

Universidad Estatal a Distancia



Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



Biblioteca universitaria en educación a distancia

Mag. Jorge Antonio Meneses Hernández
Investigador.

Bach. Diego Gatgens Gutiérrez
Asistente de investigación

Esteban Arrieta Hernández
Estudiante vinculado PRORED

Documento CIEI -018-2017

Setiembre 2017

Sede Central, Edificio A, 5to. Nivel
Tel: 2527-2206

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	4
Aspectos teóricos de la biblioteca universitaria en educación a distancia.....	5
Aspectos generales de las bibliotecas de la UNED.....	12
Lineamientos de política institucional 2015 – 2019.....	14
Comisión Nacional de Rectores	19
Subcomisión de Directores de Bibliotecas Universitarias	19
La biblioteca vista desde distintos entornos de la UNED	20
Propuesta metodológica.....	23
Análisis de resultados	31
Resultado de la consulta de la comunidad universitaria en el tema de la biblioteca universitaria en el modelo a distancia	36
Propuesta de biblioteca universitaria en educación a distancia.....	53
Conclusiones.....	56
Bibliografía	58

Introducción

En el ámbito de la educación superior, el tema de formación se ha convertido en un aspecto central, lo cual ha modificado los procesos de enseñanza y aprendizaje y la oferta educativa para adecuarse a la sociedad costarricense. Desde el ámbito laboral la universidad se retroalimenta de las organizaciones que contratan a los estudiantes para incluir nuevos temas y procesos en las asignaturas, ya que están en constante cambio, además de sugerir espacios de aprendizaje dinámicos por medio de tecnología, una formación integral y experiencia en algún nivel en investigación (Acebes Jiménez, 2002).

La finalidad de la biblioteca universitaria, es coadyuvar en las acciones educativas, formar a los estudiantes en el manejo de información y apoyar el desarrollo en investigación y docencia. Como servicio bibliográfico de apoyo, esta ha experimentado un avance acelerado durante los últimos años, similar a lo acontecido para la información como conocimiento, y al desarrollo de la universidad (Magán Wals, 2002). Al respecto, para Wals (2002), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) posibilitan que se brinde una amplia oferta de servicios de información de calidad a los usuarios en general. Actualmente, las asociaciones de profesionales en bibliotecología, las declaraciones o manifiestos en educación superior a nivel mundial promueven una educación a lo largo de la vida. ¿Cómo entendemos todos estos cambios desde la biblioteca? Primero, convencidos del rol del bibliotecólogo como educadores de las poblaciones que asisten a esta. Segundo, participando y promoviendo espacios en temas de lectura y escritura, tercero promoviendo el manejo de las TIC, y cuarto promoviendo programas de alfabetización de la información, pues esta se concreta como la principal contribución de la biblioteca a la comunidad donde se encuentra inserta (Pasadas Ureña, 2010).

Sobre ello, es importante aclarar que las tecnologías por sí solas no mejoran los procesos y actividades educativas, sino que depende de la instrucción recibida para su uso, y del aprovechamiento que se haga de la información

recopilada. A lo anterior, debemos sumar el hecho de que en la actualidad existen diversos servicios de información; a saber: bibliotecas digitales, bibliotecas virtuales y bibliotecas electrónicas. Las primeras hacen alusión a los fondos documentales en soporte digital, la segunda, a aquellas que poseen los fondos documentales y servicios de información integrados en red y la tercera, a las que incluyen aspectos de calidad en los contenidos, en la organización y su gestión.

Todo ello, ha provocado la creación de nuevos espacios en las bibliotecas, así como nuevo quehacer del bibliotecólogo. Un mayor acercamiento del usuario a la biblioteca promovido por la implementación de las TIC a los servicios de información que se brindan, una visión y alcance de las necesidades de información del usuario ante la variedad de formas en que se presenta la información.

Para nuestros efectos, los aspectos relacionados con educación a distancia y su dinámica en el proceso de formación, nos enfrenta a la relación entre el aprendizaje y la enseñanza. El empleo de recursos de información en entornos presenciales y virtuales como apoyo y como complemento en la educación a distancia, orienta la instrucción a las herramientas y contenidos requeridos para el aprendizaje. Resolver una inquietud de información, conlleva una serie de procesos cognitivos en los que se debe provocar a los usuarios cuando se enfrentan a la información. La variedad de formatos en los que está disponible la información en las colecciones de la biblioteca, requiere de un acompañamiento académico por parte del profesional de información.

Justificación

La presente investigación se realiza para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios de información y gestión en el contexto de la educación a distancia. Por lo anterior, surge la siguiente pregunta: ¿cuál es la finalidad de la biblioteca de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y su participación en el proceso de formación, tomando en

cuenta que por el modelo pedagógico que inspira a la UNED el estudiante y el tutor están alejados de los servicios de información que ofrece la universidad?

Actualmente, la biblioteca se encuentra en un momento de cambio en su dirección; se cuestiona cómo seguir adelante ante los cambios que impulsan las TIC, la demanda de servicios de información y la atención a las necesidades de información de la comunidad universitaria. Sobre ello, Señora Directora magíster Rosario Solano Murillo, directora de la biblioteca de la UNED, considera que se debe replantear acciones medulares de la biblioteca, tomando en cuenta los cambios descritos, a fin de insertar la biblioteca en los procesos medulares que lleva a cabo la universidad.

Entre los temas más importantes está la adquisición de fuentes de información, la adquisición conjunta CONARE, SIIDCA-CSUCA y el actual presupuesto. Ahora, para profundizar en dichas temáticas, es necesario seguirse planteando las preguntas que a continuación se mencionan: ¿cómo se percibe la biblioteca en la comunidad universitaria?, ¿cómo perciben los servicios de información los pares académicos externos que forman parte de los procesos de acreditación, si las acciones académicas forman parte de los servicios de información y cumplen con lo requerido; además, del trabajo articulado con las instancias de la universidad?.

Aspectos teóricos de la biblioteca universitaria en educación a distancia

En el ámbito de la educación superior, la función de la biblioteca universitaria consiste en brindar apoyo bibliográfico a la docencia y la investigación, lo cual a su vez determina el tipo de usuario y el fondo documental que constituye y requiere la institución. Para todas las bibliotecas existen servicios esenciales como el préstamo de libros a domicilio o a la sala de lectura, y el servicio de consulta. En este servicio nace la relación entre el bibliotecario o bibliotecólogo y el usuario (Arguinzóniz, 2003), la cual se desarrolla a lo largo de la permanencia del estudiante en la universidad y colabora en los procesos de creación de conocimiento y en el manejo de las actividades de alfabetización informativa o informacional.

Para Magán (2000) la función tradicional de la biblioteca universitaria ha experimentado un cambio vertiginoso durante los últimos años, similar a la información misma y sus modos de difusión. El servicio de la biblioteca ha pasado a ser un servicio de vertebración social básica, una herramienta para toda la vida. Lo anterior debido a la expansión que ha tenido la universidad y las posibilidades que brinda la tecnología, unido al creciente interés de la gestión institucional por ofrecer servicios de calidad a toda la comunidad universitaria que asiste o consulta la biblioteca.

Del presente este estudio surge la pregunta: ¿cuáles son los servicios de información que brinda una biblioteca universitaria en un modelo en educación a distancia? En dicho modelo, el estudiante recibe los contenidos que debe estudiar y se crean espacios de comunicación en distintas vías para interactuar con el tutor o con otros estudiantes, el estudiante asume su propia enseñanza. Debido a esto, se percibe o se piensa que no necesitará consultar información, así que no es prioritario habilitar espacios para ello. No obstante, según Magán (2000), a raíz de nuevos descubrimientos y un nuevo paradigma en la profesión de bibliotecología, se suscita un cambio radical en la percepción de nuestro servicio y surge la biblioteca híbrida derivada de las nuevas capacidades de los profesionales, el avance de las tecnologías de la información y comunicación y del alcance de los servicios. Los siguientes puntos se destacan como los cambios más significativos:

Las bibliotecas ofrecerán sus servicios sin necesidad de que el lector acuda a sus instalaciones.

Las bibliotecas contarán con usuarios sin fronteras.

Se requiere de un nuevo modelo de precios y licencias en información científica para salvaguardar los derechos de los autores.

El papel del bibliotecario se valorará por filtrar la información.

Las bibliotecas editarán información.

Se realizará trabajo multidisciplinario en la biblioteca.

Los presupuestos se incrementarán notablemente.

Surgirá la figura de consorcio entre instituciones para evitar la duplicidad de gasto.

Sucedará la especialización de las bibliotecas y los bibliotecarios.

Específicamente en educación a distancia, el autor plantea que la universidad, al ampliar su función investigadora y de enseñanza, requiere que el papel de las bibliotecas universitarias implemente recursos virtuales como apoyo a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Los modelos educativos en educación a distancia necesitan recursos documentales en formato digital, la elaboración de materiales de apoyo se vuelve estratégica en la labor de la biblioteca. El reto de la educación a distancia a futuro es la no imposición de una cuota de información al estudiante en formación.

Estándares de servicios de información de la biblioteca en educación aprendizaje a distancia

El siguiente apartado está basado en los estándares para biblioteca en educación a distancia. Es un proceso de revisión y construcción de modelos que inició en el año 1963. En 1998, se elabora la guía de estándares para los servicios de la biblioteca en educación a distancia, preparada por Harvey Gover. Basado en este documento, se retoman los siguientes apartados:

Definición de biblioteca en educación aprendizaje a distancia

Servicios de biblioteca en apoyo a un colegio, universidad y otros cursos o programas para universitarios ofrecido fuera de un campus o sede central, cursos que son impartidos en una variedad de formatos o medios, que pueden o no requerir instalaciones físicas, implicar interacción en vivo entre el profesor y el estudiante. Incluso de los servicios de información a todos los programas diseñados como

extensión, extendida, fuera del campus, extendida al campus, regional al campus y sedes, a distancia, virtual, sincrónica o asincrónica.

Bibliotecario en educación aprendizaje a distancia

Bibliotecólogo que posea un grado universitario, especializado en servicios de información en aprendizaje a distancia, responsable directamente de la administración y supervisión de dicho servicio, situado en la sede, principal agente directo para la implementación de los servicios bibliotecarios y recursos para apoyar los programas de educación a distancia, financiados por la institución y de la dirección de la biblioteca.

Misión, metas y objetivos de los bibliotecólogos en educación a distancia

- Desarrollar y mantener por escrito los objetivos a corto plazo, mediano y largo plazo para los servicios de biblioteca de educación a distancia, a fin de responder a las necesidades definidas y describir los métodos mediante los que se puede medir el progreso.
- Promover la incorporación de los objetivos de aprendizaje a distancia, fines y objetivos a la biblioteca.
- Implicar representantes de la comunidad universitaria a distancia, incluyendo tutores, estudiantes, colaboradores de la universidad en la formulación de los objetivos y la evaluación periódica.
- Participar en los procesos de planificación estratégica de la institución y de la biblioteca.
- El personal de la biblioteca participa en los distintos comités que la universidad conforma en el tema de estudiantes en educación a distancia.

Bibliotecólogo en educación a distancia

- Elabora regularmente un perfil escrito de las necesidades de información y habilidades de la comunidad de aprendizaje a distancia actual y potencial. Tales perfiles pueden incluir una evaluación de los recursos

de la biblioteca, la instrucción que necesita, sus instalaciones y necesidades tecnológicas.

- Vigila áreas específicas de la biblioteca y los servicios de información u operaciones, que soportan los servicios de educación a distancia.
- Realiza evaluación de conocimientos generales de la biblioteca a los estudiantes que inician su formación universitaria, y cerca de la graduación evalúan la eficacia de su formación en alfabetización informacional.
- Promueve el acceso de los servicios de la biblioteca a toda la comunidad de aprendizaje.
- Considera los servicios de biblioteca de educación a distancia en las estrategias de evaluación relacionadas con la acreditación y evaluación institucional.
- Emplea evaluación de los servicios de información y la evaluación por pares externos, incluidos los estudiantes de las comunidades donde la institución tiene mayor concentración estudiantil.
- Participa en los programas de evaluación y eficacia institucional.

Fondo documental y servicios

- Desarrolla la colección bibliográfica acorde a la política de adquisiciones que refleja el perfil de las necesidades de los usuarios de la comunidad de aprendizaje.
- Asegura la provisión de recursos de información de los usuarios de la comunidad de aprendizaje en formato electrónico como impreso.
- Implementa metodologías para la entrega de materiales y servicios de información de la biblioteca a la comunidad de aprendizaje a distancia.
- Asegura que, mediante la planeación, los servicios de información se brinden a la comunidad de aprendizaje a distancia.
- Promueve servicios de información de la biblioteca para la comunidad de aprendizaje a distancia.

Cooperación y colaboración

- Participa en el proceso de construcción curricular y en la planificación de los cursos de educación a distancia para asegurar la disponibilidad de los recursos y servicios de la biblioteca.
- Trabaja en colaboración con el profesorado de la enseñanza en programas en educación a distancia, con el propósito de integrar la alfabetización en información en los cursos y programas, para fomentar las habilidades de aprendizaje permanente.
- Promueve el dialogo entre las instancias involucradas en el proceso de educación a distancia y la biblioteca, para asegurar la cooperación entre los grupos.
- Inicia diálogos que conduzcan a posibles acuerdos de cooperación e intercambio de recursos con otras bibliotecas.
- Desarrolla alianzas interinstitucionales que garanticen el apoyo tecnológico necesario para la comunidad de aprendizaje a distancia.
- Actúa como un intermediario de la comunidad de aprendizaje a distancia y los colegas de la biblioteca.

Facilidades y equipo tecnológico

- Acceso a las instalaciones a través de acuerdos con otras bibliotecas.
- Espacio designado para las consultas, las colecciones de referencia, colecciones de reserva, búsquedas en bases de datos y servicios de circulación y préstamo entre bibliotecas y oficinas para el personal de la biblioteca en educación a distancia.
- Sub Bibliotecas.
- Servicios en línea, incluyendo las bibliotecas virtuales, herramientas de comunicación electrónica y *software* de gestión de cursos.

Recursos

- Cumple con todas las necesidades de los estudiantes en el cumplimiento de las tareas del curso.

- Enriquece los programas académicos.
- Conoce las necesidades académicas y de investigación.
- Reconoce y soporta las necesidades académicas.
- Facilita la adquisición de habilidades de aprendizaje permanente (alfabetización informacional).

Servicios

- Servicios de investigación y consulta.
- Servicios de instrucción y de información en línea accesible al mayor número de personas, incluyendo aquellas con discapacidad.
- Acceso seguro, rápido y fiable a recursos en línea.
- Servicios de consulta, incluida la interacción con un bibliotecólogo.
- Programa de instrucción al usuario de uso de la biblioteca, diseñada para el uso independiente y eficaz de la información y las habilidades computacionales, para satisfacer específicamente las necesidades y el apoyo a la comunidad de aprendizaje a distancia.
- Horas de servicio adecuadas para el acceso óptimo del usuario.
- Promoción de servicios de bibliotecarios a la comunidad de aprendizaje a distancia, incluyendo políticas y reglamentos actualizados, gestión de información y procedimiento para un desarrollo sistemático.
- Mercadeo de servicios de la biblioteca a la comunidad de aprendizaje a distancia, directamente a los estudiantes a distancia.
- Entrega a los usuarios de los artículos obtenidos de las colecciones a través de préstamo interbibliotecario, por medio de mensajería o sistema de administración electrónica.
- Punto de asistencia para la instrucción de medios y equipos.

Documentación

- Guías de usuario y otros materiales de instrucción de la biblioteca
- Declaración de políticas, normas y procedimientos
- Estadística de uso de biblioteca
- Estadística consultada de colección bibliográfica

- Evaluación de instalaciones
- Evaluación de la colección bibliográfica
- Evaluación de servicios que brinda la biblioteca
- Datos sobre la descripción de puestos de la biblioteca
- Organigramas de la biblioteca
- Presupuesto por cada una de las partidas asignadas a la biblioteca.
- *Curriculum* personal de los colaboradores de la biblioteca
- Acuerdos formales por escrito
- Estudios de evaluación de la biblioteca
- Evidencias de la participación de la biblioteca en el desarrollo curricular y la planificación

Punto de referencia a través de medidas de articulación evaluables por los estudiantes a distancia para la rendición de cuentas y la definición de las responsabilidades de la biblioteca:

- Servicio de referencia
- Servicios bibliográficos y de información
- Acceso, seguro, rápido y fiable a las redes institucionales y de otro tipo, incluyendo internet
- Servicios de consulta
- Programa de instrucción de usuario de la biblioteca, diseñada para provocar habilidades de alfabetización informacional independientes y eficaces, mientras que el cumplimiento de las necesidades específicamente en el alumno de apoyo de la comunidad de aprendizaje a distancia.

Aspectos generales de las bibliotecas de la UNED

La UNED cuenta con la biblioteca central “Luis Ferrero Acosta”; un Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos; una biblioteca en el Centro de Investigación y Transferencia Tecnológica y Educación (CITTED); y 28 bibliotecas en distintos centros universitarios en las regiones del país (González Cajina, 2017). En el año 1997 la Comisión de Desarrollo

Organizacional acuerda la creación del Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos como órgano de la Vicerrectoría Académica en el que se integran los objetivos y funciones del Centro de Información y Documentación Institucional y los de la Oficina de Servicios Bibliotecarios.

Las bibliotecas de la institución brindan los siguientes servicios a la comunidad universitaria:

Préstamo a sala y préstamo a domicilio. La biblioteca central actúa como intermediaria entre las bibliotecas de la Universidad Nacional (UNA), Universidad de Costa Rica (UCR), Instituto Tecnológico Costarricense (TEC) y, recientemente, la Universidad Técnica Nacional (UTN), además de entre centros de documentación especializados para realizar préstamos entre bibliotecas.

Asimismo, se ofrece atención y capacitación en el uso de recursos de información a los usuarios con necesidades de información. El espacio denominado “Biblioteca Virtual” permite acceder a bases de datos comerciales, los trabajos finales de graduación en texto completo y las revistas electrónicas. Estas fuentes de información se consultan por medio de internet.

El centro de información y documentación institucional dispone de información especializada en educación a distancia producida por los colaboradores de la universidad; además de memorias de los congresos, los artículos y las ponencias que se han elaborado para representar a la universidad en distintos espacios tanto nacionales como internacionales. También, en este se reúne toda la normativa universitaria como las leyes, los reglamentos, las normas y los procedimientos, entre otros.

Lineamientos de política institucional 2015 – 2019

Como parte de la planificación institucional, los lineamientos con los que cuenta la institución se presentan como una guía para la dirección que deben seguir las diferentes áreas de la universidad, con el objetivo de alcanzar metas propuestas dentro del plazo establecido; en este caso, el periodo comprendido entre 2015 y 2019. Dentro de estos se aborda el tema de las bibliotecas, sobre las cuales resaltan los lineamientos 63 y 146, que manifiestan lo siguiente:

Lineamiento 63: Los servicios de información de la biblioteca para los y las estudiantes, docentes, investigadores e investigadoras, personal administrativo y público en general estarán apoyados en medios tecnológicos de punta, y ofrecerá servicios de calidad, como es el acceso a bases de datos, publicaciones periódicas, libros electrónicos y toda información de interés para las personas usuarias. La biblioteca promoverá la más amplia alfabetización informacional entre el personal de la UNED y sus estudiantes, a fin de propiciar un máximo aprovechamiento de las mencionadas posibilidades tecnológicas. Con ese fin se dotará a la biblioteca de equipo de punta, se capacitará de forma permanente y actualizada a su personal y se reorganizará la biblioteca como un sistema en red de centros de información.

Lineamiento 146: La universidad debe formular y concretar en la práctica un modelo base de centro universitario, de acuerdo con los siguientes criterios: Todo centro universitario de la UNED, contará con ciertas condiciones mínimas en cuanto a edificaciones, aulas, salas de reunión, bibliotecas, servicios administrativos y de vida estudiantil, redes y equipo de cómputo, equipo audiovisual y otras condiciones necesarias para su apropiado funcionamiento, en todo lo cual se tomará en cuenta las condiciones del contexto: culturales, geográficas, infraestructurales y climáticas, entre otras (Universidad Estatal a Distancia, 2015, págs. 53, 94).

Estos apartados orientan a la biblioteca en su quehacer en la universidad y, por pertenecer al área académica, están llamados a formar parte de los procesos de generación del conocimiento que se llevan a cabo y a liderar las áreas sustantivas que requiera el componente información.

Objetivos de la biblioteca

Con el fin de respaldar las necesidades de información y de material bibliográfico y audiovisual que requiere el personal y los estudiantes de la UNED, se ha creado su biblioteca, cuyos objetivos se leen a continuación:

1. Formar una biblioteca acorde con las necesidades de información de los programas académicos.
2. Promover el uso de los libros y otros materiales impresos o no.
3. Dar un eficiente servicio de préstamos en sala y a domicilio.
4. Utilizar y compartir recursos con otros centros nacionales e internacionales de información.
5. Servir de apoyo a los profesionales y estudiantes de la institución.
6. Presentar un servicio real y efectivo para el desarrollo de la cultura del país.

Funciones

La biblioteca realizará las siguientes funciones:

1. Administrar el sistema de bibliotecas, compuesto por una biblioteca central y las ya establecidas en los centros académicos o que en el futuro se establezcan, previo estudio del comité asesor.
2. Seleccionar, obtener y procesar libros y otros materiales bibliográficos según las prioridades establecidas por el Consejo de la Vicerrectoría Académica.
3. Adquirir los materiales previamente seleccionados.
4. Procesar el material bibliográfico, audiovisual o cualquier otro con las técnicas más avanzadas en bibliotecología y con profesionales en la materia.

5. Prestar un eficiente servicio de referencia a estudiantes y profesionales de la UNED.
6. Utilizar recursos de otros centros nacionales e internacionales de información, a través del préstamo interbibliotecario.
7. Ofrecer servicio de préstamo de materiales dentro y fuera de los locales de esta.
8. Mantener catálogos públicos para ofrecer una información adecuada.
9. Ofrecer la información necesaria para el estudio y la investigación mediante las actividades necesarias.
10. Crear y coordinar bibliotecas o centros de información regionales.

Función de las secciones de la biblioteca

Dirección

Su función es planear, organizar, dirigir y coordinar las actividades que se realicen en la biblioteca, con base en los objetivos propuestos y las políticas dictadas por el Consejo de Vicerrectoría Académica.

Oficina de procesos técnicos

Su función es adquirir, incorporar, clasificar y catalogar los libros y otros materiales bibliográficos a la colección, así como establecer el canje bibliográfico con institucionales nacionales e internacionales.

Tareas que debe realizar:

- Verificar el material que ingrese a la biblioteca.
- Llevar un control de los libros que ingresan.
- Sellar e inscribir el material.
- Organizar un catálogo topográfico.
- Catalogar y clasificar.
- Marbetear los libros procesados.
- Hacer las fichas mecanográficas por autor, título y materia.
- Organizar el fichero para el público.
- Realizar adquisiciones.

- Informar a las personas interesadas.
- Establecer el canje nacional e internacional.
- Demás propias del cargo.

Oficina de referencia

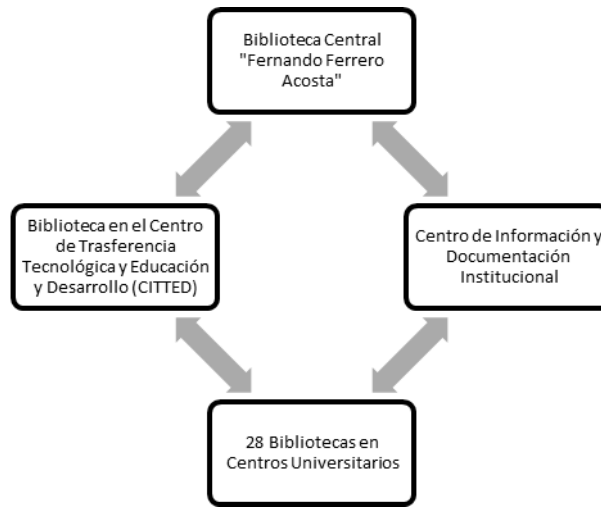
Esta oficina es el puente entre la biblioteca y el lector, por lo tanto su función es orientar a los lectores en el uso de la biblioteca y en la búsqueda de información.

Tareas que debe realizar:

- Diseñar artículos.
- Elaborar bibliografías.
- Dar instrucción sobre el uso de la biblioteca.
- Establecer un servicio de difusión de información referencial.
- Elaborar y difundir boletines de novedades bibliográficas.
- Organizar un archivo vertical (recortes de periódicos separatas, etc.).
- Organizar un fichero de consultas bibliográficas resueltas y realizar intercambio al respecto con otras bibliotecas.
- Organizar y efectuar el préstamo interbibliotecario.
- Asignar el material para las bibliotecas de los centros académicos, tomando en cuenta recomendaciones de la Dirección de Centros Académicos.
- Localizar información bibliográfica sobre diferentes aspectos a nivel nacional e internacional.
- Organizar para las bibliotecas: periódicos murales, exposiciones de libros, charlas, conferencias, etc., y coordinar su difusión a través de medios masivos.
- Brindar servicio en el uso de audiovisuales dentro de la biblioteca.

Ante lo expuesto, en la siguiente figura se observa la organización de los servicios de información con los que cuenta la UNED y cómo se comunican entre sí por medio de las funciones que brindan.

Figura 1 Organización de la biblioteca de la UNED



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la revisión bibliográfica

Comisión Nacional de Rectores

Subcomisión de Directores de Bibliotecas Universitarias

En los años 80, las directoras y directores de las bibliotecas de las universidades estatales acordaron realizar trabajos conjuntos de coordinación de las distintas actividades que se han desarrollado en cada una de ellas, por lo que se creó la Subcomisión de Directores de Bibliotecas Universitarias, adscrita a la Comisión de Vicerrectores de Investigación del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) (Rodríguez Villalobos, 2006). El trabajo conjunto realizado por esta Subcomisión ha permitido acuerdos y convenios en diferentes procesos que se realizan en las bibliotecas, entre los más significativos se encuentran los siguientes:

Convenio Préstamo Interbibliotecario

Actividades de capacitación y educación continúa

Carné para estudiantes, profesores, investigadores y administrativos

Fortalecimiento del resguardo de colecciones morosas

Compras de manera conjunta de productos de información

Un segundo aspecto a resaltar del trabajo que desarrolló la Subcomisión es la constitución del Sistema Bibliotecario de las Instituciones de Educación Superior (SIBESE). Dicho sistema representa un gran avance, pues estudiantes, profesores, investigadores y administrativos acceden a la información existente en los fondos documentales y a los servicios de información. La importancia de este acercamiento entre las bibliotecas permite el desarrollo del trabajo colaborativo en aspectos como compra de productos de información de manera conjunta obteniendo un mejor precio, intercambio de fuentes de información (préstamos interbibliotecario), especialización en distintas temáticas de los fondos documentales, acceso por parte de los

estudiantes a las bibliotecas y consulta de información, además del uso de los espacios físicos para el estudio y actividades de investigación.

Asimismo, como SIBESE, es preciso señalar que se cuenta con un reglamento de préstamo interbibliotecario, cuyo objetivo es facilitar a las comunidades universitarias el acceso a materiales impresos, electrónicos y audiovisuales existentes en cualquiera de las bibliotecas. Para la solicitud de este servicio, se debe completar un formulario disponible en la página web del SIBESE.

La biblioteca vista desde distintos entornos de la UNED

De cara a las nuevas exigencias, existen entornos que a lo largo de la vida de la biblioteca le han brindado aspectos positivos y negativos a su quehacer. A la luz del momento actual, es relevante analizar cada uno de ellos para reescribir el papel y función de esta; a saber:

El diagnóstico de la situación actual de las bibliotecas de los centros universitarios de la UNED, presentado en el año 1994, pone de manifiesto que al establecer como política el entregar a los estudiantes la Unidad Didáctica durante el período de matrícula, trajo como consecuencia un limitado uso de la biblioteca y de sus servicios de información. Además, este mismo diagnóstico, solicita replantear los actuales servicios de información de un modelo presencial a un modelo a distancia, lo cual ofrece una disrupción de su función que es primordial: apoyar la docencia y la investigación.

En relación al espacio físico y al mobiliario, desde esa fecha se califican como desfavorables e inadecuados, ya que brindan una imagen convencional a la universidad. Un estudio presentado por el autor Domínguez (2002) propone tomar en cuenta el desarrollo de los espacios físicos temáticos a las escuelas que componen la universidad, salas de lectura, salas de investigación, salas de reunión y de formación, salas especializadas con tecnología para interacción de los fondos documentales impresos y en formato digital y salas de exposición.

Por otra parte, el área de trabajo interno de la biblioteca y de las bibliotecas de los centros universitarios de la UNED, centraliza los servicios técnicos. Este punto es positivo, ya que permite una mayor normalización en el tratamiento y descripción de la información, por ser un servicio que se realiza con detalle en la elaboración y descripción de registros bibliográficos, convirtiéndose en el enlace entre la información y el usuario. Al estar centralizado este proceso en la biblioteca central, les permite a los bibliotecólogos de las demás bibliotecas dedicar todo su tiempo a la atención de los usuarios. En el anexo 1 se detalla cada uno de los datos recopilados.

El mismo diagnóstico da cuenta sobre los servicios de información que brindaban para entonces las bibliotecas de la UNED, a lo que las respuestas de los usuarios son contundentes: se habla de insatisfacción en cuanto a las fuentes de información que consultaban, solicitaban servicios precisos al modelo a distancia, mas al establecer la Unidad Didáctica como documento único de uso, las publicaciones periódicas no se consultaban y, consecuentemente, los estudiantes no contaron con hábitos en el manejo de información.

Ahora, además del diagnóstico anteriormente mencionado, es preciso apuntar que para el año 2010, se realiza la evaluación de los servicios bibliotecarios ofrecidos por la UNED, a fin de cumplir con la gestión académica. Esta evaluación fue realizada por las evaluadoras Luz Adriana Martínez Vargas y Vivian Chavarría Jiménez, del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), como parte del acuerdo del Consejo Universitario de evaluar los servicios institucionales con miras a participar de las actividades de acreditación.

Como resultado, se presenta la observación de alinear los servicios de información con respecto al modelo educativo a distancia. Por una parte, el modelo educativo le indica al estudiantado aprovechar todos los recursos existentes en la universidad, pero por otra parte, los programas y cátedras indican que el modelo a distancia enfatiza el uso de la Unidad Didáctica, por lo

que se resta importancia a lo primero; sin embargo, no descartan que la relación de los estudiantes con el manejo de la información es importante, aun cuando no se incorporan acciones al respecto. La desactualización de los fondos documentales de la biblioteca evidencia la desarticulación de los espacios académicos y los de investigación; por ello, en este informe las autoras detallan y amplían aspectos relevantes que evidencian el débil impacto que la biblioteca tiene en la comunidad universitaria (Ver anexo 1).

Asimismo, las autoras de este informe indican que, en su mayoría, las bibliotecas de los centros universitarios no se gestionan por un profesional de la información o bibliotecólogo, por lo tanto no pueden atender las necesidades de información de los usuarios ni la gestión de una biblioteca universitaria. Destacan que la persona a cargo de la biblioteca es contratada por el director del centro universitario y no por la jefatura de la biblioteca.

Un tercer aspecto que incorpora este estudio, referencia a estándares de calidad del Sistema Nacional de Acreditación para la Educación Superior, ente que propone un apartado para la biblioteca de la UNED. Al ser la biblioteca y sus servicios un indicador de calidad y someterse a un proceso constante de evaluación, le permite identificar áreas débiles y que deben ser mejoradas. Al respecto, el primer criterio de calidad para la universidad, está relacionado con los planes de estudio y su actualización, por ende la bibliografía de las carreras debe estar disponible en la biblioteca, tanto la que se ha citado como la complementaria. Sobre el aspecto tecnológico en los procesos de formación, se puede decir que la biblioteca aporta toda una serie de servicios de información y de fuentes de información disponibles, además de cómo se instruye a los usuarios en este tema.

Otro criterio habla sobre la actualización del personal académico en el manejo de fuentes de información y de los temas emergentes en su área de conocimiento, por lo que se reconoce como competencia de la biblioteca, lo mismo que su implicación con las acciones académicas. Por otra parte, se hace evidente, debido a estos mismos criterios de calidad, la necesidad de

retomar y analizar a profundidad el tema de infraestructura. Para finalizar, se hace mención a la urgencia de acceso a un centro de información y recursos que se adecue al modelo educativo a distancia. Por todo ello y a la luz de los beneficios de las acciones de acreditación, la biblioteca es la dependencia que más se beneficia. En el anexo 1 se recopilan los datos que los pares evaluadores han expresado de la biblioteca durante su visita.

Propuesta metodológica

El enfoque metodológico empleado para este estudio se ha determinado en base a los siguientes apartados:

Objetivo general

Analizar la función de la biblioteca universitaria de la UNED en el modelo de educación a distancia, examinando aspectos teóricos, criterio experto y las voces de la comunidad universitaria como insumo para elaborar una propuesta de trabajo.

Objetivos específicos

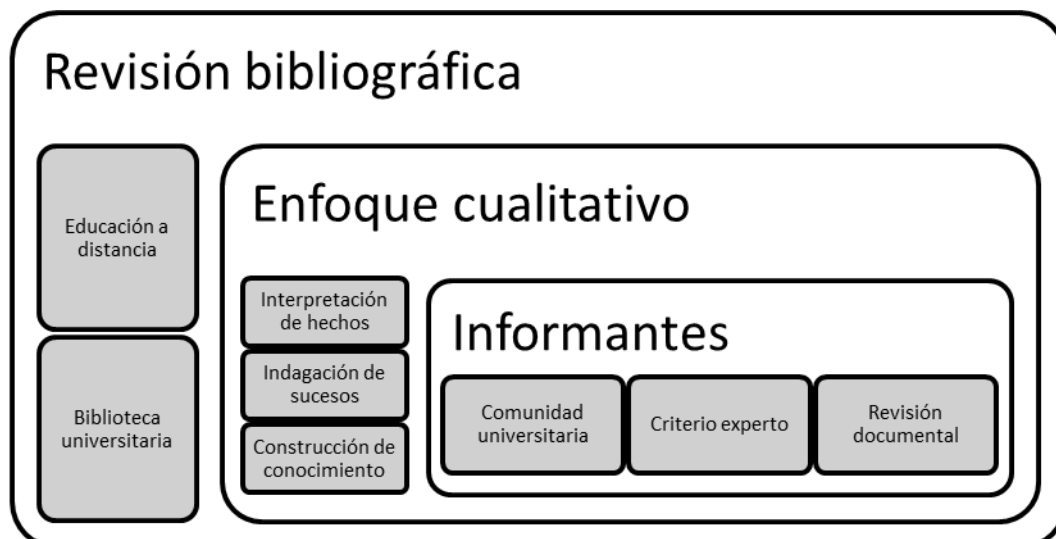
1. Recopilar los aspectos teóricos sobre el tema de biblioteca universitaria en educación a distancia, por medio de la revisión y análisis de las teorías existentes como marco de referencia.
2. Reconstruir el quehacer de la biblioteca a partir del análisis de los datos que se han generado en las instancias de la UNED en cuanto al tema de biblioteca universitaria, a fin de construir su quehacer a lo largo de su permanencia, tomando en cuenta temas de gestión, presupuesto, servicios de información, capacitación, adquisiciones de fuentes de información y participación en consorcios universitarios.
3. Proponer un modelo de biblioteca universitaria en educación a distancia, que incorpore los insumos recopilados y lograr que los usuarios que la visiten transformen la información en conocimiento a partir de la propuesta de un nuevo modelo de biblioteca universitaria en educación a distancia.

4.

Para lograr todo lo anterior, cabe señalar que en este estudio se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura a partir del tema biblioteca universitaria y la educación a distancia. Para esta investigación se ha propuesto recopilar, revisar y analizar los datos encontrados de la biblioteca de la UNED a manera de línea de trabajo o de hechos relevantes. Para ello, se acude a la investigación cualitativa, centrada en la indagación de los hechos, así como su interpretación de los sucesos y acontecimientos en la construcción de conocimiento (Balcázar Nava, González-Arratia López-Fuentes, Gurrola Peña, & Moysén Chimal, 2013).

A partir de la identificación de estos datos, se recurrirá a la bibliografía existente en el tema para informar del estado en el aspecto teórico e investigativo. La visión holística que ofrece la investigación cualitativa en el tema de estudio, permitirá comprender el alcance de la biblioteca en un modelo a distancia en un grupo social (Deslauriers, 2004).

A continuación, se ofrece un diagrama de lo realizado:



Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la revisión bibliográfica

Unidades de análisis

El estudio actual analiza las siguientes unidades de análisis.

Unidad de análisis	Definición	Operacionalización
<p>Biblioteca universitaria en el modelo educativo en educación a distancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de información en educación a distancia. ▪ Vinculación de los objetivos de aprendizaje a distancia en el quehacer de la biblioteca. 	<p>Combinación orgánica de personas, colecciones y edificios con el objetivo de asistir a la comunidad universitaria en el proceso de transformar la información en conocimiento. Servir de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación (Universidad Complutense, 1996)</p> <p>Se concibe como “la necesidad de superar las barreras del tiempo y el espacio lo que hace imperativo el uso de los medios de comunicación, planeando que la educación debe estar centrada en el estudiante, permitiendo la libertad de aprovechar al máximo los recursos que se le ofrecen, de planificar el progreso de su aprendizaje y de regular, él mismo, el ritmo y la calidad de sus avances” (Universidad Estatal a Distancia. Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los aprendizajes).</p>	<p>Revisión y análisis documental. Consulta a expertos en el campo profesional, en el ámbito internacional.</p>
<p>Servicios de información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios técnicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biblioteca digital 	<p>Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del</p>	<p>Revisión y análisis documental. Consulta a expertos en el campo profesional, en el ámbito internacional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de colecciones ▪ Política de adquisiciones ▪ Catalogación <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción ▪ Clasificación ▪ Indización. ▪ Conservación y preservación de documentos 	<p>conocimiento, pensamiento y cultura, de manera que ofrecen una ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos (Federación Internacional de Bibliotecólogos, 2002)</p>	
<p>Usuarios de información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios al lector <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo integral de servicio de información ▪ Formación de usuarios, a distancia ▪ Préstamo interbibliotecario 	<p>El usuario es el actor principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: este solicita, analiza, evalúa y recrea la información (Hernández Salazar, 1993).</p>	<p>Revisión y análisis documental. Consulta a expertos en el campo profesional, en el ámbito nacional.</p>
<p>Gestión de la biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Evaluación ▪ Tendencias de la biblioteca en educación a distancia 	<p>El estudio de rasgos definitorios de las bibliotecas, sus elementos, colecciones, instalaciones, recursos humanos, tipos, sus procesos y servicios, sus relaciones, sus usuarios y sus actuaciones, a los que habrá que aplicar los principios de organización (Gómez Hernández, 2002).</p>	<p>Revisión y análisis documental. Consulta a expertos en el campo profesional, en el ámbito nacional.</p>
<p>Bibliotecólogo</p>	<p>En la actualidad, se dedica a enseñar, seleccionar y procesar</p>	<p>Revisión y análisis documental.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil profesional ▪ Competencias ▪ Profesional de la información en educación a distancia 	<p>información multisoporte, gestionar recursos, controlar aspectos jurídicos que le permitan negociar licencias y realizar contrataciones, ofertar servicios de referencia, participar licencias y realizar contrataciones, ofertar servicios de referencia, participar en comisiones de trabajo, investigar y asistir a interminables reuniones. Se requiere una mayor capacidad de reciclaje, dominio de idiomas y relaciones públicas, todo ello son obviar las funciones y capacitaciones tradicionales (Magán Wals, Temas de biblioteconomía universitaria y general, 2002)</p>	
--	---	--

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la revisión bibliográfica y de lo solicitado por la Señora Directora de la Biblioteca Rosario Solano Murillo

Sujetos de información

Los sujetos de información para este estudio están conformados por dos grupos:

El primer grupo denominado “informantes clave” fue seleccionado por su experiencia profesional en bibliotecología y está conformado por personas que han laborado o laboran en una biblioteca universitaria, en un modelo presencial o a distancia, además de contar con experiencia en investigación en el campo de la Bibliotecología.

Listado de informantes clave seleccionados

Profesional	Nombre	Contacto
Bibliotecóloga	Heffernan, Patricia / Directora de la Biblioteca de la Universidad Open University	No se recuperó / se remitió la información por medio del sitio de LinkedIn.
Bibliotecóloga	Mallett, Elizabeth / Coordinadora de los servicios de información de la Open University	elizabeth.mallett@open.ac.uk
Bibliotecólogo	Magán Wals, José Antonio / Director de proyectos bibliotecarios de la Universidad Complutense de Madrid	magan@buc.ucm.es
Bibliotecóloga	Calzas González, Isabel / Directora de Biblioteca Central de la UNED (España)	icalzas@pas.uned.es
Bibliotecóloga	Lavado Sánchez, María Teresa / Coordinadora del Área de Servicios a los Usuarios y Actividades Culturales de la Biblioteca Central de la UNED (España)	mlavado@pas.uned.es
Bibliotecóloga	Merelo de las Peñas, Teresa / Servicio de Normalización, Proceso y Control Bibliográfico Biblioteca Central UNED (España)	mmerelo@pas.uned.es
Bibliotecólogo	Lozano Morant, Javier / Servicio de información bibliográfica y referencia Biblioteca Central UNED (España)	rlozano@pas.uned.es
Bibliotecóloga	Sánchez Fernández, Rosa / Coordinadora del Área de Biblioteca de Campus Norte y Apoyo a la Docencia y la Investigación Biblioteca Campus Norte UNED España	rmsanchez@pas.uned.es
Bibliotecóloga	Ceres González, Amarilis Paloma / Administradora de la Biblioteca UNED Buenos Aires	info@buenos-aires.uned.es
Bibliotecóloga	Lavín Vélez, Diana Gabriela / Bibliotecóloga UNED México	info@mexico-df.uned.es
Bibliotecóloga	Fabbro, Elaine / Directora de la Biblioteca y Recursos para los estudiantes Athabasca University	elainef@athabascau.ca
Bibliotecóloga	Ramírez Leyva, Elsa Margarita / Directora General de Bibliotecas, Universidad Autónoma de México	eramirez@unam.mx
Bibliotecóloga	Cabral Vargas, Brenda / Investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información,	brenda@iibi.unam.mx

	Universidad Autónoma de México	
Bibliotecóloga	Hernández Salazar, Patricia / Investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Autónoma de México	phs75599@unam.mx
Bibliotecóloga	Morales Campos, Estela / Investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Autónoma de México	moce@unam.mx
Bibliotecólogo	Martínez Rivera, Jesús Manuel / Subdirección operativa / Biblioteca Vasconcelos	manuelm@cultura.gob.mx
Bibliotecólogo	Salvador Nava, Francisco / Servicios bibliotecarios / Biblioteca Vasconcelos	fsalvadorn@cultura.gob.mx

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la revisión de los sitios web institucionales.

Informantes clave que respondieron a la consulta

Profesional	Nombre	Contacto
Bibliotecóloga	Calzas González, Isabel / Directora de Biblioteca Central de la UNED (España)	icalzas@pas.uned.es
Bibliotecóloga	Ramírez Leyva, Elsa Margarita / Directora General de Bibliotecas, Universidad Autónoma de México	eramirez@unam.mx
Bibliotecóloga	Cabral Vargas, Brenda / Investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Autónoma de México	brenda@iibi.unam.mx
Bibliotecóloga	Morales Campos, Estela / Investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Autónoma de México	moce@unam.mx

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al instrumento.

El segundo grupo seleccionado fue la comunidad universitaria, dado que este está conformado por usuarios de los servicios de información que brinda la biblioteca, funcionarios de la universidad, estudiantes y tutores. Para obtener sus respuestas en cuanto al tema en estudio, se utilizó un cuestionario como

herramienta para la recolección de datos disponible durante todo el mes de febrero de 2017. La tasa total de respuesta fue de 278.

Instrumentos para la recolección de los datos

Se eligió el cuestionario y la entrevista como los instrumentos para la recolección de los datos, tomando en cuenta las características de los participantes:

- a) Entrevista: se entrevistó a un grupo de especialistas en el campo de la Bibliotecológica con experiencia en bibliotecología en educación a distancia.
- b) Cuestionario: estuvo dirigido a la comunidad universitaria de la UNED. Ver anexo 3.

Análisis de resultados

El principal tema que se aborda en este apartado es la biblioteca universitaria en un modelo a distancia. Los informantes clave se seleccionaron con base en su trayectoria en el campo de la bibliotecología en educación superior y en modelo educativo a distancia. Con el fin de entender el tema, se propuso una serie de sub temas seleccionados de la revisión bibliográfica y el interés de Rosario Solano Murillo, directora de la biblioteca de la UNED, y se partió del estado actual de la situación de la biblioteca.

A partir de lo anterior se plantean los siguientes temas:

1. Biblioteca universitaria en un modelo a distancia
2. La cooperación bibliotecaria entre las universitarias
3. Los productos de información entregables en la biblioteca universitaria en un modelo a distancia
4. La capacitación del personal de la biblioteca
5. Los fondos documentales de la biblioteca y sus diversos formatos
6. La especialización del bibliotecólogo en educación a distancia

Al hablar del tema de servicios de información en el modelo a distancia, las expertas consultadas están de acuerdo en que existe una especialización en el servicio de información en un modelo a distancia, ya que se implementan servicios por medio tecnológico, se crean contenidos, y que ha aumentado la consulta de servicios en línea debido a una tendencia a la baja en usuarios de manera presencial. También, enfatizan en observar el logro de los objetivos académicos que deben alcanzar los usuarios, favorecer los espacios “sociales” de estos mediante la realización de exposiciones, salas de *coworking*, presentaciones a eventos académicos sin dejar la pertenencia con la institución. En resumen, es necesario que la biblioteca física y virtual gire en torno al usuario.

Asimismo, una respuesta significativa de las expertas está relacionada con las acciones que permiten la cooperación bibliotecaria entre las universidades como un tema recurrente. Sobre ello, detallan los siguientes aspectos como los más representativos:

- Compartir los fondos documentales entre todos los usuarios, la compra o el financiamiento de las bases de datos comerciales y la colección de revistas digitales propias de las universidades participantes.
- El beneficio que se obtiene en la transacción económica para adquirir las fuentes de información comercial en formato digital.
- El trabajo colaborativo entre las bibliotecas participantes en el consorcio en el tema de capacitación al personal, la formulación de proyectos y el reconocimiento de buenas prácticas de procesos o prácticas de las bibliotecas. Este último punto -expone una de las expertas- cobra mayor relevancia cuando se gestiona por internet.

Ahora bien, con las respuestas de los informantes clave, también se logró determinar que los productos de información de la biblioteca en un modelo a distancia están enfocados al uso de la tecnología, indiscutiblemente; por ello, disponer de servicios de información comerciales de mejor calidad y de mayor impacto en las comunidades de investigación y el acceso abierto al conocimiento conocido como *open access* de las publicaciones de las universidades, es primordial. En este sentido, recomiendan tomar en cuenta las necesidades de los estudiantes y de los investigadores en la selección de las fuentes de información. Todo lo descrito acompañado de guías para elaborar trabajos de investigación, para realizar lectura y tutoriales que brinden instrucción en el tema de competencias informativas. Un punto importante que destaca una de las personas expertas, es que la biblioteca debe ser el eje del proceso de enseñanza y aprendizaje, generando espacios de colaboración, aprendizaje y hasta de socialización.

A continuación, se presenta una lista de productos de información sugeridos:

	Productos de información
Para usuarios en general	<p>Libros electrónicos</p> <p>Bases de datos</p> <p>Repositorios de contenido de libre acceso</p> <p>Contenidos de revista</p> <p>Libros en versión open access</p> <p>Las revistas electrónicos ofrecen una variedad de contenidos actualizados</p> <p>Libros electrónicos</p>
Usuarios del campo de investigación	<p>Recursos electrónicos especializados (revistas, bases de datos e <i>book</i>)</p> <p>Servicios para la difusión de la investigación, como repositorios institucionales, gestión de revistas académicas de acceso abierto</p> <p>Acceso a los fondos documentales por medio de herramientas de descubrimiento <i>discoveries</i> y plataforma de acceso a solicitudes de préstamos interbibliotecario.</p>
Estudiantes	<p>Bibliografías recomendadas en formato electrónico, información en todo lo relativo a la biblioteca a través de redes sociales para acercarse a ellos</p>

Fuente: elaboración propia a partir de los datos aportados por las expertas consultadas

En el ámbito de la bibliotecología, el tema de capacitación es un factor clave, ya que trata con información de todas las áreas del conocimiento en el quehacer diario. Este punto cobra mayor relevancia en las bibliotecas

universitarias ya que se debe trabajar con el estudiante, los docentes, los investigadores y los administrativos introduciéndolos al uso de la información especializada, a los datos teóricos y a los distintos formatos de investigación.

Para los expertos consultados los temas de capacitación en gestión, servicios de información, tecnologías de la información, relaciones interpersonales con el usuario y sus pares, alfabetización informativa o alfabetización informacional, pedagogía de la información y educación a distancia, implicaciones de la información durante el proceso de enseñar y de educar, es indispensable, ya que para un director o jefe de una biblioteca universitaria es de interés que los servicios de información que se presten cuenten con un alto nivel de calidad y de aceptación. No obstante, por ser temas específicos del área de conocimiento, la oferta no es frecuente; por lo tanto, los directores de la biblioteca universitaria gestionan sus propios cursos de capacitación para su personal. Una de las contribuciones de las distintas Escuelas de Bibliotecología (Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica y Universidad Estatal a Distancia) y del Colegio de Bibliotecarios es contar con un calendario de capacitación en temas de interés.

Por otra parte, del aporte de las personas clave, también resultó que uno de los cambios importantes que deben analizarse es el tema de los fondos documentales de la biblioteca universitaria. Para las expertas consultadas, los fondos documentales deben convivir en formatos físicos o impresos y en formato digital. Desde su comprensión, se deben contemplar las necesidades de información de todos los usuarios, los costos de las colecciones y la capacidad de los equipos para tratarlos. Para una de las expertas, el costo de las publicaciones periódicas en investigación es elevado, por lo que considera que a futuro será difícil de mantener; por esta razón, considera que los formatos de acceso abierto son los más convenientes para las bibliotecas universitarias. En relación con esto, actualmente las universidades desarrollan iniciativas de digitalización de tesis, revistas, documentos, pero no los libros. La diversidad de los formatos interactivos permitirá que los usuarios, en general, aprendan a ir de un documento a otro y establecer relaciones entre

documentos similares. Lo anterior, permitirá el desarrollo de nuevas habilidades en el manejo de la información.

También, luego de aplicada la consulta, se arrojó que la orientación de usuario es una de las principales acciones de la biblioteca universitaria, para que cada uno de ellos haga uso de los servicios de información durante su formación profesional. En el caso específico de la educación a distancia, las expertas consideran que se deben buscar todos los métodos posibles para acercar las bibliotecas a su principal público, tomando en cuenta, eso sí, que muchos de ellos no asistirán de manera presencial a la biblioteca, pensando en las distancias geográficas. Debido a lo anterior, recomiendan el uso de tutoriales, blogs, páginas web, espacios digitales para transmitir habilidades informativas, plataformas de *e-learning*, impartir cursos en línea apoyados en foros y materiales audiovisuales. Para ellas, lo más importante es promover la interacción entre el usuario y los bibliotecólogos.

Importante es recalcar que a lo largo de todo el conjunto de datos que se han recogido sobre aspectos relacionados con educación a distancia, surge el tema de la especialización como profesional de la información. Sobre este respecto, las respuestas plantean una variedad de opciones como el desarrollo masivo de cursos, licenciaturas, diplomados en distintas partes del mundo. Una opinión está relacionada con el crecimiento de oferta de carreras de especialización, posgrados, cursos independientes a las modalidades de la biblioteca. El tema virtual requiere de nuevos conocimientos, capacidades y habilidades que debe desarrollar el bibliotecólogo. La especialización en formación a distancia y competencias digitales es un área de mucho interés para los bibliotecarios de cualquier modalidad de enseñanza superior y debe ser obligatoria para los profesores, así como para los estudiantes tomar algunos módulos sobre esta temática. La opinión común de las expertas es la participación de la biblioteca de manera activa en la modalidad a distancia para apoyar la formación integral de todos los usuarios.

Resultado de la consulta de la comunidad universitaria en el tema de la biblioteca universitaria en el modelo a distancia

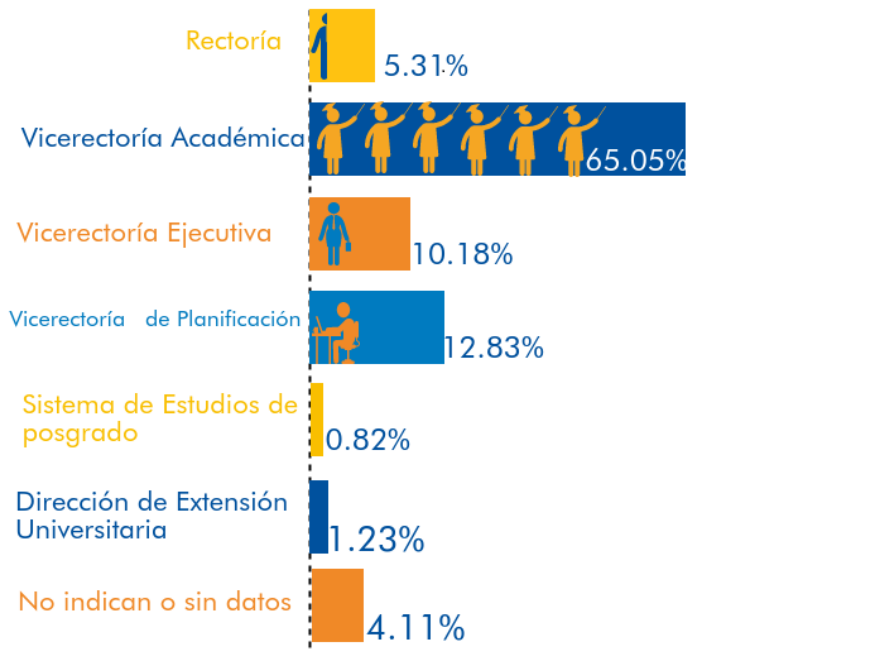
El análisis de este apartado presenta las respuestas obtenidas de la consulta a la comunidad universitaria realizada en el mes de febrero de 2017, en la que se articulan los temas de gestión, presupuesto, servicios de información, capacitación, adquisiciones de fuentes de información y participación en consorcios universitarios. Además de estos datos, para la realización de este estudio se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura a partir de la búsqueda específica del tema biblioteca universitaria en un modelo en educación a distancia. Lo anterior para establecer puntos iniciales de análisis, además de retomar los datos obtenidos según estos puntos para definir o proponer el rol de la biblioteca universitaria de la UNED.



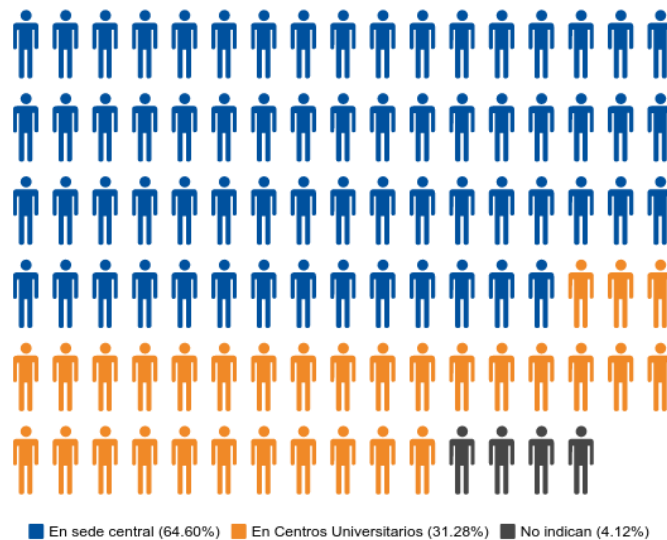
Percepción sobre la biblioteca universitaria en educación a distancia



¿Dónde desempeñan sus labores los colaboradores de la UNED?



¿En qué zonas están nuestros colaboradores?



Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de la consulta a la comunidad universitaria

Un punto inicial por considerar es la identificación del tipo o clase de usuario de la biblioteca en un modelo a distancia. El primer grupo de usuarios se refiere a los que consultan los servicios tradicionales y de manera presencial; el segundo grupo, los que utilizan específicamente servicios virtuales; un tercer grupo, quienes consultan los servicios presenciales y los virtuales según su necesidad y un cuarto grupo identificado, es el de los usuarios que no hacen uso de los servicios de información.

Esto es determinante, pues para una biblioteca o un centro de información es elemental conocer quiénes son sus usuarios y sus necesidades de información, con el fin de proponer una serie de servicios para satisfacer sus requerimientos. En esta línea, para el buen desarrollo de la biblioteca de la UNED, también es esencial apoyar la misión y visión de la institución para el logro de sus metas, así como mantener la línea de apoyo con los espacios de enseñanza y aprendizaje en un modelo a distancia. Una característica que comparte este planteamiento con el modelo en educación a distancia es la autonomía, ya que el usuario identifica su necesidad de información cuando se encuentra frente a un dilema o deseo de conocer sobre un tema en particular.

Tomando en cuenta lo descrito, la primera pregunta del instrumento está dirigida a los servicios que los usuarios de la biblioteca utilizan. La siguiente tabla reúne en dos columnas las razones por las cuales las personas usuarias usan o no los servicios de información que brinda la biblioteca.

Razones positivas o negativas relacionadas al uso de los servicios de la biblioteca

Razones por las cuales no utilizan los servicios de la biblioteca	Razones por la cual utilizan los que utilizan los servicios de la biblioteca
Poca experiencia en el uso de la biblioteca	Consulta de bases de datos en línea
No cuenta con experiencia en el uso de la biblioteca	Préstamo de libros a domicilio
No utilizan ningún servicio	Lectura de libros
Prácticamente ninguno	Libros para estudiar
Desconocimiento sobre el uso de la base de datos y cómo recuperar documentos a texto completo	Préstamo interbibliotecario
No utilizan los servicios de la biblioteca, ya que el centro universitario no cuenta con este servicio	Consulta al catálogo de la biblioteca
Préstamo de libros, los cuales se encuentran desactualizados, ya que solicitan bibliografía no más de cinco años de antigüedad	Sala de lectura – uso de reunión – estudio
Material didáctico	Búsqueda de información en temas disciplinarios y académicos
Talleres sobre uso de la biblioteca	Uso de bases de datos gratuitas
Se inclinan a buscar todo en formato digital	Envío de documentos en formato digital por parte de las funcionarias
Uso de la biblioteca cuando estudió y para los trabajos de investigación	Consulta de artículos de revista para investigación
Material obsoleto en el centro universitario	Consulta de artículos de revista para investigación
Inducción al usuario a los servicios que presta	Interacción con los bibliotecarios
	Consulta de trabajos finales de graduación
	Consulta de trabajos finales de graduación en formato digital
	Solicitud de compra de libros en el tema de investigación, el plazo de entrega es muy extenso
	Uso de computadoras disponibles en la biblioteca
	Consulta de la página web de la Biblioteca
	Uso del OPAC para la renovación de libros en calidad de préstamo
	Consulta de títulos de revista en el área de criminología
	Apoyo algunas tareas de investigación

Biblioteca virtual

Deseo pedir libros y materiales de consulta

Uso de las computadoras

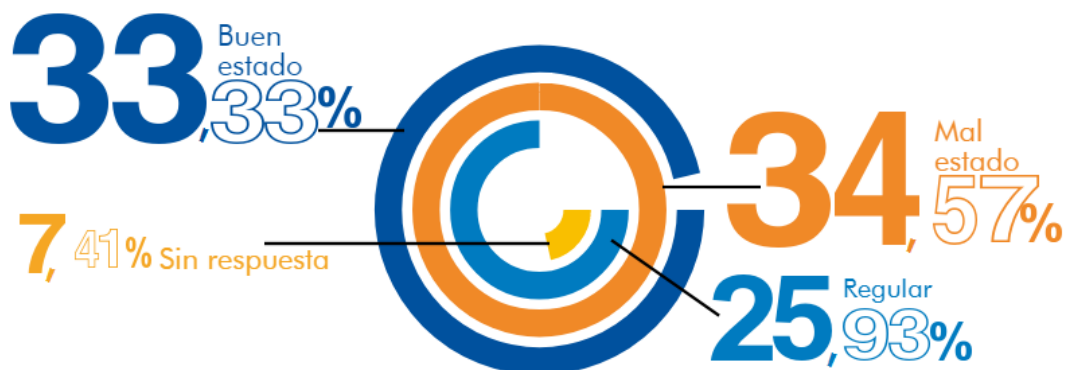
Espacio de trabajo

Consulta de documentos institucionales o
informes de investigación

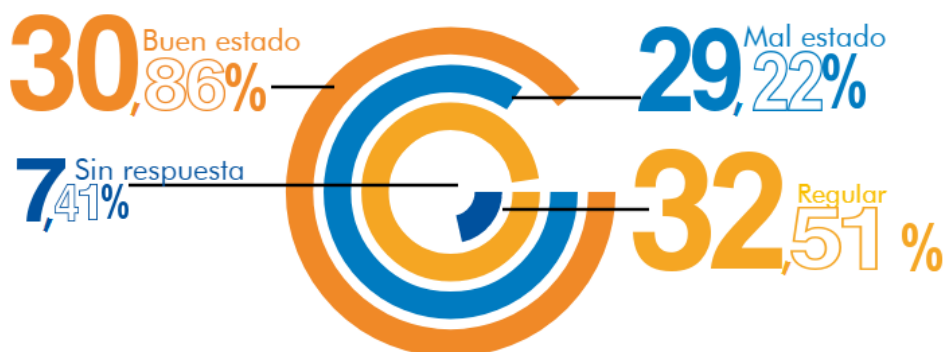
Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la consulta realizada.

Los espacios físicos de una biblioteca son de gran importancia para los colaboradores y para la institución, ya que la biblioteca es un lugar emblemático de una institución de educación superior. También, por ser un lugar de trabajo y de estudio para todos los usuarios que la visitan.

Sobre el estado del sistema de bibliotecas de la UNED: ¿Cómo encuentran el espacio físico los usuarios?



Sobre el estado del sistema de bibliotecas de la UNED: ¿Cómo encuentran la infraestructura los usuarios?



Sobre el estado del sistema de bibliotecas de la UNED: ¿Cómo encuentran el mobiliario los usuarios?



Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de la consulta a la comunidad universitaria.

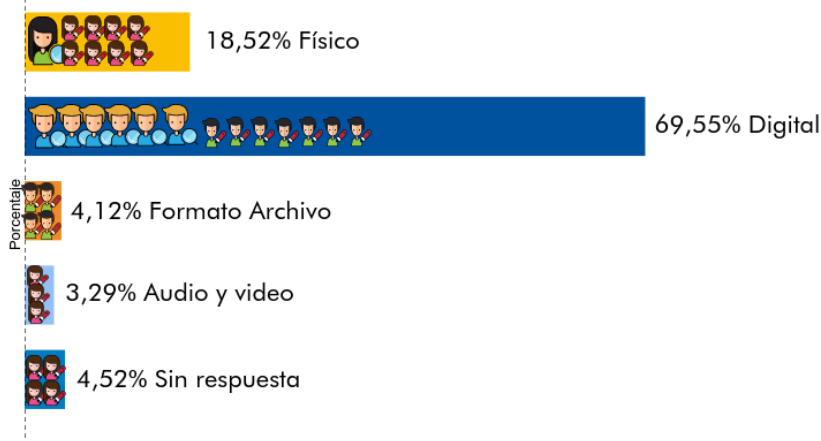
Como antes se mencionó, la biblioteca de la UNED cuenta con una sede central y diferentes bibliotecas en algunos centros universitarios de todo el país. Se consultó si el espacio físico, la infraestructura, el mobiliario y el equipo tecnológico reúnen las condiciones para satisfacer las necesidades y el desarrollo del servicio y se obtuvo 33% de respuesta satisfactoria, 34% de respuesta negativa y 25% de respuesta dudosa.

Los resultados obtenidos se relacionan con el uso de los servicios de información por parte de los participantes consultados, lo que a su vez confirma que la biblioteca tiene un espacio de manera exclusiva en la organización, pero que el modelo actual no es el adecuado. El pensamiento del autor Acebes (2002), con la aparición de la internet y su evolución hacia el formato web y lo digital, ha generado un nuevo entorno o contexto en el que la biblioteca y sus sedes se debe mover; por esta razón, el uso de dispositivos móviles para acceder y consultar información para las labores que realiza en la universidad obtuvo los siguientes resultados: el teléfono celular 51%, la tableta 19%, la computadora 83%, mientras que quienes no utilizan ninguna tecnología suma solamente 10%. Por lo tanto, el tema de infraestructura tecnológica debe ser revisado y robustecido para brindar un mayor servicio de información y apoyar el uso de tecnologías móviles.

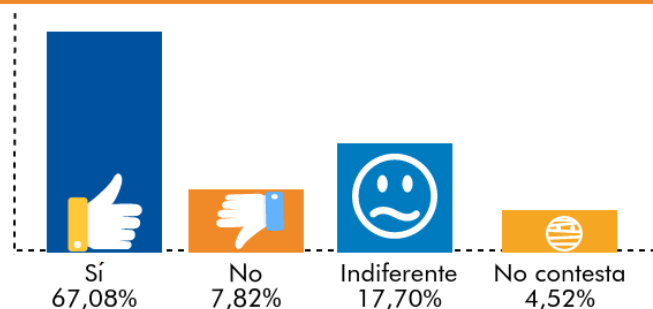
En relación con las actividades académicas que se realizan en los espacios académicos en un modelo de educación a distancia, destacan actividades como: la elaboración o desarrollo de una experiencia de aprendizaje, la redacción de un contenido, el desarrollo de un plan de estudios o bien, su actualización, así como la búsqueda de un tema de investigación sobre un tema personal o académico. En cuanto a los formatos que los usuarios prefieren consultar la información, las respuestas arrojaron resultados con diferencias sustanciales: 18%; digital, 69%; archivo 4% y en formato de audio y video 3%. Este punto señala que las fuentes de información en distintos

formatos serán una estrategia que promueva la implementación de la tecnología en la enseñanza y el aprendizaje, en la investigación y gestión.

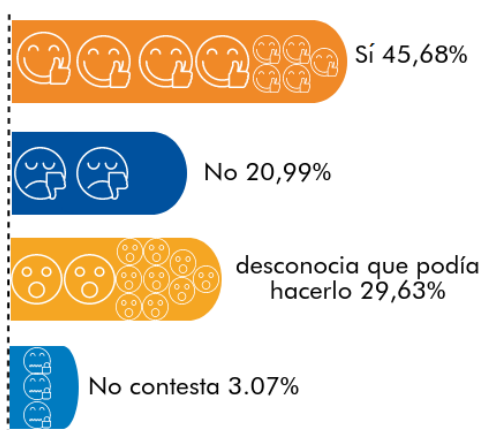
¿En qué formato prefiere el usuario consultar la información para sus labores académicas?



¿En caso de que Moodle contara con acceso directo a la biblioteca de la UNED la usaría más?



¿Recomienda a la biblioteca títulos o revistas en calidad de compra para su área de conocimiento o investigación?



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la consulta a la comunidad universitaria

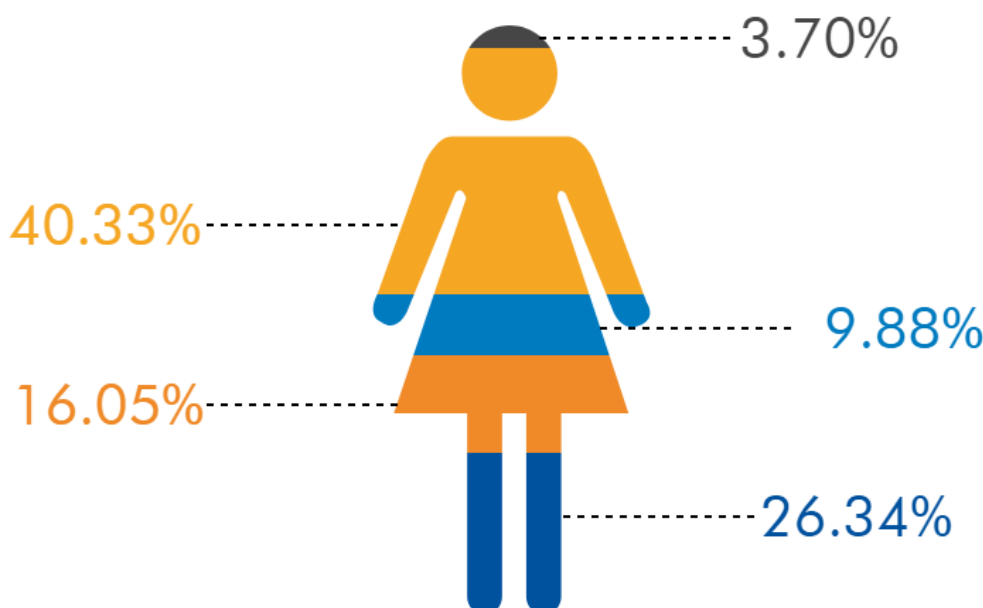
La plataforma educativa Moodle es el medio que ha elegido la universidad para impartir los cursos y asignaturas virtuales. Este punto es muy importante, ya que la biblioteca debe ampliar sus servicios de información a este recurso. Se elaboró una pregunta para indagar el uso que se haría de la biblioteca si sus servicios de información se brindaran en la plataforma educativa. La respuesta positiva obtuvo 67%, mientras que la negativa, 7% y el “es indiferente” 17%. Por lo anterior, se evidencia que es indispensable la presencia de servicios de información en la plataforma educativa. Actualmente, las bases de datos cuentan con facilidades para interactuar con las experiencias de aprendizaje por medio de la bibliografía, artículos de revista o libros digitales a texto completo.

Por otra parte, el desarrollo del fondo documental de la biblioteca es un ejercicio que se debe trabajar en conjunto con las dependencias y las vicerrectorías. La comunicación en este tema es vital en la obtención de las fuentes de información requeridas para satisfacer las necesidades de información de todos los usuarios en todos los niveles. Sobre ello se consultó si la biblioteca recomienda títulos de libros o de revista para ser adquiridas en calidad de compra. Los resultados obtenidos alcanzan 45% de respuestas positivas, 20% de respuestas negativas y, en el ítem “desconocía que podía hacerlo”, 29%.

Sobre el estado del sistema de bibliotecas de la UNED: ¿Cómo encuentran el equipo tecnológico los usuarios?



¿Cómo prefiere recibir una inducción o capacitación sobre la biblioteca de la UNED?



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la consulta a la comunidad universitaria

En relación con el tema capacitación o inducción que imparte la biblioteca, se consultó sobre la forma de recibir la capacitación. Los resultados se muestran a continuación: capacitación de forma presencial; 26%, capacitación en formato multimedia; 16%, elaboración de un documento explicativo; 9% y por medio de un curso virtual; 40%. Se dispuso de un espacio de retroalimentación en esta pregunta y se obtuvieron los siguientes comentarios o recomendaciones:

Razones para recibir capacitación

Por medio de tecnología de la información y comunicación	<p>Cambio de papel de la biblioteca y aportar a la parte digital. No excluir a los estudiantes que no cuenta con TIC.</p> <p>La presencialidad en nuestra modalidad a distancia resulta incómoda y poco práctica.</p> <p>La opción virtual se puede acceder a cualquier hora del día y puede ser utilizada por varias personas a la vez.</p> <p>Herramienta virtual con un énfasis muy didáctico.</p> <p>Presencial, multimedia y virtual para evacuar cualquier consulta que se tenga en el camino.</p> <p>Es mejor un medio que uno pueda repetir varias veces.</p> <p>La modalidad virtual permite organizar el tiempo y no me amarra a un sitio u horario determinado.</p> <p>Con un video de corto tiempo.</p> <p>Para tener mejor accesibilidad y que pueda ser aprovechado en cualquier espacio y tiempo.</p> <p>Me gusta que pueda ser auto administrado y consultarse en cualquier momento en que se requiera.</p> <p>Virtual, es mejor por la disposición del tiempo.</p> <p>Multimedia, me permita consultarlo en el momento que requiero.</p> <p>Por medio de un canal en <i>YouTube</i>.</p> <p>Acceso remoto y facilita el captar la atención.</p> <p>Por un multimedio uno puede acceder en el momento, por otro lado es una manera más gráfica y visual de aprender.</p> <p>Capacitación virtual, evita temas como desplazamiento, gastos, atrasos, estrés en presas vehiculares.</p> <p>Puede ser sincrónica o diacrónica pero personalizada.</p>
---	--

	<p>Permite realizarlo desde la computadora del trabajo o de la casa (si estamos en teletrabajo).</p> <p>Presencial en el centro universitario.</p> <p>Multimedia, virtual hasta un manual digital.</p> <p>Más atractivo el material audiovisual.</p> <p>Debe ser un recurso asincrónico, dada la variedad de horarios.</p> <p>Multimedia da a entender que es un poco más interactivo.</p> <p>Curso en línea.</p> <p>Para evitar trasladarse a la sede central.</p>
<p>Presencial</p>	<p>Hay detalles que uno como usuario desea consultar y en línea, virtual o mediante un documento explicativo es difícil de aclarar.</p> <p>Considero que el proceso de capacitación requiere de uso de computadoras y muy buenos ejemplos para realizar el proceso de manera eficiente.</p> <p>Me parece que es importante la parte presencial en este tipo de capacitación.</p> <p>Las relaciones socio académicas son muy importantes sobre todo para evacuar dudas.</p> <p>El documento me parece que queda para estar consultando o facilitarlo.</p> <p>Prefiero que me guíen personalmente</p> <p>Es importante contar siempre con la presencia de un tutor o profesor para realizar prácticas.</p> <p>Me permite realizar consultas en el mismo lugar y en forma simultánea.</p> <p>El uso de la biblioteca es un proceso de experiencia.</p> <p>Siempre en procesos de capacitación el encuentro y relacionarse es bueno.</p> <p>La interrelación establece vínculos que motivan a hacer uso de los servicios que nos ofrecen.</p> <p>Capacitación con presencial utilizando laboratorio para ingresar a las bases de datos y tener una mínima experiencia, que luego con la práctica se perfecciona.</p> <p>Más interactivo cuando surgen dudas.</p> <p>Me cuesta menos aprender sí me explican los especialistas.</p> <p>Creo que sería más fácil por sí existen dudas.</p> <p>Prefiero tener la persona que me guíe en el momento y evacuar la</p>

	<p>duda en el momento.</p> <p>Creo que de esta forma se genera un acercamiento con el personal.</p> <p>Utilizar los recursos que la misma biblioteca ofrece.</p> <p>Inducción a los estudiantes preferiblemente de manera presencial.</p> <p>La parte presencial es fundamental sobre todo para los tutores que no conocen mucho la UNED, no se sabe a quién preguntar y conocer a las personas es importante.</p>
Material impreso	<p>Contar con un instrumento base que guíe la inducción.</p> <p>Preferencia por el material impreso.</p> <p>Divulguen por medio de un pequeño manual con las principales instrucciones.</p> <p>Documento explicativo.</p> <p>Para tenerlo a mano para futuras consultas.</p> <p>Prefiero leer, me es más fácil y que me sirva de consulta.</p> <p>Puede ser de material de apoyo para los talleres que realizo con estudiantes.</p> <p>La documentación en las capacitaciones, es muy importante para revisión o mejoras en la aplicación de la misma.</p>
Presencial y virtual	<p>Combinación de presencial y virtual.</p> <p>Manual de usuario que pueda ser impreso o digital.</p> <p>Considero que puede ser una capacitación presencial y dar un acompañamiento virtual.</p>

Fuente: elaborado propia con base en los datos de la consulta realizada.

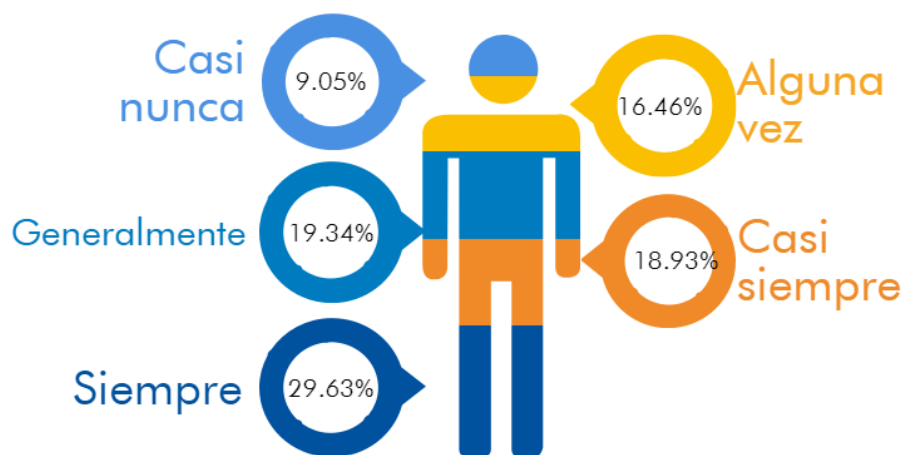
Este apartado finaliza con cinco preguntas que se relacionan con el manejo de información en el campo de la bibliotecología, como alfabetización informativa o informacional, que es un tema de estudio actualmente y de interés para las áreas de atención de usuarios de las bibliotecas universitarias.



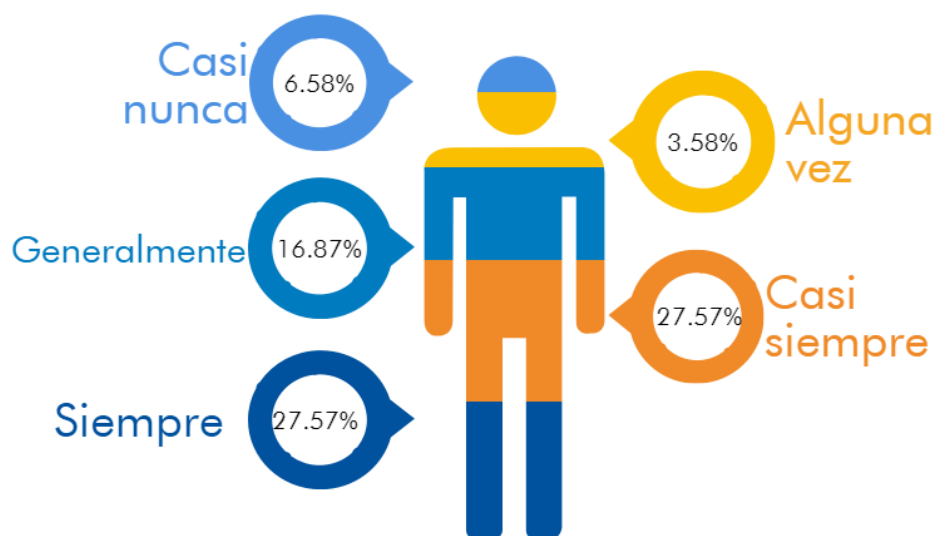
Percepción de la biblioteca universitaria en educación a distancia



¿Reconoce usted alguna necesidad de información para la resolución de preguntas o dudas en el plano personal o profesional?



¿Localiza y evalúa la información que recupera durante la búsqueda de información?



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la consulta a la comunidad universitaria

Como se puede observar en las infografías anteriores, los resultados son positivos con el manejo de la información. En la pregunta “¿Reconoce usted alguna necesidad de información para la resolución de preguntas o dudas en el plano profesional o personal?”, se identifica una característica medular en la

formación de profesionales y en los profesionales que laboran en la universidad que demanda la UNESCO con el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Lo anterior está estrechamente relacionado cuando hablamos de aprendizaje autónomo como un concepto clave del aprendizaje a distancia (Deschenes, 1999).

En relación con el tema de búsqueda de información y si como usuario utiliza la información que recupera, 32% responde la opción de “Siempre” y 22% “Casi siempre” la utilizan para el logro de sus objetivos o propósitos. Este comportamiento nos permite entender que una oferta novedosa de servicios de información de manera presencial y virtual será muy bien acogida y que posiblemente aumentará la cantidad de usuarios que lo soliciten.

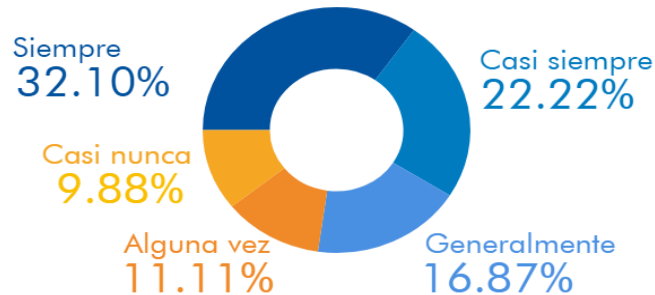
La segunda pregunta que se relaciona con el uso de la información, la ética y la citación como evidencia del uso eficaz de la información, obtiene respuestas de “Siempre” en 68% y “Casi siempre”; 11%. Como se puede observar, la inducción de usuarios a los servicios de la biblioteca y capacitación en la citación en los distintos formatos bibliográficos en los medios disponibles (procesador de texto o gestores bibliográficos) como parte de los servicios que brinda la biblioteca, debe ser constante.



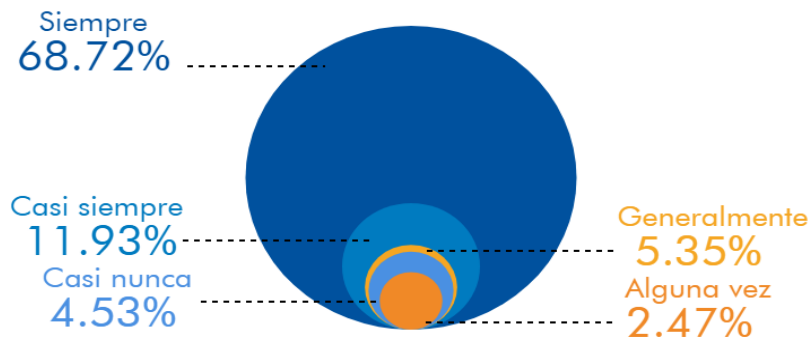
Percepción de la biblioteca universitaria en educación a distancia



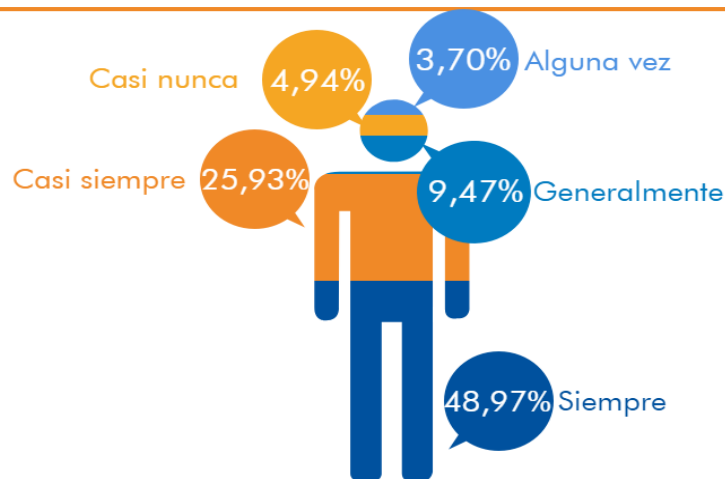
Almacena los resultados obtenidos de la búsqueda de información, posteriormente utiliza la información para logro de sus objetivos o propósitos.



Hace uso eficaz de la información, de manera ética por medio del uso de formatos de citación



Hace uso eficaz de la información, de manera ética por medio del uso de formatos de citación



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la consulta a la comunidad universitaria

Los datos expuestos permitirán al personal de la biblioteca proponer y diseñar un calendario anual de capacitación de servicios de información, de forma presencial y virtual, así como solicitar o establecer un monto del presupuesto para este fin y trabajar de manera colaborativa con la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) como parte de la inducción a los estudiantes de nuevo ingreso.

Propuesta de biblioteca universitaria en educación a distancia

A lo largo de este documento, los distintos resultados obtenidos permiten formular un posible escenario de los servicios de información en un modelo a distancia.

Unidad de análisis	Aporte teórico	Criterio experto	Comunidad universitaria
<p>Biblioteca universitaria en el modelo educativo en educación a distancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de información en educación a distancia. ▪ Vincular los objetivos de aprendizaje a distancia en el quehacer de la biblioteca. 	<p>De acuerdo con Magán (2002) (Magán Wals, 2002): la biblioteca universitaria está en una constante adaptación de las posibilidades de las tecnologías de la información y comunicación a los servicios de información.</p> <p>Una visión extendida a una biblioteca en red, en el sentido que está integrada para afrontar los retos de los usuarios, la institución y la sociedad.</p>	<p>El criterio experto concuerda en tópicos como:</p> <p>Se presenta un aumento en la oferta y consulta de servicios de información a distancia.</p> <p>Los espacios físicos de la biblioteca se están transformando en espacios sociales de trabajo.</p>	<p>Se obtuvo una serie de - indicando lo siguiente:</p> <p>Identificación de los tipos de usuarios de la biblioteca.</p> <p>El espacio físico de la biblioteca cumple distintas funciones, para consultar información, reunión, trabajo y estudio.</p>
<p>Servicios de información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios técnicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biblioteca digital ▪ Desarrollo de 	<p>Lo anterior ha posibilitado una nueva relación del usuario con el conocimiento. Un conocimiento más especializado con la aplicación de las TIC específicamente internet, ha</p>	<p>La cooperación entre bibliotecas se presenta mediante los consocios para la compra de fuentes de información comerciales y el trabajo colaborativo de las instituciones con proyectos de acceso abierto.</p>	<p>Incrementar los servicios de información por medio de tecnología y de manera presencial.</p> <p>Capacitación constante en el uso de los servicios de información, utilizando el</p>

<p>colecciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de adquisiciones . ▪ Catalogación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción. ▪ Clasificación. ▪ Indexación. ▪ Conservación y preservación de documentos. 	<p>cambiado la relación y la producción de la información, acercándola y facilitándola por medio de la edición electrónica, el correo electrónico y los distintos medios que surgen para compartir información.</p> <p>Nuevas funciones: vincular el contacto directo del usuario con las fuentes de información. Permitir el acceso libre a toda la comunidad de usuarios garantizado por el uso gratuito de equipos disponibles en la biblioteca.</p> <p>La biblioteca ofrecerá servicios sin necesidad de que el usuario acuda a sus instalaciones.</p>	<p>Para los estudiantes se debe contar con bibliografía recomendada en formato electrónico y a través de las redes académicas que la universidad dispone.</p> <p>A los investigadores se ofrecen recursos electrónicos especializados y servicios de difusión de las investigaciones de acceso abierto.</p> <p>Capacitación constante a los profesionales en todos los temas que la universidad desarrolla (educación a distancia) y en el campo de la bibliotecología.</p>	<p>modo presencial y virtual.</p> <p>Implementar los servicios de la biblioteca en la plataforma educativa.</p> <p>Facilitar las fuentes de información en todo tipo de tecnología (computadora de escritorio, computadora personal y todos los tipos de tecnología móviles).</p>
<p>Usuarios de información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios al lector <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo integral de servicio de información ▪ Formación de usuarios, a distancia. 	<p>De acuerdo con Baker (2014) el uso de plataforma en línea para la instrucción de usuarios paso a paso.</p> <p>El usuario decidirá qué biblioteca usará, no estará limitado al servicio de información que brinde la universidad.</p>	<p>Los fondos documentales de la biblioteca conviven en el formato impreso y en formato digital, incluido el acceso abierto a todos los recursos de información que dispone y desarrolla la universidad.</p> <p>Desarrollo de habilidades informacionales a los estudiantes, tutores, investigadores y colaboradores, en todos los formatos que la universidad pueda desarrollar.</p>	
<p>Préstamo interbibliotecario</p> <p>Gestión de la biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Evaluación 	<p>Para los autores Mune, C., Goldman, C., Higgings, S., Eby, L., Chan, E. K., & Crotty, L. (2014) proponen el desarrollo de módulos de alfabetización de información en línea, adaptables a la gestión de aprendizaje.</p>	<p>La especialización en formación a distancia y el desarrollo de una competencia digital son áreas de interés para los profesionales de la información.</p>	
<p>Tendencias de la biblioteca</p>	<p>Se ofrecerá materiales de consulta que implicarán la posesión por parte del</p>		

<p>en educación a distancia.</p> <p>Bibliotecólogo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil profesional ▪ Competencias <p>Profesional de la información en educación a distancia.</p>	<p>usuario.</p> <p>Se cambia el concepto de posesión por el de distribución de la documentación y se deja de poseer fondos documentales.</p> <p>El rol del bibliotecólogo cambiará su capacidad de ofrecer información a filtrar información.</p> <p>Una labor esencial de la biblioteca universitaria es su papel para la edición.</p> <p>Las bibliotecas contarán con grupos de trabajo de distintas profesionales.</p> <p>Se requiere de mayores presupuestos debido a los nuevos servicios, del personal y equipamiento.</p> <p>Establecer consorcios para evitar la duplicidad de gastos.</p> <p>La especialización de los profesionales y de las bibliotecas.</p>		
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia con base en los datos suministrados por la fuentes de información.

Conclusiones

Los resultados de este estudio ayudarán a las autoridades universitarias a identificar los cambios que se deben implementar en la biblioteca de la universidad y en las bibliotecas de los centros universitarios, ya que la construcción y propuesta de mejora es planteada desde los elementos teóricos, el criterio experto y las voces de la comunidad universitaria. Además, se incluye una serie de evidencias que permitirá redirigir las acciones de la biblioteca.

A lo largo de la investigación se declara la pertinencia de estudiar y elaborar el perfil de los distintos arquetipos de usuarios que utilizan los servicios de información de la biblioteca. Reconocer que las diferentes formas de expresión por medio de TIC permitirán un adecuado diálogo entre los profesionales de la información y sus usuarios.

Este estudio demuestra, de acuerdo con las respuestas de la comunidad universitaria, que los espacios físicos de la biblioteca se utilizan como áreas de trabajo, de interacción con las fuentes de información, entre sí y sus pares.

De acuerdo con la creencia generalizada del modelo a distancia y el desarrollo de habilidades de autoaprendizaje, se requiere de una constante instrucción de todas las fuentes de información que dispone la biblioteca y sus sedes. Lo anterior en espacios presenciales, virtuales e impresos.

En lo referente a la plataforma educativa Moodle, la presencia de la biblioteca debe estar presente como parte de las actividades pedagógicas y recursos de la experiencia de aprendizaje. Para lograr lo anterior, los proveedores de estos servicios cuentan con aplicaciones que potencializan la recuperación de la información, la instrucción o guía para elaborar la referencia bibliográfica; los docentes, académicos y colaboradores cuentan con el apoyo curricular, que consiste en ofrecer una lista de referencias a texto completo que los estudiantes descargan y consultan durante el curso. Este punto reforzará las habilidades en el manejo de información de los estudiantes, tutores y colaboradores académicos.

Lo que se puede afirmar, de acuerdo con lo anterior, es la necesidad de una propuesta e implementación de un Programa de Alfabetización Informativa o Informativa en el modelo a distancia, ya que es un tema que requiere ser incorporado en los planes de estudios. El desarrollo de la habilidad en el manejo de la información potencia el modelo pedagógico que desarrolla la universidad.

Se puede ver, entonces, que hay un interés y una necesidad de reconstruir el concepto de la biblioteca en el modelo a distancia. Contar con 28 bibliotecas en distintas regiones, una biblioteca central y una biblioteca en el CITTED brindando servicios de información en todo el país, nos convierte en el sistema de información universitario más grande del país. Para su fortalecimiento, se requiere de evaluación continua de los servicios, así como de un programa de planificación que de manera progresiva mejore la estructura física y tecnológica de las bibliotecas de la institución.

Finalmente, de acuerdo a lo expresado por las fuentes de información consultadas, la biblioteca de la UNED requiere una mayor atracción de usuarios, disponibilidad las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana de servicios de información por medio de tecnología de la información de punta.

Bibliografía

- Acebes Jiménez, R. (2002). El servicio de información: hacia un modelo integral . En J. A. Magán Wals, *Temas de biblioteconomía universitaria y general* (pág. 636). Madrid, España: Editorial Complutense.
- Acebes Jiménez, R. (2002). La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volcer a inventar la biblioteca. En J. A. Magán Wals, *Temas de biblioteconomía universitaria y general* (pág. 53). Madrid, España: Editorial Complutense.
- Arguinzóniz, M. d. (2003). *Guía de la biblioteca : funciones y actividades*. México: Editorial Trillas.
- Baker, R. L. (2014). Designing libguides as instructional tools for critical thinking and effective online learning . 21-32.
- Balcázar Nava, P., González-Arratia López-Fuentes, N. I., Gurrola Peña, G. M., & Moysén Chimal, A. (2013). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Bertolini, M. V., Durrieu, M. L., Hermida, D., Esperanza Porto, A., & Svriz, S. (2009). Nuevos recursos para el tratamiento de la información y la formación de catalogadores en el siglo XXI. *II Encuentro Nacional de Catalogadores. Biblioteca Nacional de la República Argentina*. (pág. 3). Argentina: El Encuentro.
- Deschenes, A. J. (1999). Autonomía y enseñanza a distancia . En A. J. Deschenes, *Formación a distancia ahora* (págs. 11-28). Québec, Canadá: Télé Université.
- Deslauriers, J.-P. (2004). *Investigación cualitativa: guía práctica / Miguel Ángel Gómez Mendoza traductor*. Pereira, Colombia: Editorial Papiro.

- Domínguez Martínez, J. C. (2002). Nuevas tendencias en infraestructura de bibliotecas universitarias. En J. A. Magán Wals, *Temas de biblioteconomía universitaria y general* (págs. 612-636). Madrid, España: Editorial Complutense.
- Federación Internacional de Bibliotecólogos. (2002). *Declaración de Glasgow sobre las bibliotecas, los servicios de información y la libertad intelectual*. Glasgow, Escocia: IFLA.
- Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- González Cajina, A. L. (31 de Julio de 2017). Consulta cantidad de bibliotecas de la UNED. Sabanilla, San José, Costa Rica.
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación bibliotecológica*. vol 7 no. 15, 16.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. 6 ed. . Distrito Federal, México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores.
- Macauley, P., & Green, R. (2008). The transformation of information and library services. En T. Evans, M. Haughey, & D. Murphy, *International Handbook of Distance Education* (págs. 367-383). United Kingdom: Emerald.
- Magán Wals, J. A. (2002). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid, España: Editorial Complutense.
- Magán Wals, J. A. (2002). *Temas de biblioteconomía universitaria y general / José Antonio Magán Wals coordinador*. Madrid, España: Editorial Complutense.
- Mune, C., Goldman, C., Higgings, S., Eby, L., Chan, E. K., & Crotty, L. (2014). Developing adaptable online information literacy modules for a learning management system. 307-324.

Pasadas Ureña, C. (2010). Multialfabetización, aprendizaje a lo largo de la vida y bibliotecas . *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. no. 98 - 99* , 11 - 38.

Rodríguez Villalobos, G. (2006). Visión general de la situación bibliotecológica actual en Costa Rica. En *Uso potencial de las nuevas tecnologías para la transferencia de información y comunicación ICT en el proceso de modernización de las Bibliotecas Centroamericanas* (págs. 17-). El Salvador : La Universidad. Obtenido de https://books.google.co.cr/books?id=xLVNzfz_2s0C&pg=PA21&lpg=PA21&dq=CONARE+SISTEMA+DE+BIBLIOTECAS+UNED&source=bl&ots=4WLGb4SoaK&sig=yDRIfrqkMDCGKMSE4bQAdEokysY&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=CONARE%20SISTEMA%20DE%20BIBLIOTECAS%20UNED&f=false

Síles Rojas, L. (2015). *Modelo de evaluación de servicios, orientado a la gestión de calidad, según los criterios del SINAES, en la Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional Costa Rica*. San José, Costa Rica: La autora.

Universidad Complutense. (1996). *Técnicos auxiliares de biblioteca*. Madrid, España: Editorial Complutense.

Universidad Estatal a Distancia. (2015). *Lineamientos de política institucional 2015 - 2019*. San José, Costa Rica: La Universidad.

Universidad Estatal a Distancia. Programa de apoyo curricular y evaluación de los aprendizajes. (s.f.). *La educación a distancia en la UNED: una perspectiva desde el uso de las TIC*. San José, Costa Rica: La UNED.

Anexo 1. Estudios, informes y evaluaciones que brinda datos sobre el quehacer de la biblioteca de la Universidad Estatal a Distancia

Entornos	Normativa universitaria
<p>Entorno político</p>	<p>SESION NO. 1260-97, ARTICULO II, inciso 1) 19/3/97</p> <p>Se conoce dictamen de la Comisión de Desarrollo Organizacional, sesión 051-97, Art. III, referente a la forma definitiva del acuerdo sobre la reorganización de la Vicerrectoría de Planificación. SE ACUERDA lo siguiente:</p> <p>ARTICULO V: Créase el Centro de Información, Documentación y de Recursos Bibliográficos como órgano de la Vicerrectoría Académica, dependiendo directamente del Vicerrector Académico, en el que se integrarán los objetivos y funciones del anterior Centro de Información y Documentación Institucional y los de la Oficina de Servicios Bibliotecarios.</p> <p>Lineamientos de política institucional 2015 – 2019</p> <p>Lineamiento 63 : Los servicios de información de la biblioteca para los y las estudiantes, docentes, investigadores e investigadoras, personal administrativo y público en general estarán apoyados en medios tecnológicos de punta, y ofrecerá servicios de calidad, como es el acceso a bases de datos, publicaciones periódicas, libros electrónicos y toda información de interés para las personas usuarias. La biblioteca promoverá la más amplia alfabetización informacional entre el personal de la UNED y sus estudiantes, a fin de propiciar un máximo aprovechamiento de las mencionadas posibilidades tecnológicas. Con ese fin se dotará a la biblioteca de equipo de punta, se capacitará de forma permanente y actualizada a su personal y se reorganizará la biblioteca como un sistema en red de centros de información.</p> <p>Lineamiento 146</p> <p>La universidad debe formular y concretar en la práctica un modelo base de centro universitario, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <p>a) Todo centro universitario de la UNED, contará con ciertas condiciones mínimas en cuanto a edificaciones, aulas, salas de reunión, bibliotecas, servicios administrativos y de vida estudiantil, redes y equipo de cómputo, equipo audiovisual y otras condiciones necesarias para su apropiado funcionamiento, en todo lo cual se</p>

tomará en cuenta las condiciones del contexto: culturales, geográficas, infraestructurales y climáticas, entre otras.

Reglamento del centro de información documentación y recursos bibliográficos / Aprobado en 1998.

Artículo 2: Para efectos del presente reglamento se utilizará el término “Biblioteca” indistintamente para referirse a la Biblioteca Central o a las Bibliotecas de los Centros Universitarios.

Artículo 3: son objetivos de la biblioteca, los siguientes:

- a. Formar una colección acorde con los requerimientos de información de los estudiantes, investigadores, docentes y funcionarios administrativos de la institución.
- b. Prestar un servicio de información real y efectivo que impulse el desarrollo cultural y social del país.
- c. Promover por medio de un servicio eficiente el uso de los materiales bibliográficos electrónicos y audiovisuales existentes.
- d. Utilizar y compartir recursos con otras unidades de información tanto a nivel nacional como internacional, así como el uso de redes y sistemas de información en diferente soporte.

Proyecto de diseño del Sistema de Investigación de la UNED / 2007

Segunda etapa: 1981 a 1986: menciona el primer documento de políticas de investigación no institucional “la investigación en la UNED Programa de Acción 1982 – 1984” presentando la información en dos partes, los antecedentes y el plan de acción. En el apartado infraestructura propone a la biblioteca conformarse como un sistema de bibliotecas, un catálogo unificado en la promoción de un flujo de información entre los investigadores.

En el año 1988, se celebra el Primer Congreso Universitario de Educación a Distancia, entre sus principales logros se describe el apartado denominado organización y administración de la Investigación. Proponiendo crear una Vicerrectoría o Dirección de Investigación, y bajo su administración se establece la Biblioteca.

Entornos	Diagnósticos o evaluaciones
<p>Entorno organizacional</p>	<p>Diagnóstico de la situación actual de las bibliotecas de los centros universitarios de la Universidad Estatal a Distancia / 1994.</p> <p>Resalta como significativo para la Biblioteca que en el año 1990, se establece como política de entregar a los estudiantes durante el período de matrícula, las unidades didácticas, que constituyen el medio del proceso de enseñanza – aprendizaje que la Universidad establece con sus estudiantes. Esta política trajo como consecuencia que los estudiantes limiten el uso de la biblioteca, disminuyendo el uso de los servicios bibliotecológicos y a que se denominara “depósito de libros”.</p> <p>Ante la situación anterior se propone replantear los servicios y el papel que debe cumplir la Biblioteca y las Bibliotecas de los Centros Universitarios. El bibliotecólogo interactuando con el tutor, estudiantes, administrador de centros y su personal. Capaz de manipular el uso de tecnologías en ese momento televisión, teleconferencias, bases de datos, computadoras.</p> <p>Objetivo general</p> <p>Realizar un estudio para determinar la situación actual de las bibliotecas existentes en los Centros Universitarios de la Universidad Estatal a Distancia.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar los siguientes aspectos de las bibliotecas:</p> <p>Aspectos administrativos, función que desempeñan las bibliotecas de acuerdo con los objetivos establecidos.</p>

	<p>Recurso financiero, partidas asignadas por el presupuesto de la UNED y/o provenientes de otras fuentes.</p> <p>Recursos humanos: personas que laboran en cada biblioteca y su preparación académica y experiencia.</p> <p>Recursos bibliográficos, material bibliográfico y audiovisual que posee cada biblioteca.</p> <p>Recursos computacionales: computadoras, dispositivos periféricos de entrada y salida, software y otros instrumentos que posean las bibliotecas.</p> <p>Funciones técnicas, tareas que realizan las bibliotecas como: selección y adquisición, identificación, análisis documental, almacenamiento, etc.</p> <p>Servicios y productos: formas en que las bibliotecas ponen al servicio de los usuarios en material bibliográfico y audiovisual.</p> <p>Recursos físicos: condiciones físicas y ambientales que presentan las bibliotecas.</p> <p>Identificar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas: características de los usuarios, necesidades de información, servicios que reciben.</p> <p>Una serie de conclusiones se desprenden de los datos obtenidos de los objetivos.</p> <ol style="list-style-type: none">1. El desarrollo de la biblioteca se divide en dos períodos: antes de que se entregaran las unidades didácticas y después que se entregaran éstas a
--	---

	<p>los estudiantes durante el período de matrícula.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Las bibliotecas solamente están ofreciendo el servicio tradicional de préstamos a sala o domicilio a los pocos usuarios que aún acuden a ella.3. Las administraciones técnicas, es la Biblioteca Central a quien compete esta función.4. Las bibliotecas de los Centros Universitarios no tienen un presupuesto asignado. La Biblioteca Central suplente las necesidades para desarrollo de colecciones, estantería y prensa libros. El presupuesto asignado a la Biblioteca Central \$ 5.934.145.00, utilizado para las 28 Bibliotecas de Centro en ese momento.5. Los recursos humanos con formación académica y profesional en el área bibliotecología es uno de los mayores obstáculos que presentan las bibliotecas.6. El estado en que se encuentran las colecciones bibliográficas en la Universidad Estatal a Distancia incide sobre el desarrollo de los servicios de información y esto recae fundamental y negativamente en la calidad de la educación que brinda la Universidad.7. Las colecciones de publicaciones periódicas están compuestas por aquellas que edita la UNED, tres o cuatro títulos por Biblioteca, que son básicamente ilustrativas y de información general.8. Los materiales audiovisuales que poseen las bibliotecas, básicamente casetes y videos Betamax, que fueron enviados a las oficinas centrales para ser pasados a VHS, están desactualizados y los que están vigentes son subutilizados. En cuanto equipo hay televisores en tres Bibliotecas, videograbadoras en dos de ellas y solamente una grabadora en las 24 Bibliotecas estudiadas.9. La Biblioteca Central tiene cinco microcomputadoras XT y tres impresoras.10. No se realiza selección del material bibliográfico que se envían a las Bibliotecas, porque el procedimiento que se sigue es remitir una copia del material que publica la UNED a las Bibliotecas, sin considerar las carreras que se ofrecen en la zona donde está ubicado en Centro Universitario. La excepción es la Biblioteca Central que a partir de este año inicia el establecimiento de criterios para selección y adquisiciones.11. El espacio físico es otro factor de gran relevancia que afecta las bibliotecas, porque éste es muy reducido, y no hay espacio ni para el acervo bibliográfico ni para atender a los usuarios, como
--	---

	<p>lo indican varias bibliotecas. Los espacios físicos no fueron construidos especialmente con la finalidad de servir como Biblioteca y algunas Bibliotecas deben compartir las oficinas administrativas del Centro de la Biblioteca.</p> <ol style="list-style-type: none">12. Las bibliotecas no tienen mobiliario adecuado, hay escasez de estantes y de prensa libros. No se manejan criterios modernos sobre decoración, iluminación, etc.13. La información en la Universidad se maneja con sistemas conservadores y el proceso de catalogación y clasificación se sigue haciendo en forma tradicional.14. No hay planes o proyectos que diseñen y ofrezcan programas de entrenamiento a los usuarios en los procedimientos y hábitos en la búsqueda y uso de la información.15. La existencia de las bibliotecas en los Centros Universitarios es fundamental para el desarrollo académico de la Universidad y en ello coinciden la mayoría de los administradores. <p>El diagnóstico de los usuarios presenta como resultado que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Existe poco grado de satisfacción con las fuentes de que se dispone en las Bibliotecas, porque son insuficientes y desactualizadas.2. Los servicios que utilizan los usuarios se circunscriben a los tradicionales de préstamo a sala y domicilio únicamente.3. Los usuarios solicitan libros y unidades didácticas en préstamo porque no tienen la opción de utilizar publicaciones periódicas, índices, abstracts, que refuercen y complementen su labor educativa. Esto redundaría en que los documentos que poseen las Bibliotecas, no satisfacen sus necesidades informativas.4. Los usuarios igualmente, no pueden utilizar servicios especializados como charlas, conferencias, información sobre nuevas adquisiciones, servicio de alerta, archivo vertical, acceso a bases de datos, etc., porque las Bibliotecas no los ofrecen y si no hay servicios bibliográficos especializados de alta calidad, los planes de estudio tendrán esa misma dimensión.5. Los usuarios no tienen hábitos para utilizar la información que los mantenga actualizados porque
--	--

	no se les ha fomentado este hábito que debe iniciarse desde las tutorías.
--	---

Entornos	Diagnósticos o evaluaciones
	<p>Evaluación de los servicios bibliotecarios ofrecidos por la UNED para la gestión académica / Luz Adriana Martínez Vargas, Vivian Chavarría Jiménez / 2010</p> <p>Del apartado introducción se destacan temas tales como:</p> <p>El proceso educativo en un sistema de enseñanza a distancia, podemos observar que la biblioteca es parte integrante del mismo.</p> <p>La biblioteca debe ser un medio de apoyo con el cual él o la estudiante pueden concretar y ampliar su enseñanza.</p> <p>La adquisición del hábito de lectura aprovechará los recursos didácticos y complementarios que le ofrece la UNED.</p> <p>La biblioteca como parámetro para medir la enseñanza que ofrece.</p> <p>Su labor de divulgación de los materiales de consulta. En su colección los últimos avances de los cursos que se imparten según la oferta académica.</p> <p>La justificación de la evaluación se apoya en:</p> <p>En el acuerdo del Consejo Universitario del año 1999 acordó iniciar procesos de autoevaluación y acreditación con el objetivo de mejorar la calidad en los programas académicos de la UNED y por ende de su educación. La evaluación de servicios institucionales desde una dimensión de calidad.</p>

	<p>Preguntas de evaluación</p> <p>¿En qué forma los servicios y recursos ofrecidos por la Biblioteca UNED son eficaces con respecto a la gestión académica?</p> <p>¿De qué forma los recursos y los servicios bibliotecarios responden al modelo educativo de la UNED según el modelo pedagógico y los lineamientos institucionales?</p> <p>¿Cuál es la importancia que las personas encargadas de cátedra y programa le dan a los recursos y los servicios bibliotecarios?</p> <p>¿De qué manera el personal colaborador de la biblioteca cuenta con los conocimientos y recursos suficientes para ofrecer el servicio?</p> <p>¿De qué forma la divulgación con que cuenta la Biblioteca es la adecuada para su población meta?</p> <p>¿Cuál es la valoración que tienen las personas usuarias en cuanto a la disponibilidad, accesibilidad y suficiencia de los servicios, capacidad instalada y recursos bibliográficos?</p> <p>Objetivo general</p> <p>Evaluar la eficacia de los servicios y recursos ofrecidos por la Biblioteca para la gestión académica, en la sede central y centros universitarios.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la forma en qué los recursos y los servicios bibliotecarios responden al modelo educativo de la UNED según el modelo pedagógico y los lineamientos institucionales.</p>
--	---

Valor la importancia que las personas encargadas de cátedra y programa le dan a los recursos y a los servicios bibliotecarios.

Conocer la valoración del personal colaborador de la biblioteca en cuanto a la suficiencia de conocimientos y recursos con que cuentan para ofrecer el servicio.

Identificar si la divulgación con que cuenta la Biblioteca es la adecuada para su población meta.

Conocer la valoración que tienen las personas usuarios en cuanto a la disponibilidad, accesibilidad y suficiencia de los servicios, capacidad instalada y recursos bibliográficos.

Crterios evaluativos

Coherencia: la correspondencia entre los servicios ofrecidos y el modelo educativo de la UNED.

Relevancia: entendida como la importancia que le dan a los docentes a la biblioteca.

Adecuación: relacionada a si la divulgación es la adecuada.

Suficiencia: en relación a la dotación adecuada de recursos de información para el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la biblioteca.

Uso: de la biblioteca por parte de las poblaciones a las cuales va dirigida.

Eficacia del servicio en cuanto a:

Suficiencia: entendida como la dotación adecuada de recursos (personal, infraestructura, recursos bibliográficos) de la biblioteca para atender a su población meta.

Accesibilidad: facilidad para acceder y utilizar los servicios de la biblioteca.

Disponibilidad: medida en que la biblioteca proporciona recursos bibliográficos, instalaciones y servicios en el momento demandado por sus usuarios (as).

Conclusiones

Correspondencia de los servicios de la biblioteca con respecto al modelo educativo de la UNED (coherencia).

El modelo pedagógico indica que el estudiantado debe aprovechar todos los recursos existentes en la universidad y acorde a éste, en los lineamientos como en el reglamento de gestión académica este material se nombra como un elemento complementario necesario para el desarrollo académico del estudiante y por ende, coherente con el sistema a distancia utilizado por la UNED.

Las personas encargadas de cátedra y programa indican que este modelo solo enfatiza en la unidad didáctica, por cuanto no motiva a los docentes a evaluar los conocimientos adquiridos con los recursos existentes en la biblioteca, y por ende, evitar recomendar y motivar el uso de este material por parte de los y las estudiantes.

Actualmente la biblioteca de la universidad no está respondiendo con el modelo a la distancia ya que desde las escuelas y desde la misma biblioteca no se ha implantado la necesidad y la cultura de utilizar este recurso, como se puede identificar al visualizar el poco uso de parte de la población meta, lo que ha llevado a que la biblioteca se estanque, no se adapte y actualice al modelo de la universidad.

Importancia que le dan los encargados de cátedra y programa a los servicios bibliotecarios (relevancia).

Los y las encargados de cátedra y de programa no consideran relevante le biblioteca como apoyo a sus cursos, debido a que el modelo no se los solicita, aunque son conscientes de que es

	<p>una herramienta útil para complementar el conocimiento de sus estudiantes como para el desarrollo de la investigación.</p> <p>La falta de adecuada herramientas de planificación y de procedimientos formales de comunicación entre las escuelas e investigación y la biblioteca y de está con sus usuarios(as), hacen que esta no cuente con el material suficiente requerido por los mismos, ya que no se detectan las necesidades de estos para incluirlas en la planificación de la misma, de manera que garantice la existencia de los fondos necesarios de acuerdo a la oferta académica de la institución y a las líneas de investigación de la misma.</p> <p>Al no dar los docentes a la biblioteca la importancia que requiere e involucrarse en la actualización de la misma, la planificación de ésta se encuentra completamente desvinculada de las necesidades de la universidad y de poder lograr sus propios objetivos.</p> <p>Valoración del personal colaborador de la biblioteca en cuanto a conocimientos y recursos (suficiencia)</p> <p>Debido a que la mayoría de las bibliotecas de los centros universitarios son manejadas por personas que no cuentan con la formación suficiente requerida en esta área, se detectó que en algunos casos no se pudo prestar el servicio de manera que satisfaga a los y las usuarias, a pesar de que el personal siempre está en disposición de atender las necesidades de los usuarios (as) y a pesar de que tiene varios años de experiencia en el puesto, se requiere más capacitación formal e informal al quehacer de la biblioteca, además de información y apoyo por parte de la sede central.</p> <p>Las instalaciones actuales con que cuentan las bibliotecas de los centros universitarios, tanto el espacio donde el personal realiza sus labores como el almacenamiento de los recursos, la temperatura del mismo y el espacio donde las personas usuarias consultan los libros, se identifican como inadecuados.</p> <p>Los equipos y bases de datos con que cuentan estas personas para laborar son suficientes para realizar adecuadamente sus funciones, con algunas excepciones en centros universitarios donde no los han puesto en correcto funcionamiento o actualización.</p> <p>El personal de la biblioteca procura prestar de la mejor manera</p>
--	--

	<p>los servicios a sus usuarios(as) incluyendo servicios a distancia, sin embargo este no es suficiente para su satisfacción.</p> <p>El personal de la biblioteca procura prestar de la mejor manera los servicios a sus usuarios(as) incluyendo servicios a distancia, sin embargo este no es suficiente para su satisfacción.</p> <p>El hecho de que los jefes directos de los y las encargadas de las bibliotecas de los CEU sean los administradores y no la jefatura de la biblioteca ocasiona que esta última no cuente con la autoridad suficiente para poder decidir en aspectos específicos de su quehacer que la lleven a la mejora.</p> <p>La falta de conocimiento por parte de todo el personal con respecto a la organización interna de la biblioteca como de los procedimientos con sus respectivos indicadores no permite a la jefatura un adecuado y suficiente seguimiento a todo su personal.</p> <p>Estrategias de divulgación adecuadas (adecuación)</p> <p>Las estrategias de divulgación utilizadas por la biblioteca no son adecuadas para lograr llegar a su población meta lo que se demuestra con el bajo uso que tiene la misma.</p> <p>Valoración de los usuarios (as) de los servicios, recursos bibliográficos y capacidad instalada (uso, disponibilidad, accesibilidad, suficiente)</p> <p>Los servicios que ofrece actualmente la biblioteca están disponibles a los y las usuarios(as), más estos no son utilizados por todos debido al desconocimiento que tiene los mismos sobre estos, debido a la falta de una adecuada divulgación de la biblioteca hacia las diferentes poblaciones usuarias.</p> <p>La base de datos SIABUC y la Biblioteca Virtual se pueden consultar desde la página Web, pero el SIABUN no se cuenta actualizado en todos los centros universitarios y en algunos de ellos no existe la disponibilidad tecnológica para accederlas lo que indica que estos servicios no se ofrecen de manera eficaz.</p> <p>Para las personas usuarios la biblioteca no dispone de todo el</p>
--	---

material bibliográfico requerido por los mismos en cuanto a sus cantidad y calidad entendida como su actualización y disponibilidad oportuna en todos los centros universitarios debido a la falta de adecuadas políticas de actualización.

Las instalaciones, los equipos y el acceso a internet no son suficientes para seguir sus necesidades y los servicios ofrecidos requiere una mejoría ya que, entre otras cosas, los usuarios(as) no disponen de la información y formación para su adecuado uso.

A pesar que la biblioteca cuenta con una biblioteca virtual la misma no es utilizada por su población meta debido a que, por un lado su contenido no responde a la oferta académica de la universidad, es de difícil acceso, muy pocos conocen su existencia y la forma de utilizarla y por el otro los centros universitarios no cuentan con el equipo suficiente para ofrecer este servicio de una manera adecuada.

El servicio que prestan los y las funcionarios(as) de la biblioteca requiere una mejora ya que los y las usuarios(as) no se encuentran satisfechos con el mismo, al igual que las políticas de préstamo de documentos lo que recalca que no hay suficiencia en estos dos aspectos.

No se denota una mejora de los servicios y recursos de la biblioteca en los últimos años ya que esta es valorada como estancada en todos los aspectos importantes para las personas usuarias.

La población que se encuentra satisfecha con los servicios y recursos de la biblioteca es la comunidad de las diferentes regiones visitadas, sin embargo, los y las estudiantes y docentes no se encuentran satisfechos siendo estos la principal población meta de la biblioteca.

En relación a los servicios que ofrece la biblioteca y a los recursos con que ésta cuenta se puede concluir que las bibliotecas de la universidad no están cumpliendo su función de una manera eficaz.

En cuanto a los criterios exigidos por el momento del SINAES para la acreditación de carreras se puede concluir que no se cumplen en su mayoría, ya que este solicita que el personal académico y el estudiantado tengan acceso a un centro de información que cuente con todos los recursos que necesitan

	<p>incluyendo equipos, servicios, capacidad instalada, bibliografía obligatoria y especializada y que los y las usuarias se encuentren satisfechos con los mismo. En el caso del acceso a bibliotecas virtuales y revistas electrónicas la biblioteca si ofrece este servicio pero no se puede evidenciar que son utilizados y conocidos por todos y que la información que contienen es la requerida por las carreras a acreditar. Por otro lado solicitan que la biblioteca sea atendida por profesionales en el área lo que no ocurre en el caso de la universidad. Finalmente, se indica que debe haber un presupuesto para la adquisición de materiales y mecanismos de coordinación con la carrera para decidir qué se debe adquirir, la biblioteca si cuenta con este presupuesto pero no existen dichos mecanismos de comunicación para adquirir lo requerido por las escuelas.</p>
--	---

Entornos	Diagnósticos o evaluaciones		
	<p>Sistema Nacional de Acreditación para la Educación Superior. Informe final etapa de evaluación externa: dimensión recursos Centro de Información y Recursos.</p> <p>Criterios aportados por los pares de las distintas carreras acreditadas.</p>		
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p>El personal académico y el estudiantado de la carrera deben tener acceso, al menos, a un centro de información y recursos físicos y virtuales que cuenten con todos los medios y equipos requeridos por ellos.</p> </td> <td style="width: 50%;"> <p>Hay acceso a centros de información, pero la biblioteca cuenta con libros físicos escasos y desactualizados.</p> <p>La plataforma está directamente relacionada con: posibilidades pedagógicas que brindan las herramientas del sistema, soporte técnico que se ofrece a estudiantes y docentes-tutores, estabilidad y permanencia en la red y facilidad de navegación en el entorno virtual de aprendizaje destinado para el curso.</p> <p>La UNED cuenta con una infraestructura de recursos físicos y virtuales para hacer óptimo el acceso, pero en la tabla 62 del informe de autoevaluación se evidencia que un 74.59% del estudiantado no está haciendo uso</p> </td> </tr> </table>	<p>El personal académico y el estudiantado de la carrera deben tener acceso, al menos, a un centro de información y recursos físicos y virtuales que cuenten con todos los medios y equipos requeridos por ellos.</p>	<p>Hay acceso a centros de información, pero la biblioteca cuenta con libros físicos escasos y desactualizados.</p> <p>La plataforma está directamente relacionada con: posibilidades pedagógicas que brindan las herramientas del sistema, soporte técnico que se ofrece a estudiantes y docentes-tutores, estabilidad y permanencia en la red y facilidad de navegación en el entorno virtual de aprendizaje destinado para el curso.</p> <p>La UNED cuenta con una infraestructura de recursos físicos y virtuales para hacer óptimo el acceso, pero en la tabla 62 del informe de autoevaluación se evidencia que un 74.59% del estudiantado no está haciendo uso</p>
<p>El personal académico y el estudiantado de la carrera deben tener acceso, al menos, a un centro de información y recursos físicos y virtuales que cuenten con todos los medios y equipos requeridos por ellos.</p>	<p>Hay acceso a centros de información, pero la biblioteca cuenta con libros físicos escasos y desactualizados.</p> <p>La plataforma está directamente relacionada con: posibilidades pedagógicas que brindan las herramientas del sistema, soporte técnico que se ofrece a estudiantes y docentes-tutores, estabilidad y permanencia en la red y facilidad de navegación en el entorno virtual de aprendizaje destinado para el curso.</p> <p>La UNED cuenta con una infraestructura de recursos físicos y virtuales para hacer óptimo el acceso, pero en la tabla 62 del informe de autoevaluación se evidencia que un 74.59% del estudiantado no está haciendo uso</p>		

		<p>de los recursos físicos y que un 66.15% no utiliza los recursos virtuales.</p>
	<p>Existencia de, al menos, un centro de información y recursos físicos o virtuales con adecuados recursos especializados, que pueda prestar servicio como mínimo al 70 % de los lugares en los que tiene presencia la modalidad.</p>	<p>Se ha observado <i>in situ</i>, en los centros visitados.</p> <p>La UNED en su sede central posee un</p> <p>Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos – CIDREB y cuenta con una Biblioteca Virtual en e-bibliotec@uned, con acceso a diversas bibliotecas o centros de datos de carácter internacional. Se cuenta con un centro de información en 28 de los Centros Universitarios que la UNED tiene en todo el país.</p> <p>De acuerdo a la información recopilada tanto por la evidencia escrita como por entrevistas, la cantidad y calidad de estos recursos supera la expectativa solicitada.</p> <p>A pesar de los datos de la tabla 62, la UNED cuenta con un centro de información y recursos físicos o virtuales con recursos especializados, según se verifico in situ.</p>
	<p>El estudiantado y el personal académico deben tener acceso a la totalidad de la bibliografía obligatoria de la carrera, a los trabajos académicos producidos por el personal académico y a los informes finales de los proyectos académicos.</p>	<p>En la modalidad de funcionamiento de la carrera, gran parte de la bibliografía obligatoria está incluida en la producción de los académicos.</p> <p>La UNED genera usuario y contraseña al estudiantado y el personal académico para acceder al material pedagógico y académico. Se cumple con este criterio.</p> <p>Debilidad en cuento a los materiales de la Biblioteca y la comunidad digital: medios, tipos de recursos,</p>

		<p>accesos, etc.</p> <p>Mejoramiento en el registro de información documental favoreciendo el carácter operativo de la base de datos (uso real).</p> <p>Actualización del material didáctico y del fondo documental.</p>
	<p>El centro de información y recursos debe contar o dar acceso virtual – cuidando las normas de derechos de autor y propiedad intelectual-, al menos a: Un ejemplar de cada uno de los libros, documentos o materiales que incluye la bibliografía obligatoria de los programas de las asignaturas. Un ejemplar, de cada uno de los trabajos que ha producido el personal académico, así como de los informes finales de proyectos académicos.</p>	<p>Se ha comprobado en la visita de los pares.</p> <p>El centro de información y recursos al que accede la Carrera cuenta con ejemplares de estos libros, ejemplares de trabajos producidos por el personal académico del CIEI o informes finales de proyectos académicos. Los estudiantes indicaron que tiene acceso a la información, sin problema.</p> <p>De la revisión de los documentos escritos, entrevistas sostenidas con los administradores de los Centros, tutores y alumnos, se concluye que el estándar se cumple cabalmente.</p>
	<p>Los estudiantes y el personal académico de la carrera deben contar con acceso a redes de información académica: publicaciones periódicas especializadas, bibliotecas virtuales, bases de datos y revistas electrónicas, entre otras.</p>	<p>La carrera cuenta con excelentes bases de datos; puede tener mejores.</p> <p>Por medio del link e-bibliotec@uned se puede ingresar a la biblioteca virtual, lo que abre la posibilidad de consultar revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos, bibliotecas virtuales, entre otros.</p> <p>Pese a disponer de sistemas adecuados y actualizados, los mismos no son aprovechados suficientemente.</p>

	<p>El centro de información y recursos debe estar atendido por profesionales en el área para satisfacer las demandas de préstamo de material bibliográfico, así como la adquisición de nuevos ejemplares y/o bases bibliográficas electrónicas.</p>	<p>El personal del centro es suficiente para las necesidades actuales del CIDREB.</p> <p>La IE cuenta con talento humano poli funcional para atender demanda de préstamo de material bibliográfico, adquisición de nuevos ejemplares y/o bases bibliográficas electrónicas</p>
	<p>Debe haber un presupuesto asignado para financiar la adquisición de los materiales bibliográficos físicos o virtuales requeridos por la carrera, y mecanismos de coordinación para tomar las decisiones relativas a esa adquisición, así como otras posibilidades como el intercambio.</p>	<p>Ponderada la información recibida tanto en los documentos como en las entrevistas realizadas durante la visita, los pares han consensuado esta valoración.</p> <p>La mayoría de las asignaturas utilizan libros, diseñados y producidos por el Programa de Producción de Material Didáctico Escrito-PROMADE, que posteriormente son impresos en la editorial de la UNED. El programa no maneja presupuesto, todo se hace a través del CIDREB.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <p>A pesar de no haber detectado debilidades de acuerdo a los criterios del SINES, se recomienda mantener las estrategias de adquisición y distribución de los recursos bibliográficos, como asimismo fortalecer la actualización continua de los centros de información y de los programas de capacitación de personal técnico.</p> <p>Elaborar un plan vigoroso y de acción a corto y mediano plazo para incentivar en estudiantes y académicos el uso de los acervos bibliográficos y virtuales disponibles. De igual manera se recomienda que este plan también complete los recursos tecnológicos y mediáticos que apoyan el desarrollo de la carrera.</p> <p>Actualizar y ampliar la oferta de libros actualizados. Buscar estrategias en los recursos que fuercen a los docentes y estudiantes a utilizar las bases de datos.</p> <p>Dado que el material bibliográfico es un recurso imprescindible como para los estudiantes como para los profesores, se</p>		



	recomienda enfáticamente su actualización y su renovación.
--	--

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

Universidad Estatal a Distancia

Vicerrectoría de Planificación

Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Unidad de Investigación

Elaborado por: Jorge A Meneses Hernández

Entrevista a expertos

A continuación encontrará una serie de preguntas en torno al tema Biblioteca

Universitaria en un modelo a distancia, por lo tanto le solicito desde su experiencia y quehacer profesional responder a cada una de ellas. Sus respuestas serán tratadas con mesura y para fines académicos.

De antemano agradecemos sus respuestas,

El cambio de biblioteca universitaria en un modelo a distancia, de ofrecer servicios de información sin necesidad que acuda a sus instalaciones y de

centrar más su gestión a estos usuarios remotos que presenciales, será el gran cambio para esta biblioteca?

¿En la actualidad, qué acciones permiten la cooperación bibliotecaria entre las universidades? Tomando en cuenta el elemento tecnológico que vincula directamente al usuario con la información, permitiendo acceder a la información y a decidir cuál biblioteca desea acudir.

¿Cuáles productos considera usted que una biblioteca en un modelo a distancia, puede o debe brindar a su comunidad de usuarios?

En relación al tema de capacitación, en que contenidos se debe capacitar o actualizar al personal de la biblioteca universitaria.

- Gestión.
- Servicios de información.
- Tecnologías de información y comunicación.
- Relaciones Interpersonales con el usuario y con sus pares en el tema de capacitación.
- Alfabetización informativa o informacional.
- Pedagogía de la información.
- Educación a distancia, implicaciones de la información en el proceso de enseñar y educar.

En la actualidad los fondos documentales en las bibliotecas están constituidos por formato impreso y formato digital. ¿Considera usted que es apropiado que se debe continuar la función de poseer físicamente las fuentes de información como un factor determinante de un fondo documental, o pensar en la distribución de las fuentes de información por medio de las tecnologías? Pensando en un modelo de educación a distancia.

La orientación y formación al usuario presencial en el uso de los servicios de información, es la práctica tradicional en las bibliotecas en la actualidad. En un modelo de educación a distancia, está orientación es la necesaria? Pensando en el desarrollo de habilidades en la búsqueda de información para un aprendizaje a lo largo de toda su vida.

La especialización del bibliotecólogo, en el tema de educación a distancia, será la nueva función que requiere este profesional de la información? Siendo la información el elemento por antonomasia necesario a la docencia e investigación.

¡Gracias por sus aportes y comentarios!

Anexo 3. Percepción de la biblioteca universitaria en educación a distancia

Universidad Estatal a Distancia

Vicerrectoría de Planificación

Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Unidad de Investigación

Elaborado por: Jorge A Meneses Hernández

Percepción de la biblioteca universitaria en educación a distancia

Dirigido a toda la comunidad universitaria de la UNED.

Conocedores de la importancia de los servicios que debe prestar la biblioteca para nuestros usuarios (estudiantes, académicos, docentes, investigadores y público en general) y como un bien preciado de búsqueda y acceso a la información que ustedes requieren, para facilitar sus procesos de enseñanza y aprendizaje, hemos elaborado el siguiente instrumento con el propósito de determinar su percepción de la biblioteca de nuestra universidad.

Las preguntas se han formulado abiertas, cerradas y de selección para lograr una mejor comunicación e identificación de necesidades de las personas que respondan. La información que usted nos brinde será usada de manera confidencial por parte del CIEI.

De antemano agradecemos su participación y colaboración.

Es usted colaborador de la UNED en:

Sede central

Centro Universitario (busquemos el nombre de todos los centros universitarios para no discriminar)

Desempeña su labor en: (Estas cinco opciones que se despliegan)

Rectoría

Vicerrectoría Académica

Vicerrectoría de Planificación

Vicerrectoría de Investigación

Vicerrectoría Ejecutiva

1. Desde su experiencia como usuario, ¿cuáles servicios son los que más utiliza de la biblioteca central de la UNED o en su centro universitario?

2. La UNED cuenta con un sistema de bibliotecas compuesto por una Biblioteca Central y diferentes bibliotecas en cada uno de los centros universitarios a lo largo del país. Sobre este sistema, ¿Considera usted que el espacio físico, la infraestructura, el mobiliario y el equipo tecnológico, reúne las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades de información y desarrollo del servicio? Indíquelo en la siguiente tabla:

Aspectos	Satisface necesidades de información		Satisface el desarrollo del servicio	
	SI	NO	SI	NO
Espacio físico				
La infraestructura				
El mobiliario				
El equipo tecnológico				

3. ¿Utiliza dispositivos móviles para acceder y consultar información para las labores que realiza en la universidad?

Sí

Teléfono

Tableta

Computadora

Otro _____

No

4. Para realizar las siguientes actividades:

- elaborar o desarrollar una experiencia de aprendizaje, un contenido, un plan de estudios
- actualizarse en un tema académico o personal
- búsqueda de información en un tema de investigación, académico o personal

¿En qué formato prefiere consultar la información?

Impresa

Digital

Formato archivo

Audio y video

5. En el caso de ser usuario de la plataforma educativa Moodle, ¿considera que utilizaría más los servicios de la biblioteca si la plataforma contara con este recurso?

Sí

No

Es indiferente

6. ¿Recomienda a la biblioteca títulos de libros o de revistas para ser adquiridos en calidad de compra para el desarrollo de su área de conocimiento o investigación?

Sí

No

Desconocía que podía hacerlo

7. De las siguientes modalidades, ¿cuál prefiere para recibir una capacitación o inducción de la biblioteca?

Presencial

Multimedia

Documento explicativo, por ejemplo un manual.

Otra:

8. En cuál(es) de los siguientes temas está interesado en recibir capacitación por parte de la Biblioteca:

- Estrategias de búsqueda de información con buscadores académicos libres en Internet y en las bases de datos comerciales disponibles en la Biblioteca.
- Extraer citas bibliográficas de bases de datos comerciales a informes de investigación
- Uso de gestores bibliográficos Zotero, Mendeley, Refworks
- Pautas esenciales en bibliometría, aplicación de métodos matemáticos y estadísticos a la literatura de carácter científico.
- Identificación de indicadores de calidad en los artículos de revistas para lograr un mayor impacto a nivel nacional e internacional.
- Otro:

9. ¿Cuáles servicios de información recomienda se debe implementar para apoyar los procesos de investigación diferentes a los que ya se brindan?

10. Con qué frecuencia realiza las siguientes acciones:

Acciones	Siempre	Casi siempre	General mente	Alguna vez	Casi nunca
Reconoce usted alguna necesidad de información para la resolución de preguntas o dudas en el plano personal o profesional.					
Localiza y evalúa la información que recupera durante la búsqueda de información					
Almacena los resultados obtenidos de la búsqueda de información, posteriormente utiliza la información para logro de sus objetivos o propósitos.					
Hace uso eficaz de la información, de manera ética por medio del uso de formatos de citación.					
Aplica la información para crear y comunicar conocimiento en el ámbito profesional o personal.					

Gracias por su participación

