

## Los desafíos de las bibliotecas de la UNED en la era de la digitalización

### The Challenges of UNED Libraries in the Digital Era

Evelyn Patricia Gutiérrez Soto

*Universidad Estatal a Distancia*

Montes de Oca, San José, Costa Rica

[evgutierrez@uned.ac.cr](mailto:evgutierrez@uned.ac.cr)

<https://orcid.org/0000-0002-0317-9574>

Fecha de recepción  
10/8/2023

Fecha de aceptación  
23/11/2023

#### RESUMEN

Las bibliotecas de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) cumplen un rol importante en las comunidades como referente informativo, al localizarse estratégicamente en las sedes universitarias y en diversas regiones en el territorio nacional. Con la promulgación de la Política Institucional para el Desarrollo Integral de la Universidad en el Territorio (PIDIUT), las bibliotecas cuentan con una nueva visión de desarrollo enfocada en el grado de satisfacción y motivación de los encargados de las bibliotecas, así como los retos que implica dicha política en su accionar. Considerando el anterior contexto, el presente artículo presenta los resultados de un sondeo de percepción realizado a 26 personas encargadas de bibliotecas de la UNED, por medio de una encuesta digital, la cual permitió conocer diversos aspectos de su quehacer. Como reflexión final se concluyó que es necesario atender las condiciones de trabajo, ante un existente recargo laboral que produce desmotivación en el personal, situación contraria a lo que propone la PIDIUT como instrumento para propiciar cambios que contribuyan a mejorar el grado de satisfacción de las personas.

**Palabras clave:** Universidad a distancia, política educacional, biblioteca universitaria, democratización de la educación.

#### ABSTRACT

The Universidad Estatal a Distancia (UNED) libraries play an important role within communities as informative referents strategically located at university venues and around the country. After the enactment of the Institutional Policy for Integral Development of University within the Territory, libraries engaged into a new development vision focused on the level of satisfaction and motivation of library managers and on the resulting challenges derived from enforcing said policy. The present article shows the results from a perception survey applied to 26 employees of UNED libraries. The survey was carried out through a digital platform, and it allowed the authors to comprehend various aspects of their work. It was concluded that working conditions should be improved since employees are victims of labor surcharge and demotivation, an occurrence contrary to what was proposed by the policy: to promote improvements that increase workers' levels of satisfaction.

**Keywords:** Open University, Educational Policy, University Libraries, Schooling Democratization.

## Introducción

Las bibliotecas son un referente importante en el ámbito universitario: son espacios caracterizados por el resguardo de la información como una forma de democratizar el conocimiento. Como bien público, las bibliotecas están al servicio de la población estudiantil y comunal con la finalidad de promover, fomentar e intercambiar el conocimiento.

Desde su surgimiento en el siglo XII, las bibliotecas universitarias han evolucionado. Inicialmente, como lo señalan Figueredo *et al.* (2013), las bibliotecas estuvieron destinadas a proporcionar libros a estudiantes y profesores, y su desarrollo fue lento hasta la segunda mitad del siglo XIX. No obstante, en la actualidad, estos lugares cumplen una función social y educativa. Teniendo esto en consideración, las bibliotecas de las sedes universitarias de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) robustecen el quehacer académico y de investigación en el territorio, al ser el sitio propicio para el desarrollo social, empresarial y económico de las comunidades mediante la difusión de la información que consolidan las áreas sustantivas de la Universidad: la docencia, la investigación, la extensión universitaria y la vida estudiantil. Todo esto materializa la transmisión de valores y la cultura.

Asimismo, es necesario resaltar que la persona bibliotecaria cumple una función importante, ya que marca la diferencia respecto al servicio que brinda y su conocimiento y habilidades están orientadas a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios por medio de asesoramiento, evacuación de dudas y sugerencias para que el visitante obtenga la información que necesite.

Debido a que las bibliotecas de las sedes universitarias son espacios importantes para la UNED y para los usuarios, el presente artículo tiene la finalidad de conocer el quehacer del personal que las atiende, así como comprender si la Política Institucional para el Desarrollo Integral de la Universidad en el Territorio (PIDIUT) (UNED, 2019) ha contribuido a mejorar procesos bibliotecarios.

### El significado de la biblioteca en el contexto universitario

En el orbe, las bibliotecas universitarias son fuente de conocimiento vinculadas a diversas aristas como el acceso a la información veraz y actualizada y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC). También funcionan como un espacio que apuesta al desarrollo de actividades que vinculen al estudiantado y a los actores sociales de las comunidades y como un referente valioso en donde la utilización de todos sus recursos promueve el pluralismo, la tolerancia e inclusión de las personas. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 1994) acota la importancia de la biblioteca pública, que constituye un requisito básico de la educación permanente que permite el progreso cultural de la persona y los grupos sociales. Adicionalmente, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) menciona:

El acceso a la información es un derecho humano básico que puede acabar con el ciclo de pobreza y apoyar el desarrollo sostenible. La biblioteca es el único lugar en muchas comunidades en el que las personas pueden acceder a información que les ayudará a mejorar su formación, desarrollar nuevas habilidades, encontrar trabajos, poner en marcha empresas, tomar decisiones informadas en materia de agricultura y salud o entender qué está ocurriendo en cuestiones medioambientales. Su papel único hace de las bibliotecas un importante socio en el desarrollo, tanto para proporcionar acceso a la información en distintos formatos como para ofrecer servicios y programas que satisfacen las necesidades de información de una sociedad cambiante y cada vez más compleja. (2013, párr. 1).

Estos aspectos fortalecen la participación ciudadana y el derecho a una educación que faculte el acceso libre del conocimiento, y en donde la biblioteca universitaria hace un trabajo significativo integrando la tecnología, documentos e individuos (Moreiro, 2001). Al respecto, González y Molina (2008) señalan:

El avance de las bibliotecas universitarias (BU) es condicionado por el desarrollo de la sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a la información y se crean nuevos soportes y medios de comunicación. (p. 3).

Es así como las bibliotecas universitarias, según Caraballosa *et al.* (2019), cumplen una función social e integradora que está inmersa en los diferentes procesos universitarios, que genera conocimiento y que debe responder a los cambios sustanciales que, producto de la globalización, se transforman aceleradamente. En adición, las bibliotecas son espacios donde la persona bibliotecaria cumple un rol significativo que fomenta la innovación y la creatividad, por lo que la biblioteca es un referente donde las personas se encuentran sin que existan barreras ni distinción alguna con respecto a la edad, sexo, estatus cultural o etnia, resguardando un valor social que permita que los individuos puedan crear vínculos e intercambien conocimiento (Kranich, 2001). Así, la biblioteca cobra vida gracias al recurso humano, que hace que esta sea un componente importante en el corazón de las comunidades.

### **Las bibliotecas de las sedes universitarias de la UNED**

La UNED tiene en la actualidad 36 sedes universitarias y 3 subsedes ubicadas en diferentes comunidades, de las cuales solo 26 sedes cuentan con una biblioteca: Alajuela, Buenos Aires, Cañas, Cartago, Ciudad Neilly, La Cruz, Liberia, Limón, Los Chiles, Nicoya, Orotina, Osa, Palmares, Puntarenas, Puriscal, Quepos, San Carlos, Pérez Zeledón, San Marcos, San Vito, Santa Cruz, Sarapiquí, Siquirres, Tilarán, Turrialba y Upala (Gutiérrez, 2021). Estas bibliotecas están bajo la tutela del Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB), cuyo propósito “es fortalecer la formación en Educación Superior y brinda servicios de información que requieren los estudiantes y la comunidad en general, además de ofrecer insumos de información para generar nuevo conocimiento” (UNED, 2023).

Adicionalmente, el CIDREB brinda asesoría, capacitación y otros menesteres a los bibliotecólogos con la finalidad de mejorar procesos tendientes a brindar un óptimo servicio a quienes acuden a estas. No obstante, las personas que están al frente de este servicio en las sedes universitarias ejecutan estas tareas como un recargo a sus funciones, y la designación no obedece, en la mayoría de los casos, a que ostenten los estudios correspondientes en el ámbito de la bibliotecología. Por esta razón, el CIDREB es la entidad responsable de brindar procesos de capacitación y alfabetizaciones digitales sobre el uso del sistema ALEPH, el cual se define como:

El sistema de administración de bibliotecas que permite gestionar el fondo bibliográfico de la UNED y el préstamo de los dispositivos electrónicos como tabletas y computadoras portátiles. Estas capacitaciones se agendan cada vez que se requiera o sea solicitado por los encargados de las bibliotecas o los administradores de las sedes. (Chichilla, comunicación personal, 10 de noviembre de 2023).

Estas capacitaciones se organizan de forma presencial y virtual según demandas y requerimientos de la persona que necesita el servicio y versa sobre temas que tienen que ver con el préstamo de libros, préstamo de libros interbibliotecarios, utilización del catálogo de publicaciones en línea, entre otros. No obstante, las personas encargadas de las bibliotecas pueden solicitar asesoría en temas de aplicación de las normas de estilo, como American Psychological Association (APA) o Chicago Deusto. La tabla 1 muestra el registro de capacitaciones llevadas a cabo durante el 2023.

**Tabla 1**  
*Capacitación en plataforma ALEPH a Sedes Universitarias (2023)*

Mes	Sede universitaria	Modalidad	Capacitaciones
Febrero	Jicaral	Virtual	1
Marzo	Escazú, CIDREB	Virtual	1
Setiembre	Alajuela	Presencial	1
Setiembre	San Vito, Cañas, Atenas, Orotina, Limón, Pérez Zeledón, Los Chiles, San José, Palmares, Puntarenas, Liberia, Buenos Aires, Parrita, Upala y Ciudad Neily	Virtual	1
Total de capacitaciones			4

Fuente: Elaborada con datos del CIDREB, 2023.

Es por medio de este tipo de herramientas digitales que las bibliotecas de la UNED enfrentan nuevos desafíos vinculados a las nuevas tendencias globales, que, ligadas a la PIDIUT, hacen que su presencia en las comunidades sea un factor clave del éxito, y es también lo que conlleva a la necesidad de estudiar la posible injerencia que ha tenido la Política en el quehacer de las bibliotecas y el personal que las tiene a cargo. Como bien lo señalan Figueredo *et al.* (2013): deben ser profesionales con imaginación que puedan tomar decisiones propias.

Aunado a lo anterior, las bibliotecas de la UNED deben concebirse como espacios transformadores, escenarios que garanticen el acceso de los diferentes actores sociales a la información (Martínez Comeche, 1995). Finalmente, el rol de las bibliotecas, de acuerdo con Torres-Santo Domingo (2005), debe visualizarse intra y extramuros, pues siguen siendo “la estructura de apoyo esencial para que las universidades cumplan con sus objetivos de formación e investigación” (p. 46).

### Metodología

El estudio se realizó del 16 de febrero al 10 de marzo del 2023 como parte del trabajo planificado que realiza la UNED. Los participantes fueron un total de 26 personas asignadas a la atención y servicios de las bibliotecas de las sedes universitarias, y el objetivo era profundizar sobre su quehacer, sus necesidades y su conocimiento sobre la PIDIUT.

### Contexto de la investigación

El carácter de la investigación es descriptivo, pues estudia y describe las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno (Ramos, 2020).

### Instrumento para la recolección de datos

Se elaboró un instrumento en Office 365 que fue enviado a las personas participantes, 26 en total, y se invitó a participar voluntariamente en la encuesta mediante foros de comunicación y el correo institucional. El instrumento consistió en 14 preguntas relacionadas al trabajo y necesidades de los participantes, así como sobre su conocimiento de la Política institucional.

### Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos, completado por un total de 20 personas (18 mujeres y 2 hombres) que tienen a su cargo las bibliotecas de las sedes universitarias de Alajuela, Buenos Aires, Cañas, Cartago, Ciudad Neilly, La Cruz, Liberia, Limón, Los Chiles, Nicoya, Orotina, Palmares, Puntarenas, Puriscal, Pérez Zeledón, San Vito, Sarapiquí, Siquirres, Tilarán y Turrialba.

La primera pregunta indagó sobre la cantidad de años de servicio en la UNED. De las 20 personas entrevistadas, solo una reportó haber trabajado entre 6 y 10 años. Por otro lado, 11 indicaron tener entre 11 y 15 años como funcionarios de la universidad. Finalmente, 4 personas señalaron haber laborado entre 16 y 20 años, mientras que las 4 restantes informaron más de 20 años de servicio.

Las personas consultadas no ocupan una plaza como bibliotecólogos a pesar de que tienen a su cargo tareas y ocupaciones que normalmente cumpliría una persona con plaza. Ante esto, la segunda y tercera preguntas se relacionan con las diferentes clases de puestos y años de servicio a cargo de dichos puestos. Los resultados se muestran en las tablas 2 y 3.

**Tabla 2***Clase de puesto*

<b>Clase de puesto</b>	<b>Número de personas</b>
Asistente de servicios universitarios	8
Asistente de servicios universitarios II	4
Auxiliar administrativo	5
Auxiliar administrativo II	2
Auxiliar administrativo III	1

Fuente: Elaborada a partir del instrumento aplicado, 2023.

**Tabla 3***Número de años de tener a cargo la biblioteca*

<b>Número de años</b>	<b>Número de personas</b>
1 a 5 años	6
6 a 10 años	4
11 a 15 años	6
16 a 20 años	2
21 a 25 años	2

Fuente: Elaborada a partir del instrumento aplicado, 2023.

Por otra parte, llama la atención que las personas que atienden las bibliotecas tienen, en su gran mayoría, una formación académica que no está vinculada al quehacer de la bibliotecología, situación que deja ver que esta área es importante, pero que no se le presta la suficiente atención.

**Tabla 4***Escolaridad de las personas que atienden las bibliotecas*

<b>Sede universitaria</b>	<b>Título y grado académico</b>
Alajuela	Bachiller en Educación Diversificada (secundaria)
Buenos Aires	Estudiante de Diplomado en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
Cañas	Bachiller en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación Estudiante de la Licenciatura en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
Cartago	Técnico en Dibujo Arquitectónico Estudiante de Diplomado en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
Ciudad Neily	Maestría en Administración Educativa
La Cruz	Licenciatura Educación General Básica I y II Ciclo
Liberia	Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclo
Limón	Estudiante de Diplomado en Gestión Secretarial de la Oficina

<b>Sede universitaria</b>	<b>Título y grado académico</b>
Los Chiles	Diplomado en Secretariado Administrativo Diplomado en Administración de Empresas
Nicoya	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría
Orotina	Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Ciencias de la Educación con Énfasis en Educación Preescolar Técnico en Gestión Agroindustrial
Palmares	Bachillerato en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
Puntarenas	Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
Puriscal	Bachiller en Administración de Oficinas Bachiller en Educación General Básica I y II ciclos Licenciatura en Docencia (cursando en la actualidad)
Pérez Zeledón	Diplomado en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
San Vito	Bachiller en Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación Máster en Docencia
Sarapiquí	Estudiante de Administración de Empresas
Siquirres	Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclo
Tilarán	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos
Turrialba	Licenciatura en Docencia con Énfasis en Educación Especial

Fuente: Elaborada a partir de datos del CIDREB y de la Dirección de Sedes Universitarias, 2023.

En las tablas 2, 3 y 4 se visualiza una asimetría con la cual se distingue que la clase de puesto ostentado por las personas no está relacionada con la labor que realizan en la biblioteca, a pesar de que tienen varios años de atender este servicio. Además, llama la atención que solo siete sedes (Buenos Aires, Cañas, Cartago, Palmares, Puntarenas, Pérez Zeledón y San Vito) cuentan con personal que ha realizado o se encuentra realizando estudios en el ámbito de la bibliotecología.

Respecto a esta situación, el Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI) de la UNED está realizando un estudio de la estructura organizacional de las sedes, por lo que las reclasificaciones han quedado en pausa hasta que el estudio esté listo (H. Ortega, comunicación personal, 13 de noviembre de 2023). El CPPI indica que: “en el caso del Estudio de Estructura Organizacional y Funcional de las Sedes Universitarias, presentado al Consejo de Rectoría, no se indica nada sobre las bibliotecas; solamente se definen como un servicio brindado a las poblaciones de atención” (E. Rodríguez, comunicación personal, 17 de noviembre de 2023).

Asimismo, la UNED está concentrada en atender las disposiciones de la Ley de Empleo Público, por lo que los esfuerzos que realiza la Oficina de Recursos Humanos en este momento se orientan a atender la Ley y su aplicación (A. L. Carvajal, comunicación personal, 14 de noviembre de 2023). En síntesis, la UNED tiene que avanzar hacia la profesionalización del personal que atiende las bibliotecas, colocando a individuos que tengan las competencias necesarias o reclasificándolos acorde a las directrices de la Oficina de Recursos Humanos.

Con esto se verifica que las personas que atienden las bibliotecas de la UNED lo hacen por recargo, puesto que no ocupan una plaza en esa área a pesar de que algunas de ellas tienen más de 15 años de tener la responsabilidad que conlleva un cargo específico. Esta situación ha provocado que los individuos estén parcialmente satisfechos con las labores que desempeñan. De las 20 personas

consultadas, solamente 5 (25%) están satisfechas, otras 2 (10%) no lo están y la mayoría, es decir 13 personas (65%), lo están parcialmente.

Por otro lado, el Consejo Universitario de la UNED aprobó en el 2019 la PIDIUT como estrategia para fortalecer la labor universitaria, lo que implica un compromiso con el desarrollo educativo, social, económico y cultural de las comunidades. La PIDIUT viene a vigorizar el trabajo de las sedes universitarias y, por ende, la labor que ejecutan las bibliotecas, vinculante a acciones propias de la UNED en concordancia con las necesidades de los actores locales. Por esa razón, comprender el accionar de dicha política es esencial para el desarrollo de los objetivos de la UNED. No obstante, 12 personas señalaron que no conocen la PIDIUT y sus alcances. Quienes sí conocen de esta son jefaturas de sede (4 personas), personal de Dirección y otros (2 personas).

La PIDIUT, como elemento propiciador de cambios, ha contribuido a posicionar las bibliotecas en las comunidades, según la opinión de la mayoría de las personas encuestadas (62%). Mientras que 6 personas se dividen a partes iguales entre las opiniones de que las bibliotecas contribuyen algo y no contribuyen en los territorios. Esta premisa potencializa la imagen de la biblioteca universitaria dentro de los objetivos del Plan Operativo Anual, propios de la sede universitaria, y como espacio que sirve de catalizador informativo-educativo.

La UNED en el territorio contará con condiciones mínimas en cuanto a edificaciones, aulas, salas de reunión, bibliotecas, servicios administrativos y de vida estudiantil, redes y servicio de cómputo, equipo audiovisual y otras condiciones necesarias para su efectivo funcionamiento, en todo lo cual se tomará en cuenta las condiciones del contexto: culturales, geográficas, de infraestructura y climáticas, entre otras. (UNED,2019).

Igualmente, fue importante conocer las fortalezas y las debilidades que enfrentan las personas bibliotecarias en su cotidianidad y que deben mejorarse en concordancia con la PIDIUT. Con respecto a las fortalezas de las bibliotecas, se realizó una categorización de las respuestas brindadas por las personas encuestadas, quienes aportaron la información contenida en la tabla 5:

**Tabla 5**  
*Fortalezas de las bibliotecas*

<b>Categoría</b>	<b>Fortalezas</b>
Infraestructura	Se cuenta con una instalación adecuada para la ejecución de diferentes actividades Se cuenta con infraestructura apta para las labores de estudio e investigación El espacio físico con el que cuenta en este momento es ideal La disponibilidad de su uso para estudiantes y la comunidad en general
Recurso tecnológico	El uso de recursos tecnológicos Contar con equipo móvil para préstamos Utilización de las bases de datos El aula tecnológica para que la comunidad estudiantil realice sus trabajos
Promoción de la lectura	El fortalecimiento de la lectura, el aprendizaje de nuevos conceptos basados en hechos con una actualidad que cada día cambia
Material bibliográfico	La cantidad de material bibliográfico que posee y su ubicación Que ofrece gran cantidad de material digital al servicio de los estudiantes, de gran utilidad para realizar sus trabajos de investigación El servicio de circulación
Recurso humano	Se trabaja a tiempo completo y es atendida por un profesional en bibliotecología Se tiene un buen canal de comunicación e interacción con los estudiantes Se tiene disponibilidad y conocimiento en el área Se brinda orientación en la búsqueda de información en las bases de datos

Fuente: Elaborada a partir del instrumento aplicado, 2023.

Las fortalezas están vinculadas al recurso humano como componente vital para el desarrollo de las tareas, al recurso tecnológico que permite el préstamo de dispositivos móviles y a la infraestructura. Es por este motivo que las fortalezas de las bibliotecas están vinculadas a las diversas actividades que ejecutan como una forma de tener presencia en las comunidades. Tales actividades se resumen en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Actividades realizadas por las bibliotecas*

<b>Categoría</b>	<b>Actividades</b>
Capacitaciones	Talleres de ofimática, investigación académica y manual de citas APA para el estudiantado de la UNED y del Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED). Celebración de efemérides con estudiantes y público en general. Capacitaciones sobre el uso de recursos digitales, préstamo de dispositivos electrónicos, etc., dirigida a estudiantes y comunidad en general. Talleres y charlas de inducción para estudiantes de primer ingreso de la UNED. Charlas de diferentes temáticas a la comunidad Charlas para el uso de las bases de datos de la UNED. Charlas sobre búsquedas confiables para público general. Capacitación en extensión y formación. Talleres de cuentacuentos. Realización de actividades el Día del Libro.
Donaciones	Con el apoyo del CIDREB se hacen donaciones de material bibliográfico a colegios en territorio indígena, al asilo de ancianos de la comunidad y se regalan libros al público en general, incluyendo mujeres de sectores vulnerables.
Servicios	Préstamo de material bibliográfico y dispositivos tecnológicos destinados a estudiantes, funcionarios y usuarios externos. Logística para entrega de libros posmatrícula, embalaje de libros no retirados, resolución de casos especiales de libros, etc.

Fuente: Elaborada a partir del instrumento aplicado, 2023.

No obstante, las personas encuestadas también señalaron varias debilidades que se localizan en las bibliotecas, como las presentadas en la tabla 7:

**Tabla 7**

*Debilidades de las bibliotecas*

<b>Categoría</b>	<b>Debilidades</b>
Recurso tecnológico	Falta de herramientas para ejercer, tales como software y hardware. Falta de recursos tecnológicos para el préstamo a estudiantes de bajos recursos, que sustituyan lo que ya tenemos. Falta de computadoras en la biblioteca para el uso cotidiano.
Infraestructura y espacio físico	No contar con el espacio adecuado. Mucho ruido. La ubicación de la sede no motiva a los usuarios, cuesta mucho hacerlos participar.
Mobiliario	Cambio de mobiliario.
Material impreso	Colección bibliográfica obsoleta, ya que tienen muchos años. Se cuenta con libros en un 90% obsoletos. Falta de actualización del material bibliográfico.



Recurso humano	Material bibliográfico obsoleto. El poco uso en cuanto al recurso bibliográfico que posee en forma física. No se cuenta con un personal destacado para realizar las funciones propias de una biblioteca. La falta de un funcionario dedicado a este cargo. Falta de un código profesional. Falta de personal para realizar actividades atinentes a la biblioteca. Ausencia de personal.
Otros	Se necesita más apoyo de la Administración propiamente de la Universidad en sí, para que se le dé el carácter de una biblioteca universitaria. Que por más que se publican los servicios que se ofrecen, los estudiantes no siempre muestran interés. Desearía que más personas utilizaran los recursos.

Fuente: Elaborada a partir del instrumento aplicado, 2023.

Las mayores debilidades, entonces, se concentran en la falta de recurso humano, ya que hay descontento y poca motivación de las personas que tienen a cargo la biblioteca, así como una preocupación respecto al material impreso obsoleto y que no reúne las condiciones informativas actualizadas.

Fue también importante conocer los aspectos mejorables por parte de la Administración superior, con la finalidad de catapultar los servicios que brindan, que van desde el ámbito personal hasta el tecnológico, como se muestra en la tabla 8:

**Tabla 8**

*Necesidades en las bibliotecas*

<b>Categoría</b>	<b>Aspectos para mejorar las bibliotecas</b>
Diseño e infraestructura	Contar con un espacio adecuado de uso público Que las bibliotecas sean abiertas Tener un espacio social para la interacción Contar con espacio para estudio, uno para la innovación por parte de los usuarios y personal de planta.
Colección bibliográfica	Que los usuarios tengan acceso a la colección bibliográfica Dotar de libros realmente necesarios, actualizados, principalmente académicos Incentivar a la población a utilizar los recursos y colecciones, tanto físicas como digitales
Tecnología	Disponer de más dispositivos para préstamo a domicilio Dotar de equipo tecnológico actualizado
Capacitaciones	Contar con más capacitaciones para la mejora de procesos Contar con capacitación para utilizar el catálogo en línea Capacitarme en el proceso de cómo se maneja una biblioteca Crear un programa de formación de usuarios integral, un programa de biblioteca abierta y más espacios para talleres, presentaciones, exhibiciones Realizar pasantías, talleres y seminarios certificados, para mejorar el quehacer de la biblioteca
Recurso humano	Un nombramiento en código profesional, o al menos una recalificación de acuerdo a las funciones Nombramiento de una persona que se encargue de estas funciones. Debido a que tengo varias funciones y no me alcanza el tiempo Que se dedique un cuarto de tiempo como mínimo para desarrollar funciones propiamente de biblioteca Los que estamos con recargo en las bibliotecas nunca logramos estar el 100% en ellas, por estar en otras funciones

	Que salarialmente tuviese algún reconocimiento, por la carga laboral que se tiene en la sede
	Reconocimiento a nivel de puesto por el trabajo que se realiza, el cual no está definido dentro del puesto en el cual se está
	Que se creen códigos para bibliotecas universitarias en todas las sedes de la UNED, considerando que son parte importante de la academia
	Que el salario sea para un Profesional a cargo de la Biblioteca, dado que el salario que recibo es para un puesto administrativo y de los más bajos a pesar de las grandes exigencias que hay, y tomando en cuenta que estoy ejerciendo 2 profesiones la de Secretariado Administrativo y Bibliotecología a la vez que, aunque van de la mano, la preparación ha sido dura y no es reconocida ni incentivada
	Contar con más tiempo para realizar funciones específicas de biblioteca
Estudiantado	Mayor interactividad del estudiantado con este servicio
Recurso económico	Contar con los recursos presupuestarios para realizar labores de extensión bibliotecaria en zonas rurales y muy rurales para participar más de lleno en la Política Institucional.

Fuente: Elaborada a partir del instrumento aplicado, 2023.

De las evidencias anteriores se puede constatar que hay una necesidad importante de contar con un código profesional en el ámbito de la Bibliotecología que permita que las personas que la atienden puedan dedicarse a tiempo completo en esa área. Ante todo, se percibe una desmotivación por parte del funcionario.

### Reflexiones finales

En la era de la globalización, las bibliotecas universitarias son una fuente importante de conocimiento, y en ellas se concentra información que contribuye al fortalecimiento de la democracia, la libertad de expresión y al acceso a material físico y digital. En el caso concreto de la UNED, las bibliotecas son un punto de encuentro valioso donde convergen los actores locales, el estudiantado y las personas funcionarias. Al mismo tiempo, son espacios que se utilizan para desarrollar actividades de índole académica, cultural, científica y de extensión universitaria que son un reflejo del quehacer de la universidad en el territorio. El valor público que tienen las bibliotecas hace de estas un referente de búsqueda e intercambio de conocimiento que debe estar orientado a las necesidades del usuario. En consecuencia, deben estar en constante rejuvenecimiento.

Por otro lado, el recurso humano es el componente que hace que la biblioteca cobre vida, tenga personalidad y oriente sus esfuerzos a una constante renovación. A pesar de esto, este artículo demuestra que la UNED debe tomar un nuevo rumbo concerniente al ámbito de las bibliotecas en las sedes universitarias. Hay un rezago que se visibiliza en la poca motivación del funcionario y muchos de ellos no cuentan con los requisitos académicos para atender su puesto. No es suficiente contar con solo las capacitaciones que brinda el CIDREB, sino que se debe orientar al personal que atiende a expandir su conocimiento en el ámbito de la bibliotecología.

Para que esto sea una realidad, la Dirección de las sedes universitarias debe motivar a su personal, conocer sus necesidades e incentivar procesos educativos nacionales e internacionales que contribuyan a mejorar la condición de las personas, articulando acciones con la Dirección de Internacionalización y Cooperación. Además, cabe preguntarse por qué no se han realizado los esfuerzos para reclasificar a estas personas de acuerdo con las labores que ejecutan, que sin lugar a dudas son importantes.

La posibilidad de que se contraten profesionales en bibliotecología es tema de difícil manejo, pues en este momento la Oficina de Recursos Humanos de la UNED analiza la Ley de Empleo

Público, lo cual pone a las universidades públicas en una nueva valoración del empleo vinculado a las garantías del trabajador, panorama que ha estado en análisis en el Conare.

Es así como temas de talento humano, el servicio bibliotecario, la capacitación del personal, pero sobre todo el rumbo que deben tomar las bibliotecas son aristas que no están en discusión en este momento, pese a que las tendencias globales exigen nuevas demandas y conocimiento. Es así también como la PIDIUT de la UNED es una ventana de oportunidad para mejorar y consolidar procesos y potencializar la labor de las sedes universitarias.

En materia de atención a las bibliotecas queda mucho por hacer: ¿podría la PIDIUT convertirse en un aliado que atienda de forma oportuna las necesidades de las sedes universitarias y sus particularidades, principalmente las de las bibliotecas? Es un tema que se debe extrapolar para que los funcionarios de las sedes no solo la conozcan, sino que la comprendan y la pongan en práctica. Esto, junto con el mejoramiento, acondicionamiento y ubicación de bibliotecas en un plano preferencial son temas relevantes para el área de la Bibliotecología.

Se debe fomentar la alfabetización digital para que las personas conozcan cómo se utilizan las bases de datos y para hacer búsquedas eficientes que satisfagan sus necesidades. Por ello es imprescindible contar con equipo tecnológico nuevo y más dispositivos móviles para el préstamo a estudiantes. La PIDIUT, entonces, debe enrumbarse a fortalecer las bibliotecas en todos sus aspectos, pero sobre todo brindar mejores oportunidades de crecimiento a la persona bibliotecaria, que necesita que sus esfuerzos sean reconocidos mediante un puesto acorde con sus funciones y responsabilidades.

Este artículo demuestra que se deben hacer esfuerzos para que las bibliotecas puedan considerarse verdaderos espacios educativos e informativos acorde con las necesidades de un usuario que cada día necesita información veraz y así convertirlas en verdaderos Centros de Recursos para el Aprendizaje y de Investigación (CRAIS).

### Agradecimiento

Se agradece la colaboración y apoyo para este trabajo a las personas que atienden las bibliotecas de las sedes universitarias de la UNED y a Ligia Jeannette Bermúdez Mesén, funcionaria de la Vicerrectoría de Investigación de la UNED.

### Referencias

- Carabaloso, K., Romero, O. y Castro, M. E. (2019). Uso de herramientas de gestión de información en bibliotecas universitarias, efecto en la actividad científica: estudio de caso. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 42(2), 141-157. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n2a03/>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas [IFLA]. (2013). *Declaración de la IFLA sobre Bibliotecas y Desarrollo*. <https://www.ifla.org/es/publications/declaracion-de-la-ifla-sobre-bibliotecas-y-desarrollo/>
- Figueredo, A., Figueredo Matos, M. y Aponte Cabrera, C. (2013). La biblioteca universitaria como institución de apoyo a la docencia y la investigación. *Revista Bibliotecas*, 31(1), 1-8. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/5106/>
- González, M. y Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18(2), 1-23. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002/](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002/)
- Gutiérrez, E. (2021). Desarrollo territorial de las Sedes Universitarias de la UNED en tiempos de cambio. En M. J. Quesada Chaves y S. Zamora Cortés (eds.), *Reflexiones en Educación. Integración de saberes sobre contextos educativos y metodologías de enseñanza* (pp. 79-121). Editorial de la Sede del Pacífico, Universidad de Costa Rica.

- Kranich, N. (2001). *Libraries Create Social Capital*. Library Journal. <https://www.libraryjournal.com/story/libraries-create-social-capital/>
- Martínez Comeche, J. (1995). *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Síntesis.
- Moreiro, J. (2001). *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Especialidades Gráficas.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco]. (1994). *Manifiesto sobre la biblioteca pública*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_spa)
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3). <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>
- Torres-Santo Domingo, M. (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (80), 43-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2173486>
- Universidad Estatal a Distancia [UNED]. (2019). *Política Institucional para el Desarrollo Integral de la Universidad en el Territorio*. Consejo Universitario de la Universidad Estatal a Distancia. <https://www.uned.ac.cr/conuniversitario/notas-informativa/noticias-cu/752-la-universidad-estatal-a-distancia-crea-politica-institucional-para-el-desarrollo-integral-de-la-universidad-en-el-territorio/>
- Universidad Estatal a Distancia [UNED]. (2023). *Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB)*. <https://www.uned.ac.cr/academica/cidreb/>