

UNIVERSIDAD NACIONAL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA,  
DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

UTILIZACIÓN DEL CATÁLOGO EN LÍNEA DEL SISTEMA  
DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
POR LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “JOAQUÍN GARCÍA MONGE”:  
GRADO DE CONOCIMIENTO

Tesis para optar al grado de Licenciatura en  
Bibliotecología y Documentación.

Por

SHIRLEY FALLAS CECILIANO

2003

## ***TRIBUNAL EXAMINADOR***

Máster Jorge Alfaro Pérez  
Decano Facultad Filosofía y Letras

---

Máster Alice Miranda Arguedas  
Directora Escuela de Bibliotecología  
Documentación e Información

---

Máster Lucia Chacón Alvarado  
Tutora

---

Licda. Oledys Ramírez Alfaro  
Lectora

---

Licda. Judith Benavides Quirós  
Lectora

---

Licda. Roxana Castro Alpízar  
Profesora Especialista

---

Fecha: 02-12-2003

## ***TABLA DE CONTENIDO***

|                                                                       | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Tribunal examinador .....                                             | i           |
| Lista de cuadros .....                                                | v           |
| Lista de gráficos .....                                               | viii        |
| Agradecimiento .....                                                  | ix          |
| Dedicatorias.....                                                     | x           |
| Presentación.....                                                     | xi          |
| <br>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN                                          |             |
| 1.1 El problema y su importancia. ....                                | 1           |
| 1.2 Objetivos Generales y Específicos. ....                           | 6           |
| 1.3 Estado de la cuestión .....                                       | 7           |
| 1.4 Nivel nacional .....                                              | 7           |
| 1.5 Nivel internacional .....                                         | 14          |
| <br>CAPÍTULO II. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS                    |             |
| 2.1 Universidad Nacional.....                                         | 20          |
| a. Reseña histórica.....                                              | 21          |
| b. Estructura administrativa .....                                    | 27          |
| 2.2 Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional..... | 28          |

|                                                                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1 Biblioteca “Joaquín García Monge”.....                                                                                                                       | 48 |
| a. Reseña histórica de los Servicios de información documental<br>de la Biblioteca “Joaquín García Monge”.....                                                     | 48 |
| b. Estructura organizativa de la Biblioteca “Joaquín García<br>Monge” .....                                                                                        | 53 |
| 2.3 Proceso de automatización de una Biblioteca.....                                                                                                               | 57 |
| 2.3.1 Catálogo en línea de una Biblioteca.....                                                                                                                     | 59 |
| a. Definición y características de un catálogo en línea .....                                                                                                      | 59 |
| b. Importancia de los catálogos en línea.....                                                                                                                      | 60 |
| c. Diseño e implementación de los catálogos en línea . .....                                                                                                       | 61 |
| d. Ventajas y desventajas de los catálogos en línea .....                                                                                                          | 62 |
| e. Puntos de acceso de los catálogos en línea .....                                                                                                                | 66 |
| f. Usuario de los catálogos en línea .....                                                                                                                         | 68 |
| g. Desarrollo de los Catálogos en línea en Costa Rica.....                                                                                                         | 70 |
| 2.4 Proceso de selección del software para la automatización del<br>Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional.....                              | 72 |
| 2.5 Software empleado para la automatización de los procesos del<br>Sistema de Información de la Universidad Nacional: LIBSYS<br>(Library Management System) ..... | 77 |
| a. Módulos del Sistema LIBSYS. ....                                                                                                                                | 78 |
| b. Tipo de documentos.....                                                                                                                                         | 83 |
| 2.6 Catálogo en línea del Sistema de Información Documental<br>de la Universidad Nacional.....                                                                     | 83 |
| a. Ayudas del catálogo en línea del SIDUNA.....                                                                                                                    | 88 |

### CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 3.1 Tipo de investigación.....             | 97 |
| 3.2 Sujetos y Fuentes de Información ..... | 98 |
| a. Sujetos .....                           | 98 |

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| a.1 Descripción de la población objeto de estudio.....                     | 98  |
| a.2 Muestra.....                                                           | 98  |
| c. Fuentes de información .....                                            | 103 |
| 3.3 Variables: definición e instrumentalización.....                       | 103 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos e información ... | 129 |
| 3.5 Recolección de la información. ....                                    | 129 |

#### CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

#### CAPÍTULO V. ALCANCES

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 5.1 Proyecciones. .... | 220 |
| 5.2 Limitaciones. .... | 220 |

#### CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 6.1 Conclusiones .....   | 222 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 232 |

#### CAPÍTULO VII. LITERATURA CONSULTADA Y ANEXOS

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Literatura consultada ..... | 236 |
| Anexos.....                 | 245 |

## LISTA DE CUADROS

| Cuadro No.                                                                                                                      | Página |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. Usuarios que utilizan el catálogo en línea, según grupo de edad .....                                                        | 134    |
| 2. Usuarios que utilizan el catálogo en línea, según grado académico .....                                                      | 135    |
| 3. Orientación en el uso del catálogo en línea que ha recibido el usuario.....                                                  | 138    |
| 4. Percepción de la orientación recibida sobre el uso del Catálogo en línea, según usuario .....                                | 139    |
| 5. Facilitador de la orientación brindada sobre el uso del catálogo en línea, según usuario .....                               | 142    |
| 6. Utilización del catálogo en línea por semana según usuario .....                                                             | 144    |
| 7. Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que utiliza el estudiante en la base de datos de libros o documentos ..... | 147    |
| 8. Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que utiliza el académico en la base de datos de libros o documentos .....  | 149    |

|            |                                                                                                                                                                                          |     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>9.</b>  | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que utiliza el administrativo en la base de datos de libros o documentos .....                                                         | 151 |
| <b>10.</b> | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda por autor que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos .....                                                   | 153 |
| <b>11.</b> | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda por título que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos .....                                                  | 156 |
| <b>12.</b> | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda por materia que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos .....                                                 | 159 |
| <b>13.</b> | Conocimiento que tiene el usuario sobre los operadores booleanos del catálogo en línea .....                                                                                             | 162 |
| <b>14.</b> | Utilización de los operadores booleanos del catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                                                                               | 163 |
| <b>15.</b> | Orientación en el uso del catálogo en línea, conocimiento y frecuencia de búsqueda de los operadores booleanos, según estudiantes que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA .....     | 166 |
| <b>16.</b> | Orientación en el uso del catálogo en línea, conocimiento y frecuencia de búsqueda de los operadores booleanos, según académicos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA .....      | 167 |
| <b>17.</b> | Orientación en el uso del catálogo en línea, conocimiento y frecuencia de búsqueda de los operadores booleanos, según administrativos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA ..... | 168 |
| <b>18.</b> | Conocimiento que tiene el usuario sobre el método de truncamiento del catálogo en línea .....                                                                                            | 169 |
| <b>19.</b> | Utilización el método de truncamiento en el catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                                                                               | 171 |
| <b>20.</b> | Recurrencia de los estudiantes para que se les brinde                                                                                                                                    |     |

|            |                                                                                                                                              |     |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|            | ayuda en el uso del catálogo en línea .....                                                                                                  | 175 |
| <b>21.</b> | Recurrencia de los académicos para que se les brinde ayuda en el uso del catálogo en línea .....                                             | 176 |
| <b>22.</b> | Recurrencia de los administrativos para que se les brinde ayuda en el uso del catálogo en línea .....                                        | 177 |
| <b>23.</b> | Utilización de la base de datos de revistas, según tipo de usuario .....                                                                     | 179 |
| <b>24.</b> | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que realiza el estudiante en la base de datos de artículos de revistas indizadas .....     | 181 |
| <b>25.</b> | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que realiza el académico en la base de datos de artículos de revistas indizadas .....      | 183 |
| <b>26.</b> | Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que realiza el administrativo en la base de datos de artículos de revistas indizadas ..... | 185 |
| <b>27.</b> | Conocimiento que tiene el usuario sobre la opción status items/resev., del catálogo en línea .....                                           | 187 |
| <b>28.</b> | Utilización de la opción status items/resev., del catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                             | 189 |
| <b>29.</b> | Conocimiento que tiene el usuario sobre la opción de nuevas adiciones .....                                                                  | 193 |
| <b>30.</b> | Utilización de la opción nuevas adiciones del catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                                 | 194 |
| <b>31.</b> | Utilización que hacen los estudiantes de las ayudas que presenta el catálogo en línea .....                                                  | 197 |
| <b>32.</b> | Utilización que hacen los académicos de las ayudas que presenta el catálogo en línea .....                                                   | 199 |

|            |                                                                                                           |     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>33.</b> | Utilización que hacen los administrativos de las ayudas que presenta el catálogo en línea .....           | 201 |
| <b>34.</b> | Percepción del usuario sobre las ayudas que presenta el catálogo en línea .....                           | 203 |
| <b>35.</b> | Facilidad de las ayudas en la localización de la información en el catálogo en línea, según usuario ..... | 205 |
| <b>36.</b> | Razones de los usuarios para no utilizar las ayudas que presenta el catálogo en línea. ....               | 207 |
| <b>37.</b> | Aspectos por mejorar en el catálogo en línea, según usuario .....                                         | 210 |
| <b>38.</b> | Éxito en la localización de la información en el catálogo en línea, según usuario .....                   | 212 |
| <b>39.</b> | Frecuencia de localización de la información en el catálogo en línea, según usuario .....                 | 214 |
| <b>40.</b> | Opinión sobre la facilidad al buscar en el catálogo en línea, según usuario .....                         | 217 |

## LISTA DE GRÁFICOS

| Gráfico No.                                                                                                                                | Página |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. Percepción de la orientación recibida sobre el uso del catálogo en línea, según usuarios .....                                          | 140    |
| 2. Utilización del catálogo en línea por semana según Usuario .....                                                                        | 145    |
| 3. Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda por autor que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos .....  | 154    |
| 4. Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda por título que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos ..... | 157    |

|                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5. Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda por materia que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos ..... | 160 |
| 6. Utilización el método de truncamiento en el catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                               | 172 |
| 7. Utilización de la opción status items/resev., del catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                         | 190 |
| 8. Utilización de la opción nuevas adiciones del catálogo en línea, según tipo de usuario .....                                             | 195 |
| 9. Razones de los usuarios para no utilizar las ayudas que presenta el catálogo en línea. ....                                              | 208 |
| 10. Frecuencia de localización de la información en el catálogo en línea, según usuario .....                                               | 215 |
| 11. Opinión sobre la facilidad al buscar en el catálogo en línea, según usuario .....                                                       | 218 |

## **AGRADECIMIENTO**

Profundo y sincero agradecimiento a la Máster Lucia Chacón A. quien como excelente profesional, creyó en mí y ha guiado mi labor. Su paciencia y asesoramiento constituye el mayor aporte para el presente estudio.

A las Licenciadas Oledys Ramírez A., y Judith Benavides Q., lectoras de mi trabajo de tesis porque con su profesionalismo y gentileza supieron encauzar mi anhelo.

Al Máster Antonio Delgado, por su valiosa colaboración en el componente estadístico de este trabajo.

A la Licenciada Idalíe Jiménez, por su apoyo en los momentos que más la necesité y por su estímulo a seguir adelante.

Al personal de la Biblioteca “Joaquín García Monge” y a todas aquellas personas que desinteresadamente hicieron posible la conclusión de este trabajo.

## DEDICATORIA

*A mis padres por darme la vida y porque con gran esfuerzo me brindaron la oportunidad de estudiar.*

*A mi familia, por brindarme su apoyo, y confianza, por sus palabras de aliento, por estar a mi lado en los momentos difíciles.*

*Este pobre gritó y lo oyó el Señor y lo salvó de todas sus angustias. Salmo 34*

## **PRESENTACIÓN**

El siguiente trabajo de investigación se realizó con el propósito de optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación en la Universidad Nacional.

El tema investigado es : “¿Qué grado de conocimiento y éxito en la localización de la información tienen los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” en la utilización del catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA), Heredia, Costa Rica?”.

El capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, la importancia de la investigación, los objetivos y el estado de la cuestión.

El capítulo II, se presenta los antecedentes teóricos y prácticos necesarios para el desarrollo de la investigación.

El capítulo III, se refiere a los procedimientos metodológicos que se emplearon para llevar a cabo el proceso de investigación. Incluye el tipo de investigación, los sujetos y las fuentes de información, la definición de las variables en sus aspectos conceptuales, instrumentales y operacionales.

El capítulo IV, contiene el análisis e interpretación de los datos obtenidos después de la aplicación del instrumento para recolectar la información.

El capítulo V, se presenta los alcances y las limitaciones de la investigación.

El capítulo VI, abarca las conclusiones del estudio y basadas en ellas, se plantean las recomendaciones,

El capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas en las que se apoyó la investigación. Se incluye además, el instrumento que se utilizó para la recolección de la información.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 El problema y su importancia**

¿Qué grado de conocimiento y éxito en la localización de la información tienen los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” en la utilización del catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA), Heredia, Costa Rica?.

Con la "explosión de la información", que ha representado una creciente producción documental en diferentes soportes, formatos y disciplinas, le ha correspondido al bibliotecólogo, con la ayuda del desarrollo de la informática, la elaboración de herramientas que faciliten el acceso y disponibilidad de la información con el propósito de brindar un mejor servicio a los usuarios.

En las unidades de información documental el catálogo es el índice de la colección documental que posee. Para F. Martínez "el catálogo es como la columna vertebral de la biblioteca" (1997, p. 3).

El primer acercamiento de los usuarios con el acervo documental de una unidad de información documental se inicia al realizar las búsquedas en el catálogo porque es el medio que le permite al usuario conocer las existencias documentales que posee. Además, es donde puede elaborar estrategias de búsquedas utilizando diferentes puntos de acceso como autor, título o materias, entre otros.

El catálogo público de una unidad de información documental es una de las herramientas más valiosas porque es el enlace entre el usuario y su

colección, sin importar el soporte en que se encuentre. Consecuentemente, los bibliotecólogos son conscientes sobre la función que cumple el catálogo público y su utilidad, ya que de ello depende el éxito en la localización de la información.

Con la evolución de la automatización de las unidades de información, se han desarrollado diferentes servicios para brindar al usuario una mejor utilidad de los recursos. Dentro de estos desarrollos se han diseñado e implementado los catálogos en línea.

Un catálogo de acceso público en línea requiere ser de fácil manejo para el usuario y debe permitirle recuperar la información que necesita por sí mismo. Así lo define el Glosario American Library Association de Bibliotecología y Ciencias de la Información:

El Catálogo bibliográfico informatizado (base de datos bibliográficos) diseñado para que se pueda acceder a él por terminales, de tal manera que los usuarios de la biblioteca puedan buscar y recuperar, directamente y con efectividad, registros bibliográficos sin la ayuda de una persona intermediaria como puede ser un miembro capacitado del personal bibliotecario ( 1988, p. 239)

Según García, un catálogo en línea de acceso público es un “Catálogo informatizado de un centro documental al que el usuario puede acceder directamente desde el teclado y la pantalla de terminales del ordenador del centro” (2000, p. 79). A pesar de ser esta acepción más reciente, se observa que la definición de catálogo en línea del Glosario American Library Association de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 1988, conceptualiza mejor lo que es un catálogo en línea.

Por otro lado, F. Martínez indica que el propósito de un catálogo en línea, debe permitir:

Que promueva el bienestar y eficiencia de la gente en la comunidad a la cual sirve, por lo cual deberá diseñarse para:

1. Mejorar continuamente la disponibilidad de la información para toda la gente.
2. Hacer que la información esté disponible el 100 % del tiempo, donde y cuando la gente lo necesite.
3. Promover información personalizada.
4. Reducir costos y tiempo.
5. Reducir sus costos de mantenimiento en relación con otros tipos de catálogos". (1997, p. 26)

Para lograr los objetivos anteriores, el catálogo en línea deberá:

1. Permitir una recuperación rápida y segura las 24 horas de los siete días de la semana, utilizando puntos de acceso bibliográficos y no bibliográficos.
2. Permitir la recuperación de la información desde diversos sitios como residencias, lugares de trabajo (incluyendo bibliotecas) e instituciones educativas.
3. Proveer el acceso a colecciones de información locales, regionales, nacionales e internacionales. ( 1997, p. 26)

Aproximadamente en el año de 1993 la Biblioteca "Joaquín García Monge" puso a disposición de sus usuarios el catálogo en línea, utilizando el programa para automatización de bibliotecas SIABUC.

En 1995 con el apoyo del Proyecto MHO se hace una evaluación de paquetes tecnológicos por un grupo de funcionarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” y de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Nacional y se decide cambiar el anterior paquete por el que se utiliza actualmente, LIBSYS, este paquete integrado consta de los módulos de Catalogación, Adquisiciones, Circulación, Seriadadas, Artículos Indizados y Catálogo en línea.

Han transcurrido 6 años desde su implementación y sin embargo, no se ha realizado ningún estudio sobre el grado de conocimiento que tiene el usuario sobre la utilización del catálogo en línea del SIDUNA y el éxito en la localización de la información que logra al utilizarlo.

Es importante indicar que en esta investigación, grado de conocimiento del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” se conceptualiza como el nivel de información que tiene el usuario sobre el catálogo en línea del SIDUNA, lo cual determina la forma en que se relaciona con este soporte.

Asimismo, el éxito se conceptualiza como la localización de la información oportuna y pertinente que el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, identifica en el catálogo en línea del SIDUNA.

La implementación del catálogo en línea (OPAC) en la Biblioteca “Joaquín García Monge” de la Universidad Nacional, constituye para el usuario una herramienta que le brinda la posibilidad de acceder los registros bibliográficos de documentos de diversas colecciones desde diferentes terminales remotas y con un mayor número de puntos de acceso.

Es necesario, además de ofrecer esta nueva tecnología al usuario, conocer su opinión sobre la variedad de posibilidades que se le presentan para realizar sus búsquedas de información.

No importa el tipo de soporte que tenga un catálogo, puede ser en forma de libro, tarjetas, microfichas o catálogo en línea. Se debe evaluar para saber si está cumpliendo con los objetivos y fines para los que fue elaborado.

Por lo tanto, todo catálogo en línea debe ser evaluado para obtener retroalimentación y así brindar un servicio que llene las necesidades y expectativas de los usuarios. Esta evaluación permitirá conocer si los usuarios localizan fácil y efectivamente la información en el catálogo en línea, saber si el conocimiento que posee es suficiente para que pueda realizar las búsquedas y obtener la información que necesita en forma exitosa. Al respecto, F. Martínez indica que es conveniente conocer “si el catálogo está siendo de utilidad a los usuarios y si además está satisfaciendo los requerimientos que demandan de él como un mecanismo de acceso a los recursos de información de la Biblioteca” (1997, p. 29)

La importante conocer si el usuario realmente sabe utilizar el catálogo en línea, se debe a que es infructuoso que la unidad de información tenga en su acervo la mejor colección existente, si el usuario no sabe utilizar eficazmente el catálogo y en lugar de facilitar el trabajo se complica la búsqueda y no se localiza la información pertinente.

Para la administración de la Biblioteca “Joaquín García Monge” de la Universidad Nacional, es de suma importancia conocer si los usuarios, utilizan exitosamente el catálogo en línea del SIDUNA, porque permitiría determinar los cambios para asegurar que sea una herramienta útil y eficaz en la recuperación de la información.

A medida de que el nivel de efectividad de los catálogos sea mejorado, la satisfacción del usuario será cada día más alta y se reconocerá más el papel del bibliotecólogo en la comunidad académica y estudiantil.

## **1.2 Objetivos Generales y Específicos**

### **Objetivo General**

- Investigar el grado de conocimiento y éxito en la localización de la información que tiene el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge” sobre la utilización del catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA).

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las características generales de los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA.
- Conocer el método de búsqueda que utiliza el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge” en el catálogo en línea del SIDUNA.

- Precisar si el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, utiliza las ayudas presentadas por el programa LIBSYS.
- Determinar el éxito obtenido por el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge” al realizar las búsquedas en el catálogo en línea.

## **1.3 ESTADO DE LA CUESTIÓN**

### **1.3.1 Nivel nacional**

A nivel nacional se visitaron diferentes bibliotecas universitarias con el propósito de determinar si se ha realizado algún estudio sobre el grado de conocimiento en la utilización de los catálogos en línea en Costa Rica. Se detectó que no se han realizado estudios similares al que se plantea en esta investigación. Se visitó la Biblioteca de la Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia e Instituto Tecnológico de Costa Rica.

En la Biblioteca del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se localizó un estudio de evaluación general del Sistema de la Biblioteca, “ Plan estratégico y táctico de la Biblioteca José Figueres Ferrer “, realizado por Ana Cecilia Chavez, William Lao, y Claudia Monge como trabajo final de graduación para optar al grado de Maestría en Administración de Empresas, pero no trata específicamente del uso del catálogo en línea.

El objetivo general de este estudio fue: “elaborar un plan estratégico y táctico que permitiera la Biblioteca “José Figueres Ferrer” orientar el proceso de modernización tanto de las funciones técnicas que se realizan, como los servicios que ofrece a los usuarios, en una forma sistemática, sostenible y viable”.

Se aplicó un cuestionario para evaluar los servicios de la Biblioteca a estudiantes, docentes y administrativos del Instituto Tecnológico de Costa Rica, el cual presenta tres secciones que son:

1. Sección de datos personales, que permite conocer las características generales del usuario.
2. Sección de calificación de los servicios y material de la Biblioteca.
3. Sección de recomendaciones para mejorar los servicios que brinda la Biblioteca.

El cuestionario fue aplicado y contestado por 200 estudiantes. En relación con los docentes, se envió a 150, de los cuales solamente 67 lo contestaron. Por otra parte, de los 150 administrativos a los que se les envió el cuestionario, ninguno lo contestó, debido a que no utilizan la Biblioteca.

Este estudio no evalúa el uso del catálogo en línea, sino el grado de satisfacción del usuario respecto a los servicios generales de la Biblioteca.

En la Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica, se identificó un trabajo realizado para un curso de la Carrera de Bibliotecología, presentado en setiembre de 1992, por la estudiante Nury Cervantes Molina, titulado Biblioteca Carlos Monge Alfaro: la utilización del sistema automatizado.

El estudio fue sobre el uso del catálogo automatizado, con el software "LS-2000 (Local System 2000 Online Computer Library Center (OCLC))" y el objetivo del mismo fue investigar sobre la utilización del catálogo automatizado del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica.

Las conclusiones del estudio mostraron la necesidad de aumentar la cantidad de terminales al servicio de los usuarios, divulgar y brindar más información o instrucciones sobre el manejo del catálogo automatizado y mayor

colaboración por parte del bibliotecario para ayudar al usuario en el manejo de la terminal.

Para agosto del año 2000 fue distribuido el documento “Notas internas No. 33 de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, en el cual se presentaban los resultados de un cuestionario realizado durante la semana del 26 de junio al 01 de julio del 2000 que fue aplicado a los usuarios que visitaron la Biblioteca “Joaquín García Monge” con el interés de conocer el aprovechamiento y conocimiento que tiene el usuario del catálogo en línea.

La información fue brindada por 100 usuarios reales presentes en el área de servicios de la Biblioteca distribuidos en las siguientes categorías: 88 estudiantes de alguna carrera impartida en la Universidad Nacional, 4 administrativos de la Universidad Nacional, 1 académico de la Universidad Nacional, 1 estudiante extranjero de convenio, 3 estudiantes de otra Universidad y 3 estudiantes de secundaria.

El cuestionario tenía 10 preguntas de tipo semiabiertas y cerradas y fue aplicado a los usuarios mencionados anteriormente y que visitaron la Biblioteca “Joaquín García Monge” de lunes a viernes en la mañana, tarde y noche, así como el sábado en la mañana y tarde.

Los aspectos que fueron estudiados en el sondeo son los siguientes:

- “Categoría de usuario
- Medios que utilizan los usuarios para localizar los documentos
- Horarios en los que el usuario accesa el OPAC
- Satisfacción en las materias asignadas a los documentos

- Medios por los cuales los usuarios aprendieron a manejar el OPAC
- Necesidades de capacitación en el OPAC
- Conocimiento y uso de la guía del OPAC para el usuario y
- Satisfacción del usuario en la resolución de consultas". (2000, p. 2)

Entre las conclusiones más sobresalientes del estudio, están las siguientes:

- ❖ Como primera prioridad para localizar los usuarios los documentos en la Biblioteca, un 80 % de los usuarios indican que utilizan el OPAC. Como segunda prioridad un 9 % de los encuestados prefieren recurrir al profesor , en tercer lugar prefieren ir al estante y en cuarto lugar preguntarle al bibliotecólogo.
- ❖ Un 79 % de los usuarios manifiestan que prefieren utilizar el OPAC en el horario de lunes a viernes y en las tardes.
- ❖ La opción de búsqueda más utilizada por los usuarios del OPAC es en la base de datos de libros y otros documentos, indicada por un 99% de los entrevistados.
- ❖ El tipo de búsqueda que los usuarios realizan con mayor frecuencia en el OPAC es por título ya que un 52 % indican la alternativa de "siempre" .
- ❖ Los usuarios indican que el medio por el cual aprendió a utilizar el OPAC fue: 60 usuarios aprendieron por ellos mismos, 41 usuarios con ayuda de compañeros, 19 usuarios con ayuda del bibliotecólogo, 8 usuarios con la guía del manejo del OPAC para el usuario y 6 usuarios en la charla de instrucción.
- ❖ El 68 % de usuarios consideran necesario se les brinda capacitación en el uso del OPAC.

- ❖ El 83% de los usuarios indican no conocer la guía de manejo del OPAC.

En la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica, se localizó un estudio titulado “Evaluación del uso del catálogo en línea y la efectividad en la recuperación de la información por parte de los usuarios del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica”, realizado por Paola Barquero Sanabria, como trabajo final de graduación para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información en el año 2001.

El objetivo general de este estudio fue: “evaluar el uso y la efectividad en la recuperación de la información por medio del catálogo en línea del Sistema de Biblioteca, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica”. (2001, p. 9)

Se aplicó un cuestionario para recolectar la información a 123 usuarios de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro y a 123 usuarios de la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco, escogidos al azar.

Entre las conclusiones más sobresalientes del estudio están las siguientes:

- o se demostró que la mayoría de los usuarios están medianamente satisfechos con el nivel de recuperación de la información.
- o La interfase de búsqueda del catálogo en línea es de fácil utilización para el usuario.
- o Los usuarios utilizan el catálogo en línea para llenar necesidades de información en general, seguidas por la asignación de cursos y

la superación personal en tercer lugar.

- o El catálogo en línea es utilizado por los usuarios por un período mayor de 5 minutos. (2001, p. 107-108)

En vista de que a nivel nacional no se identificaron otros estudios similares se consideró pertinente consultar vía teléfono a los encargados de las bibliotecas más conocidas, para detectar si han realizado alguna investigación relacionada con el grado de conocimiento en la utilización del catálogo en línea.

Según la información suministrada, en el país no se ha realizado un estudio similar al que se realizó en esta investigación.

Seguidamente, se enumeran las bibliotecas que están automatizadas, así como, los nombres de los profesionales que brindaron la información a la pregunta: ¿Se ha realizado en su biblioteca algún estudio para determinar el grado de conocimiento en la utilización del catálogo en línea?.

## Bibliotecas y Centros de Información Nacionales

### ***Sondeo para determinar la existencia de catálogos en línea y automatizados***

**para detectar si se ha realizado algún estudio sobre el grado de conocimiento en su utilización.**

| <b>Biblioteca o Centro de Información</b>    | <b>Encargado de la Biblioteca o Centro de Información</b> | <b>¿Cuenta su Biblioteca o Centro de Información con un catálogo en línea?</b> | <b>¿Se ha realizado algún estudio sobre el grado de conocimiento en la utilización del catálogo en línea?</b> |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asamblea Legislativa                         | Julieta Volio                                             | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Banco Central de Costa Rica                  | Rosalía Vargas                                            | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| BINASS                                       | Virginia Siles                                            | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| CATIE                                        | Roberto Aguilar                                           | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Centro Cultural Costarricense Norteamericano | Guiella Ruiz                                              | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Demetrio Tinoco, UCR                         | Sonia Grainger                                            | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| EARTH                                        | José Ruperto Aguilar                                      | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Biblioteca Nacional                          | Ana Quirós                                                | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Universidad Estatal a Distancia              | Emilia Díaz                                               | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Instituto Nacional de Aprendizaje            | Jenny Hidalgo                                             | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Instituto Tecnológico de Costa Rica          | Cristina Gómez                                            | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| Universidad Latina                           | Margot Rodríguez                                          | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| UACA                                         | Virginia Alvarado                                         | Sí                                                                             | No                                                                                                            |
| ULACIT                                       | Kattia Gómez                                              | Sí                                                                             | No                                                                                                            |

Fuente: Elaboración propia.

### **1.3.2 Nivel internacional**

La Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de México, desde el año de 1992, inició un proyecto para sustituir el catálogo de tarjetas por el catálogo en línea, en el Sistema Bibliotecario.

Según F. Martínez el objetivo de la investigación “fue comparar las actitudes y conductas de los usuarios antes y después de introducir el catálogo en línea”, (1997, p. 78).

En la investigación se plantearon hipótesis partiendo del supuesto que con la utilización del catálogo en línea, se modifica la actitud y comportamiento del usuario de la Biblioteca.

La metodología empleada en el estudio fue “cuasiexperimental o ex post facto, por el hecho de haber estudiado la opinión de los usuarios antes y después de la implantación del catálogo en línea” (1997, p. 79).

Las conclusiones de la investigación realizada por F. Martínez son las siguientes:

- ...después de la introducción del catálogo en línea se encontró un incremento en su uso
- un incremento en el éxito de las búsquedas
- los usuarios opinaron que el catálogo en línea era más fácil de utilizar
- un incremento en la frecuencia de las visitas a la biblioteca y una mejor opinión acerca de los servicios que ésta brinda, después de la introducción del catálogo en línea
- esta investigación no encontró cambios en las búsquedas a través de este punto de acceso (tema)

- varios cambios en las búsquedas por autor y título fueron detectados
- La serie de datos presentados en esta investigación y los resultados del análisis estadístico de los mismos nos dan la pauta para afirmar que puede existir una relación entre la introducción del catálogo en línea y los cambios en la opinión, actitudes y conducta del usuario...(1997, p. 121-123 )

Ariel Rementería P., publicó en la revista Investigación bibliotecológica, un artículo titulado “Uso del catálogo en línea de la Universidad de Santiago de Chile : estudio estadístico”. En él reporta la investigación realizada en la Universidad de Santiago de Chile (USACH), la cual brinda desde el año de 1994 el servicio de catálogo en línea con acceso remoto y local en el sistema Dynix.

Este estudio, es el primer intento por conocer la forma en que los usuarios de la Biblioteca Central y 20 Bibliotecas de Especialidad que componen el Sistema de Bibliotecas de la USACH utilizan el catálogo en línea de acceso al público, durante el periodo de 1995 a 1998.

El objetivo principal de esta investigación fue conocer el uso del OPAC en la USACH. El estudio fue realizado en dos partes. La primera fue un análisis de los datos que almacenan y que provee Dynix, y en la segunda parte se analizó una muestra aleatoria de las transacciones del OPAC local de la USACH.

El estudio indicó que las opciones de búsquedas del OPAC que resultaron más utilizadas por los usuarios fueron: autor, con un éxito de 64.4 %; materia, con un éxito de 62.4 % y título, con un éxito de 60.9 %. El 87 % del

total de las búsquedas fueron realizadas en el OPAC local – ubicado en la Biblioteca Central- y el 13 % en el OPAC remoto, el cual es accesible desde la red corporativa de la USACH.

Utilizando la ayuda de diferentes buscadores en la red Internet, se desarrolló varias estrategias de búsqueda para localizar información sobre estudios iguales o similares al propuesto. La información encontrada se refiere a estudios realizados en Estados Unidos y no se localizó otro estudio similar en América Latina.

También se consultó a la Dra. Susan Soto, Coordinadora General de la Biblioteca de la Universidad de La Plata, Argentina, sobre el tema ¿Se ha realizado en su biblioteca algún estudio para determinar el grado de conocimiento en la utilización del catálogo en línea?. La respuesta fue que no se ha realizado ningún estudio similar.

Por medio del correo electrónico se consultó a la Dra. Nuria Alejandra Grinspun, del Sistema de Bibliotecas y de Información (SISBI) de la Universidad de Buenos Aires, sobre el tema ¿Se ha realizado en su biblioteca algún estudio para determinar el grado de conocimiento en la utilización del catálogo en línea?. Vía correo electrónico la respuesta fue que no se ha realizado ningún estudio sobre este tema.

La Dra. Grinspun, recomendó y facilitó vía correo postal, un estudio realizado por Ana M. Martínez y Mariana Pichinini, titulado *“Catálogos en línea, usuarios y acceso por materia: problemas y recomendaciones”*. El objetivo del estudio fue revisar brevemente la bibliografía sobre los catálogos en línea producida en otros países con mayor experiencia en el tema, identificar los principales problemas que enfrenta el usuario, en especial durante la búsqueda

por materia y presentar las recomendaciones propuestas para la descripción del contenido.

Entre las conclusiones que presenta el estudio están:

- Los catálogos han sido bien aceptados en todo el mundo, tanto por los usuarios como por los bibliotecarios, debido a las ventajas que presenta respecto al catálogo en fichas.
- Los usuarios necesitan mayores conocimientos tecnológicos para consultar el catálogo en línea, acostumbrarse a dialogar con una máquina y recibir mejor orientación del sistema, así como una instrucción formal más compleja sobre las técnicas de búsqueda para lograr un mejor desempeño durante la recuperación de información. (1996, p. 12)

También se consultaron las siguientes direcciones electrónicas:

<http://www.javeriana.edu.com>

<http://www.clir.org>

<http://www.ifla.inist.fr>

<http://www.dlib.org>

<http://www.library.yale.edu>

<http://www.library.ch.edu>

<http://www.sai.com.ar>

<http://www.li.suu.edu>

<http://www.sisbi.uba.ar>

En las direcciones anteriores se obtuvo información general sobre los catálogos en línea, pero no se explicita si se ha realizado evaluaciones.

En Estados Unidos, se han realizado varias investigaciones, considerando que la automatización de las bibliotecas y la implementación de los catálogos en línea datan desde los años 60.

En su libro "*Evaluación de una biblioteca*", F.W. Lancaster menciona un estudio realizado en 1981 por el Council on Library Resources, en cinco organizaciones sobre las respuestas del público a los catálogos en línea. El estudio comprendió 30 bibliotecas de diversos tipos y 17 sistemas en línea diferentes. Cerca de 8.000 usuarios respondieron al cuestionario en las mismas terminales de los catálogos en línea, así como casi 4.000 no usuarios de catálogos en línea. Se utilizaron varios instrumentos para la recolección de la información: entrevistas a grupos de usuarios y análisis de los denominados "registros de transacciones" (registro automatizado de la interacción entre el usuario y el sistema).

Markey (1983) mencionado por F.W. Lancaster realizó un estudio sobre la utilización del catálogo, el cual se llevó a cabo en una biblioteca universitaria, tres públicas, cuatro colegios universitarios y cuatro bibliotecas de institutos de enseñanza media, en el estado de Ohio. Para este estudio, se emplearon cintas magnetofónicas para grabar la voz de los usuarios mientras realizaban la búsqueda por materia. Además de la información que contiene la cinta grabada con la voz del usuario, el entrevistador tomaba datos acerca del usuario, la materia o finalidad de la búsqueda, la información que el usuario traía para realizar la búsqueda, así como las observaciones del entrevistador acerca de la conducta del usuario.

Un estudio realizado por A. Large y B. Jamshid, publicado en la revista *Library & Information Science Research*, titulado "*OPACs: a research review*", analizó investigaciones que se realizaron entre 1990 y mediados de 1996 sobre

métodos de búsqueda y sus resultados. En él se discutieron los problemas que enfrentaron los usuarios para realizar búsquedas.

S. Seymour, publicó en la revista *Library & Information Science Research*, el artículo "*Online public access catalog user studies : a review of research methodologies, march 1986-november 1989*". Realizó una recopilación de 16 estudios entre marzo de 1986 a noviembre de 1989, donde se hizo una revisión de metodologías de investigación de catálogos en línea, realizados en bibliotecas públicas y universitarias. Fueron empleados varios métodos como entrevista, observación, experimentos controlados. De ellos, se analiza la reacción del usuario ante el catálogo en línea y la interacción del usuario con el sistema, éxitos y fracasos en las búsquedas. (1991, p. 89-102)

En una investigación realizada en 1993 por Lynn Silipigni Connaway, John M. Budd y Thomas R. Kochtanek, publicado en la revista *Library Resources & Technical Services*, en el artículo "*An investigation on the use of an online catalog: user characteristics and transaction log analysis*", en el que se analiza el uso del catálogo en línea de la Biblioteca Ellis de la University of Missouri-Columbia, que está desarrollado con el software LUMIN. Se investigaron las características de los usuarios y análisis de la transacción de la búsqueda. El estudio se realizó durante 114 sesiones de búsquedas en el catálogo en línea e investigó el tipo de búsquedas que realizaba el usuario, cómo buscaba y en cuáles campos (autor, título, etc.). (1995, p. 142-152)

Sally W. Kalin en su artículo "*Support services for remote users of online public access catalogs*" publicado en la revista *Reference and Adult Service Division*, analizó los usuarios de catálogos en línea, presenta las características de los usuarios remotos, los problemas que ellos encontraron con los catálogos en línea y la manera en que los bibliotecólogos

proporcionaron ayuda a los usuarios para que ellos localizaran lo que necesitaban. (1991, p. 197-213)

Rhonda N. Hunter, publicó en la revista mencionada anteriormente Reference and Adult Service Division, un artículo titulado "*Successes and failures of patrons searching the online catalog at a large academic library : a transaction log analysis*". Reportó un estudio de análisis del proceso de búsqueda realizado en el catálogo en línea BIS (Bibliographic Information System) de la Universidad Estatal en Carolina del Norte. Se investigó el éxito y fracaso de las búsquedas, los métodos utilizados para buscar información en el catálogo en línea y causas de los problemas. El estudio indicó que a menudo los usuarios no saben cómo utilizar el sistema, errores al escribir una búsqueda y además el usuario realiza búsquedas por términos no utilizados en la base de datos. Como en otros estudios, el análisis del proceso de búsqueda demostró ser una metodología fructífera y práctica para estudiar la conducta de búsqueda de usuarios en un catálogo en línea. El estudio se realizó en octubre de 1989 y se analizaron 15.431 procesos de búsqueda. (1991, p. 395-402)

## **CAPÍTULO II. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS**

### **2.1 Universidad Nacional**

La Universidad Nacional es una institución estatal de educación superior en Costa Rica. Según su Estatuto Orgánico, su misión histórica es la “búsqueda de nuevos horizontes para el conocimiento, la formación de profesionales que contribuyan con su quehacer a la formación de la sociedad costarricense, hacia planos superiores de bienestar social y libertad”. (1993, p. 3)

Las actividades de la Universidad Nacional están orientadas hacia la investigación, la docencia, la extensión y otras formas de producción académica, que constituyen los pilares básicos de la actividad universitaria.

La Universidad Nacional, como institución autónoma de cultura superior, tiene entre sus fines:

contribuir al fortalecimiento de la identidad nacional y al desarrollo de una cultura propia de la paz y de la libertad; perfeccionamiento de la democracia plenamente participativa; promover y generar propuestas de una sociedad próspera, justa y libre; crear, cultivar y difundir el conocimiento en las ciencias, las letras, las artes y todas las manifestaciones de la cultura que sean asequibles. (1993, p. 6)

La Universidad Nacional desarrolla acciones académicas en la Sede Central, ubicada en la ciudad de Heredia y en dos sedes regionales: la Sede Regional Chorotega, la Sede Región Brunca y en la Subsede Región Coto.

### **a. Reseña histórica**

Siendo Costa Rica un país de tradición centenaria en educación, para el año de 1915, durante el gobierno del Lic. Alfredo González Flores, se funda en la ciudad de Heredia, la Escuela Normal de Costa Rica, con el propósito de formar educadores de primaria.

En el año de 1968, la Escuela Normal se ve ampliada con la creación de la Escuela Normal Superior, con el objetivo de formar educadores de segunda enseñanza.

En el año de 1972 el entonces Ministro de Educación Pública, Profesor Uladislao Gámez Solano, a quien la historia concede el mérito de iniciador de la Universidad Nacional, presenta ante la Asamblea Legislativa un proyecto de ley tendiente a elevar el Alma Mater herediana a rango universitario. Así, el 12 de febrero de 1973, mediante la Ley 5182 es aprobada la creación de la Universidad Nacional, ratificada el día 15 de febrero de 1973 con el publíquese y ejecútese del entonces Presidente de la República, Don José Figueres Ferrer.

La Universidad Nacional nace como respuesta a las aspiraciones de jóvenes de grupos sociales que, hasta ese momento, no tenían acceso a la educación superior y a la vez, con miras a establecer nexos con diferentes sectores económicos y sociales del país que permitan investigar su realidad y contribuir a la búsqueda de respuestas a sus problemas.

Esta ley estableció una comisión ad-hoc que estaba integrada por las siguientes personas: Prof. Uladislao Gámez Solano, Ministro de Educación Pública; Lic. Oscar Arias Sánchez, Ministro de Planificación; Lic. Francisco

Morales Hernández, Ministro de Trabajo y Seguridad Social y los señores Pbro. Benjamín Núñez Vargas, Licda. Rose Mary Karpinsky de Murillo, Dr. Rodrigo Zeledón Araya, Lic. José Ml. Salazar Navarrete, Lic. Francisco Quesada Vargas, Lic. Miguel A. Campos Sandí, Lic. Jorge Guier Esquivel. Esta comisión rigió los destinos de la Universidad durante sus dos primeros años, organizó y puso en marcha la nueva institución y nombró el 22 de febrero de 1973, como Rector de esta Universidad, al Pbro. Benjamín Núñez Vargas.

La Universidad Nacional comienza sus labores con las siguientes Facultades:

- Estudios Generales y Graduados,
- Ciencias Exactas,
- Ciencias Sociales,
- Filosofía, Artes y Letras,
- Ciencias de la Tierra y del Mar y
- Medicina Veterinaria.

El proyecto de Universidad Necesaria planteado por su primer Rector, fue el elemento dinamizador de la nueva universidad quien la concibió "no simplemente como una universidad más, sino de darle a Costa Rica una universidad necesaria que, contrayendo un compromiso efectivo con su realidad nacional, pueda servirle para cumplir un destino histórico con prosperidad, justicia y libertad" ( 1977, p. 80).

La ley de creación de la Universidad Nacional, de conformidad con el artículo 129 de la Constitución Política, otorga a esta institución su personería jurídica.

En esta misma ley se crean las Sedes Regionales que en su artículo I y transitorio Y, detalla:

**Artículo I.** Créase una institución de Educación Superior denominada Universidad Nacional, la cual será autónoma, tendrá independencia administrativa y plena personería jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. Estará integrada y coordinada con el Sistema Nacional de Educación Superior, con base a los ordenamientos legales que se den al efecto:

**Transitorio Y.** Quedarán integradas a la Universidad Nacional:

- a. La Escuela Normal Superior
- b. La Escuela Normal de Guanacaste
- c. La Escuela Normal de Costa Rica “Omar Dengo”
- d. La Escuela Normal de San Ramón
- e. La Escuela Enseñanza Normal de Pérez Zeledón

#### **a.1) Sede Región Brunca**

En el transitorio anterior, se encuentra el antecedente histórico de lo que es hoy la Sede Región Brunca de la Universidad Nacional con el nacimiento de la Escuela de Educación en Pérez Zeledón.

En 1974, se iniciaron en esta Sede los Estudios Generales, lo cual permitió que esta institución fuese llamada transitoriamente “Centro Universitario de Pérez Zeledón”. Con la puesta en vigencia del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, publicado en la Gaceta del 20 de agosto de 1976, se le asignó el nombre de Sección Regional de Pérez Zeledón.

En la sesión del 21 de marzo de 1991, acta 1387 del Consejo Universitario de la Universidad Nacional se le otorga a la Sección Regional de

Pérez Zeledón el rango de sede universitaria. En el Segundo Congreso Universitario celebrado entre 1990 y 1991 se concede la denominación de Sede Región Brunca.

Según el Plan Estratégico 1999-2005 de la Sede Región Brunca, su misión es la “búsqueda de nuevos horizontes para el conocimiento y la formación de profesionales que contribuyen con su quehacer a la transformación de la sociedad costarricense hacia planos superiores de bienestar social y libertad” (1999, p. 39).

En ese mismo Plan se indica la visión de la Sede Región Brunca como sigue:

Se propone consolidarse como una institución que se anticipa a los retos y desafíos actuales y futuros, que le brinde legitimidad y vigencia. Además genera las posibilidades para el cambio y la innovación a la luz de la revolución de los conocimientos y las necesidades emergentes del desarrollo futuro de la región y del país. La Sede pretende llegar a ser la primera opción de formación profesional para la sociedad de la zona sur y colaborar con el desarrollo integral de la región (1999, p. 40).

#### **a.2) Subsede Región Coto**

En el año de 1977, inicia en Ciudad Neilly la Licenciatura en Administración Educativa con 28 alumnos que estaban matriculados en la Sede Región Brunca en Pérez Zeledón, pero al percibir las autoridades universitarias que el grupo era de 60 alumnos, consideraron impartir los cursos en la zona sur y es así como inician las primeras lecciones en el Colegio de Ciudad Neilly.

En el año de 1980, se empiezan a impartir los Estudios Generales y se brinda a los jóvenes la posibilidad de empezar una carrera universitaria.

Por el año de 1985 se inicia con un grupo, el Bachillerato en Administración Educativa y Bachillerato en Orientación. Posteriormente en el año de 1989 y como consecuencia de la demanda se inicia también en San Vito de Coto Brus, bajo la modalidad de cursos autofinanciados, la carrera de Educación Preescolar y Administración Educativa.

Para el segundo trimestre del 2002, solamente se imparten carreras en Ciudad Neilly, siendo estas: Diplomado en Educación Preescolar, Licenciatura en Administración Educativa, y Bachillerato y Licenciatura en Pedagogía con énfasis en I y II ciclo.

Está en proceso de construcción el edificio de la subsede en Ciudad Neilly, en la finca donada por el Ing. Ramón Cabezas y señora. El financiamiento será por medio del contrato de préstamo en el Banco Centroamericano de Integración Económica.

### **a.3) Sede Regional Chorotega**

En el transitorio Y, del artículo I de la Ley de Creación de la Universidad Nacional, se encuentra el antecedente histórico de lo que es hoy la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional con el nacimiento de la Escuela Normal de Guanacaste.

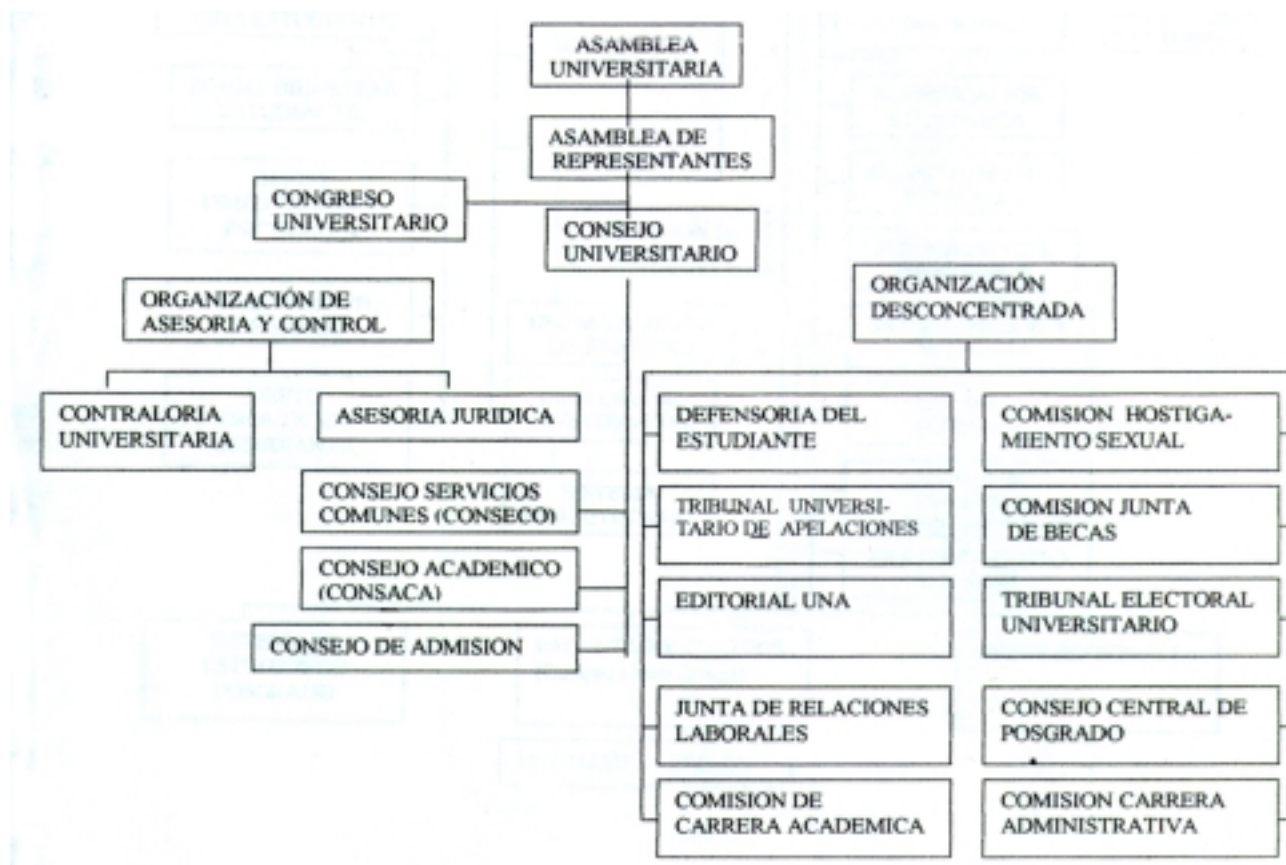
La Sede Regional Chorotega está ubicada en la provincia de Guanacaste. Cuenta con oficinas centrales en Liberia y en Nicoya, y fueron creadas en 1973 y en 1990, respectivamente.

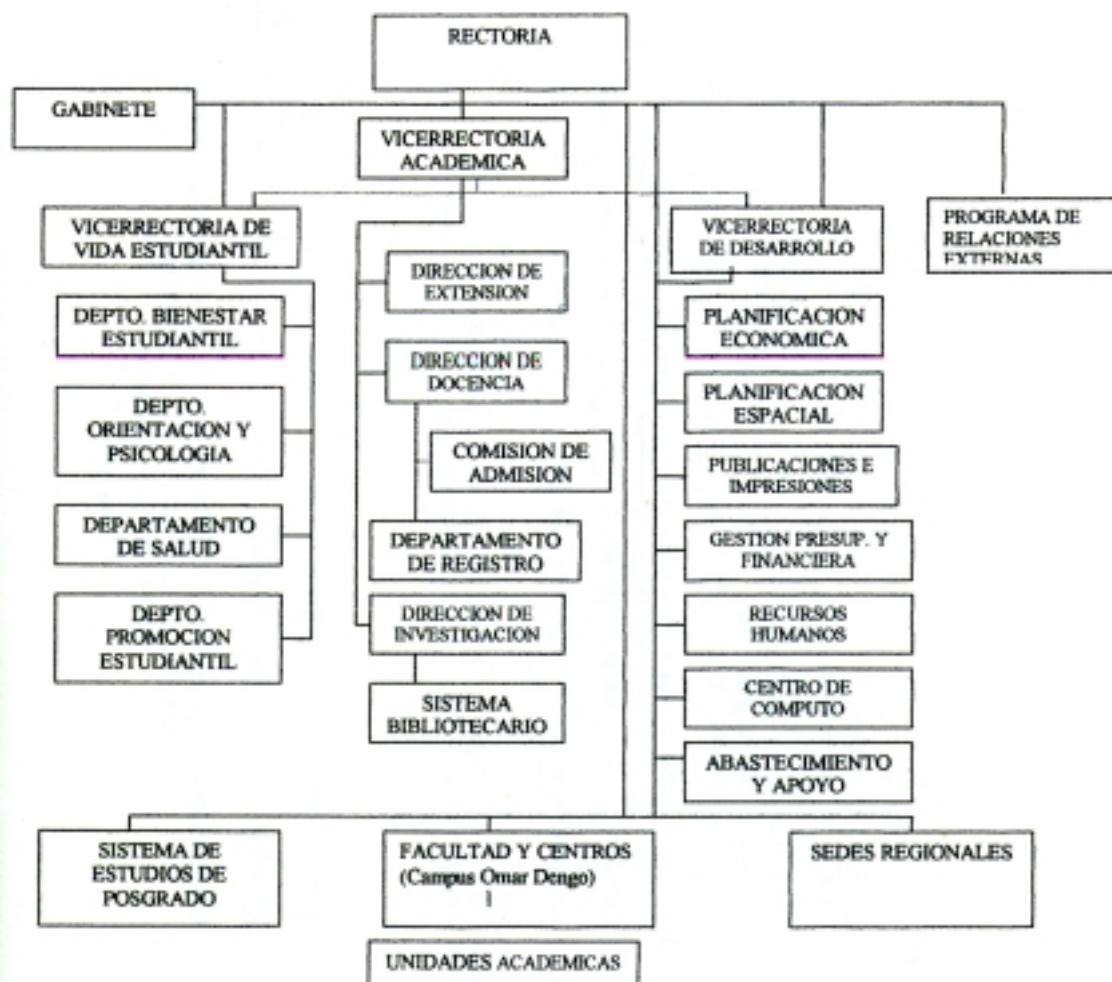
Esta Sede originalmente se llamó Sección Regional Chorotega, pero en la sesión celebrada el 26 de marzo de 1998, acta no. 2017, del Consejo Universitario de la Universidad Nacional, se le concede el rango de sede universitaria llamándose Sede Regional Chorotega.

La misión y visión de la Sede Regional Chorotega que orienta su quehacer académico se “fundamenta en los principios humanísticos y en el compromiso social de promover el desarrollo integral de los pueblos, en concordancia con el momento histórico y con los valores socioculturales que identifican a la Región Chorotega.” (1996, p. 2).

Actualmente, los programas académicos que impulsa la Sede están sustentados y fortalecidos con la investigación permanente de las necesidades regionales y nacionales. Por esta razón, las carreras y los demás programas no tienen carácter permanente sino que su vigencia está determinada por las necesidades que cubran.

b. Seguidamente, se visualiza la estructura administrativa de la Universidad Nacional





Fuente: Villalobos, Alvaro. Director Administrativo de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Nacional, (2000)

## 2.2 Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional

La Biblioteca Central, para el año de 1976, se ve obligada a desconcentrar sus servicios bibliotecarios hacia las facultades con el fin de ofrecer servicios de información especializados en diferentes unidades académicas. A pesar de que las primeras iniciativas para desconcentrar las

colecciones y los servicios fueron acciones coordinadas entre las autoridades académicas y la Biblioteca, con el tiempo, y ante la creciente demanda de servicios no satisfechos por la Biblioteca Central, surgen otras unidades de información al margen de todo mecanismo de coordinación, ocasionando dispersión de recursos físicos, materiales y humanos.

Con respecto a las Bibliotecas especializadas, el artículo 197 del Estatuto Orgánico expone:

La Biblioteca tendrá un sistema centralizado de administración. En consulta con el Comité Asesor, podrá organizar redes locales y bibliotecas especializadas. Se garantizará amplio acceso a todo el sistema mediante horarios y servicios adecuados. La Biblioteca Central y las Bibliotecas dependientes formarán parte de una red de información, que se integrará al Sistema Nacional de Información. La Biblioteca Central ejecuta las funciones de Centro coordinador en cuanto a adquisición y procesamiento se refiere y sirve de apoyo a las bibliotecas descentralizadas en todo respecto. (Universidad Nacional, 1976)

En relación con lo anterior, se crearon Bibliotecas desconcentradas en las Escuelas de Medicina Veterinaria, Ciencias de la Religión, Educación Física y en las Sedes Región Brunca y Sede Regional Chorotega.

Posteriormente, surgieron más unidades de información y es en este momento en que se da la proliferación de ellas en la Universidad Nacional. El Comité Asesor de la Biblioteca no plantea ninguna solución a esta situación.

Con el deseo de brindar un mejor servicio a los usuarios del SIBUNA, en enero de 1985, el Lic. Efraín Picado como asesor de la Biblioteca Central realiza un diagnóstico, sobre la Biblioteca y las unidades de información. El Lic. Picado presenta un informe de la situación en ese momento y plantea una

propuesta que incluye aspectos como: distribución y ubicación de la planta física, redistribución de las secciones que conforman la estructura, recalificación de puestos, el problema del mobiliario y de comunicación interna, adiestramiento en servicios, entre otros.

Como resultado de esta asesoría, se abrió a los usuarios el acervo documental, pero debido a la falta de controles adecuados hubo una gran pérdida de documentos, por lo que se procedió a cerrar de nuevo la colección. El resto de las propuestas planteadas no se concretaron.

En ese mismo año, la Licda. Elizabeth Delgado realiza un “Diagnóstico del Sistema de Bibliotecas y Centros de Documentación Desconcentrados” en el que recomienda establecer políticas de integración y cooperación entre la Biblioteca “Joaquín García Monge” y los Centros de Documentación. Este documento se archivó y no se aplicaron las recomendaciones.

En agosto de 1986, la Licda. Delgado y la Licda. Sonia Solano escriben el documento “Requisitos para la apertura de nuevas Unidades de Información”, en el cual se dan los parámetros para la creación de esas unidades. No obstante, no se siguieron las indicaciones de este documento y el mismo se archivó.

En diciembre de 1986, la Máster Lucía Chacón Alvarado presenta el proyecto de graduación para optar por el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, titulado “Sistema de Información Documental en la Universidad Nacional”. Los objetivos incluyeron: realizar un diagnóstico de la situación actual de la Biblioteca Central y las Bibliotecas desconcentradas y plantear la propuesta del Sistema de Información Documental. Al igual que los anteriores, el documento no se aprovechó.

En agosto de 1987, se contrata como asesor al canadiense John Atlee MacGregor, quien elabora la propuesta “Proyecto de automatización de la Biblioteca, especificaciones del equipo”. En diciembre de 1988, el señor MacGregor presenta un “Informe de proyectos de automatización de la Biblioteca” desglosado por fases. Estos dos paquetes tampoco fueron considerados.

En setiembre de 1988, se contrata por segunda vez, al Lic. Efraín Picado, quien elabora un “Estudio del sistema total de las Bibliotecas y Centros de Documentación de la Universidad Nacional”. La propuesta incluye elaborar un sistema donde la Biblioteca “Joaquín García Monge” es el ente rector del mismo. Al igual que los estudios anteriores, este documento también se archivó.

En las propuestas de los eventos previos del Segundo Congreso Universitario (UNA:1990), la Máster Lucía Chacón y la Licda. Marlene Harper presentaron la ponencia “Sistema de Información Documental en la Universidad Nacional” con el propósito de diseñar un sistema de información. Entre las conclusiones del evento se declara que el problema bibliotecario y de información que sufre la institución en general, se debe considerar la primera emergencia que debe atender la Universidad Nacional. Éste y otros documentos que se presentaron en el Segundo Congreso Universitario tampoco tuvieron efecto alguno en la solución del problema.

En octubre de 1990, el Lic. Willy Umaña Fernández, preparó el documento “Análisis de las Bibliotecas y Centros de Documentación”. Los objetivos son: dar una visión de conjunto del funcionamiento de las Bibliotecas Desconcentradas, Descentralizadas, Especializadas, Centros de Documentación e Información existentes; actualizar y sistematizar información

de estas Bibliotecas y Centros de Documentación e Información para facultar la toma de decisiones y desarrollar al menos tres enfoques: uno económico, uno académico y uno legal. El propósito fue determinar cuáles eran los principales problemas que se deberán de corregir para no lesionar sus objetivos y plantear algunas posibles soluciones y recomendaciones sobre los principales problemas planteados. Estas propuestas tampoco fueron consideradas.

En el año 1991, el Consejo Universitario aprueba el Reglamento de Servicios que estipula que el Sistema Bibliotecario está constituido por:

1. Biblioteca “Joaquín García Monge”
2. Biblioteca Especializada de Ciencias del Deporte
3. Biblioteca Especializada de Medicina Veterinaria
4. Centro Documental de Ciencias Sociales
5. Centro Especializado de Filosofía
6. Biblioteca Sede Región Brunca
7. Biblioteca Sede Regional Chorotega.

A pesar de la organización legalmente aprobada, existía una gran cantidad de unidades de información documental adscritas a unidades académicas como: Historia, Economía, Instituto de Estudios de la Mujer, Política Económica, Matemáticas, Geografía, Química, Estudios Generales, Biología, Sistema de información para las Artes, Centro de Investigación y Docencia en Educación, Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica, Centro de Información y Documentación Biológica (BIODOC) y otras.

En enero de 1992, el Lic. Marco Tulio García y el Ing. Carlos Conejo elaboraron el “Proyecto de automatización del Sistema Bibliotecario de la

Universidad Nacional-SIBUNA" el cual fue avalado por la Universidad de Chico, California. No se conocen los efectos que haya producido este esfuerzo.

En octubre de 1992, se elabora el "Organigrama y funciones del personal del Sistema Bibliotecario por secciones" en donde se especifican las tareas del personal por secciones y puestos.

En noviembre de 1992, la Comisión de Reestructuración del Sistema Bibliotecario elabora una "Propuesta borrador, Reestructuración del Sistema Bibliotecario" con los objetivos siguientes: dar contenido práctico a la Biblioteca "Joaquín García Monge" como Unidad para-académica y articular la acción de la Biblioteca "Joaquín García Monge" en tanto Unidad para-académica con la academia, la investigación y la extensión. Igual que los anteriores documentos, éste se envió al archivo.

En el año de 1993, se busca la integración del Sistema Bibliotecario, Documentación e Información (SIBUNA) y como resultado de arduas sesiones de análisis y propuestas de la Comunidad Universitaria, se modifica el Estatuto Orgánico, capítulo VII del Sistema Bibliotecario y Centro de Documentación, el que señala lo siguiente:

Artículo 213: Integración del Sistema Bibliotecario, Documentación e Información:

"El Sistema Bibliotecario, Documentación e Información estará integrado por la Biblioteca Central, así como por las Bibliotecas y Centros de Información Especializados, dependientes de las Facultades, Centros y Sedes Regionales "(1993, p. 70-71).

En junio de 1993, se elabora el documento “Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional, situación actual: proyectos y necesidades” por el Lic. Marco Tulio García. El objetivo es brindar una información general sobre el desarrollo del sistema y propuesta de modernización. Este documento y sus propuestas tampoco fueron concretadas.

En marzo, noviembre y diciembre de 1993, se realizan Seminarios-Talleres bajo la conducción y asesoría de la Máster Lupita González, con los siguientes productos: a) “El papel de la excelencia académica en el Sistema Bibliotecario: etapas I y II”. El objetivo fue evaluar el modelo bibliotecario de la Universidad Nacional con el propósito de proponer los cambios y mejorarlo para que lo sitúen dentro de los requerimientos de una Universidad del Siglo XXI. b) el documento “Información para la toma de decisiones sobre el diseño del modelo para el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional”, cuyo objetivo es coordinar e integrar, a nivel institucional, los esfuerzos realizados por las unidades de información para la captura, procedimientos y diseminación de la información.

En diciembre de 1993, se contrata una asesoría a la Pontificia Universitaria Católica de Chile y en conjunto con el personal de la Biblioteca “Joaquín García Monge” se elabora el documento “Planificación estratégica: 1994-1995”, y que incluye: formulación de la misión del Sistema de Información, directrices que apoyan el logro de la misión, análisis del entorno, análisis estratégico externo, análisis estratégico interno, objetivos, plan de acción y resumen de actividades por año.

En el año de 1993, se realiza una de las alianzas internacionales más importantes que ha mantenido y desarrollado la Universidad Nacional, es el

Programa MHO de Cooperación Holandesa. Esta inicia con la formulación de un Plan Indicativo que conforma una amplia gama de proyectos de interés institucional. Mediante el Programa MHO, la Universidad Nacional establece alianzas con centros de educación superior de Holanda como: Utrecht University, Tilburg University, Wageningen Agricultural University, Utrecht School of the Arts, Leiden Hogeschool, Larenstein International Agricultural College, National Foundation for Development of Agricultural Education and Training. Con estos centros de educación superior se han logrado promover proyectos en áreas estratégicas de la Universidad Nacional.

Dentro de la alianza de la Universidad Nacional con el Proyecto MHO, se destaca el Proyecto de Mejoramiento Bibliotecario que tiene como objetivo la modernización de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, “cuya meta es convertirla en una de las mejores bibliotecas de la región Centro-americana” (2000, p. 80).

Además, se han realizado una serie de actividades tendientes a la conceptualización y consolidación de un Sistema Bibliotecario de excelencia académica. Entre estas actividades se pueden mencionar: la automatización de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, la capacitación de personal del SIDUNA, la compra de equipo de cómputo, el acceso a base de datos en CD-ROM y la modernización de los servicios al usuario.

Con la reconversión retrospectiva de catálogos de las diferentes Bibliotecas y Centros de Documentación que pertenecen al SIDUNA se ha logrado la integración de la mayoría de las existencias documentales en una base de datos común para facilitar el acceso y recuperación de la información.

Para la Biblioteca “Joaquín García Monge” es importante la alianza con el Proyecto MHO porque en junio de 1994 inició el proyecto de modernización del Sistema de Información Documental como proyecto prioritario para su financiamiento y su ejecución. La etapa inicial abarcó la automatización, la normalización de procesos, la capacitación de buena parte del personal tanto de la Biblioteca “Joaquín García Monge” como de las unidades de información. Uno de los logros más significativos es la instalación de una red de fibra óptica en el Campus Omar Dengo con la cual es posible llegar a una mayor cantidad de edificios y oficinas donde laboran los usuarios de la red, quienes pueden tener acceso bajo una misma infraestructura a servicios como: Internet, sistemas de información y acceso al Sistema Bibliotecario. Además se concretó la reconversión retrospectiva del catálogo oficial de la Biblioteca “Joaquín García Monge” y algunos fondos en forma parcial o total de las unidades de información y de las Sedes de la Universidad Nacional.

En el Seminario de Políticas Académicas, que se realizó en 1994, se presentó la ponencia: “Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional: una propuesta académica”, que identificaba problemas como:

deficiencia en la infraestructura física de las Unidades de Información Documental, las salas no reúnen las condiciones adecuadas para estudio individual, ni para trabajo grupal, el mobiliario es escaso e inadecuado, el equipo de automatización es escaso y no hay uniformidad en los sistemas computarizados, las diferentes bases de datos están desarrolladas con software diferentes como: Microsis, SIABUC y Dbase, lo cual limita desarrollos integrales y amistosos, sin que de antemano se haya previsto el grado de compatibilidad requerido. En relación con el desarrollo de las colecciones, los títulos que se adquieren anualmente son escasos. El canje se maneja en cada Unidad de Información Documental, lo que provoca duplicación, en los títulos que se reciben. Las donaciones que se aceptan no tienen los mejores títulos, ni se emplean los criterios mínimos para desarrollar una excelente colección pertinente a los programas

de los cursos y a las actividades, proyectos y programas académicos. Son escasos los recursos económicos que se destinan para la adquisición de los materiales bibliográficos. Existe una gran cantidad de información por procesar, lo que imposibilita inventariar las existencias documentales en la Universidad Nacional.

Los servicios que se le brinda a los usuarios continúan siendo los tradicionales; se carece de acceso remoto a redes internacionales y a Internet. La mayor parte del personal está altamente calificado, sin embargo, muchos de los profesionales continúan haciendo labores rutinarias. También inciden los permisos de estudio, lactancia, maternidad, enfermedad, licencias sindicales. Estas jornadas no se sustituyen o se sustituye en jornadas parciales. Se carece de un Comité que oriente el norte hacia donde se dirige el Sistema de Información Documental, con lo que se provocan contradicciones e insatisfacciones, entre lo que desea la academia y lo que brinda el personal del Sistema.

Hay descoordinación entre lo que deciden las autoridades universitarias para desarrollar el Sistema y las autoridades encargadas del Sistema de Información Documental, careciendo los últimos en muchas ocasiones de opinión en esos ámbitos, sobre qué y cómo se decide para el Sistema y, si lo que se está decidiendo es lo que el Sistema puede y debe desarrollar. (Universidad Nacional, 1994, p. 51-52)

En dicho documento se propone que la “docencia, la investigación, la extensión y la producción deben considerar el SIDUNA como su principal insumo para su debida ejecución” (1994, p. 14). Además se establece que la:

Universidad Nacional debe contar con un sistema de información documental abierto, que asegure igualdad de acceso, aplicación de normas internacionales, estructura clara, reglamentación flexible, uso apropiado de tecnología, presupuesto adecuado, interacción efectiva, alta capacidad de transferencia y facilidad de adaptarse al cambio. Todo esto para que la comunidad universitaria cuente con la información total en cada una de sus particularidades (Universidad Nacional, 1994, p. 14-15)

En el mismo Seminario se definió la misión, políticas generales, políticas específicas, usuarios, recursos humanos, desarrollo de colecciones, apoyo tecnológico, servicios y productos del SIDUNA.

El Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional está conformado por la Biblioteca "Joaquín García Monge", la cual actúa como coordinadora de los procesos, garantizando el acceso a una base de datos centralizada que contenga en sus registros el patrimonio documental institucional y por Bibliotecas y Centros Especializados de Facultades y las Bibliotecas de la Sede Región Brunca y Sede Regional Chorotega.

Según el documento "Planificación estratégica 1994-1995" la misión del SIDUNA es: "Apoyar a través de servicios y productos de información las áreas de docencia, investigación, extensión y producción académica de la Universidad Nacional de Costa Rica, contribuyendo a cumplir el rol de esta institución en la promoción del desarrollo integral del país." (1994)

Según el sitio Web del SIDUNA, su visión es:

Disponer de un Sistema de Información Documental coordinado e integrado con canales de comunicación adecuados con los subsistemas en cada facultad, centro o sede. El SIDUNA contribuirá con la visión institucional dirigida a preveer los retos y desafíos actuales y futuros, con el fin de brindarle legitimidad y vigencia social, generando las posibilidades para el cambio y la innovación a la luz de los conocimientos y las necesidades emergentes del desarrollo futuro del país y mundial. (2000, p 5)

El documento “Lineamientos de desarrollo del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional: versión preliminar” indica que en el año de 1995, la Universidad Nacional contaba con un “total de 30 centros, los cuales se integraron llegando a consolidar un total de 18 Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas en 1999.” (2000, p. 5).

Actualmente, el SIDUNA está dirigido por un Consejo Coordinador integrado por el Director de Investigación, un representante de la Escuela de Bibliotecología, el Director de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, un representante del Consejo Académico (CONSACA), un representante estudiantil y un representante de las Unidades de Información Especializadas. El acuerdo del Consejo Universitario también establece que cada Facultad, Centro o Sede Regional debe definir una sola Unidad de Información Documental, la cual funciona como subsistema adscrito al Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional.

Paralelo al proceso de Reforma Académica Institucional de la Universidad Nacional, se realiza un proceso de diagnóstico del SIDUNA. Como resultado, el diagnóstico presenta recomendaciones para consolidar el SIDUNA con la colaboración del Proyecto MHO. Siguiendo el Proceso de Reforma Académica, se logra desarrollar la primera fase del Proyecto de Mejoramiento del SIDUNA entre los años 1995-1999. Los resultados de esta primera fase muestran avances significativos en las siguientes áreas:

- Documento de políticas y normativas que estableció un Reglamento para la aplicación de Políticas de Expurgo.
- Documento políticas y lineamientos del Sistema de Información Documental.
- Reglamento de Servicios.

➤ Conformación de Comisiones Técnicas.

En el desarrollo tecnológico, se logró entre otras cosas, la automatización de los servicios y procesos técnicos de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, la instalación del sistema de seguridad a toda la colección de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, asignación de códigos de barras a todos los ejemplares de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, de las Bibliotecas de la Facultad de Exactas y Naturales, de la Facultad de Tierra y Mar, de la Biblioteca de la Sede Región Brunca y parcialmente a los ejemplares de la Facultad de Ciencias Sociales. También se logró la adquisición de equipo tecnológico para mejorar el servicio, integración de algunos catálogos de la Unidades de Información Especializadas al OPAC y el diseño e implementación de un sitio Web del SIDUNA.

En lo referente a capacitación del recurso humano, se ha establecido un plan de capacitación con participación de todo el SIDUNA. La capacitación se brindó en los siguientes aspectos: Libsys, Inglés, Liderazgo y Servicio al Cliente en las Unidades de Información, Utilitarios del Scanner, Ambiente Windows, Formación de Usuarios, Locución y Dicción y Estrategias de Búsqueda en Internet.

En la infraestructura de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, se realizó la adquisición de mobiliario, remodelación de algunas áreas de estudio y se pusieron a disposición de los usuarios dos salas integradas con acceso a Internet.

En la Biblioteca “Joaquín García Monge”. se logró tener acceso directo a la colección general, servicio de Disseminación Selectiva de la Información en

forma electrónica y la publicación de dos productos de información del SIDUNA: Notas Internas y Notas Educativas.

Según el documento “Lineamientos para el desarrollo del Sistema de Información Documental: Universidad Nacional (SIDUNA), el Consejo Coordinador de este consideró que para realizar la segunda fase del Proyecto de Mejoramiento Bibliotecario era vital contar con un Plan Estratégico. Con este fin se convoca en 1999 a varios talleres de trabajo con la participación del Consejo Coordinador, los jefes de Sección de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, un representante de cada una de las Secciones y los encargados de las Unidades de Información Especializadas. En setiembre de 1999, se presenta el documento “Formulación del Plan Estratégico del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional 2000-2005”, en el cual se describe la situación actual del SIDUNA a partir de los factores positivos y negativos que posee la organización, de acuerdo con sus áreas estratégicas. La herramienta utilizada para la recopilación de la información sistematizada fue un FODA, mediante el cual se buscó analizar a nivel de grupos de discusión sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. De acuerdo a los objetivos planteados como resultado del FODA se espera conseguir los siguientes resultados:

- Infraestructura tecnológica, una plataforma de comunicación de UNANET para la creación de su Intranet (Biblionet), brindar a las Unidades de Información el software y hardware necesarios, así como lectores ópticos.
- Infraestructura física, cada Facultad debe contemplar entre sus prioridades el espacio físico adecuado para su Biblioteca.

- Sistema administrativo y las Comisiones Técnicas del SIDUNA, técnicamente se guiará por los lineamientos y políticas del Consejo Coordinador. Cada Unidad de Información Especializada tendrá su propia responsabilidad y autonomía en concordancia con las directrices de cada Facultad. (2000, p.9-10)

Entre las principales actividades planteadas para el desarrollo de esta fase se encuentran:

concretar el desarrollo de las Unidades de Información Especializadas por Facultad, establecer las prioridades para su desarrollo, Biblionet coordinará con UNANET la creación de la red interna que dará acceso a cada nodo del SIDUNA, adquisición de hardware y software para cada Unidad de Información Especializada, capacitación del recurso humano e innovación de servicios. (2000, p. 10)

En el mismo informe se presenta un diagnóstico de las Unidades de Información del SIDUNA, el cual refleja:

- Desactualización de la bibliografía existente en las Unidades de Información debido a falta de renovación de la colección,
- Carencia de apertura de nuevas áreas temáticas,
- Desconocimiento de las colecciones especiales que tienen cada una de las Unidades de Información del Sistema,
- Desconocimiento de las revistas que se reciben como resultado del canje con revistas de la Universidad Nacional,
- Mucha bibliografía de interés actual está deteriorada y en mal estado, se carece de la bibliografía fundamental en las disciplinas básicas,
- Desconocimiento de los rubros que financia el MHO y

- Desconocimiento de la asignación presupuestaria para adquisición de material bibliográfico. (2000, p. 13)

La deficiente integración del SIDUNA se refleja en el desconocimiento de los tratamientos de información que se realizan en las unidades de información que integran el sistema. La coordinación para la selección y adquisición de material bibliográfico es insuficiente. Los mecanismos de comunicación entre la Biblioteca “Joaquín García Monge” las Facultades, Centros y Sedes no funcionan.

Hecho el análisis de los servicios que se brinda al usuario, entre otras conclusiones se exponen las siguientes:

- Reglamento de Servicios es obsoleto.
- Falta de evaluación de servicios.
- No hay mecanismos para captar la opinión de los usuarios acerca de los productos y servicios que ofrece el Sistema.
- Carencia de formación del usuario en cuanto al uso de los servicios.
- El servicio de préstamo interbibliotecario es insuficiente.
- Servicios audiovisuales se estancan por falta de apoyo institucional.
- Ausencia de la planificación que garantice la sostenibilidad del SIDUNA.
- Recurso humano es insuficiente en todas las unidades de información.
- Infraestructura y equipo tecnológico no llenan las necesidades de los usuarios en todas las Unidades de Información que integran el SIDUNA. (2000, p.14)

En la actualidad el SIDUNA está integrado por:

- Biblioteca “Joaquín García Monge”.
- Biblioteca Especializada “Clemencia Conejo Chacón”, Escuela Ciencias del Deporte.
- Biblioteca Especializada de Medicina Veterinaria.
- Centro de Información Documental de la Facultad de Ciencias Sociales.
- Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Biblioteca Sede Región Brunca.
- Biblioteca Sede Regional Chorotega.
- Fondo Bibliográfico de la Escuela de Historia.
- Biblioteca Centro Internacional Política Económica.
- Centro de Documentación de la Escuela de Química.
- Sistema de Información para las Artes.
- Centro de Información y Documentación en Educación, Niñez, Adolescencia y Familia.
- Centro de Información y Documentación en Estudios de las Mujeres.
- Centro de Documentación de las Naciones Unidas y Biblioteca Especializada en Relaciones Internacionales “Luis y Felipe Molina”.
- Biblioteca Especializada Mariana Campos de la Escuela de Ciencias Biológicas de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.
- Biblioteca Especializada de la Facultad de Tierra y Mar.
- Centro de Documentación Olivier Alpírez.
- Biblioteca Centro de Estudios Generales y
- Centro de Documentación Estación de Ciencias Marinas.

El Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional posee una colección diversificada de acuerdo con área del conocimiento en las cuales la Universidad Nacional desarrolla su quehacer académico y está al servicio de los estudiantes, académicos y administrativos así como de la comunidad nacional.

Las diferentes Bibliotecas y Centros de Documentación del SIDUNA ofrecen a sus usuarios los siguientes servicios: préstamo de materiales bibliográficos a sala y domicilio, préstamo de equipo y materiales audiovisuales, orientación a los usuarios en el uso de estos recursos, elaboración de bibliografías especializadas, orientación bibliográfica en el uso de los índices y abstracts, préstamo interbibliotecario, resolución de consultas, préstamo de diarios nacionales, utilización de base de datos y salas de aplicaciones integradas.

A continuación se presenta información general de las diferentes Bibliotecas y Centros de Información Especializados, que conforman el SIDUNA.

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**BIBLIOTECAS, UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DE SEDES REGIONALES.**

| <b>Facultad o Centro</b>                                 | <b>Biblioteca o Centro de Documentación</b>                                                 | <b>Especialidad</b>                      | <b>Año de creación</b> |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| Centro de Investigación, Docencia y Extensión Artística. | Sistema de Información para las Artes (SIPA)                                                | Artes                                    | 1987                   |
| Centro de Investigación y Docencia en Educación          | Centro de Información y Documentación en Educación, Niñez, Adolescencia y Familia (CIDENAF) | Educación, Niñez, adolescencia y familia | 1988                   |
| Ciencias de la Salud                                     | Biblioteca de la Escuela de Medicina Veterinaria.                                           | Medicina Veterinaria                     | 1976                   |
|                                                          | Biblioteca Especializada "Clemencia Conejo Chacón", Escuela Ciencias del Deporte.           | Ciencias del deporte.                    | 1969                   |
| Ciencias de la Tierra y el Mar.                          | Biblioteca Especializada en Ciencias de la Tierra y el Mar                                  | Ciencias de la Tierra y el Mar           | 1998                   |
| Ciencias Exactas y Naturales.                            | Biblioteca Especializada Mariana Campos de la Escuela de Ciencias Biológicas                | Ciencias Exactas y Naturales             | 1979                   |
|                                                          | Centro de Documentación Olivier Alpírez                                                     | Biología Marina                          | 1997                   |
|                                                          | Centro de Documentación ECMAR                                                               | Biología Marina                          | 2002                   |
|                                                          | Centro de Documentación de la Escuela de Química (QUIMIDOC)                                 | Química                                  | 1992                   |

Fuente: Elaboración propia.

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**BIBLIOTECAS, UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DE SEDES REGIONALES.**

| <b>Facultad, Centro o Sede</b> | <b>Biblioteca o Centro de Documentación</b>                   | <b>Especialidad</b> | <b>Año de creación</b> |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Ciencias Sociales              | Fondo Bibliográfico de la Escuela de Historia.                | Historia            | 1990                   |
|                                | Biblioteca Centro Internacional Política Económica (CINPEDOC) | Política económica  | 1992                   |
|                                | Centro de Información Documental (CIDSCO)                     | Ciencias Sociales   | 1977                   |

|                         |                                                                                                                                                        |                                 |              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
|                         | Centro de Documentación de las Naciones Unidas, "Luis y Felipe Molina" y Biblioteca Especializada en Relaciones Internacionales "Luis y Felipe Molina" | Relaciones Internacionales      | 1977         |
| Filosofía y Letras      | Centro de Información y Documentación en Estudios de las Mujeres                                                                                       | Mujer y Género                  | 1988         |
|                         | Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras                                                                                          | Filosofía, Letras y Humanidades | 1977         |
| Generales               | Biblioteca del Centro de Estudios Generales                                                                                                            | Estudios humanísticos           | 1973         |
| Sede Región Brunca.     | Biblioteca de la Sede Región Brunca.                                                                                                                   | General                         | 1974         |
| Sede Regional Chorotega | <b>Biblioteca de la Sede Regional Chorotega (Liberia).</b>                                                                                             | General                         | Liberia 1973 |
| Sede Regional Chorotega | <b>Biblioteca de la Sede Regional Chorotega (Nicoya).</b>                                                                                              | General                         | Nicoya 1992  |

Fuente: Elaboración propia.

### **2.2.1 Biblioteca “Joaquín García Monge”**

#### **a. Reseña histórica de los Servicios de Información Documental de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, Universidad Nacional**

La creación de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional, fue idea del Rector Pbro. Benjamín Núñez, quien proclamaba el lema “menos horas lectivas y más horas de lectura”, con lo que se estaba reafirmando el apoyo que se le daría a la Biblioteca en la consecución de los objetivos relacionados directamente con la calidad y cantidad de volúmenes que debe poseer una biblioteca universitaria para satisfacer las necesidades de su comunidad de usuarios.

En el año 1973, al nacer la Universidad Nacional, se hace necesario la estructuración de aquella Biblioteca que satisficiera las necesidades de información de los estudiantes de la Universidad Nacional, por lo que en el mes de junio de ese mismo año se le encomienda la ardua tarea de formar la Biblioteca de la Universidad Nacional, a la Licda. Deyanira Sequeira, acreditada por su destreza y experiencia en el campo de la Bibliotecología. Ella debía tomar como punto de partida la Biblioteca de la Escuela Normal, cuyo acervo bibliográfico consistía en 14.612 volúmenes en el área de educación (los cuales solo tenían la catalogación parcial), además, de su limitada planta física insuficiente para atender los nuevos usuarios que llegarían a la Universidad Nacional.

Esta Biblioteca Central inició sus labores con tres personas que atendían al público y simultáneamente realizaban labores técnicas de clasificación y catalogación. Se recibía un promedio de 280 consultas diarias, atendiendo a

una población de aproximadamente 3.000 usuarios, en una planta física de 430 metros cuadrados con capacidad para 100 lectores.

La Comisión AD-HOC, en la sesión No. 62 del 15 de octubre de 1974 acordó darle a la Universidad Nacional un Estatuto Orgánico y en el artículo 195 se le confiere a la Biblioteca un estado legal:

La Universidad Nacional considerará prioritario el desarrollo de su Biblioteca, base fundamental de la vida académica. Le asignará los recursos presupuestarios adecuados. Esta deberá facilitar el acceso de los funcionarios y estudiantes al material existente y fomentará su uso. Funcionará como un Centro de Información. Su servicio no se circunscribirá a la Universidad, sino que se extenderá a la comunidad.

Con base en esta configuración la Biblioteca Central inicia su acervo bibliográfico. En el año de 1974, la colección se incrementa por áreas de conocimiento debido al carácter diversificado de los planes de estudio universitarios. En ese año ingresan a la Biblioteca 10.550 volúmenes distribuidos en diferentes áreas: Filosofía y Letras, Ciencias Sociales, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias de la Salud, Veterinaria y textos generales.

Paulatinamente se incrementa el acervo bibliográfico y en el año de 1975 ingresan a la Biblioteca 13.411 volúmenes más. Referente a las revistas, la Biblioteca se suscribió aproximadamente a 100 títulos de revistas científicas e inicia una colección en microfichas en los campos de educación y contaminación ambiental.

Es importante destacar que la adquisición del material bibliográfico y audiovisual estaba orientado por el Comité Asesor, el cual quedó definido en el artículo 196 del Estatuto Orgánico donde indica:

El Comité Asesor colaborará estrechamente con la Dirección de la Biblioteca Central y estará constituido por las Vicerrectorías de Docencia e Investigación, un representante académico de cada uno de los Centros, Facultades y Secciones Regionales, nombrado por el respectivo Consejo Directivo, un Representante de la Administración y un Representante Estudiantil.

En el acta No. 57 de fecha 5 de noviembre 1984, se establece las funciones del Comité Asesor que debe cooperar en la planificación del desarrollo de las Bibliotecas desconcentradas y Centros de Documentación oficialmente aprobados que existan en cada Facultad, revisar técnicamente el contenido del acervo bibliográfico que la Universidad Nacional posee en las áreas del quehacer de las Facultades, a fin de proponer los cambios y adquisiciones que posibiliten su enriquecimiento, establecer un plan de adquisiciones anual que responda de manera integral a sus intereses prioritarios, asesorar a la Biblioteca Central y a las Bibliotecas desconcentradas en el descarte de materiales donados que no necesariamente responden al nivel de una biblioteca universitaria.

La Biblioteca Central se va consolidando poco a poco y va adquiriendo una organización administrativa, dividida en secciones con funciones propias y con una estructura jerárquica bien definida:

- Sección de Selección y Adquisición.
- Sección de Catalogación y Clasificación.
- Sección de Circulación.
- Sección de Audiovisuales y
- Sección de Referencia.

Cada año, se incrementa el acervo bibliográfico y en el año de 1976, se suman a la colección 10.934 volúmenes. En el año de 1977, la Biblioteca ya

posee 63.518 volúmenes. Cuenta con 350 títulos de revistas que se reciben por suscripción y por canje. Además, se adquirió una gran cantidad de material y equipo audiovisual que incluye una valiosa colección de mapas, diapositivas, equipo de circuito cerrado y proyectores de diversos tipos. En ese año, el total de empleados es de 35 funcionarios distribuidos en las diferentes secciones. Asimismo, en este período, se crean dos Bibliotecas desconcentradas: la Biblioteca del Departamento de Filosofía y la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales.

Entre los logros más importantes que obtuvo la Directora de la Biblioteca fue la creación de la Carrera de Técnico en Bibliotecología en la Universidad Nacional en 1977. Los primeros estudiantes de la Carrera fueron en su mayoría los funcionarios de la Biblioteca Central y de las Bibliotecas desconcentradas.

Uno de los obstáculos que más afectaba a la Biblioteca Central en esos momentos era la carencia de espacio físico. Se debía atender una población de 8000 alumnos, 900 profesores, 650 administrativos y a la comunidad herediana, en el mismo edificio que se heredó de la Escuela Normal y con capacidad únicamente para 100 personas. La solución definitiva quedó prevista desde el año 1979, en el contexto del proyecto UNA/BID, pero con las demoras en la realización, el edificio no estuvo listo sino hasta en 1983.

En este intervalo la situación de infraestructura física se volvió más difícil, ya que el local anterior tuvo que ser demolido para dar paso a las nuevas instalaciones.

En el año de 1981, la consecuencia de la crisis presupuestaria sufrida por la Universidad Nacional, recayó también sobre la Biblioteca Central, ya que ante necesidades perentorias de pago de salarios y materiales básicos de

trabajo, hubo que recortar entre otros, el presupuesto de la Biblioteca y la congelación del número del personal, repercutiendo en el desarrollo de la colección. Para el mes de agosto de 1983, se inaugura el edificio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional, la cual dispone de una área de 5.149 metros cuadrados, y con capacidad de brindar servicios simultáneos a 750 usuarios.

En la sesión ordinaria del Consejo Universitario celebrado el 23 de mayo de 1985, en el artículo II de la sesión No. 845, se acordó denominar a esta Biblioteca: “Biblioteca Joaquín García Monge”, en honor a tan distinguido benemérito de la Patria.

En el año de 1984-1985 se amplió nuevamente el acervo bibliográfico con la ejecución del programa UNA/BID. Para 1985 la Biblioteca “Joaquín García Monge” contaba con 64 funcionarios y en cuanto al acervo bibliográfico tenía 100 suscripciones a revistas y 111.010 libros.

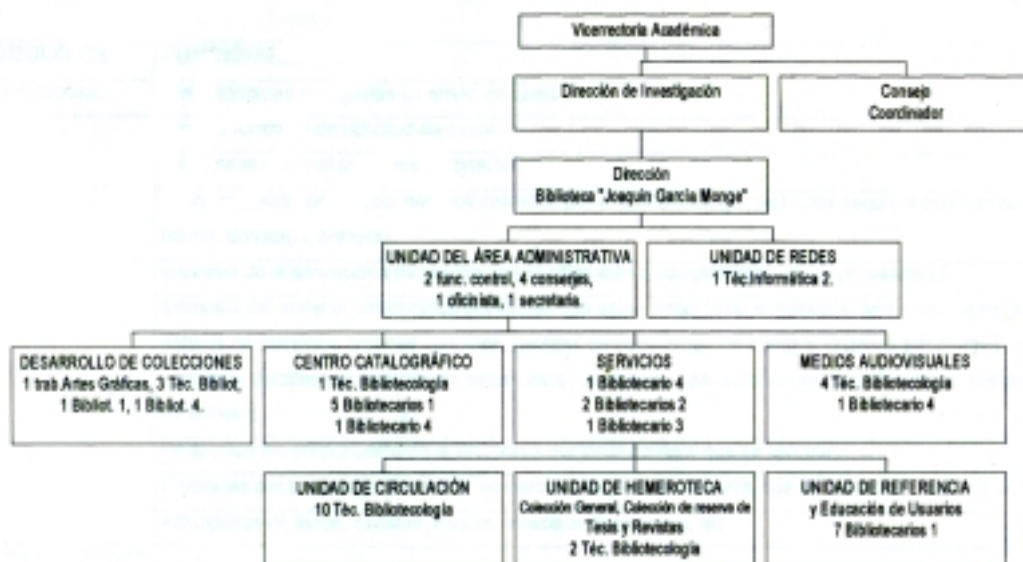
Según el documento “Biblioteca “Joaquín García Monge” desarrollo actual” a partir del año de 1996, “como producto del proceso de evaluación y en el ánimo de eficientizar los servicios bibliotecarios se abre la colección general que durante años permaneció cerrada” (1996). En la actualidad (2002) dicha colección se mantiene abierta a los diferentes usuarios.

La “Biblioteca “Joaquín García Monge” dentro del contexto del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional, ha participado de los diferentes diagnósticos que se han realizado para el SIDUNA.

## **b. Estructura organizativa de la Biblioteca “Joaquín García Monge” de la Universidad Nacional**

Según el documento “Biblioteca Joaquín García Monge: desarrollo actual” en el año de 1995, la estructura organizativa estaba dividida en ocho secciones. Esta organización distorsionaba el trabajo en equipo, propiciaba el aislamiento, esfuerzos duplicados y rutinas bibliotecológicas repetitivas con la consecuente limitación en el servicio que se ofrecía a los usuarios y la ausencia de una visión de trabajo integrado. Ante esta debilidad, definida en reiteradas ocasiones en seminarios y foros de análisis, se realiza en el año de 1996 un cambio en la estructura interna, con el fin de buscar opciones tendientes a eficientizar los recursos humanos y de infraestructura física con que se cuenta. La nueva propuesta de estructura interna contempla dos áreas, una de tecnologías bibliotecarias y otra de servicios al usuario.

Para el año 2002 la Biblioteca “Joaquín García Monge” se encuentra estructurada de la siguiente manera:



#### a) Servicios de la Biblioteca “Joaquín García Monge”

La Biblioteca “Joaquín García Monge” brinda una serie de servicios a los diferentes usuarios, algunos servicios son:

#### ❖ Servicio de alerta.

- ❖ Búsquedas Bibliográficas.
- ❖ Préstamo Interbibliotecario Nacional.
- ❖ Archivo Documental Manual y Electrónico.
- ❖ Sala de Multimedia.
- ❖ Diseminación Selectiva de la Información.
- ❖ Elaboración de Boletines Informativos.

❖ Préstamo de material bibliográfico y audiovisual.

## **b) Colección de la Biblioteca “Joaquín García Monge”**

No fue posible obtener la cantidad de títulos que forman la colección documental de la Biblioteca “Joaquín García Monge”. Esta colección forma parte de la cantidad total de títulos que posee el SIDUNA que es de 227.760 títulos, los cuales abarcan las áreas del conocimiento humano y en las que la Universidad Nacional desarrolla su quehacer académico.

El acervo documental de la Biblioteca “Joaquín García Monge” está compuesto por la colección general, obras de referencia, títulos de revistas en las diferentes áreas, periódicos nacionales, Gacetas, base de datos y documentos no convencionales. Hay una sala que alberga una colección de libros antiguos y especiales editados antes de 1900, y otros posteriores a esta fecha que tienen especial valor y significado para el desarrollo de la cultura costarricense o universal. Esta sala fue inaugurada en 1998, con obras provenientes de cuatro colecciones: la Colección González Flores compuesta por los libros que fueron de Alfredo, Luis Felipe y Víctor González Flores; la Colección Robert Luján, integrada por obras que pertenecieron a D. Enrique Robert Luján, ilustre bibliófilo costarricense; la denominada Colección Banco Central, formada por una donación proveniente de la «Sección Costa Rica», de la Biblioteca del Banco Central de Costa Rica y la Colección Asamblea Legislativa, procedente del descarte efectuado en la Biblioteca de la Asamblea Legislativa por razones de especialización de ese Centro de Documentación.

Actualmente, la Sala de Libros Antiguos y Especiales cuenta con una de las obras más importantes: *Breves lecciones de Arismética*, de Rafael Francisco

Osejo. Se trata de la primera publicación hecha en Costa Rica, en la Imprenta de la Paz y el año de edición es de 1830.

#### **d) Usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge”**

Según el artículo 6 del Reglamento de Servicios del Sistema Bibliotecario, Documentación e Información de la Universidad Nacional, son usuarios de la Biblioteca:

los estudiantes activos, el personal académico, y administrativo y los pensionados de la Universidad Nacional,

los estudiantes "huésped", especiales (convenios nacionales e internacionales) según lo define el Estatuto Orgánico

Las Bibliotecas del Sistema de Educación Superior y demás Bibliotecas y Centros de Documentación con los que existen convenios para préstamo interbibliotecario

Los egresados de la Universidad Nacional, que estén preparando su tesis de grado o que pertenezcan a la Asociación de Egresados de la Universidad Nacional

Los participantes de convenios interinstitucionales autorizados

Otros usuarios autorizados por la Dirección del Sistema Bibliotecario.  
(1991, p. 9)

Según el artículo 7 del Reglamento de Servicios del Sistema Bibliotecario, Documentación e Información de la Universidad Nacional, para poder utilizar los servicios del Sistema de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información, los usuarios deberán registrarse como tales, en la Sección de Circulación de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, o en cada uno de los componentes del Sistema.

## **2.3 Proceso de automatización de una Biblioteca**

En los inicios de la automatización de bibliotecas, el bibliotecólogo analizaba una serie de parámetros como tamaño de colección, cantidad de usuarios, los servicios que prestaba y otros para decidir si se automatizaba o no.

Hoy en día, la gran cantidad de ventajas que brinda la automatización hace que no se piense solamente en el tamaño de la colección porque el automatizar presenta una amplia gama de posibilidades como integrarse a redes, el intercambio de información, agilizar procesos, etc.

El proceso de automatización de Bibliotecas dio inicio a través de tres etapas principalmente. Según L. Chacón, en los años de 1965, se inicia con la primer etapa “cuando las computadoras fueron usadas para procesar los materiales de la Biblioteca” (1996, p. 67). Principalmente, se utilizaban para preparar catálogos de libros y microfichas, lo que permitió realizar las tareas más rápida y efectivamente.

La segunda etapa se dio cuando las Bibliotecas empezaron a compartir los recursos intercambiando la catalogación de sus materiales.

La tercera etapa ocurrió con el empleo de las computadoras en los diferentes procesos repetitivos de la Biblioteca como circulación, adquisiciones y control de recibo de las publicaciones seriadas.

Para realizar el proceso de automatización se debe elaborar un plan de trabajo que incluye las siguientes partes: justificación, objetivos, metodología, recursos tecnológicos y humanos, recursos financieros, cronograma, evaluación. La automatización implica las siguientes etapas: definición, desarrollo y implementación.

En la etapa de definición, según L. Chacón, “es necesario hacer un análisis de las necesidades de automatización y preparar un documento que indique, clara y específicamente, qué requerimientos debe tener el sistema de automatización para una biblioteca determinada”. (1996, p. 69). Es necesario que el personal de la Biblioteca tenga conocimiento del proceso que se va a realizar y cómo se va a realizar. Se debe involucrar todo el personal para así tener una visión más amplia de las funciones que debe realizar el sistema de automatización.

En la etapa de desarrollo, según L. Chacón, se debe analizar:

los requerimientos del sistema se deben convertir detalladamente en las funciones que realiza un sistema de computación de entrada, procesamiento y salida. Es básico presentar una descripción detallada de cuál información es la que se va a usar, cómo y cuándo esa información debe ser introducida a la computadora, qué va a hacer la computadora con esa información, cómo se va a procesar esa información y qué resultados se obtendrán. (1996, p. 69)

En esta etapa el personal de la biblioteca debe decidir cuál sistema y hardware utilizar. Según G. Matus, existen dos posibilidades para adquirir un sistema automatizado:

- desarrollar un producto de software, para la cual se debe considerar tiempo de desarrollo y personal capacitado en las áreas de informática y bibliotecología para construirlo.
- adquirir un producto de software ya probado, lo que significa optar por un producto “llave en mano”, realizar un análisis acabado de funcionalidad de éste y tomar conciencia de que no podrá ser modificado. (1996, p. 26)

Esta última posibilidad tiene la ventaja que el sistema ya ha sido probado por otras Bibliotecas y se conoce los pro y los contras.

En la última etapa, se instalan las computadoras, terminales y las impresoras. Se debe capacitar a los bibliotecólogos para que ellos, a su vez, capaciten al usuario. Se proporcionan los manuales que sirven de guías para la utilización del sistema. Con el uso del sistema es donde realmente se comprueba si se satisfacen las necesidades de los usuarios y de los bibliotecólogos.

### **2.3.1 Catálogo en línea de una Biblioteca**

#### **a. Definición y características de un catálogo en línea de una Biblioteca**

Desde el inicio de los catálogos en línea en la década de los 60, se han desarrollado varias definiciones. Algunas de estas definiciones, son las siguientes:

M<sup>a</sup> R. Garrido ha definido al catálogo en línea como “el instrumento que permite al público acceder y consultar, de forma interactiva, a través de un terminal de un ordenador” (1996, p. 155)

Por otra parte F. Martínez menciona una definición más completa desarrollada por M. Gorman:

es un sistema de control bibliográfico que permite leer y recuperar los datos almacenados en la computadora por medio de numerosos puntos de acceso. Los datos recuperados son desplegados en la pantalla de la terminal o impresos si se requiere. Las terminales se encuentran localizadas dentro de la biblioteca o en otros lugares fuera de ella. El usuario

recupera información acerca de materiales existentes en la biblioteca o en otras bibliotecas. ( 1997, p. 6)

Estas definiciones describen una herramienta que le permite al usuario interactuar con el sistema para facilitar la búsqueda y el acceso a la información que necesita.

El catálogo en línea presenta tres características básicas que no presentan los catálogos de fichas. Estas características según C.R. Hildreth, mencionado por F, Martínez son: "interactivos, expandibles y públicos o transparentes" (1997, p. 7).

Se dice que los catálogos en línea son interactivos porque permite al usuario comunicarse dinámicamente con el sistema orientándolo y guiándolo al realizar la búsqueda de información. Son "expandibles porque sus puntos de acceso y rutas para la recuperación de los datos pueden ser perfeccionados mediante mejores pantallas de despliegue y funciones de soporte" (1997, p. 7). Son públicos o transparentes porque el sistema permite registrar y guardar todas las operaciones de búsqueda que realiza el usuario con el objetivo de conocer y analizar las búsquedas.

#### **b. Importancia de los catálogos en línea de una Biblioteca**

Los catálogos en línea brindan un servicio importante porque complementan la información entre Bibliotecas, brindándole al usuario información adicional sin necesidad de moverse del lugar donde está.

Además, puede servir de herramienta para el préstamo interbibliotecario, catalogación parcial, evaluar colecciones y confeccionar órdenes de compra.

Un catálogo en línea permite acceso a través de un número mayor de puntos de acceso.

### **c. Diseño e implementación de los catálogos en línea de una Biblioteca**

Los catálogos en línea se han clasificado en tres generaciones, según Charles R. Hildreth en 1984 y mencionado por F. García. Esta clasificación “está basada en su desarrollo histórico o evolución” (1997, p. 156). La primera generación fue diseñada durante los años sesenta denominada catálogos en fichas reciclados, debido a la limitada descripción bibliográfica y de contenido que se le incluía, carecía de uniformidad de criterios, que luego proporcionaría el formato MARC, lo que dificultaba el intercambio de registros bibliográficos entre Bibliotecas y la generación de catálogos colectivos. Eran diseñados sobre todo para el control de circulación de materiales. Carecían de ayudas e interactividad con el usuario que lo pudiera guiar a otras opciones. El acceso era sólo por medio de las listas de encabezamiento de catálogo y no permitía búsquedas por palabras claves.

La segunda generación de catálogos en línea tiene la característica de poseer una interfaz más amigable al usuario. Presenta dos niveles de acceso, uno para usuarios expertos y otro para realizar búsquedas guiadas a través de unas jerarquías de pantalla que contienen mensajes de ayuda con abundantes pistas de recuperación. Se amplía las herramientas de recuperación como: realizar búsquedas temáticas por encabezamientos de materia o por palabra clave, por diferentes partes o campos del registro, utilizar operadores booleanos y el truncado de términos, así como emplear la limitación de las búsquedas, tales como la fecha, el idioma o el lugar de publicación. Permite desplegar o presentar la información en diferentes formatos como formatos de lista, ISBD reducido y ampliado, MARC e ISO y es posible la impresión de los

resultados de las búsquedas. Se empieza a utilizar la normalización en los métodos de descripción bibliográfica. En algunos, se empieza a mantener la historia de las búsquedas realizadas por los usuarios y sus resultados y permiten la combinación booleana entre los resultados de las búsquedas almacenados en ellas.

La tercera generación de catálogos en línea está todavía en fase experimental, según F. García:

gira en torno a la necesidad de proporcionar solución a una serie de problemas recurrentes en el acceso bibliográfico público: la navegación por mapas de descriptores, la necesidad de tipos de interfaz más amigables para grupos de usuarios específicos como niños o minorías, la facilitación de los procesos de interrogación por medio de interfaces más adecuados, o la integración de nuevas herramientas y fuentes de información. (1997, p. 156)

#### **d. Ventajas y desventajas de los catálogos en línea de una Biblioteca**

##### **Ventajas de los catálogos en línea de una Biblioteca**

Desde la década de los setenta, los catálogos en línea, han presentado una gran variedad de ventajas a sus usuarios.

Entre las ventajas menciona:

- Posibilidad al usuario de acceder el catálogo en línea, a través de una red de área local o una red internacional, por medio de la utilización de un lenguaje de búsqueda.

- Proporciona al usuario la información sobre el estado de circulación de los distintos ejemplares, así como le brinda la posibilidad de poder hacer reservación de ejemplares.
- Presenta una gran variedad de puntos de acceso que pueden ser utilizados por los usuarios para la búsqueda de información.
- Brinda pantallas de ayuda al usuario para su utilización correcta.
- La información bibliográfica de los documentos se despliega en la pantalla de manera que pueda ser leído fácilmente por el usuario y le brinda la posibilidad de escoger el formato en que desea ver o imprimir la información localizada.
- Integra en una sola herramienta los diferentes catálogos: el catálogo de autores personales, autores corporativos, catálogo de títulos, catálogo de revistas, catálogo de materias.
- Un solo registro bibliográfico puede ser accedido desde cualquiera de sus elementos y es posible multiplicar los puntos de acceso secundarios sin necesidad de hacer los correspondientes duplicados de las fichas y proceder a su ordenación.
- Permite crear relaciones automáticas entre los ficheros de información bibliográfica, los de mantenimiento, gestión de la colección y de los usuarios, en el caso ideal, incluso con las reproducciones digitales de los documentos. (1997, p. 155-156)
- Es posible que la Biblioteca pueda poner en red la colección de CD-ROM, lo que presenta una gran ayuda para el usuario, según lo describe F. García, quien indica que permite "buscar referencias bibliográficas de artículos especializados en un CD-ROM, y comprobar si la revista fuente está en la biblioteca" ( 1997, p. 176).

Asimismo expone que:

en combinación con el préstamo interbibliotecario, interconexión a OPACs remotos puede ahorrar a los usuarios investigadores costosos desplazamientos ... se está permitiendo al usuario que

por medio de sistemas como el First Search de la OCLC puede ser autorizado a realizar búsquedas bibliográficas a través del OPAC de su Biblioteca, y encargar directamente los documentos primarios que le interesen...Un aspecto innovador, que va más allá de la obtención de la solicitud de copias de documentos primarios a través de la Internet o llamada telefónica directa, es el surgimiento de auténticas bibliotecas virtuales, en las cuales los documentos primarios están almacenados en formato electrónico y a los que se puede acceder directamente a texto completo (1997, p. 175).

Entre otras ventajas, F. García menciona que “los OPAC incorporan facilidades hipertexto para facilitar al usuario la navegación por la base de datos bibliográfica” (1997, p. 176).

De gran importancia es la posibilidad de dar seguimiento a las búsquedas en línea, mediante el análisis de las operaciones de búsqueda que realiza el usuario. Esto permite registrar el volumen de utilización del catálogo en línea, el uso diario, horario de uso, uso de terminales en lugares diversos, así como otros datos que reflejen los patrones de uso: tipo de búsqueda, comandos utilizados, tiempo invertido, encabezamiento de materia utilizados. Además de registrar, es posible imprimir la información que se genere de la interacción entre el sistema y el usuario o, incluso, la observación sobre el comportamiento del usuario y su estrategia de búsqueda, permitiendo así conocer y medir el desempeño de los usuarios durante la recuperación de información, poniendo en evidencia las fallas en el diseño de los catálogos en línea.

Como lo menciona A. Martínez los catálogos en línea permiten realizar “procesos técnicos cooperativos: esta modalidad, se inició a principios de los años setenta con la incorporación de OCLC, se ha extendido a través de las diversas empresas comerciales” (1996, p. 9).

Otra de las ventajas que presenta los catálogos en línea es el descrito por Culkin, y mencionado por A. Martínez:

Supercatálogo: en muchos sistemas el catálogo en línea es la puerta de entrada a un conjunto más amplio de bases de datos. Ofrece el siguiente ejemplo: un usuario consulta un catálogo en línea y recupera cierta cantidad de registros en los que aparece un término que desconoce, se mueve entonces hacia un diccionario en línea que le brinda la definición del término; luego a una enciclopedia en línea que le aporta un artículo de síntesis; continúa hacia una bibliografía en línea que le permite conocer las referencias bibliográficas de las publicaciones sobre el tema y finalmente, vuelve al catálogo en línea y verifica cuáles de esos documentos se encuentran en la colección (1996, p. 9)

### **Desventajas de los catálogos en línea de una Biblioteca**

Hasta la actualidad son más las ventajas que presenta los catálogos en línea que las desventajas. F. García opina que una desventaja es que “los usuarios encuentran graves dificultades en moverse por los distintos OPACs en la Internet, pues cada uno de ellos conserva su propio lenguaje de búsqueda y características” (1997, p. 173). Sin embargo, esta desventaja hoy día, ha sido superada.

Otras desventajas son:

- La falta de normalización para los distintos catálogos en línea ha provocado que los usuarios algunas veces asuman analogías aplicando procedimientos de un sistema a otro, provocando confusiones y muchas veces la decepción del usuario, por lo que se ha diseñado la Norma NISO Z39.50 (Information Retrieval Service Definition and Protocol Specifications). Esta Norma está diseñada para facilitar al usuario la interconexión con diferentes bases de datos utilizando su propia interfaz.

Según P. Lillo en el libro “La Biblioteca del siglo XXI”, este protocolo permite:

la recuperación de la información que especifica formatos y procedimientos que gobiernan el intercambio de mensajes entre un computador que requiere y uno que responde, para permitir que el requirente solicite que el propietario busque una base de datos e identifique registros que cumplen con un criterio específico y que solicite la transmisión de, y reciba algunos o todos los registros identificados (1996, p. 251)

- Los usuarios deben tener conocimientos mínimos sobre la utilización de computadoras y del uso del catálogo en línea.
- La posibilidad de falta de fluido eléctrico, es otra desventaja que afecta los catálogos en línea.

#### **e. Puntos de acceso de los catálogos en línea de una Biblioteca**

El catálogo en línea brinda la posibilidad al usuario de realizar las búsquedas por diferentes puntos de acceso como: autor personal, autor corporativo, asientos secundarios, título, serie, materia, número de clasificación, ISBN, ISSN, etc.

Los catálogos en línea ofrecen un lenguaje de búsqueda por el concepto de palabras múltiples con el uso de los operadores booleanos “y”, “no” y “o”.

Los operadores lógicos se derivan de la lógica desarrollada por George Boole, en el siglo XIX. Esta lógica representa simbólicamente las relaciones entre conceptos y fue ilustrada por el lógico William Venn, mediante el uso de

diagramas. Se utilizan para mostrar las relaciones entre los términos de búsqueda o descriptores seleccionados para recuperar información.

1. El operador **Y** recupera la intersección entre dos o más conjuntos o conceptos, es la parte que es común a ambos, por ejemplo: Bibliotecas **Y** Catálogos.
2. El operador **O** recupera cualquier cita que contenga los términos señalados y elimina los duplicados. Es decir, denota la unión de dos o más conjuntos o conceptos, todo lo que está en A más lo que está en B incluyendo la parte que es común a ambos, por ejemplo: Bibliotecas **O** Centros de información. Este operador se utiliza mucho para recuperar sinónimos.
3. El operador **NO** elimina los registros que contienen un término que se desea sea excluido en la búsqueda. Por ejemplo: Bibliotecas **NO** Bibliotecas Universitarias.

Además de este tipo de búsqueda se puede recuperar información por término preciso o término truncado.

Para el término preciso se debe realizar la búsqueda a través del término exacto, tal y como se definió en el archivo de autoridad de autor o descriptor de la base de datos o como fue digitado en el registro, de forma contraria la búsqueda no dará resultados.

El término truncado se realiza utilizando la raíz de un término en vez del término exacto. Este tipo de búsqueda presenta la ventaja de recuperar el singular y el plural de un término y todos los posibles términos que contenga esa raíz. Se debe ser cuidadoso al truncar un término porque si la raíz es muy pequeña, se podría recuperar información no relevante, o lo que llamamos

“basura”. Se recomienda que las raíces no tengan menos de cuatro letras, para evitar este problema.

Antes de realizar una búsqueda se debe realizar una estrategia que consiste en el modo en que se efectúan las combinaciones de búsqueda. La combinación adecuada de los operadores booleanos y la utilización de descriptores apropiados garantiza una buena recuperación de la información.

Se requiere que los bibliotecólogos encargados del mantenimiento del catálogo en línea utilicen un control de autoridad para así evitar inconsistencias en los términos empleados para recuperar los documentos.

#### **f. Usuarios de los catálogos en línea de una Biblioteca**

Los usuarios son el eje principal de las Bibliotecas y Centros de Información. Los objetivos, actividades y políticas se establecen de acuerdo a sus necesidades.

UNISIST (1971) mencionado por N. Cervantes define los usuarios como:

toda la comunidad de aquellos que pudieran necesitar información en uno u otro momento. Incluye los formuladores de políticas, los decisores, y en general, los especialistas de la investigación y el desarrollo, los científicos, los ingenieros, los profesores y los estudiantes a todos los niveles, los trabajadores de la agricultura, la industria, los servicios o cualquier otro tipo de actividad en el que la información pueda mejorar los métodos, los productos o los resultados (1993, p. 28)

Según Guinchat, el usuario "aparece como un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento

de los sistemas de información" (1990, p. 498), ya que participa en los diferentes procesos que se realiza en la Biblioteca.

La incorporación de los catálogos en línea en las Bibliotecas y Centros de Información presenta un nuevo usuario con características y necesidades diferentes al usuario tradicional.

Sloan (1991) mencionado por A. Martínez hace la siguiente distinción entre los usuarios de un catálogo en línea:

Usuario local (en la Biblioteca): es aquel que acude al edificio de la Biblioteca y consulta el catálogo desde una terminal en el propio local... es un usuario que requiere un entrenamiento sencillo sobre las operaciones del sistema, que puede disponer de información impresa como guías o instructivos, recurrir al bibliotecario si necesita ayuda o sugerir mejoras en el sistema o los servicios. Tiene además acceso físico al documento, pudiendo confirmar si éste le es realmente útil (1996, p. 9).

Usuario remoto (fuera de la Biblioteca): es aquel que consulta el catálogo desde lugares distantes... requiere un entrenamiento complejo, porque necesita conocer su propio sistema (hardware, software de comunicaciones, etc.) y la red en que se desenvuelve, aún antes de entrar siquiera al catálogo; el bibliotecario no puede saber si tiene información impresa adecuada, si necesita ayuda, si se desempeña bien o si está realmente satisfecho con la búsqueda. No tiene acceso físico al documento, de manera que puede solicitarlo sin que éste le sea útil y le es imposible consultar el catálogo en fichas si lo requiere (1996, p. 9).

#### **g. Desarrollo de los catálogos en línea en Costa Rica**

Con el objetivo de conocer el desarrollo de los catálogos en línea en Costa Rica, se consultó a las encargadas de las Bibliotecas de universidades públicas. La consulta se realizó en estas Bibliotecas por pertenecer a instituciones de educación superior estatales similares a la Biblioteca “Joaquín García Monge”.

La información se recolectó utilizando el correo electrónico y vía telefónica.

En la Biblioteca “José Figueres Ferrer” del Instituto Tecnológico de Costa Rica, la información la brindó la Licda. Ana Cristina Gómez Molina, Directora de la Biblioteca.

En la Biblioteca “Carlos Monge Alfaro” de la Universidad de Costa Rica, la información la brindó la Licda. Mayela Arguedas, Jefe del Centro de Cómputo del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica.

En la Biblioteca de la Universidad Estatal a Distancia, la información la brindó la Licda. Rita Ledezma, Directora de la Biblioteca.

Seguidamente, se presenta la información obtenida de las Bibliotecas Universitarias Estatales.

**BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE COSTA RICA**  
**DESARROLLO DE LOS CATÁLOGOS EN LÍNEA EN COSTA RICA**

| <b>Biblioteca</b>                                               | <b>Año en que se empezó a utilizar el Catálogo en línea en cada Biblioteca.</b> | <b>Software con que inició el catálogo en línea en cada Biblioteca.</b> | <b>Software actual en el catálogo en línea en cada Biblioteca.</b> |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| “José Figueres Ferrer” del Instituto Tecnológico de Costa Rica. | 1994                                                                            | SIABUC                                                                  | SIABUC                                                             |
| “Carlos Monge Alfaro” de la Universidad de Costa Rica           | 1985                                                                            | LS2000                                                                  | Oracle                                                             |
| Universidad Estatal a Distancia.                                | 2000                                                                            | SIABUC, Versión SIGLO XXI.                                              | SIABUC                                                             |
| “Joaquín García Monge” de la Universidad Nacional               | 1992                                                                            | SIABUC                                                                  | LIBSYS                                                             |

Fuente: Elaboración Propia.

La consulta reflejó las siguientes conclusiones:

- Cada biblioteca posee catálogo en línea.
- El software empleado en el catálogo en línea es comprado a la Universidad de Colima en México.
- A partir de los años ochenta, se empieza a utilizar los catálogos en línea en las Bibliotecas de universidades públicas de Costa Rica.

#### **2.4 Proceso de selección del software para la automatización del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional**

Aproximadamente en el año de 1992, la Biblioteca “Joaquín García Monge” puso a disposición de sus usuarios el catálogo en línea, utilizando el programa para automatización de Bibliotecas SIABUC.

En agosto de 1994, se presenta el documento “Automatización de los procesos y servicios bibliotecarios del sistema bibliotecario del SIBUNA requerimientos para el software”. Este documento fue elaborado por el señor Ernesto Alejandro Burgos M., Coordinador de Automatización del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con la colaboración del personal de los diferentes departamentos de la Biblioteca “Joaquín García Monge”. El propósito del documento fue servir como guía en el proceso de evaluación de los diferentes sistemas que existen en el mercado y así poder seleccionar el más adecuado a sus necesidades.

Los requerimientos necesarios para la automatización de los procesos y servicios bibliotecarios fueron divididos en cuatro áreas importantes:

- Requerimientos generales del software, los cuales se refieren a requisitos que debe cumplir el software como un todo.
- Requerimientos generales de las funciones del software, los cuales se refieren

a funcionalidades que son necesarias en más de uno o dos módulos en particular.

- Requerimientos generales para la empresa que provee el software, los cuales se refieren a los requisitos que debe cumplir la empresa en la instalación y mantenimiento en operación del software.
- Requerimientos funcionales, los cuales se refieren a las capacidades que debe soportar cada uno de los módulos. (1994, s.p.)

Ante la necesidad de una transformación de la Universidad Nacional en busca de responder a los vertiginosos cambios en nuestro país y el mundo, en la gestión institucional del período 1995-2000, se dió un proceso de reforma académica, en el cual la Universidad evaluó, actualizó y reorganizó su quehacer académico.

Según el documento “Propuesta proyecto MHO: SIDUNA” dentro del plan para la reforma académica se definió lo siguiente:

La UNA aumentará el número de programas y de estudiantes graduados, la institución mejorará el número y la calidad de servicios especializados, se mejorará el servicio a estudiantes, se modernizará el Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (2001, p. 4)

De acuerdo con lo anterior y con la colaboración del Proyecto MHO, se ha venido ejecutando un proyecto de colaboración con la Universidad Nacional, específicamente en la Biblioteca “Joaquín García Monge”. El proyecto pretende contribuir con el desarrollo académico de la UNA, incrementando la calidad de la investigación, docencia, extensión y producción, para lo cual es importante fortalecer el Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional.

Dentro del proyecto, según el documento “Informe final: evaluación del software para el SIBUNA”, se debía seleccionar e implementar un programa de computación (software) que permitiera la automatización del Sistema Bibliotecario. Para el desarrollo de esta etapa, la Dirección de ésta, conjuntamente con la Dirección de Investigación, crearon una comisión integrada por funcionarios del área de cómputo, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, bibliotecólogos de las diferentes unidades de información y Centros de Información.

La función primordial de la comisión consistió en analizar catorce documentos sobre información de distintos programas computarizados para Bibliotecas que fueron suministrados por los representantes del Proyecto MHO. El propósito era, partiendo de la información brindada, seleccionar los cuatro mejores programas que a criterio de la Comisión, se adaptaran a las necesidades del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional. La resolución sobre la adquisición del programa estaría a cargo de los expertos del Proyecto Mejoramiento del Sistema Bibliotecario.

Para llevar a cabo la evaluación de los catorce programas, la Comisión estableció siete etapas:

- 1- Traducción del documento Appendix 1: Checklist of Functions, elaborado por expertos europeos que serviría como base para la evaluación de los programas. El documento contempla los requerimientos técnicos de los módulos de catalogación, catálogo público en línea, circulación, adquisición, control de seriadas y préstamo interbibliotecario. ( Ver Anexo 1)
- 2- Análisis y asignación de prioridades a cada uno de los requerimientos especificados en el documento anterior: Las prioridades se

establecieron de acuerdo al nivel de importancia y el plazo de ejecución.

3- Estudio y análisis de la información de los catorce programas aplicando los siguientes criterios:

- Requerimientos técnicos de cada uno de los módulos según el documento Appendix 1: Checklist of Functions.
- Formato: en este punto se tomó en cuenta que el sistema posea facilidad de comunicación con otros sistemas bibliográficos.
- Número de Bibliotecas: corresponde al número y tipo de Bibliotecas en las cuales se encuentra instalado el software.
- Soporte: mantenimiento y actualización de los programas.
- Equipo: tipos de equipos en que se ejecuta y facilidades de interactuar con otros sistemas.
- Sistema operativo: bajo qué ambientes operativos se ejecuta el sistema.
- Capacitación: asesoría, capacitación y actualización para el manejo y la implementación del sistema.
- Módulos: cantidad de módulos desarrollados y el funcionamiento que presenta el sistema.
- Lenguaje de programación: lenguaje utilizado para el desarrollo del sistema.
- Idioma: idioma en que se despliega en las pantallas y ayudas respectivas al ejecutarse el sistema.

4- La información de los programas de distribuyó a cada miembro de la Comisión para su análisis.

5- Con base en las conclusiones emanadas de los documentos analizados, las necesidades y la metodología aplicada, se tomó la

decisión de recomendar aquellos programas que cumplieran prioritariamente con las condiciones de:

- Formato MARC: por tratarse del formato de comunicación que actualmente se utiliza en la mayoría de las bases de datos bibliográficas en el mundo para facilitar el intercambio de información.
- Sistema Operativo: entre los sistemas operativos más actualizados en la Universidad Nacional se encuentra UNIX, DOS y WINDOWS, por tanto es una característica indispensable en la selección del software.
- Módulos: los módulos requeridos por el Sistema Bibliotecario son: Adquisición, Catalogación, Acceso en línea al Catálogo Público (OPAC), Préstamo Interbibliotecario, Circulación y Control de Seriadas.
- Arquitectura Cliente-Servidor: es indispensable que el sistema se ejecute bajo arquitectura abierta, tanto en el software como el hardware. La estructura cliente-servidor permitirá mayor eficiencia en las funciones del sistema.

6- Se presentó el análisis de cada uno de los documentos referentes a los programas por parte de los miembros de la Comisión.

7- Fueron expuestas las ventajas y desventajas de cada sistema con base en los requerimientos generales del documento Appendix 1: Checklist of Functions y las necesidades del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional. Es importante hacer notar, que en el momento de la discusión final sobre los Sistemas que cada uno de los miembros de la Comisión consideraba adecuados y que cumplían con los requerimientos propuestos, el Dr. Leo Wieers del Proyecto MHO, comentó y propuso un nuevo sistema: LIBSYS, que se incluyó como

discutido y aprobado entre los paquetes mencionados anteriormente.  
(1995, p. 3-5)

Por lo anterior y después de utilizar el Programa SIABUC por algunos años, en el año de 1996 fue reemplazado por el programa para la automatización de Bibliotecas Library Management System, LIBSYS, el cual fue escogido por los representantes del Proyecto MHO.

## **2.5 Software empleado para la automatización de los procesos del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional: LIBSYS (Library Management System)**

LIBSYS es un sistema de dirección de Bibliotecas integrado y desarrollado en la India por la compañía Info-Tek Consultants Pvt. Ltd., para General Insurance and ERP/CRM en el año de 1984.

LIBSYS es un software escrito en C/C++ y en JAVA, proporcionando al usuario una interface amistosa.

Se encuentra en diferentes plataformas como UNIX, NOVELL LAN, WINDOWS, DOS, WINDOWS NT, etc.

LIBSYS es un sistema de tiempo real en línea que tiene rasgos innovadores como:

- ◆ Opera en ambiente multiusuario.
- ◆ Mantiene actualizada la base de datos al día.
- ◆ Utiliza el formato MARC para la exportación e importación de información.
- ◆ Impresión de información o se puede guardar en disquete.

- ♦ Descripción de diferentes tipos de información como documentos, mapas, videgrabaciones, etc.
- ♦ Longitud de los campos expandible.
- ♦ Presenta ayudas cuando la información no es la correcta.
- ♦ Acceso por medio de contraseñas, creando mayor seguridad en su uso. (<http://www.iidt.ernet.in/acad/library/computerization.html>)

LIBSYS utiliza el formato MARC y Z39.50, siendo así posible un mejor intercambio de información.

#### **a. Módulos del Sistema LIBSYS**

El Sistema LIBSYS está integrado por los siguientes módulos: Catalogación, Adquisiciones, Circulación, Seriadas, Artículos Indizados y OPAC, según se describe a continuación:

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**MÓDULOS DEL SISTEMA LIBSYS, SEGÚN FUNCIONES**

| <b>MÓDULO DE:</b> | <b>FUNCIONES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adquisiciones:    | Emite fórmulas y etiquetas de envío de canje                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                   | Genera fórmulas de solicitud de canje                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                   | Registra el material por canje o donación                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                   | Informes y estadísticas por tiempos definidos por el bibliotecólogo, de títulos según el p<br>(canje, donación, compra)                                                                                                                                                                      |
|                   | Informes de la proyección de precios, del rendimiento o cumplimiento de los proveedores                                                                                                                                                                                                      |
|                   | Consulta del material bibliográfico por títulos que están adquiridos, solicitados, enviados<br>estatus de compra u órdenes vencidas, detalles de cada orden de compra, órdenes pe<br>vencidas, detalles por facturas sin pagar, detalles de todas las facturas, análisis de gas<br>de acceso |
|                   | Reducción del presupuesto de la Biblioteca por cada compra que se ejecuta.                                                                                                                                                                                                                   |
|                   | Consultas por proveedor (dirección, número de fax, tipo de material que suministra o f                                                                                                                                                                                                       |
|                   | Adquisición de libros, revistas, mapas, videos audiovisuales, etc.                                                                                                                                                                                                                           |

Fuente: Elaboración propia.

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**MÓDULOS DEL SISTEMA LIBSYS, SEGÚN FUNCIONES**

| <b>MÓDULO DE:</b>    | <b>FUNCIONES:</b>                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículos Indizados: | Mantenimiento y actualización de los registros de los documentos contenidos en la b<br>índices |
|                      | Confección de bibliografías                                                                    |
|                      | Importación y exportación de datos                                                             |
|                      | Diseminación selectiva de información y                                                        |

|               |                                                                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | Búsquedas                                                                                                                               |
| Catalogación: | Mantenimiento y actualización de los registros de los documentos contenidos en la base de datos de los índices y parámetros de la misma |
|               | Búsquedas                                                                                                                               |
|               | Confección de bibliografías                                                                                                             |
|               | Diseminación selectiva de información                                                                                                   |
|               | Impresión de fichas de catálogo                                                                                                         |
|               | Impresión de catálogos                                                                                                                  |
|               | Importación y exportación de datos                                                                                                      |
|               | Elaboración de informes y                                                                                                               |
|               | Verificación de existencias                                                                                                             |

Fuente: Elaboración propia.

## UNIVERSIDAD NACIONAL

### SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL

#### MÓDULOS DEL SISTEMA LIBSYS, SEGÚN FUNCIONES

| MÓDULO DE:   | FUNCIONES:                                                                                                                                                                                      |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Circulación: | Préstamo                                                                                                                                                                                        |
|              | Control de devoluciones de documentos                                                                                                                                                           |
|              | Multas de los diferentes usuarios                                                                                                                                                               |
|              | Plazo de préstamo de acuerdo al tipo de usuario, ítem o status del ítem                                                                                                                         |
|              | Comprobante de devolución del material                                                                                                                                                          |
|              | Calendarios locales para adecuar la asignación de fechas de devolución cuando la Biblioteca sea por feriados, fines de semana o días especiales                                                 |
|              | Listas de morosos                                                                                                                                                                               |
|              | Impresión de recordatorios a los usuarios morosos                                                                                                                                               |
|              | Control de morosos integrado, de tal modo que un usuario se encuentre inhabilitado en el Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional, <b>(Continúa en el siguiente cuadro)</b> |

Fuente: Elaboración propia.

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**MÓDULOS DEL SISTEMA LIBSYS, SEGÚN FUNCIONES**

| <b>MÓDULO DE:</b>          | <b>FUNCIONES:</b>                                                                                                                                   |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Circulación:               | Creación de un archivo de direcciones y teléfonos de las Bibliotecas, instituciones, org<br>se establece préstamos interbibliotecarios              |
|                            | Reportes estadísticos préstamos hechos por: área, tipo de usuario, escuela, facultad, í<br>usuario                                                  |
|                            | Reportes de préstamos interbibliotecarios, solicitados y otorgados                                                                                  |
| Publicaciones<br>Seriadas: | Maneja variaciones que ocurren con las publicaciones seriadas como números especia<br>índices, formatos múltiples, cambio de título y de frecuencia |
|                            | Registra los fascículos recibidos y los visualiza fácilmente                                                                                        |
|                            | Perfiles de interés de los usuarios, generando etiquetas con el nombre y la dirección d<br>pueden ser utilizadas para remitir la información        |
|                            | Crea reportes y boletines que permite la identificación de los documentos por diferente<br>tales como: citas bibliográficas, encabezamientos        |
|                            | Imprime etiquetas de barra para cada fascículo ingresado                                                                                            |

Fuente: Elaboración propia.

## **b. Tipo de documentos**

En la base de datos del SIDUNA es posible la descripción bibliográfica de 13 tipo de soportes documentales, los cuales son:

- Libros
- Publicaciones Seriadas
- Material Cartográfico
- Música
- Grabaciones Sonoras
- Videograbaciones
- Material Gráfico
- Archivos legibles por computadora
- Artículos Indizados
- Manuales
- Manuscritos
- Microfichas y
  - Tesis.

## **2.6 Catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional**

Para satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria y acceder en un solo sistema la colección documental que se encuentra en todas las unidades de información del SIDUNA, se han planeado y ejecutado una serie de procesos coordinados por los representantes del Proyecto MHO y el personal de las diferentes unidades de información.

Estos procesos dieron inicio en el año de 1996, cuando los proveedores del LIBSYS realizaron la migración de aproximadamente 11.000 registros de la base de datos SIABUC de la Biblioteca "Joaquín García Monge". Posteriormente, como proyecto de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Nacional, se realiza la digitación de la información de los registros de documentos del acervo documental de la Biblioteca Especializada de la

Facultad de Filosofía y Letras, Centro de Información para la Mujer, Biblioteca Especializada Mariana Campos de la Escuela de Ciencias Biológicas, Centro de Documentación de la Escuela de Química y la Biblioteca Centro Internacional de Política Económica.

En el año de 1998, se inicia la digitación de los registros de los documentos de la Biblioteca Sede Región Brunca en la base de datos LIBSYS.

En el catálogo en línea del SIDUNA, los usuarios pueden localizar en forma completa, la información del acervo documental de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, no así de las demás Bibliotecas porque se encuentra ingresado en forma parcial o aún no se ha ingresado.

Algunas de las unidades de información han aportado sus bases de datos en Microsis y SIABUC, para que sean importadas en la base de datos LIBSYS, después de un proceso de depuración de inconsistencias y normalización.

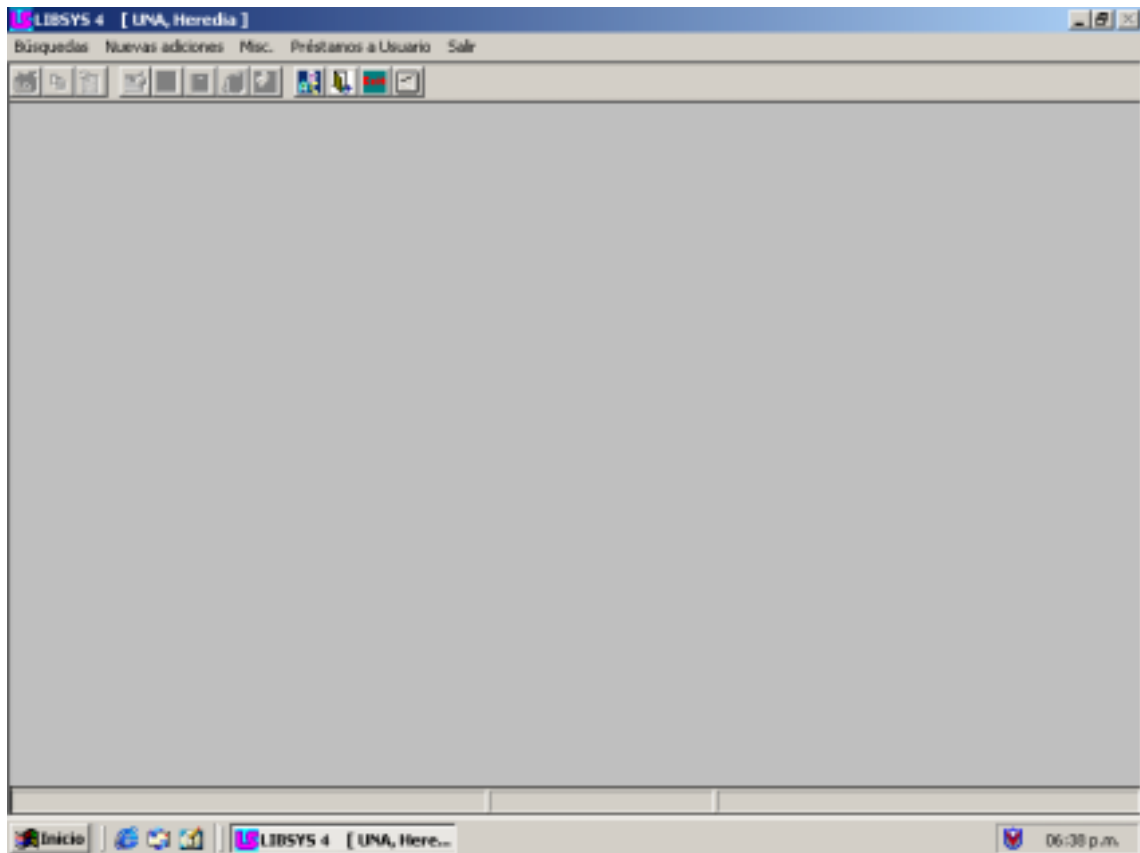
A pesar de no estar accesible toda la colección documental en la base de datos del SIDUNA, el usuario puede buscar en el catálogo en línea y localizar información específica con mayor facilidad que normalmente no sería posible en los catálogos tradicionales. Además del ahorro de tiempo, ya que no debe desplazarse a las diferentes Bibliotecas para saber si lo que busca está disponible en ellas. También el catálogo en línea permite conocer el estado de cada libro, si está prestado o no, si es de reserva o si está en reparación. Además, proporciona la información sobre las publicaciones periódicas que se reciben en la Biblioteca “Joaquín García Monge”.

El catálogo en línea presenta al usuario varias alternativas para que realice la búsqueda, según se detalla a continuación:

El menú principal del catálogo en línea incluye cuatro alternativas:

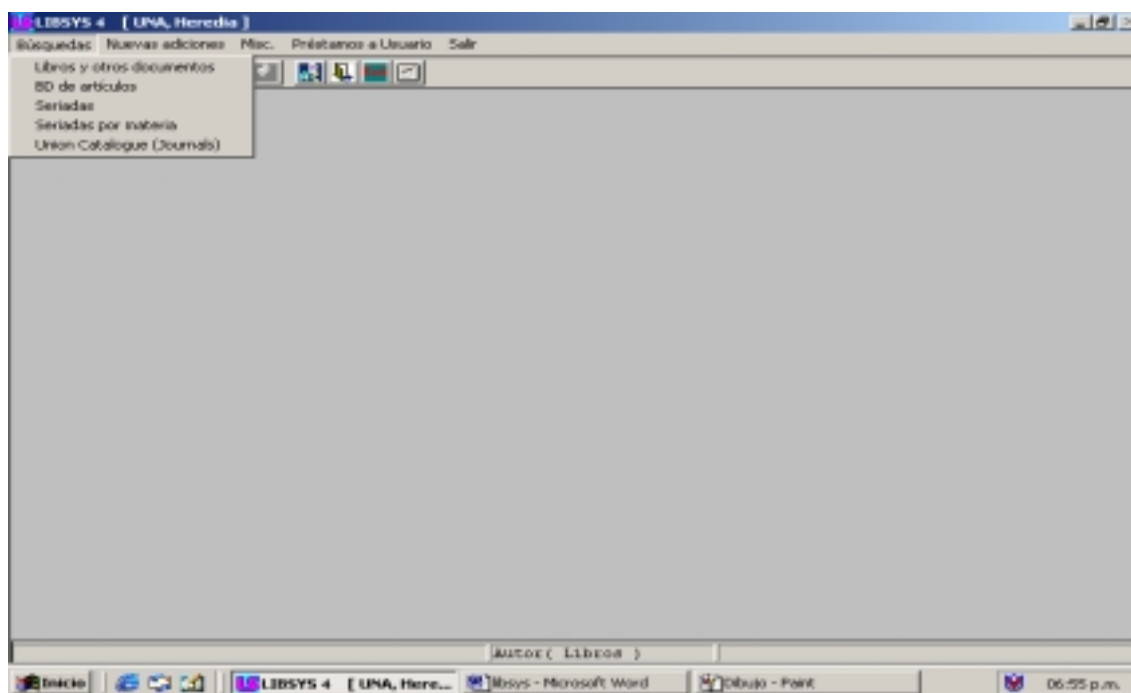
➤ Búsquedas

- Nuevas adiciones
- Misceláneos
- Préstamos a Usuario



La alternativa de búsqueda que presenta el catálogo en línea permite buscar información en:

- Base de datos de libros y otros documentos
- Base de datos de artículos
- Seriadas (sin implementar)
- Seriadas por materia (sin implementar)
- Catálogo colectivo (sin implementar)



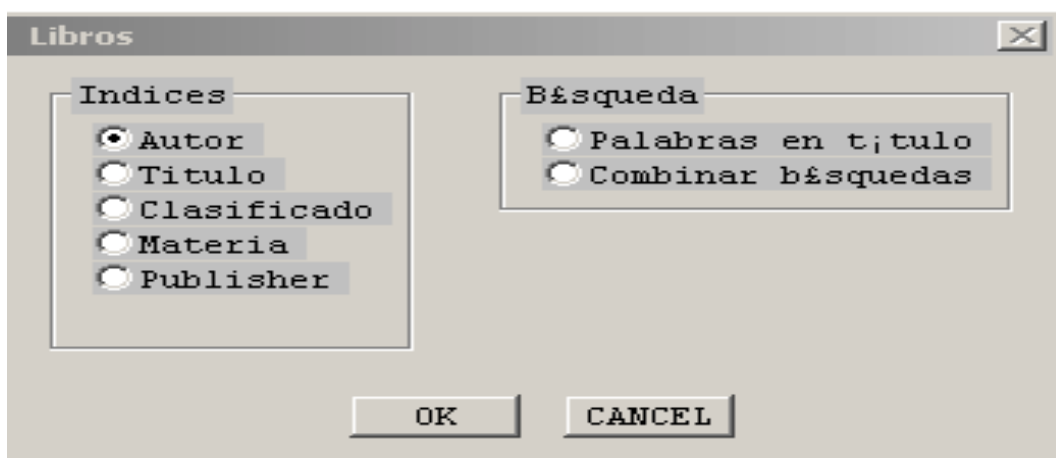
En la base de datos de libros y otros documentos se presentan las siguientes opciones de búsqueda por índices:

- ◆ Autor: contiene los autores personales y corporativos (entradas) principales y secundarios de los documentos
- ◆ Título: incluye los títulos de los documentos
- ◆ Clasificado: contiene los números de clasificación de los documentos
- ◆ Materia: reúne los descriptores o materias de las que tratan los documentos
- ◆ Publicador: es posible realizar la búsqueda de tesis por universidad y escuela. Esta opción está actualmente habilitada sólo para este tipo de documento

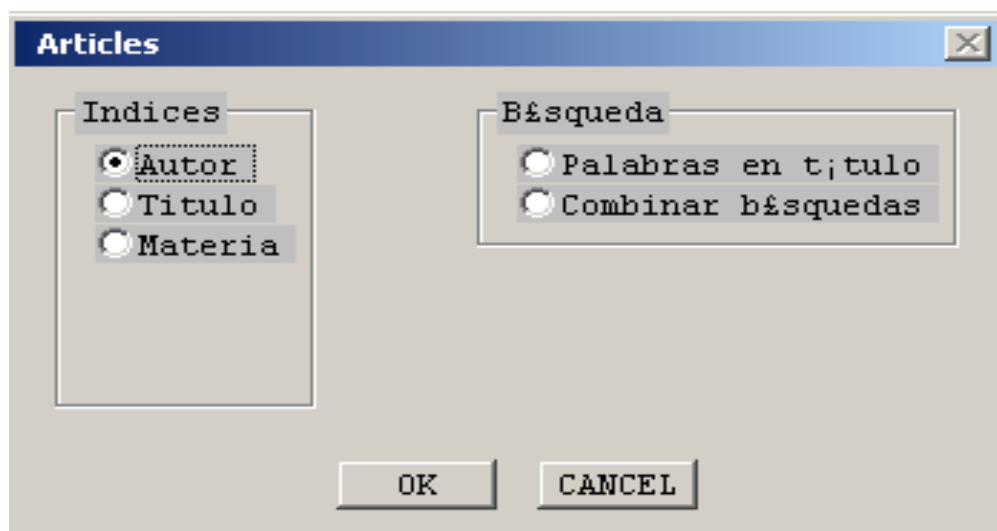
Además, presenta la posibilidad de realizar búsquedas por:

- Palabras en título: permite una búsqueda por las palabras significativas de los títulos

- Búsqueda combinada: ofrece la posibilidad de realizar búsquedas complejas, combinando datos desde cualquier campo buscable y elaborar diferentes estrategias de búsqueda, según sean los requerimientos específicos como:
  - Operadores booleanos, (y, o, no)
  - Conector de proximidad
  - Truncación
  - Búsqueda por campo específico y
  - Paréntesis



La base de datos de artículos de revistas presenta las mismas opciones de búsqueda, excepto clasificado y publicador.



Además de todas las opciones anteriores, el catálogo en línea brinda otras posibilidades para delimitar las búsquedas como: búsquedas por un período específico de publicación o por tipo de documento, o ambos. Esta opción se utiliza en la búsqueda combinada y en palabras en título.

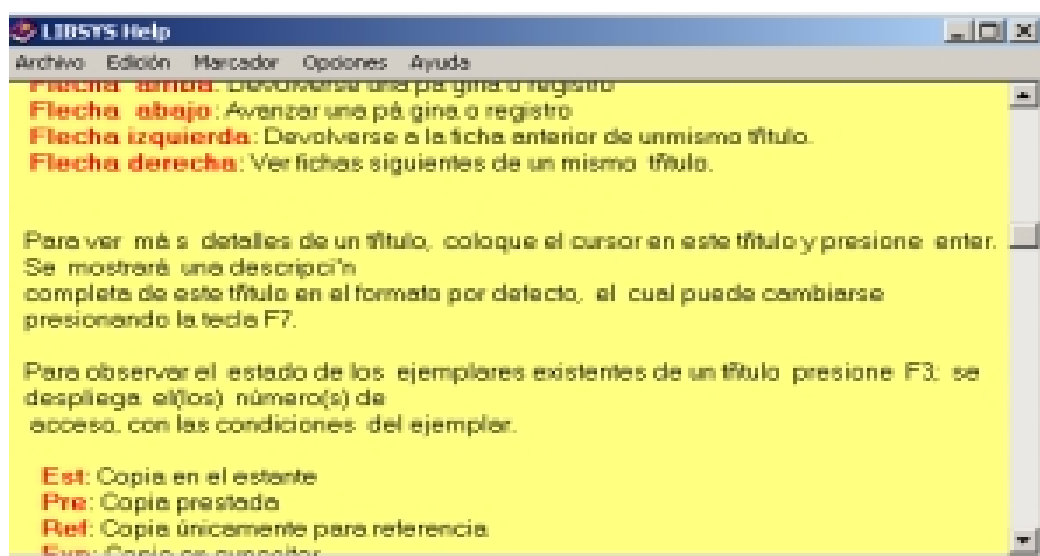
#### **a. Ayudas del catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional**

Al consultar las ayudas del catálogo en línea del SIDUNA, el usuario encuentra los siguientes inconvenientes:

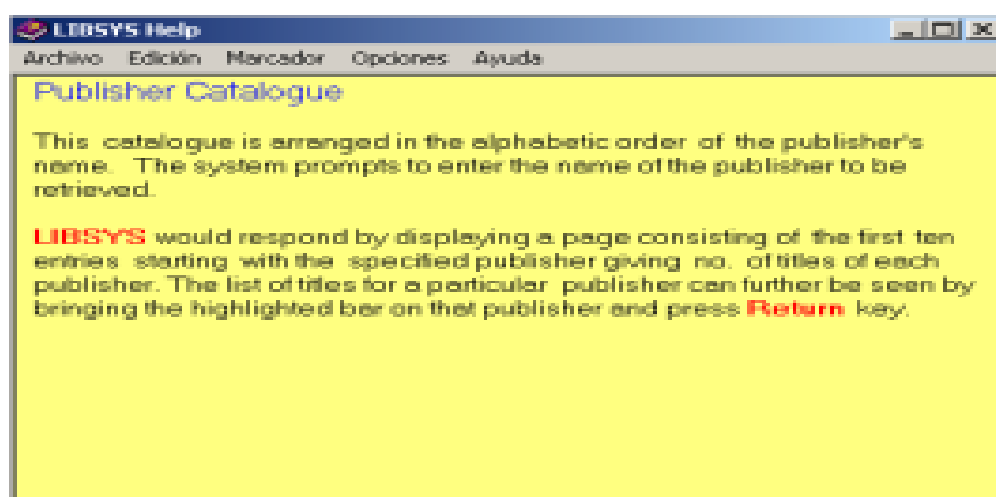
- El texto contiene faltas de ortografía
- Las ayudas están desactualizadas, ya que sugieren utilizar teclas de función que ya no son útiles en el ambiente Windows.

Ejemplo:

“Se mostrará una descripción completa de este título en el formato por defecto, el cual puede cambiarse presionando la tecla F7. “  
El ejemplo fue tomado de la opción de búsqueda por autor.



- Presenta las ayudas de la opción de búsqueda por publicador en idioma inglés.



A continuación se presenta la información que contiene las ayudas del catálogo en línea del SIDUNA, con las correcciones debidas:

### ♣ **Catálogo de autor**

El catálogo de autor contiene las entradas de autor personal o corporativo para cada título. Las entradas se presentan en el catálogo en orden alfabético.

Para consultar este catálogo se digita los apellidos y nombre de un autor o las primeras letras del mismo.

Procedimiento para conocer el estado del documento:

Inmediatamente se despliega una lista de diez entradas. Con la tecla de dirección abajo, se posiona en el autor deseado y luego se presiona enter, para desplegar el registro completo. Se mostrará una descripción completa de este título en el formato por defecto, el cual puede cambiarse al dar “clic” en formatos.

Para observar el estado de los ejemplares existentes de un título se debe dar “clic” en Ej. ; se despliega el (los) número(s) de acceso, con las condiciones del ejemplar.

La descripción también contiene el estado de cada copia del título desplegando el número de código de barra, el volumen y una de las siguientes condiciones, si el ejemplar no está en el estante :

- ◆ (Encuad.), indica que el libro está en encuadernación
- ◆ (Prestado), el libro está prestado e indica la fecha de vencimiento
- ◆ (Ref.), es un libro que está en referencia
- ◆ (Retirado), el libro no está en la colección
- ◆ (Dañado), el libro no está en colección por mutilación.

Las teclas de dirección se pueden utilizar de la siguiente forma:

- Return o Enter: se utiliza para desplegar un registro o para seleccionar una opción
- Flecha arriba: Devolverse una página o registro
- Flecha abajo: Avanzar una página o registro
- Flecha izquierda: Devolverse a la ficha anterior de un mismo título
- Flecha derecha: Ver fichas siguientes de un mismo título.

LIBSYS reposiciona el catálogo tan pronto como se digita cada carácter y responde desplegando una página que consiste en diez entradas empezando con el nombre subrayado en la segunda línea. Aparecerá un mensaje si no hay una entrada exacta y el catálogo se posesionará en la siguiente entrada.

### ♠ ***Catálogo de título***

El catálogo de título contiene una entrada para cada título dentro de la base de datos. Los títulos están ordenados alfabéticamente.

Para buscar un título en el catálogo digite tantos caracteres como conozca del título.

El procedimiento para conocer el estado del documento, son las mismas indicaciones descritas en el catálogo de autor.

### ♠ ***Catálogo de Clasificado***

En el catálogo de clasificado, los títulos están ordenados de acuerdo con el número de clasificación.

El catálogo puede posicionarse en cualquier lugar digitando tantos caracteres como conozca del número de clasificación así como la notación interna.

El procedimiento para conocer el estado del documento, son las mismas indicaciones descritas en el catálogo de autor.

## ♠ ***Catálogo de Materia***

Este catálogo está en orden alfabético. El sistema permite entrar los descriptores para recuperarlos.

LIBSYS responderá desplegando una página que consiste en las diez primeras entradas comenzando con la materia específica dando luego el número de registro para cada materia.

La lista de títulos de cada materia en particular puede ser vista luego al poner el cursor en la materia deseada y presionar la tecla de Return.

El procedimiento para conocer el estado del documento, son las mismas indicaciones descritas en el catálogo de autor.

## ♠ ***Catálogo de Publicador***

Este campo es solamente para la búsqueda en el tipo de documento tesis la cual se puede realizar por universidad y escuela.

Este catálogo está en orden alfabético.

El procedimiento para conocer el estado del documento, son las mismas indicaciones descritas en el catálogo de autor.

## ♠ ***Palabras en el título***

La palabra en el índice del título se basa en las palabras significativas de cada título.

El índice puede buscar cualquier palabra del título ya sea digitándola completa o truncándola con el signo de pregunta (?) (la truncación derecha esta implícita) y luego presionando Return.

El sistema permite entrar en cualquier palabra del título. Primero se desplegará el número de títulos que contengan esa palabra específica.

Los operadores booleanos Y, O y Y NO no pueden utilizarse en este índice. Sólo es posible la búsqueda por palabra ( completa o truncada ).

Para hacer la búsqueda más precisa digite el año de publicación y el tipo de documento.

El procedimiento para conocer el estado del documento, son las mismas indicaciones descritas en el catálogo de autor.

### ♠ **Combinación de búsquedas**

- ◆ Pueden hacerse búsquedas complejas mediante la combinación de palabras provenientes de cualquier dato bibliográfico. Si un campo se puede buscar o no dependerá de la instalación establecida. Por ejemplo, se pueden buscar los campos de título, autor, palabra / materia.
- Palabras claves: LIBSYS crea automáticamente palabras claves que provienen de cada campo que puede ser buscado, ignorando la instalación de palabras no significativas específicas.

Para el autor personal únicamente el apellido se considera una palabra clave que puede ser buscada.

- Operadores booleanos: Los siguientes operadores booleanos pueden ser usados en la estrategia de búsqueda:
- ❖ O- para agrupar términos cuando ambos están presentes. Esta opción aumenta el número de ítemes.
- ❖ Y - intersección para conectar términos cuando deben estar presentes. Esta opción reduce el número de ítemes
- ❖ Y NO - para eliminar los datos que contienen términos específicos.
- Truncación: El uso del signo de interrogación al final de los tres primeros caracteres de una palabra hace que se recuperen todas las palabras que comiencen con el carácter digitado con todas sus distintas terminaciones, por ejemplo en la palabra Micro? se recuperarán títulos que empiecen con Micro, Micros o cualquier palabra que comience con Micro en cualquier campo posible de búsqueda.
- Uso de paréntesis: Los términos en una estrategia de búsqueda pueden estar agrupados por el uso del paréntesis de forma tal que permita definir estrategias complejas. Por ejemplo, ( IBM o PC ) y ( UNIX o XENIX ) podría ser una estrategia de búsqueda válida.
- Conectores próximos: El uso de conectores próximos entre los términos se usa para recuperar términos que son adyacentes y que están en un orden específico. Por ejemplo, Usos [1W] Computadora en una estrategia de búsqueda recuperaría títulos que tuvieran Usos de computadora, Usos para computadora etc. en cualquiera de los campos de búsqueda. El número delante de la W especifica el número de palabras que intervienen entre los términos definidos.

El uso de N en lugar de W hará el orden insignificante. Por ejemplo, Usos [1N] Computadora también recuperaría Computadora Usos.

- El conector booleano como parte de la palabra clave: Cuando alguno de estos conectores es parte de una palabra clave, se debe utilizar \* (asterisco) delante del conector, por ejemplo, Almacenar y Recuperar debe ser digitado en donde Almacenar y Recuperar es la palabra clave o principal.
- Búsqueda en un campo específico: En las búsquedas booleanas si debe buscarse una palabra en un campo específico, primero se digita el campo, añadiendo antes el campo correspondiente como se indica a continuación:

Ejemplos:

TL = Para ser buscado únicamente en el campo de título

AU= Para ser buscado únicamente en el campo del Autor

SU= Para buscar sólo en el campo de materia.

El resumen de los resultados de una búsqueda con los operadores booleanos le brinda el número de registros bibliográficos que satisfaga la estrategia definida.

Además de los resultados de una estrategia completa también le da el número de registros bibliográficos que satisfaga las estrategias intermedias.

El procedimiento para conocer el estado del documento, son las mismas indicaciones descritas en el catálogo de autor.

### **CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Esta investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo y es del tipo descriptiva y exploratoria. Según R. Barrantes el enfoque cuantitativo “se sirve de la estadística para el análisis de los datos”. (1999, p. 64)

Mediante la investigación descriptiva se recolectaron, analizaron e interpretaron los datos suministrados por los usuarios para obtener la información necesaria para el estudio. Tal como lo expresa M. Tamayo la investigación descriptiva, “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos”. (1996, p. 54)

El campo de trabajo de la investigación descriptiva es sobre realidades de hecho, el presentar una interpretación correcta es su característica fundamental. Al respecto, M. Blanc afirma que la investigación descriptiva,

muestra “cómo una cosa, grupo o persona funciona en el presente”. (1979, p. 18)

También se utilizó la investigación exploratoria porque se originó información primaria que abordó un problema específico que no ha sido investigado anteriormente en la Universidad Nacional, ni en el país. A través de la investigación exploratoria se logró conocer cómo utiliza el usuario el catálogo en línea y si tiene éxito en la localización de la información para determinar si posteriormente, es necesario realizar cambios para asegurar que éste sea una herramienta útil y eficaz en la recuperación de la información. Al respecto R. Hernández indica que “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”. (1991, p. 59)

### **3.2 Sujetos y Fuentes de Información**

#### **a. Sujetos**

En esta investigación los sujetos están constituidos por los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA.

Los usuarios son los estudiantes, académicos y administrativos de la Universidad Nacional a quienes están orientados los servicios y recursos de la Biblioteca.

#### **a.1 Descripción de la población objeto de estudio**

En la presente investigación se identificó y ubicó la población objeto de estudio de la siguiente forma:

- Para determinar el número de estudiantes se hizo a través de comunicación escrita con la Máster Flor Chacón, Directora del

Departamento de Registro de la Universidad Nacional, quien indicó que el número de estudiantes matriculados en la Sede Central era de 10, 777 en el año 2001.

- Para determinar el número de funcionarios se utilizó la comunicación escrita con el Lic. Roberto Jiménez, funcionario del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Nacional, quien indicó que el número de funcionarios académicos era de 1110 y 1043 administrativos, también en el año 2001.

## **a.2 Muestra**

La muestra está conformada por los funcionarios académicos y administrativos y estudiantes de la Universidad Nacional que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA. Por lo tanto, la muestra es estratificada y dentro de cada estrato es intencional porque se consideran solamente los usuarios que utilizan el catálogo en línea en el momento de distribuir el cuestionario.

### **Determinación del tamaño de la muestra**

Originalmente la muestra estuvo constituida por 135 estudiantes, 123 académicos y 122 administrativos. Como no fue posible completar la muestra de académicos y administrativos, a pesar de los esfuerzos realizados, se analizó la situación con el estadista Antonio Delgado de la Universidad Nacional, quien determinó que la muestra definitiva y representativa estaría constituida por 135 estudiantes, 35 académicos y 43 administrativos.

Para obtener la composición de la muestra se aplicó la fórmula estadística que se indica seguidamente:

## Determinación del tamaño de la muestra para estudiantes

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| <b>N= población</b>                                   |
| <b>Za/2= valor de la normal</b>                       |
| <b>p= proporción de las personas que no contesten</b> |
| <b>q= complemento de p; (1-p)=q</b>                   |
| <b>d= error de muestreo</b>                           |

Sustituyendo se tiene:

$$n_0 = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

1 -  $\alpha$  = 95 % de nivel de confianza

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 (0,50 \cdot 0,50)}{(0,09)^2}$$

$$d = 9 \%$$

$$N = 10777$$

$$n_0 = 118,57$$

$$n = \frac{118,57}{1 + \frac{118,57}{10777}} = 117,25 + 15 \% = 135$$

$$N = 135$$

## Determinación del tamaño de la muestra para académicos

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| <b>N= población</b>                                   |
| <b>Za/2= valor de la normal</b>                       |
| <b>p= proporción de las personas que no contesten</b> |
| <b>q= complemento de p; (1-p)=q</b>                   |
| <b>d= error de muestreo</b>                           |

Sustituyendo se tiene:

$$n_o = \frac{(Z_{a/2})^2 p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

1 -  $\alpha$  = 95 % de nivel de confianza

$$Z_{a/2} = 1,96$$

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$n_o = \frac{(1,96)^2 (0,50 * 0,50)}{(0,1)^2}$$

$$d = 10 \%$$

$$N = 543$$

$$n_o = 96$$

$$n = \frac{96}{1 + \frac{96}{54.3}} = 34.68 = 35$$

$$N = 35$$

## Determinación del tamaño de la muestra para administrativos

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| <b>N= población</b>                                   |
| <b>Za/2= valor de la normal</b>                       |
| <b>p= proporción de las personas que no contesten</b> |
| <b>q= complemento de p; (1-p)=q</b>                   |
| <b>d= error de muestreo</b>                           |

Sustituyendo se tiene:

$$n_0 = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

1 -  $\alpha$  = 95 % de nivel de confianza

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 (0,50 * 0,50)}{(0,15)^2}$$

$$d = 15 \%$$

$$N = 681$$

$$n_0 = 42.68$$

$$n = \frac{42.68}{1 + \frac{42.68}{681}} = 43$$

$$N = 43$$

### b. Fuentes de información

Para este estudio, las fuentes primarias están constituidas por la muestra que se obtuvo de la población y que está representada por los académicos, administrativos y estudiantes de la Universidad Nacional que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca "Joaquín García Monge".

Además, como insumo para el apartado Estado de la cuestión, se utilizó información de fuentes primarias que estuvo constituida por los bibliotecólogos que brindaron información vía telefónica y correo electrónico. Estas fuentes primarias se mencionaron en ese apartado.

Las fuentes de información secundarias están constituidas por libros, monografías, publicaciones periódicas y seriadas, obras de referencia y documentos electrónicos.

### **3.3 Variables: definición e instrumentalización**

Las variables del estudio se han determinado sobre la base de los objetivos específicos. Estas son:

- 1- Características del usuario que utiliza el catálogo en línea del SIDUNA en la “Biblioteca Joaquín García Monge”. Incluye además la orientación que recibe el usuario sobre su uso y la frecuencia de utilización.
- 2- Método de búsqueda que utiliza el usuario
- 3- Uso de ayudas del Sistema LIBSYS.
- 4- Éxito obtenido por el usuario al realizar las búsquedas.

A continuación se presenta un cuadro que resume los objetivos, las variables, su definición conceptual, definición operacional e instrumentación.



### Variables: Definición conceptual, operacional e instrumentación

| Objetivo                                                                                                                                      | Variable                     | Definición conceptual                                                                                                                                                                            | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Instrumentación                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Identificar las características generales de los usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA. | Características del usuario. | <p>Cualidad que da carácter o sirve para distinguir una persona de sus semejantes.</p> <p>Los usuarios están conformados por los estudiantes, académicos y administrativos de la Universidad</p> | <p>Indicadores:</p> <p><b>*Edad: rangos de años</b></p> <p><b>* Nivel académico que posee</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bachiller de secundaria</li> <li>- Diplomado</li> <li>- Bachiller universitario</li> <li>- Licenciado</li> <li>- Máster</li> <li>- Doctorado</li> </ul> <p><b>* Actividad a la que se dedica dentro de la Universidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante de primeros años.</li> <li>- Estudiante avanzado</li> <li>- Docente</li> <li>- Investigador</li> <li>- Extensionista</li> <li>- Administrativo</li> </ul> <p><b>* Facultad</b></p> <p><b>* Escuela</b></p> <p><b>* Nivel de carrera</b></p> <p><b>* Profesión</b></p> | Preguntas no. 1,2, 3, 4 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable                                                                                                                 | Definición conceptual                                                                                       | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Instrumentación                         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|          | Orientación que recibe el usuario sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge”. | Instrucciones brindadas a los usuarios con el fin de facilitarles las búsquedas en el sistema automatizado. | <p>Se considerará como orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” el porcentaje de respuestas emitidas por los usuarios en una o en varias opciones.</p> <p>* Alto grado de orientación si el porcentaje de respuesta es el 65% o más.</p> <p>* Regular grado de orientación si el porcentaje de respuesta es entre 26% a 64%</p> <p>* Bajo grado de orientación si el porcentaje de respuesta es menor a 25 %.</p> | Pregunta No. 5, 6 y 7 del cuestionario. |

| <b>Objetivo</b> | <b>Variable</b>                                                                                    | <b>Definición conceptual</b>                                    | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>Instrumentación</b>           |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                 | Frecuencia de utilización del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” | Regularidad con que se utiliza el catálogo en línea del SIDUNA. | <p>Utilización del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge”</p> <p>* Siempre: 5-6 veces por semana.</p> <p>* Muchas veces: 3-4 veces por semana</p> <p>* Algunas veces: 1-2 veces por semana.</p> | Pregunta no. 8 del cuestionario. |

| Objetivo                                                                                | Variable                    | Definición conceptual                                                                                            | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Instrumentación                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Conocer el método de búsqueda que utiliza el usuario en el catálogo en línea del SIDUNA | Método de búsqueda indizado | Se refiere a los diferentes soportes, puntos de acceso y filtros que utiliza el usuario para buscar información. | <p>Indicador</p> <p><b>Puntos de acceso que utiliza el usuario.</b></p> <p>Se determinará por el promedio de selecciones que se aportan a los ítemes correspondientes, de la siguiente forma:</p> <p>El porcentaje de respuestas emitidas en una o varias clasificaciones que se relacionan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Autor</li> <li>* Título</li> <li>* Materia</li> <li>* Palabras en título</li> <li>* Combinación de búsqueda</li> <li>* Clasificado.</li> </ul> | Pregunta no. 9 del cuestionario. |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>Será identificado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Siempre, si el porcentaje de respuestas de uso es de 100%</li> <li>* Casi siempre, si el porcentaje de uso es de 75 al 99%.</li> <li>* Muchas veces, si el porcentaje de uso es de 50% al 74%</li> <li>* Algunas veces, si el porcentaje de uso es de 1% al 49%</li> <li>* Nunca / No utilizo, si el porcentaje de uso es de 0%</li> </ul> |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Conoce los operadores booleanos</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>* Alto grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es de 65% o más.</p> <p>* Regular grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es entre 26 % a 64 %.</p> <p>* Bajo grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta menor a 25%.</p> | Pregunta no. 10 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador <b>Utilización de operadores booleanos</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>* Siempre, si el porcentaje de uso es de 100%</p> <p>* Casi siempre, si el porcentaje de uso es de 75 al 99%.</p> <p>* Muchas veces, si el porcentaje de uso es de 50% al 74%</p> <p>* Algunas veces, si el porcentaje de uso es de 1% al 49%</p> <p>* Nunca / No utilizo, si el porcentaje de uso es de 0%</p> | Pregunta no. 11 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Conoce el método de truncamiento</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>* Alto grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es de 65% o más.</p> <p>* Regular grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es entre 26 % a 64 %.</p> <p>* Bajo grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es menor a 25%.</p> | Pregunta no. 12 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Instrumentación               |
|----------|----------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicadores</p> <p><b>Utilización del Método de truncamiento para recuperar información.</b></p> <p>Será identificado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Siempre, si el porcentaje de uso es de 100%</li> <li>* Casi siempre, si el porcentaje de uso es de 75 % al 99%.</li> <li>* Muchas veces, si el porcentaje de uso es de 50% al 74%</li> <li>* Algunas veces, si el porcentaje de uso es de 1% al 49%</li> <li>* Nunca, si el porcentaje de uso es de 0%</li> </ul> | Pregunta no. 13 cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Instrumentación                          |
|----------|----------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|          |          |                       | <p>Identificador<br/>Recurrencia para<br/><br/>buscar ayuda.</p> <p>El porcentaje de respuestas emitidas se relaciona con</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Bibliotecólogo</li> <li>* A la persona que está al lado</li> <li>* Ayudas que presenta el programa</li> <li>* Ayuda impresa (cartel)</li> </ul> <p>Será identificado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Siempre, si el porcentaje de recurrencia es de 100%</li> <li>* Casi siempre, si el porcentaje de recurrencia es de 75 al 99%.</li> <li>* Muchas veces, si el porcentaje de recurrencia es de 50% al 74%</li> <li>* Algunas veces, si el porcentaje de recurrencia es de 1% al 49%</li> </ul> | <p>Pregunta no. 14<br/>cuestionario.</p> |

|                 |                 |                              | * Nunca, si el porcentaje de recurrencia es de 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                   |
|-----------------|-----------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Objetivo</b> | <b>Variable</b> | <b>Definición conceptual</b> | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Instrumentación</b>            |
|                 |                 |                              | <p>Indicador<br/> <b>Utilización de base de datos de artículos de revista.</b><br/> Será identificado por:</p> <p>* Siempre, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 100%</p> <p>* Casi siempre, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 75 al 99%.</p> <p>* Muchas veces, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 50% al 74%</p> <p>* Algunas veces, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 1% al 49%</p> <p>* No utilizo la base de datos, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 0%</p> | Pregunta no. 15 del cuestionario. |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Instrumentación               |
|----------|----------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador:</p> <p><b>Puntos de acceso en la base de datos de artículos de revistas</b></p> <p>El porcentaje de respuestas emitidas en una o varias clasificaciones que se relacionan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Autor</li> <li>*Título</li> <li>*Materia</li> <li>*Palabras en el título</li> <li>*Combinación de búsquedas</li> </ul> <p>Será identificado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Siempre, si el porcentaje de búsqueda es de 100%</li> <li>*Casi siempre, si el porcentaje de búsqueda es de 75 al 99%</li> </ul> | Pregunta no. 16 cuestionario. |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                               |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>* Muchas veces, si el porcentaje de búsqueda es de 50 al 74%</p> <p>* Algunas veces, si el porcentaje de búsqueda es de 1 al 49%</p> <p>* Nunca, si el porcentaje de búsqueda es de 0%</p> |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Conoce la opción de status ítemes/resev</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>* Alto grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es de 65% o más.</p> <p>* Regular grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es entre 26 % a 64 %.</p> <p>* Bajo grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es menor al 25%.</p> | Pregunta no. 17 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Utilización de la opción status ítemes/resev.</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>*Siempre, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 100%</p> <p>*Casi siempre, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 75 al 99%.</p> <p>* Muchas veces, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 50% al 74%</p> <p>* Algunas veces, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 1% al 49%</p> <p>* No utilizo, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 0%</p> | Pregunta no. 18 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Conoce la opción de nuevas adiciones.</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>* Alto grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es de 65% o más.</p> <p>* Regular grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es entre 26 % a 64 %.</p> <p>* Bajo grado de conocimiento si el porcentaje de respuesta es menor al 25 %.</p> | Pregunta no. 19 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Utilización de la opción nuevas adquisiciones</b></p> <p>Será identificado por:</p> <p>*Siempre, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 100%</p> <p>*Casi siempre, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 75 al 99%.</p> <p>* Muchas veces, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 50% al 74%</p> <p>* Algunas veces, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 1% al 49%</p> <p>* No utilizo, si el porcentaje de respuestas de utilización es de 0%</p> | Pregunta no. 20 del cuestionario. |

| <b>Objetivo</b>                                                                                                     | <b>Variable</b>                        | <b>Definición conceptual</b>                                                                | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Instrumentación</b>             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Precisar si el usuario de la Biblioteca Joaquín García Monge utiliza las ayudas presentadas por el programa LIBSYS. | Uso de las ayudas del programa LIBSYS. | Instrucciones que presenta el programa para facilitar la utilización del catálogo en línea. | <p>Se considerará como uso de la ayuda del programa LIBSYS el porcentaje de respuestas emitida por los usuarios en una o varias clasificaciones que se relacionan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Catálogo de autor</li> <li>* Catálogo de título</li> <li>* Catálogo de materia</li> <li>* Palabras en el título</li> <li>* Combinación de búsquedas</li> </ul> <p>Será identificado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Siempre, si el porcentaje de búsqueda es de 100%</li> <li>* Casi siempre, si el porcentaje de búsqueda es de 75 al 99%</li> <li>* Muchas veces, si el porcentaje de búsqueda es de 50 al 74%</li> <li>* Algunas veces, si el porcentaje de búsqueda es de 1 al 49%</li> <li>* Nunca, si el porcentaje de búsqueda es de 0%</li> </ul> | Pregunta no. 21, del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Instrumentación                    |
|----------|----------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Facilidad o dificultad de las ayudas del catálogo</b></p> <p>* Alto grado de facilidad si el porcentaje de respuesta es más del 65%</p> <p>* Regular grado de facilidad si el porcentaje de respuesta es entre 26% a 64%</p> <p>* Poco grado de facilidad si el porcentaje de respuesta es menor al 25%.</p> | Pregunta no. 22, del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Instrumentación                    |
|----------|----------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Ayudas del catálogo que facilitan la localización de la información.</b></p> <p>Será identificado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Siempre, si el porcentaje de respuestas es 100%</li> <li>* Casi siempre, si el porcentaje de respuestas es de 75 al 99%</li> <li>* Muchas veces, si el porcentaje de respuesta es de 50 a al 74%</li> <li>* Algunas veces si el porcentaje de respuesta es de 1 al 49%</li> <li>* Nunca, si el porcentaje de búsqueda es de 0%</li> </ul> | Preguntas no. 23 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                         | Instrumentación                    |
|----------|----------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>No utilización de las ayudas.</b></p> <p>Se considerará como no utilización de las ayudas del programa LIBSYS el porcentaje de respuestas emitida por los usuarios.</p> | Pregunta no. 24, del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                  | Instrumentación                          |
|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|          |          |                       | <p>Indicador</p> <p><b>Mejoras en el servicio del catálogo en línea.</b></p> <p>Cantidad de respuestas para cada uno de los ítemes.</p> | <p>Pregunta no. 25 del cuestionario.</p> |

| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                  | <b>Variable</b>         | <b>Definición conceptual</b>                                                                    | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Instrumentación</b>            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Determinar el éxito obtenido por el usuario al realizar las búsquedas en el catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” | Éxito en las búsquedas. | Nivel de satisfacción del usuario sobre la recuperación de información al ejecutar la búsqueda. | <p>Se determinará como éxito de búsqueda el porcentaje de selecciones de los usuarios en uno de los parámetros.</p> <p>* Alto grado de éxito si el porcentaje de respuesta es de 65% o más.</p> <p>* Regular grado de éxito si el porcentaje de respuesta es entre 26% a 64%</p> <p>* Bajo grado de éxito si el porcentaje de respuesta es menor al 25%.</p> | Pregunta no. 26 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>Se determinará como éxito de búsqueda el porcentaje de selecciones de los usuarios en uno de los parámetros.</p> <p>* Siempre, si el porcentaje de respuestas es 100%</p> <p>* Casi siempre, si el porcentaje de respuestas es de 75 al 99%</p> <p>* Muchas veces, si el porcentaje de respuesta es de 50 a al 74%</p> <p>* Algunas veces si el porcentaje de respuesta es de 1 al 49%</p> <p>* Nunca, si el porcentaje de búsqueda es de 0%</p> | Pregunta no. 27 del cuestionario. |

| Objetivo | Variable | Definición conceptual | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Instrumentación                   |
|----------|----------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |          |                       | <p>El porcentaje de respuestas emitidas en una o varias clasificaciones.</p> <p>* Alto grado de facilidad si el porcentaje de respuesta es más del 75%</p> <p>* Regular grado de facilidad si el porcentaje de respuesta es entre 26% a 74%</p> <p>* Bajo grado de facilidad si el porcentaje de respuesta es menor al 25%.</p> | Pregunta no. 28 del cuestionario. |

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Consideraciones generales:

El presente capítulo reúne los resultados del trabajo de campo que se desarrolló con el propósito de investigar: la utilización del catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional, por los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge”: grado de conocimiento.

El análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación respectiva de los instrumentos suministrados a los tres sectores (estudiantes, académicos y administrativos) de la población seleccionada, se presentan según las variables que se propusieron en la investigación.

Para realizar el procesamiento estadístico de los datos, se empleó el programa de computación Statistic Paquet for Social Science. Para la captura de datos se utilizó el programa Excel.

Los resultados se expresan para su mejor interpretación en tablas de frecuencia absoluta y relativa, además, de algunos aportes producto de las preguntas abiertas de los instrumentos aplicados. La información relevante se ofrece en gráficos que pretenden, como se mencionó, una interpretación y por lo tanto, una mejor apreciación visual.

Cuadro 1  
 Universidad Nacional.  
 Biblioteca "Joaquín García Monge"  
 Usuarios que utilizan el catálogo en línea,  
 según grupo de edad, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Grupo de edad</div> </div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|----------------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                                          | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| Menos de 18 años                                         | 5          | 3.5  | 0         | 0    | 0              | 0    |
| 18 a 22 años                                             | 86         | 60.6 | 0         | 0    | 0              | 0    |
| 23 a 27 años                                             | 32         | 22.5 | 2         | 5.7  | 8              | 11.5 |
| 28 a 32 años                                             | 8          | 5.6  | 4         | 11.4 | 1              | 3.8  |
| 33 a 37 años                                             | 6          | 4.2  | 6         | 17.1 | 6              | 23.1 |
| 38 a 42 años                                             | 1          | .7   | 6         | 17.1 | 9              | 34.6 |
| Más de 43 años                                           | 4          | 2.8  | 17        | 48.6 | 7              | 26.9 |
| Total                                                    | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 1 y 3

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Los datos reflejan en el sector de estudiantes, una población altamente joven de usuarios (83.1%) que utiliza el catálogo en línea. Esta característica lógicamente, no es similar en el sector de académicos, donde la mayoría de usuarios, (65.7 %) son personas con más de 38 años de edad. En el sector de administrativos, también se repite la misma característica, ya que la mayor cantidad de usuarios (61.5 %) que utilizan el catálogo en línea, son personas con más de 38 años.

El uso del catálogo en línea, en estos tres sectores de usuarios, es mayor a menor edad del usuario.

Cuadro 2

**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**

Usuarios que utilizan el catálogo en línea,  
según grado académico, 2001.

| <div>Usuario</div> <div>Grado académico</div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|-----------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                               | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| Bachiller Secundaria                          | 85         | 59.9 | 0         | 0    | 4              | 15.4 |
| Diplomado                                     | 18         | 12.7 | 0         | 0    | 5              | 19.2 |
| Bachiller Universitario                       | 34         | 23.9 | 2         | 5.7  | 8              | 30.8 |
| Licenciado                                    | 4          | 2.8  | 12        | 34.3 | 7              | 26.9 |
| Máster                                        | 0          | 0    | 16        | 45.7 | 0              | 0    |
| Doctor                                        | 0          | 0    | 5         | 14.3 | 0              | 0    |
| Otro                                          | 1          | .7   | 0         | 0    | 2              | 7.7  |

|              |     |     |    |     |    |     |
|--------------|-----|-----|----|-----|----|-----|
| <b>Total</b> | 142 | 100 | 35 | 100 | 26 | 100 |
|--------------|-----|-----|----|-----|----|-----|

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 2 y 3

Abs = Frecuencia Absoluta

% = Frecuencia Relativa

Se puede observar en el sector de estudiantes, que el 72.6 % de los usuarios del catálogo en línea del SIDUNA, son jóvenes que están iniciando una carrera universitaria.

Mediante el análisis de la información obtenida en los cuestionarios, se puede determinar que:

- El catálogo en línea del SIDUNA, es mayormente utilizado por los estudiantes que están iniciando alguna carrera.
- Los estudiantes que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA son personas altamente jóvenes.

En el sector de académicos se observa un nivel alto de escolaridad, destacándose el 45.7% de usuarios con el grado de Maestría.

Se debe destacar que de los 35 académicos, 8 estaban utilizando el catálogo en línea para buscar información de interés personal. Esta información fue suministrada en forma verbal a la investigadora.

Los usuarios administrativos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, en su mayoría 76.9 % tienen estudios universitarios.

Además de la información presentada en los cuadros anteriores y que caracterizan al usuario que utiliza el catálogo en línea, es importante indicar otras características en forma muy general:

La actividad a la que se dedican dentro de la Universidad Nacional es la siguiente:

- El 31.0% de los estudiantes que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” están en los primeros años de carrera.
- El 38.9% de los usuarios están en los últimos años de carrera en la Universidad Nacional.
- Del total de 35 académicos, 19 de ellos indican ser investigadores y 5 forman parte de los programas de extensión de la Universidad Nacional.
- Los usuarios administrativos que utilizan el catálogo en línea indican trabajar en las diferentes dependencias de la Universidad Nacional: Vicerrectoría de Desarrollo, Vicerrectoría de Vida Estudiantil, Oficina de Comunicaciones, Espacio Físico, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Filosofía y Letras, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, etc.
- La investigación indica que el catálogo en línea es utilizado en la Biblioteca “Joaquín García Monge” por los estudiantes de las seis Facultades de la Sede Central de la Universidad Nacional, a pesar de que en cada una de ellas existe Biblioteca o Centro de Información especializada. La mayor cantidad de usuarios que utilizan el catálogo en línea

estudian en la Facultad de Ciencias Sociales con un porcentaje de 32.0% de usuarios. En segundo lugar, se ubica la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales con un porcentaje de 27.6% de usuarios, el 14.8 % corresponde a usuarios de la Facultad de Filosofía y Letras, el 9.9% corresponde a usuarios del Centro de Investigación y Docencia en Educación, el 5.4% son usuarios de la Facultad de Ciencias de la Tierra y Mar y el 1.5% corresponde a usuarios del Centro de Investigación, Docencia y Extensión Artística.

➤ Los estudiantes que utilizan el catálogo en línea, proceden de diferentes usuarios se encuentran las siguientes: IESTRA, Educación Básica, Bibliotecología, Química, Historia, Relaciones Internacionales, Biología, Medicina Veterinaria, Sociología, Informática, Arte Escénico, Religión, entre otras.

➤ Asimismo, dentro de las profesiones que desempeñan los diferentes usuarios se encuentran las siguientes: Educadores, Bibliotecólogos, Biólogos Marinos, Geógrafos, Economistas, Orientadores, Psicólogos, Químicos, Secretarias, etc.

Cuadro 3

**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**

Orientación en el uso del catálogo en línea  
que ha recibido el usuario, 2001.

| <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Usuario</div> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px;">Orientación recibida</div> </div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| Sí                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 37         | 26.1 | 16        | 45.7 | 10             | 38.5 |
| No                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 105        | 73.9 | 19        | 54.3 | 16             | 61.5 |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 5

Abs = Frecuencia Absoluta

% = Frecuencia Relativa

Según el análisis de la información reflejada en el cuadro 3 y la definición operacional de la variable, se observa un regular grado de orientación en el uso del catálogo en línea del SIDUNA, en los tres sectores de usuarios.

Con estos datos se podría determinar, que más de la mitad (68.5 %) del total de usuarios encuestados que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, nunca han recibido orientación previa sobre su uso.

#### Cuadro 4

Universidad Nacional.  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Percepción de la orientación recibida sobre el  
uso del catálogo en línea, según usuarios, 2001 .

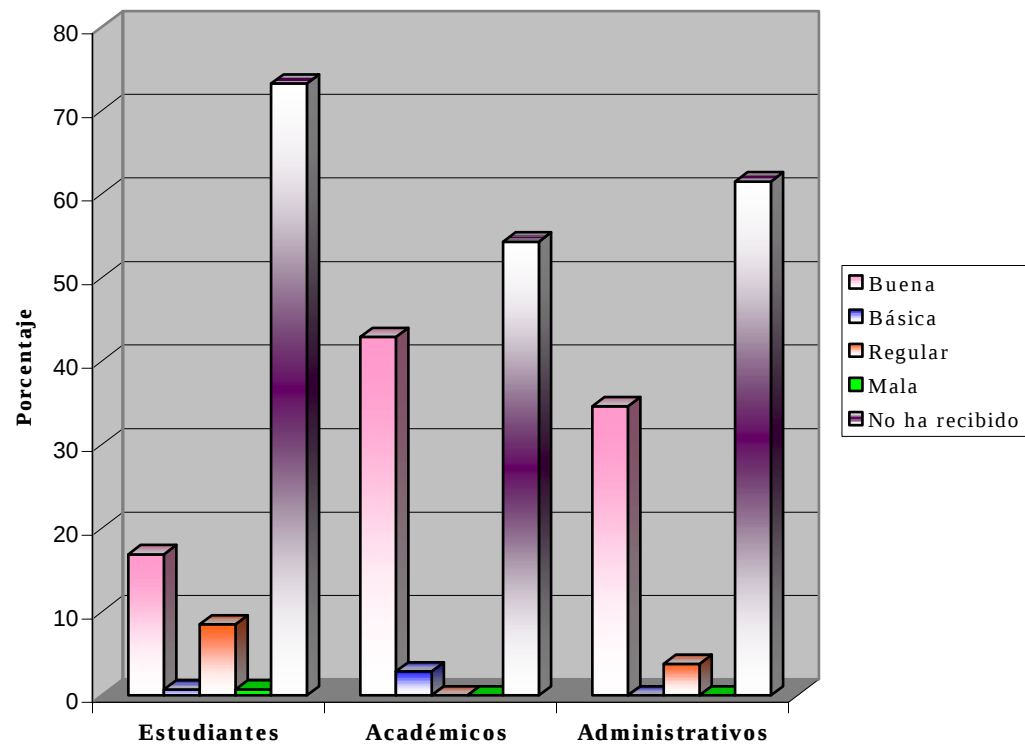
| Usuarios<br>Como ha sido la orientación | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|-----------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                         | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Buena                                   | 24          | 16.9       | 15         | 42.9       | 9               | 34.6       |
| Básica                                  | 1           | .7         | 1          | 2.9        | 0               | 0          |
| Regular                                 | 12          | 8.5        | 0          | 0          | 1               | 3.8        |
| Mala                                    | 1           | .7         | 0          | 0          | 0               | 0          |
| No responde                             | 104         | 73.2       | 19         | 54.3       | 16              | 61.5       |
| <b>Total</b>                            | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 6

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

**Gráfico 1**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Percepción de la orientación recibida sobre el uso**  
**del catálogo en línea, según usuarios, 2001**



Fuente: Cuadro 4

En el cuadro 3 y el gráfico 1, donde se le preguntó al sector de estudiantes, si ha recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, el 26.1 % de ellos contestaron afirmativamente. De ellos el 16.9 % la califican como “buena” y el 8.5 % la califican como “regular”.

Situación similar al sector de estudiantes, se presenta en los sectores de académicos (42.9 %) y administrativos (34.6 %), donde la mayor cantidad de usuarios que han recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, la califican como “buena”.

De acuerdo con la información obtenida en los tres sectores de usuarios se puede decir que:

- La orientación brindada a los diferentes usuarios del catálogo en línea del SIDUNA, ha sido considerada como adecuada y oportuna.

Cuadro 5

Universidad Nacional.  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Facilitador de la orientación brindada , sobre el  
uso del catálogo en línea, según usuarios, 2001 .

| Quién le brindó<br>la orientación | Usuarios   |            | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                   | Abs        | %          | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Amigo                             | 4          | 2.8        | 1           | 2.9        | 0          | 0          | 0               | 0          |
| Bibliotecólogo                    | 33         | 23.2       | 14          | 40.0       | 10         | 38.5       | 10              | 38.5       |
| Desplegable                       | 1          | .7         | 0           | 0          | 0          | 0          | 0               | 0          |
| No responde                       | 104        | 73.2       | 15          | 42.9       | 16         | 61.5       | 16              | 61.5       |
| <b>Total</b>                      | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b>   | <b>100</b> | <b>26</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 7

Abs = Frecuencia

% = Frecuencia Relativa.

Los estudiantes han recibido orientación en el uso del catálogo en línea del SIDUNA, por medio de los amigos, bibliotecólogos y los desplegables que se distribuyen en la Biblioteca “Joaquín García Monge”. Se observa que un mayor número de usuarios han recibido la orientación por parte del bibliotecólogo con un 23.2%. Estos usuarios indican que la orientación en términos generales es apropiada.

En los sectores de académicos y administrativos, se repite la opción de que el bibliotecólogo es quien les ha brindado la orientación al usuario. Igualmente expresan que esta orientación es apropiada y les facilita la localización de la información que requieren.

Según lo anterior, se puede decir que es el bibliotecólogo quien ha brindado, según definición operacional de la variable, un alto grado de orientación en el uso correcto del catálogo en línea del SIDUNA en los tres estratos de usuarios.

Por lo tanto, se confirma que los bibliotecólogos están brindando una adecuada y oportuna atención a los usuarios.

Se refleja, en los tres sectores de usuarios, que a pesar de existir un desplegable donde se indica el uso correcto del catálogo en línea del SIDUNA, solo un estudiante indica haberlo utilizado.

Cuadro 6

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización del catálogo en línea por semana  
según usuario, 2001.

| <div>Usuarios</div> <div>Categoría</div> | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                          | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Siempre                                  | 7           | 4.9        | 7          | 20.0       | 9               | 34.6       |
| Muchas veces                             | 30          | 21.7       | 9          | 25.7       | 1               | 3.8        |
| Algunas veces                            | 95          | 66.9       | 17         | 48.6       | 14              | 53.8       |
| No responde                              | 10          | 7.0        | 2          | 5.7        | 2               | 7.7        |
| <b>Total</b>                             | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

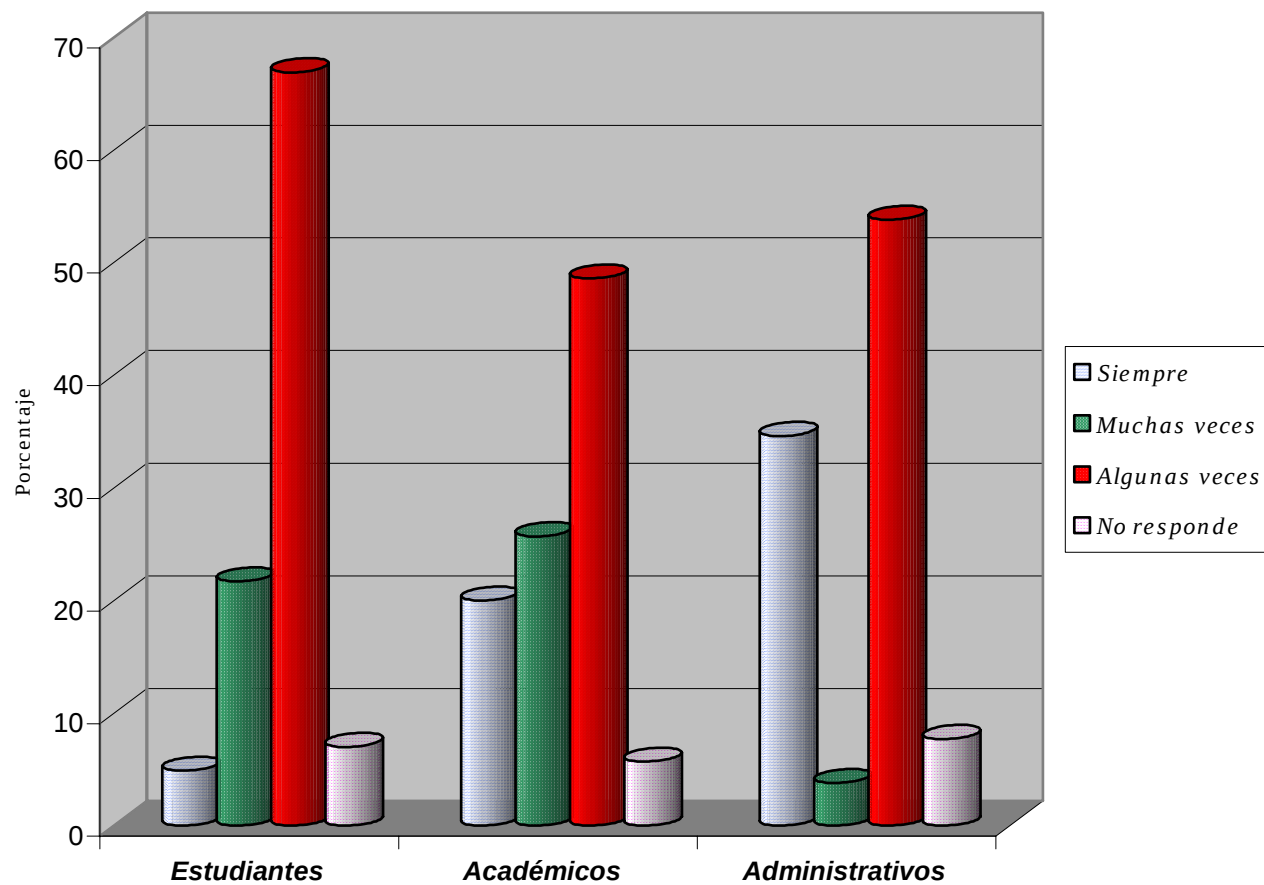
Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 8

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.



**Gráfico 2**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Utilización del catálogo en línea por semana según usuario,**  
**2001**



Fuente: Cuadro 6.

Al analizar la información del cuadro 6 y gráfico 2, se refleja que en el sector de estudiantes, la frecuencia de utilización del catálogo en línea es baja, ya que un 66.9 % de ellos indican que lo utilizan “algunas veces”.

En el sector de académicos se observa que la mayor frecuencia de utilización del catálogo en línea del SIDUNA se presenta de 1 a 2 veces por semana o sea “algunas veces”. Al igual que en el sector de estudiantes, se puede determinar que la utilización por semana del catálogo en línea del SIDUNA es baja.

En el sector de administrativos se denota que la mayor frecuencia de utilización del catálogo en línea del SIDUNA, se presenta también de 1 a 2 veces por semana o sea “algunas veces”. En este sector la utilización del catálogo en línea del SIDUNA también es baja.

Cuadro 7

Universidad Nacional  
 Biblioteca “Joaquín García Monge”  
 Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda  
 que utiliza el estudiante en la base de datos de libros o documentos, 2001.

| <div> <div>Tipo de búsqueda</div> <div>Categoría de búsqueda</div> </div> | Autor |   | Título |   | Materia |   | Palabras en título |   | Combinación de búsqueda |   | Número de clasificación |   |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|---|--------|---|---------|---|--------------------|---|-------------------------|---|-------------------------|---|
|                                                                           | Abs   | % | Abs    | % | Abs     | % | Abs                | % | Abs                     | % | Abs                     | % |
|                                                                           |       |   |        |   |         |   |                    |   |                         |   |                         |   |

|                    |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |
|--------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Siempre            | 32  | 22.5 | 48  | 33.8 | 27  | 19.0 | 8   | 5.6  | 7   | 4.9  | 5   | 3.5  |
| Casi Siempre       | 33  | 23.3 | 38  | 26.8 | 24  | 16.9 | 13  | 9.2  | 3   | 2.1  | 2   | 1.4  |
| Muchas veces       | 14  | 9.9  | 19  | 13.4 | 21  | 14.8 | 6   | 4.2  | 6   | 4.2  | 1   | .7   |
| Algunas veces      | 37  | 26.1 | 18  | 12.7 | 36  | 25.4 | 32  | 22.5 | 30  | 21.1 | 16  | 11.3 |
| No utilizó         | 12  | 8.5  | 9   | 6.3  | 18  | 12.7 | 58  | 40.8 | 73  | 51.4 | 94  | 66.2 |
| <b>No responde</b> | 14  | 9.7  | 10  | 7.0  | 16  | 11.3 | 25  | 17.6 | 23  | 16.2 | 24  | 16.9 |
| <b>Total</b>       | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 9

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

El cuadro 7 refleja en el sector de estudiantes, que la frecuencia de mayor uso en el tipo de búsqueda que realiza el usuario en la base de datos de libros o documentos, se manifiesta en la búsqueda por título, con una frecuencia de un 33.8 % para la categoría de “siempre”. También es en este sector, donde la categoría “No utilizo” tiene el porcentaje más bajo que corresponde a un 6.3 %.

En las opciones de búsqueda de autor y materia la mayor frecuencia de utilización se presenta en la categoría de “algunas veces” con un porcentaje para la primera de 26.1% y para la segunda de 25.4 %.

Es importante resaltar que de los 142 estudiantes encuestados, el 66.2 % no utiliza la categoría de número de clasificación, el 51.4 % no utiliza la categoría de “combinación de búsqueda” y un 40.8% no utiliza el tipo de búsqueda “palabras en título”.

Cuadro 8

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda  
que utiliza el académico en la base de datos de libros o documentos, 2001.

| Tipo de búsqueda<br><br>Categoría de búsqueda | Autor |      | Título |      | Materia |      | Palabras en título |      | Combinación de búsqueda |      | Número de clasificación |      |
|-----------------------------------------------|-------|------|--------|------|---------|------|--------------------|------|-------------------------|------|-------------------------|------|
|                                               | Abs   | %    | Abs    | %    | Abs     | %    | Abs                | %    | Abs                     | %    | Abs                     | %    |
| Siempre                                       | 15    | 42.9 | 10     | 28.6 | 14      | 40.0 | 5                  | 14.3 | 5                       | 14.3 | 2                       | 5.7  |
| Casi Siempre                                  | 6     | 17.7 | 13     | 37.1 | 5       | 14.3 | 4                  | 11.4 | 3                       | 8.6  | 2                       | 5.7  |
| Muchas veces                                  | 3     | 8.6  | 4      | 11.4 | 5       | 14.3 | 2                  | 5.7  | 2                       | 5.7  | 0                       | 0    |
| Algunas veces                                 | 9     | 25.7 | 5      | 14.3 | 4       | 11.4 | 6                  | 17.1 | 6                       | 17.1 | 6                       | 17.1 |
| No utilizo                                    | 0     | 0    | 0      | 0    | 1       | 2.9  | 6                  | 17.1 | 8                       | 22.9 | 14                      | 40.0 |
| <b>No responde</b>                            | 2     | 5.7  | 3      | 8.6  | 6       | 17.1 | 12                 | 34.3 | 11                      | 31.4 | 11                      | 31.4 |
| <b>Total</b>                                  | 35    | 100  | 35     | 100  | 35      | 100  | 35                 | 100  | 35                      | 100  | 35                      | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 9

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

Según el análisis del cuadro 8, en el sector de académicos se desprende que de los 35 usuarios encuestados, 15 de ellos, indicaron la categoría “siempre”, que representa el 42.9 % de utilización por la opción de autor. Le siguen la opción de “materia” ubicándola en un 40 % y la opción “título” con un 37.1%.

Se refleja que las opciones de búsqueda menos empleadas por el sector de académicos que utilizan el catálogo en línea, son “número de clasificación” con un 40.0 %, “combinación de búsqueda” con un 22.9 % y “palabras en título” con un 17.1%.

Según el análisis se podría decir que:

Para un usuario académico, es más fácil recordar un autor que un título de un libro o documento. Incluso es más efectivo buscar por materia que por título sino se conoce éste. Esta información fue suministrada en forma verbal a la investigadora.

Las tres opciones de búsqueda menos frecuentes en la base de datos de libros o documentos, (número de clasificación, combinación de búsqueda y palabras de título), son las menos conocidas por los académicos.

Cuadro 9

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que utiliza  
el administrativo en la base de datos de libros o documentos, 2001.

| Tipo de búsqueda<br><br>Categoría de búsqueda | Autor |      | Título |      | Materia |      | Palabras en título |      | Combinación de búsqueda |      | Número de clasificación |      |
|-----------------------------------------------|-------|------|--------|------|---------|------|--------------------|------|-------------------------|------|-------------------------|------|
|                                               | Abs   | %    | Abs    | %    | Abs     | %    | Abs                | %    | Abs                     | %    | Abs                     | %    |
| Siempre                                       | 11    | 42.3 | 10     | 38.5 | 10      | 38.5 | 2                  | 7.7  | 2                       | 7.7  | 4                       | 15.4 |
| Casi Siempre                                  | 3     | 11.5 | 5      | 19.2 | 5       | 19.2 | 6                  | 23.1 | 4                       | 15.4 | 1                       | 3.8  |
| Muchas veces                                  | 5     | 19.2 | 3      | 11.5 | 5       | 19.2 | 3                  | 11.5 | 4                       | 15.4 | 1                       | 3.8  |
| Algunas veces                                 | 4     | 15.4 | 5      | 19.2 | 3       | 11.5 | 4                  | 15.4 | 2                       | 7.7  | 5                       | 19.2 |
| No utilizo                                    | 0     | 0    | 0      | 0    | 1       | 3.8  | 2                  | 7.7  | 5                       | 19.2 | 6                       | 23.1 |
| <b>No responde</b>                            | 3     | 11.5 | 3      | 11.5 | 2       | 7.7  | 9                  | 34.6 | 9                       | 34.6 | 9                       | 34.6 |
| <b>Total</b>                                  | 26    | 100  | 26     | 100  | 26      | 100  | 26                 | 100  | 26                      | 100  | 26                      | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 9

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

En el cuadro 9 se observa que en el sector de administrativos, el 42.3% indican que “siempre” realiza las búsquedas en la opción de autor de la base de datos de libros o documentos. Le sigue las opciones de búsqueda de título y materia con un porcentaje de 38.5% que indican “siempre” y en tercer lugar, se encuentra la opción de palabras en título con un porcentaje de 23.1% que indican “casi siempre”.

Se refleja que las opciones de búsqueda menos empleadas por el sector de administrativos que utilizan el catálogo en línea, son “número de clasificación” con un 3.8 %, “combinación de búsqueda” con un 7.7 % y “palabras en título” con un 7.7%.

Las opciones de búsqueda “palabras en título” , “combinación de búsqueda” y “número de clasificación”, en un porcentaje alto de 34.6% se ubican en la categoría de “no responde”.

Se puede inferir según el análisis de la información que:

Los administrativos utilizan más el catálogo en línea del SIDUNA para hacer búsquedas por autor.

Cuadro 10

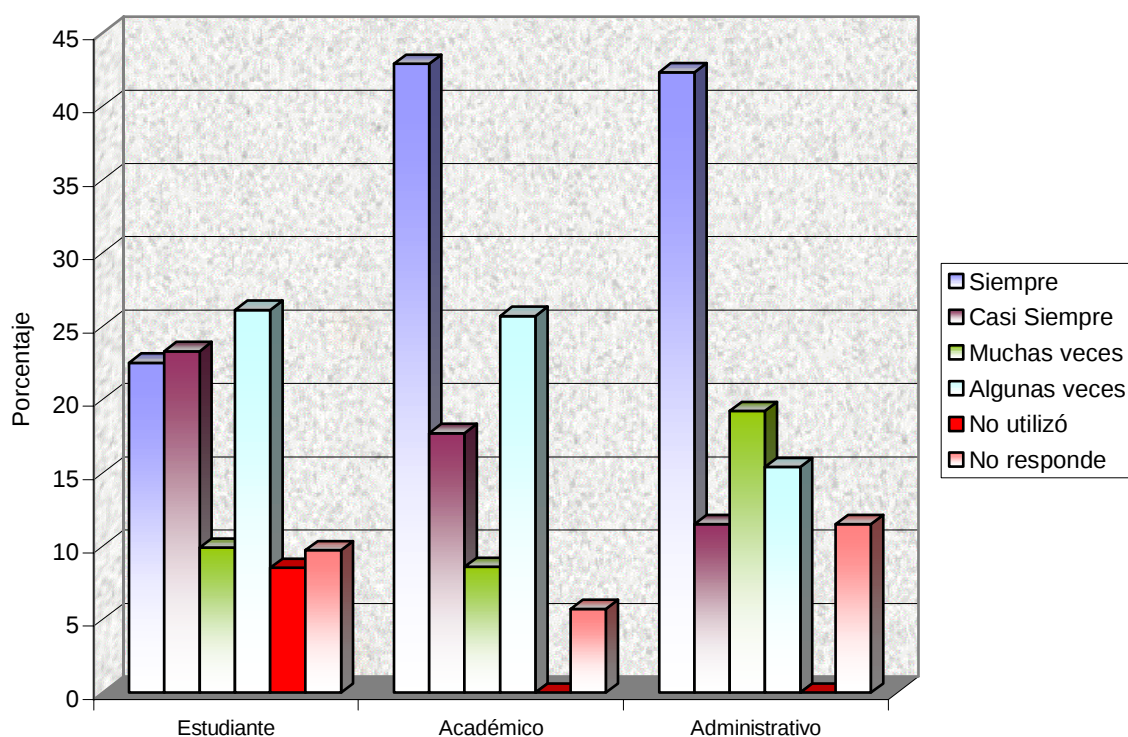
Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Frecuencia de uso de la alternativa de búsqueda por autor  
que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Utilización</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                        | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                                | 32         | 22.5       | 15        | 42.9       | 11             | 42.3       |
| Casi Siempre                                           | 33         | 23.3       | 6         | 17.7       | 3              | 11.5       |
| Muchas veces                                           | 14         | 9.9        | 3         | 8.6        | 5              | 19.2       |
| Algunas veces                                          | 37         | 26.1       | 9         | 25.7       | 4              | 15.4       |
| No utilizó                                             | 12         | 8.5        | 0         | 0          | 0              | 0          |
| No responde                                            | 14         | 9.7        | 2         | 5.7        | 3              | 11.5       |
| <b>Total</b>                                           | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 9

Abs = Frecuencia Absoluta.  
% = Frecuencia Relativa.

Gráfico 3  
 Universidad Nacional  
 Biblioteca "Joaquín García Monge"  
 Frecuencia de uso de la alternativa de búsqueda por autor  
 que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos,  
 2001.



Fuente: Cuadro 10

Al analizar la información del cuadro 10 y gráfico 3 se refleja que la mayor utilización de búsqueda en la base de datos de libros o documentos en la opción de autor, para el sector de estudiantes, se presenta con un 26.1 %, correspondiendo a “algunas veces”. Le sigue la opción de “casi siempre” con un 23.3 % y la opción de “siempre” con un 22.5%.

En promedio el 9.1 % de los usuarios del sector de estudiantes “no utiliza” o “no responde” a la pregunta.

El cuadro 10 y gráfico 3 indica que en el sector de académicos, el 42.9 % realiza las búsquedas por la opción de autor “siempre” y el 25.7 % lo hace “algunas veces”. La menor frecuencia de utilización se presenta en la opción de “muchas veces” con un promedio de 8.6 %. Solamente 2 académicos (5.7 %) “no responde” a la pregunta.

En cuanto al sector de administrativos el 42.3 % realizan las búsquedas por autor “siempre”, seguido por la opción de “muchas veces” con un 19.2 %.

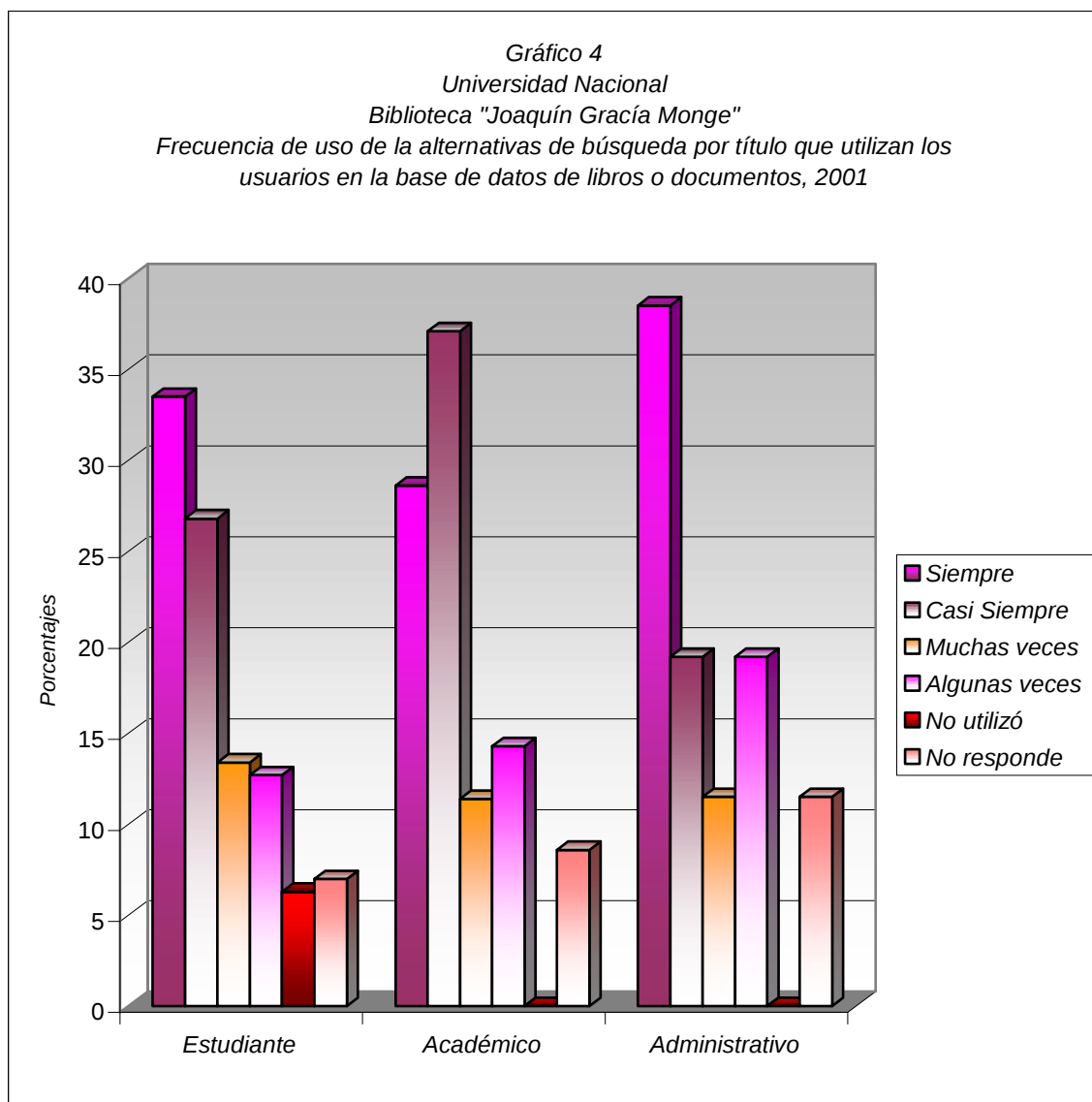
Cuadro 11

Universidad Nacional  
Biblioteca “Joaquín García Monge”  
Frecuencia de uso de la alternativa de búsqueda por título  
que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Utilización</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                        | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                                | 48         | 33.5       | 10        | 28.6       | 10             | 38.5       |
| Casi Siempre                                           | 38         | 26.8       | 13        | 37.1       | 5              | 19.2       |
| Muchas veces                                           | 19         | 13.4       | 4         | 11.4       | 3              | 11.5       |
| Algunas veces                                          | 18         | 12.7       | 5         | 14.3       | 5              | 19.2       |
| No utilizó                                             | 9          | 6.3        | 0         | 0          | 0              | 0          |
| No responde                                            | 10         | 7.0        | 3         | 8.6        | 3              | 11.5       |
| <b>Total</b>                                           | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 9

Abs = Frecuencia Absoluta.  
% = Frecuencia Relativa.



Fuente: Cuadro 11

En el sector de estudiantes según el cuadro 11 y gráfico 4, se observa que la mayor frecuencia de utilización de búsqueda en la opción de título se presenta en la opción “siempre” con un 33.5 %, el 26.8 % de los usuarios utilizan la opción de materia “casi siempre” en la realización de las búsquedas y la opción de “muchas veces” es utilizada en un promedio de un 13.4 %.

El 6.3 % de los usuarios del sector de estudiantes indican la opción “no utilizó” para la búsqueda de título y el 7.0 % “no responde” la pregunta.

La mayor frecuencia de utilización de la opción de título se presenta para el sector de académicos en la frecuencia de “casi siempre” con un 37.1 %, le sigue la frecuencia de “siempre” con un promedio de 28.6 %, y la frecuencia de “algunas veces” con un promedio de 14.3 %.

En el sector de administrativos, el 38.5 % de usuarios indican la opción “siempre” para la búsqueda de título en la base de datos de libros o documentos. Igual frecuencia de utilización se presenta en las opciones de “casi siempre” y “algunas veces” con un promedio de 19.2 %.

El 11.5 % de los usuarios del sector de administrativos “no responde” la pregunta.

Cuadro 12

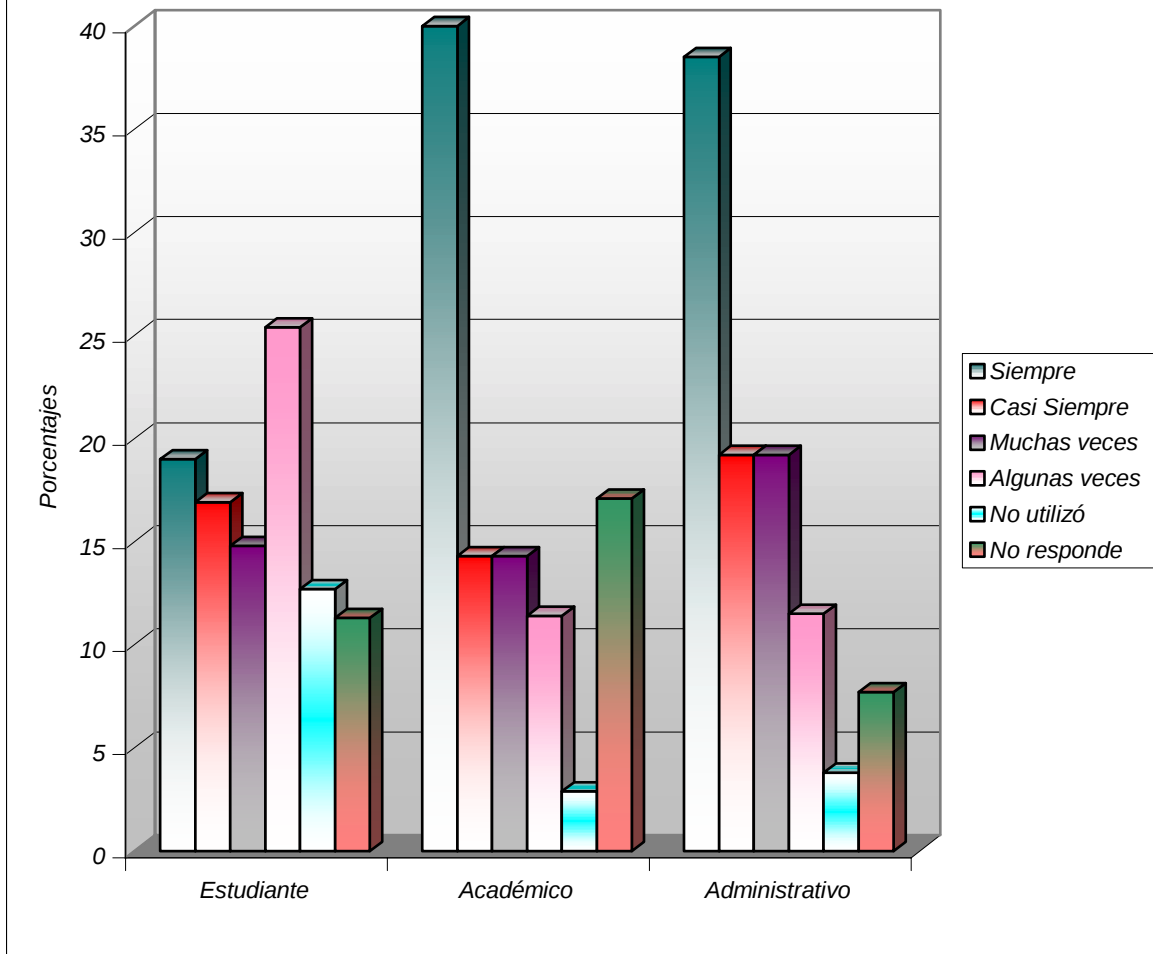
Universidad Nacional  
Biblioteca “Joaquín García Monge”  
Frecuencia de uso de la alternativa de búsqueda por materia  
que utilizan los usuarios en la base de datos de libros o documentos, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Utilización</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                        | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                                | 27         | 19.0       | 14        | 40.0       | 10             | 38.5       |
| Casi Siempre                                           | 24         | 16.9       | 5         | 14.3       | 5              | 19.2       |
| Muchas veces                                           | 21         | 14.8       | 5         | 14.3       | 5              | 19.2       |
| Algunas veces                                          | 36         | 25.4       | 4         | 11.4       | 3              | 11.5       |
| No utilizó                                             | 18         | 12.7       | 1         | 2.9        | 1              | 3.8        |
| No responde                                            | 16         | 11.3       | 6         | 17.1       | 2              | 7.7        |
| <b>Total</b>                                           | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 9

Abs = Frecuencia Absoluta.  
% = Frecuencia Relativa.

Gráfico 5  
 Universidad Nacional  
 Biblioteca "Joaquín García Monge"  
 Frecuencia de uso de la alternativas de búsqueda por  
 materia que utilizan los usuarios en la base de datos de libros  
 o documentos, 2001.



Fuente: Cuadro 12

En el sector de estudiantes según el cuadro 12 y gráfico 5, se observa que la mayor frecuencia de utilización de búsqueda por materia se presenta en la opción “algunas veces” con un 25.4 %. El 19.0 % de los usuarios utilizan la opción “siempre” en la realización de las búsquedas por materia y la opción de “casi siempre” es utilizada en un promedio de 16.9%.

El 12.7 % de los usuarios del sector de estudiantes seleccionaron la opción “no utilizó” para la búsqueda de materia y el 11.3 % “no responde” la pregunta.

La mayor frecuencia de utilización de búsqueda por materia se presenta para el sector de académicos con la opción de “siempre” con un 40.0 %. Se presenta igual frecuencia de utilización en las opciones de “casi siempre” con un 14.3 % y “algunas veces” con un 11.4%.

En el sector de administrativos, el 38.5 % de usuarios indican que “siempre” utilizan la opción de búsqueda de materia en la base de datos de libros o documentos. El 19.2 % seleccionaron la opción “casi siempre” y el 11.4 % “algunas veces”.

El 7.7 % de los usuarios del sector de administrativos “no responde” la pregunta, y el 3.8 % de los usuarios indican la alternativas “no utilizó”.

Cuadro 13

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Conocimiento que tiene el usuario sobre  
los operadores booleanos del catálogo en línea, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Conocimiento</div> </div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|---------------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                                         | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| Sí                                                      | 21         | 14.8 | 17        | 48.6 | 12             | 46.2 |
| No                                                      | 121        | 85.2 | 18        | 51.4 | 14             | 53.8 |
| <b>Total</b>                                            | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 10

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

La información de este cuadro tiene relación con el cuadro 3, en el que se le pregunta al usuario si "Ha recibido orientación en el uso del catálogo en línea" y un 26.1 % de los estudiantes contestan afirmativamente. Sin embargo, sólo un 14.8% de ellos indican conocer los operadores booleanos, lo que representa un bajo grado de conocimiento. Podría decirse que esta situación se debe a que los usuarios no recuerdan la explicación que se les brindó en la orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA.

En los sectores de académicos y administrativos, se refleja mayor cantidad de usuarios que conocen los operadores booleanos en relación con los que "han recibido la orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA". A pesar de ésto, el grado de conocimiento es regular, según la definición operacional de la variable.

Cuadro 14

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización de los operadores booleanos  
del catálogo en línea, según tipo de usuario, 2001.

| <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Frecuencia De búsqueda</div> <div>Usuario</div> </div> | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                      | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Siempre                                                                                                                                                                                              | 2           | 1.4        | 5          | 14.3       | 3               | 11.5       |
| Casi Siempre                                                                                                                                                                                         | 1           | .7         | 2          | 5.7        | 1               | 3.8        |
| Muchas veces                                                                                                                                                                                         | 2           | 1.4        | 2          | 5.7        | 0               | 0          |
| Algunas veces                                                                                                                                                                                        | 7           | 4.9        | 6          | 17.1       | 4               | 15.4       |
| No utilizo                                                                                                                                                                                           | 8           | 5.6        | 2          | 5.7        | 5               | 19.2       |
| No responde                                                                                                                                                                                          | 122         | 85.9       | 18         | 51.4       | 13              | 50         |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                         | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 11

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Según el cuadro anterior, se le pregunta a los estudiantes si "Conoce los operadores booleanos", el 14.8 % de ellos contestan afirmativamente. De éstos el 4.9 % afirman utilizarlos "algunas veces" y el 5.6 % afirman "no utilizarlos".

En el cuadro 3, se le preguntó al estudiante, si "Ha recibido orientación en el uso del catálogo en línea", el 26.1 % contestaron afirmativamente. De ellos, según este cuadro, el 4.9 %, indicaron que utilizan los operadores booleanos "algunas veces", lo que corresponde a un regular grado de uso.

En la opción de respuesta "no utilizó" se pregunta ¿Por qué? para determinar las causas. En esta opción de los 8 estudiantes que la seleccionaron,

6 estudiantes respondieron que “no los necesita” y 2 contestaron “no recuerda su uso”.

Se podría deducir para este sector que:

Los estudiantes no recuerdan el empleo de los operadores booleanos en la explicación que se les brindó en la orientación sobre el uso del catálogo en línea.

Un alto porcentaje de estudiantes (85.9 %) no conoce los operadores booleanos.

Se reafirma la información proporcionada en el Cuadro 7, donde se indica que los estudiantes solamente utilizan la base de datos de documentos para realizar las búsquedas por autor, título y materia.

En el sector de académicos, un 51.4 % de ellos “no responde” esta pregunta. Esta información tiene estrecha relación con el cuadro 10, ya que en él se refleja que el 51.4 % de académicos “no conocen los operadores booleanos”.

La información proporcionada en el Cuadro 8, tiene estrecha relación con la información indicada en este cuadro, donde se indica que los académicos solamente utilizan la base de datos de libros o documentos para realizar las búsquedas por autor, título y materia.

A la pregunta abierta de “¿Por qué no utiliza los operadores booleanos?”, ningún académico contestó.

Se puede decir que:

Los académicos no utilizan los operadores booleanos para sus búsquedas.

En el sector de administrativos, la situación es similar al sector de estudiantes, ya que la mayor cantidad de usuarios responde “no utilizar los operadores booleanos”. Sólo un 15.4 % de los administrativos afirman utilizarlos “algunas veces”. A la pregunta abierta ¿Por qué? indican que no los necesitan.

Los operadores booleanos son utilizados en la opción de “combinación búsqueda”. Esta opción tiene un uso de un 41.4 % considerado como “algunas veces”, según la operacionalización de la variable y se aplica a las tres categorías de usuarios.

Cuadro 15

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Correlación de variables

Orientación en el uso del catálogo en línea, conocimiento  
y frecuencia de búsqueda de los operadores booleanos, según  
estudiantes que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, 2001.

| Variable<br>Frecuencia | Orientación recibida<br>en el uso del catálogo |            | Conocimiento sobre los<br>operadores booleanos |            | Utilización de los<br>operadores booleanos |            |
|------------------------|------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|------------|
|                        | Abs                                            | %          | Abs                                            | %          | Abs                                        | %          |
| Sí                     | 37                                             | 26.1       | 21                                             | 14.8       |                                            |            |
| No                     | 105                                            | 73.9       | 121                                            | 85.2       |                                            |            |
| Siempre                |                                                |            |                                                |            | 2                                          | 1.4        |
| Casi siempre           |                                                |            |                                                |            | 1                                          | .7         |
| Muchas veces           |                                                |            |                                                |            | 2                                          | 1.4        |
| Algunas veces          |                                                |            |                                                |            | 7                                          | 4.9        |
| No utilizo             |                                                |            |                                                |            | 8                                          | 5.6        |
| No responde            |                                                |            |                                                |            | 122                                        | 85.9       |
| <b>Total</b>           | <b>142</b>                                     | <b>100</b> | <b>142</b>                                     | <b>100</b> | <b>142</b>                                 | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3, 5, 10 y 11

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

La información de este cuadro presenta una correlación de variables donde se refleja que en el sector de estudiantes, un 26.1% de ellos indican "haber recibido orientación en el uso del catálogo en línea". Sin embargo, de este porcentaje, solamente un 14.8 % manifiestan "conocer los operadores booleanos".

Esta información contrasta con la brindada sobre la "utilización de los operadores booleanos" en donde solamente el 8.4 % de los estudiantes indican que los utilizan. Un porcentaje muy alto, 91.5 %, manifiestan "no utilizarlos" o "no responde".

Cuadro 16

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Correlación de variables  
Orientación en el uso del catálogo en línea, conocimiento  
y frecuencia de búsqueda de los operadores booleanos, según  
académicos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, 2001.

| Variable<br>Frecuencia | Orientación recibida<br>en el uso del catálogo |            | Conocimiento sobre los<br>operadores booleanos |            | Utilización de los<br>operadores booleanos |            |
|------------------------|------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|------------|
|                        | Abs                                            | %          | Abs                                            | %          | Abs                                        | %          |
| Sí                     | 16                                             | 45.7       | 17                                             | 48.6       |                                            |            |
| No                     | 19                                             | 54.3       | 18                                             | 51.4       |                                            |            |
| Siempre                |                                                |            |                                                |            | 5                                          | 14.3       |
| Casi siempre           |                                                |            |                                                |            | 2                                          | 5.7        |
| Muchas veces           |                                                |            |                                                |            | 2                                          | 5.7        |
| Algunas veces          |                                                |            |                                                |            | 6                                          | 17.1       |
| No utilizo             |                                                |            |                                                |            | 2                                          | 5.7        |
| No responde            |                                                |            |                                                |            | 18                                         | 51.4       |
| <b>Total</b>           | <b>35</b>                                      | <b>100</b> | <b>35</b>                                      | <b>100</b> | <b>35</b>                                  | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3, 5, 10 y 11

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

En este cuadro, se refleja que en el sector académicos, un 45.7% de ellos indican "haber recibido orientación en el uso del catálogo en línea". Un porcentaje ligeramente mayor, 48.6 %, indican "conocer los operadores booleanos".

Un 42.8 % de los académicos expresan que "utilizan los operadores booleanos" y un porcentaje de 57.1%, de los usuarios académicos manifiestan "no utilizarlos" o "no responde". En este sector, contrario a los estudiantes, hay una mayor "utilización de los operadores booleanos", que según la operacionalización de la variable corresponde a "muchas veces".

Cuadro 17

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Correlación de variables

Orientación en el uso del catálogo en línea, conocimiento  
y frecuencia de búsqueda de los operadores booleanos, según  
administrativos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, 2001.

| Variable<br>Frecuencia | Orientación recibida<br>en el uso del catálogo |      | Conocimiento sobre los<br>operadores booleanos |      | Utilización de los<br>operadores booleanos |      |
|------------------------|------------------------------------------------|------|------------------------------------------------|------|--------------------------------------------|------|
|                        | Abs                                            | %    | Abs                                            | %    | Abs                                        | %    |
| Sí                     | 10                                             | 38.5 | 12                                             | 46.2 |                                            |      |
| No                     | 16                                             | 61.5 | 14                                             | 53.8 |                                            |      |
| Siempre                |                                                |      |                                                |      | 3                                          | 11.5 |
| Casi siempre           |                                                |      |                                                |      | 1                                          | 3.8  |
| Muchas veces           |                                                |      |                                                |      | 0                                          | 0    |
| Algunas veces          |                                                |      |                                                |      | 4                                          | 15.4 |
| No utilizo             |                                                |      |                                                |      | 5                                          | 19.2 |
| No responde            |                                                |      |                                                |      | 13                                         | 50   |
| <b>Total</b>           | 26                                             | 100  | 26                                             | 100  | 26                                         | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3, 5, 10 y 11

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Según la información proporcionada, un 38.5 % de administrativos, indican "haber recibido orientación en el uso del catálogo en línea" y de ellos, un 46.2% indican "conocer los operadores booleanos".

Sobre la "utilización de los operadores booleanos", el 30.7 % de los administrativos indican que los utilizan. Un porcentaje de 69.2%, de los usuarios manifiestan "no utilizarlos " o "no responde".

Cuadro 18

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Conocimiento que tiene el usuario sobre el  
método de truncamiento del catálogo en línea, 2001.

| Usuario<br>Conocimiento | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|-------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                         | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Sí                      | 24         | 16.9       | 13        | 37.1       | 10             | 38.5       |
| No                      | 118        | 83.1       | 22        | 62.9       | 16             | 61.5       |
| <b>Total</b>            | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 12

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Los datos reflejan en el sector de estudiantes, un bajo grado de conocimiento del método de truncamiento. La información de este cuadro tiene relación con el cuadro 3, en el que se le pregunta al usuario si "Ha recibido orientación en el uso del catálogo en línea" y un 26.1 % de los estudiantes contestan afirmativamente. Sin embargo, sólo 16.9 % de ellos indican conocer el método de truncamiento.

En los sectores de académicos y administrativos, es menor la cantidad de usuarios que conocen el método de truncamiento, en relación con los estudiantes, a pesar de haber recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea. En estos dos sectores el grado de conocimiento sobre este método de búsqueda es "regular".

Se podría manifestar con respecto a esta variable que:

Un 36.7 % de los usuarios, que han recibido a la orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, no recuerdan la existencia del método de búsqueda de truncamiento.

Cuadro 19

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización del método de truncamiento  
del catálogo en línea, según tipo de usuario, 2001.

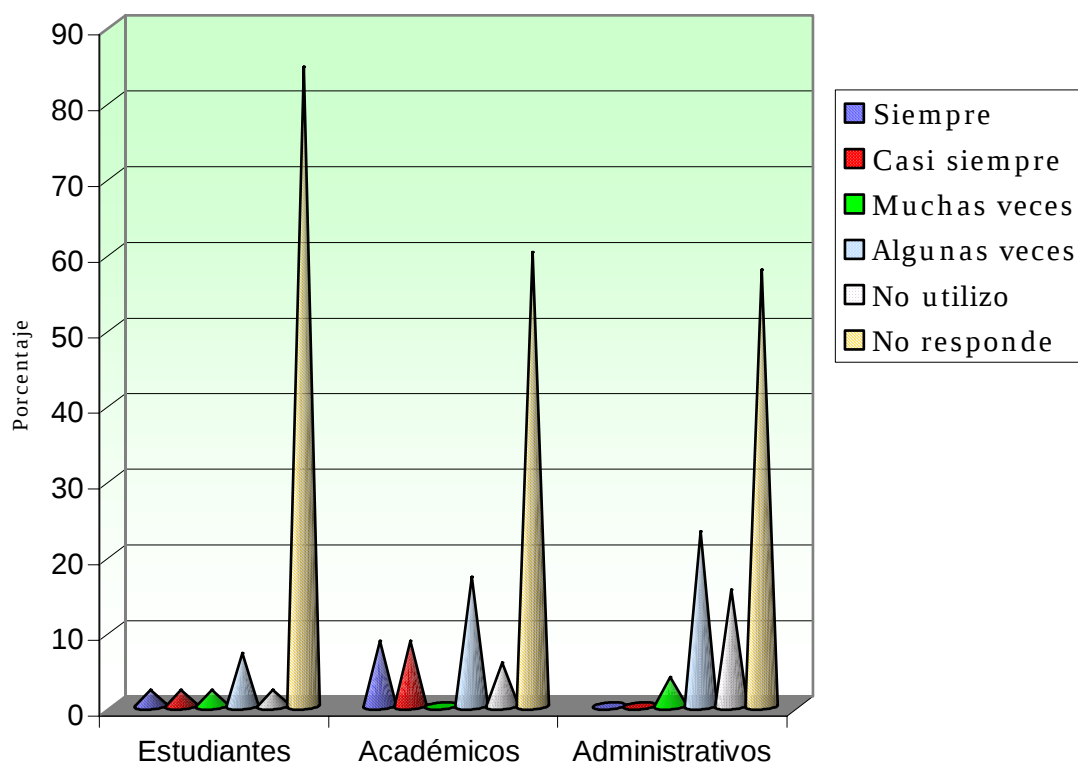
| <div> <div>Usuario</div> <div>Utilización</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                        | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                                | 3          | 2.1        | 3         | 8.6        | 0              | 0          |
| Casi Siempre                                           | 3          | 2.1        | 3         | 8.6        | 0              | 0          |
| Muchas veces                                           | 3          | 2.1        | 0         | 0          | 1              | 3.8        |
| Algunas veces                                          | 10         | 7.0        | 6         | 17.1       | 6              | 23.1       |
| No utilizo                                             | 3          | 2.1        | 2         | 5.7        | 4              | 15.4       |
| No responde                                            | 120        | 84.5       | 21        | 60         | 15             | 57.7       |
| <b>Total</b>                                           | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 13

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

**Gráfico 6**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Utilización del método de truncamiento en**  
**el catálogo en línea, según tipo de usuario, 2001**



Fuente: Cuadro 19

Se observa en el sector de estudiantes, un bajo grado de utilización de este método de búsqueda. Del 26.0 % de los estudiantes que afirman haber recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, según información reflejada en el Cuadro 3, solamente 13.3 % de los estudiantes, utilizan el método de truncamiento.

La frecuencia de uso se presenta en la respuesta de 10 estudiantes (7.0%) que emplean “algunas veces”, el método de truncamiento en la localización de la información.

Se destacan 2.1 % estudiantes, que a pesar de indicar que conocen este método de búsqueda en la utilización del mismo, no responden esta pregunta.

A la pregunta abierta de “¿Por qué no lo utilizan?”, los 3 (2.1%) estudiantes afirman no necesitarlo.

Con respecto al sector de académicos, se observa que la utilización del método de truncamiento del catálogo en línea, se presenta en la respuesta de 6 usuarios en la opción de “algunas veces” (17.1%). Dos académicos afirman “no utilizar el método de truncamiento”, debido a que es el bibliotecólogo quien les realiza la búsqueda de información.

De los usuarios del sector de administrativos, a la pregunta “¿Por qué no utilizan el método de truncamiento?”, 3 afirman “no utilizarlo”, porque no lo necesitan y 1 indica que el bibliotecólogo es quien realiza la búsqueda.

Se puede indicar para los tres sectores de usuarios lo siguiente:

- Es menor la cantidad de usuarios que emplea el método de truncamiento en sus búsquedas, que los que han recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA.
- El grado de utilización es bajo ya que solo es utilizado “algunas veces” por semana y por muy pocos usuarios.
- Los usuarios no utilizan la información suministrada en la orientación recibida sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA.
- Por falta de conocimiento sobre el uso del método de truncamiento, el usuario no lo emplea en las búsquedas.

- Los usuarios conocen con antelación la información documental que necesitan.
- El bibliotecólogo, en muchas ocasiones, realiza las búsquedas de información para los usuarios en el catálogo en línea del SIDUNA.

Cuadro 20

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Recurrencia de los estudiantes para que se les  
brinde ayuda en el uso del catálogo en línea, 2001

| A quién acude<br>Frecuencia de<br>utilización | A la persona que está<br>al lado |            | Ayuda impresa |            | Ayudas que presenta el<br>programa |            | Bibliotecólogo |            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|------------|---------------|------------|------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                               | Abs                              | %          | Abs           | %          | Abs                                | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                       | 24                               | 16.9       | 4             | 2.8        | 7                                  | 4.9        | 31             | 21.8       |
| Casi Siempre                                  | 24                               | 16.9       | 3             | 2.1        | 7                                  | 4.9        | 19             | 13.4       |
| Muchas veces                                  | 14                               | 9.9        | 6             | 4.2        | 6                                  | 4.2        | 6              | 4.2        |
| Algunas veces                                 | 25                               | 17.6       | 14            | 9.9        | 23                                 | 16.2       | 37             | 26.1       |
| Nunca                                         | 28                               | 19.7       | 69            | 48.6       | 54                                 | 38.0       | 27             | 19.0       |
| No responde                                   | 27                               | 19.0       | 46            | 32.4       | 45                                 | 31.7       | 22             | 15.5       |
| <b>Total</b>                                  | <b>142</b>                       | <b>100</b> | <b>142</b>    | <b>100</b> | <b>142</b>                         | <b>100</b> | <b>142</b>     | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 14

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

Cuadro 21

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Recurrencia de los académicos para que se les  
brinde ayuda en el uso del catálogo en línea, 2001

| A quién acude<br>Frecuencia de<br>utilización | A la persona que está<br>al lado |            | Ayuda impresa |            | Ayudas que presenta el<br>programa |            | Bibliotecólogo |            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|------------|---------------|------------|------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                               | Abs                              | %          | Abs           | %          | Abs                                | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                       | 3                                | 8.6        | 0             | 0          | 4                                  | 11.4       | 16             | 45.7       |
| Casi Siempre                                  | 1                                | 2.9        | 0             | 0          | 3                                  | 8.6        | 3              | 8.6        |
| Muchas veces                                  | 1                                | 2.9        | 1             | 2.9        | 3                                  | 8.6        | 2              | 5.7        |
| Algunas veces                                 | 2                                | 5.7        | 4             | 11.4       | 5                                  | 14.3       | 4              | 11.4       |
| Nunca                                         | 11                               | 31.4       | 11            | 31.4       | 7                                  | 20.0       | 4              | 11.4       |
| No responde                                   | 17                               | 48.5       | 19            | 54.3       | 13                                 | 37.1       | 6              | 17.1       |
| <b>Total</b>                                  | <b>35</b>                        | <b>100</b> | <b>35</b>     | <b>100</b> | <b>35</b>                          | <b>100</b> | <b>35</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 14

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

Cuadro 22

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Recurrencia de los administrativos para que se les  
brinde ayuda en el uso del catálogo en línea, 2001

| A quién acude<br>Frecuencia de<br>utilización | A la persona que está<br>al lado |            | Ayuda impresa |            | Ayudas que presenta el<br>programa |            | Bibliotecólogo |            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|------------|---------------|------------|------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                               | Abs                              | %          | Abs           | %          | Abs                                | %          | Abs            | %          |
| Siempre                                       | 1                                | 3.8        | 0             | 0          | 1                                  | 3.8        | 12             | 46.2       |
| Casi Siempre                                  | 0                                | 0          | 0             | 0          | 0                                  | 0          | 1              | 3.8        |
| Muchas veces                                  | 0                                | 0          | 0             | 0          | 1                                  | 3.8        | 1              | 3.8        |
| Algunas veces                                 | 4                                | 15.4       | 1             | 3.8        | 0                                  | 0          | 2              | 7.7        |
| Nunca                                         | 5                                | 19.2       | 6             | 23.1       | 6                                  | 23.1       | 1              | 3.8        |
| No responde                                   | 16                               | 61.5       | 19            | 73.1       | 18                                 | 69.2       | 9              | 34.6       |
| <b>Total</b>                                  | <b>26</b>                        | <b>100</b> | <b>26</b>     | <b>100</b> | <b>26</b>                          | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 14

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

Se puede observar que según el análisis de los datos en los tres sectores de usuarios del catálogo en línea del SIDUNA, la primer opción de consulta para solicitar ayuda en la realización de una búsqueda de información es el bibliotecólogo.

En el sector de académicos y administrativos, el bibliotecólogo obtiene el porcentaje más alto de recurrencia “siempre”, ya que se le consulta cuando surgen problemas en la realización de las búsquedas de información en el catálogo en línea.

Se puede indicar que los tres sectores de usuarios prefieren consultar al bibliotecólogo u otro usuario, cuando han tenido problemas al realizar una búsqueda en el catálogo en línea.

También se observa en los tres sectores de usuarios que las últimas opciones de consulta son las ayudas que presenta el programa o la ayuda impresa de carteles o desplegables.

Cuadro 23

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización de la base de datos de artículos  
de revistas, según tipo de usuario, 2001

| <div>Usuarios</div> <div>Utilización</div> | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|--------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                            | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Siempre                                    | 4           | 2.8        | 6          | 17.1       | 4               | 15.4       |
| Casi Siempre                               | 10          | 7.0        | 4          | 11.4       | 1               | 3.8        |
| Muchas veces                               | 11          | 7.7        | 6          | 17.1       | 1               | 3.8        |
| Algunas veces                              | 59          | 41.5       | 11         | 31.4       | 8               | 30.8       |
| No utilizo                                 | 56          | 39.4       | 7          | 20.0       | 10              | 38.5       |
| No responde                                | 2           | 1.4        | 1          | 2.9        | 2               | 7.7        |
| <b>Total</b>                               | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 15

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

La opción de búsqueda en la base de datos de revistas indizadas, le presenta la posibilidad a los usuarios de realizar búsquedas en las revistas que se indizan para el SIDUNA. Se tiene como política indizar el contenido de todas

las revistas que se publican en la Editorial de la Universidad Nacional, así como indizar parcialmente revistas que se publiquen en el idioma español, de acuerdo a los programas de estudio y a las necesidades de información de los usuarios

En este cuadro, los datos reflejan que la mayor frecuencia de utilización de la base de datos de artículos de revista es de un 41.5 % “algunas veces por semana”, en el caso del sector de estudiantes. Este porcentaje es muy similar a la variable “no utilizo”, que es de un 39.4 %.

A la pregunta abierta de “¿por qué no utiliza la base de datos de artículos de revista?”, 15.4 % (22) usuarios afirman no necesitar la información de las revistas, 4.7 % (11) usuarios afirman no conocer la base de datos, 1.4 % (2) usuarios afirman que las revistas que necesitan están en la Escuela donde estudia y .7 % (1) usuario dice que es el bibliotecólogo quién le realiza la búsqueda.

En el sector de académicos, la mayor frecuencia de utilización se presenta con 31.4 % “algunas veces”, seguido de la opción “no utilizo” con un 20.0%.

A la pregunta abierta de “¿por qué no utiliza la base de datos de artículos de revista?”, los usuarios respondieron que es el bibliotecólogo quien realiza la búsqueda de información.

Los datos de los administrativos reflejan que la mayoría “no utiliza la base de datos de artículos de revista” (38.5 %), debido a que es el bibliotecólogo quien realiza la búsqueda, respuesta que coincide con la información suministrada por los académicos.

Se podría decir para los tres sectores que:

- En promedio, los usuarios utilizan “algunas veces” por semana la base de datos de artículos de revistas.
- Es el Bibliotecólogo quien realiza las búsquedas en la base de datos de artículos de revistas a los usuarios.

Cuadro 24

Universidad Nacional  
Biblioteca “Joaquín García Monge”  
Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que  
realiza el estudiante en la base de datos de artículos de revistas indizadas, 2001

| Tipo de búsqueda<br>Utilización | Autor |      | Título |      | Materia |      | Palabras en<br>título |      | Combinación<br>de búsqueda |     |
|---------------------------------|-------|------|--------|------|---------|------|-----------------------|------|----------------------------|-----|
|                                 | Abs   | %    | Abs    | %    | Abs     | %    | Abs                   | %    | Abs                        | %   |
| Siempre                         | 22    | 15.5 | 26     | 18.3 | 17      | 12.0 | 2                     | 1.4  | 4                          | 2.8 |
| Casi Siempre                    | 12    | 8.5  | 25     | 17.6 | 19      | 13.4 | 7                     | 4.9  | 5                          | 3.5 |
| Muchas veces                    | 7     | 4.9  | 9      | 6.3  | 12      | 8.5  | 8                     | 5.6  | 4                          | 2.8 |
| Algunas veces                   | 21    | 14.8 | 15     | 10.6 | 21      | 14.8 | 18                    | 12.7 | 12                         | 8.5 |

|              |     |      |     |      |     |      |     |      |     |      |
|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| No utilizo   | 16  | 11.3 | 5   | 3.5  | 11  | 7.7  | 34  | 23.9 | 44  | 31.0 |
| No responde  | 64  | 45.1 | 62  | 43.7 | 62  | 43.7 | 73  | 51.4 | 73  | 51.4 |
| <b>Total</b> | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  | 142 | 100  |

---

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 16

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

El mayor grado de utilización de la base de datos de artículos de revista indizadas se presentó mediante la opción de título con un 18.3%, seguido de la opción por autor con 15.5%.

Al igual que en la base de datos de libros o documentos, los estudiantes utilizan la base de datos de artículos de revistas indizadas para realizar búsquedas por título, autor o materia, y el resto de opciones de búsqueda son ignoradas.

En promedio, en el sector de estudiantes en la categoría de “no responde” el porcentaje de respuesta es de un 47.0 % y en la categoría “no utilizo” el porcentaje de respuesta es de un 15.4%.

Cuadro 25

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que  
realiza el académico en la base de datos de artículos de revistas indizadas, 2001

| Tipo de búsqueda<br>Utilización | Autor     |            | Título    |            | Materia   |            | Palabras en<br>título |            | Combinación<br>de búsqueda |            |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------------------|------------|----------------------------|------------|
|                                 | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs                   | %          | Abs                        | %          |
| Siempre                         | 5         | 14.3       | 5         | 14.3       | 9         | 25.7       | 6                     | 17.1       | 4                          | 11.4       |
| Casi Siempre                    | 8         | 22.9       | 10        | 28.6       | 9         | 25.7       | 1                     | 2.9        | 3                          | 8.6        |
| Muchas veces                    | 5         | 14.3       | 4         | 11.4       | 5         | 14.3       | 3                     | 8.6        | 5                          | 14.3       |
| Algunas veces                   | 4         | 11.4       | 4         | 11.4       | 3         | 8.6        | 4                     | 11.4       | 4                          | 11.4       |
| No utilizo                      | 2         | 5.7        | 2         | 5.7        | 1         | 2.9        | 4                     | 11.4       | 5                          | 14.3       |
| No responde                     | 11        | 31.4       | 10        | 28.6       | 8         | 22.9       | 17                    | 48.6       | 14                         | 40.0       |
| <b>Total</b>                    | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>35</b>             | <b>100</b> | <b>35</b>                  | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 16

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

En promedio, para el sector de académicos se observa que el 34.3% de los usuarios “no responde” la pregunta.

La mayor frecuencia de utilización se presenta en la opción de título con un 28.6 %, “casi siempre”, seguido por la opción de materia con un 25.7%, en las alternativas “siempre y casi siempre”.

La menor frecuencia de utilización se presenta en la opción de combinación de búsqueda con un porcentaje de un 14.3%, seguido por la opción de palabras en título con un porcentaje de 11.4%.

En promedio en el sector de académicos en la categoría de “no responde” el porcentaje de respuesta es de un 34.3 % y en la categoría “no utilizo” el porcentaje de respuesta es de un 8.0%.

Cuadro 26

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Frecuencia de uso de las alternativas de búsqueda que  
realiza el administrativo en la base de datos de artículos de revistas indizadas, 2001

| Tipo de búsqueda<br>Utilización | Autor     |            | Título    |            | Materia   |            | Palabras en<br>título |            | Combinación<br>de búsqueda |            |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------------------|------------|----------------------------|------------|
|                                 | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs                   | %          | Abs                        | %          |
| Siempre                         | 4         | 15.4       | 4         | 15.4       | 9         | 34.6       | 4                     | 15.4       | 4                          | 15.4       |
| Casi Siempre                    | 2         | 7.7        | 3         | 11.5       | 2         | 7.7        | 1                     | 3.8        | 2                          | 7.7        |
| Muchas veces                    | 0         | 0          | 2         | 7.7        | 0         | 0          | 2                     | 7.7        | 2                          | 7.7        |
| Algunas veces                   | 4         | 15.4       | 4         | 15.4       | 1         | 3.8        | 1                     | 3.8        | 1                          | 3.8        |
| No utilizo                      | 1         | 3.8        | 1         | 3.8        | 1         | 3.8        | 2                     | 7.7        | 2                          | 7.7        |
| No responde                     | 15        | 57.7       | 12        | 46.2       | 13        | 50.0       | 16                    | 61.5       | 15                         | 57.7       |
| <b>Total</b>                    | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>26</b>             | <b>100</b> | <b>26</b>                  | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 16

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

La mayor frecuencia de uso de la base de datos de artículos de revistas indizadas se presenta en la opción de materia con 34.6 % que corresponde a la opción de “siempre”. En las otras opciones se presenta igual porcentaje, un 15.4 % de frecuencia de uso, en la opción de “siempre”.

Al igual que los dos sectores anteriores de usuarios, los administrativos en promedio de un 54.6 % “no responden” a la pregunta de uso de la base de datos de artículos de revistas indizadas.

Se puede deducir para este sector de usuarios que:

- Los administrativos no utilizan las revistas indizadas.

Cuadro 27

Universidad Nacional  
Biblioteca “Joaquín García Monge”  
Conocimiento que tiene el usuario sobre la opción  
status items/resev. del catálogo en línea, 2001

| <div>Usuario</div> <div>Conoce<br/>Status items/resev.</div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|--------------------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                                              | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| Sí                                                           | 46         | 32.4 | 16        | 45.7 | 14             | 53.8 |
| No                                                           | 96         | 67.6 | 19        | 54.3 | 12             | 46.2 |

|              |     |     |    |     |    |     |
|--------------|-----|-----|----|-----|----|-----|
| <b>Total</b> | 142 | 100 | 35 | 100 | 26 | 100 |
|--------------|-----|-----|----|-----|----|-----|

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 17

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

La opción status items/resev., le brinda al usuario del catálogo en línea del SIDUNA la posibilidad de conocer el estado físico (encuadernando, retirado, dañado, referencia o prestado) de los diferentes libros y documentos, además el nombre del usuario que lo tiene en préstamo y la fecha de devolución.

Según los datos presentados, se observa que en el sector de estudiantes, un porcentaje de 67.6 % de usuarios “no conocen la opción status items/resev.”, y solamente el 32.4 % afirman conocer esta opción. Esto refleja un regular grado de conocimiento por parte de los estudiantes.

En el sector de académicos se observa, que sólo el 45.7 % de ellos conoce la opción status items/resev., porcentaje que es superior al 54.3% de académicos que afirman no conocer esta opción.

Se podría indicar que:

➤ Menos de la mitad de académicos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, no conocen la opción de status items/reserv.

➤ La misma cantidad de usuarios que indican haber recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, afirman conocer la opción de status items/reserv.

En el sector de administrativos se refleja, según el análisis de la información, que el 53.8 % de los encuestados afirma conocer la opción status items/resev., aún así el grado de conocimiento es regular.

Según lo anterior, se puede deducir que:

- Mayor cantidad de usuarios administrativos afirman conocer la opción de status items/reserv.
- Mayor cantidad de usuarios administrativos que recibieron orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, indican conocer la opción de status items/reserv.

#### Cuadro 28

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización de la opción de status items/resev.,  
del catálogo en línea según tipo de usuario, 2001

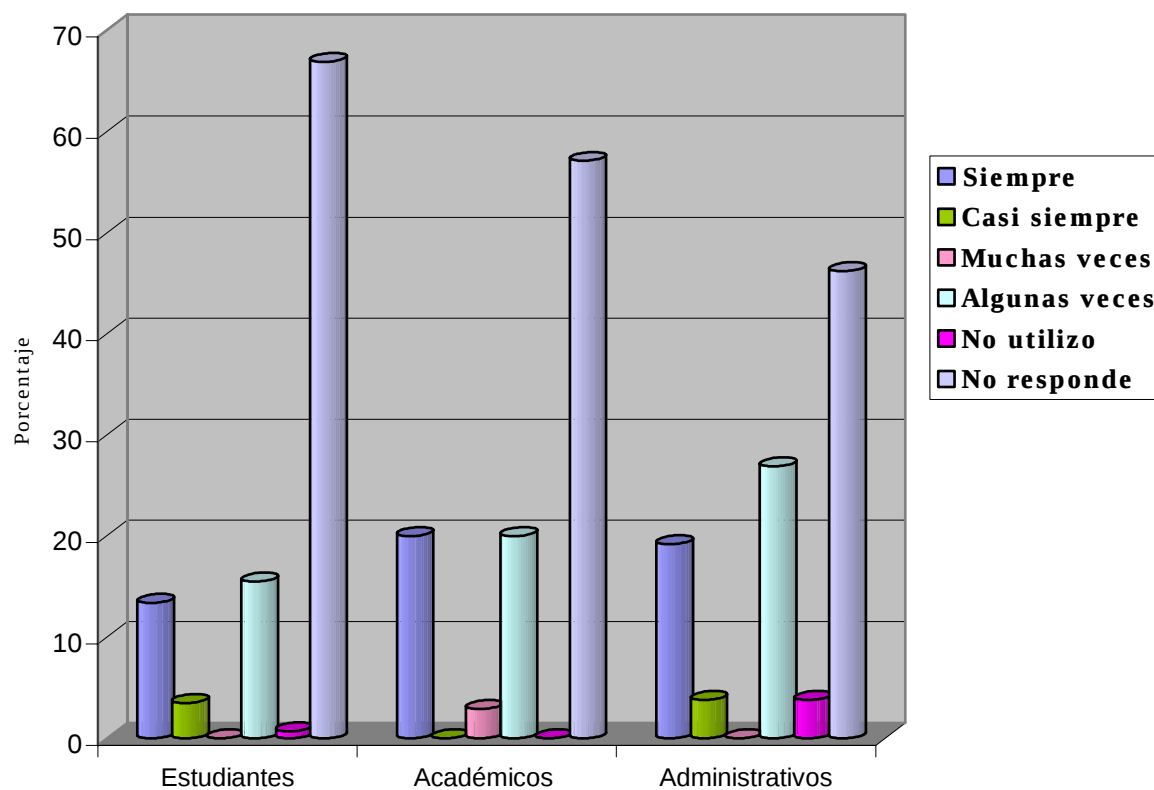
| <div> <div>Usuario</div> <div>Utilización</div> </div> | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|--------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                                        | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Siempre                                                | 19          | 13.4       | 7          | 20.0       | 5               | 19.2       |
| Casi Siempre                                           | 5           | 3.5        | 0          | 0          | 1               | 3.8        |
| Muchas veces                                           | 0           | 0          | 1          | 2.9        | 0               | 0          |
| Algunas veces                                          | 22          | 15.5       | 7          | 20.0       | 7               | 26.9       |
| No utilizo                                             | 1           | .7         | 0          | 0          | 1               | 3.8        |
| No responde                                            | 95          | 66.9       | 20         | 57.1       | 12              | 46.2       |
| <b>Total</b>                                           | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 18

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

**Gráfico 7**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Utilización de la opción de Status items/resev.**  
**del catálogo en línea según tipo de usuario, 2001.**



Fuente: Cuadro 28

Se observa que la mayor frecuencia de utilización de la opción status items/reserv. en el sector de estudiantes es de “algunas veces” por semana, con un 15.5 %, seguido de la opción de “siempre” (13.4 %).

Se podría decir que :

- El total de estudiantes que afirman conocer la opción status items/reserv., sí la utilizan.
- Es mayor la cantidad de estudiantes que utilizan la opción de status items/reserv., que los que han recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA.
- Esta opción que presenta el catálogo en línea del SIDUNA, es fácil de utilizar.

La mayor frecuencia de utilización de la opción status items/reserv., en el sector de académicos es de 20.0 % tanto en la opción de “siempre” como en “algunas veces”.

Se podría decir que:

- Es menor la cantidad de académicos que utilizan la opción status items/reserv., que los que afirman conocerla.

➤ Es menor la cantidad de académicos que utilizan la opción status items/reserv., que los que afirman haber recibido orientación sobre el uso del catálogo en línea.

Para el sector de administrativos la mayor frecuencia de utilización es de un 26.9 % para la opción de “algunas veces”, seguido de un 19.2 % para la alternativa “siempre”.

Se podría decir que:

➤ Es igual la cantidad de administrativos que afirman conocer la opción status items/reserv., con respecto a la cantidad que la utilizan.

➤ Es mayor la cantidad de usuarios administrativos que utilizan la opción status items/resev., del catálogo en línea, con respecto a los que “no responden”.

Para los tres sectores de usuarios del catálogo en línea, en promedio, el grado de utilización de la opción de status items/resev., es de “algunas veces”.

Cuadro 29

Universidad Nacional  
Biblioteca “Joaquín García Monge”  
Conocimiento que tiene el usuario sobre  
la opción de nuevas adiciones, 2001

| <div> <div>Usuario</div> <div>Conoce Nuevas adiciones</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                                    | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Sí                                                                 | 19         | 13.4       | 13        | 37.1       | 4              | 15.4       |
| No                                                                 | 123        | 86.6       | 22        | 62.9       | 22             | 84.6       |
| <b>Total</b>                                                       | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 19

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

La opción de nuevas adiciones le brinda al usuario la posibilidad de conocer las ultimas adquisiciones de libros, documentos y revistas del SIDUNA.

Se observa en el análisis de esta información, que predomina un alto porcentaje de usuarios (estudiantes 86.6 %, académicos 62.9 %, administrativos 84.6 %) que expresan “no conocer la opción de nuevas adiciones” que presenta el catálogo en línea.

Se podría decir para los tres sectores de usuarios que:

➤ No recuerdan la explicación que se le brindó en la orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, sobre la opción de nuevas adiciones.

Cuadro 30

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización de la opción de nuevas adiciones,  
del catálogo en línea según tipo de usuario, 2001

| <div> <div>Usuario</div> <div>Utilización</div> </div> | Estudiantes |      | Académicos |      | Administrativos |     |
|--------------------------------------------------------|-------------|------|------------|------|-----------------|-----|
|                                                        | Abs         | %    | Abs        | %    | Abs             | %   |
| Siempre                                                | 1           | .7   | 5          | 14.3 | 1               | 3.8 |
| Casi Siempre                                           | 1           | .7   | 1          | 2.9  | 0               | 0   |
| Muchas veces                                           | 1           | .7   | 2          | 5.7  | 2               | 7.7 |
| Algunas veces                                          | 15          | 10.6 | 5          | 14.3 | 1               | 3.8 |

|              |            |            |           |            |           |            |
|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| No utilizo   | 0          | 0          | 0         | 0          | 1         | 3.8        |
| No responde  | 124        | 87.3       | 22        | 62.9       | 21        | 80.8       |
| <b>Total</b> | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b> | <b>100</b> |

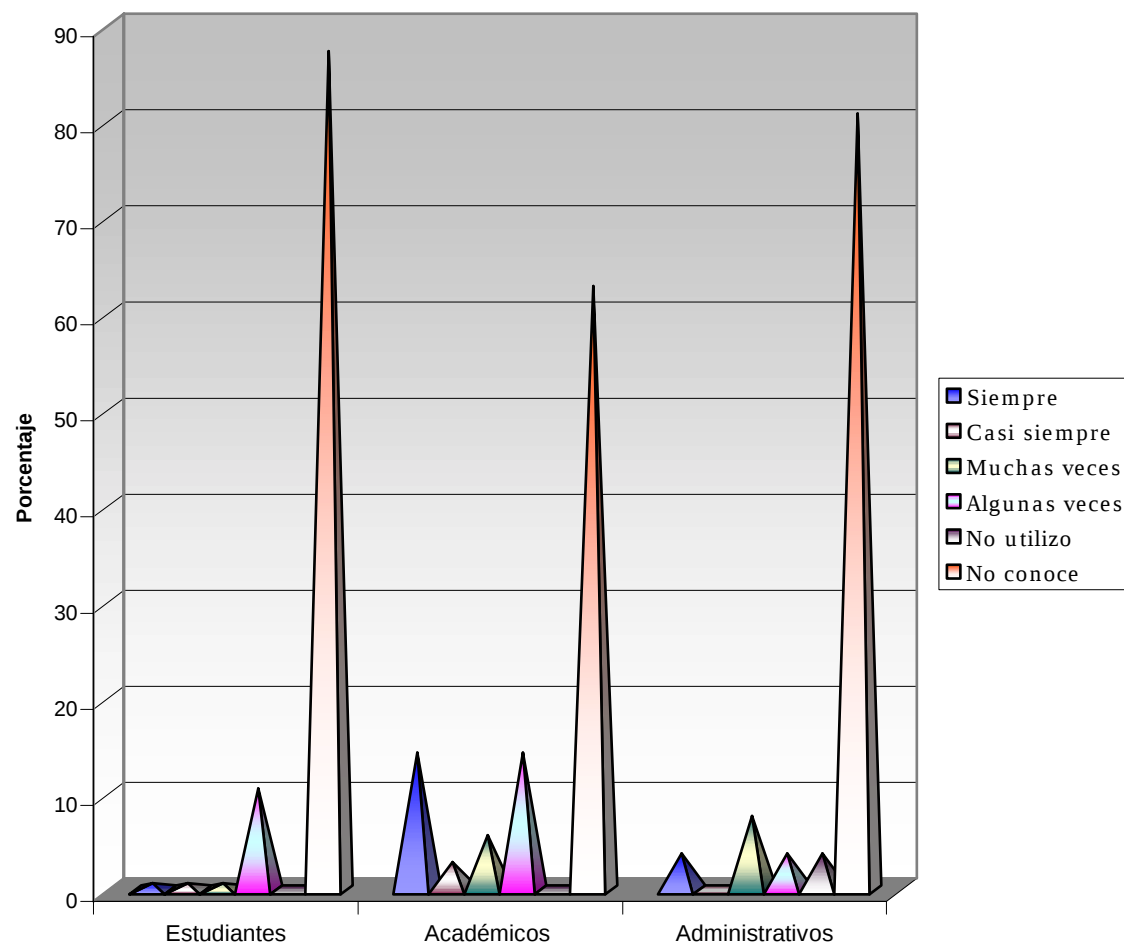
---

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 20

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Gráfico 8  
 Universidad Nacional  
 Biblioteca "Joaquín García Monge"  
 Utilización de la opción de nuevas adiciones en  
 el catálogo en línea , según tipo de usuarios, 2001



Fuente: Cuadro 30

Se observa en el sector de estudiantes que la frecuencia “algunas veces” es la de mayor utilización con un 10.6 %, por lo que se considera un alto grado de utilización de la opción de nuevas adiciones. Si sólo se consideran los usuarios que afirman conocerla, es bajo el grado de conocimiento con respecto al total de la muestra encuestada.

En el sector de académicos se observa igualdad de frecuencia de utilización en las opciones de “siempre” y “algunas veces” por semana (14.3 %), lo que representa un regular grado de utilización de la opción.

En el sector de administrativos, la mayor frecuencia de utilización se presenta en la opción de “muchas veces” (7.7 %), lo que representa también un regular grado de utilización.

A la pregunta abierta de “¿por qué no utiliza la opción de nuevas adiciones?”, solamente un usuario administrativo afirma no necesitarla.

Se podría deducir para los tres sectores de usuarios del catálogo en línea del SIDUNA, que:

➤ Los usuarios no utilizan la opción de nuevas adiciones del catálogo en línea del SIDUNA, porque no la conocen.

Cuadro 31

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización que hacen los estudiantes de las ayudas  
que presenta el catálogo en línea, 2001.

| Tipo de ayuda<br>Utilización | Autor      |            | Título     |            | Materia    |            | Palabras en<br>título |            | Combinación<br>de búsqueda |            |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|----------------------------|------------|
|                              | Abs        | %          | Abs        | %          | Abs        | %          | Abs                   | %          | Abs                        | %          |
| Siempre                      | 24         | 16.9       | 22         | 15.5       | 18         | 12.7       | 9                     | 6.3        | 5                          | 3.5        |
| Casi Siempre                 | 16         | 11.3       | 26         | 18.3       | 17         | 12.0       | 8                     | 5.6        | 6                          | 4.2        |
| Muchas veces                 | 11         | 7.7        | 8          | 5.6        | 11         | 7.7        | 11                    | 7.7        | 4                          | 2.8        |
| Algunas veces                | 21         | 14.8       | 19         | 13.4       | 21         | 14.8       | 12                    | 8.5        | 15                         | 10.6       |
| Nunca                        | 10         | 7.0        | 10         | 7.0        | 13         | 9.2        | 41                    | 28.9       | 49                         | 34.5       |
| No responde                  | 60         | 42.3       | 57         | 40.1       | 61         | 43.0       | 61                    | 43.0       | 63                         | 44.4       |
| <b>Total</b>                 | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>142</b>            | <b>100</b> | <b>142</b>                 | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 21

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa

Al analizar la información del sector de estudiantes, se observa que un alto porcentaje de usuarios “no respondieron” la pregunta.

La frecuencia de mayor uso en la utilización de las ayudas por parte del estudiante, es la opción de título con un 18.3%, para la categoría de “casi siempre”, en segundo lugar la opción de autor con un 16.9 %, para la categoría de “siempre” y en tercer lugar la opción de materia con un 14.8 %, para la categoría de “algunas veces”.

Se demuestra que las opciones de ayuda que presenta la opción en “palabras en título” y “combinación de búsqueda” son las menos utilizadas por los estudiantes.

En promedio el 17.32 % de usuarios del sector de estudiantes “nunca utiliza las ayudas” que presenta el catálogo en línea.

En promedio el 42.5% de usuarios del sector de estudiantes “no responde” la pregunta.

Cuadro 32

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización que hacen los académicos de las ayudas  
que presenta el catálogo en línea, 2001.

| Tipo de ayuda<br>Utilización | Autor     |            | Título    |            | Materia   |            | Palabrea en<br>título |            | Combinación de<br>búsqueda |            |
|------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------------------|------------|----------------------------|------------|
|                              | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs                   | %          | Abs                        | %          |
| Siempre                      | 10        | 28.6       | 7         | 20.0       | 8         | 22.9       | 4                     | 11.1       | 4                          | 11.4       |
| Casi Siempre                 | 7         | 20.0       | 7         | 20.0       | 6         | 17.1       | 5                     | 14.3       | 2                          | 5.7        |
| Muchas veces                 | 1         | 2.9        | 5         | 14.3       | 3         | 8.6        | 1                     | 2.9        | 1                          | 2.9        |
| Algunas veces                | 3         | 8.6        | 2         | 5.7        | 4         | 11.4       | 3                     | 8.6        | 4                          | 11.4       |
| Nunca                        | 5         | 14.3       | 5         | 14.3       | 5         | 14.3       | 8                     | 22.9       | 9                          | 25.7       |
| No responde                  | 9         | 25.7       | 9         | 25.7       | 9         | 25.7       | 14                    | 40.0       | 15                         | 42.9       |
| <b>Total</b>                 | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>35</b>             | <b>100</b> | <b>35</b>                  | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 21

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa

En el sector de académicos se observa, que la mayor frecuencia de utilización de las ayudas, se presenta en la opción de “catálogo de autor” con un 28.6 % que corresponde a “siempre”. Le sigue la opción de “catálogo de materia” con 22.9 % que también corresponde a la frecuencia “siempre”, un 20.0% corresponde a la opción de “catálogo de título” que corresponde a la frecuencia de “siempre”.

Las opciones menos utilizadas son las de “combinación de búsqueda” con un porcentaje de 25.7% y “palabras en título” con un porcentaje de 22.9%.

En promedio el 32.0 % de usuarios del sector de académicos “no responde” la pregunta.

Cuadro 33

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Utilización que hacen los administrativos de las ayudas  
que presenta el catálogo en línea, 2001.

| Tipo de ayuda<br>Utilización | Autor     |            | Título    |            | Materia   |            | Palabras en<br>título |            | Combinación de<br>búsqueda |            |
|------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------------------|------------|----------------------------|------------|
|                              | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs       | %          | Abs                   | %          | Abs                        | %          |
| Siempre                      | 8         | 30.8       | 8         | 30.8       | 10        | 38.5       | 4                     | 15.4       | 1                          | 3.8        |
| Casi Siempre                 | 7         | 26.9       | 6         | 23.1       | 3         | 11.5       | 3                     | 11.5       | 4                          | 15.4       |
| Muchas veces                 | 1         | 3.8        | 3         | 11.5       | 1         | 3.8        | 1                     | 3.8        | 1                          | 3.8        |
| Algunas veces                | 2         | 7.7        | 1         | 3.8        | 2         | 7.7        | 3                     | 11.5       | 2                          | 7.7        |
| Nunca                        | 2         | 7.7        | 2         | 7.7        | 4         | 15.4       | 5                     | 19.2       | 6                          | 23.1       |
| No responde                  | 6         | 23.1       | 6         | 23.1       | 6         | 23.1       | 10                    | 38.5       | 12                         | 46.2       |
| <b>Total</b>                 | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>26</b>             | <b>100</b> | <b>26</b>                  | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 21

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa

Se observa en el sector de administrativos, que un 38.5 % indican que utilizan las ayudas en el catálogo de materia, seguido de las opciones de catálogo de autor y catálogo de título con un 30.8%.

Al igual que en los dos sectores de usuarios anteriores, las opciones menos utilizadas son las ayudas presentadas en “palabras en título” y “combinación de búsquedas”.

Se podría indicar que en los tres sectores de usuarios:

- Las opciones de ayuda más utilizadas son de título, autor o materia.
- Un alto grado de usuarios no responden a la pregunta.
- Los usuarios no conocen las ayudas que presenta el catálogo en línea.

Cuadro 34

Universidad Nacional  
Biblioteca “Joaquín García Monge”  
Percepción del usuario sobre las ayudas que  
presenta el catálogo en línea, 2001

| <div> <div>Usuario</div> <div>Percepción</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|-------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                       | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Fácil                                                 | 41         | 28.9       | 16        | 45.7       | 12             | 46.2       |
| Ni fácil / Ni difícil                                 | 49         | 34.5       | 7         | 20.0       | 7              | 26.9       |
| Difíciles                                             | 3          | 2.1        | 2         | 5.7        | 0              | 0          |
| No responde                                           | 49         | 34.5       | 10        | 28.6       | 7              | 26.9       |
| <b>Total</b>                                          | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 22

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Según los datos anteriores, el 34.5 % de los estudiantes consideran que las ayudas son “ni fáciles / ni difíciles de utilizar”. Un 34.5 % de estudiantes “no responde” la pregunta, y un 28.9 % considera que las ayudas que presenta el catálogo en línea son “fáciles de utilizar”.

A la pregunta abierta de “¿Por qué son difíciles?”, dos usuarios respondieron que “la opción de ayuda no corresponde a la base de datos de documentos”. El otro usuario indica “no entender la explicación de cómo utilizar las ayudas que presenta la base de datos de documentos”.

En cuanto al sector de los académicos, un 45.7 % consideran que las “ayudas son fáciles de utilizar”. Los dos académicos que consideran que las ayudas son “difíciles”, indican “no entender la explicación que presenta la opción de ayudas”.

El 28.6 % del sector de académicos “no responde” la pregunta.

El 46.2 % del sector de administrativos consideran que las “ayudas son fáciles de utilizar”.

El 26.9 % de usuarios del sector de administrativos “no responde” la pregunta.

Al analizar esta información, se podría decir para los tres sectores de usuarios que:

➤ En general, la percepción que tienen los usuarios sobre las ayudas que presenta el catálogo en línea, es de regular grado de facilidad.

Cuadro 35

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Facilidad de las ayudas en la localización de  
la información en el catálogo en línea según usuario, 2001

| <div> <div>Usuario</div> <div>Facilidad de las ayudas</div> </div> | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                                                    | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Siempre                                                            | 23          | 16.2       | 9          | 25.7       | 11              | 42.3       |
| Casi Siempre                                                       | 28          | 19.7       | 11         | 31.4       | 5               | 19.2       |
| Muchas veces                                                       | 10          | 7.0        | 1          | 2.9        | 0               | 0          |
| Algunas veces                                                      | 30          | 21.1       | 3          | 8.6        | 3               | 11.5       |
| Nunca                                                              | 2           | 1.4        | 2          | 5.7        | 0               | 0          |
| No responde                                                        | 49          | 34.5       | 9          | 25.7       | 7               | 26.9       |
| <b>Total</b>                                                       | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 23

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

Según opinión del sector de estudiantes, las ayudas le facilitan la localización de la información en el catálogo en línea del SIDUNA, "algunas veces" (21.1%) lo que representa un porcentaje bajo de facilidad.

El porcentaje total de respuesta es de un 65.5% lo que ubica la frecuencia de facilidad de las ayudas en la opción de "muchas veces". Dos estudiantes respondieron a la pregunta abierta "¿Por qué las ayudas no le facilitan la localización de la información?" e indica que no comprenden la información que presenta la ayuda.

La mayor frecuencia de facilidad de las ayudas del catálogo en línea, según

respuesta del sector de académicos es de “casi siempre” (31.4%). Los dos académicos que respondieron a la pregunta abierta “¿Por qué las ayudas no le facilitan la localización de la información?”, coincide con la opinión de los estudiantes ya que indican no comprender la información que presenta la ayuda.

Según los datos obtenidos en el análisis de resultados del sector de administrativos, un 42.3% indican que las ayudas le facilitan la localización de la información.

Para los tres sectores de usuarios, se podría indicar que:

➤ Las ayudas “algunas veces” facilitan a los usuarios la búsqueda de información en el catálogo en línea.

Cuadro 36

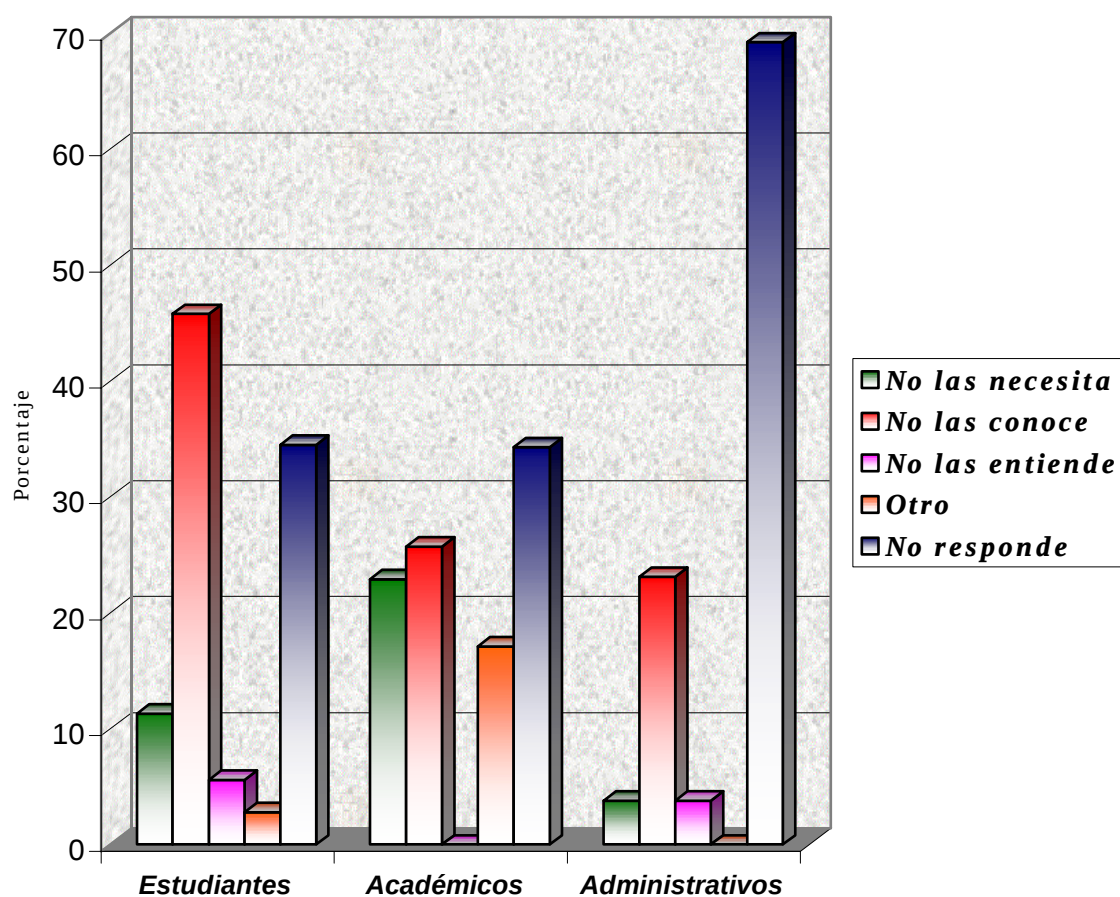
Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Razones de los usuarios para no utilizar las  
ayudas del catálogo en línea, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Razones</div> </div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|----------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                                    | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| No las necesita                                    | 16         | 11.3 | 8         | 22.9 | 1              | 3.8  |
| No las conoce                                      | 65         | 45.8 | 9         | 25.7 | 6              | 23.1 |
| No las entiende                                    | 8          | 5.6  | 0         | 0    | 1              | 3.8  |
| Otro                                               | 4          | 2.8  | 6         | 17.1 | 0              | 0    |
| No responde                                        | 49         | 34.5 | 12        | 34.3 | 18             | 69.2 |
| <b>Total</b>                                       | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 24

Abs = Frecuencia Absoluta.  
% = Frecuencia Relativa.

**Gráfico 9**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Razones de los usuarios para no utilizar las**  
**ayudas del catálogo en línea, 2001**



Fuente: Cuadro 36

Los datos indican, que de los estudiantes encuestados un 45.8 % no conocen las ayudas que brinda el catálogo en línea del SIDUNA.

Con respecto a la pregunta abierta “¿por qué no utiliza las ayudas?”, tres estudiantes afirman que las ayudas no corresponden a la información que se presenta en la pantalla y uno dice que el bibliotecólogo es quien realiza la búsqueda de información.

En el sector de académicos, un 65.7 % expresan que no utilizan las ayudas porque no las conocen ya que el bibliotecólogo es quien les realiza las búsquedas de información en el catálogo en línea.

En el sector de administrativos ninguno respondió la pregunta abierta.

Cuadro 37

Universidad Nacional.  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Aspectos por mejorar en el catálogo en línea,  
según usuario, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Aspectos por mejorar en el catálogo en línea</div> </div> | Estudiante |      | Académico |      | Administrativo |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|----------------|------|
|                                                                                         | Abs        | %    | Abs       | %    | Abs            | %    |
| Tiempo de respuesta                                                                     | 40         | 28.2 | 8         | 22.9 | 4              | 15.4 |
| <b>Total</b>                                                                            | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |
| Puntos de acceso                                                                        | 59         | 41.5 | 8         | 22.9 | 4              | 15.4 |
| <b>Total</b>                                                                            | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |
| Más computadoras                                                                        | 84         | 59.2 | 18        | 51.4 | 12             | 46.2 |
| <b>Total</b>                                                                            | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |
| Otro                                                                                    | 32         | 22.5 | 8         | 22.9 | 8              | 30.8 |
| <b>Total</b>                                                                            | 142        | 100  | 35        | 100  | 26             | 100  |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 25

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Los datos reflejan que para los usuarios de los tres sectores, se debe de poner a disposición más computadoras para utilizar el catálogo en línea. En segundo lugar, consideran que se debe mejorar el acceso a la información por medio de los puntos de acceso y en tercer lugar consideran que se debe de mejorar el tiempo de respuesta.

En la opción de respuesta "Otras mejoras", los usuarios de los tres sectores

opinan que se debe de brindar capacitación en el uso del catálogo en línea, y se debe de cambiar el teclado de las computadoras. También indican que el sistema se descompone con mucha frecuencia.

Un usuario académico considera que se debe realizar una descripción más exhaustiva del documento y asignar más descriptores a los mismos.

Los usuarios desean que un bibliotecólogo esté siempre en el área donde se ubican las computadoras para hacer consultas y evacuar dudas.

Otro usuario indica que no encuentra los libros en el estante y que prefiere estante cerrado porque el bibliotecólogo se los facilita.

Cuadro 38

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Éxito en la localización de la información en el  
catálogo en línea, según usuario, 2001.

| <div> <div>Usuario</div> <div>Encontró la información</div> </div> | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                                                                    | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Sí                                                                 | 113        | 79.6       | 28        | 80.0       | 21             | 80.8       |
| No                                                                 | 21         | 14.8       | 2         | 5.7        | 2              | 7.7        |
| No responde                                                        | 8          | 5.6        | 5         | 14.3       | 3              | 11.5       |
| <b>Total</b>                                                       | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 26

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

Se observa un alto grado de éxito en la localización de la información en el catálogo en línea del SIDUNA en los tres sectores de usuarios.

Se puede indicar que se debe a que el usuario generalmente realiza sus búsquedas en las base de datos de libros o documentos y en la base de artículos de revista por autor o título del documento, lo que le permite localizar la información que necesita.

Solamente un bajo porcentaje de usuarios afirman no localizar información o no responden la pregunta.

Se podría indicar para el sector de estudiantes que:

- Un alto porcentaje de estudiantes localizan la información.
- El profesor le brinda al estudiante los datos de autor o título de los documentos, lo que facilita la búsqueda de información.
- El estudiante no busca otros documentos sino que se limita a la información que le brinda el académico.

Se puede decir que los académicos y administrativos de la Universidad Nacional que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA.

- Encuentran la información que necesitan en el catálogo en línea del SIDUNA.
- Está satisfecho con la información que obtienen del catálogo en línea del SIDUNA.

Cuadro 39

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Frecuencia de localización de la información  
en el catálogo en línea, según usuario, 2001.

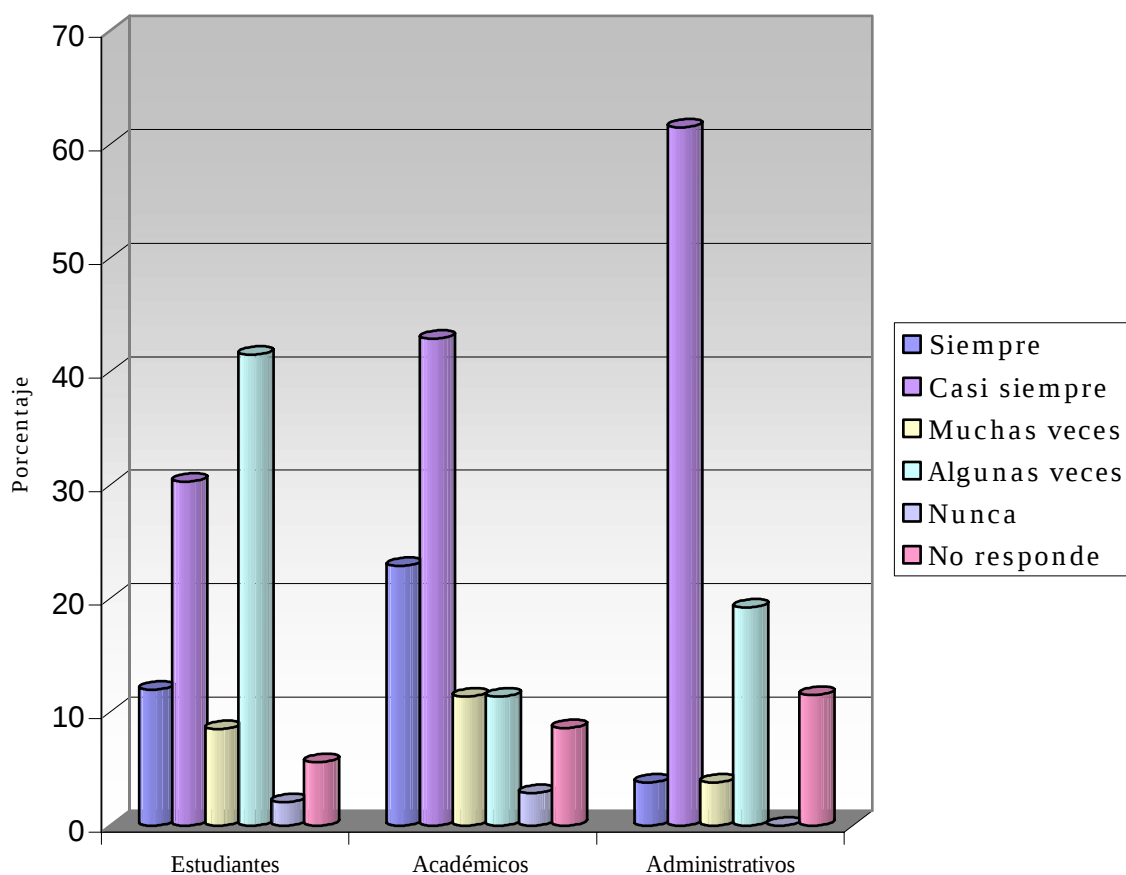
| <div> <div>Usuario</div> <div>Localización de la Información</div> </div> | Estudiantes |            | Académicos |            | Administrativos |            |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|                                                                           | Abs         | %          | Abs        | %          | Abs             | %          |
| Siempre                                                                   | 17          | 12         | 8          | 22.9       | 1               | 3.8        |
| Casi Siempre                                                              | 43          | 30.3       | 15         | 42.9       | 16              | 61.5       |
| Muchas veces                                                              | 12          | 8.5        | 4          | 11.4       | 1               | 3.8        |
| Algunas veces                                                             | 59          | 41.5       | 4          | 11.4       | 5               | 19.2       |
| Nunca                                                                     | 3           | 2.1        | 1          | 2.9        | 0               | 0          |
| No responde                                                               | 8           | 5.6        | 3          | 8.6        | 3               | 11.5       |
| <b>Total</b>                                                              | <b>142</b>  | <b>100</b> | <b>35</b>  | <b>100</b> | <b>26</b>       | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 27

Abs = Frecuencia Absoluta.

%= Frecuencia Relativa.

**Gráfico 10**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Frecuencia de localización de la información en el**  
**catálogo en línea, según usuario, 2001**



Fuente: Cuadro 39

Se observa que la mayor frecuencia de localización de la información en el catálogo en línea por parte del sector de estudiantes, se presenta en la opción de “algunas veces” con un porcentaje de 41.5 %, seguido de la opción de “casi siempre” con un 30.3 %. Sólo el 2.1 % de los estudiantes afirman “no localizar información”. A la pregunta abierta “¿Por qué?”, dos usuarios indican que la

colección es obsoleta y un usuario respondió que considera necesario volver a estante cerrado debido a que nunca encuentra los libros en el estante.

En cuanto al sector de académicos, se observa que la mayor frecuencia de localización de la información en el catálogo en línea, se presenta en la opción de “casi siempre” con un porcentaje de 42.9 %, seguido de la opción de “siempre” con un 22.9 %. Un usuario académico indica que no localiza la información debido a que la colección es obsoleta.

Para el sector de administrativos, se refleja que la mayor frecuencia de localización de la información en el catálogo en línea se presenta en la opción de “casi siempre” con un porcentaje de 61.5 %, seguido de la opción de “algunas veces” con un 19.2 %.

Se podría indicar para los tres sectores de usuarios que:

➤ En un porcentaje promedio de un 24.0 %, que corresponde a la opción de “algunas veces”, los usuarios del catálogo en línea, localizan la información.

Cuadro 40

Universidad Nacional  
Biblioteca "Joaquín García Monge"  
Opinión sobre la facilidad al buscar en el catálogo  
en línea, según usuario, 2001.

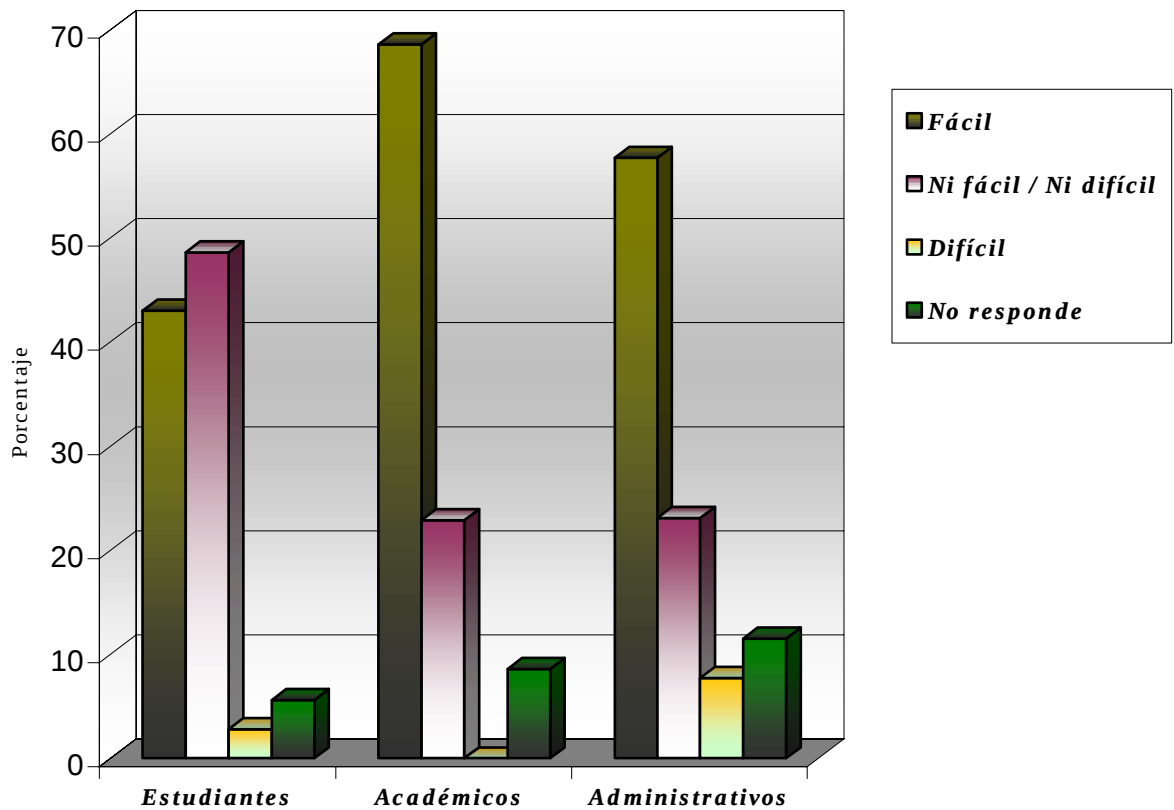
| Opinión \ Usuario     | Estudiante |            | Académico |            | Administrativo |            |
|-----------------------|------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|
|                       | Abs        | %          | Abs       | %          | Abs            | %          |
| Fácil                 | 61         | 43.0       | 24        | 68.6       | 15             | 57.7       |
| Ni fácil / Ni difícil | 69         | 48.6       | 8         | 22.9       | 6              | 23.1       |
| Difícil               | 4          | 2.8        | 0         | 0          | 2              | 7.7        |
| No responde           | 8          | 5.6        | 3         | 8.6        | 3              | 11.5       |
| <b>Total</b>          | <b>142</b> | <b>100</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>26</b>      | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia, según cuestionario, pregunta No. 3 y 28

Abs = Frecuencia Absoluta.

% = Frecuencia Relativa.

**Gráfico 11**  
**Universidad Nacional**  
**Biblioteca "Joaquín García Monge"**  
**Opinión sobre la facilidad al buscar en el catálogo**  
**en línea, según usuario, 2001**



Fuente: Cuadro 40

Según los datos reflejados en este cuadro y gráfico 11, un 48.6 % de los estudiantes opinan que buscar en el catálogo en línea es “ni fácil / ni difícil”. Se observa que un 43.0 % de los estudiantes consideran que es “fácil” buscar información en el catálogo en línea y sólo el 2.8 % de estudiantes consideran que es “difícil” la búsqueda.

En cuanto al sector de académicos encuestados, el 68.6 % consideran que es “fácil” buscar información en el catálogo en línea del SIDUNA. Así mismo, el

22.9 % de los usuarios consideran que no es “ni fácil / ni difícil” buscar información en el catálogo en línea. Ningún usuario del sector de académicos considera que es “difícil” la búsqueda en el catálogo en línea, pero el 8.6% “no responde” la pregunta.

Igualmente el 57.7 % de los usuarios del sector de administrativos consideran “fácil” buscar información en el catálogo en línea. El 23.1 % consideran que buscar es “ni fácil / ni difícil” y el 7.7 % considera que es “difícil” buscar en el catálogo en línea.

## **CAPÍTULO V. ALCANCES**

### **5.1 Proyecciones**

Con los resultados de esta investigación se espera aportar información relevante que sea de utilidad para la administración de la Biblioteca “Joaquín García Monge” de la Universidad Nacional, con el propósito de realizar los ajustes al catálogo en línea y tomar las decisiones que consideren pertinentes, los cuales se explicitan en las recomendaciones.

Asimismo esta investigación, puede servir de marco de referencia para la realización de estudios similares en forma individual o grupal en las Bibliotecas y Centros de Información del SIDUNA.

También, puede servir de insumo para Bibliotecas o Centros de Información a nivel nacional para realizar un estudio similar que beneficie a la comunidad de usuarios que atienden.

### **5.2 Limitaciones**

La aplicación del cuestionario se realizó en el primer trimestre del año 2001 y para ese año, el catálogo en línea del SIDUNA estaba sólo disponible en la Biblioteca “Joaquín García Monge”. Por este motivo, se consideraron únicamente los usuarios que acudían a esta Biblioteca. Este estudio, no incluye los usuarios que visitan las restantes Bibliotecas y Centros de Información que integran el SIDUNA.

Para este estudio, no se consideraron los usuarios que accesan el catálogo en línea del SIDUNA a través de la página WEB de la Universidad Nacional,

porque no forman parte de la investigación. Además, el acceso al catálogo público a través de Internet estuvo disponible hasta el año 2003.

En la actualidad los usuarios de las diferentes Bibliotecas y Centros de Información del SIDUNA tienen acceso al catálogo en línea, además de internet, por medio de la red de información de la Universidad Nacional. Estos usuarios tampoco forman parte de la investigación.

A pesar de que el catálogo en línea es utilizado por estudiantes de secundaria y miembros de la comunidad herediana, estos usuarios tampoco fueron parte de la investigación. Se consideró únicamente a los usuarios directamente relacionados con el que hacer académico – administrativo de la institución.

En vista de que en muchas ocasiones el usuario prefiere solicitarle al bibliotecólogo la realización de sus búsquedas, la recolección de la información tomó más tiempo de lo previsto en el caso de los académicos y administrativos, lo que impuso limitaciones al estudio porque fue difícil y lento aplicar los instrumentos en el espacio físico en que se ubica el catálogo en línea.

La dificultad para recopilar la muestra de académicos y administrativos hizo que se redujera el total de cuestionarios que se aplicaron, lo que aumentó el error de muestreo en comparación con los estudiantes. Sin embargo, los resultados obtenidos de esta muestra son confiables desde el punto de vista estadístico.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Según A. Brenes el propósito de este capítulo es “presentar interpretaciones, explicaciones, comentarios, conclusiones, etc. acerca de los resultados obtenidos en el estudio” (1993, p. 189)

Las siguientes conclusiones y recomendaciones se obtuvieron del análisis de los resultados obtenidos en esta investigación, según los objetivos planteados para los tres sectores de usuarios, estudiantes, académicos y administrativos que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge”.

## **6.1 Conclusiones generales**

Dado que los tres sectores de usuarios determinados para esta investigación tienen diferentes necesidades de información, se puede concluir que la utilización de los servicios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” son más utilizados y aprovechados por los estudiantes de la Universidad Nacional. Posiblemente se deba a que esta población es considerablemente mayor que las otras dos.

Por otro lado, se podría pensar que los académicos hacen uso de los servicios y recursos que ofrecen los Centros de Información Documental de su especialidad en las Facultades de la Universidad Nacional. Además de que la mayoría de ellos, cuentan con una colección particular afín a su especialidad.

### **6.1.1 Conclusiones**

Con base en la información analizada, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Del objetivo específico: **“Identificar las características generales de los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA”** se señalan las siguientes:

- Los datos reflejan que más de la mitad de la población que utiliza el catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge”, son jóvenes con menos de 27 años de edad.
  
- El uso del catálogo en línea, en estos tres sectores de usuarios, es mayor a menor edad del usuario. Se podría suponer que el avance tecnológico de los últimos años, ha generado que desde pequeños los niños se relacionen con las computadoras facilitándoles su uso en la edad adulta. Por el contrario, las personas de más edad en algunos casos, expresaron a la investigadora “sentir miedo de utilizar una computadora”, por ello, a esta población se le debe capacitar en el uso del catálogo en línea, con más detenimiento. Podría ser también que la Biblioteca no satisfaga sus necesidades de información.
  
- La comunidad de académicos de la Universidad Nacional que utilizan el catálogo en línea poseen un nivel alto de escolaridad.
  
- Los académicos de la Universidad Nacional utilizan poco el catálogo en línea.
  
- Los administrativos de la Universidad Nacional no utilizan el catálogo en línea del SIDUNA.
  
- En promedio, el 63.2% de los usuarios que utilizan el catálogo en línea no han recibido orientación sobre su uso.
  
- Los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” no conocen las guías existentes que están en el Departamento de Referencia para el uso adecuado del catálogo en línea.
  
- En promedio el 33.9 % de los usuarios que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA han recibido orientación para su uso.

- Los usuarios consideran como buena la orientación sobre el uso del catálogo en línea impartida por los bibliotecólogos de la Biblioteca “Joaquín García Monge” que se brinda en las charlas.
- Los usuarios que conocen el desplegable sobre el uso del catálogo en línea, no entienden la información contenida en él.
- La frecuencia de uso predominante en los tres sectores de usuarios del catálogo en línea, es considerado como bajo debido a:
  - ❖ Los usuarios del catálogo en línea, se dirigen al estante para localizar y revisar directamente los documentos que necesitan en forma general por lo que no utilizan el catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge”.
  - ❖ El catálogo en línea del SIDUNA se utiliza muy pocas veces por semana, en el caso de los académicos y administrativos debido a que es el bibliotecólogo quien realiza las búsquedas de información, según se pudo comprobar en la Biblioteca “Joaquín García Monge”.
  - ❖ El profesor le facilita los datos bibliográficos de los documentos que requiere el estudiante para el curso, ocasionando que el estudiante utilice el catálogo en línea del SIDUNA para anotar los datos de clasificación.
- Los usuarios que más utilizan el catálogo en línea del SIDUNA, son los estudiantes de las diferentes carreras impartidas en las Facultades de la Universidad Nacional, Sede Central ubicada en Heredia.
- Existe un alto grado de confianza y satisfacción de los académicos y administrativos de la Universidad Nacional por el servicio que le brinda el bibliotecólogo de la Biblioteca “Joaquín García Monge”.

- La Biblioteca “Joaquín García Monge” contiene en su acervo documental una colección general y amplia, la cual reúne libros, documentos, revistas y material audiovisual que son utilizados por los estudiantes de las diez Facultades de la Universidad Nacional incluyendo las Sedes Regionales.

Del objetivo específico: **“Conocer el método de búsqueda que utiliza el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge” en el catálogo en línea del SIDUNA”**, se extraen las siguientes conclusiones:

- Las tres opciones de búsqueda más frecuentes en la base de datos de libros o documentos son: título, autor, materia.
- Los administrativos parecieran tener mayor conocimiento sobre el uso de la opción de búsqueda por palabra en título en comparación con los estudiantes y académicos encuestados.
- Las opciones de búsqueda que presenta la base de datos de libros o documentos: palabras en título, combinación de búsqueda y número de clasificación, requieren de conocimiento previo para su utilización, por lo que son las menos utilizadas.
- En los tres sectores de usuarios, la opción de búsqueda de número de clasificación es la menos utilizada. Se podría suponer que es debido a que es más difícil de recordar el número de clasificación de los libros y documentos.
- Los usuarios conocen con antelación los libros o documentos que buscan, por lo tanto no recurren a utilizar el catálogo en línea del SIDUNA.
- Al predominar las opciones de búsqueda que el estudiante realiza en la base de datos de libros o documentos, concretamente por las opciones de título y autor, es evidente que el estudiante encuestado, se acerca al catálogo en línea del

SIDUNA, para hacer la búsqueda de textos recomendados por los académicos en sus programas de estudio.

- En promedio el 63.4 % de usuarios que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA desconoce los operadores booleanos.
- De acuerdo con el análisis de la información, los tres sectores de usuarios del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” no utilizan los operadores booleanos, debido a que desconocen su existencia, lo que refleja un bajo grado de utilización de éstos.
- Los usuarios no recuerdan en la explicación que se les brindó en la orientación sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, cómo emplear los operadores booleanos en sus búsquedas de información.
- En promedio el 27.3% de los usuarios utilizan los operadores booleanos en sus búsquedas de información en el catálogo en línea.
- El indicador más alto de utilización de los operadores booleanos es la opción de “algunas veces”, con un 17.1 %, en el sector de académicos.
- En promedio el 69.1 % de los usuarios que utilizan el catálogo en línea no conocen el método de búsqueda de truncamiento.
- El grado de utilización del método de búsqueda de truncamiento en promedio corresponde al 24.8% siendo utilizado “algunas veces” por semana.
- Los usuarios no utilizan la información suministrada en la orientación recibida sobre el uso del catálogo en línea en relación con el método de búsqueda de truncamiento.

- Los usuarios no utilizan el catálogo en línea para buscar información documental que apoye sus investigaciones, debido a que las búsquedas las realizan preferiblemente por título y autor.
- Los tres sectores de usuarios del catálogo en línea del SIDUNA, consulta al bibliotecólogo (66.1% en promedio) de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, cuando se le presenta algún problema en la búsqueda.
- También se observa en los tres sectores de usuarios que las últimas opciones de consulta son las ayudas que presenta el programa o la ayuda impresa de carteles o desplegables.
- En promedio el 36.6% de usuarios del catálogo en línea del SIDUNA en la Biblioteca “Joaquín García Monge” no utiliza la base de datos de artículos de revista.
- La mayor frecuencia en promedio de utilización de la base de datos de artículos de revistas se presenta en la opción de “algunas veces por semana” que corresponde al 34.5 %.
- Es el Bibliotecólogo quien realiza las búsquedas en la base de datos de artículos de revistas a los usuarios.
- La opción de búsqueda más utilizada en la base de datos de artículos de revista por parte de los estudiantes es la de “título”.
- Los académicos y administrativos que utilizan el catálogo en línea en la Biblioteca “Joaquín García Monge” que realizan búsquedas en la base de datos de artículos de revistas, las hacen preferiblemente por “materia”.
- Los usuarios del catálogo en línea utilizan más los libros y documentos que los artículos de revistas a pesar de que la información es más actualizada en éstas últimas.

- Al ser más utilizada la base de datos de libros y documentos se puede indicar que los académicos recomiendan a los estudiantes la utilización de libros y documentos en una proporción mayor que los artículos de revistas indizadas.
- La base de datos de artículos de revista del catálogo en línea del SIDUNA es subutilizada.
- En promedio, el 56 % de los usuarios que utilizan el catálogo en línea no conocen la opción de búsqueda de status items/resev.
- En promedio, el 41.7% de los tres sectores de usuarios, utilizan “algunas veces” la opción de status items/resev. .
- En promedio, el 78 % de los usuarios que utilizan el catálogo en línea no conocen la opción de nuevas adiciones.
- En promedio, el 22 % de los usuarios del catálogo en línea utilizan la opción de nuevas adiciones.
- La opción de nuevas adiciones es subutilizada por los usuarios encuestados que utilizan el catálogo en línea del SIDUNA.

Del objetivo específico: **“Precisar si el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, utiliza las ayudas presentadas por el programa LIBSYS”** se anotan las siguientes conclusiones:

- Los tres sectores de usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” utilizan las ayudas que presenta el programa, predominantemente por título, autor o materia, no así con las otras opciones de búsqueda.

- Los tres sectores de usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” no utilizan las ayudas que presenta el catálogo en línea.
- En promedio, el 40.2% de los usuarios del catálogo en línea indican que las ayudas son fáciles de utilizar.
- En promedio, el 23.3 % de los usuarios del catálogo en línea consideran que las ayudas les facilitan la localización de la información.
- Los tres sectores de usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” que no utilizan las ayudas del catálogo en línea, se debe a que no las conocen o no las entienden.
- Hace falta capacitar y dar a conocer a los usuarios del catálogo en línea del SIDUNA las ayudas que presenta el catálogo.
- Los tres sectores de usuarios consideran necesario tener más y mejores computadoras para realizar búsquedas.
- Los tres sectores de usuarios desea que el tiempo de respuesta del sistema sea menor.
- Los tres sectores de usuarios indican que el programa LIBSYS se “descompone” con mucha frecuencia.
- Los tres sectores de usuarios anotan su deseo de que siempre se encuentre un bibliotecólogo en el área del catálogo en línea.
- Los tres sectores de usuarios señalan que no encuentran el libro que necesitan en el estante, debido a esta situación, prefieren la colección a estante cerrado.

Del objetivo específico: **“Determinar el éxito obtenido por el usuario de la Biblioteca “Joaquín García Monge” al realizar las búsquedas en el catálogo en línea del SIDUNA”** se anotan las siguientes conclusiones:

- En promedio, el 80.1 % usuarios que utilizan el catálogo en línea localizan la información que requieren en el catálogo en línea.
- La mayor frecuencia de localización de la información en general en el catálogo en línea se presenta en la opción de “casi siempre” con un promedio de utilización de 44.9%.
- En promedio, el 2.5 % de los estudiantes y académicos que utilizan el catálogo en línea indican “nunca” localizar la información que requieren en el catálogo.
- En promedio, el 56.4 % de usuarios que utilizan el catálogo en línea consideran que es fácil su utilización.
- En promedio, el 63.2 % de los usuarios utilizan el catálogo en línea sin haber recibido previa orientación.

De acuerdo con la experiencia obtenida durante la recolección de información, en términos generales se puede concluir lo siguiente:

- ❖ La Biblioteca “Joaquín García Monge” no brinda constantemente orientación al usuario sobre el uso del catálogo en línea. Tampoco, divulga los servicios y recursos que posee el SIDUNA.
- ❖ Las ayudas que presenta el programa LIBSYS sugiere utilizar teclas de función que no son útiles en el ambiente Windows.
- ❖ Cuando se presentan problemas de funcionamiento con el sistema LIBSYS, el catálogo en línea del SIDUNA queda fuera de servicio, lo que ocasiona

que el usuario no puede accederlo para hacer consultas y no existe otra opción de búsqueda alternativa.

- ❖ El catálogo en línea del SIDUNA le brinda a los usuarios diferentes opciones de búsqueda que le facilitan la localización de la información. El usuario puede escoger el formato en que desea ver la información por pantalla.
- ❖ Los bibliotecólogos de la Biblioteca “Joaquín García Monge” están en la mayor disposición de orientar a los usuarios en el uso del catálogo en línea del SIDUNA.

## **6.2 Recomendaciones**

Con base en la información analizada, se puede aportar las siguientes recomendaciones, las cuales están planteadas siguiendo el orden de los objetivos propuestos:

- Continuar con las charlas programadas en la Biblioteca “Joaquín García Monge” para capacitar a los usuarios en el uso del catálogo en línea del SIDUNA.
- Utilizar métodos más didácticos en la capacitación de los usuarios del catálogo en línea, con el fin de un mejor aprendizaje.
- Coordinar con las diferentes dependencias y facultades de la Universidad Nacional, la capacitación de los estudiantes, académicos y administrativos, sobre el uso del catálogo en línea, para mejorar el aprovechamiento de este recurso y por consiguiente de los materiales documentales que posee el SIDUNA.
- Proporcionar a los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” el desplegable que contiene información importante sobre el uso del catálogo en línea.

- Actualizar y mejorar constantemente el desplegable que contiene la información sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA.
- Dar a conocer y concientizar a los usuarios de la Biblioteca “Joaquín García Monge” de la existencia de otros métodos de búsqueda en el catálogo en línea con el fin de que conozcan y aprovechen las capacidades que ofrece el sistema.
- Dar a conocer y orientar a los diferentes usuarios del catálogo en línea del SIDUNA sobre las opciones de búsqueda de palabras en título, combinación de búsqueda y número de clasificación.
- Los operadores booleanos le facilitan al usuario la búsqueda de información, especialmente cuando está realizando investigaciones y no conoce autores o títulos por eso, se recomienda establecer una política para orientar a los usuarios en la utilización de los operadores booleanos.
- Dar a conocer al usuario y divulgar el método de búsqueda de truncamiento, debido a que ayuda y facilita la localización de información en el catálogo en línea del SIDUNA.
- Ubicar un bibliotecólogo en el área donde se encuentra el catálogo en línea del SIDUNA para que atienda las consultas de los usuarios.
- Al ser las revistas, uno de los medios impresos de actualización de información más rápido y de gran confiabilidad, se debe divulgar su uso e importancia.
- Hacer énfasis sobre el uso de la bases de datos de artículos de revistas, ya que el SIDUNA cuenta con una variedad de títulos de revistas en las diferentes áreas del conocimiento que pueden ser compartidos entre las diferentes Unidades de Información Documental y Bibliotecas que lo conforman.

- Orientar a los usuarios sobre el uso de la base de datos de artículos de revistas.
- Integrar en una sola base de datos, la información que contiene la base de datos de documentos y la base de datos de artículos de revista porque el usuario debe movilizarse de una base de datos a la otra para realizar sus búsquedas, lo que le ocasiona confusión y pérdida de información valiosa sino está lo suficientemente familiarizado con ambas bases de datos.
- Al ser la opción de búsquedas de Status items/resv. un medio importante de información para los usuarios que les permite conocer el estado de préstamo de los diferentes documentos, así como el nombre del usuario, se debe de dar a conocer y divulgar su importancia.
- La opción nuevas adiciones es un medio importante de divulgación de las últimas adquisiciones del SIDUNA, por este motivo debería enfatizarse su uso y divulgación.
- Dar a conocer las opciones de ayuda que presenta el catálogo en línea del SIDUNA porque le permite al usuario utilizar con mayor facilidad y efectividad el catálogo en línea.
- Actualizar y mejorar la información que presenta el catálogo en línea del SIDUNA en cuanto a las ayudas, debido a que sugieren utilizar teclas de función que no son útiles en el ambiente Windows.
- Realizar la traducción de la información de las ayudas que están en idioma ingles.
- Corregir las faltas de ortografía que presenta la explicación en las opciones de ayudas del catálogo en línea.

- Disponer de un referencista con el fin de que evacúe las consultas y oriente al usuario sobre el uso del catálogo en línea.
- Aumentar la cantidad y calidad de las computadoras a disposición de los usuarios.
- Mejorar el tiempo de respuesta del sistema.
- Realizar un control cruzado entre las existencias del catálogo en línea y la colección en el estante con el fin de mostrar la colección real.
- Mantener ordenada la colección para determinar faltantes de material, así como mutilaciones o material mal ubicado, con el propósito de evitar al usuario pérdida de tiempo y falta de credibilidad entre lo que refleja el catálogo en línea y lo que puede ubicar en el estante.
- Capacitar y orientar a los diferentes usuarios para que puedan localizar la información que necesitan con mayor frecuencia en el catálogo en línea.
- Realizar un plan de capacitación sobre el uso del catálogo en línea, dirigido a los académicos de la Universidad Nacional, con el fin de que sea más utilizados los recursos del SIDUNA.
- Evaluar el Web OPAC con el fin de obtener una retroalimentación para poder realizar las mejoras y ajustes necesarios.

De acuerdo con la experiencia obtenida durante la recolección de información, se puede recomendar en forma general lo siguiente:

- ❖ Diseñar e implementar un programa de computación que sirva de tutor en la orientación al usuario sobre el uso del catálogo en línea del SIDUNA, así como de los servicios y recursos del SIDUNA.
  
- ❖ Brindar a los usuarios del catálogo en línea del SIDUNA la orientación necesaria para que puedan acceder el catálogo por medio de Internet.

## LITERATURA CONSULTADA

- Anderson, J. (1995). Have users changed their style? a survey of Cd-Rom vs. OPAC product usage. Reference and adult service Division. 34 (3), 362-368.
- Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction: understanding false positives. Reference and adult service Division. 32 (4), 525-539.
- Barquero, P. (2001) Evaluación del uso del catálogo en línea y la efectividad de la recuperación de información por parte de los usuarios del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica. San José, C.R. : P. Barquero S.
- Barrantes, R. (1999). Investigación: un camino al conocimiento, enfoque cuantitativo y cualitativo. San José, C.R. : EUNED.
- Blanc, M. (1979). Cómo investigar. San José, C.R. : EUNED.
- Brenes, A. (1993). Los trabajos finales de graduación : su elaboración y presentación en las ciencias sociales. San José, C.R. : EUNED.
- Busha, Ch. (1990). Métodos de investigación en bibliotecología : técnicas e interpretación. México, D.F. : UNAM.
- Cervantes, N. (1992). Biblioteca Carlos Monge Alfaro : la utilización del sistema automatizado. Manuscrito no publicado, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica.
- Convenio UNA-Holanda. (1996). Documentation, Information and Communication facilities improvement at the UNA, Library and network project. Tilburg: IVO. Heredia, C.R. : EUNA
- Convenio UNA-Holanda. (2001). Propuesta Proyecto MHO : SIDUNA. Heredia, C.R. : EUNA
- Currás, E. (1985). Documentación y metodología de la investigación científica : cuadernos de trabajo. Madrid : Paraninfo.
- Chacón, L. (1996). Automatización de la biblioteca. San José, C.R. : EUNED.
- Chacón, L. (1990, jul.-dic.). El catálogo en línea: diseño e implementación. Bibliotecas: Boletín de la Escuela de Bibliotecología Documentación e Información de la Universidad Nacional. 8 (2), 23-37.

- Chacón, L. (1986). Sistema de información documental en la Universidad Nacional. Trabajo de grado, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional.
- Chacón, L. y Miranda, A. (1997, jul.-dic.). Sistema de Información Documental. Bibliotecas: Boletín de la Escuela de Bibliotecología Documentación e Información de la Universidad Nacional. 9 (2), 10-21.
- Chavez, A., Lao, W. y Monge, C. (1998). Plan estratégico y táctico de la Biblioteca José Figueres Ferrer. Trabajo de grado, Maestría en Administración de Empresas.
- Drabenstott, K. y Weller, M. (1996). Handling spelling errors in online catalog searches. Library Resources & Technical Services. 40 (2), 113-132.
- Ensor, P. (1992). Knowledge level of users and nonusers of keyword/boolean searching on an online public access catalog. Reference and adult service division. 31 (1), 60-74.
- Fallas, S. ([sfallas@pz.una.ac.r](mailto:sfallas@pz.una.ac.r)) (2002, 24 junio). Solicitud de información. Correo electrónico enviado a: Gomez Molina, Ana Cristina. ([cgomez@itcr.ac.cr](mailto:cgomez@itcr.ac.cr))
- Fallas, S. ([sfallas@pz.una.ac.r](mailto:sfallas@pz.una.ac.r)) (2002, 24 junio). Solicitud de información. Correo electrónico enviado a: Ledezma, Rita. ([rledezma@uned.ac.cr](mailto:rledezma@uned.ac.cr))
- Fallas, S. ([sfallas@pz.una.ac.r](mailto:sfallas@pz.una.ac.r)) (2001, 20 febrero). Solicitud de información. Correo electrónico enviado a: Villalobos, Alvaro. ([avillalo@una.ac.cr](mailto:avillalo@una.ac.cr))
- García Ejarque, Luis. (2000) Diccionario del archivo bibliotecario : terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. – España : Ediciones Trea
- García, F. (1997) Los catálogos automatizados y su consulta pública. En manual de biblioteconomía. (pp. 153-179). Madrid : Síntesis
- Gard, J. (1990). Diffusion of innovation theory and end-user- searching. Library & Information Science Research. 12 (1), 55-69.
- Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. (1988). Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez, M. (1990). Elementos de estadística descriptiva. San José, C.R. : EUNED.

- González , F. y Domínguez , J. (1990). Automatización de bibliotecas : sistemas disponibles en México, D. F. México, D.F. : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Guinchat, C. y Menoy, M. (1990). Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación. (2ª ed.) Madrid : Edit. Unesco.
- Hernández, R, Fernández, C. Y Baptista, P. (1998). Metodología de la investigación. México, D.F. : McGraw-Hill,
- Herrero, V. (1999, abril). Visualización de la información en OPACS basado en web: análisis multivariante aplicado a los catálogos latinoamericanos. Referencias. 4\_(1), 15-22
- Hong, X. (1996). The impact of automation on job requirements and qualifications for catalogers and references librarians in academic libraries. Library Resources & Technical Services. 40 (1), 9-31.
- Hunter, N. (1991). Successes and failures of patrons searching the online catalog at a large academic library : a transaction log analysis. Reference and adult service division. 395-402.
- Kalin, W. (1991). Support services for remote users of online public access catalogs. Reference and Adult Service Division.\_ 197-213.
- Lancaster, F.W. (1996). Evaluación de la biblioteca. (Trad. R. Abad H.) Madrid Editorial La Muralla.
- Large, A. y Beheshti, J. (1997). OPACs: a research review. Library & Information Science Research. 19 (2), 111-133
- Lillo, P. (1996) RENIB, el desarrollo tecnológico y los servicios de información: nuevas tendencias. La Biblioteca del siglo XXI. Concepción, Chile. 243-258.
- Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association. (2002). México : Editorial El Manual Moderno
- Martínez, A. y Pichinini, M. (1996, marzo). Catálogos en línea, usuarios y acceso por materia: problemas y recomendaciones. Referencias. 2 (2), 8-13.
- Martínez, F. (1997). Impacto del uso del catálogo en línea en una biblioteca universitaria. México, D. F. : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

- Mendelsohn, J. (1994). Human help at OPAC terminals is user friendly : a preliminary study. Reference and Adult Service Division. 34 (2), 177-190.
- Miranda, A. y Chacón, L. (1995). Aplicaciones de la tecnología en el campo bibliotecológico. Heredia, C.R. : EUNA
- Miranda, A. y Chacón, L. (1995). Informe de las Sesiones de socialización “Aplicaciones de la tecnología en el campo bibliotecológico” : Programa MHO, Convenio Gobierno Holandes – Universidad Nacional. Heredia, C.R. : EUNA
- Moya, F. de, López, J. y García, C. (1999). Técnicas cuantitativas aplicadas a la bibliotecología y documentación. Madrid : Síntesis.
- Núñez, B. (1973). Hacia la Universidad necesaria. Heredia, C.R. : EUNA.
- Reed, L. (1993). Locally loaded databases and undergraduate bibliographic instruction. Reference and Adult Service Division. 33 (2), 266-273
- Rementeria Piñones, Ariel. Uso del catálogo en línea de la Universidad de Santiago de Chile : estudio estadístico. – 24-42. – En: Investigación Bibliotecológica. – Vol 14, no. 29 (jul.- dic. 2000)
- Reynolds, D. (1989). Automatización de bibliotecas : problemática y aplicaciones. Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Sager, D. (1984). La economía de la automatización de bibliotecas : la agonía y el éxtasis. En Circulación automatizada : un examen de las posibilidades de elección. (pp. 1-16). Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- Sandore, B. (1990). Online searching : what measure satisfaction?. Library & Information Science Research. 12 (1), 33-54
- Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. (1997). México, D.F. : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
- Seymour, S. (1991) Online public access catalog user studies : a review of research methodologies, march 1986-november 1989. Library & Information Science Research. 13 (2), 89-102
- Shires, N. y Olszak, L. (1992). What our screens should look like: an introduction to effective OPAC screens. Reference and Adult Service Division. 357-369
- Sierra, R. (1985). Técnicas de investigación social : teoría y ejercicios. (4ª. Ed.). Madrid : Paraninfo.

- Silipigni, L. , Budd, J. y Kochtanek, T. (1995) An investigation of the use of an online catalog: user characteristics and transaction log analysis. Library Resources & Technical Services. 39 (2), 142-152.
- Solano, O. (1996). Metodología para evaluar el sistema automatizado del fideicomiso de vivienda de un banco estatal. San José, C. R. : Autor.
- Tamayo, M. (1996). El proceso de la investigación : incluye glosario y manual de evaluación de proyectos. (3ª ed.). México, D.F. : Limusa.
- Thompson, D., Pask, J., Peterson, B. y Haynes, E. (1994). Online public access catalogs and user instruction. Reference and Adult Service Division. 34 (2), 191-202
- Universidad Nacional. (Costa Rica). (1976) Estatuto Orgánico. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). (1984). Estatuto Orgánico. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). (1977). Informe del Rector : 1973-1977. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). (1991). Reglamento de servicios del Sistema Bibliotecario, Documentación e Información. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). (1983). Sesión Solemne Extraordinaria No. 707-15, 25 de agosto de 1983. Inauguración de la Biblioteca de la Universidad Nacional. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional (Costa Rica). Sistema de Información Documental. (2002, 19 de set.), (en línea.). San José, C.R. : UNA. Disponible en: <http://www.biblio.una.ac.cr/>
- Universidad Nacional. (Costa Rica). (2000). Una acción hacia el nuevo siglo : informe del Rector Universidad Nacional 1995-2000. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge" (1999). Biblioteca "Joaquín García Monge" : manual de Procedimientos, servicios al usuario. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge". (2001). Informe del Proyecto MHO : mejoramiento bibliotecario Octubre 2000 – Octubre 2001. Heredia, C.R. : EUNA

- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge". (1998). Informe No. 1 : proceso de autoevaluación del SIBUNA. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge". (1995). Lineamientos para la normalización de políticas : proyecto : UNA-Holanda. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge". (2001). Manual de algunas opciones del módulo de circulación : LIBSYS. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge". (2000). Notas internas No. 33. Heredia, C.R. : Departamento de publicaciones.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Biblioteca "Joaquín García Monge" Sección de Servicios. (1997). Catálogo de Bases de Datos y obras de consulta automatizadas existentes en el SIBUNA. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Consejo Académico. (1994). Primer Seminario de Políticas Académicas 29, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 1994. Ponencias. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Consejo Académico. (1995). Relatoría general : Seminario de Políticas Académicas 29 y 30 de Noviembre y 1 de Diciembre de 1994. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Consejo Universitario. (1998). Acuerdo SCU-350-98. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Consejo Universitario. (2000). Lineamientos para el desarrollo del Sistema de Información Documental: Universidad Nacional (SIDUNA). Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar. (2000). Biblioteca especializada : génesis, desarrollo y perspectivas. Heredia, C.R. : El Centro.

Universidad Nacional. (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales. Unidad Coordinadora de Investigación y Documentación. (1991). Programa y Políticas del centro de Documentación. Heredia, C.R. : El Centro.

Universidad Nacional. (Costa Rica). Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Estudios de la Mujer. Programa de Información para la Mujer. (1997). Centro de Documentación Especial : manual de procedimientos. Heredia, C.R. : El Centro.

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sede Región Brunca. (1999). Discursos decanatura imágenes y realizaciones : junio 1994-99. San Isidro de El General : Publicaciones, UNA Brunca.

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sede Región Brunca. (1999). Plan Estratégico 1999-2005. San Isidro de El General : Publicaciones, UNA, Brunca.

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sistema Bibliotecario. (1994). Anteproyecto Holanda – UNA : desarrollo del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional. Heredia, C.R. : EUNA.

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sistema Bibliotecario. (1994). Automatización de los Procesos y Servicios Bibliotecario del Sistema Bibliotecario del SIBUNA : requerimientos para el software. Heredia, C.R. : EUNA

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sistema Bibliotecario. (1994). Planificación estratégica 1994-1995. Heredia, C.R. : EUNA

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sistema Bibliotecario. (Seminario – Taller : 1993 : Heredia). Papel del Sistema Bibliotecario en la Excelencia Universitaria. Del 2 al 4 de marzo de 1993 : EUNA

Universidad Nacional. (Costa Rica). Sistema de Bibliotecas Documentación e Información. (1996). Biblioteca Joaquín García Monge : desarrollo actual. Heredia, C.R. : EUNA

Universidad Nacional. (Costa Rica.). Sistema de Información Bibliotecario de la Universidad Nacional. (1995). Informe final : evaluación del software para el SIBUNA. Heredia, C.R. : EUNA

- Universidad Nacional. (Costa Rica). Sistema de Información y Documentación. (2002). Estudio : consulta a la comunidad universitaria sobre sus necesidades y demandas al SIDUNA, informe final de investigación. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría Académica. Biblioteca "Joaquín García Monge". Comité asesor. (1984). Acta no. 57. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría Académica. Biblioteca "Joaquín García Monge". (2001). Informe de la Sección de Medios Audiovisuales. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría Académica. (1994). Seminario de Políticas Académicas. Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional: una propuesta académica. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría Académica. (1998). Sistema de Bibliotecas : proceso de evaluación. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría Académica. Dirección de Investigación. (1997). Sistema Bibliotecario, Documentación e Información SIBUNA : estado actual de sus Unidades de Información Documental. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría Académica. Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional. Biblioteca Joaquín García Monge. Comisión de Normalización de los procesos técnicos. (2001). Taller de capacitación sobre LIBSYS: módulo catalogación y módulo indizados, del 21 al 23 de agosto. Heredia, C.R. : EUNA
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría de Desarrollo. Área de Planificación. (1996). La propuesta de transformación de la Sección Regional Chorotega en Sede Regional Chorotega : dictamen. Heredia, C.R. : EUNA.
- Universidad Nacional. (Costa Rica). Vicerrectoría de Investigación. (Taller : 2000 : Heredia). Lineamientos de Desarrollo del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional : EUNA
- Venegas, P. (1987). Algunos elementos de investigación. San José, CR : UNED.

Wallace, P. (1993). How do patrons search the online catalog when no one's looking? transaction log analysis and implications for bibliographic instruction and system desing. Reference and Adult Service Division. 33 (2), 239-252.