

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA
INFORMACION**

***“PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE BASES DE DATOS QUE
OFRECE EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS, DOCUMENTACIÓN E
INFORMACIÓN (SIBDI) A LA SEDE RODRIGO FACIO DE LA
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, EN EL ÁREA DE CIENCIAS
BÁSICAS”***

**Proyecto de Graduación presentado para optar al grado de
Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información**

Por

**Silvia Elena Jerez Brenes
961552**

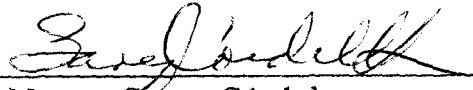
2005

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA
INFORMACION**

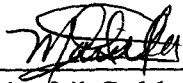
Este Proyecto Final de Graduación fue aceptado por el siguiente tribunal, como requisito para optar por el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.



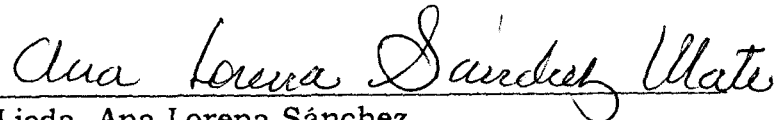
Licda. María Elena Ureña
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
Director a.i.



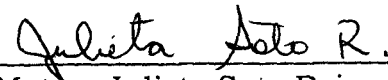
Master Saray Córdoba
Profesora Invitada



Marcela Gil Calderón, MBA
Directora



Licda. Ana Lorena Sánchez
Lectora



Mgtra. Julieta Soto Rojas
Lectora

Silvia Elena Jerez Brenes
Sustentante

DEDICATORIA

A Dios, mi padre celestial, quien ha guiado mis pasos y me ha acompañado en todos los momentos de mi vida, me ha brindado la fortaleza para continuar y alcanzar mis metas.

A mis padres Julio y María Elena, por su comprensión y apoyo incondicional, gracias a sus esfuerzos mis estudios se hicieron realidad, al darme las bases necesarias para prepararme ante la vida.

A Olman por su amor, gracias por estar presente en esta nueva meta.

A mi bebé Olman Eduardo, por ser la fuente principal de mis logros.

AGRADECIMIENTO

A la profesora Marcela Gil por sus consejos y asesoría en el desarrollo de esta investigación.

A las lectoras Ana Lorena y Julieta por sus valiosos aportes que enriquecieron esta investigación.

A la Escuela de Bibliotecología por su enorme comprensión en los momentos que se necesitó su apoyo.

A las escuelas en investigación por permitir que este trabajo fuera desarrollado satisfactoriamente.

A todas aquellas personas que trabajaron junto a mí en el desarrollo de esta investigación, gracias por estar siempre ahí.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE CUADROS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
A. El problema y su importancia	1
B. Objetivos	3
1. General	3
1.1 Objetivos Específicos	3
2. General	4
2.1 Objetivos Específicos	4
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	5
A. Revisión de Literatura	5
B. Marco Teórico	10
1. Necesidades de Información	10
2. Promoción y Difusión de Servicios	12
2.1 Conceptualización de promoción y difusión de servicios de información	13
2.1.1. Promoción	13
2.1.2. Difusión	16
2.2. Mecanismos de promoción y difusión	16
2.2.1. Formas de promoción	17
2.2.2. Productos y servicios	18
2.3. Comportamiento del usuario/cliente	20
2.4. Aplicación de la promoción y la difusión en servicios bibliotecológicos	22
3. Bases de Datos	23
3.1. Conceptualización de bases de datos	23
3.2. Tipos de bases de datos	24
3.3. Características de las bases de datos	26
3.4. Ventajas de las Bases de Datos	26
3.5. Selección de Bases de Datos	27
3.5.1. Proceso de evaluación, en la selección de las bases de datos	29
4. Bibliotecas Universitarias	30
4.1. Conceptualización de Bibliotecas Universitarias	30
4.2. Servicios que ofrecen las Bibliotecas Universitarias	31
4.3. Personal que labora en las Bibliotecas Universitarias	32
4.4. Métodos o técnicas de promoción y difusión de servicios de información aplicados a las bibliotecas universitarias.	33
4.4.1. Desarrollo de habilidades de información	34
4.4.2. Mercadeo orientado al usuario/cliente	34
4.4.3. Promoción de servicios de información	35

4.4.4 La Formación de usuarios	37
4.4.5. Evaluación	38
5. Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica	40
5.1. Antecedentes históricos	40
5.2. Estructura Organizacional del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI)	42
5.3. Unidad de Referencia y Documentación (UREDOC)	43
5.3.1. Estructura Organizacional de UREDOC	44
5.3.2. Servicios que ofrece UREDOC	44
5.3.3. Personal de UREDOC	45
5.3.4. Equipo con que cuenta UREDOC	48
5.4. Bases de Datos del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información	49
5.4.1. Tipos de bases de datos.....	49
5.4.2 Características de las bases de datos	49
5.4.3. Modo de Adquisición de las bases de datos, por parte del SIBDI.....	52
5.4.4. Costos de las bases de datos	56
III PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	60
A. Procedimiento para alcanzar el Objetivo General 1	60
1. Tipo de Investigación	60
2. Sujetos y Fuentes de Información	61
2.1. Sujetos	61
2.2. Fuentes de Información	61
2.3. Diseño Muestral	62
3. Cuadro de Variables	65
4. Análisis y tratamiento de la información	68
5. Descripción de Instrumentos	68
5.1. Cuestionario	68
B. Metodología para lograr el objetivo General 2	69
1. Pasos anteriores a la propuesta	69
2. Estructura de la propuesta	69
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	75
A. Resultados	75
CONCLUSIONES	96
PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE BASES DE DATOS QUE OFRECE EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS, DOCUMENTACION E INFORMACIÓN (SIBDI) A LA SEDE RODRIGO FACIO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, EN EL ÁREA DE CIENCIAS BÁSICAS	98
A. Introducción	98
B. Justificación	100
C. Actividades que debe implementar la Unidad de referencia y Documentación para dar a conocer el servicio de bases de datos. ..	101
RECOMENDACIONES	105

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	106
ANEXO	111

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1A: Accesibilidad al servicio de bases de datos por parte de los estudiantes_____	80
CUADRO 1B: Accesibilidad al servicio de bases de datos por parte de los docentes_____	80
CUADRO 2: Ventajas y desventajas del servicio de bases de datos____	84
CUADRO 3: Razones por las cuales los docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas no utilizan el servicio de bases de datos_____	92
CUADRO 4: Medios de promoción y difusión sugeridos por los docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas_____	93

INDICE DE GRÁFICOS

- GRÁFICO 1:** Uso de los servicios que ofrece el SIBDI _____76
- GRÁFICO 2:** Frecuencia de uso de las bases de datos _____77
- GRÁFICO 3:** Conocimiento de los procedimientos de uso de las bases de datos _____78
- GRÁFICO 4:** Conocimiento del servicio de bases de datos _____79
- GRÁFICO 5:** Áreas temáticas que incluyen las bases de datos que ofrece el SIBDI a los docentes y estudiantes según su especialidad _____81
- GRÁFICO 6:** El idioma como obstáculo en la utilización de las bases de datos _____82
- GRÁFICO 7:** Tipo de bases de datos que utilizan los docentes y estudiantes del área de ciencias básicas _____83
- GRÁFICO 8:** Conocimiento de los formatos de bases de datos por parte de los docentes y estudiantes _____86
- GRÁFICO 9:** Formatos de las bases de datos más utilizados por los docentes y estudiantes _____86
- GRÁFICO 10:** Conocimiento del horario de servicio de las bases de datos por parte de los docentes y estudiantes _____87

- GRÁFICO 11:** Características en cuanto al equipo requerido para utilizar las bases de datos _____ 89
- GRÁFICO 12:** Disponibilidad de equipo _____ 90
- GRÁFICO 13:** Infraestructura del servicio de bases de datos _____ 91
- GRÁFICO 14:** Medios utilizados por los docentes y estudiantes para obtener información, en su desarrollo profesional _____ 94

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

A. El problema y su importancia

La información ha sido de crucial importancia en el desarrollo del hombre, constituyendo el elemento principal para el progreso de la humanidad, desde tiempos muy antiguos.

En la actualidad la información es fundamental en la toma de decisiones oportunas para alcanzar el progreso y desarrollo del ser humano, por ende, debe estar a disposición de todas las personas, quienes podrán utilizarla de acuerdo con sus necesidades y capacidades tanto físicas como intelectuales, mejorando su calidad de vida con las diversas oportunidades que ésta le ofrece, al poder competir en diversos escenarios tanto en el ámbito nacional como internacional.

Se debe explorar las habilidades e intereses de los usuarios, a fin de ofrecerles mejores herramientas y fuentes de información como lo han sido los medios impresos (libros, folletos, revistas), hasta la llegada de las bases de datos especializadas e interdisciplinarias en disco compacto, disquete y en línea, uno de los servicios más actualizados que ofrecen las unidades de referencia a sus usuarios.

La introducción de las computadoras y las telecomunicaciones en el proceso enseñanza-aprendizaje amplía la perspectiva y uso de los materiales de apoyo para llevar a cabo la formación de usuarios de la información. El usuario debe asumir nuevas posiciones frente a los

soportes documentales, aprender a manejar bases de datos, sistemas de comunicación en red y sobre todo cambiar su metodología de recuperación de información.

Las bases de datos según Morales (1993, pág. 59) son “*colecciones de registros almacenados en soportes magnéticos accesibles por computadora*”. En nuestros días es una herramienta básica en la búsqueda de información, ya que facilitan el almacenamiento y la recuperación de información desde el punto de vista académico y comercial, entre otros.

El Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica (SIBDI) cuenta con una amplia diversidad de bases de datos que cubren diferentes áreas temáticas, estas bases de datos no son tan conocidas o no han tenido el impacto esperado en la comunidad universitaria, como recurso de información novedoso, en el cuál se invierte anualmente un alto porcentaje del presupuesto asignado al Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI), de la Sede Rodrigo Facio, para su adquisición.

Como consecuencia se debe evaluar el aprovechamiento de este recurso tecnológico ante los nuevos retos y demandas de una población específica, de la cuál se debe conocer sus necesidades de información. Por tal razón parece oportuno plantearse un programa de promoción y difusión de bases de datos por especialidades, ofreciéndole a cada unidad académica la posibilidad de contar con herramientas de apoyo a

sus programas, por medio de la información contenida en las bases de datos como por ejemplo referencias bibliográficas, texto completo, referencia bibliográfica con resúmenes, en diferentes formatos discos compactos, DVD, disquetes, o en línea.

Es importante tener en cuenta que aunque los medios tecnológicos permiten una recuperación y distribución de información en menor espacio y tiempo. La capacidad individual para asimilarlos y apropiarse de ellos en función de su propio beneficio, está basada no sólo en la posibilidad de acceso, sino en sus intereses e inclinaciones hacia estos recursos informativos.

B. Objetivos

1. General

Investigar las necesidades específicas de la población de usuarios del área de Ciencias Básicas de la Sede Rodrigo Facio, de la Universidad de Costa Rica, con relación a las bases de datos que el SIBDI les ofrece.

1.1 Objetivos Específicos

- a. Determinar las necesidades de información de los usuarios del Área de Ciencias Básicas de la Sede Rodrigo Facio, de la Universidad de Costa Rica, en cuanto a:

- Información sobre las bases de datos
- Capacitación sobre el uso de las bases de datos
- Información sobre los medios de acceso a las bases de datos
- Uso de las bases de datos

2. General

Diseñar un programa de promoción y difusión de Bases de Datos del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI), dirigido a la población del Área de Ciencias Básicas de la Sede Rodrigo Facio, de la Universidad de Costa Rica.

2.1 Objetivos Específicos

- a. Identificar fortalezas y debilidades del servicio de bases de datos que ofrece el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI).
- b. Identificar actividades de promoción y difusión de servicios en las bibliotecas.
- c. Establecer la planificación y ejecución de actividades que promuevan el servicio de bases de datos en los usuarios del área de Ciencias Básicas.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

A. Revisión de Literatura

Con el fin de tener conocimiento de otros trabajos realizados sobre este tema, en el campo de Bibliotecología, tanto en el ámbito nacional como internacional se revisó el material bibliográfico de las bibliotecas y de los medios electrónicos siguientes:

- Biblioteca Carlos Monge Alfaro
- Biblioteca Luis Demetrio Tinoco
- Internet

En el ámbito nacional se consultó el material de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro y la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica, en las cuales se localizaron algunas investigaciones, aunque cabe destacar que no específicamente sobre promoción y difusión de bases de datos, sino sobre la promoción de servicios de información, destacándose las siguientes:

Acuña Alvarado, Luisa. **Difusión de servicios de información**. San José : U.C.R., Facultad de Educación, Esc. De Bibliotecología, 1992.

Se describen procedimientos y técnicas que se deben tomar en cuenta para realizar la promoción de servicios en las unidades de información.

Mercadeo de información y servicios en la biblioteca: foro de especialistas efectuado el 17-26 de mayo del 2000, lista de discusión de bibliotecólogos. (18): 1-2, p. 11-17.

Los administradores de las bibliotecas tienen que ser conscientes del papel que juega el mercadeo de servicios de información en las unidades de información, por ende se da a conocer el concepto de mercadeo, venta de servicios y la necesidad de aplicar propuestas de mercadeo en ellas, a fin de lograr mejores resultados al dar a conocer los servicios y productos que se ofrecen.

Barrera Restrepo, Efrén. **Mercadeo de servicios de información.** Santafé, Bogotá: Colciencias, 1998.

En términos generales este libro enfoca el mercadeo de servicios de información como una forma de rescatar el valor de las herramientas con las que cuentan las unidades de información. Por ende los bibliotecólogos aplican las medidas de evaluación y dinamismo de los servicios que están brindando, en pro de una mejor satisfacción de sus usuarios.

Oconitrillo H., Ana M. **Mercadeo y venta de servicios: guía para el bibliotecario especializado en Ciencias de la Salud, traducción y memoria.** 1997.

Aunque esta investigación está dirigida a una población específica, se destaca la intervención del bibliotecólogo en cuanto a la promoción de servicios de información.

Aguilar Fernández, Víctor. **El empleo de la creatividad en la promoción de los servicios de las bibliotecas; una experiencia institucional.** **En:** Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán. 9(188): 101-103; feb.-mar., 1994.

Este documento indica la gran importancia que tiene el bibliotecólogo al tomar la iniciativa en la promoción de los servicios de la biblioteca por medio de novedosas técnicas existentes y las que pueda diseñar para atraer al usuario en la utilización de nuevos servicios y productos.

Mercadeo de servicios de información. Bogotá : COLCIENCIAS, 1998.

Se refiere a la utilización de herramientas y técnicas del mercadeo, donde el bibliotecólogo debe implementarlos para brindar calidad y darle una nueva visión del papel de los profesionales de la información.

En la búsqueda de información en el ámbito internacional se consultó el medio electrónico internet del cuál se localizaron algunos materiales sobre desarrollo de habilidades de información que se implementan en las bibliotecas para dar a conocer servicios, formando al usuarios para que de forma autónoma busque la información que necesita, destacándose los siguientes:

García Mota, Alfonso Daniel. (2004). **IV Encuentro sobre desarrollo de habilidades informativas, competencias informativas: hacia la implementación de programas.** Recuperado el 11 de julio 2005, <http://bivir.uacj.mx/dhi/Eventos/CuartoEncuentro/Relator%C3%ADaGeneral.pdf>

Evento organizado por la Universidad Autónoma de Ciudad de Juárez, desarrollado del 21 al 23 de octubre del 2004, exponiendo como temática central la implementación de programas para las competencias de la información. Además de la presentación de dos talleres en los

cuáles se plantea la posibilidad de elaborar tutoriales en línea. Tema importante de rescatar en la presente investigación.

Sharp, Kate. (2000). **Biblioteconomía en internet: papeles tradicionales en un entorno nuevo. 66th IFLA Council and General Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August.** Recuperado el 11 de julio 2005, de <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/005-120s.htm>

Los roles y las habilidades se trasladan a un entorno de red. Proponiéndose los tutoriales interactivos basados en el web, diseñados para ayudar a los usuarios a desarrollar habilidades de información en internet.

Morales, Félix Benito. (1998). **Educación documental: modelo para la adquisición y el desarrollo de habilidades de información) es tan difícil enseñar a pensar y a informarse?** Recuperado el 11 de julio del 2005, de <http://www.educadormarista.com/ARTICULOS/educaciondocumental2.htm>

En este documento se expresa la necesidad de mostrar principal preocupación por el desarrollo de habilidades de información, a fin que el usuario aprenda a ser autónomo en la búsqueda, utilización y evaluación de la información, independientemente de su formato. Proponiendo para ello la enseñanza transversal, la cuál prepara al usuario para aprovechar, los propios recursos mentales en la autorregulación del aprendizaje, actuando de forma participativa y solidaria. Por medio de aspectos básicos como: aprender a pensar, aprender a informarse y aprender a vivir.

La educación documental implica o sugiere un modelo de instrucción que pretende mejorar tanto los recursos mentales del alumno, como el dominio de las herramientas tecnológicas con un modelo de aprendizaje participativo y en escenarios diversos, dentro y fuera de la institución. La sugerencia es la integración de los docentes y los bibliotecólogos en grupos multidisciplinares de investigación educativa-documental.

Zamora Tovar, Ismael. (2000-2001). **Enseñanza de habilidades de información en la universidad**. Recuperado el 11 de julio 2005, de <http://www.uag.mx/63/a18-01.htm>

Tovar en este documento sugiere que la enseñanza de habilidades de información debe comenzar a ser parte de cada contenido de los programas curriculares, por medio de un curso para tal efecto o bien insertando en cada programa una parte relacionada con este propósito.

El estudiante universitario debe desarrollar estas habilidades a partir de los recursos de información que existen en su área específica de formación profesional. Se trata de hacer usuarios independientes y efectivos en la búsqueda de la información.

B. Marco Teórico

1. Necesidades de Información

1.1 Conceptualización de necesidades de información

Cada población tiene necesidades de información específicas, que se derivan básicamente de sus referentes cognitivos, los cuales están relacionados con la disciplina de estudio y con el sistema de conocimientos dentro del cual realizan sus actividades principales.

Las necesidades de información son, según Hernández (2001, pág. 163) *“entendidas como los conjuntos de datos que un individuo necesita poseer para cubrir un objetivo determinado, este objetivo del uso que se hará de la información las determina: a partir de un problema, se busca solución”*.

Las unidades de información tienen como propósito satisfacer las necesidades de información de las personas; pero para cumplir con esta tarea es necesario conocer a fondo la naturaleza de estas, como prioridad sobre la búsqueda de la misma.

Santos y Calva (1997, pág. 211) afirman que cuando no se basan los servicios en las necesidades del usuario estos pueden ocasionar grandes bajas en la utilización de los servicios.

Los servicios bibliotecarios que son desarrollados bajo otras bases que no sean satisfacer las necesidades de información de los usuarios, ya que éstas se desconocen, puede ser la razón por la cual algunos servicios no satisfacen los requerimientos de los usuarios, lo cual puede ocasionar continuas protestas o baja utilización de éstos, entre otras manifestaciones.

1.2 Necesidades de información: la importancia de conocerlas

Las bibliotecas deben tener presente cuales son las necesidades de información de la comunidad o población a la cuál le brindan servicios, a fin de ofrecerles productos y servicios que cubran a plenitud sus expectativas en cuanto a información se refiere, por lo que Calva (2004, pág. 26), menciona lo siguiente

El conocimiento sobre las necesidades de información de una comunidad implica tener las bases primarias de todas las actividades informativas de los sujetos que la forman con la finalidad de que dicho conocimiento sea utilizado por las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, de los servicios y en general de la propia unidad informativa.

El estudio de las necesidades de información se debe caracterizar por la determinación de los requerimientos básicos de la comunidad o población en general, dándole énfasis a los usuarios reales y potenciales; aunque una de las grandes controversias en las que se ven inmersas las bibliotecas, es la percepción de las necesidades de los usuarios reales, dejando de lado a los potenciales. Calva (2004, pág. 25) menciona al respecto

...de forma convencional o tradicional los servicios de información son dirigidos a los usuarios reales, quienes expresan sus necesidades vía una demanda en el servicio bibliotecario y de información, pero tampoco aquí se contemplan o investigan las necesidades de información que no son convertidas en esas demandas por este tipo de usuarios reales; asimismo los servicios se olvidan por completo de los usuarios potenciales que en realidad son un porcentaje mayoritario de la comunidad de usuarios que normalmente atienden una comunidad de información.

Es de vital importancia conocer las necesidades de información de la población a la que se sirve, a fin de poder ofrecerles servicios y productos idóneos, que cubran las crecientes demandas de información que se presentan. Con esto el bibliotecólogo se garantiza la satisfacción de los usuarios y la adecuada estructura organizativa de su institución o unidad de información.

1.3 Técnicas de detección de necesidades de información

Para la detección e identificación de necesidades de información de usuarios, se pueden utilizar varias técnicas dependiendo de la cantidad y/o características propias de la población. Por ejemplo se pueden utilizar los cuestionarios, las encuestas, los estudios de usuarios, las evaluaciones entre otras.

2. Promoción y Difusión de Servicios

La promoción y difusión de servicios en las unidades de información deben constituir una herramienta más en lo que son los logros o el impacto de los servicios que recién se implementan en las bibliotecas. Son formas de darle a conocer a los usuarios las nuevas adquisiciones con que cuenta una institución o en este caso en una unidad de información. De la cuál se nutre del uso de los servicios y productos que se le ofrecen a los usuarios, por lo que una adecuada promoción-difusión le garantizaría a la población estar informada de cuáles herramientas están a su disposición para la búsqueda de la información.

Los medios de promoción en las bibliotecas son todos aquellos procedimientos en los que se emplean técnicas, métodos y astucia, para cumplir con determinados objetivos, utilizando publicidad o difusión de servicios y productos.

Lo anterior abarca desde aspectos tan simples como informar a los usuarios sobre el horario, hasta la elaboración de programas de instrucción, las cuales deben influir de manera positiva en las actitudes y opiniones de determinado público; en el caso de una biblioteca: usuarios, personal, proveedores, etc.

2.1 Conceptualización de promoción y difusión de servicios de información

2.1.1. Promoción

La promoción en las bibliotecas tiene como objetivo dar a conocer los servicios que éstas proporcionan, reduciendo la resistencia del usuario, acercándolo y familiarizándolo con las colecciones, para alcanzar un mejor uso y aprovechamiento de los recursos. Para ello se utilizan métodos y técnicas apropiadas, apoyándose en el potencial de algunos medios masivos de comunicación, y de otros recursos.

Según Santesmases y otros (2003, pág. 98) la promoción se puede definir de la siguiente manera:

La promoción de un producto es el conjunto de actividades que tratan de comunicar los beneficios que reporta el producto y de persuadir al mercado meta de que lo compre a quien lo ofrece. Es una combinación de las siguientes actividades:

- *Venta personal*
- *Publicidad*
- *Propaganda*
- *Relaciones Públicas*
- *Promoción de ventas*
- *Mercadotecnia directa.*

Esta definición hace énfasis al área de ventas, no obstante, los autores hicieron la salvedad del caso, en su aplicación a cualquier institución o empresa a la que se quisiera enfocar, aunque no se dé propiamente la venta de servicios.

Para Herra (1999, p. 108) la promoción se define como:

La forma que domina o utiliza el vendedor para influir en la adquisición de sus servicios como productos por parte de los consumidores. Se puede promocionar a través de publicidad, venta personal, propaganda y promoción de ventas.

También hace hincapié en que se pueden desarrollar estrategias para atraer nuevos clientes o retener a los ya existentes, tales como:

1. Adquisición de nuevos clientes.

- De los competidores
- De los no usuarios

2. Retención de los clientes existentes.

- Todos los clientes
- Clientes selectos

3. Incremento del volumen a los clientes existentes.
4. Incremento del volumen de los productos complementarios.
5. Desplazamiento de clientes hacia los productos sustitutos.

Por su parte Kotler (1990, pág. 630) define promoción como *“las actividades mediante las cuales se comunican los méritos del producto y se persuade a los consumidores meta para que los compren”*. O en este caso en particular los utilicen.

Bonta (1995, pág. 44), a su vez define la promoción como

...el conjunto de técnicas integradas en el plan de marketing para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio, orientadas a públicos determinados.

Esta definición es aplicable a las unidades de información que se dedican a la promoción de servicios específicos por medio del mercadeo.

El objetivo principal de la promoción debe ser la creación de imagen, diferenciación y el posicionamiento del producto dentro de la población a la que va dirigida. O en otras palabras es comunicar la existencia del producto, dar a conocer sus características, ventajas y necesidades que satisface, teniendo como fines básicos el de informar, persuadir y recordar.

2.1.2. Difusión

La difusión es dar a conocer a los usuarios o clientes de todos los servicios y productos que ofrece una organización, a través de los medios masivos de comunicación tecnológicos y tradicionales. Como lo menciona Santesmases y otros (2003, pág. 991) *“es un proceso de comunicación y aceptación de un nuevo producto por el mercado a lo largo del tiempo”*.

2.2. Mecanismos de promoción y difusión

Para un efectivo mercadeo de los productos y servicios de información, las bibliotecas deben promocionar y dar a conocer a los usuarios sus servicios y productos mediante las distintas formas de promoción. Un programa de promoción y difusión de servicios sistemático y organizado creará una imagen de biblioteca innovadora frente a la imagen de un depósito de material impreso, mejorando el estatus y reconocimiento de la biblioteca.

La promoción de estos productos y servicios puede realizarse por las siguientes vías:

- Carteles y anuncios colocados en la dependencia
- Folletos relativos a los servicios y/o recursos de la biblioteca
- Programas de instrucción al usuario
- Visitas guiadas
- Correo electrónico
- Internet

- Prensa
- Índices elaborados en discos compactos

La utilización de los distintos instrumentos de la promoción dependen fundamentalmente según Santesmases y otros (2003, pág. 624) de los siguientes aspectos:

- Recursos disponibles
- Tipo de producto a vender
- Características del mercado
- Tipo de estrategia de mercadotecnia utilizada
- Etapa del proceso de compra
- Etapa del ciclo de vida del producto

2.2.1. Formas de promoción

Algunas de las formas de promocionar la información son las siguientes:

- **Publicidad**

La publicidad tiene un costo, en el sentido de la inversión que se debe realizar para el diseño de diversas modalidades como lo son: los señaladores, plegables, botones, bolsas plásticas, objetos y carteles, entre otros.

- **Relaciones públicas**

Esto se basará en la relación directa entre el personal de la biblioteca y el usuario. El contacto personal dará puntos a favor, en cuanto a que

el bibliotecólogo conocerá de las necesidades, inquietudes, sugerencias, entre otras de los usuarios que visitan las unidades de información.

- **Comercialización**

Es la promoción que se hace una vez que el cliente está dentro del recinto de la biblioteca.

- **Identidad Visual**

Diseño de símbolo, logos, papelería, uso del color, etc.

2.2.2. Productos y servicios

El fundamento de un servicio o producto es su adecuación para satisfacer una necesidad real de los usuarios, analizados desde una perspectiva de costo-beneficio.

Kotler y Armstrong (2001, pág. 13) definen el producto como:

Cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad: incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas.

También Kotler y Armstrong (2001, pág. 6) definen el servicio como “*cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo*”.

Los productos y servicios deben llegar en forma adecuada a sus consumidores, permitiendo el intercambio de estos bienes y servicios, así como la información entre las organizaciones y los consumidores.

los grupos sociales, la familia, las influencias personales y las situaciones de compra y consumo.

También Santesmases y otros (2003, pág. 248) menciona que en los estudios de comportamientos de usuarios/clientes incluyen los siguientes aspectos:

- El comportamiento de compra o adquisición, individual o en grupo, para el propio consumo o el terceros, con los que se está relacionado por vínculos familiares, de amistad o afectivos, de carácter no lucrativo.
- El comportamiento de uso o consumo final de los bienes y servicios adquiridos por uno mismo o por terceras personas.
- Los factores internos y externos al individuo que influyen en el proceso de compra y en el uso o consumo del producto adquirido.

Este estudio permitirá identificar de modo más efectivo las necesidades actuales y futuras, mejorar la capacidad de comunicación con los usuarios/clientes, obtener confianza y asegurar su lealtad, planear de modo más efectivo la acción comercial.

Santesmases y otros (2003, pág. 252) considera los siguientes aspectos o dimensiones en los estudios del comportamiento de los usuarios/clientes:

- | | | |
|--|---|---------|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué? • ¿Quién? • ¿Por qué? • ¿Cómo? • ¿Cuándo? • ¿Dónde? • ¿Cuánto? | } | Utiliza |
|--|---|---------|

Estos cuestionamientos ayudan a conocer mejor a los usuarios/clientes y sus necesidades inmediatas y futuras.

Uno de los aspectos más importantes de destacar en las actividades de promoción y difusión es el impacto que esto pueda generar en las personas a las que van dirigidas.

2.4. Aplicación de la promoción y la difusión en servicios bibliotecológicos

En los últimos años, las bibliotecas de los países en desarrollo están llevando a cabo iniciativas para introducir productos y servicios de las tecnologías de la información con los que puedan mejorar la calidad del servicio bibliotecario. El advenimiento de nuevas tecnologías tales como: el enorme incremento de los medios de almacenamiento electrónico, la conjunción entre las telecomunicaciones y los medios de transmisión, la disponibilidad de una gran cantidad de recursos de información accesibles a través de Internet, así como el continuo abaratamiento de los equipos informáticos, han hecho posible que los bibliotecarios incorporen estas tecnologías para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios.

Las bibliotecas deben promover el uso de las tecnologías de la información, si quieren dar respuesta a las cambiantes necesidades informativas de la comunidad.

3. Bases de Datos

3.1. Conceptualización de bases de datos

Las bases de datos surgen justamente por la necesidad de obtener la información con más rapidez, calidad y relevancia en forma seleccionada, permitiendo búsquedas y combinaciones apoyadas con operadores booleanos. Peña y otros (2003, pág. 105) señalan que “ el volumen de información y las exigencias de los usuarios de la información son cada vez mayores en todos los ámbitos sociales, fomentando la informatización de su tratamiento”. Éstas pueden encontrarse en disco compacto, en línea o en disquete.

Según Domínguez (2001, p. 263) las bases de datos se definen como:

...archivos que contienen los datos, las estructuras de las tablas y otros objetos: las consultas, los formularios, los informes, las páginas, las macros y los módulos, que agrupan de forma estructurada toda la información disponible que vamos a gestionar.

Por su parte Cohen (2000, p. 146) define las bases de datos

...como una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular.

Las bases de datos se pueden definir según los anteriores criterios como conjuntos de datos que se encuentran relacionados entre sí y que permiten, a su vez, construir archivos introduciendo diferentes campos que componen sus registros. Por lo que las unidades de información cuentan con una herramienta fundamental en el desarrollo de

colecciones ahorrando espacio, optimizando servicios, brindando información especializada y actualizada.

3.2. Tipos de bases de datos

Como se mencionó anteriormente las bases de datos pueden encontrarse en diversos formatos, al igual que sus tipos, por lo que Pomim (2001, pág. 4) las clasifica en las siguientes categorías:

- **Bibliográficas:** tiene referencia bibliográfica y a veces el resumen del documento.
- **Referenciales:** datos referenciales sobre las personas, instituciones públicas y privadas, productos, materiales, leyes o datos de catastros.
- **De fuentes:** tienen datos originales e integrales a texto completo del documento.

También se pueden mencionar las bases de datos en línea, que presentan tanto ventajas como desventajas en cuanto a la actualización de la información y su acceso en la red de internet.

Según Gamboa (2002, pág. 37) entre las ventajas y las desventajas de optar por internet están:

Ventajas

- Expande las posibilidades tecnológicas y de información.
- Fácil de acceder información dispersa en todo el mundo.
- Permite el intercambio rápido de información actualizada.

- Comunicaciones económicas, sobre todo anuncios y publicidad.
- Interconexión con múltiples redes.
- Acceso a fuentes de información en línea.
- Comercio a larga distancia.
- Compatibilidad e interoperabilidad entre diversos equipos y plataformas.

Desventajas

- El tiempo de respuesta se degrada al aumentar la popularidad de internet.
- Toma tiempo, esfuerzo y experiencia implementar los mecanismos de seguridad.
- Organización y calidad del contenido: no hay un solo directorio o servicio para buscar información y no se asegura que la misma esté actualizada y sea veraz.
- Complejidad en la administración y mantenimiento de redes LAN al conectarse a internet.

Según Caravaca y otros (1996, pág. 13), las bases de datos bibliográficas

...han venido a facilitar el acceso a la información. Éstas deben responder a las necesidades de la unidad de información quien selecciona los datos que van a ser requeridos por los usuarios.

3.3. Características de las bases de datos

Las bases de datos permiten aprovechar mejor la información, así como la disponibilidad inmediata de la misma. Éstas presentan características que según Caravaca y otros (1996, pág. 11) se convierten a su vez en grandes ventajas para su utilización.

- Independencia de datos
- Los datos se pueden compartir
- Se observa la integridad
- Se da una disponibilidad de la información para los usuarios
- Mayor y mejor normalización de la información
- Existe coherencia en los resultados

3.4. Ventajas de las Bases de Datos

Entre las principales ventajas de la utilización de las bases de datos según Cohen y Asín (2000, pág. 149) están:

- La globalización de la información, permite a los diferentes usuarios considerar la información como un recurso corporativo que carece de dueños específicos.
- Eliminación de la información redundante.
- Eliminación de información incongruente.
- Permite compartir información.
- Permite mantener la integración de la información.
- Independencia de datos.

3.5. Selección de Bases de Datos

Al respecto Salvador y Angós (2000, p. 165) menciona los siguientes criterios para ser considerados al seleccionar las bases de datos:

- **Cobertura Temática:** ¿cubre la base de datos el tema de búsqueda? ¿con qué nivel de profundidad? ¿Es una base de datos multidisciplinar o es específica del tema? Las respuestas nos ayudarán en la selección; de cualquier manera, este aspecto es el más importante, ya que si una base de datos no cubre el tema de interés, no es necesario aplicar los otros criterios.
- **Tipo de información:** coincide con el tipo de documento que necesita el usuario. Si éste necesita libros, patentes, artículos de revistas, tesis doctorales, directorio de empresas, etc. También es importante el tipo de material indizado en la base de datos; es decir si la información que contiene es de tipo científico (orientada a la investigación) o popular (dirigida al público en general).
- **Actualización:** ¿cada cuánto se actualiza la base de datos? ¿Semanal, mensual, trimestralmente? ¿cuál es el lapso de tiempo transcurrido desde que aparece la información impresa hasta que está disponible en la base de datos? También es un aspecto importante; si un usuario quiere información reciente publicada en el último mes, y es una

base datos que se actualiza cada tres meses, obviamente no servirá.

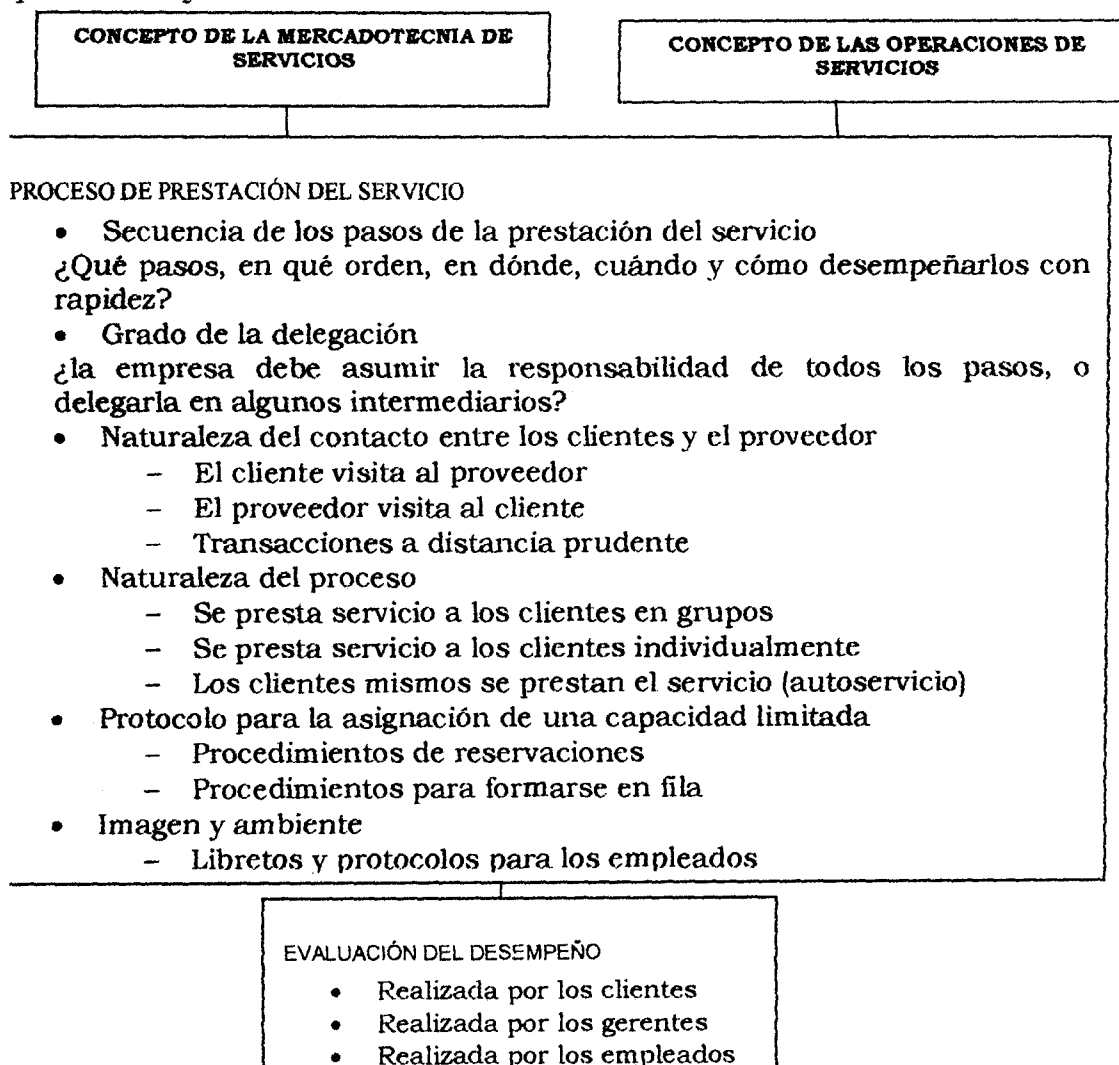
- **Período que cubre:** generalmente los usuarios suelen pedir búsquedas de información de cinco, diez o quince años atrás como mucho; la mayoría de las bases de datos se empezaron a crear en la década de los años setenta y ochenta, con lo que muchas de ellas cubren un periodo de tiempo lo suficientemente amplio.
- **Estructura de bases de datos:** ¿qué campos contiene la base de datos? ¿Cuáles son recuperables? También es un aspecto importante; si un usuario quiere conseguir los resúmenes de artículos publicados, hay que asegurarse de que la base de datos contiene el campo del "abstract" o resúmenes. Por ejemplo, la base de datos del CHEMICAL ABSTRACT distribuida por *Dialog* no contiene los resúmenes, y en este caso, habrá que elegir otro distribuidor.
- **Costo:** no debería ser un factor determinante, pero a veces el usuario no quiere invertir más de una cantidad determinada de dinero, lo que en ocasiones limita el número y el tipo de bases de datos para consultar. A veces será necesario explicar al usuario que para conseguir toda la información sobre un tema o información de más calidad,

hay que utilizar más bases de datos o buscar en otras más caras.

3.5.1. Proceso de evaluación, en la selección de las bases de datos

La satisfacción de los usuarios se basará en la forma en que ellos perciben el desempeño del servicio en relación con sus expectativas. Por tanto, se debe evaluar los servicios que se ofrecen a fin de mejorar la calidad de los mismos.

Lovelock (1997, pág. 315) presenta el siguiente esquema de prestación y evaluación de servicios:



Esta evaluación debe aportar información confiable acerca de las actividades realizadas por el personal de la institución, siendo objetiva y siguiendo un patrón de metas trazadas previamente. Se trata de valorar en qué medida se cumplen las condiciones o actividades previstas para alcanzar los resultados esperados.

4. Bibliotecas Universitarias

4.1. Conceptualización de Bibliotecas Universitarias

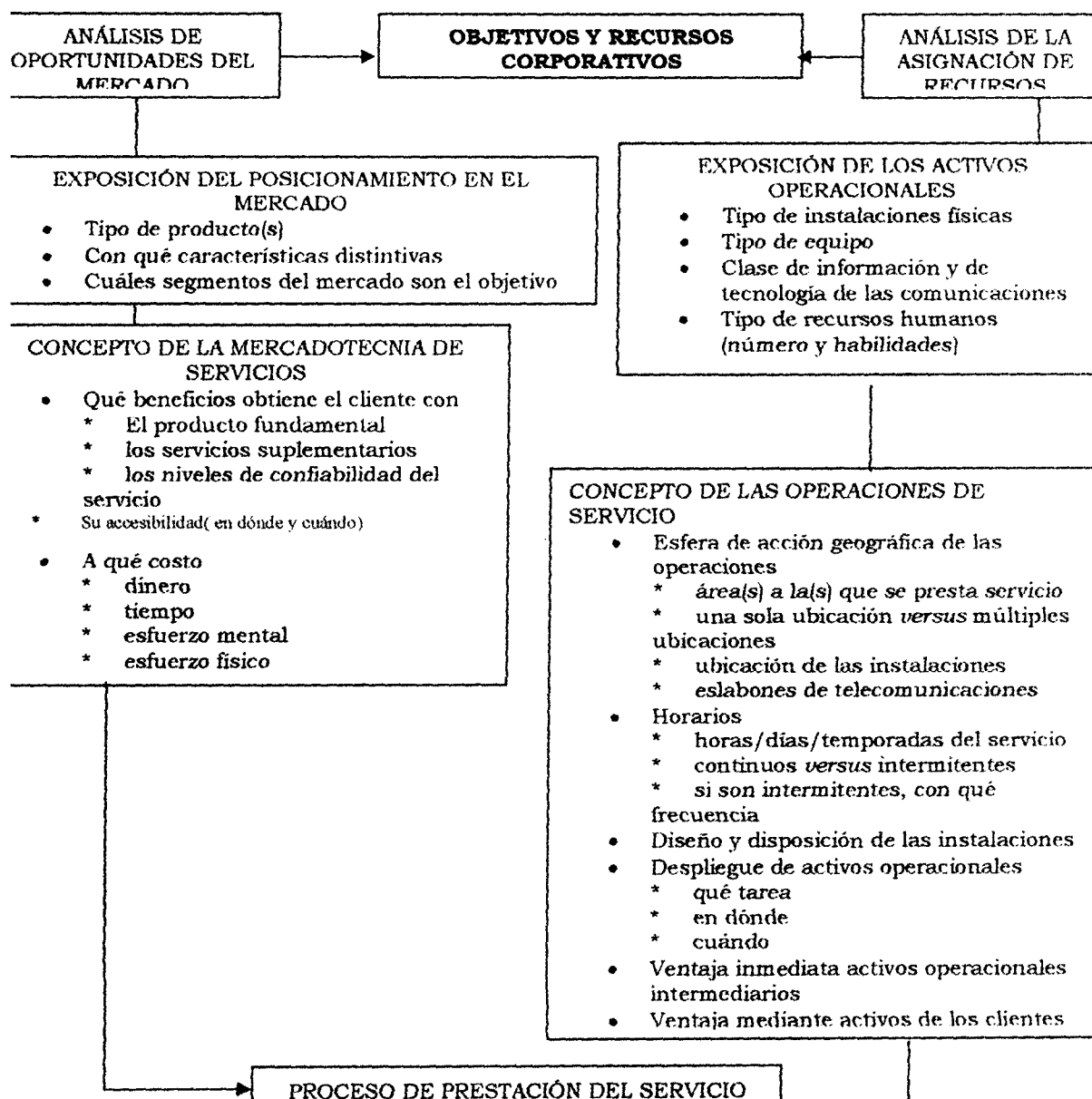
La biblioteca universitaria constituye según Daza (2002, pág. 42) *“...el referente intelectual y comunicacional que articula las diferentes disciplinas y las inserta en el flujo del proceso académico para darle movilidad, agilidad y garantizar su continuo progreso”*.

Por lo que Gómez (2002, p. 321) citando a la American Library Association (ALA), define a la biblioteca universitaria *“como una combinación de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”*.

La importancia de las bibliotecas universitarias incide en el desarrollo de la investigación, la formación y la transmisión de la cultura, según lo indica Gómez (2002, pág. 321) *“...tiene como misión ayudar al desarrollo de la investigación, la formación de buenos profesionales, a la transmisión de la cultura en su ámbito”*.

4.2. Servicios que ofrecen las Bibliotecas Universitarias

Tomando en cuenta que los servicios deben estar bien estructurados de manera que cumplan con las expectativas deseadas por los usuarios y el personal de la institución, Lovelock (1997, pág. 313) diseña el siguiente diagrama donde refleja la planificación, creación y prestación de servicios, que pueden ser adaptados a los servicios bibliotecarios según las necesidades específicas de la población a la que sirve:



4.3. Personal que labora en las Bibliotecas Universitarias

El bibliotecólogo contemporáneo debe asumir nuevos desafíos dentro de las unidades de información como mediador, facilitador de información, como ente de promoción y difusión de servicios y productos, marcando pautas en el desenvolvimiento y desarrollo de una colección. Entre las actividades profesionales que destaca Morales (1993, p.21) en cuanto a las labores que realiza un bibliotecólogo están:

- 1- Establecer normas: implica tomar decisiones con respecto a la organización del servicio, los límites del mismo y su destinatario.
- 2- Canalizar consultas. Generalmente son de dos tipos: de carácter general y de índole bibliográfico.
- 3- Instruir en el uso y aprovechamiento de las fuentes de información.
- 4- Compilar bibliografías
- 5- Organizar y mantener ficheros de información y el archivo vertical.
- 6- Elaborar índices especiales de publicaciones que no figuren indizadas en repertorios.
- 7- Verificar datos bibliográficos para los préstamos interbibliotecarios.
- 8- Contribuir en proyectos bibliográficos.
- 9- Informar al lector acerca de los distintos materiales y servicios que ofrece la biblioteca.

10- Orientar, informar y ayudar al lector en la localización y selección de libros, de acuerdo a sus intereses particulares.

11- Ayudar al lector en el uso del catálogo público.

12- Compilar y distribuir listas de libros, elaborar resúmenes de textos, folletos y artículos de revistas que respondan tanto a problemas comunes como a intereses particulares.

13- Organizar actividades de grupo: charlas, visitas guiadas, conferencias, etc.

14- Cooperar con organizaciones e instituciones.

15- Coordinar la biblioteca con los programas de estudio y objetivos de la institución.

16- Planear la exhibición de libros, para atraer lectores y mostrar los diversos recursos de la biblioteca.

17- Mantener carteleras: informar al lector acerca de los acontecimientos culturales y educativos de la comunidad.

4.4. Métodos o técnicas de promoción y difusión de servicios de información aplicados a las bibliotecas universitarias.

Para lograr este fin es necesario hacer uso de todos los tipos de recursos técnicos (locales-externos) y tecnológicos que puedan contribuir a la generación de soluciones adecuadas.

Entre algunos métodos se pueden citar:

4.4.1. Desarrollo de habilidades de información

En las unidades de información se están tomando métodos que desarrollen habilidades de información, en las cuáles se busca que los usuarios sean capaces por si solos de investigar, analizar y evaluar la información. Desde esta perspectiva Zamora (), menciona

Si consideramos el desarrollo de habilidades de información como un subconjunto de las habilidades de investigación, entonces las asignaturas de iniciación a la investigación pueden ser el espacio curricular en donde se concentre el desarrollo de las habilidades de información, pues recordemos que la investigación documental es un tipo de investigación básica para todo proyecto.

4.4.2. Mercadeo orientado al usuario/cliente

Al refinarse el concepto de mercadeo orientado al cliente se comienza a crear productos y servicios orientados a personas en particular, con la detección de necesidades de información concretas. Los segmentos se van reduciendo hasta llegar a grupos meta, altamente determinados. Este nuevo paso impulsa a las unidades de información a crear nuevas estrategias de acercamiento al usuario/cliente.

El mercadeo orientado al usuario/cliente debe reflejar todas aquellas necesidades de información requeridas por éstos, logrando un impacto en la percepción del servicio que se ofrece.

Para llevar a cabo esta estrategia se sugiere reforzar:

- *La Proyección de imagen de la institución:* esto se debe realizar en dos sentidos, uno evaluando la imagen física como tal,

(mejoramiento de aspectos que se perciben a simple vista por el usuario como por ejemplo: el aspecto físico del área en cuanto a espacio y movilidad dentro del área, y la señalización. A este último se debe dar especial atención a fin de que el usuario no se sienta perdido en la biblioteca y ubique rápidamente las diversas áreas). En segundo lugar dar mucha importancia al contacto personal con los usuarios. En este segundo punto se tomará en cuenta aspectos como actitud en el trato procurando una atención amable y gentil, y que el usuario perciba interés por ayudarlo a satisfacer sus necesidades de información en una forma rápida y eficiente.

- *Control de calidad de los servicios ofrecidos:* para mantener un control de calidad adecuado se recomiendan las evaluaciones semestrales del servicio, mediante la aplicación de encuesta, cuestionarios, entrevistas que contemplen el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a confiabilidad de la información, capacidad de entrega, disponibilidad de equipo, acceso a la red, horario, atención por parte del personal que brinda el servicio, entre otros.

4.4.3. Promoción de servicios de información

La Biblioteca debe publicar y comunicar los servicios bibliotecarios a través de materiales y actividades informativas, sin olvidar que la

actividad diaria y el contacto directo con el público, forma parte en sí de un proceso comunicativo.

Se debe establecer un proceso de comunicación eficaz, eligiendo el mensaje, soporte y canal adecuado en función del receptor y según las características del segmento del mercado con el que se está trabajando. La oferta se tiene que dar a conocer por medio del estímulo de la demanda, proporcionando al usuario información completa y relevante.

En un proceso de promoción de servicios se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Promocionar únicamente los servicios de buen funcionamiento. No se debe difundir servicios que no sean de calidad.
- Tener claro el segmento de mercado y tipo de usuario al que se dirige la promoción.
- Difundir los servicios que tengan clara su continuidad o que en un momento determinado se van a poder mantener.
- La difusión de servicios siempre debe incrementar el consumo de productos propios y a mejorar la imagen.

Entre los tipos de promoción se pueden mencionar los siguientes:

- *Promoción Interna*

Para lograr una adecuada promoción interna se debe:

- Programar eventos especiales que insten a los usuarios a asistir a las bibliotecas, aprovechando todo el material y recurso humano disponible.

- *Promoción Externa*

Para la promoción externa se recomienda utilizar diversos materiales audiovisuales en las visitas guiadas a las unidades académicas.

- *Promoción electrónica*

Actualmente, la promoción electrónica es un medio idóneo para la difusión de servicios, llegando fácil y rápidamente a muchas más personas. De esta forma se aprovechan las nuevas posibilidades de promoción a través de las nuevas tecnologías. Por ello se recomienda utilizar:

- *El correo electrónico*, no sólo es un medio eficaz para el procesamiento automático de la Diseminación Selectiva de la Información o peticiones y suministro de información bibliográfica, sino que a través de él se pueden difundir actividades y servicios. Se debe incrementar su uso, manteniendo una comunicación constante enviando reportes específicos, notas personales, invitación a actividades, entre otros.
- *Sitio Web*, el diseño de la página Web debe dar a conocer todo acerca del servicio. Reuniendo todos aquellos criterios que sean de interés para los usuarios.

4.4.4 *La Formación de usuarios*

Las actividades de formación de usuarios, como las visitas guiadas y presentaciones en la biblioteca, pueden aprovecharse para la comunicación de servicios. Puede ser un momento ideal para explotar

recursos y presentar productos y servicios concretos. Por lo tanto, se puede decir que la formación de usuarios es un tema estrechamente vinculado con la difusión de servicios.

4.4.5. Evaluación

Evaluación y calidad son dos conceptos inseparables a cualquier actividad de promoción y difusión de servicios.

La evaluación de servicios es el último en un proceso permanente de captación y valoración de información, a través de datos que permitan conocer el grado de cumplimiento de los objetivos que se establecieron en el programa. La evaluación debe ir encaminada a la mejora de rendimientos y resultados de la actividad bibliotecaria.

La evaluación va a servir para demostrar el grado de rentabilidad del programa, y se va a comprobar a través de la realización de nuevos sondeos y nueva recopilación de datos, que nos permitan conocer los nuevos conocimientos y la satisfacción de los usuarios/clientes con los servicios prestados y determinar si han sido efectivos.

Cualquiera que sea el método empleado para evaluar servicios, será necesario contrastar los resultados obtenidos con las metas y objetivos que se han propuesto en el programa.

La evaluación se aplica a través de tres puntos claves:

1. Identificación de indicadores: Se debe tener claro lo que se quiere medir. (Uso general de la Biblioteca o el grado de satisfacción del

usuario con los servicios o medir servicios concretos y específicos del tipo de efectividad).

2. Recopilación sistemática de datos: Se debe establecer un sistema eficaz de captación de información a través de una nueva recopilación de datos. Para esto se deben utilizar los métodos clásicos que ya se han utilizado en el análisis de mercado, como cuestionarios, encuestas, estadísticas, muestreos, observación, etc.

3. Análisis y reflexión de la información obtenida: se debe realizar una observación de los resultados obtenidos y valorarlos, ver su evolución, descubrir nuevas tendencias y reflexionar sobre el alcance o no de los objetivos marcados.

En la gestión de los centros y ante los retos informativos que se presentan con el comienzo del nuevo milenio, se deben emplear nuevos métodos y estrategias que permitan diseñar y proyectar una imagen pública positiva de los servicios. Luchando contra la desconfianza y el grado de desconocimiento que los usuarios tienen de los servicios que la biblioteca ofrece. El comportamiento y los servicios tienen que adaptarse con precisión a la demanda de los usuarios; sólo cubriendo la demanda se podrá decir que se están ofreciendo servicios de calidad. El mercadeo se presenta como una herramienta fundamental, entendido como una actitud que implique a toda la organización y una actividad de gestión que se realice de forma continua y no eventual u ocasionalmente.

5. Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica

5.1. Antecedentes históricos

Históricamente la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, nace como la Biblioteca Universitaria el 26 de agosto de 1946. Siendo ésta un instrumento de extensión cultural, de gran eficiencia desde el punto de vista técnico y administrativo.

Uno de sus principales objetivos era brindar un servicio rápido, poniendo material bibliográfico al alcance del usuario, con las mejores posibilidades, y prestando asesoramiento a todo tipo de labor investigadora, al ser solicitada; como informaciones bibliográficas valiosas que se distribuían periódicamente.

La biblioteca se inauguró con una donación de libros hecha por la embajada de Argentina, a raíz de una exposición de ese país, organizada en el Teatro Nacional, por el Embajador Dr. Enrique Loudet, con ello se aportan los primeros fondos bibliográficos, que serían ubicados en un edificio alquilado en Barrio González Lahmann.

En 1955 el Consejo Universitario, en su sesión 790, art. 37 acuerda la organización de una Biblioteca Central. La cuál iniciaría su construcción a finales de 1956 con un edificio provisional en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, donde se trasladaría parte de la colección que existía en el edificio González Lahmann. En este año se llevaron a

cabo las primeras Jornadas Bibliotecarias Centroamericanas, proyectándose una futura escuela de bibliotecarios.

En años posteriores se incrementa el desarrollo de las colecciones, inaugurándose en 1970 el edificio actual de la Biblioteca Central Carlos Monge Alfaro.

A partir de 1985 se inicia el proyecto de automatización del SIBDI utilizando el software LS-2000, el cual facilitaría la búsqueda y recuperación de la información.

En 1986 se da inicio a la integración de Bibliotecas al SIBDI, en este año la Biblioteca de Derecho forma parte del sistema, dándose una serie de acontecimientos que hacen que el SIBDI evolucione en cuanto a espacio y ubicación del material bibliográfico por especialidades, presentado en el siguiente esquema:

AÑO	ACONTECIMIENTO
1987	Se inaugura la Biblioteca de Ingenierías y Ciencias Económicas (Biblioteca Luis Demetrio Tinoco)
1992	Se creó la Biblioteca provisional de Ciencias de la Salud.
1994	Se integra la Biblioteca del Centro Centroamericano de Población(CCP)
1995	Se cambia el software de automatización de bibliotecas a Oracle Libraries
2000-2001	A finales del año 2000 se integra la Biblioteca de Artes Musicales al SIBDI.

AÑO	ACONTECIMIENTO
2003	<p>Se inaugura el 20 de agosto el edificio de la Biblioteca de Ciencias de la Salud.</p> <p>Se integra al SIBDI el Centro de Documentación del Observatorio de Desarrollo.</p>

Fuente: Universidad de Costa Rica. **Historia del SIBDI**. Recuperado el 13 de enero del 2005, de <http://www.sibdi.bldt.ucr.ac.cr>

5.2. Estructura Organizacional del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI)

El Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica (SIBDI) está integrado por las bibliotecas: Carlos Monge Alfaro, Luis Demetrio Tinoco, Derecho, Centro Centroamericano de Población, Biblioteca de Artes Musicales, Biblioteca de Ciencias de la Salud, Centro de Documentación del Observatorio del Desarrollo, Bibliotecas de las Sedes Regionales y Recintos Universitarios. Su fin principal es ofrecerle a los usuarios servicios y productos especializados en diversas áreas.

Cada una de estas bibliotecas brinda servicios como: el préstamo de materiales (sala-domicilio), áreas de estudio, atención especializada por parte de las unidades respectivas entre otras. Cumpliendo con las normas y procedimientos institucionales acordes con los requerimientos de la universidad.

En resumen el SIBDI esta constituido esquemáticamente por:

RODRIGO FACIO	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Carlos Monge Alfaro • Biblioteca Luis Demetrio Tinoco • Biblioteca de Derecho • Biblioteca de Ciencias de la Salud • Biblioteca de Artes Musicales • Biblioteca del Centro Centroamericano de Población • Observatorio del Desarrollo
GUANACASTE	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Regional de Liberia • Recinto Universitario de Santa Cruz
PACÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> • Sede de Pacífico(Puntarenas)
ATLÁNTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Regional del Atlántico(Turrialba) • Recinto Universitario de Paraíso
LIMÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Regional de Limón
OCCIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Regional de Occidente(San Ramón) • Recinto Universitario de Tacaes (Grecia)

Fuente: Universidad de Costa Rica. Estructura organizativa. Recuperado el 13 de enero del 2005, de <http://www.sibdi.bldt.ucr.ac.cr>

5.3. Unidad de Referencia y Documentación (UREDOC)

Es parte de la Subdirección de Servicios al Público y tiene como objetivo *“facilitar el acceso a la información, proporcionar servicios y productos que permitan satisfacer de manera rápida y oportuna las necesidades de información de los usuarios”*.

5.3.1. Estructura Organizacional de UREDOC

Sección de Referencia y Documentación

Su función es orientar a la comunidad universitaria en la búsqueda y utilización de la información, la formación de usuarios(as), el análisis y diseminación de información especializada, como apoyo a la academia universitaria.

Sección de Publicaciones Periódicas

Administra las colecciones de revistas, periódicos, laboratorio de equipo computacional y brinda los servicios de préstamo de estos recursos.

5.3.2. Servicios que ofrece UREDOC

Algunos de los servicios que ofrece la Unidad de Referencia y Documentación son los siguientes:

- Acceso a Base de Datos referenciales y en texto completo
- Acceso a internet
- Archivo Vertical
- Búsqueda y recuperación de la información
- Compilación de bibliografías especializadas
- Diseminación de la información
- Formación de usuarios y usuarias
- Laboratorio de equipo computacional para el Sistema de Estudios de Posgrado
- Localización de documentos

- Mapoteca
- Orientación en la elaboración de referencias y citas bibliográficas
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo y devolución de material bibliográfico
- Sección de Publicaciones Periódicas
- Servicio de información Nuclear (SIN)
- Transferencia electrónica de documentos

5.3.3. Personal de UREDOC

La cantidad de personal es fundamental para dar cumplimiento con los objetivos propuestos, tomando en cuenta a su vez la cantidad de usuarios a los que se les brinda servicio, el tamaño de las colecciones y la necesidad de ofrecer nuevos servicios.

Para que el SIBDI responda a las demandas del Área de Ciencias Básicas debe contar con personal profesional, para obtener el desempeño eficiente de labores con el propósito institucional.

En este sentido UREDOC cuenta actualmente con 12 puestos de profesional I con jornada de tiempo completo y un puesto de profesional I con jornada de medio tiempo, en dos turnos, con grados académicos entre bachiller y licenciados (as) en bibliotecología. Cada profesional tiene asignadas labores cotidianas y labores especiales entre las que se pueden citar:

- Préstamo interbibliotecario tanto Nacional como Internacional.

- Reseñar artículos de revistas y periódicos
- Actualización de bases de datos (control de contenidos)
- Informe sobre Trabajos Finales de Graduación
- Control de Mapas
- Control de Colecciones Especiales
- Evaluación continúa de las bases de datos nuevas y de las que se encuentran en proceso de compra.

Perfil del Profesional que labora en UREDOC

El perfil del profesional que debe desempeñar el puesto de referencista es el siguiente:

- Conocimientos del idioma inglés
- Es indispensable contar con una excelente disposición para el trato con el público, así como trabajar en equipo.
- Amplio conocimiento del Sistema de Bibliotecas y del funcionamiento y organización de la Universidad de Costa Rica.
- Persona con excelentes relaciones humanas
- Amplio conocimiento del software ORACLE LIBRARIES
- Amplio conocimiento del manejo de bases de datos.

Principales características del profesional que labora en UREDOC

El referencista deber ser facilitador para que los usuarios puedan acceder las diferentes colecciones tanto por medios tradicionales como electrónicos.

Según el Manual de UREDOC, entre las diversas características que debe tener el referencista de la Unidad de Referencia y Documentación son las siguientes:

- Responsable
- Disciplinado (a)
- Con deseos de innovar
- Inteligencia
- Seguridad
- Sentido Común
- Conocimientos profesionales
- Respeto
- Perseverancia
- Cortesía
- Interés en el trabajo
- Espíritu de cooperación
- Iniciativa y creatividad
- Facilidades de expresión

**Requisitos obligatorios para desempeñarse como profesional en el
Área de Referencia del SIBDI**

- Bachillerato en la Carrera de Bibliotecología
- Incorporada(o) al Colegio de Bibliotecarios

5.3.4. Equipo con que cuenta UREDOC

Cualquier unidad de información debe contar con equipo idóneo para el manejo satisfactorio de la información, en las diversas áreas o unidades se hace imprescindible el empleo de computadoras y otros equipos, a fin de ofrecerle al usuario un servicio más eficiente y eficaz, tomando en cuenta sus necesidades, simplificando sus operaciones, integrando sus actividades, garantizando la seguridad de su información y optimizando su inversión.

La Unidad de Referencia cuenta con cinco computadoras disponibles para el uso de las diferentes bases de datos para los usuarios, con diversas especificaciones para cada una de ellas. Entre estas especificaciones o requerimientos para con el equipo están:

BASE DE DATOS	REQUERIMIENTOS EN CUANTO A EQUIPO
1. BIOLOGICAL ABSTRACTS 2. BIOLOGICAL ABSTRACTS/RRM 3. MATHSci DISC	Estas tres bases operan con el software SilverPlatter y en 1995 cuando se recibieron requerían como mínimo:
BASE DE DATOS	REQUERIMIENTOS EN CUANTO A EQUIPO
	Procesador 386 4 MB memoria RAM 500 MB memoria convencional 4 MB de disco duro
4. CURRENTS CONTENTS PHYSICAL, CHEMICAL & EARTH SCIENCE 5. CURRENTS CONTENTS AGRICULTURE, BIOLOGY & ENVIRONMENTAL	Actualmente se encuentran en línea
6. CHEMICAL ABSTRACTS	Los requerimientos para esta base de datos en 1995 eran Procesador 486 o mayor Velocidad 60 MHz o más Corre en DOS ó Windows 3.1 16 MB memoria RAM

Fuente: Romero, E. (comunicación personal, 4 de noviembre, 2004)

5.4. Bases de Datos del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información

5.4.1. Tipos de bases de datos

El Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información cuenta con diversos tipos de bases de datos entre las cuales se pueden mencionar:

1. Bibliográfica con resúmenes
2. Texto completo y bibliográfica
3. Bibliográfica
4. Texto completo y referencial
5. Referencial, bibliográfica y texto completo

5.4.2 Características de las bases de datos

Las bases de datos del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información presentan diversas características dentro de las que se pueden destacar su periodicidad, su formato, la temática que cubre, tipo de base de datos, entre otras.

En síntesis, las características generales de estas bases de datos son las siguientes:

Bases de Datos	Especialidad	Tipo	Acceso	Formato
+Adonis	Medicina, química, farmacia, microbiología y odontología	Texto completo y referencia bibliográfica	En Biblioteca de Ciencias de la Salud. Índice en Biblioteca Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
+*Archivo vertical	interdisciplinario	Referencia bibliográfica	En línea para público en general desde la pág. : http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea
*ASTM	Normas, pruebas y especificaciones del ASTM	Texto completo	En Biblioteca Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto

Bases de Datos	Especialidad	Tipo	Acceso	Formato
*Banco de Datos en Doctrina Jurídica Nacional	Doctrina jurídica	Referencia bibliográfica con resúmenes	En línea para público en general desde la pág. : http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea y en discos compactos
Bancos bibliográficos Latinoamericanos y del Caribe	Interdisciplinario	Referencia bibliográfica	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco, Ciencias de la Salud y Carlos Monge Alfaro.	Disco Compacto
*Bases de Datos del Programa Centroamericano de Población	Demografía	Referencia bibliográfica	En línea para público en general desde la pág. : http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea
Biological Abstracts	Biología y biomedicina	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
Biological Abstracts. RRM	Biología y biomedicina	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
CAB Abstracts	Agricultura, ingeniería forestal, nutrición humana y administración de recursos naturales.	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
Chemical Abstracts	Química y ciencias afines	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
*Compendex Plus	Ingenierías, tecnologías e informática	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
+*Computer select	Computación y tecnología	Texto completo y referencia bibliográfica	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
Current Contents Agriculture, Biology & Environmental Science	Agricultura, biología y ciencias del ambiente	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
Current Contents Life Science	Ciencias de la vida	Referencia bibliográfica con resúmenes	Biblioteca de Ciencias de la Salud	Disco compacto

Bases de Datos	Especialidad	Tipo	Acceso	Formato
Current Contents Physical, Chemical & Earth Science	Física, química y ciencias de la tierra	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
Current Contents Social & Behavioural Sciences	Ciencias sociales y ciencias de la conducta	Referencia bibliográfica	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco, Carlos Monge A. Y Ciencias de la Salud	Disquete
DOCPAL	Demografía	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
*+EBSCO host	Interdisciplinario	Texto completo y referencia bibliográfica	En las instalaciones de la Universidad de Costa Rica desde la página Web del SIBDI http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea
EMBASE	Ciencias de la salud, farmacia y medicina	Referencia bibliográfica con resúmenes	En Biblioteca de Ciencias de la Salud	Disco compacto
+ERIC	Educación	Texto completo y referencia bibliográfica	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
+General Periodicals On Disc	Ciencias sociales, humanidades, temas generales, negocios, ciencias básicas y aplicadas.	Texto completo y referencia bibliográfica	En Biblioteca Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
INIS Brasil: Anais, Arcal X, CD-PLUS, Normas	Interdisciplinario, con énfasis en asuntos técnicos científicos	Referencia Bibliográfica	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
INIS	Tecnología y Ciencia Nuclear	Referencia bibliográfica con resúmenes	En Bibliotecas Luis Demetrio Tinoco, Ciencias de la Salud y Carlos Monge Alfaro.	Disco compacto
+Latin American Studies	Interdisciplinario	Texto completo y referencia bibliográfica	En Biblioteca Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
LILACS: Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la	Ciencias de la Salud y medio ambiente	Referencia Bibliográfica con resúmenes	En Bibliotecas Luis Demetrio Tinoco, Ciencias de la Salud y Carlos Monge Alfaro.	Disco compacto

Bases de Datos	Especialidad	Tipo	Acceso	Formato
salud				
MathSci	Matemáticas	Referencia bibliográfica con resúmenes	En bibliotecas Luis Demetrio Tinoco y Carlos Monge A.	Disco compacto
*OPAC (SibdiBase)	Interdisciplinario	Referencia bibliográfica	En línea para público general desde la página web: http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea
**Proquest	Ciencias sociales, humanidades, temas generales, negocios, ciencias básicas y aplicadas	Texto completo y referencia bibliográfica	En las instalaciones de la Universidad de Costa Rica desde la página web http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea
*Revis	Interdisciplinario	Referencia bibliográfica	En línea para público en general desde la página web: http://sibdi.bltdt.ucr.ac.cr	En línea
+Support on site for networks	Soluciones a problemas de computadoras	Texto completo y referencia bibliográfica	En Bibliotecas Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto
Tropac / Rural	Agricultura, agricultura Subtropical, agricultura tropical	Referencia bibliográfica con resúmenes	En Biblioteca Luis Demetrio Tinoco	Disco compacto

Fuente: Universidad de Costa Rica, SIBDI. (2004). **Guía para el usuario**. San José, C.R. : Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Notas: * Referencia bibliográfica incluye: autor, título, volumen, mes, año, n° de pág., lugar de publicación, editorial, año de edición, descriptores o materias de los temas tratados.

+ Texto completo: cada registro proporciona el dato original o el texto completo de la fuente primaria de información.

5.4.3. Modo de Adquisición de las bases de datos, por parte del SIBDI

Para la adquisición de las bases de datos se toma en cuenta el criterio de docentes, investigadores(as), estudiantes, del Comité de adquisición y selección, del SIBDI y del personal de la Unidad de Referencia, para lo cual se realiza una evaluación previa tomando en cuenta parámetros tales como pertinencia, cobertura temática,

cobertura geográfica, cobertura cronológica, autoría e interfase para el usuario(a), entre otros.

Luego se solicita a los proveedores un periodo de prueba que permita el acceso a la base de datos y se invita a la comunidad universitaria a utilizarla. Al concluir este período se hace una evaluación para determinar su utilidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y de las usuarias.

Fuente: Universidad de Costa Rica, SIBDI. Manual de procedimientos: Unidad de Selección y Adquisiciones. Manuscrito no publicado.

Proceso de selección de bases de datos

Las bases de datos tienen características propias que definen criterios generales que se deben tomar en cuenta al realizar la selección de las que más se adecuan a las necesidades de información del usuario.

Partiendo de la necesidad de proyectar una imagen de innovación en los servicios que el SIBDI ofrece, se toman en cuenta ciertos criterios para seleccionar las bases de datos idóneas para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, esto con el fin de brindar calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios(as) se toman en cuenta los siguientes criterios:

- **Conocimiento y criterio de los especialistas o conocedores de la disciplina en cuestión, lo cual se**

conocerá por sus recomendaciones o mediante solicitud del SIBDI.

- **Demanda:** este parámetro se fundamenta en la utilidad y necesidad de la obra dentro de la comunidad de usuarios a que se sirve.
- **Idioma:** Se debe poner especial cuidado en el idioma de la obra que se selecciona, esto evita obtener material inútil o de poca utilidad para la comunidad de usuarios.
- **Precio:** Es de fundamental importancia considerarlo, pero no debe ser el único criterio para adquirir algunas obras.
- **Autor o autores:** Se debe analizar la autoridad y capacidad que posee quién escribe y produce la obra.
- **Casa editora:** el prestigio de la empresa o entidad puede evidenciar en mucho, la calidad de la obra.
- **Fecha de publicación:** La fecha de edición es importante, pues hay disciplinas que experimentan cambios más rápidos que otras.

Fuente: Universidad de Costa Rica, SIBDI. Manual de procedimientos: Unidad de Referencia y Documentación. Manuscrito no publicado.

Proveedores

Los proveedores son las personas o instituciones que tienen a su cargo el proveer o suministrar lo necesario o conveniente para un fin.

Entre los proveedores de bases de datos están: SilverPlatter Information, Inc. de Philadelphia, National Information Services Corp. de Baltimore Maryland, Institute for Scientific Information (ISI) de Philadelphia, entre otros, de los cuales algunos de ellos ofrecen paquetes de bases de datos y algunos otros son proveedores de una sola base de datos.

En el siguiente cuadro se presenta algunas de las características de los proveedores de las bases de datos en estudio:

Características		
	Proveedor	Producto
SilverPlatter Information, Inc.	<ul style="list-style-type: none"> • Es la solución preferida para las instituciones y consorcios grandes que deben proporcionar el acceso de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo lo relevante en el área de química, ciencias de la vida y una amplia gama de otras disciplinas científicas. • Los números de registro del CAS son utilizados en trabajos de referencia, bases de datos y documentos reguladores de la conformidad por muchas organizaciones alrededor del mundo para identificar sustancias sin la ambigüedad de la nomenclatura química.
Chemical Abstracts Services	<ul style="list-style-type: none"> • El CAS está situado en Columbus, Ohio y es una división de la Sociedad Química Americana. • Un equipo de científicos crean y entregan el ambiente más completo y más eficaz de la información digital. • Área de especialización química, ciencias de la vida y otras disciplinas científicas. Ofrecen una suscripción para Chemical Abstracts CD suministra más de 814.000 referencias para la literatura publicada cada año. Este consta de: 	<ul style="list-style-type: none"> • Los números de registro contienen actualmente más de 25 millones de sustancias orgánicas e inorgánicas y más de 52 millones de secuencias.

Características		
	Proveedor	Producto
Chemical Abstracts Services	-645,000 últimas referencias encontradas en las mejores 9,000 revistas científicas. -345,000 patentes equivalentes a referencias sobre 50	
Institute for Scientific Information	<ul style="list-style-type: none"> • Ha sido un líder establecido en el abastecimiento del acceso a la información de alto valor, esencial para los investigadores y eruditos por todo el mundo por más de 45 años. • Área de especialización ciencias de la vida, física, biología, agricultura, entre otras. 	
American Mathematical Association	<ul style="list-style-type: none"> • Área de especialización Matemáticas. • Ellos son los encargados de la venta de las Licencias para el uso de los CD, la venta propiamente de las Bases de Datos la realiza SilverPlatter Information, Inc. 	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de las páginas Webs de cada uno de los proveedores.

5.4.4. Costos de las bases de datos

El SIBDI adquiere las diferentes bases de datos por medio de proveedores internacionales, realizando pagos por lo general en dólares que oscilan entre los US\$40 (Cuarenta dólares) caso de la Base de Datos **Eric** hasta los US\$24 000 (Veinticuatro mil dólares) por la **Biological Abstracts**. Considerándose que su costo es variable.

En resumen, los costos de las bases de datos según datos obtenidos de la Unidad de Selección y Adquisiciones son los siguientes:

BASE DE DATOS	COSTO/AÑO			PROVEEDOR
	2001 US\$	2002 US\$	2003 US\$	
ADONIS	\$18631.82	\$19325.05	No se seguirá recibiendo	ADONIS
ASTM	No se recibió	\$9130	\$9130	AMERICAN SOCIETY FOR TESTING AND MATERIALS
BIOLOGICAL ABSTRACTS BIOLOGICAL ABSTRACTS/RRM	\$24606	\$24678	\$25640	SILVER PLATTER INFORMATION, INC.
CAB	\$5490	\$5677	\$1003	SILVER PLATTER INFORMATION, INC.
CHEMICAL ABSTRACTS ON CD	\$22680	\$23760	\$24840	CHEMICAL ABSTRACTS SERVICE (CAS)
CURRENTS CONTENTS AGRICULTURE, BIOLOGY & ENVIRONMENTAL SCIENCE	\$1875	\$2345	\$2420	INSTITUTE FOR SCIENTIFIC INFORMATION (ISI)
CURRENT CONTENTS LIFE SCIENCES	\$3130	\$3875	\$3995	INSTITUTE FOR SCIENTIFIC INFORMATION (ISI)
CURRENT CONTENTS PHYSICAL, CHEMICAL & EARTH				INSTITUTE FOR SCIENTIFIC INFORMATION (ISI)
CURRENT CONTENTS: SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES	\$1360 (Diskette)	\$2345 (CD-Rom)	\$2420 (CD-Rom)	INSTITUTE FOR SCIENTIFIC INFORMATION (ISI)
COMPUTER SELECT THE GALE GROUP	A partir de estos años no se recibirá más esta base de datos			
DISSERTATIONS ABSTRACTS INTERNATIONAL	\$3365 (Diskette)	\$4536 (CD-Rom)	\$4805 (CD-Rom)	EMC
EI COMPENDEX PLUS	\$6795 EMC	\$6795 Infoestratégica	\$6795 Infoestratégica	En 2001 EMC, 2002-2003 Infoestratégica
EBSCO HOST en línea	\$20000	\$20000	\$25000	EBSCO

BASE DE DATOS	COSTO/AÑO			PROVEEDOR
	2001 US\$	2002 US\$	2003 US\$	
EMBASE	\$10360	\$12908	\$13026	SILVER PLATTER INFORMATION, INC.
ERIC	\$40	\$40	Donación	NISC (Novedades en Información y Sistemas de Consulta, SA de CV
GPO	\$12952.50	\$14275	\$7307.50	EMC
LATIN AMERICAN STUDIES, vol. 1	\$1595	\$1595	\$1700	NISC (Novedades en Información y Sistemas de Consulta, SA de CV
LATIN AMERICAN STUDIES, vol. 2	\$1475	\$1475	\$1684	NISC (Novedades en Información y Sistemas de Consulta, SA de CV
LILACS	\$150	\$150	No se adquirió	BIBLIOTECA REGIONAL DE MEDICINA BIREME, OPS, OMS.
MATHSci	\$1068	\$1087	\$971	SILVER PLATTER INFORMATION INC.
MATHSci (Licencia)	\$800	\$800	\$800	AMERICAN MATHEMATICAL ASSOCIATION
SCIENCE CITATION INDEX	\$19695	\$21275	No se adquirió	INSTITUTE FOR SCIENTIFIC INFORMATION (ISI)
TROPAG & RURAL SUSTITUYE A: AGRICULTURE AND ENVIRONMENTAL FOR DEVELOPMENT	\$864	\$831	\$831	SILVER PLATTER INFORMATION, INC.
TOTAL	\$159,122.32	\$178,952.24	\$134,787.50	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la Unidad de Selección y Adquisiciones, SIBDI, Universidad de Costa Rica.

5.4.5. Tipo de Usuario

El usuario es una persona individual que interactúa con el centro o servicio de información, pero también se debe considerar a las organizaciones y grupos de usuarios, puesto que muchos de los productos-servicios documentales estarán orientados a un grupo formal.

En general, los tipos de usuarios definidos por el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información son los siguientes:

- Estudiantes de Pregrado
- Estudiantes Egresados (as) y de Posgrado matriculados (as)
- Estudiantes Egresados (as) no matriculados (as)
- Estudiantes de Posgrado no matriculados (as)
- Personas Adultas Mayores
- Estudiantes de Sedes Universitarias
- Personal Administrativo (a)
- Personal docente e Investigadores (as) en propiedad
- Personal docente e Investigadores (as) de la UCR interinos (as)
- Liceo Laboratorio X-XI año
- Colegio Científico Costarricense
- Convenios Internacionales

Fuente: Universidad de Costa Rica. **¿Quiénes son nuestros usuarios?**. Recuperado el 13 de enero del 2005, de <http://www.sibdi.bltdt.ucr.ac.cr>

III. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

III PROCEDIMIENTO METODOLOGICO

A. Procedimiento para alcanzar el Objetivo General 1

1. Tipo de Investigación

Esta investigación se realizó con base en el paradigma positivista en el cual se intenta aislar al sujeto de estudio de la realidad, aplicando un enfoque cuantitativo el cual busca una mayor aplicación a sistemas sociales medios y globales, a grupos o categorías de ellos realizándose un análisis de datos a partir de una muestra estadística significativa por medio de la investigación descriptiva, para la cual, según Venegas (1994, p. 23):

“Se trata de descubrir las principales modalidades de cambio, formación o estructuración de un fenómeno y las relaciones que existen con otros”.

La investigación descriptiva tiene como característica fundamental describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia determinada.

La investigación descriptiva admite el conocimiento de aspectos claves de la población en estudio, por medio de opiniones y criterios.

La presente investigación describió a los sujetos (docentes-estudiantes; del área de ciencias básicas y los expertos; profesionales bibliotecólogos de la Unidad de Referencia y Documentación todos de la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica), buscando

características claves que fueron determinantes en el diseño del programa, de manera que se adecue a sus necesidades de información.

2. Sujetos y Fuentes de Información

2.1. Sujetos

Para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, se trabajó con los docentes (interinos-propiedad) y estudiantes del área de Ciencias Básicas, conformada por las Escuelas de Biología, Física, Geología, Matemáticas y Química de la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, considerándose oportuna la participación de expertos como lo son los profesionales bibliotecólogos de la Unidad de Referencia y Documentación, personal (Centro de Cómputo) del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI), citados como especialistas, en las distintas áreas de trabajo.

2.2. Fuentes de Información

Las fuentes de información para esta investigación fueron las siguientes:

- Libros
- Tesis
- Publicaciones periódicas
- Páginas Web
- CD ROM, especializados
- Información sobre bases de datos

2.3. Diseño Muestral

La selección de los sujetos se realizó de forma aleatoria o al azar simple, “dándole a cada uno de los elementos de la población una probabilidad conocida de ser incluido en la muestra.” (Gómez B. 2001, p. 10), con el propósito de evaluar mejor los resultados que se obtengan, con un muestreo simple al azar.

Para extraer la muestra del universo de estudiantes se solicitó a la Oficina de Registro un listado de los estudiantes matriculados en el primer semestre 2004 por escuelas, coordinando posteriormente con cada una de las escuelas el pasar el cuestionario en uno o dos grupos de estudiantes en dos horarios diferentes, contemplando cursos de segundo año de carrera en adelante, esto a fin de garantizar que la muestra sea tomada de estudiantes que cursan propiamente carreras de las áreas en estudio. En cuanto a los docentes, se solicitó en la Oficina de personal la lista de los docentes interinos-propiedad para el primer semestre 2004, coordinando posteriormente con cada escuela la recolección de los cuestionarios que se les dejarían en los casilleros a los docentes seleccionados por medio de la lista.

Para lograr definir la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística de muestreo, considerando el universo de estudiantes de 1101 y de docentes de 279:

Fórmula

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

E= margen de error

Z= nivel de confianza

P= homogeneidad para la población

Entonces tenemos que:

N= 1101 (estudiantes del área de Ciencias Básicas)

P= 0.50

E= 10%

Z= 1.96 (95%)

Para los estudiantes

$$n = \frac{0.50(1-0.50)}{\frac{(0.10)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.50(1-0.50)}{1101}}$$

$$n = \frac{0.25}{\frac{0.01}{3.8416} + \frac{0.25}{1101}}$$

$$n = \frac{0.25}{0.002603082 + 0.0002270663}$$

$$n = \frac{0.25}{0.0028301483} = 89$$

3. Cuadro de Variables

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTACION
<p>Determinar las necesidades específicas de los usuarios en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre las bases de datos • Capacitación sobre el uso de las bases de datos • Información sobre el medio de acceso a las bases de datos • Uso de las bases de datos 	<p>Necesidades de información en cuanto a bases de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso • Acceso • Capacitación • Temática • Idioma • Tipos • Disponibilidad • Horarios • Orientación profesional • Formatos • Infraestructura • Ventajas, desventajas • Equipo 	<p>Exploran todo lo relacionado con el usuario y sus intereses, generalmente responde a las preguntas: ¿qué necesita? ¿Por qué? ¿para qué le sirve?, aquella información que utiliza para la toma de decisiones u otras finalidades.</p>	<p>Se determinarán con la investigación necesidades en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información específica y/o técnica sobre las bases de datos, con relación a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mecanismos para utilización. <ul style="list-style-type: none"> -Búsquedas especializadas -Búsquedas por autor -Búsquedas por título -Búsquedas por materia 2. Formas de acceso. <p>Se evaluará los siguientes criterios por medio de una tabla con los siguientes valores (1-2 malo, 3-4 regular, 5-6 bueno, 7-8 muy bueno, 9-10 excelente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de equipo • Disponibilidad en cuanto a horarios • Disponibilidad en cuanto a los dispositivos (Cd-Rom, disquete, en línea) • Costos • Acceso a la red 	<p>Cuestionario (dirigido a profesores y estudiantes)</p> <p>Preg. del cuestionario #4</p> <p>Preg. del cuestionario #5</p>

			<p>3. Temática e idioma. * De acuerdo a su especialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biología • Química • Matemáticas • Física • Geología <p>* Principalmente los idiomas de español e inglés, que son los que predoniman en estas bases de datos.</p> <p>4. Tipos de bases de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • bibliográfica • bibliográfica con resúmenes • bibliográfica y texto completo • texto completo y referencial • referencial, bibliográfica y texto completo <p>5. Ventajas y desventajas: las expuestas por los sujetos.</p> <p>6. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disquete • CD Rom • En línea <p>7. Horarios L a V de 7 a.m. a 8:55 p.m. S 8 a.m. a 5 p.m.</p>	<p>Preg. del cuestionario #6 y 7</p> <p>Preg. del cuestionario #8</p> <p>Preg. del cuestionario #9</p> <p>Preg. del cuestionario #10 y 11</p> <p>Preg. del cuestionario #12</p>
--	--	--	--	---

			<p>Período de Vacaciones L a V de 8 a.m. a 7:55 p.m. S. 8 a.m. a 1 p.m.</p> <p>8. Capacitación para el uso. a. Orientación profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversación personal • Exposiciones • Charlas • boletines <p>9. Disponibilidad de equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala • Regular • Bueno • Muy Bueno • Excelente <p>10. Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy confortable • Confortable • incómoda • Muy incómoda 	<p>Preg. del cuestionario #13, 14 y 15.</p> <p>Preg. del cuestionario #17</p> <p>Preg. del cuestionario #18</p>
--	--	--	--	--

4. Análisis y tratamiento de la información

Una vez aplicado el instrumento de trabajo, a la muestra definitiva, se procedió a la recolección y análisis de los datos obtenidos. Este análisis es de tipo cuantitativo y para ello:

- Se codificó la información de manera manual
- Se digitaron los datos: utilizando la hoja electrónica EXCEL para preparar los datos del análisis, lo que permitió generar cuadros y/o gráficos representativos de los resultados obtenidos y llegar a conclusiones y recomendaciones válidas.

5. Descripción de Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario como instrumento. (Ver anexo # 1)

5.1. Cuestionario

Permitió identificar la situación real en cuanto a las necesidades de información presentes en la población de usuarios del Área de Ciencias Básicas, de la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica el cuál fue dirigido a los docentes y estudiantes del área en estudio.

Contiene las siguientes partes:

- Presentación, justificación y agradecimiento
- Cuerpo del cuestionario
 - Los tipos de preguntas son de tres clases: cerradas, semicerradas y abiertas.

- Se plantean 14 preguntas cerradas, 4 semicerradas y 3 abiertas.
- El cuestionario se dividió en dos partes; para los sujetos que tienen conocimiento de las bases de datos (debían completar la totalidad de las preguntas del cuestionario a excepción de la número 19) y los que no han utilizado este servicio (debían responder las preguntas 1-2-3-4-19-20-21).

B. Metodología para lograr el objetivo General 2

1. Pasos anteriores a la propuesta

Antes de plantear el diseño del programa se realizaron los siguientes pasos o actividades

- a. Análisis de los resultados de la investigación
- b. Consulta a personal del área de Referencia y Documentación, UREDOC para reforzar algunas temáticas.

2. Estructura de la propuesta

La propuesta para el diseño del programa de promoción y difusión de las bases de datos se estructuró de la siguiente manera:

- Introducción.
- Justificación de la propuesta.
- Criterios que deben orientar la organización del programa de promoción y difusión de Bases de Datos.

- **Actividades que debe implementar la Unidad de referencia y Documentación para dar a conocer el servicio de bases de datos**

Alcances de la Investigación

a. Proyecciones

Por medio de este estudio se logró elaborar un programa de promoción y difusión de las bases de datos que posee el SIBDI para el Área de Ciencias Básicas Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, el cual será útil para:

- El área específica: dándose un adecuado aprovechamiento de esta herramienta tecnológica.
- Los profesores: beneficiarios directos con la información contenida en las bases de datos, para el desarrollo de la docencia, la acción social y la investigación.
- Los estudiantes: beneficiarios directos con la información contenida en las bases de datos, para el desarrollo de la investigación.
- El Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI): porque logrará satisfacer necesidades inmediatas ofreciendo un recurso de información idónea para la actualización de los conocimientos.

b. Delimitaciones

Dada la amplitud en cuanto a la cantidad de bases de datos existentes y a las diversas temáticas desarrolladas en cada una de ellas, se delimitó la investigación al área de Ciencias Básicas, queda abierta la

aplicación del programa para otras áreas de la Universidad de Costa Rica, adaptándolas a las propias necesidades de cada una de ellas.

En cuanto a la población se delimitó a la Sede Rodrigo Facio, esto a razón de darse únicamente este servicio en esta sede.

BASES DE DATOS DEL AREA DE CIENCIAS BASICAS			
BASE DE DATOS	TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN GENERAL	FORMATO
BIOLOGICAL ABSTRACTS	Biología y biomedicina	Contiene citas bibliográficas de artículos de revistas en el área de biología como: botánica, zoología y microbiología.	Disco Compacto
BIOLOGICAL ABSTRACTS/ RRM	Biología y ciencias de la vida	Incluye referencias bibliográficas de reuniones, revisiones, libros y software, reportados en la literatura biológica y médica. Mucho del material referido en BA/RRM no puede encontrarse en ninguna otra publicación de referencia, lo que hace al Biological Abstracts/RRM una fuente única en la obtención de información en Ciencias de la Vida.	Disco Compacto
CURRENTS CONTENTS PHYSICAL Chemical & Earth Science	Física, química y ciencias de la tierra	Brinda acceso a las tablas de contenido de más de 861 revistas sobre ciencias físicas y ciencias de la tierra. Incluye además disciplinas tales	En línea a partir del 2004

BASES DE DATOS DEL AREA DE CIENCIAS BASICAS			
BASE DE DATOS	TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN GENERAL	FORMATO
		como: química analítica, astronomía, ciencias atmosféricas, química, matemáticas, física nuclear, paleontología, física, ciencias polimeras, estadística y probabilidad. También brinda información bibliográfica completa para cada artículo, revista, carta, nota y listado editorial.	
MATHSci Disc	Matemáticas	Contiene información de dos publicaciones: mathematical reviews (MR) y current mathematical publications (CMR). Cuenta con 1185000 registros y se suman un total de 60000 al año, los cuales provienen de aproximadamente 2000 revistas.	Disco Compacto
CHEMICAL ABSTRACTS	Biología y ciencias de la vida	Contiene resúmenes de artículos, citas bibliográficas e índices de la literatura de química de más de 8000 publicaciones científicas y técnicas provenientes de 150 países.	Disco Compacto

BASES DE DATOS DEL AREA DE CIENCIAS BASICAS			
BASES DE DATOS	TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN GENERAL	FORMATO
CURRENTS CONTENTS AGRICULTURE BIOLOGY & ENVIRONMENTAL Science	Agricultura, biología y ciencias del ambiente	Cubre 28 oficinas de patentes, reportes técnicos, tesis, conferencias y resúmenes de libros. Provee las tablas de contenido de las principales revistas en agricultura, biología y ciencias del ambiente.	En línea a partir del 2004

Fuente: Universidad de Costa Rica. SIBDI. (2004). *Guía para el usuario*. San José, C.R. : Editorial de la Universidad de Costa Rica.

c. Limitaciones

En la recuperación de la información por medio de los cuestionarios se presentaron varios inconvenientes tanto con los estudiantes como con los docentes, ya que las mismas escuelas no proporcionan en su totalidad un respaldo para realizar este tipo de investigaciones. Éstas conceden los permisos o vistos buenos a la solicitud pero no instan a los estudiantes y docentes a participar de ello.

Al recolectar los cuestionarios de los docentes, éstos mostraron desinterés, dificultando la investigación.

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

A. Resultados

Los resultados de la investigación se dan a conocer en este capítulo, por medio de datos cuantitativos y cualitativos. Se enfatizan los datos sobresalientes y se destacan relaciones entre diferentes datos, éstos permiten elaborar un Programa de promoción y difusión de bases de datos en el Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica.

Este análisis se obtuvo mediante la información recopilada en los cuestionarios aplicados a los docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica. Donde se obtuvo 89 cuestionarios respondidos por estudiantes dando el 100% de la muestra y 52 cuestionarios respondidos por los docentes, dando un 73% de la muestra estimada.

En la presentación de los gráficos/cuadros se comparan los resultados de ambos y en algunos casos se presentan en el siguiente orden:

- 1: Resultado de los estudiantes
- 2: Resultado de los docentes

Es importante determinar cuáles son los servicios que el usuario del Área de Ciencias Básicas utiliza, esto porque da a conocer cuales son las razones de su visita a las bibliotecas. En las respuestas dadas, ellos mencionan en altos porcentajes el préstamo de material bibliográfico, las bases de datos y los audiovisuales, como los servicios más utilizados, sin embargo, las otras opciones fueron citadas aunque en menores porcentajes, evidenciando que las visitas a las bibliotecas son cortas, dado que el préstamo de material no depende de la búsqueda o investigación previa en la biblioteca, esta puede realizarse desde cualquier punto por medio de una computadora conectada a la red de internet. En el caso de los audiovisuales únicamente se realiza la

Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 1.

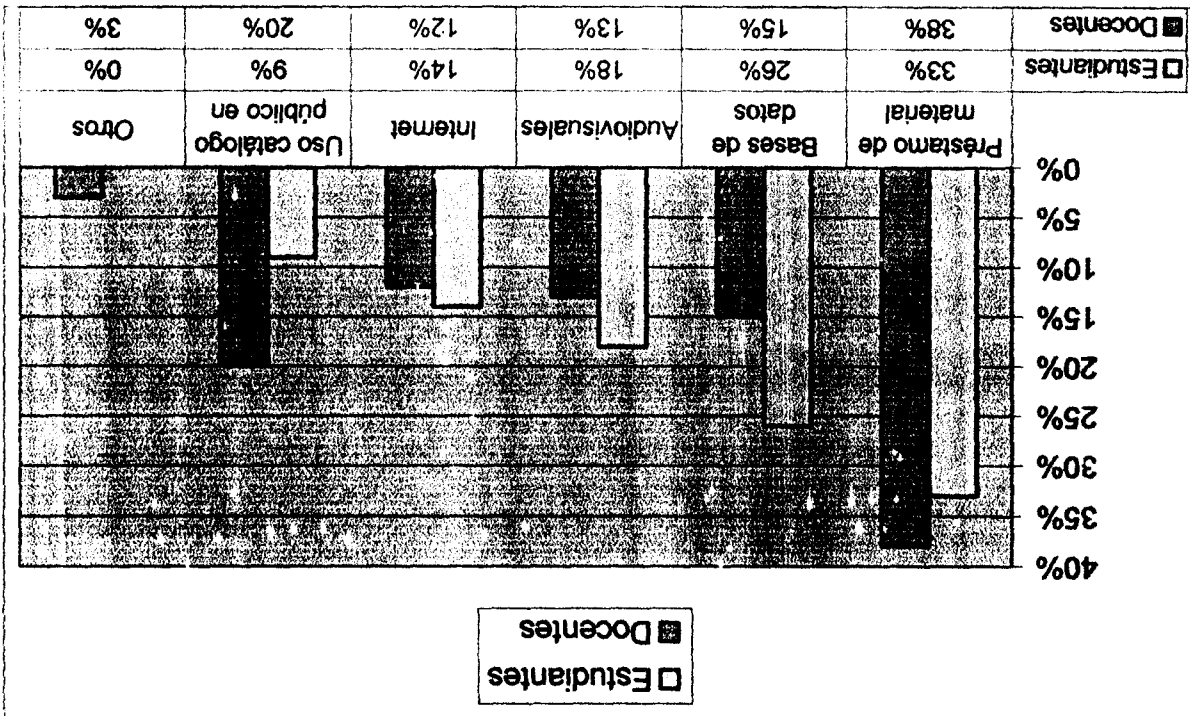
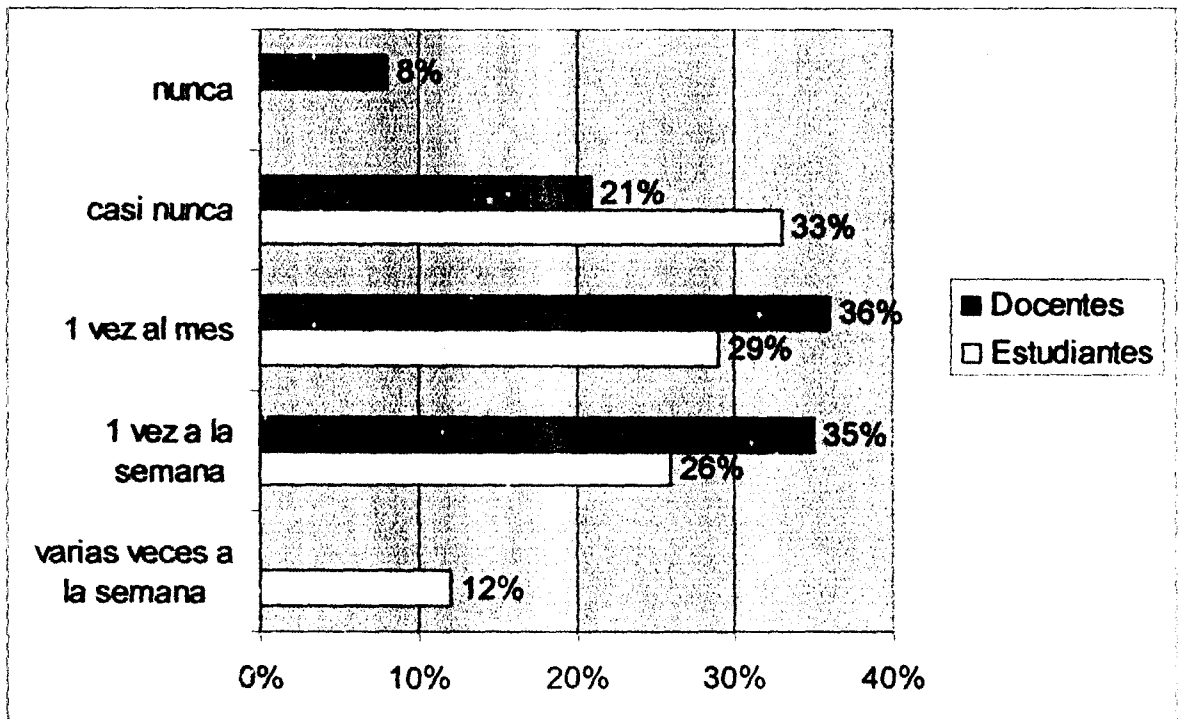


GRÁFICO 1
USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL SIBDI

reservación y posteriormente se asiste a la sala. Las bases de datos sería el único servicio que demanda un poco más de tiempo, en este caso la biblioteca le ofrece una hora como máximo, con la excepción de que si no hubiese más reservaciones podría continuar con las búsquedas.

GRÁFICO 2
FRECUENCIA DE USO DE LAS BASES DE DATOS



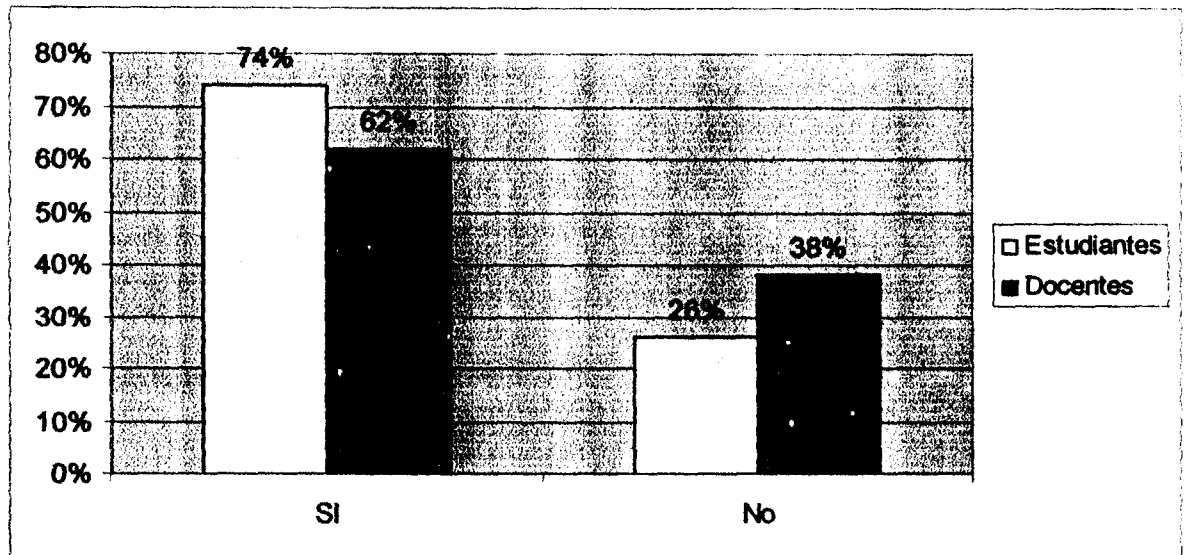
Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 2.

Los usuarios del Área de Ciencias Básicas, en sus respuestas mencionan que no utilizan con frecuencia el servicio de bases de datos, lo que obliga a analizar las razones que determinen las principales causas por las cuáles este servicio no es requerido por los usuarios del área en estudio. Entre las posibles causas que se podrían presentar serían el horario, que inclusive ellos mencionan en el gráfico # 10 que lo

desconocen; el idioma, que sin embargo un alto porcentaje en el gráfico # 6 dice no ser un obstáculo; la falta de capacitación por parte del personal de la Unidad de Referencia y Documentación, entre otras.

Esto debe valorarse de manera que se detecte cuáles factores (internos-externos), han influido en que los usuarios no utilicen con frecuencia este servicio.

GRÁFICO 3
CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE USO DE LAS BASES DE DATOS

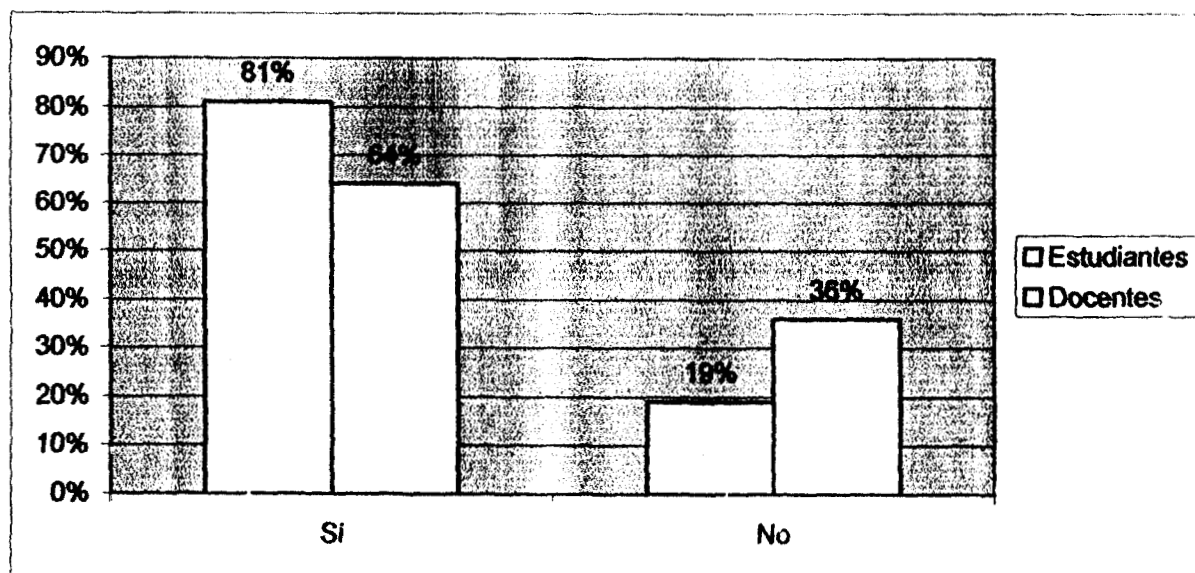


Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 15.

Tomando en cuenta los resultados del gráfico #2, es importante mencionar que a pesar de la poca asistencia o frecuencia en la utilización del servicio de bases de datos, los docentes y los estudiantes en altos porcentajes, conocen de los procedimientos a seguir para la utilización del servicio, evidenciando que el trabajo que ha realizado la

Unidad de Referencia y Documentación, ha tenido impacto en este sentido.

GRÁFICO 4
CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE BASES DE DATOS



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 3.

En esta respuesta, se buscó separar a la muestra, en cuanto a si conocían o no del servicio de bases de datos. Información importante ya que se obtuvieron criterios positivos y negativos en cuanto a la investigación de necesidades de información. Evidenciando que los usuarios que desconocen del servicio de bases de datos, sugirieron actividades que ya se realizan en la Unidad de Referencia y Documentación (UREDOC), mostrados en los resultados del cuadro # 4.

CUADRO 1 A
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE BASES DE DATOS POR PARTE DE
LOS ESTUDIANTES

	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
Disponibilidad de equipo	2%	10%	22%	46%	20%
Disponibilidad en cuanto a los horarios	2%	2%	14%	36%	46%
Disponibilidad en cuanto a los dispositivos (Cd-rom, disquete, en línea)	3%	13%	27%	42%	15%
Costos		2%	10%	33%	55%
Acceso a la red	4%	6%	38%	29%	23%

Fuente: Cuestionario dirigido a los(as) estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 5.

Nota: los rangos porcentuales para cada criterio son: (1-2) mala, (3-4) regular, (5-6) bueno, (7-8) muy bueno y (9-10) excelente.

CUADRO 1 B
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE BASES DE DATOS POR PARTE DE
LOS DOCENTES

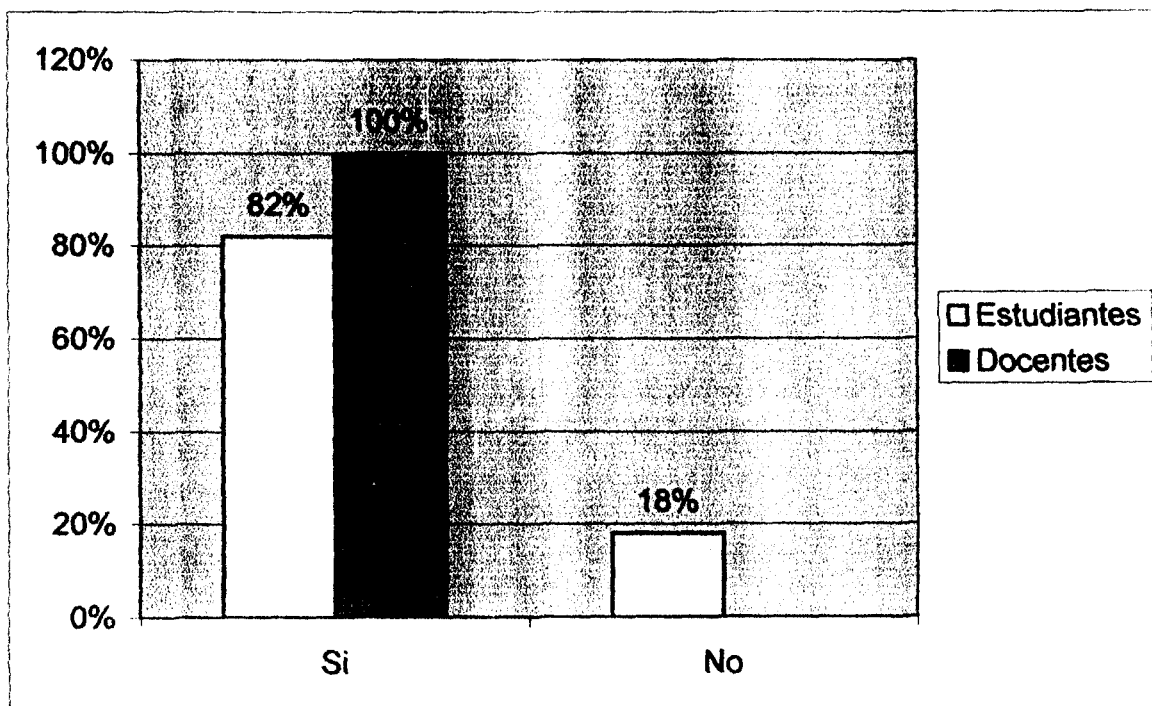
	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
Disponibilidad de equipo		11%	33%	56%	
Disponibilidad en cuanto a los horarios			33%	56%	11%
Disponibilidad en cuanto a los dispositivos (Cd-rom, disquete, en línea)			11%	79%	10%
Costos			12.5%	50%	37.5%
Acceso a la red			22%	71%	7%

Fuente: Cuestionario dirigido a los docentes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #5.

Nota: los rangos porcentuales para cada criterio son: (1-2) mala, (3-4) regular, (5-6) bueno, (7-8) muy bueno y (9-10) excelente.

Se evidencia en todas las respuestas dadas por los usuarios tanto docentes como estudiantes, que los porcentajes que califican la accesibilidad al servicio de bases de datos en general; desde los puntos de vista de equipo, horario, dispositivos, costos y acceso a la red son considerados por los usuarios como muy buenos, dado que los porcentajes de los resultados más altos están en los rangos de buena a excelente.

GRÁFICO 5
ÁREAS TEMÁTICAS QUE INCLUYEN LAS BASES DE DATOS, QUE LE OFRECE EL SIBDI A LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES SEGÚN SU ESPECIALIDAD

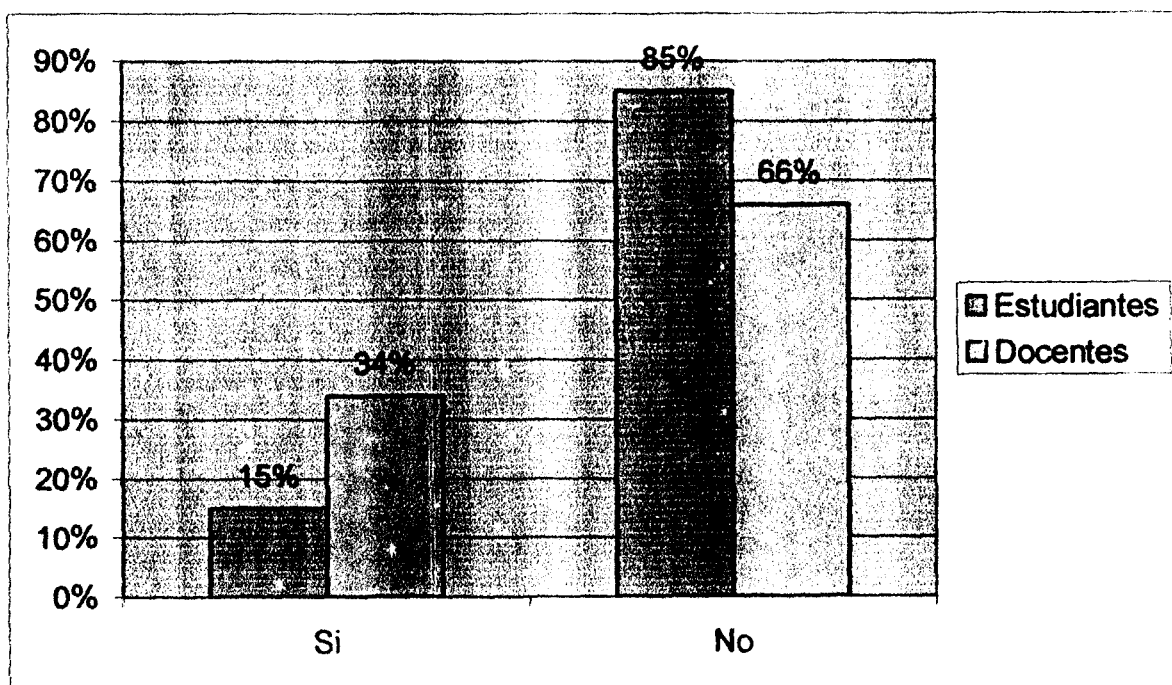


Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 6.

Con los resultados en esta respuesta se evidencia que la selección de las bases de datos por parte del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información para cada una de las áreas de estudio (física, química,

matemáticas, geología y biología), han sido idónea, dado que los porcentajes más altos mencionan que los temas que contienen las bases de datos son acordes a su especialidad, mientras que un bajo porcentaje de los usuarios mencionan que no están acordes a sus necesidades de información. Descartándose a su vez la posibilidad de ser esta la causa de la falta de asistencia y uso de las bases de datos, que se mencionan en el gráfico #2.

GRÁFICO 6
EL IDIOMA COMO OBSTÁCULO EN LA UTILIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

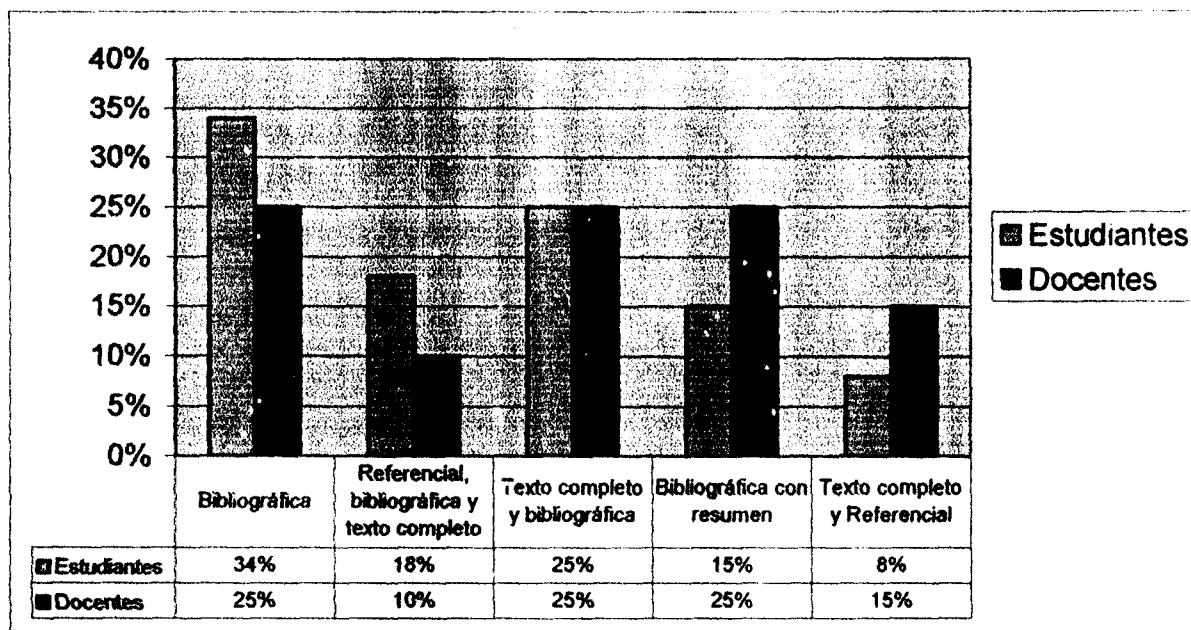


Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 7.

Como se mencionó en los gráficos # 1-2 con respecto a las posibles causas de la falta de asistencia e utilización de las bases de datos, el idioma no es considerado por los usuarios como un obstáculo, ya que

los porcentajes más altos indican que ellos no tienen impedimento en cuanto a idioma para el uso de este servicio.

GRÁFICO 7
TIPOS DE BASES DE DATOS QUE UTILIZAN LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL ÁREA DE CIENCIAS BÁSICAS



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 8.

En esta respuesta se evidencia que todos los tipos de bases de datos son utilizados. Sin embargo, la más utilizada según los usuarios es la bibliográfica. Partiendo de que las características propias de las bases de datos del Área de Ciencias Básicas son de tipo bibliográfica con resúmenes, se asemeja a la seleccionada por parte de la población.

CUADRO 2
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SERVICIO DE BASES DE DATOS

VENTAJAS	ABSOLUTO	PORCENTAJE
Es más fácil de encontrar la información	9	7%
Es accesible	22	17%
Servicio eficiente	9	7%
Es más rápido	20	15.5%
Búsqueda rápida por medio de CD	3	2.3%
Mejora la búsqueda de información	1	0.8%
Agiliza la búsqueda de temas	6	4.6%
Disponibilidad	3	2.3%
Búsqueda de información actualizada	3	2.3%
Ayuda a conseguir información	1	0.8%
Oportunidad de búsqueda	6	4.6%
Ayuda en la elaboración de trabajos	5	3.8%
Permite facilidad y rapidez	5	3.8%
Facilita la búsqueda	1	0.8%
Se pueden llevar copias en disquetes	4	3%
Son más eficientes para el manejo de la información	7	5.4%
Variedad de temas	7	5.4%
Más acceso a revistas	6	4.6%
No responde	12	9%
Total	130	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta # 9.

Con respecto a las ventajas que los usuarios mencionan, del servicio de bases de datos se encuentran principalmente que es rápido y accesible, sin embargo, existen contradicciones en las desventajas que ellos mismos mencionan, ya que se cita que es lento y que la información está desactualizada o; que no corresponde a lo que ellos buscan, siendo ésta una interrogante en cuanto a las estrategias de búsqueda suministradas por el personal de UREDOC.

Aunque en términos generales los usuarios consideran este servicio, ventajoso para el desarrollo de sus investigaciones.

DESVENTAJAS	ABSOLUTO	PORCENTAJE
Falta equipo	23	18%
No todas las citas bibliográficas que se encuentran en la Base de Datos están disponibles	10	8%
A veces el sistema se satura	9	7.08%
Desactualizadas	8	6.3%
Muy lento	25	19.68%
Falta información	11	8.66%
Los temas no son muy específicos	3	2.35%
No hay temas de los que se busca.	1	0.8%
Falta más especialidad en el área de Biología.	1	0.8%
Falta capacitación para aprovecharla mejor.	8	6.3%
A veces hay que esperar mucho para utilizarla	6	4.72%
No siempre sirve con palabra clave.	4	3.15%
En ocasiones no están disponibles.	6	4.72%
No responde	12	9.44%
Total	127	100%

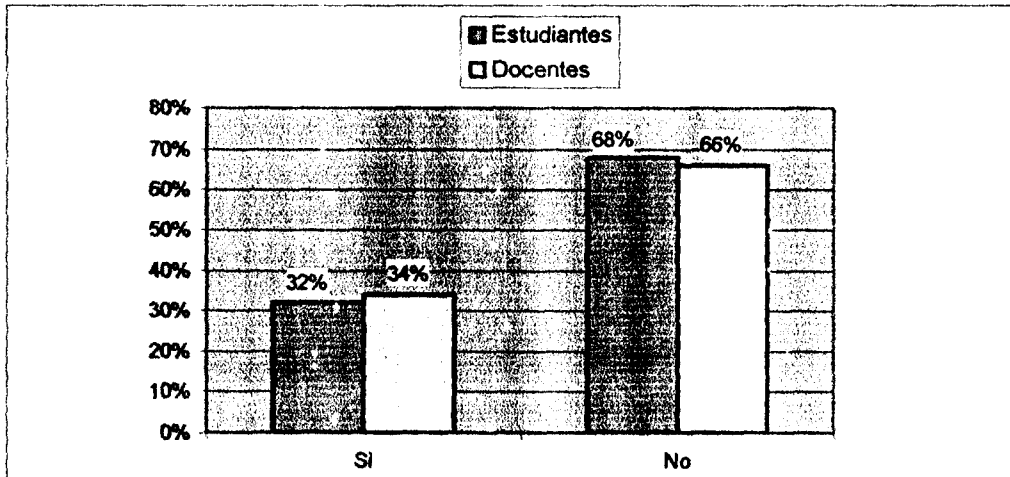
Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #9.

En cuanto a las desventajas mencionadas por los usuarios están: la falta de equipo, que es lento; el cuál se contradice con las ventajas que ellos mismos mencionan y que los temas que tratan las bases de datos no son de su área de especialización, el cuál también contradice el gráfico # 5 en el que se considera en su mayoría de respuestas que los temas están acordes con su área de estudio.

Sin embargo no se debe dejar de lado que las contradicciones en cuanto a las respuestas de uno y otro gráfico están sujetas a que los porcentajes bajos influyan en otros resultados, esto porque las

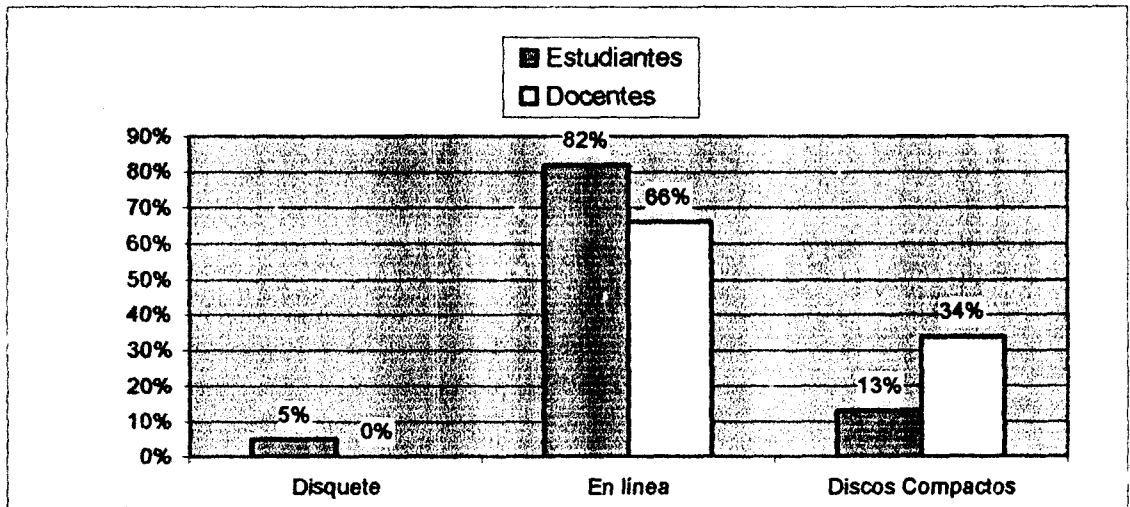
frecuencias en las respuestas y los porcentajes en cada una de las ventajas y desventajas que ellos mencionaron son relativamente similares y no determinan una característica principal en cada caso.

GRÁFICO 8
CONOCIMIENTO DE LOS FORMATOS DE BASES DE DATOS POR
PARTE DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #10.

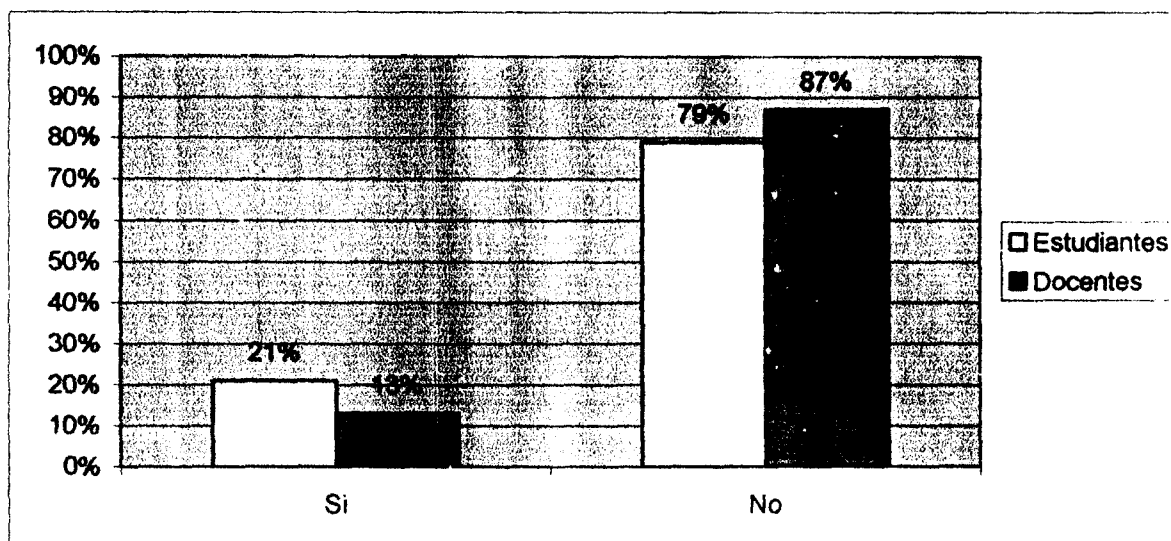
GRÁFICO 9
FORMATOS DE LAS BASES DE DATOS MÁS UTILIZADAS POR LOS
DOCENTES Y ESTUDIANTES



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #11.

Con respecto a las respuestas dadas en los gráficos # 8-9, se destaca que los usuarios no conocen los formatos de bases de datos con los que cuenta el SIBDI, sin embargo, si los han utilizado ya que los porcentajes reflejan que el formato en línea es el preferido por los usuarios, lo que podría ser una de las causas de lo indicado en el gráfico # 2, con respecto a la falta de asistencia a las bibliotecas.

GRÁFICO 10
CONOCIMIENTO DEL HORARIO DE SERVICIO DE LAS BASES DE DATOS POR PARTE DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #12.

Según las respuestas obtenidas los usuarios no conocen los horarios de servicio de las bases de datos. Dato que demuestra el gráfico anterior con porcentajes altos. Esto puede ser una de las causas por las cuáles los usuarios no visitan la biblioteca con frecuencia para hacer uso del servicio de bases de datos, como se mencionó en el gráfico # 2.

EN CUANTO A LA VARIABLE DE ORIENTACION PROFESIONAL

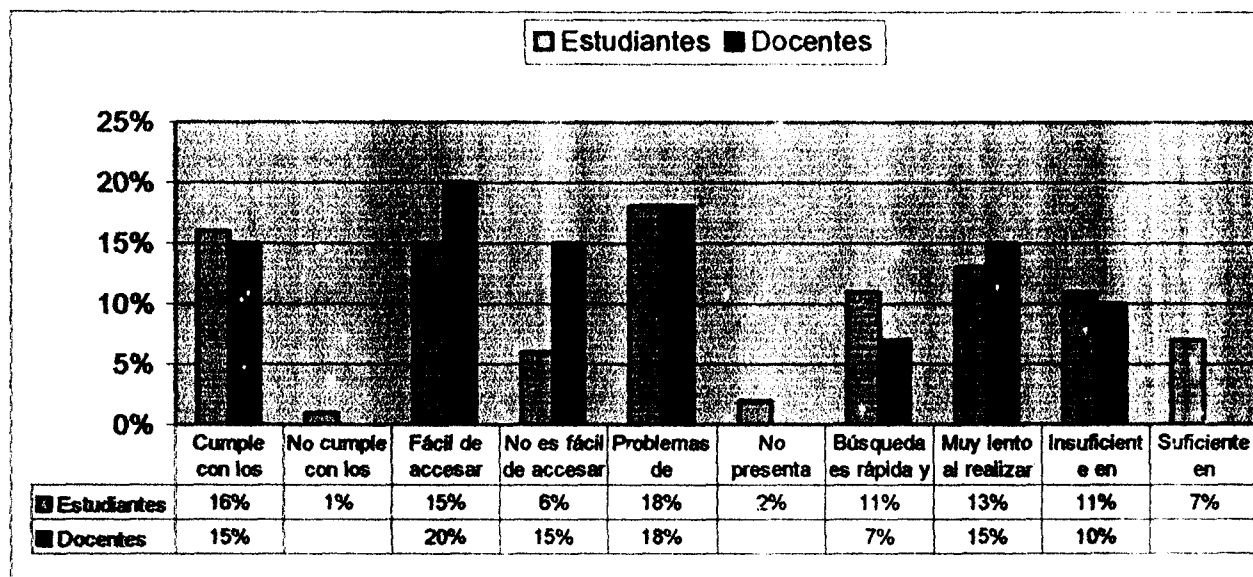
En cuanto a la orientación profesional se tomó en cuenta el papel que ha desempeñado la Unidad de Referencia y Documentación en la capacitación y manejo de los diversos servicios, donde las respuestas dadas por los usuarios en las preguntas 13, 14 y 15 del cuestionario (13. mencione por cuáles vías conoció usted de este servicio, 14. Considera usted que el SIBDI ha brindado la capacitación adecuada para conocer y utilizar las bases de datos, 15. Conoce usted cuál es el procedimiento a seguir para utilizar las bases de datos) demuestran que el conocimiento de los procedimientos que deben realizar para solicitar o utilizar cualquiera de los servicios en un alto porcentaje de estudiantes (74%) los conocen, mientras que los docentes en un alto porcentaje los desconocen (62%).

La capacitación en general por parte de la Unidad de Referencia y Documentación es considerada por los estudiantes en un 40% como adecuada, mientras que el 60% de la población considera que no ha sido adecuada. Al respecto los docentes consideran en un 14% que si se ha dado una adecuada capacitación a diferencia del 86% que consideran lo contrario.

Las vías o medios por los que han conocido los servicios actualmente son los siguientes:

- a. Los estudiantes en un 47% y los docentes en un 16% han conocido de este servicio por medio de charlas de difusión y manejo de bases de datos.
- b. En las conversaciones personales, los estudiantes en un 38% y los docentes en un 43% han conocido de estos servicios.
- c. Boletines: los estudiantes en un 4% y los docentes con un 33% han conocido de estos servicios.
- d. Expositores, citado únicamente por los estudiantes en un 11%.

GRÁFICO 11
CARACTERÍSTICAS EN CUANTO AL EQUIPO REQUERIDO PARA
UTILIZAR LAS BASES DE DATOS

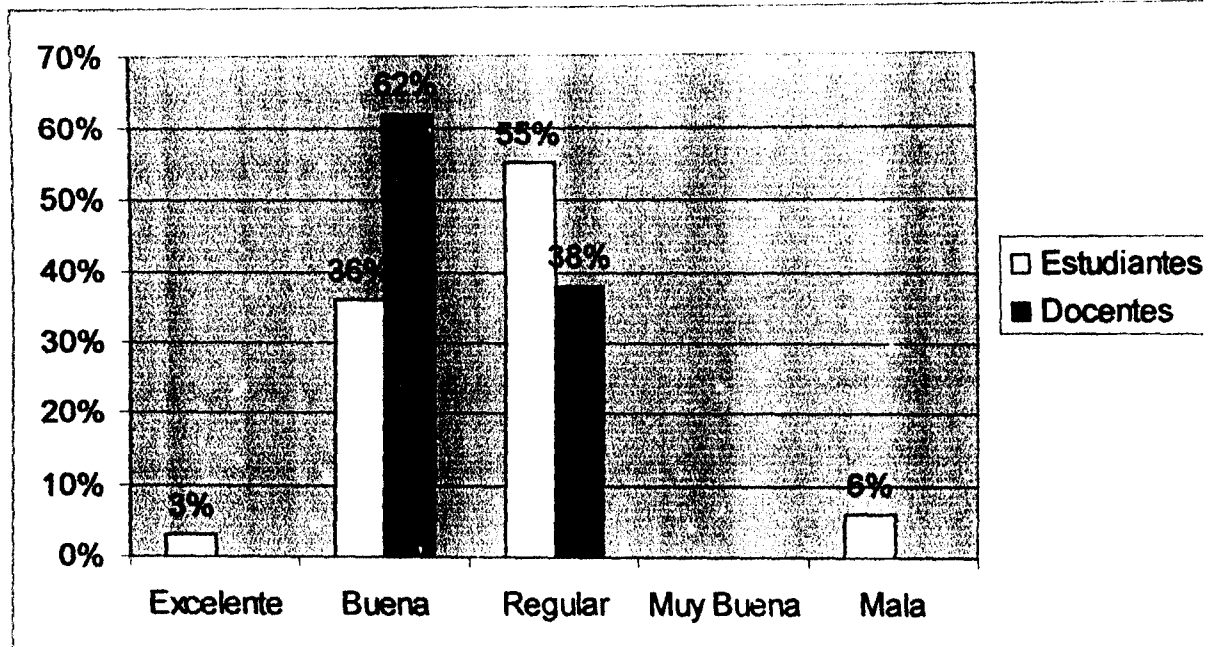


Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #16.

La percepción del usuario hacia el equipo con que cuenta la Unidad de Referencia para el uso de este servicio es deficiente en cuanto ha que ellos mencionan que existen problemas de conexión a la red, es muy lento, no es fácil de acceder. Sin embargo los criterios están compartidos

porque al igual existen porcentajes similares que consideran que el equipo es idóneo para la utilización de este servicio.

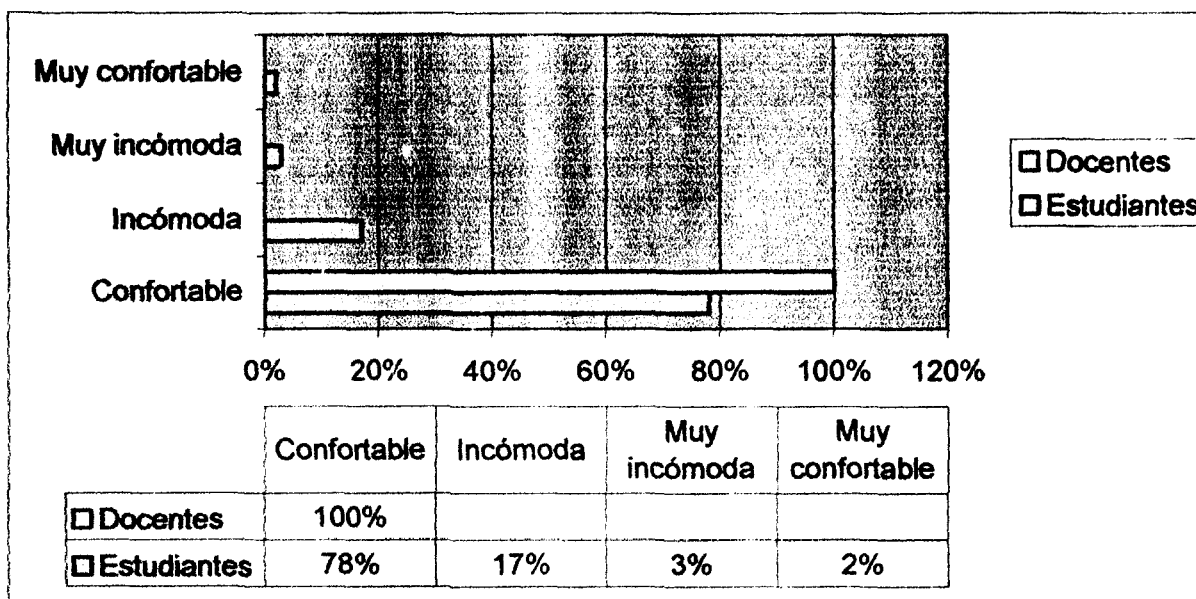
**GRÁFICO 12
DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO**



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #12.

Al valorar la disponibilidad del equipo los usuarios lo consideraron entre regular y buena. Aunque estas respuestas pueden estar influenciadas porque se debe realizar una reservación previa para poder hacer uso de las bases de datos, existiendo la salvedad que si en ese momento no hay reservaciones pueden hacer uso directo del servicio.

GRÁFICO 13
LA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DE BASES DE DATOS



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #18.

La infraestructura donde se encuentra ubicado el servicio de bases de datos fue considerado por los usuarios como confortable. Siendo esto un punto a favor de la biblioteca, aunque no determinante para que los usuarios prefieran este servicio.

CUADRO 3
RAZONES POR LAS CUALES LOS DOCENTES Y LOS ESTUDIANTES
DEL ÁREA DE CIENCIAS BÁSICAS NO UTILIZAN EL SERVICIO DE
BASES DE DATOS

RAZONES	ABSOLUTO	PORCENTAJE
Porque no la he necesitado, además la información que brindaron al inicio del año sobre el uso de estas fue limitada	1	0.65%
Falta de divulgación	18	11.76%
No se ha dado la debida publicidad	3	1.96%
Falta de información a los estudiantes	3	1.96%
Falta de información	20	13.08%
Porque no la había escuchado	1	0.65%
Falta explicar más acerca de éstas	1	0.65%
No he necesitado mucho de ellos	1	0.65%
Porque nunca he sido informada de esto	1	0.65%
Nunca he tenido que utilizarlas porque no sé ni como funciona y que existía	1	0.65%
No visito muy frecuentemente la biblioteca	28	18.3%
Porque ni siquiera conozco las bases de datos que existen	2	1.3%
Difusión deficiente	29	19%
No explican todos los tipos que hay	1	0.65%
No estaba informada que existían	1	0.65%
Rara vez frecuento la biblioteca	2	1.3%
No responden	40	26.14%
Total	153	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #19.

En cuanto a la población de usuarios que no utilizan las bases de datos, (según gráfico #4), ellos dieron sus razones entre las que se destacan: la falta de divulgación o difusión y la falta de asistencia a la biblioteca principalmente, considerándose estos factores como internos-externos a la biblioteca. De esta respuesta se toman las causas por las cuales la parte de la población encuestada no utiliza o no conocen de este

servicio. Donde algunos son criterios personales de desinterés y otras se le atribuyen a la unidad respectiva.

CUADRO 4
MEDIOS DE PROMOCION Y DIFUSION SUGERIDOS POR LOS
DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL AREA DE CIENCIAS BASICAS

RAZONES	ABSOLUTO	PORCENTAJE
Mayor publicidad	10	4.54%
Publicidad en los diferentes cursos	4	1.8%
Charlas	46	21.41%
Afiches sobre su uso y utilidad, promoviendo en los docentes el estímulo a utilizarlas	2	0.9%
Por medio de foros	1	0.45%
Boletines	41	18.72%
Por correo electrónico a cada estudiante	1	0.45%
Carteles	13	5.9%
Charlas en cada escuela	6	2.74%
Mayor comunicación	6	2.74%
Publicándolo en cada escuela	5	2.28%
Los profesores deberían informar acerca de este servicio	3	1.36%
Carteles ubicados en el catálogo en línea	4	1.8%
Charlas a grupos pequeños	2	0.9%
Mayor propaganda	6	2.74%
Por medio de boletines con información que se le den a los estudiantes	1	0.45%
Poniéndolo dentro del plan de estudios como información adicional	1	0.45%
Cursos de introducción a la carrera	6	2.74%
Más charlas pero con mayor difusión	3	1.36%
Rotulación con personal que le de asistencia	2	0.9%
Mejor capacitación	16	7.3%
Por medio de internet	9	4%
Cuando se ingresa a la universidad	4	1.8%
Enviar a cada escuela los contenidos respectivos	1	0.45%
Al hacer matrícula	1	0.45%
Un curso rápido de asistencia obligatoria	5	2.28%
Mediante folletos más completos y donde se especifiquen mejor su uso	1	0.45%
Una feria para el buen uso del material disponible	2	0.9%

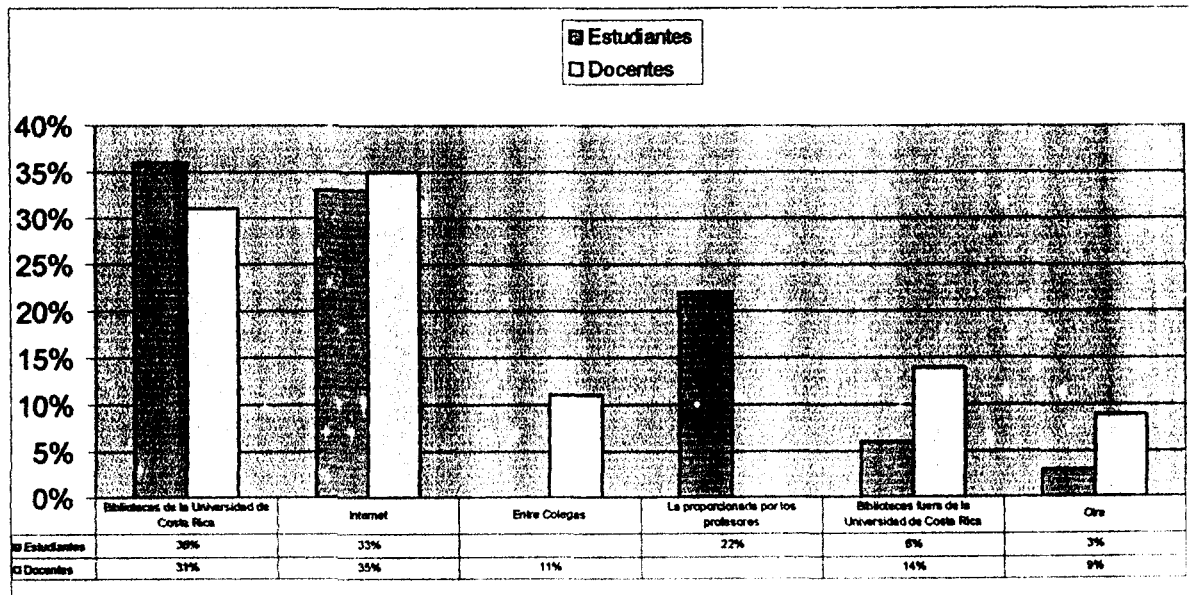
RAZONES	ABSOLUTO	PORCENTAJE
Mediante anuncios	3	1.36%
Dándolas a conocer en clases	2	0.9%
No responden	12	5.48%
Total	219	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #20.

Los usuarios encuestados exponen sus criterios en cuanto a la forma en que se podría dar a conocer este servicio en particular, por medios tradicionales y automatizados.

Tomando en cuenta algunos de los anteriores resultados como: desconocimiento del servicio de bases de datos, la falta de asistencia a las bibliotecas, entre otras, ellos mencionan actividades que actualmente la Unidad de Referencia y Documentación realiza.

GRÁFICO 14
MEDIOS UTILIZADOS POR LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES PARA OBTENER INFORMACIÓN PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL



Fuente: Cuestionario dirigido a docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas de la Universidad de Costa Rica, pregunta #21.

Con respecto a los medios utilizados por los usuarios para su desarrollo profesional, ellos mencionan que utilizan los servicios que les ofrecen las bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, seguido por internet.

Esto porque en los resultados anteriores se evidencia la falta de asistencia a las bibliotecas, haciendo una necesidad el conocer de qué forma ellos localizan la información, ya sea por medio internos o externos a la universidad.

También cabe destacar que algunos de los medios que ellos citaron dentro de la opción (otra) están: Suscripción personal a revistas, libros personales, consulta entre colegas, entre otras.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. Los usuarios del área de Ciencias Básicas no visitan con frecuencia las bibliotecas por lo que imposibilita la opción de la promoción interna.
2. El formato de bases de datos más utilizado por los usuarios es el de en línea, confirmando el anterior resultado en cuanto a la falta de asistencia a las bibliotecas. Por ende se podría optar por una promoción de electrónica.
3. Los usuarios desconocen los horarios de utilización de las bases de datos.
4. Los usuarios consideran que unas de las razones por las cuales ellos no utilizan el servicio de base de datos es por la falta de promoción que le ha dado la Unidad de Referencia y Documentación. Además por el desinterés que ellos mismos han mostrado en cuanto a la utilización de nuevas herramientas.
5. Entre los medios que los usuarios sugirieron para dar a conocer este servicio a la comunidad universitaria están: los boletines, charlas especializadas, la publicidad no solo en las bibliotecas sino en las mismas escuelas, internet, correos electrónicos e información adicional que puedan brindar los docentes a los estudiantes.

6. Entre los principales medios que los usuarios utilizan para obtener información están: las bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, seguido por internet.

**V. PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y
DIFUSIÓN DE BASES DE DATOS QUE
OFRECE EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS,
DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN
(SIBDI) A LA SEDE RODRIGO FACIO DE
LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, EN
EL ÁREA DE CIENCIAS BÁSICAS**

PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE BASES DE DATOS QUE OFRECE EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS, DOCUMENTACION E INFORMACIÓN (SIBDI) A LA SEDE RODRIGO FACIO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, EN EL ÁREA DE CIENCIAS BÁSICAS

A. Introducción

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información al mundo bibliotecario ha motivado la aparición de nuevos productos, nuevas actividades y técnicas de transmisión de la información, nuevas formas de gestión en los servicios de la biblioteca universitaria. Frente a estos avances tecnológicos, cada vez se hace más necesaria la aplicación de herramientas que permitan una mejor comunicación y difusión de servicios bibliotecarios, que a su vez ofrezcan la posibilidad de satisfacer las demandas informativas de sus usuarios.

En ocasiones se recurre al mercadeo para difundir productos y servicios, permitiendo al usuario la opción de conocer mejor las posibilidades informativas con las que se cuenta. Generalmente, cuando se habla de mercadeo, se asocia a actividades empresariales y se relaciona con conceptos tales como publicidad, ventas, estudios de mercado, entre otros conceptos que "*a priori*" pueden parecer alejados de la concepción tradicional que se tiene de los servicios bibliotecarios, pero que están muy vinculados a la concepción moderna de gestión de cualquier tipo de servicio de información. El mercadeo es algo más que una ciencia empresarial, es un fenómeno social actual y un elemento

esencial en toda organización, incluidos los servicios bibliotecarios, que deben ser transmisores y distribuidores de servicios de información.

Esta propuesta no pretende ser la fórmula mágica para solucionar todos los problemas actuales en la difusión de servicios, pero abre la posibilidad de aplicar el mercadeo al campo de la bibliotecología, proponiendo líneas de acción que puedan ser útiles para los profesionales vinculados con los servicios específicos de la Unidad de Referencia y Documentación del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica.

La presente propuesta además pretende divulgar y ampliar la calidad del servicio de bases de datos, con base en los resultados obtenidos en la investigación.

El objetivo a su vez es definir una serie de elementos que permitan la implementación de nuevas técnicas para promocionar y difundir servicios de información, en este caso de las bases de datos especializadas en el Área de Ciencias Básicas que el SIBDI le ofrece a los usuarios de esta especialidad.

B. Justificación

Una vez realizado el diagnóstico y basándose en los resultados del mismo, se hace evidente la necesidad de que el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI), fortalezca el programa de promoción y difusión de bases de datos dirigido a los usuarios, entiéndase docentes y estudiantes del Área de Ciencias Básicas Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, con el fin de ofrecer un servicio, que acerque a los usuarios al fomento de una cultura de información.

Para elaborar el programa en el servicio de bases de datos es necesario contar con los elementos idóneos, para la satisfacción de las crecientes demandas, teniendo presente las políticas y objetivos de la institución, dándole una adecuada aplicación, para poder lograr a cabalidad los objetivos planteados.

A raíz de los resultados obtenidos en la investigación, se detectaron debilidades en cuanto al mercadeo que se realiza para atraer a los usuarios a la biblioteca, esto porque se mencionan en porcentajes altos la falta de asistencia a la biblioteca, lo que incide en el desconocimiento del servicio de bases de datos.

Otro punto importante de destacar es la falta de divulgación que se le ha dado al servicio, tomando en cuenta que los medios tradicionales (folletos, afiches, entre otros) no han logrado introducirse totalmente a la población a la que está dirigida, esto es lo que mencionan al respecto los

usuarios, donde las estrategias internas utilizadas por UREDOC no han logrado alcanzar a la población que no asiste a la biblioteca. Por ello se consideró necesario tratar temas acerca del personal que labora para la unidad de referencia (UREDOC), los medios de difusión, al igual que las estrategias utilizadas para dar a conocer este servicio actualmente.

C. Actividades que debe implementar la Unidad de referencia y Documentación para dar a conocer el servicio de bases de datos.

Conocedores de los resultados del diagnóstico, en cuanto a las necesidades específicas de los usuarios del Área de Ciencias Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, se propone realizar actividades específicas para la promoción y difusión de servicios de información (caso de las bases de datos).

Como se mencionó algunas de las actividades idóneas para la promoción de servicios de información son las que se realizan de forma interna-externa a la biblioteca, utilizando todos los recursos materiales y humanos. Considerando a su vez las que realiza actualmente la Unidad de Referencia y Documentación (UREDOC).

En este caso, en particular, con respecto a las bases de datos que es un servicio en el cuál se ha visto una evolución en cuanto a su presentación- formato, se debe diseñar un programa que de alguna manera abarque todas sus características específicas y logre darle al usuario una visión en cuanto a lo que ofrece este recurso de información. Para ello se recomienda la aplicación de las formas de

promoción tradicional-tecnológicas adecuadas a la realidad del usuario en estudio, permitiéndole a éste desarrollar habilidades de información por medio de una herramienta tecnológica como lo son las bases de datos.

En este sentido se recomienda la elaboración de un boletín de alerta (electrónico e impreso), el cuál propone lo siguiente:

Debido a la corta periodicidad o actualización que tienen las bases de datos, se sabe que la información que contienen es la más actualizada, por ello es de gran importancia la elaboración de este boletín.

Esta sería una publicación elaborada por la Unidad de Referencia y Documentación, la cuál definiría una periodicidad que encierre la llegada de cada una de las bases de datos en estudio, haciéndola llegar posteriormente a cada uno de los coordinadores de las carreras del Área de Ciencias Básicas.

En este boletín se encontrará información relevante con respecto a las bases de datos propiamente y a las formas de obtener acceso a ellas. Esta dinámica sería similar al de alerta y alerta web, con la diferencia que se incluirían las bases de datos.

El objetivo de este boletín es proporcionarle al usuario información reciente y útil para sus programas, haciéndoles llegar información sobre este servicio en particular. Con ello se le da a conocer a los usuarios una fuente importante de información sin necesidad de visitar físicamente la biblioteca.

Otra de las actividades que se proponen para dar a conocer el servicio de bases de datos es la implementación en la página Web del SIBDI, de una tutoría virtual o en línea, del uso, manejo, mecanismos de utilización, horarios entre otros de las bases de datos; en la cuál el usuario escoja la bases datos de su interés y obtenga toda aquella información que requiera para utilizar este servicio.

Por otra parte se deben incorporar mecanismos de control y evaluación para las actividades que se realizan actualmente y las que se están proponiendo, de manera que se brinde calidad en los servicios que se ofrecen. Este debe ser un proceso de permanente captación y valoración de información a través de datos que permitan conocer el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la institución o unidad de información respectiva. Esta evaluación debe realizarse en períodos semestrales, tomando en cuenta que los movimientos en el desarrollo educativo de la institución son en esos períodos.

Para lograr un adecuado control y evaluación de servicios se sugiere establecer un comité, encargado especialmente a esta actividad. Tomando en cuenta tres puntos claves, que son:

1. La identificación de indicadores, en este caso con los resultados obtenidos en esta investigación se evidencia que la actividad realizada de promoción hasta la fecha por la unidad de Referencia y Documentación UREDOC, no ha sido suficiente para que los usuarios conozcan de las

ventajas que les ofrece este servicio novedoso. Para ello se sugiere medir el grado de satisfacción del usuario en cuanto a este servicio y el tipo de efectividad.

2. Recopilación sistemática de datos: esta actividad deberá realizarse en los períodos mencionados anteriormente, dado que se debe conocer las necesidades de los usuarios oportunamente, por medio de cuestionarios u encuestas principalmente, que les serán entregados en las charlas de inducción que ellos reciben al iniciar cada ciclo lectivo.
3. Análisis y reflexión de la información obtenida: esto permitirá al comité comparar las diversas necesidades de información y unificarlas para poder brindarles mejores servicios.

Las evaluaciones temporales pero a la vez permanentes garantizarán el desempeño satisfactorio de cualquier servicio que ofrezca una biblioteca.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la investigación se aportan las siguientes recomendaciones.

1. Implementar un programa de promoción y difusión de servicios que basado en medios electrónicos principalmente. Lográndose por medio de diversos medios de comunicación: boletines, carteles, página web, etc.
2. Transformar los medios tradicionales en medios electrónicos, caso de los boletines que pueden tener una presentación electrónica e impresa.
3. Incorporar en estos medios utilizados por la Unidad de Referencia y Documentación, información no sólo de las bases de datos, sino todo lo referente al servicio, dándole énfasis a las debilidades que se presentaron el diagnóstico.
4. Incorporar en la página web del SIBDI, un tutorial en línea que le ofrezca al usuario capacitarse en el uso y todo lo concerniente a las bases de datos (horarios, mecanismos de utilización, formas de acceso, entre otras) sin tener que desplazarse a las bibliotecas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña Alvarado, Luisa. (1992). **Difusión de servicios de información**. San José, C.R. : U.C.R., Facultad de Educación, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Aguilar Fernández, Víctor. (1994). El empleo de la creatividad en la promoción de los servicios de las bibliotecas; una experiencia institucional. Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán. 9(188): 101-103; feb.-mar.
- Andrade, Luis E. (1995). **Promoción de la biblioteca y sus servicios**. Universidad de Antioquia, Colombia (videocasete). 1 videocinta VHS (9:30 min.), son., color.
- Arango Sales, Humberto R. (1992). Servicios de información especializada para el desarrollo. Cuba: su experiencia. Ciencias de la Información. 23(1), 10-15.
- Araya Marín, Adrián. (1984). **Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica (SIBDI-UCR)**. San José, C.R. : Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.
- Arroyo, Carlos. (2002). **El impacto de las nuevas tecnologías en la enseñanza superior**. Murcia, España : Universidad de Murcia.
- Barquero Sanabria, Paola. (2001). **Evaluación del uso del catálogo en línea y la efectividad de la recuperación de la información por parte de los usuarios del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica**. San José, C.R. : U.C.R., Facultad de Educación, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Barrantes Echavarría, Rodrigo. (1999). **Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo**. San José, C.R. : EUNED.
- Barrera Restrepo, Efrén. (1998). **Mercadeo de servicios de información**. Bogotá, Colombia : COLCIENCIAS.
- Bonta, Patricio; Farber, Mario. (1995). **199 preguntas sobre marketing y publicidad**. Bogotá, Colombia: Norma.

- Boraschi Barrantes, Olman. (1985). “¿Cómo seleccionar equipo de cómputo para la actividad empresarial?: decálogo del ejecutivo”. *Ciencias económicas*. 5(2): 139-145.
- Calva González, Juan José. (2004). La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación Bibliotecológica*. 18(37): 23-55.
- Caravaca Escobar, M.C. ; Díaz André, E.; Pérez Obando, L. (1996). **Bases de datos bibliográficas**. Tesis de Lic. San José, C.R. : Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
- Cohen, Daniel; Asín, Enrique. (2000). **Sistemas de Información para los negocios: un enfoque de toma de decisiones**. México, D.F. : McGraw-Hill.
- Daza Hernández, Gladys. (2002). La biblioteca universitaria red del conocimiento. *Interacción*. (30-31) : 39-43.
- Domínguez Alconchel, José. (2001). **Microsoft office XP: iniciación y referencia**. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Enciso, Berta. (1987). **La biblioteca: bibliosistemática e información**. México, D.F. : El Colegio de México.
- Espinoza León, Flora. (2001). **La información en medios audiovisuales en los archivos de gestión**. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Gamboa Umaña, Flory. (2002). **Impacto del uso de las bases de datos del SIBDI por los investigadores del Área de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica**. Maestría. San José, C.R. : Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- García Suárez, Víctor Manuel. (1995). “El servicio de referencia contemporáneo. Retos y oportunidades”. *Ciencias de la Información*. 26(2): 52-60; jun.
- Gómez Barrantes, Miguel. (2001). **Elementos de estadística descriptiva**. San José, Costa Rica : EUNED.

- Gómez Hernández, J. (2002). **Gestión de bibliotecas: texto-guía de las asignaturas de bibliotecología general y biblioteconomía especializada**. España: Universidad de Murcia.
- Hernández Salazar, Patricia. (2001). Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en institutos de información de educación superior. *Documentación de las Ciencias de la Información*. (24) : 151-179.
- Herra, Sergio A. (1999). "El mercadeo como instrumento estratégico en las empresas de servicios". *Revista Acta Académica*. (24), p. 108--112 may.
- Khouri, Anastasia. (1997). "Reingeniería de los servicios en las bibliotecas universitarias". *Investigación Bibliotecológica*. 11(22): 63-68; ene.-jun.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. (2001). **Marketing**. México, D.F. : Pearson Educación.
- Lambin, Jean-Jacques. (1995). **Marketing estratégico**. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Lovelock, Christopher H. (1997). **Mercadotecnia de servicios**. México, D.F. : Prentice Hall.
- Morales Campos, Estela.(1993). **El servicio de consulta**. México, D.F. : UNAM.
- Peña, Rosalía; Baeza-Yates, Ricardo; Rodríguez Muñoz, José Vicente. (2003). **Gestión digital de la información: de bits a bibliotecas digitales y la Web**. México, D.F. : Alfaomega.
- Pérez Guzmán, Alvaro. (1999). **Las necesidades de información de las instituciones teológicas protestantes latinoamericanas (desde la perspectiva académica): propuesta de servicios y productos de información**. Maestría. San José, C.R. : Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Pomim Valentim, Marta Ligia. (2001). "Bases de datos: el formato electrónico y la calidad de la respuesta". *Ciencias de la Información*. 32(2): 3-10; ago.

- Ponjuán Dante, Gloria. (1998). **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Chile: CECAPI.
- Salvador Oliván, José Antonio; Angós Ullate, José María. (2000). **Técnicas de recuperación de información: aplicación con Dialog**. Gijón, España: TREA.
- Santesmases Mestre, Miguel; Sánchez Guzmán, Adriana; Valderrey Villar, Francisco. (2003). **Mercadotecnia: conceptos y estrategias**. Madrid, España: Pirámide.
- Santos Rosas, Antonia ; Calva González, Juan José. (1997). Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. *Documentación de las Ciencias de la Información*. (20) : 207-223.
- Silveira, Amélia. (1987). **Marketing em bibliotecas e serviços de informação: textos selecionados**. Brasília, Brasil : IBICT.
- Suárez-Balseiro, Carlos. (1995). "Consideraciones en torno al enfoque socio-psicológico del servicio informativo-bibliotecario". *Ciencias de la Información*. 26(1): 17-21; mar.
- Universidad de Costa Rica, SIBDI. Manual de **procedimientos: Unidad de Selección y Adquisiciones**. Manuscrito no publicado.
- Universidad de Costa Rica, SIBDI. **Manual de procedimientos: Unidad de Referencia y Documentación**. Manuscrito no publicado.
- Universidad de Costa Rica. (2001). **Catálogo de bases de datos, enciclopedias y otros materiales en formato electrónico en el SIBDI**. San José, Costa Rica : UREDOC.
- Universidad de Costa Rica. **¿Quiénes son nuestros usuarios?**. Recuperado el 13 de enero del 2005, de <http://www.sibdi.bltdt.ucr.ac.cr>
- Universidad de Costa Rica. **Estructura organizativa**. Recuperado el 13 de enero del 2005, de <http://www.sibdi.bltdt.ucr.ac.cr>
- Universidad de Costa Rica. **Historia del SIBDI**. Recuperado el 13 de enero del 2005, de <http://www.sibdi.bltdt.ucr.ac.cr>
- Universidad de Costa Rica. SIBDI. (2004). **Guía para el usuario**. San José, C.R. : Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Zamora Tovar, Ismael. **Enseñanza de habilidades de información en la universidad.** Recuperado el 11 de julio 2005, de <http://www.uag.mx/63/a18-01.htm>

ANEXO

Anexo 1
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Estimados docentes y estudiantes: Se está realizando un estudio sobre las Bases de Datos del Área de Ciencias Básicas del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información, con el propósito de mejorar cada día más este servicio; por tal razón se les solicita contestar las preguntas formuladas de manera clara y objetiva. Este cuestionario será la base para elaborar el trabajo final de graduación de Licenciatura en Bibliotecología; lo que usted responda será estrictamente confidencial.

Agradecemos de antemano la colaboración que nos brindarán.

INSTRUCCIONES

Marque con una x en la(s) opción(es) que considere pertinentes o llene los espacios en blanco según corresponda, de acuerdo a su opinión.

1. De los siguientes servicios que ofrece el SIBDI, ¿cuáles ha utilizado?

- Internet
- Bases de Datos
- Préstamo de material bibliográfico (libros, revistas, tesis, entre otros)
- Uso del Catálogo Público en Línea (OPAC)
- Audiovisuales
- Otro(s) _____

2. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estos servicios?

- varias veces a la semana
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes
- casi nunca
- nunca

3. Entre los diversos servicios que el SIBDI ofrece, ¿conoce usted el servicio de bases de datos?.

- Sí
- No
- (si su respuesta es negativa pasar a la pregunta #19)

4. Conoce usted ¿cuáles son los mecanismos de utilización de las bases de datos?

Sí

No

5. En una escala de 1 al 10, donde 1-2 es malo, 3-4 es regular, 5-6 es bueno, 7-8 muy bueno y 9-10 es excelente, ¿cómo valora usted la accesibilidad al servicio de bases de datos?.

	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Disponibilidad de Equipo					
Disponibilidad en Horarios					
Disponibilidad en cuanto a dispositivos(CD-Rom, disquete, en línea)					
Costos					
Acceso a la red					

6. En cuanto a las bases de datos, considera usted que éstas ofrecen temáticas acordes con su especialidad.

Sí

No

7. Considera usted que el idioma es un obstáculo en la utilización de las bases de datos

Sí

No

8. ¿Cuáles de los siguientes tipos de bases de datos ha utilizado?

Bibliográfica con resumen

Texto completo y bibliográfica

Bibliográfica

Texto Completo y referencial

Referencial, bibliográfica y texto completo

9. Tomando en cuenta su experiencia en cuanto al uso y manejo de las bases de datos, mencione al menos una ventaja y una desventaja que percibe usted de este servicio.

10. Conoce usted de los diferentes tipos de formatos de bases de datos que posee el SIBDI.

Sí

No

11. ¿Cuál de los siguientes formatos ha utilizado para buscar información?

Disquete

En línea

Disco compacto

12. Conoce usted ¿cuál es el horario de servicio de las bases de datos?

Sí

No

13. Mencione por cual(es) vía(s) conoció usted de este servicio

Conversación personal

Expositores

Charlas de difusión y manejo de bases de datos

Boletines

Otra: _____

14. Considera usted que el SIBDI ha brindado la capacitación adecuada para conocer y utilizar las bases de datos

Sí

No

15. Conoce usted cual es el procedimiento a seguir para utilizar las bases de datos

Sí

No

16. En cuanto a equipo se refiere

La Unidad de Referencia cumple con el horario establecido para uso del equipo

La Unidad de Referencia no cumple con los horario establecidos

Es fácil de acceder

No es fácil de acceder

Presenta problemas de conexión a la red

No presenta problemas de conexión a la red

La búsqueda es rápida y la recuperación de la información es ágil

Es muy lento al realizar las búsquedas y al recuperar la información

Es suficiente en cantidad

Es insuficiente en cantidad

Otra(s): _____

17. ¿Cómo califica usted la disponibilidad del equipo?

Mala

Regular

- Buena
- Muy buena
- Excelente

18. Considera usted que la infraestructura donde se ubica el servicio de bases de datos es

- Confortable
- Muy confortable
- Incómoda
- Muy incómoda

19. ¿Cuáles son las razones por las que usted no ha utilizado el servicio de bases de datos?

(Responder si su respuesta fue negativa en la pregunta #3)

20. ¿De qué manera cree usted, que se puede dar a conocer este servicio de bases de datos a la comunidad universitaria?

21. ¿Qué medios utiliza usted para obtener la información para su desarrollo profesional?

- Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica
- La proporcionada por los profesores
- Bibliotecas fuera de la Universidad de Costa Rica
- Entre Colegas
- Internet
- Otro(s): _____