

**Universidad Nacional**  
**Facultad de Filosofía y Letras**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**

**Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de  
Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro  
de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson**

Proyecto de graduación para optar por el grado de Licenciatura en  
Bibliotecología y Documentación

Presentado por:  
Jessika Lizano Loaiza  
Valeria Ramírez Roldán

Heredia, Costa Rica  
Marzo, 2018

## TRIBUNAL EVALUADOR

---

Dr. Francisco Mena Oreamuno  
Decano (a) de la Facultad de Filosofía y Letras

---

Máster Karla Rodríguez Salas  
Director (a) de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

---

Lic. Maureen Hidalgo Madrigal  
Tutor (a) del Trabajo Final de Graduación

---

Máster Laura Rodríguez Amador  
Lector (a) del Trabajo Final de Graduación

---

Ph.D. Aarón Arguedas Zamora  
Lector (a) del Trabajo Final de Graduación

## DEDICATORIAS

"Porque tú eres mi roca y mi fortaleza; por tu nombre me guías y diriges"

(Salmo 31:4)

Este trabajo está dedicado a mi Dios que es mi roca firme, mi sostén en todo momento, el que me ha levantado cuando he querido desfallecer. Gracias a ti mi Dios hoy es una realidad y al mirar atrás puedo sonreír porque todo valió la pena.

A mi madre Olga Loaiza Delgado y mi padre Enrique Lizano Valverde, por tráeme al mundo y haber decidido luchar siempre por sus hijos. Por darme el estudio básico que me permitió llegar hasta aquí. Gracias por haber creído en mi capacidad siempre. Espero que se sientan orgullosos del esfuerzo que hemos realizado juntos.

A Elías y Ezequiel mis hijos, mi razón de ser y motivación para buscar siempre mayor estabilidad, les robé mañanas de juegos o paseos, pero hoy mis angelitos todo valió la pena y seguiremos adelante juntos con muchas mañanas las cuales intentaré reponer con tiempo de calidad. Mis grandes tesoros a quienes siempre cuidaré para verlos hechos personas de bien y capaces de valerse por sí mismos.

A mi esposo Christian Vindas Porras, quien siempre creyó en mi superación y en muchas ocasiones asumió roles de padre, mamá, ama de casa y consejero a la vez, gracias por esperar pacientemente y apoyarme en todo este proceso de la investigación.

A mis hermanos y sobrinos por los momentos compartidos en los que me han hecho reír, porque han logrado motivarme y me han hecho olvidar la tensión. Gracias a todos ustedes los amo con todo mi corazón.

Jessika Lizano Loaiza

“Pon tus actos en las manos del Señor y tus planes se harán realidad”.

(Proverbios 16:3)

El presente trabajo de investigación, está dedicado al amor de los amores: Dios, quien con su misericordia infinita nos dio las fuerzas para continuar y no desfallecer.

A mis padres Guillermo Ramírez Saravia y a Rose Marie Roldán Aguilar, quienes han estado conmigo siempre, dándome su amor, consejo y apoyo. Y espero que se sientan orgullosos del esfuerzo que hemos realizado.

A Ros quién supo esperar y escucharme pacientemente cuando el estrés me atacaba. Pero sobre todo gracias porque me has apoyado en el proceso, ya que muchas veces debí quitarte tiempo para usarlo en investigar y escribir.

A mis amigos Gabriela y Juan Gabriel, que han sido ese fuerte abrazo de consuelo, en las horas de cansancio.

Y una dedicatoria muy especial a Maureen Hidalgo, nuestra tutora quien nos impulsó en todo momento y luchó hasta el final hombro a hombro con nosotras.

Gracias de verdad a todas las personas que fueron parte de este proceso para que ahora seamos profesionales enamoradas de nuestro quehacer bibliotecológico.

Valeria Ramírez Roldán

## **AGRADECIMIENTOS**

El primer agradecimiento a nuestro padre Dios por ser nuestra fortaleza y mejor compañero durante las horas dedicadas a este trabajo. A la tutora Lic. Maureen Hidalgo por regalarnos su tiempo para orientarnos durante la investigación, pero sobre todo por apoyarnos, motivar y alentar en todo momento. A los lectores Laura Rodríguez y Aarón Arguedas por sus aportes y correcciones. Al personal de la Sociedad Bíblica de Costa Rica y en especial del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, por brindarnos la oportunidad, la confianza y el apoyo para que esta propuesta sea una realidad.

Agradecemos también a las universidades y todos los estudiantes, teólogos, historiadores que nos colaboraron llenando las encuestas, así como todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron para lograr concluir este proyecto.

Por último, pero no menos importante a la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional de Costa Rica por ser nuestro ente formador como profesionales en Bibliotecología.

Somos la única especie del planeta que ha inventado una memoria comunal  
que no está almacenada ni en nuestros genes ni en nuestros cerebros.  
El almacén de esta memoria se llama: Biblioteca

Autor: Carl Sagan

Es la biblioteca, el centro más rico que poseemos... y la portada de lo que  
somos en lo intelectual.

Autor: Miguel Obregón Lizano

# TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	IV
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
LISTA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS.....	XIII
RESUMEN.....	XIV
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.....	3
1.2. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	9
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. <i>Objetivo general 1</i> .....	14
1.3.2. <i>Objetivos específicos 1</i> .....	14
1.3.3. <i>Objetivo general 2</i> .....	15
1.3.4. <i>Objetivos específicos 2</i> .....	15
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1. HISTORIA ECLESIASTICA.....	17
2.1.1. <i>Función de la historia eclesiástica y perspectivas metodológicas</i> .....	20
2.1.2. <i>Fundamentación de la historia eclesiástica internacional</i> .....	21
2.1.3. <i>Historia eclesiástica en Costa Rica</i> .....	22
2.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN.....	24
2.2.1. <i>Servicios de información virtuales</i> .....	25
2.3. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	27
2.3.1. <i>Tipología de las necesidades de información</i> .....	28
2.3.2. <i>Estudios de usuarios</i> .....	30
2.4. DOCUMENTOS DIGITALES.....	31
2.4.1. <i>Usabilidad de los documentos digitales</i> .....	33
2.5. BANCO DE DATOS.....	35
2.5.1. <i>Características del banco de datos</i> .....	36
2.5.2. <i>Diseño de las bases de datos</i> .....	37

2.6. SOCIEDADES BÍBLICAS UNIDAS.....	38
2.7. SOCIEDAD BÍBLICA COSTA RICA .....	40
2.8. CENTRO DE INVESTIGACIÓN BÍBLICA Y TEOLÓGICA DR. WILTON M. NELSON.....	43
2.8.1. <i>Servicios</i> .....	45
2.8.2 <i>Colección</i> .....	48
2.8.3. <i>Automatización del acervo documental</i> .....	49
2.8.4 <i>Usuarios</i> .....	50
<b>III. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>52</b>
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.3. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	54
3.3.1. <i>Sujetos de información</i> .....	54
3.3.2. <i>Muestra</i> .....	55
3.3.3. <i>Fuentes de información</i> .....	58
3.4. VARIABLES .....	59
3.4.1. <i>Objetivo general 1</i> .....	59
3.4.2. <i>Objetivo general 2</i> .....	63
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	66
3.5.1. <i>Encuesta</i> .....	67
3.5.2. <i>Análisis de contenido</i> .....	67
3.5.3. <i>Entrevista</i> .....	68
3.5.4. <i>Variables del objetivo general 1</i> .....	68
3.5.5. <i>Variables del objetivo general 2</i> .....	70
3.6. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN .....	71
3.6.1. <i>Proyecciones</i> .....	71
3.6.2. <i>Limitaciones</i> .....	72
<b>IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>74</b>
4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	75
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA QUE SE LE REALIZÓ A LA ENCARGADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN BÍBLICO Y TEOLÓGICO D. WILTON M. NELSON .....	105
4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL INFORMÁTICO Y DISEÑADOR WEB DE LA SOCIEDAD BÍBLICA COSTA RICA.....	109
<b>V. PROPUESTA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL SOBRE LA MEMORIA HISTÓRICA ECLESIASTICA DE COSTA RICA PARA LA COMUNIDAD</b>	

<b>HISTORIOGRÁFICA E INVESTIGADORA EN EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN BÍBLICA Y TEOLÓGICA DR. WILTON M. NELSON.....</b>	<b>113</b>
5.1. INTRODUCCIÓN.....	114
5.2. JUSTIFICACIÓN.....	114
5.3 NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	115
5.3.1. <i>Tipos de documentos</i> .....	115
5.3.2. <i>Tipos de servicios</i> .....	116
5.3.3. <i>Satisfacción de necesidades</i> .....	116
5.3.4. <i>Tipos de necesidades de información</i> .....	116
5.4. CENTRO DE INVESTIGACIÓN BÍBLICO Y TEOLÓGICO DR. WILTON M. NELSON.....	117
5.4.1. <i>Recurso tecnológico</i> .....	117
5.4.2. <i>Recursos humanos</i> .....	119
5.4.3. <i>Recursos de información existentes en el CIBTSBCR</i> .....	119
5.5. OTRAS BIBLIOTECAS EN EL TEMA DE HISTORIA ECLESIAÍSTICA DE COSTA RICA.....	120
5.5.1. <i>Recursos de información existentes</i> .....	121
5.6. DISEÑO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL.....	123
5.6.1. <i>Navegabilidad</i> .....	124
5.6.2. <i>Usabilidad y alcance del servicio de información virtual</i> .....	126
5.6.3. <i>Accesibilidad</i> .....	130
5.6.4. <i>Interactividad</i> .....	132
5.6.5. <i>Arquitectura de la información</i> .....	133
5.6.6. <i>Programación informática de la web</i> .....	137
5.7. DISEÑO DEL BANCO DE DATOS.....	138
5.7.1. <i>Software para la gestión de la información</i> .....	139
5.7.2. <i>Formatos MARC</i> .....	144
5.7.3. <i>Criterios de selección de los documentos</i> .....	147
5.7.4. <i>Uso y licencia de los objetos digitales</i> .....	149
5.8. REQUERIMIENTOS ECONÓMICOS.....	151
5.9. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.....	152
5.9.1. <i>Software</i> .....	152
5.9.2. <i>Hardware</i> .....	153
5.10. RECURSOS HUMANOS.....	153
5.11. ESTRATEGIAS PARA LA DIFUSIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN.....	155
<b>VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>159</b>
6.1. CONCLUSIONES.....	160
6.2. RECOMENDACIONES.....	162

<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>164</b>
<b>APÉNDICES</b> .....	<b>176</b>
APÉNDICE 1: ENCUESTA .....	177
APÉNDICE 2: ENTREVISTA A FUNCIONARIA BIBLIOTECÓLOGA .....	182
APÉNDICE 3: ENTREVISTA A FUNCIONARIO INFORMÁTICO Y DISEÑADOR WEB .....	184
APÉNDICE 4: DOCUMENTACIÓN SOBRE RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS Y ECONÓMICOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL .....	187
APÉNDICE 5: PLAN DE DIVULGACIÓN .....	189
APÉNDICE 6: HOJA DE INSUMO MARC .....	190
APÉNDICE 7: MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN .....	191
APÉNDICE 8: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	192
APÉNDICE 9: PREDIAGNÓSTICO .....	193

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES DEL OBJETIVO 1 .....	60
TABLA 2. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES DEL OBJETIVO 2 .....	63
TABLA 3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS OBJETIVO 1 .....	69
TABLA 4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS OBJETIVO 2 .....	70
TABLA 5. GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS.....	76
TABLA 6. TIPO DE USUARIOS/AS .....	77
TABLA 7. SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN .....	79
TABLA 8. ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	82
TABLA 9. UNIDADES DE INFORMACIÓN QUE VISITAN LOS ENTREVISTADOS .....	85
TABLA 10. ACCESIBILIDAD POR SERVICIOS EN LÍNEA .....	87
TABLA 11. TIPOS DE DOCUMENTOS .....	89
TABLA 12. SERVICIOS EN LÍNEA .....	91
TABLA 13. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL ¿AGILIZARÍA SUS INVESTIGACIONES? .....	93
TABLA 14. IMPORTANCIA DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL .....	95
TABLA 15. VISITAS AL CIBTSBCR Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN .....	96
TABLA 16. SATISFACCIÓN DE MATERIALES IMPRESOS.....	99
TABLA 17. SATISFACCIÓN DE MATERIALES DIGITALES.....	101
TABLA 18. HERRAMIENTAS DE RECUPERACIÓN.....	104
TABLA 19. NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA DOCUMENTALISTA. ...	106
TABLA 20. MOTIVOS PARA DIGITALIZACIÓN DE ACUERDO A LA DOCUMENTALISTA. ...	107
TABLA 21. RECURSOS DE INFORMACIÓN EXISTENTES EN EL CIBT Y EN OTRAS ORGANIZACIONES AFINES. ....	108
TABLA 22. ELEMENTOS A INCLUIR EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL.....	112
TABLA 23. ESQUEMA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL .....	134
TABLA 24. TABLA PARA LA SELECCIÓN DE LOS DOCUMENTOS. ....	149
TABLA 25. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL. ....	151
TABLA 26. RECURSOS PARA LA PROPUESTA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL. .....	154
TABLA 27. EVALUACIÓN DE LA DIVULGACIÓN.....	157

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ACCESIBILIDAD WEB. ....	33
FIGURA 2. PÁGINA WEB ORIGINAL DEL CIBTSBCR. ....	47
FIGURA 3. IMAGEN DEL CIBTSBCR. ....	48
FIGURA 4. ACERVO DOCUMENTAL DEL CIBTSBCR ANTES DE SER AUTOMATIZADO. .	49
FIGURA 5. DIAGRAMA DE ESTRUCTURA ESCOGIDO POR FUNCIONARIOS. ....	111
FIGURA 6. FACTORES PRINCIPALES PARA EL SERVICIO VIRTUAL. ....	129
FIGURA 7. INGRESO DE TEXTO ALTERNATIVO PARA ACCESIBILIDAD. ....	131
FIGURA 8. VISUALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIGITALES EN ESPABIBLIO DEL CIBTSBCR. ....	141
FIGURA 9. VISUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO DIGITAL. ....	141
FIGURA 10. INGRESO DE DOCUMENTOS DIGITALES EN ESPABIBLIO DEL CIBTSBCR. .....	142
FIGURA 11. VISUALIZACIÓN DEL USUARIO EN ESPABÍLIO DEL CIBTSBCR. ....	143
FIGURA 12. VISUALIZACIÓN DEL OPAC. ....	144
FIGURA 13. HOJA DE REGISTRO EN ESPABLIO DEL CIBTSBCR. ....	146
FIGURA 14. HOJA DE REGISTRO, SECCIÓN DOCUMENTOS DIGITALES. ....	147
FIGURA 15. DIVULGACIÓN EN REDES SOCIALES. ....	156

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. TIPO DE USUARIOS (AS).....	78
GRÁFICO 2. SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN. ....	80
GRÁFICO 3. ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	83
GRÁFICO 4. LUGARES DE VISITA.....	86
GRÁFICO 5. TIPOS DE DOCUMENTOS DIGITALES.....	90
GRÁFICO 6. TIPOS DE SERVICIOS EN LÍNEA. ....	92
GRÁFICO 7. EL SERVICIO VIRTUAL AGILIZARÍA SUS INVESTIGACIONES ECLESIASTICAS. .....	94
GRÁFICO 8. VISITAS AL CIBTSBCR.....	97
GRÁFICO 9. ¿AL VISITAR EL CIBTSBCR, USTED VA EN BUSCA DE SATISFACER UNA NECESIDAD EN CUANTO A? .....	98
GRÁFICO 10. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A MATERIALES IMPRESOS. ...	100
GRÁFICO 11. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A RECURSOS DIGITALES. ....	102
GRÁFICO 12. INGRESO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN VIRTUAL, DESPUÉS DE LA PROPAGANDA. ....	158

## LISTA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

**AACM:** Archivo Arquidiocesano de la Curia Metropolitana.

**CIBTSBCR:** Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de Sociedad Bíblica de Costa Rica.

**CIDSCO:** Centro de Información Documental de la Facultad de Ciencias Sociales.

**CONAPDIS:** Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad.

**d.C.:** Después de Cristo.

**DC:** Dublín Core.

**DSI:** Difusión del servicio de información.

**ESEPA:** Escuela de Estudios Pastorales.

**HTML:** HyperText Markup Language (lenguaje de marcas de hipertexto).

**IFLA:** Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.

**ISBN:** International Standard Book Number.

**OEA:** Organización de Estados Americanos.

**PDF:** Adobe Portable Document Format.

**PHP:** Hypertext Preprocessor.

**SBBE:** Sociedad Bíblica Británica y Extranjera.

**SBCR:** Sociedad Bíblica de Costa Rica.

**SENDAS:** Biblioteca del Seminario Nazareno de las Américas.

**TIC'S:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

**UBL:** Universidad Bíblica Latinoamericana.

**UNA:** Universidad Nacional.

**URI:** Resource Identifier.

**URL:** Uniform Resource Locator.

## RESUMEN

En Costa Rica existe variedad de instituciones que conservan información sobre la historia eclesiástica. Sin embargo, no se encuentra sistematizada de forma óptima para su recuperación, de manera referencial ni digital o se accede de forma limitada. Por lo que usuarios como historiadores, teólogos o investigadores sociales deben trasladarse a cada uno de estos sitios a realizar sus investigaciones, con el inconveniente de no saber si encontrará o no la información.

Esta investigación propone un servicio de información virtual donde los usuarios contarán con información especializada, digital, o referencial debidamente sistematizada. Para la realización de la investigación primero se realizó un análisis de la situación actual en cuanto a necesidades de información, recursos de información existentes, recurso humano, tecnológico, y económico disponibles. La metodología empleada fue la aplicación de una encuesta, a una muestra de 100 personas, además se analizaron los resultados de entrevistas efectuadas a la documentalista, diseñadora gráfica e informático. Obteniendo resultados que muestran la necesidad de este servicio para la comunidad; esto justifica la propuesta del servicio de información sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica.

La aplicación del servicio de información virtual en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, traería beneficios tanto para el profesional documental y el usuario final al reducir el espacio físico de almacenamiento, agilizando las labores y facilitando la recuperación de la información.

Esta investigación podría contribuir en un recurso de consulta y análisis para la elaboración de propuestas en bibliotecología, ya que es importante que se generen más servicios de información virtuales, donde la gama sea cada vez mayor sin importar temáticas o ciencias de estudio.

**Palabras Claves:** Acceso a la información - - Investigación Histórica - - Biblioteca digital - - Servicio de Información.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. El problema y su importancia

La fundamentación de la historia eclesiástica se remonta a la creación del libro de Eusebio de Cesarea, denominado Historia eclesiástica. Esta obra fijó las bases de la cronología eclesiástica hasta el año 323 d.C. Además, el libro de Eusebio presenta la historia del cristianismo, describe los grandes acontecimientos de la Iglesia, la vida de sus mártires, obispos y doctores, resalta la importancia de la misma en la historia de la humanidad de su época (Biografía y Vidas, 2012).

A partir de este hecho, la ciencia historiográfica cimentó sus fundamentos para el estudio de la historia eclesiástica, pero solamente para los teólogos o estudiosos de la Biblia y fueron muy pocos los otros investigadores que basaron sus indagaciones en esta área de la historia como ciencia social.

Según Topolsky la historiografía se entiende como “el término para designar la tarea de la investigación y escritura de la historia, frente al término historia que designaría la realidad histórica” (1985, p. 54). Es decir, dicho vocablo se utiliza para designar historia como ciencia investigadora y agente de cambio en las ciencias sociales, no como una realidad histórica; ya que, en la sociedad tiende a verse a la historia como una serie de relatos o cuentos, no como una ciencia que aporta nuevos estudios a la sociedad.

Por otro lado, se describe la historia eclesiástica como: “el estudio de la historia de la Iglesia Cristiana desde el final del Nuevo Testamento hasta el principio del movimiento evangélico” (2012, párr. 1). Se pone énfasis en el sacrificio de los mártires (siglo I y II), las controversias doctrinales, el desarrollo del catolicismo, los precursores de la reforma, Martín Lutero y la Reforma Protestante según el Seminario Reina Valera.

Actualmente, la comunidad historiográfica al igual que otros profesionales, requieren recuperar la información de una manera más rápida y eficiente, con el fin de satisfacer sus necesidades documentales y el ámbito de la historia eclesiástica no es la excepción.

Verdugo apunta que la satisfacción de los usuarios es “el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado según expresa” (1989, p. 2). Este concepto es el ente motivador de la investigación.

También Hernández explica que la satisfacción de usuarios:

Contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución (2011, p. 353).

Además, con los avances de la tecnología, cada vez más personas requieren espacios de información en línea y de documentos digitales para la satisfacción de sus necesidades de información. Se entiende como documentos digitales “aquellos en los cuales la información está registrada en formato electrónico, sobre un soporte electrónico y que requiere de dispositivos informáticos para la consulta” (Tecnología Digital, 2012, párr. 1).

Actualmente, en Costa Rica existen variedad de instituciones que conservan información sobre la historia eclesiástica de Costa Rica. Sin embargo, esta información no se encuentra sistematizada de forma óptima para su recuperación, ni de manera referencial ni digital o en algunos casos se accede de forma limitada a la misma.

Por lo que los usuarios como historiadores, teólogos o investigadores sociales deben trasladarse a cada uno de esos sitios a realizar sus investigaciones, con el inconveniente de no conocer de antemano si encontrarán o no la información.

De lo anterior se desprende la necesidad de un servicio de información virtual donde los usuarios del país contarán con información especializada, digital o referencial, debidamente sistematizada. Esto evitaría incurrir en movilizaciones innecesarias, lo que generaría grandes costos en la investigación sin dejar de lado la optimización del tiempo y de los recursos.

En Costa Rica, entre las organizaciones que trabajan con información histórica en el ámbito eclesiástico se encuentra la Sociedad Bíblica de Costa Rica, esta organización pertenece a la fraternidad de Sociedades Bíblicas Unidas, que está compuesta por 145 organizaciones que trabajan en más de 200 países y territorios. Juntas, estas sociedades son las mayores traductoras, publicadoras y distribuidoras de la Biblia en el mundo. Además, se involucran en áreas como la alfabetización, la prevención del VIH, el SIDA y prestar ayuda humanitaria durante desastres. Estas sociedades trabajan con todas las iglesias cristianas y con organizaciones internacionales no gubernamentales.

La Sociedad Bíblica de Costa Rica se organizó legalmente en 1966 como la Asociación Bíblica de Costa Rica. Por 52 años ha distribuido las Sagradas Escrituras, estimula a las personas a entrar en contacto con la Biblia e interactúen con la misma. Desarrolla proyectos que le permiten a diferentes grupos de la sociedad costarricense tener un encuentro con el mensaje de la Biblia.

En esta organización se encuentra el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, anteriormente conocido con el nombre de Biblioteca Dr. Wilton M. Nelson. Este centro comenzó su gestión alrededor de los años ochenta, cuando varios pastores y biblistas donaron sus bibliotecas personales a la Sociedad Bíblica de Costa Rica, para el servicio de toda la comunidad cristiana.

El Dr. Wilton M. Nelson era un estudioso de la temática, es por ello que la base fundamental del centro de documentación, y por la cual lleva su nombre. Esta unidad de información contiene cientos de artículos de revistas y periódicos, libros, audios y otros materiales impresos relacionados con la historia eclesiástica.

Por lo anterior, se determinó que la comunidad costarricense interesada en la historia eclesiástica de Costa Rica no cuenta con información virtual suficiente para satisfacer sus necesidades de información y que en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica de la Sociedad Bíblica de Costa Rica pueden encontrar gran cantidad de esta y otras temáticas. Por lo que surge la siguiente interrogante ¿De qué manera los investigadores interesados en el área de historia eclesiástica pueden acceder a información digital suficiente, variada y pertinente?

Con el fin de responder a la pregunta formulada es que surgió la iniciativa de crear un servicio de información virtual para la comunidad historiográfica e investigadora, enfocado en el tema de historia eclesiástica de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

Debido a la falta de estudios sobre esta temática y con el fin de determinar la importancia del problema a investigar se realizó un prediagnóstico (Apéndice 9). Para esto se tomó como muestra un grupo de estudiantes de la carrera de Historia de la Universidad Nacional (10 alumnos), de los cuales el 100 % determinó que tener un acceso rápido, ágil y sencillo a las fuentes de información documental es una necesidad preponderante y que la temática eclesiástica propicia la investigación y la generación de conocimiento, no solo de ellos mismos sino de la población en general, lo que permite ampliar el bagaje cultural y el saber de todo el país. Además, el 40 % de las personas encuestadas consideró que la historia eclesiástica se ha convertido en un nuevo campo de estudio para los historiadores, área que hasta el momento se había reservado para la comunidad teológica. Este diagnóstico reveló la necesidad que tiene la comunidad historiadora e investigadora en el área de contar con

información sistematizada y accesible y que se pueda consultar de manera ágil y oportuna.

La importancia de que esta investigación se realice desde las ciencias bibliotecológicas y la documentación radica en que profesionales en Bibliotecología y Documentación son medios óptimos entre la información y las personas que accedan a los diferentes servicios de la unidad de información, lo cual es el trabajo fundamental de cualquier profesional del área bibliotecológica.

Esto se convierte en una oportunidad para que la investigación en el área de las ciencias documentales utilice sus conocimientos y herramientas en beneficio de otros y que esto a la vez se convierta en un beneficio para la sociedad. Por cuanto la información no solo sea accesible físicamente sino también de manera virtual. Este sería un servicio más ágil y eficiente, que ampliaría el bagaje intelectual y cultural en el área de la historia eclesiástica. Por lo tanto, crearía las oportunidades de acceso para la investigación en la comunidad historiográfica e investigadora.

Un servicio de información necesita de profesionales abiertos al cambio, capaces de hacer frente a las necesidades de los usuarios y a la recuperación de la información. Es la labor primordial del bibliotecólogo enfrentar el reto de la tendencia en servicios y productos digitales, que pueden ubicarse no solo en centros de documentación, bibliotecas, archivos e instituciones, sino en cualquier otro lugar en el que se produzca y difunda información.

Lo anterior generaría beneficios para los investigadores sociales, pues estos podrían acceder de una manera rápida y eficiente a la información sobre historia eclesiástica y así desarrollar nuevas investigaciones que contribuyan con la disciplina. Además, permitirá que se utilice en beneficio de la sociedad.

Al ser el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, una unidad documental e investigadora que se encarga de reunir, gestionar y difundir información en el área bíblica y teológica, se convertiría en punto de acceso importante para dar a conocer este tipo de

servicios de información a historiadores, teólogos y estudiantes y apoyar la labor investigativa en esta era de la sociedad del conocimiento.

Asimismo, los resultados de esta investigación pueden servir de guía y apoyo para otras personas que deseen incursionar en la solución de problemáticas similares.

Por último, para la consecución del presente proyecto se formularon las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, en cuanto a la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica?
- ¿Cuáles son los recursos de información existentes en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica o en otras bibliotecas especializadas en la temática de historia eclesiástica?
- ¿Cuáles son los recursos humanos y tecnológicos con que cuenta el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica para la implementación de un servicio de información virtual?
- ¿Cuál sería el diseño que debe tener el servicio de información virtual, de acuerdo con las necesidades de la comunidad historiográfica e investigadora y los recursos identificados para su elaboración?
- ¿Cuál sería el diseño del banco de datos sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora?
- ¿Cuáles son los requerimientos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para la implementación de un servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora?

- ¿Cuáles son las estrategias a utilizar para la difusión del servicio de información virtual en la temática de historia eclesiástica?

## **1.2. Estado de la cuestión**

A continuación, se describen los estudios nacionales e internacionales que se han recopilado, identificado y relacionado con el abordaje del problema que se planteó. Además, pueden dar gran aporte al contenido de la presente investigación.

A nivel internacional se presentan los siguientes estudios:

El estudio Preservación de memoria colectiva: Rescate de fuentes documentales y orales para apoyar la investigación histórica y la archivística salvadoreña publicado el 2006 por Eugenia López Velásquez contribuye con el servicio de información virtual del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, ya que señala la importancia de rescatar fuentes de información para la investigación científica e histórica, tanto orales como escritas, ligadas con la problemática de la preservación, organización y resguardo que enfrentan los archivos salvadoreños. Según este artículo, existe una problemática de inaccesibilidad de las fuentes de información de archivos para la divulgación de la memoria social y producción historiográfica.

Por otro lado, el estudio de Piedad Garrido Picazo (2008) titulado Procesamiento automático de documentación textual con información histórica: una aplicación XTM y DITA, tiene como objetivos desarrollar, aplicar y probar la validez de un modelo de procesamiento de documentación textual en línea con información histórica en lengua española. El documento es insumo importante para la presente investigación, ya que brinda aportes fundamentales en los procesos de digitalización de información que facilite la búsqueda a usuarios de la historia de la lengua española.

Otra investigación internacional es la elaborada por Ricardo Cascante Fernández, Bertha Pérez Piñero y Néstor Mena Díaz (2008), denominada Desarrollo de un portal de recursos de acceso abierto a partir de la base de datos bibliográficas CUBACIENCIA, la misma se propone crear un sitio en donde la divulgación científica, tecnológica y la accesibilidad a los resultados de la investigación sean políticas que se basen en la investigación, innovación y desarrollo (I+I+D), para la creación de esta propuesta se pretende que sea posible la visibilidad de los recursos de manera referencial como el acceso abierto de los recursos digitales en historia eclesiástica así como en esta propuesta cubana.

En el estudio realizado por Ana Judith Paredes y Edixon Paredes en el año 2006 denominado Servicios virtuales de información: un enfoque de competitividad en la sociedad del conocimiento, contiene un enfoque de estudio similar al del presente trabajo de investigación, debido a que el objetivo del mismo es cubrir las necesidades de la comunidad usuaria para la cual efectúan el estudio, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Para realizar esta investigación Paredes y Paredes realizaron un estudio de las necesidades, sistematización y digitalización de información para que consecuentemente se desarrollara el diseño del sitio web, al igual que en el presente proyecto se busca solventar un problema de acceso a la información.

Pedro Montero Bustabad en 2009 realizó una investigación denominada Portal Teológico para América Latina, en la que desarrolló un portal web basado en términos teológicos y que recopila información o documentos de la misma índole. Dicho estudio presenta ciertas similitudes con el presente trabajo, al implementar el servicio de información virtual para el apoyo de las y los estudiantes de teología. De igual manera, utiliza herramientas tecnológicas que apoyan el proceso técnico de la aplicación de la investigación. La diferencia del estudio de Montero con el presente trabajo investigativo radica en que con este último se pretende beneficiar a los investigadores historiográficos interesados en la historia eclesiástica, de la misma manera las posibles aplicaciones tecnológicas a utilizar serían diferentes debido a la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación en estos últimos años.

El estudio realizado por Betsy Murillo Pacheco en 2006, *Elaboración de un portal electrónico para el Consejo de la Política Pública de la Persona Joven*, plantea como propósito crear un servicio capaz de agrupar información referente a las políticas públicas hacia las personas jóvenes para así simplificar el trabajo de la búsqueda de información referente a dichas políticas y minimizar las labores de los profesionales de la comunicación.

El estudio de Murillo resalta el uso de las TIC para el acceso eficiente a la información y rescata la libertad de expresión basada en el acceso libre de la información pública. Este trabajo se asemeja al presente estudio en el objetivo de abrir el acceso a la información por medio de las tecnologías de información y comunicación. Pero, por otra parte, se diferencia en que el servicio de información que se propone para la Sociedad Bíblica de Costa Rica pretende ayudar a satisfacer las necesidades actuales de los investigadores historiográficos, no satisfacer la necesidad del acceso de la información desde la apertura de libertad de expresión y del acceso a la información desde el punto de vista periodístico de las Ciencias de la Comunicación.

Por otra parte, al investigar sobre los aportes en Costa Rica se identificó que en el país se han efectuado los siguientes estudios, los cuales pueden ser el apoyo de mayor relevancia para la investigación.

Un repositorio es un servicio semejante al de banco de datos que presenta el servicio de información virtual de la investigación titulada *Creación de un repositorio digital con la producción intelectual de la Dra. María Eugenia Bozzoli Vargas*, en el laboratorio de etnología de la Universidad de Costa Rica, por Ana Cecilia Rivera Gómez (2009), este se efectuó con el fin de facilitar materiales antropológicos, que se predecía no iban a estar disponibles para los especialistas del tema, ya que debido a su manipulación y antigüedad estaban sufriendo deterioro.

Otro de los estudios realizados en Costa Rica es el trabajo de graduación para obtener el Grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación presentado en el 2013 en la Universidad Nacional por Ana Priscilla Ruiz Bustos, Catalina Hernández Salazar, Magdhí Badilla González y Karolyn Urbina Guerra. El mismo se tituló como Propuesta metodológica para la creación de repositorios institucionales, aplicada a cuatro instituciones públicas costarricenses, en este trabajo el propósito era lograr una mayor organización y gestión documental de la información. Al igual que este proyecto, el servicio de información virtual busca reunir y organizar la información, pero en este caso referente con la historia eclesiástica.

El repositorio digital de los trabajos finales de graduación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, localizados en el SIBDI, en el 2013 de Gabriel Chavarría, Luis Alonso Flores y Eva López, es otra de las investigaciones más recientes efectuadas en el país con respecto a repositorios. Los mismos solventan una necesidad de acceso y de tiempo para la comunidad usuaria a la cual sirve.

El presente trabajo de investigación busca, al igual que las anteriores investigaciones sobre repositorios, efectuar un banco de datos agregando otros servicios que beneficien a la comunidad historiográfica e investigadora en la temática de historia eclesiástica.

La investigación se enfoca en un servicio virtual que brinde a la comunidad usuaria diferentes servicios para solventar sus necesidades por medio de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's). Este es un servicio más integral, porque se incorporan estudios de portales web o sitios web que se hayan realizado con el fin de brindar un mejor acceso a diferentes comunidades usuarias.

La Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano de Costa Rica, en abril del 2009 implementó un portal web con el propósito de facilitar por medio de acceso virtual a materiales disponibles en la biblioteca como: artículos de periódicos, libros, cuentos, fotografías, entre otros. Además, se evidenció la necesidad de mejorar los servicios bibliotecológicos mediante las TIC's. La directora de la Biblioteca Nacional de Costa Rica Laura Rodríguez Amador, impulsora del proyecto, declaró que: “el mismo ha tenido gran revelación y aceptación por parte del pueblo costarricense” (comunicación personal, 11 de octubre de 2014).

En el año 2014, la Organización de Estados Americanos (OEA), le otorgó al portal web de la Biblioteca Nacional el premio Innovación para la Gestión Pública Efectiva en la categoría de Innovación en Gobierno Abierto y Acceso a la Información. El servicio de información virtual tiene como propósito efectuar un trabajo similar al elaborado por la Biblioteca Nacional de Costa Rica, pero difieren en la temática en la que se especializa, la cual es historia eclesiástica.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general 1**

Realizar un análisis de la situación actual en cuanto a las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora, recursos de información existente sobre el tema y los recursos humanos, tecnológicos y económicos disponibles en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

### **1.3.2. Objetivos específicos 1**

- Identificar las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, en cuanto al tema de la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica con el fin de solventarlas.
- Determinar los recursos de información existentes en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica o en otras bibliotecas en el tema de historia eclesiástica de Costa Rica.
- Identificar los recursos humanos y tecnológicos con que cuenta el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, para la implementación del servicio de información virtual.

### **1.3.3. Objetivo general 2**

Diseñar un servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.

### **1.3.4. Objetivos específicos 2**

- Definir el diseño del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.
- Delimitar el diseño del banco de datos para la sistematización de la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.
- Determinar los requerimientos humanos, tecnológicos y económicos para la implementación del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.
- Proponer estrategias para la difusión del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.

## **II. Marco teórico**

El presente marco teórico-conceptual tiene como fin aportar a la investigación conceptos que permitan abordar el problema al integrarlo en un ámbito más comprensible para futuros lectores.

## **2.1. Historia eclesiástica**

A través de los tiempos se le ha atribuido la fundamentación de la historia eclesiástica cristiana al obispo Eusebio de Cesarea, al ser de los primeros grandes escritores y cronistas de la historia primitiva cristiana de la iglesia. La definición de historia eclesiástica se remonta a una de las obras del obispo Eusebio de Cesarea denominada *historiae eclesiasticae*, quien con sus propias palabras relata un breve recorrido de la siguiente manera:

Es mi propósito consignar las sucesiones de los santos apóstoles y los tiempos transcurridos desde nuestro salvador hasta nosotros; el número y la magnitud de los hechos registrados por la historia eclesiástica y el número de los que en ella sobresalieron en el gobierno y en la presidencia de las iglesias más ilustres, así como el número de los que en cada generación, de viva voz o por escrito, fueron embajadores de la palabra de Dios; y también quiénes y cuántos y cuándo, sorbidos por el error y llevando hasta el extremo sus novelerías, se proclamaron públicamente a sí mismos introductores de una mal llamada ciencia y esquilmaron sin piedad, como lobos crueles, el rebaño de Cristo; y además, incluso las desventuras que se abatieron sobre la nación judía en seguida que dieron remate a su conspiración contra nuestro salvador, así como también el número, el carácter y el tiempo de los ataques de los paganos contra nuestra doctrina y la grandeza de cuantos, por ella, según las ocasiones, afrontaron el combate en sangrientas torturas; y además, los martirios de nuestros propios tiempos y la protección benévola y propicia de nuestro salvador. Al ponerme a la obra, no tomaré otro punto de partida que los comienzos de la economía de nuestro salvador y señor Jesús, el Cristo de Dios. Más, por esto mismo, la obra está reclamando comprensión

benevolente para mí, que declaro ser superior a mis fuerzas el presentar acabado y entero lo prometido, puesto que soy, por ahora, el primero en abordar el tema, como quien emprende un camino desierto y sin hollar (Eusebio de Cesarea, 326 d.C, I, 1).

Es decir, el obispo de Cesarea en su obra presenta la historia desde los apóstoles (historia conocida como Hechos de los Apóstoles) hasta sus días, teniendo en cuenta la sucesión de los obispos en los sínodos principales, la historia de los Doctores de la Iglesia, la historia de las herejías, historia de los judíos, las relaciones con los paganos y el martirologio. En otras palabras, se define historia de la Iglesia como la ciencia historiográfica que se encarga de analizar e interpretar el pasado o hechos de la iglesia cristiana.

Una definición de historia de la iglesia o historia eclesiástica la brinda la obra Bosquejo de la historia eclesiástica, en la misma se define esta disciplina histórica como: “la narración ordenada de los hechos memorables acaecidos a la iglesia (...) la historia eclesiástica principia con el nacimiento de Nuestro Señor Jesucristo y concluye en nuestros días” (Salazar, 1865, p. 3).

En la actualidad, los historiadores eclesiásticos, teólogos y profesores de historia de la Iglesia definen historia eclesiástica, dependiendo de la denominación cristiana a la que pertenecen, pero siempre cimentados en la base fundamental escrita por Eusebio de Cesarea, hace aproximadamente 1690 años atrás, de la cual se deriva la disciplina historiográfica.

Gilberto Abels del Seminario Reina Valera, define el término historia eclesiástica como:

El estudio de la historia de la Iglesia Cristiana desde el final del Nuevo Testamento hasta el principio del movimiento evangélico. Se pone énfasis en el sacrificio de los mártires, las controversias doctrinales, el desarrollo del catolicismo, los precursores de la reforma, Martín Lutero y la Reforma Protestante (2017, párr. 1).

Según el historiador y profesor emérito de historia de la iglesia en la Facultad de Teología de la Universidad de Lyon, Jean Comby, describe en su obra:

Para leer la historia de la iglesia” que no es posible separar la historia de la iglesia de la historia general de la humanidad. Por consiguiente, tendremos que evocar ese mundo en el que viven los cristianos, recordar ciertos acontecimientos políticos, sociales y económicos que determinaron la vida de la iglesia. Y bajo este concepto de historia eclesiástica o historia de la iglesia es que la presente investigación se rige (Comby, 1985, p. 11).

Además, Comby relata:

La historia hace revivir el pasado a partir de las huellas que nos ha dejado. Para la historia religiosa, pueden tratarse de edificios, bautisterios, iglesias, obras de arte, estatuas, frescos. Es por ello, que las investigaciones arqueológicas siempre reservan nuevas sorpresas. Utilizan aún los edificios antiguos y el turismo da a conocer muchos de ellos. Los álbumes fotográficos de arte, los edificios y los lugares religiosos innumerables. Sin embargo, a pesar de la importancia de la arqueología y del arte, los principales documentos del historiador siguen siendo las fuentes escritas, los textos. A pesar de que en la actualidad para el historiador otro tipo de fuentes que no sean primarias se han convertido en vestigios relevantes de igual manera las perspectivas metodológicas son diversas. El servicio de información virtual presentará una alternativa en diversos formatos para las futuras investigaciones historiográficas (1985, p. 13).

### **2.1.1. Función de la historia eclesiástica y perspectivas metodológicas**

A continuación, se describen las funciones de la historia eclesiástica dentro de las ciencias historiográficas.

Las funciones de la historia eclesiástica han variado según la región en donde se determinen los hechos históricos a estudiar, por ejemplo, en América Latina estos estudios se han enfatizado en la conquista y en las misiones de los españoles ante los indígenas, es decir los procesos de evangelización y misiones en América. Otros estudios se basan en la moral y las relaciones estado-iglesia en América Latina, se puede citar a Misael Camus Ibacache de la Universidad Católica de Chile el cual se ha dedicado a estudiar las corrientes de la historia eclesiástica chilena en los siglos XIX y XX, brindando una relectura de la historia de la Iglesia en América Latina.

En Europa, autoras como Elisabet Reinhardt, profesora de Teología de Historia Medieval y Moderna, ha sido impulsora de esta área de la historia ya que describe que fue hasta el siglo XVII cuando la historia eclesiástica empezó a formar parte de los planes de estudio de las universidades y que ciertamente comenzó a escribirse sin discurrir acerca del método.

A nivel metodológico, como se describió con anterioridad la historia de la Iglesia, se inicia con los Hechos de los Apóstoles o por lo menos esa fue la base de la historia eclesiástica con la obra de Eusebio de Cesarea, quién imprimiría a los estudios sobre la historia de la Iglesia su carácter eclesiástico, es decir, estudio de la historia de la institución en su estamento jerárquico. Esta perspectiva se mantuvo hasta el siglo XX.

A partir del siglo XIX, la historia de la iglesia comenzó a prescindir por método y no por simple descuido, del dato teológico. La historia y la teología trabajan mutuamente para la disciplina de la historia eclesiástica, que siempre conservan su autonomía y sus características metodológicas propias para trabajar en conjunto (Corleto, s. f.).

En la segunda mitad del siglo XIX se comenzaron a desarrollar la Antropología y la Sociología de la religión y aunque no hubo un diálogo interdisciplinario, la reflexión sociológica y antropológica sobre la problemática religiosa tuvo repercusión en la historiografía del siglo XX y comenzó a incorporarse dentro de los ámbitos académicos el tema religioso, que antes se creía exclusivo del clero (Bidegain, s. f.).

### **2.1.2. Fundamentación de la historia eclesiástica internacional**

A nivel internacional existen diferentes autores que se presentan como estandartes de la historia eclesiástica, por lo general han sido teólogos los que se han encargado de esta área de estudio.

Entre los más destacados se encuentran el profesor alemán Johann Sebastián Von Drey, que junto con Johann Mohler se consideran los creadores de la escuela católica de Tubinga, que de esta universidad han salido personajes destacados en el área teológica y de historia eclesiástica como Benedicto XVI (papa de la Iglesia Católica Apostólica Romana), Karl Barth, teólogo cristiano suizo, Dietrich Bonhoeffer, teólogo luterano, pastor y opositor al régimen Nazi y Philip Schaff, historiador de la Iglesia. Johann Adam Mohler, por su parte es discípulo de Drey y se considera como el creador de la eclesiología moderna, como historiador de la Iglesia su tesis era más confesional, conservadora y de aporte ecológicos (Boston Collaborative Encyclopedia of Western Theology, 1994).

### **2.1.3. Historia eclesiástica en Costa Rica**

Aunque la historia eclesiástica se remonta desde épocas antiguas esta área de la ciencia historiográfica se ha relacionado en su mayoría a escritos realizados por teólogos o personas relacionadas a la Iglesia (sacerdotes, monjes, entre otros). Actualmente, varios historiadores costarricenses han retomado esta área de la historiografía como, Carmela Velázquez Bonilla o José Aurelio Sandí Morales, estudiosos de la Iglesia y la religión en el país.

Para comprender el uso que se le ha dado a la historia eclesiástica se debe tomar en cuenta la obra Historia eclesiástica de Costa Rica: del descubrimiento a la erección de la diócesis 1502-1850, del historiador Ricardo Blanco Segura. Este historiador fundamenta que cuando escribió su investigación existía poca atención al aspecto eclesial de la historia costarricense, por lo tanto, escribió esta obra para que dejara de ser una historia de simples apuntes (Blanco, 1967).

Este historiador además de ejercer dicha profesión cursó materias eclesiásticas superiores en Teología y Filosofía bajo la influencia de Monseñor Víctor Manuel Sanabria (Editorial de Costa Rica. 2017).

Se puede determinar que en primera instancia el área de historia eclesiástica no era muy apetecida por historiadores en Costa Rica y fueron los teólogos con cierta formación historiográfica quienes fueron precursores, como el obispo Thiel, Monseñor Sanabria o el mismo Ricardo Blanco Segura.

En el caso de Bernardo Augusto Thiel fue el segundo obispo de Costa Rica entre los años de 1880 a 1901 y escribió varias crónicas que han recopilado diversos autores costarricenses como Elías Zeledón Cartín o Ana Isabel Herrera Sotillo, cuya obra denominó: Monseñor Thiel en Costa Rica-Visitas pastorales 1880-1901 (Solórzano y Fernández, 2009).

Solórzano y Fernández (2009) describen que entre 1896 y 1901 pudo así publicar Datos cronológicos para la historia eclesiástica de Costa Rica, en la Revista por él fundada El Mensajero del Clero. Este trabajo quedó incompleto pues se interrumpió por su muerte en ese último año. Recopiló datos desde 1502 hasta 1778. Contiene valiosa información relativa a bautismos, confirmaciones, matrimonios, defunciones y personal de las órdenes religiosas, además de las cofradías y relaciones sobre la población indígena en los lugares donde los frailes franciscanos habían fundado pueblos de misión durante el período colonial (Orosi, Talamanca, Quepo, Boruca, Térraba, Cabagra). Este trabajo es esencial para los investigadores de los pueblos indígenas de las regiones fronterizas.

El libro incluye las cuatro visitas generales realizadas por monseñor Thiel a cada una de las iglesias, capillas, ermitas y oratorios existentes en las comunidades de todo el país. Según contabilizó monseñor Víctor Manuel Sanabria (1982), en el libro Bernardo Augusto Thiel, segundo obispo de Costa Rica: apuntamientos históricos.

Actualmente, historiadores como Carmela Velázquez han retomado a la historia eclesiástica desde una perspectiva diferente, hoy por hoy realiza una investigación en la que estudia las relaciones de la jerarquía católica de las provincias emergentes de Centroamérica con las autoridades civiles desde el final del Patronato Real por la Independencia, hasta la firma de los concordatos con los nuevos estados de Centroamérica (Velázquez, 2014).

Por otro lado, José Aurelio Sandí ha elaborado estudios sobre la Iglesia Católica costarricense, uno de ellos es su tesis de maestría que se publicó recientemente, la misma se tituló La diócesis de San José y su apoyo al estado costarricense en el proceso de control sobre el espacio geográfico del país 1850-1920. Además, se encuentra efectuando estudios historiográficos de monseñor Thiel, elaborados en conjunto con Fray Vénor Rojas.

La información de la historia eclesiástica es de gran importancia para los historiadores, teólogos y estudiantes, porque en la actualidad estos estudios se han convertido en una base fundamental para determinar la participación o control social que ejerce la Iglesia sobre el contexto de la sociedad actual.

De esta importancia deriva la necesidad de poner a disposición de estos usuarios la información. A continuación, se explicará con detalle qué son los servicios de información y cómo los mismos pueden solventar las necesidades de los usuarios, en este caso la historia de la Iglesia.

## **2.2. Servicios de información**

Los servicios de información pretenden solucionar las necesidades de los usuarios de las bibliotecas o centros de documentación, con el fin de obtener la satisfacción total de los mismos, de manera que estos servicios deben facilitar de forma rápida y efectiva la información que el usuario requiere en un debido momento. Esto es posible gracias a la definición de los servicios y a los avances tecnológicos en el campo de la bibliotecología. Sin embargo, hoy existen usuarios muy exigentes a los que según Acebes Jiménez hay que prestar los siguientes servicios.

La biblioteca está, por tanto, para dar servicios; los recursos y los procesos se orientan a ellos. Algunos puntos clave de la filosofía de servicios en la biblioteca pueden formularse del siguiente modo:

- Orientación al usuario, entendido como un cliente
- Atención a la demanda y a las nuevas oportunidades
- Detección de nuevas necesidades y de necesidades no satisfechas o deficientemente satisfechas
- Análisis de factores de éxito en los servicios de información (demanda, usuarios, organización, gestión: velocidad, exhaustividad, facilidad de uso, alcance) (2000, p. 13).

Esto quiere decir que un servicio de información debe hacer frente a toda necesidad que presente el usuario en un momento determinado. Por lo que hoy día en las unidades de información es indispensable disponer de recursos que proporcionen información bibliográfica, especializada y de referencia, tanto en formato físico como digital, es aquí donde se abre la puerta a los servicios de información virtuales.

### **2.2.1. Servicios de información virtuales**

El propósito de un servicio de información virtual es integrar todos los medios y recursos electrónicos que posee para ponerlos a disposición de los usuarios de forma virtual. De manera que se le permita al usuario el acceso sin importar limitantes como el tiempo y el espacio físico.

Se ha hecho énfasis en que los servicios de información hoy día deben dirigirse a las exigencias de cada miembro de la comunidad usuaria. Por lo que, el desarrollo de los servicios deberá ir de la mano con las nuevas tecnologías, de lo contrario, deben tomarse siempre en cuenta para modernizar o actualizar un servicio. Como lo explica Acebes Jiménez en el caso de las bibliotecas universitarias:

Dentro de esta línea de ampliación y renovación de servicios y aprovechamiento de los recursos, la biblioteca universitaria ve en las tecnologías de la información un camino y un motivo para extender su impacto, logrando llegar con mayor éxito a sus usuarios o clientes, al utilizar todos los recursos disponibles con una inversión razonable (2000, p. 8).

En este contexto, cabe mencionar una vez más, que el usuario es la razón de ser de una biblioteca o centro de información, este es el lugar donde encontrará un acceso rápido y eficaz a la información que requiere para su ocio, aprendizaje e investigación. Aunado a esto, los servicios de información virtuales que se puedan brindar por medio de las tecnologías ofrecen información de manera inmediata. Estos servicios cuentan con características para asegurar la satisfacción total de un usuario, Acebes Jiménez menciona los siguientes aportes:

- Biblioteca híbrida, que combina y coordina servicios que implican el uso mixto y compatible de recursos tradicionales con los nuevos de base electrónica.
- El entorno Internet y el formato web, como espacio que permite aglutinar, de forma integrada e integral, servicios y su gestión, procesos, acceso a información, documentación, materiales didácticos, colecciones digitales, revistas electrónicas, flujo de información y comunicación internos y externos, etc.
- Un nuevo ámbito para la colaboración y la cooperación: entre bibliotecas, para compartir recursos y reducir costes; entre la biblioteca y el personal docente, para organizar y publicar materiales didácticos y otros documentos; y entre la biblioteca y las empresas de suministro de información.
- Servicios bibliotecarios sincrónicos y asincrónicos.
- Instrucción y formación de los usuarios en un nuevo entorno electrónico, como medio de generar usuarios autónomos capaces de aprovechar todo lo que les ofrecen los servicios bibliotecarios.
- Tareas profesionales más orientadas a la gestión de la información y del conocimiento y a la atención al usuario o cliente (Acebes, 2000, p.9).

## 2.3. Satisfacción de necesidades de información

El término satisfacción de necesidades de información se ha relacionado en lo popular con el tema de la usabilidad de un producto o servicio, pero la definición correcta la propuso Carina Rey Martín. El concepto de satisfacción de usuarios se refiere a:

Adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con esto la satisfacción del usuario (Rey, 2000, p. 139).

El compensar una necesidad de información no es un camino fácil, ya que no siempre se satisfacen y los sujetos buscarán cualquier medio para dar solución a su duda o dificultad, como lo expresa Calva:

Entonces, la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información. Para satisfacer las necesidades de información una persona debe presentar un comportamiento informativo, por ejemplo: consultar a sus vecinos, ir a la biblioteca, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia (Calva, 2009, p. 3).

Es esencial que los servicios de información virtual brindados a una comunidad de usuarios sean de buena calidad. La satisfacción en el usuario debe ser uno de sus principales objetivos. Un servicio adecuado garantiza que un usuario regresará a visitar el lugar y recomendará el mismo a otros usuarios potenciales, en cambio si recibe una mala atención no regresará y menospreciará ante otras personas la calidad del servicio.

Los usuarios son los que hacen crecer y le dan valor a los objetivos, metas y actividades del centro de documentación, por esto es indispensable que las labores giren en torno al usuario, conociendo sus necesidades y ofreciéndole una solución pronta y eficaz. Es aquí donde se hace notable la importancia de realizar una evaluación periódica de los servicios y productos que se ofrecen a los usuarios.

Cartín hace referencia a la importancia del término de evaluación y resultados, donde menciona lo siguiente: “los resultados obtenidos han obligado a las empresas del sector a evaluar su trayectoria y corregir los errores cometidos en el pasado (2004, p. 366)”.

Por lo que, se puede concluir que el objetivo de evaluar la satisfacción es tomar las críticas o sugerencias de los usuarios, que motiven la evolución del servicio y que sea capaz de satisfacer las necesidades del usuario más exigente.

### **2.3.1. Tipología de las necesidades de información**

Las necesidades de información se generan según los tipos de usuarios que visitan una unidad de información, ya que todos los seres humanos tienen la necesidad de informarse y sus niveles de exigencia varían según su necesidad. Calva afirma que:

Las bibliotecas o cualquier otra unidad de información, tienen como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etcétera), ya que fueron creadas por la sociedad para este fin (Calva, 2009, p.8).

En este contexto queda claro que existen diferentes tipos de las necesidades de información no importa el nivel de estudios de un usuario, su género o su categorización. Pinto afirma que el usuario debe afrontar etapas para reconocer su necesidad, las cuales describe de la siguiente manera:

Es importante que el usuario aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación. Podemos señalar tres estadios de necesidades de información:

- Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.
- Necesidad expresada, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.
- Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información (Calva, 2004, párr. 1).

Una vez que se identificó el tipo de necesidad de información de un usuario y que se realizó la búsqueda se esperan resultados positivos. Para el encargado del centro de documentación o biblioteca el usuario tiene que alcanzar la satisfacción total y para lograrlo es indispensable la búsqueda exhaustiva de la información, investigar, evaluar e interiorizar la información. Calva propone que:

La información que necesita el usuario para satisfacer su necesidad puede no estar incluida en el acervo documental de la unidad de información, por lo que tocaría a esta vincular al usuario con dicha información, aunque este se ubique fuera de ella (Calva, 2009, p. 9).

El objetivo del bibliotecólogo es facilitar la información a usuarios indiferentemente de la tipología de sus necesidades, es válido reconocer si la necesidad es real explícita o reconocida, pero el deber es funcionar como mediador para que el usuario llegue a su objetivo sin importar donde se encuentre. Por lo tanto, si la información no está en sus manos, se debe referir a los usuarios a otras fuentes, llámense bibliotecas, centros de documentación o sitios web, que puedan satisfacer la necesidad.

### **2.3.2. Estudios de usuarios**

La satisfacción de necesidades de información en bibliotecas, como se mencionó anteriormente, es el objetivo principal del centro de documentación. Los estudios de usuarios por lo general se consideran para conocer y dar solución a estas necesidades a través de un conjunto de métodos que pueden ser encuestas, entrevistas, la observación, entre otros. Como lo afirma Calva:

La aplicación de encuestas como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción puede ser vista como una de las posibilidades para obtener información acerca de la naturaleza y resultados de la utilización, por parte de los usuarios, del centro de documentación, biblioteca o unidad de información (Calva, 2009, p. 27).

Por lo tanto, el método que se elija para evaluar la satisfacción de los usuarios también debe enfocarse según sus necesidades, con el propósito de que los resultados obtenidos verdaderamente respondan a las condiciones del usuario. Calva propone: los métodos utilizados para la investigación sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción es preciso que sean tratados e investigados con la finalidad de encontrar aquellos que pueden utilizarse de forma adecuada y puedan arrojar resultados objetivos y reales que reflejen directamente los hechos que ocurren tal y como son (Calva, 2009, p. 43).

## 2.4. Documentos digitales

El documento digital se refiere a la información que ha pasado por un proceso de transformación, utilizando los avances tecnológicos y facilitando su consulta por un medio electrónico. López define este concepto como “el que contiene información codificada en forma de dígitos binarios que puede ser capturada, almacenada, analizada, distribuida y presentada por medio de sistemas informáticos” (López, 2010, p. 481).

Actualmente, las bibliotecas o centros de documentación están implementando servicios de información virtuales. Gracias a esto las bibliotecas digitales pasan a formar parte de la sociedad del conocimiento, ya que son muchos los centros de documentación, bibliotecas e instituciones que están digitalizando sus documentos con el propósito de ofrecer un servicio en línea, creando servicios de información virtuales que permiten un mejor control documental. Esto se debe al creciente volumen de información y la búsqueda de conservación del documento original, que en ocasiones puede ser exclusivo. Por este motivo, la digitalización es una de las razones para brindar un mejor servicio a los usuarios que no puedan acceder al centro de documentación. La decisión de digitalizar puede obedecer tal y como lo manifiesta la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, por sus siglas en inglés):

La razón de la implementación de un proyecto de digitalización o más exactamente de la conversión digital de documentos originales no digitales son variadas y pueden solaparse. La decisión de digitalizar puede tomarse con objeto de:

- Incrementar el acceso: esta es razón principal y la más obvia, cuando se sabe que hay una alta demanda por parte de los usuarios y la biblioteca o el archivo desean mejorar el acceso a una determinada colección.
- Mejorar los servicios para un grupo creciente de usuarios proporcionando un acceso de mayor calidad a los recursos de la institución en relación con la educación y la formación continua.

- Reducir la manipulación y el uso de materiales originales frágiles o utilizados intensivamente y crear una “copia de seguridad” para el material deteriorado como libros o documentos quebradizos.
- Ofrecer a la institución oportunidades para el desarrollo de su infraestructura técnica y para la formación técnica de su personal.
- Impulsar el desarrollo de recursos cooperativos, compartiendo intereses comunes con otras instituciones para crear colecciones virtuales e incrementar el acceso a nivel internacional.
- Buscar intereses comunes con otras instituciones para rentabilizar las ventajas económicas de un enfoque compartido.
- Aprovechar las oportunidades financieras, como, por ejemplo, la posibilidad de asegurar una inversión para implementar un programa o un proyecto concreto capaz de generar un beneficio significativo (IFLA, 2002, pp. 22-23).

Entre las características de los documentos digitales es importante resaltar los beneficios de los usuarios como la posibilidad de imprimir un documento o partes del mismo, además de su carácter interactivo y portable en dispositivos de almacenamiento para utilizarlo en cualquier momento y espacio.

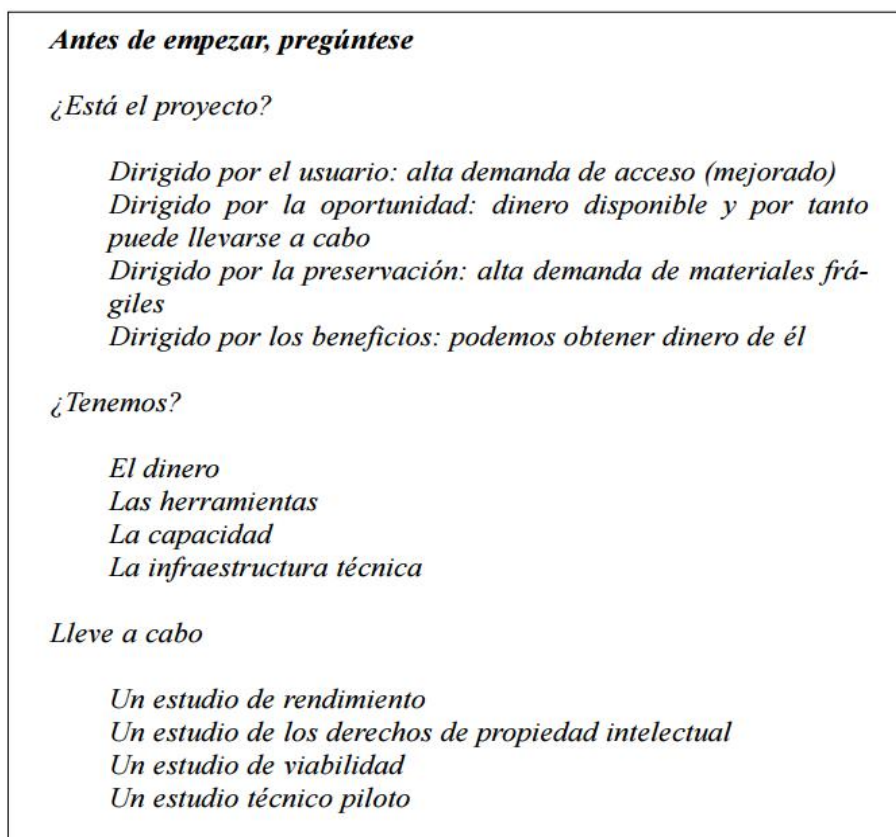
Basado en estas características, si bien es cierto los documentos físicos tradicionalmente suelen tener comodidades prácticas y de agrado para los usuarios, como la facilidad para leer sin agotamiento visual, los libros digitales ayudan a romper esa disconformidad de la comunidad usuaria, en el caso de acceder a documentos restringidos que se encuentran en deterioro y forman parte de esas colecciones de documentos únicos. Actualmente, los usuarios pueden acceder a la información por medio de los documentos digitales, los cuales han roto paradigmas y se han introducido con mayor aceptación en el tema de la investigación, debido a que la comunidad usuaria puede revisar los documentos previamente a su traslado al centro de documentación, permitiendo conocer la información que le será de utilidad para su investigación.

## 2.4.1. Usabilidad de los documentos digitales

Es un término habitual en el ámbito de las tecnologías de la información y muchos autores han tratado de definirlo. Jakob Nielsen, llamado el padre de la usabilidad web afirma: “la usabilidad es entendida como la capacidad de una aplicación, herramienta o servicio de interactuar con el usuario facilitándole su uso” (Maniega, 2002, p. 2).

Por lo tanto, el concepto de usabilidad está ligado al uso que le da un usuario a un servicio y la interacción con este, motivo por el cual es indispensable evaluar factores como la eficiencia, la efectividad, la utilidad y la satisfacción del usuario. Según la IFLA (2002) antes de realizar un proyecto de digitalización y de base de datos en línea es importante evaluar con anterioridad todos los implementos que conlleva su lanzamiento de la siguiente manera.

**Figura 1. Accesibilidad web.**



Fuente: IFLA, 2002, p.24

Los documentos digitales se dirigen a usuarios con alguna necesidad de información o propósito, pero la facilidad de uso de estos documentos en ocasiones no es la idónea cuando los documentos se encuentran ocultos al usuario.

En el caso de los portales web, los cuales cuentan con documentos digitales, Martínez introduce el concepto de buscabilidad y usabilidad del portal y de sus contenidos de información donde menciona lo siguiente:

No todos sus diseñadores han prestado la misma atención a algunas de las cuestiones que más interés suscitan hoy en día: la buscabilidad del portal, la visibilidad del sitio para facilitar la adquisición de la información, la organización de su contenido y la disposición de elementos que faciliten el acceso a los mismos, entroncando con la usabilidad y la accesibilidad, sin olvidar la disposición de servicios de valor añadido que generen en el usuario la necesidad de volver a hacer uso del portal. Una combinación adecuada de todos estos aspectos contribuye a la conformación de un producto final suficientemente válido que satisfará la necesidad (Martínez, 2008, p. 88).

Según este criterio, la usabilidad de un servicio de información virtual se deriva del fácil acceso al portal que contiene la información. Es decir, tiene que ver con la posibilidad de acceder correctamente al contenido una vez localizado. Entre sus indicadores destacan el tamaño óptimo de la página, un diseño compatible y líquido, un aprovechamiento de la interfaz según los estándares más aceptados y el factor de impacto web, introducido por Almind e Ingwersen y basado en el análisis de enlaces LabInternet, mencionado por Martínez (2008).

Según García Gómez (2006) “es más barato construir una web usable y accesible desde el principio que hacerlo después” (citado por Martínez, 2008, p. 89). De acuerdo con estos autores, para lograr un sitio usable es necesario tomar en cuenta medidas como estudios previos a la implementación del servicio, esto para evitar gastos innecesarios después.

## 2.5. Banco de datos

La necesidad de preservar la historia ha llevado al ser humano a buscar diferentes maneras de transmitirla y resguardarla: el uso de tablillas de arcilla, los pergaminos y el papel son algunos ejemplos.

Con la invención del papel y posteriormente con la imprenta de Gutenberg, se incrementó la cantidad de información almacenada, esto complicaba la recuperación de la misma, por lo que en las bibliotecas se crearon ficheros para agilizar los procesos de búsquedas de información. De igual forma, el incremento de la producción intelectual y el auge de los ordenadores es cada día más acelerado y obliga a los centros de información o documentación a enfrentar desafíos con el único objetivo de alcanzar el interés y la satisfacción de los usuarios.

Uno de estos desafíos son los sistemas de bases de datos los cuales han evolucionado a través del tiempo, inicialmente los sistemas permitían acceder a la información de los ficheros, hasta que llegó el momento de procesar mayor cantidad de información. Para esto, se crearon sistemas para manejar bases de datos de los acervos documentales que en primera instancia fueron base de datos referenciales, pero actualmente, se fija la mirada a los sistemas de bases de datos en donde también se pueda recuperar la documentación digitalizada a través de las conocidas bibliotecas virtuales.

Coronel, Morris y Rob, definen banco de datos como:

Una estructura computarizada compartida e integrada que guarda un conjunto de: datos del usuario final, es decir, datos sin elaborar que son de interés para el usuario final y metadatos o datos acerca de los datos, por medio de los cuales los datos del usuario final son integrados y manejados (Coronel, Morris y Rob, 2004, p. 7).

Los bancos de datos o bases de datos poseían una estructura rígida, de difícil acceso y navegabilidad, hasta que en 1970 un empleado de IBM, Edgar “Ted” Codd, escribió un artículo en el que explica la creación de las bases de datos relacionales, estas son las más utilizadas en la actualidad y permiten establecer conexiones (relaciones) entre los datos respaldados en tablas (Coronel, Morris y Rob, 2004).

Con base en estas definiciones, es posible decir que un banco de datos sea un sistema que utiliza un conjunto de datos que se agrupan en un mismo soporte para facilitar el acceso y búsqueda de la información. Por lo tanto, en una biblioteca un antiguo fichero se consideró en su momento como un banco de datos, por ser este un sistema que ordenaba, clasificaba los datos de los documentos y ayudaba a encontrarlos más fácilmente.

En la actualidad, los bancos de datos automatizados son más comunes, gracias a estos sistemas informáticos que se han aplicado a la bibliotecología es posible obtener un sistema claro, efectivo de organización y clasificación de los datos que permiten tanto al personal como a los usuarios acceder fácilmente a los documentos.

### **2.5.1. Características del banco de datos**

El banco de datos es una herramienta que permite ser ese intermediario entre el usuario y los datos, la estructura interna se encuentra oculta. El usuario final solo tiene acceso a una vista o interfaz, escrito en algún lenguaje de programación como PHP, Visual Basic.net, Java o C. Entre las características de los bancos de datos se presentan:

- Los datos se comparten mejor: crean un ambiente en el que los usuarios finales tienen mejor acceso a más datos y mejor manejados, por esto los usuarios finales responden rápidamente a cambios en su ambiente.

- Mejor seguridad de datos: ofrecen un marco para la aplicación eficaz de privacidad de datos y políticas de seguridad.
- Mejor integración de datos: promueve una vista integrada de las operaciones de la organización y una vista más clara de todo lo que sucede en ella.
- Mínima inconsistencia de datos: la probabilidad de inconsistencia de datos se reduce en gran medida en una base de datos diseñada de forma correcta.
- Mejor acceso a datos: hace posible reproducir respuestas rápidas sobre consultas.
- Mejor toma de decisiones: Los datos mejor manejados y un destacado acceso a ellos hacen posible generar información de mayor calidad, en la que se basan las mejores decisiones.
- Productividad aumenta del usuario final: La disponibilidad de datos, combinada con las herramientas que transforman datos en información útil, hacen posible que los usuarios finales tomen decisiones rápidas e informadas que pueden hacer la diferencia entre éxito y fracaso en la economía global (Coronel, Morris y Rob, 2004, p. 7).

## **2.5.2. Diseño de las bases de datos**

Una base de datos o banco de datos permite almacenar la información que posee un centro de documentación o que es mayormente utilizada en un sistema (Kroenke, 2003, p.15). Por lo tanto, es indispensable considerar siempre las necesidades de los usuarios que harán uso de la base de datos. Definir el diseño que debe tener una base de datos es un proceso que se fundamenta en lo que el usuario requiere para satisfacer su necesidad.

El objetivo es diseñar una base de datos confiable que permita el acceso a información actualizada y con alta usabilidad desde su comienzo, para evitar gastos innecesarios de implementación, sino la misma no tendrá los resultados esperados. Según este contexto, el diseño de una base de datos funcional podría orientarse básicamente en aspectos como los que se mencionan a continuación:

- Establecer el objetivo y los usuarios de la base de datos.
- Buscar, reunir y preparar la información o documentos que se quieren incluir en la base de datos.
- Evitar la información duplicada ya que consumiría mayor espacio en el sistema que hospedaría la base de datos.
- Estructurar la relación de los datos con el propósito de visualizar las relaciones y la estructura de la base de datos.
- Hacer pruebas piloto para realizar los ajustes necesarios en el diseño si fuese el caso.

## **2.6. Sociedades Bíblicas Unidas**

La fraternidad de Sociedades Bíblicas Unidas está compuesta por 146 Sociedades Bíblicas nacionales que trabajan en más de 200 países y territorios. Juntas son las mayores traductoras, publicadoras y distribuidoras de la Biblia en el mundo. También, están activas en áreas como la alfabetización, la prevención del VIH y SIDA y ayuda para desastres. Las Sociedades Bíblicas trabajan con todas las iglesias cristianas y muchas organizaciones internacionales no gubernamentales (United Bible Societies, 2014).

El movimiento moderno de las Sociedades Bíblicas comenzó con la fundación de la Sociedad Bíblica Británica y Extranjera (SBBE) en Londres, 1804. Su propósito fue incrementar la disponibilidad de la Biblia en Inglaterra y Gales, pero su visión misionera se extendió rápidamente. La SBBE no tardó en tener agentes por toda Europa y más allá, que distribuían Escrituras y establecían

Sociedades Bíblicas y agencias locales. Al limitarse a distribuir únicamente la Biblia, sin notas ni comentarios, la SBBE esperaba recibir el apoyo de cristianos de todas las denominaciones. Pronto hubo otras Sociedades Bíblicas nacionales ansiosas de operar en una dimensión internacional: Países Bajos en 1814, Estados Unidos en 1816, Rusia en 1821 y otras. Esto propició la publicación de ediciones de la Biblia con traducciones aprobadas por las diferentes iglesias y de acuerdo a sus respectivos cánones (United Bible Societies, 2014).

Después de la Primera Guerra Mundial, las Sociedades Bíblicas decidieron buscar maneras de coordinar su trabajo por medio de acuerdos y agencias unidas o en conjunto. El 9 de mayo de 1946 se fundaron las Sociedades Bíblicas Unidas en Haywards Heath, Inglaterra. Las Sociedades miembros han establecido también una estructura de comités y oficinas para ayudarlas en su trabajo y cuentan con recursos financieros en común (United Bible Societies, 2014).

La traducción bíblica es de las principales tareas de las Sociedades Bíblicas Unidas, junto con la búsqueda de formas nuevas de atraer a la gente hacia la Biblia. En la actualidad hay más de 450 traducciones de toda la Biblia y escrituras disponibles en 2 527 de las 6 500 lenguas estimadas en el mundo (United Bible Societies, 2014).

La fraternidad se constituyó como Sociedades Bíblicas Unidas, una corporación registrada en Delaware, EE.UU., 1946 y administrada por la Asociación de Sociedades Bíblicas Unidas (UBSA, por sus siglas en inglés) en el Centro de Servicio Mundial de SBU en Reading Bridge House, Inglaterra. Está compuesta por 146 Sociedades Bíblicas nacionales que trabajan en más de 200 países y territorios, a la cual pertenece la Sociedad Bíblica Costa Rica (United Bible Societies, 2014).

## 2.7. Sociedad Bíblica Costa Rica

La historia de la Sociedad Bíblica Costa Rica se remonta a la llegada del capitán inglés William Le Lacheur<sup>1</sup> que según el historiador Luis Felipe González llegó al país en 1843 y abrió el comercio directo del café con los puertos ingleses y que con el transcurso del tiempo se desarrolló en un comercio regular (González, 1933, p.164).

William Le Lacheur se relaciona con la Sociedad Bíblica Británica y Extranjera gracias a un reverendo inglés de apellido Wild, como se enuncia en la siguiente carta:

El portador, Capitán Lacheur es miembro de mi iglesia y verdaderamente es un devoto siervo de Dios, bien conocido por muchos miembros de nuestro Comité. El mismo les informará de sus planes de volver a Costa Rica y de su agrado de ser representante suyo en un país muy poco conocido, pero en donde se presentan las posibilidades de gran éxito. No conozco otro hombre, en el Reino de la Gran Bretaña a quien usted le pueda entregar en confianza, 200 o 300 copias de la Biblia en español. A él lo recomiendo como distribuidor de la Biblias por el precio determinado por ustedes -para que venda- y -si no puede vender- que las regale (Sharp, 1974, párr. 2)

El capitán inglés estableció relaciones para ser distribuidor de Biblias en español para Costa Rica y según unas cartas emitidas en años consecuentes, la venta y distribución de Biblias fue incrementándose:

---

<sup>1</sup> Capitán de origen inglés. En 1843, llegó a Costa Rica e ingresó las primeras Biblias en español al país, era soportar o vendedor de la Sociedad Bíblica Británica y Extranjera.

Bristol

1 de julio de 1848

Mi querido amigo, Durante mi reciente visita a Guernsey, conversé con el Capitán Le Lacheur, ahora miembro del comité de esa excelente Sociedad y cordialmente incluido en el trabajo de dicha Sociedad. Ud. Ya está enterado de que él solicito al comité unos ejemplares de las Sagradas Escrituras en Español, las cuales él fácilmente vende al precio de costo en la costa de América del Sur y América Central. Al aumentar una demanda más grande de lo que había anticipado, al regresar a Guernsey, solicitó una cantidad más grande, ya que otra vez estaba a punto de zarpar para el mismo país de destino. Esto lo llevó a ser presentado a nuestro comité, que le ha proporcionado 3.500 ejemplares, los cuales se vendieron al precio completo de costo, que me remitido sin deducciones para cubrir el envío y otros gastos inesperados. Se les ha ocurrido a algunos de mis amigos y yo también soy de la misma opinión, que sería muy apropiado y aceptable regalarle al Capitán Le Lacheur un ejemplar de la Biblia Imperial 4, de parte de la Sociedad y especialmente si una copia del acuerdo del comité que exprese su agradecimiento por su desinteresada colaboración fuera inscrita dentro de la portada de la Biblia. El espera regresar a América Central en el curso del presenté año y yo le he asegurado que sus solicitudes para otros envíos recibirán atención inmediata. Si el comité aprueba esta sugerencia, me pueden enviar la caja con la Biblia-Targhey y yo me encargaré de reexpedirla de inmediato al Capitán. Me quedo como un amigo sincero de Ud. Charles Dudley. Charles Dudley (1 de Julio, 1848, Carta a la Sociedad Bíblica Británica y Extranjera).

Las Biblias en español se convirtieron a la larga en un buen negocio para el capitán Le Lacheur, que probablemente las distribuía en el país y en regiones cercanas como la región de Centroamérica. Por esto, la Sociedad Bíblica de Costa Rica lo considera como su fundador, al ser el primero en trabajar por la causa bíblica en el país.

En 1891 llegó a servir a Centroamérica, enviado por la Sociedad Bíblica Americana, el colportor Francisco Penzotti, quien estableció relación con los primeros misioneros para empezar con las primeras iglesias protestantes de habla hispana y continuar con la labor de distribuir la Biblia en Costa Rica (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2014).

Las primeras instalaciones de la Sociedad Bíblica Costa Rica se establecieron en un costado de lo que hoy es el Banco Central. Posteriormente se ubicó en la Avenida 6, Calle 6 y 8 en San José. (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2014).

En el año 1966 se organizó legalmente como la Asociación Bíblica de Costa Rica (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2014). Luego en 1981 recibió una donación de un terreno para construir la primera Casa de la Biblia de Costa Rica, donación hecha por el Sr. Carlos Castillo. Actualmente, la Casa de las Biblia está ubicada al costado este de Plaza González Víquez, en la Avenida 13 y Calles 20 y 22, se inauguró el 29 de octubre de 1983 (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2014).

La Sociedad Bíblica tiene como filosofía ser una institución facilitadora de la Palabra de Dios a todos los pueblos y estratos de la sociedad en asocio con las iglesias, trabajando incluso en las fronteras de la misión, respetando la identidad y cultura de cada pueblo o grupo humano.

Además, su misión es que todo habitante de Costa Rica pueda tener acceso a la Biblia. Procurando que la Biblia esté disponible en una lengua apropiada para cada público y en formatos que faciliten su comprensión e interacción con la misma, en formatos impresos o en medios no impresos de acuerdo con la necesidad de cada sector de la población y a un precio accesible (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2017).

La visión de la Sociedad Bíblica Costa Rica establece: “que la Sociedad Bíblica de Costa Rica sea reconocida como una institución cristiana ejemplar que promueva la publicación, distribución, lectura y vivencia de las sagradas escrituras” (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2017, párr. 1).

## **Valores de la Sociedad Bíblica Costa Rica.**

Como institución cristiana, la Sociedad Bíblica de Costa Rica condiciona sus relaciones con sus clientes y la sociedad a cumplir con los siguientes valores éticos cristianos:

- Amor y Justicia
- Transparencia y Veracidad
- Como institución cristiana la Sociedad Bíblica de Costa Rica realizará sus transacciones respetando las leyes del país.
- Como institución cristiana la Sociedad Bíblica de Costa Rica basa sus relaciones con sus funcionarios en los principios cristianos y en las leyes nacionales.
- Es norma que toda persona que entre en contacto con la Sociedad Bíblica de Costa Rica se sienta bien atendida y puede sentirse beneficiada (bendecida) (Sociedad Bíblica Costa Rica, 2017, párr. 1).

## **2.8. Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson**

Inicialmente conocida como Biblioteca Dr. Wilton M. Nelson, en el año 2011 se decidió que por el tipo de usuario y especialización de su temática no podía seguir con una visión de biblioteca, por lo que se decidió darle un cambio a sus servicios y a su tratamiento documental y pasó a llamarse Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de Sociedad Bíblica de Costa Rica (CIBTSBCR, 2017).

El centro de documentación e investigación comenzó hace varios años cuando el Dr. Wilton M. Nelson (en su honor se nombra a la biblioteca) donó su biblioteca personal a la Sociedad Bíblica de Costa Rica y consecuentemente, varios pastores y biblistas donaron sus bibliotecas personales para el servicio de toda la comunidad usuaria. Inmediatamente, se catalogaron los libros y se

contrató a una persona para atender la biblioteca, la cual estuvo situada en las instalaciones del edificio Casa de la Biblia. Años después, se cerró la biblioteca y se trasladó a la parte inferior del edificio, cuando se dio el traslado el material se transportó en cajas y quedó en una bodega (CIBTSBCR, 2017).

Para el año 2011 se retomó el proyecto, reestructurándose, creando una base de datos automatizada y nuevos servicios para los usuarios. Este esfuerzo es parte de la estrategia de Sociedad Bíblica de Costa Rica y de su actual directiva con el fin de ayudar a que los costarricenses interactúen con la Biblia. El proyecto es financiado con fondos locales producto de las ventas y ofrendas (CIBTSBCR, 2017).

El centro de investigación tiene como objetivos principales:

- Brindar un servicio de calidad a los usuarios/as con respecto a sus necesidades de información sobre temas bíblicos primordialmente, pero también en relación con temas teológicos. De esta manera contribuimos a realizar la misión de la Sociedad Bíblica de Costa Rica y Sociedades Bíblicas Unidas, de difundir la Palabra de Dios y promover su estudio bíblico.
- Seleccionar, adquirir, analizar, almacenar y actualizar la información especializada sobre temas bíblicos y teológicos para apoyar así las investigaciones y proyectos de Sociedad Bíblica de Costa Rica en el cumplimiento de su misión y para alcanzar las metas que se haya trazado.
- Localizar y hacer accesible la información documental referente a asuntos bíblicos y teológicos que no se encuentra en el centro de información y generar así en la sociedad costarricense conocimiento sobre la Palabra de Dios.
- Formar alianzas permanentes con otras unidades de información y con organizaciones afines, sobre temas bíblicos y teológicos (CIBTSBCR, 2011, p. 16).

Entre las temáticas de los documentos que se conservan en el centro de documentación documental están:

- Críticas, comentarios y análisis bíblicos (Estudios bíblicos de las sagradas escrituras).
- Historia eclesiástica
- Religiones del mundo
- Filosofía
- Vida Cristiana
- Superación personal
- Religión y Sociedad
- Religión e Economía
- Religión y antropología
- Religión y sociología
- Historia Universal
- Creación
- Cristología
- Revelación divina (CIBTSBCR, 2017, párr. 3).

### **2.8.1. Servicios**

El Centro de documentación cuenta con servicios especializados, para que sus usuarios satisfagan sus necesidades de información, investigación y conocimiento, los cuales se describen a continuación:

- Préstamo de documentos (libros, revistas, Biblias, entre otros) a domicilio para usuarios/as internos y a sala para usuarios/as externos.
- Elaboración de Bibliografías Especializadas: se brinda al usuario/a una búsqueda exhaustiva en cualquier tema relacionado a la Biblia o la Teología, esta es realizada por un especialista en las Ciencias de la Información.

- Alfabetización informacional: en el uso de fuentes y recursos tecnológicos.
- Servicio de reserva: desde la red social de Facebook se puede reservar documentos desde la comodidad de tu hogar.
- Rescate de la memoria histórica de la Sociedad Bíblica Costa Rica: Espacio dedicado a la investigación histórica del país a nivel Bíblico y Religioso (Historia del protestantismo, impacto espiritual del capitán William de La Lacheur, raíces judías en Costa Rica, importancia de la Biblia, entre otros temas históricos) y archivo vertical (artículos de periódicos).
- Club teológico: Es una comunidad de personas interesadas en reafirmar y aumentar sus conocimientos teológicos desde la Biblia, aprovechando los medios digitales y el compañerismo cristiano. El Club teológico consiste en una suscripción donde el usuario obtiene programas en audio y digital de temas bíblicos y teológicos. Además de beneficios como:
  - Poder participar en los foros bíblicos que se desarrollan mensualmente en la Sociedad Bíblica de Costa Rica, aunque no tengas credencial pastoral.
  - Recibir por correo electrónico (formato pdf.), los artículos de las exposiciones que se hacen en los foros bíblicos de Sociedad Bíblica de Costa Rica.
  - Acceso a escuchar las entrevistas con los más reconocidos teólogos de América Latina y el país.
  - Acceso a vídeos sobre la Biblia y sus contenidos, que le permitirán aumentar sus herramientas visuales para enseñar y aprender.
  - Prioridad de información y participación de blogs y discusiones sobre diferentes temas (CIBTSBCR, 2011, p. 14).

El centro de documentación cuenta con un sitio web, el cual es otro de los servicios que presta a la comunidad usuaria. En este pueden obtener información referente al centro de información y dejar sus consultas, sugerencias y comentarios del mismo. Es una página informativa y se enfoca

en mostrar información permanente, donde los usuarios obtienen información, pero no interactúan con el centro. Esta página no cuenta con una base de datos donde puedan acceder a los documentos en línea, para solicitar un documento se debe solicitar directamente a la persona encargada del centro de documentación.

En este sitio los usuarios pueden obtener información sobre algunos aspectos básicos del centro de información, como los antecedentes que ofrecen la información de por qué y cómo se creó el centro de documentación, así como los objetivos, misión y visión. Por otro lado, también cuenta con apartados o pestañas donde permite acceder a los servicios y productos, galería de fotos, videos, sitios de interés o enlaces. Con el fin de visualizar la apariencia del sitio actual se presenta la siguiente imagen que ilustra la primera cara del sitio web.

**Figura 2. Página web original del CIBTSBCR.**

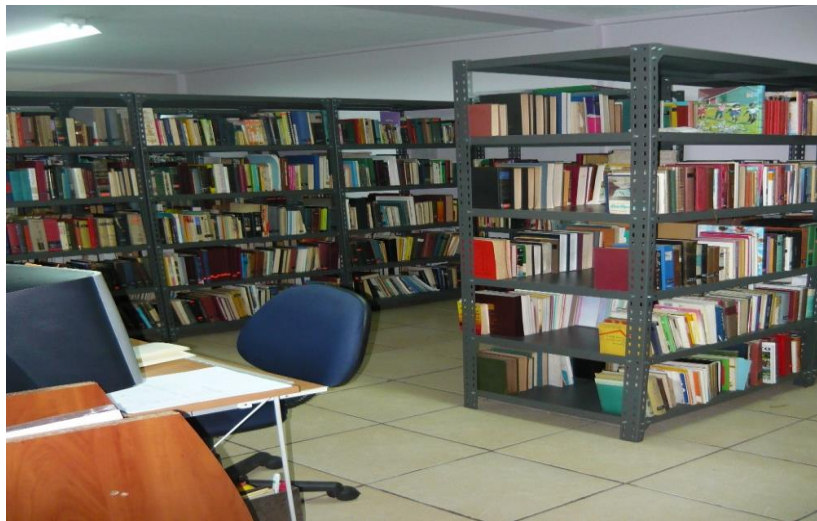


Fuente: CIBTSBCR, (2016).

## 2.8.2 Colección

La colección de la unidad documental se creó a través de la donación de la biblioteca personal del Dr. Wilton M. Nelson y de varios biblistas. Actualmente consta con alrededor de unos 5.800 materiales que se presentan en diversos formatos: libros, Biblias, revistas, publicaciones de la organización, literatura gris, casetes, CD, información de Internet y libros digitales (CIBTSBCR, 2012).

**Figura 3. Imagen del CIBTSBCR.**



Fuente: Fotografía de Valeria Ramírez Roldan (2012)

El tratamiento documental que se le da a la colección se realiza por medio de la clasificación Dewey y notación interna Cutter-Sanborn para la identificación del material. Además, se realiza la catalogación de cada material identificando el autor, título, pie de imprenta (lugar de impresión, editorial y año), ISBN o ISSN, número de páginas, entre otros. También, la respectiva indexación y resúmenes informativos de cada uno de los documentos.

En varios casos se ingresa el contenido del mismo y se asignan descriptores específicos, estos son temáticas o materias con las que se relaciona el documento que se asignan según un tesauro estandarizado. Además, si el documento se encuentra en la base de datos de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América se ingresa el número de clasificación del mismo para realizar la referencia al usuario/a.

### 2.8.3. Automatización del acervo documental

En enero del 2011 la documentación del centro se encontraba en cajas que debían organizarse. Anteriormente, se había efectuado el tratamiento documental a la información, pero no se encontraba de forma automatizada para facilitar la búsqueda del documento y a la vez la consulta de los usuarios. Por lo tanto, se incurrió en la implementación de una base de datos para organizar el acervo documental.

**Figura 4. Acervo documental del CIBTSBCR antes de ser automatizado.**



Fuente: Fotografía de Valeria Ramírez (2011)

Para el proyecto se decidió utilizar el software OpenBiblio (versión 0.7.1) creado en el 2002 por Dave Stevens, en Estados Unidos y programado con el lenguaje PHP. Este es un software libre que facilita los procesos y gestión de una biblioteca y a la vez, la automatización de los contenidos bibliográficos, que era el objetivo del centro de información (OpenBiblio, 2002).

Este sistema está organizado por medio de módulos, en cada uno se efectúan diferentes funciones, las cuales se detallan a continuación:

- **Administración:** en este módulo se permite especificar aspectos referentes al manejo de la base de datos: administración de los profesionales de información (añadir nuevos, editar, cambiar contraseñas, borrar), configuración general de la unidad de información, listas de colecciones, listas de tipos de material y editor de temas de diseño.
- **Préstamo:** administración de socios (añadir nuevos, buscar, editar, borrar), préstamos, reservas, cuentas e historial de los socios de la biblioteca, registros de bibliografía y del carrito de reposición en estantería.
- **Informes o reportes:** brinda listas de pendientes de socios, bibliografías más populares, listado de la bibliografía prestada.
- **Catalogación:** administración de los datos bibliográficos. Administración bibliográfica (nuevo, buscar, editar, borrar y control de copias del material documental). (OpenBiblio, 2002).

#### **2.8.4 Usuarios**

Los usuarios se dividen en dos grupos externos e internos, la mayor parte de los usuarios externos que asisten al Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson están enfocados hacia los socios colaboradores, que son personas que invierten cada año \$25 dólares o su equivalente en colones, como ofrenda a la causa bíblica de Costa Rica para producir y distribuir gratuitamente materiales bíblicos en todo el territorio nacional (CIBTSBCR, 2011).

Además de teólogos, historiadores, locutores de radio en temas bíblicos, pastores o líderes de iglesias de diferentes denominaciones cristianas (pastores de iglesias evangélicas, adventistas, bautistas, el rabí en el caso de los hebreos, curas, sacerdotes en el caso de la iglesia católica), misioneros o personas que estudian material bíblico o teológico en seminarios, iglesias o institutos bíblicos.

Por otro lado, el centro de investigación también atiende visitas de grupos que realizan el recorrido en el Museo de la Biblia, el cual finaliza con una inducción de usuarios del centro de investigación. Asimismo, abre sus puertas a instituciones educativas del país y estudiantes de carreras afines con la temática, que requieran contenidos para sus estudios o investigaciones, con el fin de apoyar su formación académica.

Los usuarios internos son los miembros de la organización en los diferentes departamentos de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, como ventas, contabilidad y administración o proyectos. Además, miembros de la Junta directiva de la organización.

### **III. Procedimientos metodológicos**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

El siguiente proceso investigativo se fundamentará en el enfoque mixto, ya que se requiere obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos para la consecución de los objetivos propuestos.

Según Hernández, Fernández y Baptista, el enfoque mixto es:

Un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, por lo cual se usan métodos de los enfoques cuantitativos y cualitativos e intervienen datos cuantitativos y cualitativos y viceversa (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 208).

El enfoque cuantitativo permitirá identificar los recursos digitales existentes en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, así como determinar los recursos económicos y tecnológicos necesarios para la implementación de un servicio de información virtual. Por otra parte, el enfoque cualitativo ayudará en la identificación de las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora del centro.

Barrantes expresa que “en el pasado se veían a los métodos cualitativos antagónicos a los métodos cuantitativos, pero que en la actualidad buscan la complementariedad entre ambos enfoques” (Barrantes, 2007, p. 73).

La riqueza de complementar ambos enfoques le brindará a este estudio una flexibilidad que permitiría no solo contar con una estructura cuantificable para analizar los datos, sino también explicar por qué estos se generan.

## **3.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación del presente estudio será el descriptivo, el cual es definido por Barrantes como “el tipo de estudio que estudia los fenómenos tal y como aparecen en el presente, en el momento de realizar la investigación” (Barrantes, 2007, p. 131).

Por lo tanto, este tipo de investigación permitirá describir la situación actual del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, en cuanto a recursos digitales, económicos y tecnológicos que se necesitarán para la creación de un servicio de información virtual para la comunidad historiográfica e investigadora.

## **3.3. Sujetos y fuentes de información**

En el desarrollo de una investigación es fundamental la búsqueda de fuentes de información idóneas para el cumplimiento de los objetivos plasmados al comienzo de todo trabajo. En teoría, se busca que tanto las fuentes y los sujetos de información cumplan con características como: coherencia, confiabilidad y validez, esto ayuda al documento a poseer una base sólida y a la vez un instrumento para generar valor agregado para la comunidad usuaria que se beneficiará con la investigación. A continuación, se identifican los sujetos y las fuentes de información que se utilizarán.

### **3.3.1. Sujetos de información**

Los sujetos de información estarán representados por un conjunto de personas, a las cuales se les tomará en cuenta su punto de vista con el objetivo de obtener ciertos datos para la investigación.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista los sujetos se definen como “la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 208).

Por otro lado, Gómez se refiere al término de población con el siguiente comentario:

Todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de unidades de estudio o elementos, que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc. A este conjunto de unidades es a lo que se denomina población. La población es el total o agregado de las unidades de estudio (Gómez, 1997, p. 7).

Los sujetos para esta investigación son todas aquellas personas involucradas con la ciencia historiográfica, así como los usuarios del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, los cuales se indican a continuación:

- Usuarios del centro de investigación (historiadores, teólogos, investigadores, estudiantes de historia y usuarios/as internos de Sociedad Bíblica Costa Rica).
- Funcionario o documentalista del Centro de Investigación.
- Personal informático de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

### **3.3.2. Muestra**

Una muestra es una parte representativa de la población, en la cual se aplicarán los instrumentos necesarios, para obtener los resultados de la investigación. En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que se hace es trabajar con un segmento de la población, pero sobre todo es útil para reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la totalidad de la población. Cuando se menciona que una muestra es representativa es porque reúne las características de la población importantes para la investigación (Cuesta y Herrero, 2010, p.4).

Según una media que se efectuó con los datos de los egresados de la carrera de Historia y Estudios Sociales en la Universidad Nacional de los últimos 10 años, se gradúan en promedio de Bachillerato de ambas carreras unos 17.8 alumnos al año, que redondeado serían unos 18 alumnos por año (Escuela de Historia de la Universidad Nacional, 2017).

Desde 1975 las carreras egresan alumnos, por lo tanto, hay un aproximado de 756 historiadores y profesores de Estudios Sociales (Molina, 2003). Debido a que los datos brindados por la Universidad Nacional fueron únicamente de su recinto y se brindan los datos mezclados de historiadores y de profesores de Estudios Sociales, se tomó en cuenta otro dato, el brindado por la base de datos que elaboró el historiador Iván Molina, que tomó en cuenta únicamente a historiadores, además, de egresados de la Universidad de Costa Rica como de la Universidad Nacional. Según la base de datos del historiador Iván Molina han existido unos 457 historiadores en el país.

Por otra parte, se tomaron en cuenta las 220 personas que forman parte de la comunidad usuaria del Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson. Es por esto que, si se toman en cuenta los totales de las diferentes poblaciones interesadas en el uso del servicio de información virtual, da un total aproximado de 1000 personas, por lo que se tomó una muestra del 10 % de la población total, es decir 100 personas. Esto brinda un marco de muestreo representativo para efectuar la encuesta, en la cual para evitar sesgos se tomaron en cuenta criterios como género y la diversidad de poblaciones interesadas.

Se efectuó un muestreo aleatorio simple, por medio de la realización de la encuesta de manera anónima, la misma se difundió por medio de correos institucionales a: estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica y de la Universidad de Costa Rica que estudian la carrera de Historia. Se envió además por medio de correo electrónico y redes sociales de institutos bíblicos y a los correos electrónicos de la comunidad usuaria del CIBTSBCR.

El cálculo del tamaño de la muestra se efectuó por medio de la fórmula para calcular una muestra finita (Sierra, 1992). A continuación, se describe el procedimiento para la obtención de dicho dato:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados), en este caso: 1000 personas

k: es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne, en este caso sería del 95 %.

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene preguntando a una muestra de la población y el que se obtendría si se le pregunta al total de ella, en este caso es de 10 %

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

n: es el tamaño de la muestra, en este caso según la fórmula es 88 personas. Pero en este caso se tomaron en cuenta 100 personas para la muestra para realizarse proporcionalmente al margen de error.

Fórmula:

$$n = \frac{k^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N-1) + k^2 \times p \times q}$$

### 3.3.3. Fuentes de información

Las fuentes de información son una herramienta fundamental para obtener los datos necesarios para la consecución de los objetivos planteados.

Según López Yepes, una fuente se define de la siguiente manera:

Es todo objeto que contenga, produzca, proporcione o transfiera información, que lo denominamos más precisamente como documento, hace referencia a la transmisión de información que nos aporta.

Es decir, podemos hablar de fuentes de información documental cuando nos referimos a elementos que, sometidos a interpretación o por si mismos aportan algún tipo de información (López, 2010, p. 582).

Además, Mora menciona que la revisión bibliográfica “incluye una recopilación de lo escrito e investigado sobre el tema, implica selección, lectura y crítica del material” (Mora, 2005, p. 85).

En esta investigación se trabajará tanto con fuentes primarias como secundarias, las cuales se detallan a continuación:

- Artículos de periódicos (colección de archivo vertical).
- Documentos propios de la organización.
- Cartas propias de la organización.
- Fotografías.
- Documentos electrónicos.
- Otras investigaciones en el área.
- Artículos de revistas
- Libros
- Bases de datos y catálogos de bibliotecas especializadas en teología e historia eclesiástica:

- Biblioteca del Seminario Nazareno de las Américas (Sendas).
- Centro de Investigaciones Teológicas ESEPA (Escuela de Estudios Pastorales).
- Biblioteca Enrique Scratchan de la Universidad Bíblica Latinoamérica.
- Biblioteca de la Universidad Católica Monseñor Antonio Troyo Calderón.
- Biblioteca de Filosofía y Letras (Escuela de Ecuménica).
- Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano.

### **3.4. Variables**

#### **3.4.1. Objetivo general 1**

Realizar un análisis de la situación actual en cuanto a las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora, recursos de información existente sobre el tema y los recursos humanos, tecnológicos y económicos disponibles en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

**Tabla 1. Operalización de variables del objetivo 1**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
<p>1. Identificar las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, en cuanto al tema de la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica con el fin de solventarlas.</p>	<p>Necesidades de información</p>	<p>Es todo aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, recreación, tareas, entre otros. En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales, pues lo que para uno es una información relevante para otro puede ser irrelevante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de usuarios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historiadores.</li> <li>- Estudiantes de Historia.</li> <li>- Teólogos.</li> <li>- Investigadores.</li> <li>- Otros.</li> </ul> </li> <li>• Comportamiento de los usuarios en el proceso de búsqueda de información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de documentos que necesitan.</li> </ul> </li> <li>• Estudio de necesidades de información               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de servicios que requieren.</li> <li>- Satisfacción de necesidades.</li> <li>- Tipos de necesidades de información.</li> </ul> </li> <li>• Uso y transferencia de la información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.</li> <li>- Uso de herramientas de recuperación de la información.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Cuestionario 1: Usuarios: (todas las preguntas). Apéndice 1</p> <p>Cuestionario 2: funcionaria del Centro (preguntas 1, 2, 3). Apéndice 2.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
2. Identificar los recursos de información existentes en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica y en otras bibliotecas en el tema de historia eclesiástica de Costa Rica.	Recursos de información	Información, datos o soportes documentales existentes dentro de las unidades de información especializadas en el área de historia eclesiástica para brindar un servicio de calidad para la comunidad investigadora e historiográfica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros</li> <li>• Revistas</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Periódicos</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Mapas</li> <li>• Bases de datos</li> </ul>	Matriz de análisis 4: De descripción de documentos. Apéndice 7

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
3. Identificar los recursos humanos y tecnológicos con que cuenta el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, para la implementación del servicio de información virtual.	Recursos humanos y tecnológicos	<p>Recursos tecnológicos y humanos que presenta actualmente la unidad de información, que permiten la implementación de la propuesta del servicio de información virtual.</p> <p>Los recursos tecnológicos actuales (scanner, computadoras con hardware y software, bases de datos, repositorios, sitio web, servidor) son los recursos que presenta actualmente el centro de investigación para la disposición de los recursos humanos (personas que realizarán el trabajo de forma colaborativa).</p>	<p>-Recursos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware.</li> <li>- Software.</li> </ul> <p>- Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Documentalista</li> <li>-Diseñador gráfico</li> <li>-Informático</li> </ul>	Cuestionario 2: funcionaria del Centro de Investigación (preguntas 4 y 6). Apéndice 3.

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

### 3.4.2. Objetivo general 2

Diseñar el servicio de información sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.

**Tabla 2. Operalización de variables del objetivo 2**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
1. Definir el diseño del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.	Diseño web	Consiste en definir la estructura del diseño del servicio de información virtual, que consistirá en planificación, diseño e implementación del servicio de información virtual. No solo se centra en el diseño básico, sino que se toman en cuenta aspectos como la navegabilidad, interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y que medios como video, audio, textos, enlaces se interrelacionen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Navegabilidad</li> <li>-Maquetación (montaje) de la web</li> <li>-Programación informática de la web.</li> <li>-Elaboración de contenidos</li> <li>-Usabilidad de Herramientas o aplicaciones</li> <li>Arquitectura de la información (colores, imágenes)</li> <li>-Interactividad</li> <li>• Recursos y soportes seleccionados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apartado de Libros</li> <li>-Apartado de Revistas</li> <li>-Apartado de Imágenes</li> <li>-Apartado de Periódicos</li> <li>-Apartado de Fotografías</li> <li>-Apartado de Mapas</li> </ul> </li> </ul>	<p>Cuestionario 3: Informático y Diseñador: (preguntas 2, 3, 4 y 5). Apéndice 3.</p> <p>Matriz de Análisis 1: Documentación sobre recursos y diseño del servicio de información virtual. Apéndice 4.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
2. Definir el diseño del banco de datos para la sistematización de la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora	Diseño repositorio web	Consiste en definir el diseño del banco de datos, el cual constituiría en el sitio en el cual se albergarían los documentos digitales previamente seleccionados del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica y otras bibliotecas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software para la gestión de la información: Espabiblio 3.3</li> <li>• Formatos MARC</li> </ul>	<p>Cuestionario 1: Usuarios (pregunta 2). Apéndice 1.</p> <p>Cuestionario 2: funcionaria del Centro de Investigación (pregunta 5)</p> <p>Matriz de Análisis 3: Plantilla Campos Marc. Apéndice 6.</p>
3. Determinar los requerimientos humanos, tecnológicos y económicos para la implementación del servicio de información sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.	Recurso Tecnológico	Equipo (hardware) y software disponible para la implementación del portal web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware</li> <li>- Software</li> </ul>	<p>Cuestionario 3: Informático y Diseñador: (pregunta 1,4 y 6). Apéndice 3.</p> <p>Matriz de Análisis 1: Documentación (ítem 1). Apéndice 4.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACIÓN	INSTRUMENTALIZACIÓN
	Recursos Económicos	Medios materiales o inmateriales que deben satisfacerse por aportes monetarios para llegar a la culmine del proyecto	-Salarios del documentalista, diseñador e informático. -Hospedaje o host web. -Equipo tecnológico -Servicio de electricidad.	Cuestionario 3: Informático y Diseñador: (pregunta 6). Cuestionario 2: funcionaria del Centro de Investigación (pregunta 6). Apéndice 3
	Recursos Humanos	Grupo de personas que realizarán el trabajo de forma colaborativa, aportando así cada uno conocimientos en el área en el cual son especialistas.	-Documentalista -Diseñador -Informático	Cuestionario 3: Informático y Diseñador: (pregunta 6). Cuestionario 2: funcionaria del Centro de Investigación (pregunta 6). Apéndice 3
4. Proponer estrategias para la difusión del servicio de información sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica.	Herramientas para la divulgación del servicio de información virtual.	Herramientas que permitan la divulgación del servicio de información virtual a la comunidad historiográfica e investigadora.	- Herramientas de difusión: -DSI (Correos electrónicos (Mailchimp), revista digital, boca en boca, trípticos, redes sociales)	Cuestionario 3 Informático y Diseñador: (pregunta 7). Apéndice 3. Matriz de Análisis 2: Plan de divulgación. Apéndice 5.

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Barrantes:

Las técnicas de recolección de datos se subordinan a un método de investigación y este a la vez es el que determina que técnicas son las más viables en utilizarse. Aunque el método y la técnica se encuentran íntimamente ligados no se identifican, pues se complementan y son necesarias en la investigación (Barrantes, 2007, p. 65).

Se definen técnicas de recolección como:

El conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento (Barrantes, 2007, p. 65).

Además, Barrantes plantea que los instrumentos de investigación son las herramientas utilizadas por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición. Todos los pasos previos realizados hasta este punto, se resumen en la elaboración de un instrumento apropiado para la investigación (Barrantes, 2007, p. 177).

A continuación, se describen las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos, que se utilizaron en la presente investigación.

### **3.5.1. Encuesta**

Según los autores Robert Johnson y Patricia Kuby, la encuesta “es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento)” (Johnson y Kuby, 2005, p. 18).

En el caso de la presente investigación, se efectuaron las encuestas con el fin de conocer la viabilidad del servicio de información virtual. Las mismas se realizaron entre los meses de abril a julio, 2017 mediante la confección de un cuestionario (Apéndice 1).

Para evitar el sesgo de información, los individuos se seleccionaron aleatoriamente. Además, no se aplicaron de manera grupal, sino que se efectuaron de manera individual y anónima.

### **3.5.2. Análisis de contenido**

Según Jaime Andréu Abela:

Es una técnica de interpretación de textos. Se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable y válida (Abela, 2010, p. 2).

Durante todo el proceso de investigación se visualizaron otros centros o unidades de documentación y sitios web relacionados con el área temática de historia eclesiástica, lo que permitió evaluar las necesidades, las cuales llevaron a justificar este trabajo y permitió definir las posibles variables de la encuesta para los sujetos de información. Debido a lo anterior, la visión general para crear una propuesta de un servicio de información virtual para la realización del análisis de contenido, se utilizaron hojas de insumo y matrices (Apéndice 6).

### **3.5.3. Entrevista**

Según Barrantes “es una conversación generalmente entre dos, de los cuales uno es el entrevistador y el otro es el entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista” (Barrantes, 2007, p. 194).

Las entrevistas se realizaron a dos funcionarios (Diseñadora web e Informática / Documentalista) de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, con el fin de obtener información y otros aportes sobre la estructuración de la propuesta del servicio de información virtual. Para esto se utilizó una guía de entrevista (Apéndice 2 y 3)

### **3.5.4. Variables del objetivo general 1**

Realizar un análisis de la situación actual en cuanto a las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora, recursos de información existente sobre el tema y los recursos humanos, tecnológicos y económicos disponibles en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

**Tabla 3. Técnicas de recolección de datos objetivo 1**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>SUJETOS Y FUENTES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
1. Identificar las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, en cuanto al tema de la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica con el fin de solventarlas.	Usuarios (historiadores, teólogos y estudiantes)	Encuesta	Cuestionario
	Funcionarios del Centro	Encuesta	Cuestionario
2. Identificar los recursos de información existentes en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica o en otras bibliotecas en el tema de historia eclesiástica de Costa Rica.	Funcionarios del Centro	Encuesta	Cuestionario
	Documentación	Análisis de contenido	Hoja de insumo (campos de Marc)
3. Identificar los recursos humanos y tecnológicos con que cuenta el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, para la implementación del servicio de información.	Funcionarios del Centro	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

### 3.5.5. Variables del objetivo general 2

Diseñar el servicio de información sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.

**Tabla 4. Técnicas de recolección de datos objetivo 2**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	SUJETOS Y FUENTES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1. Definir el diseño del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.	Personal de informática	Encuesta	Cuestionario
	Documentación sobre la temática	Análisis de contenido	Matriz de contenido
2. Definir el diseño del banco de datos para la sistematización de la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.	Personal de informática	Encuesta	Cuestionario
	Documentación sobre la temática	Análisis de contenido	Matriz de contenido
3. Determinar los requerimientos humanos, tecnológicos y económicos para la implementación del servicio de información sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.	Personal Especializado	Entrevista	Guía de Entrevista
4. Proponer estrategias para la difusión del servicio de información sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora.	Documentación sobre la temática	Análisis de contenido	Matriz de contenido

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

## **3.6. Alcances de la investigación**

### **3.6.1. Proyecciones**

El propósito de esta investigación es crear un servicio de información virtual en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica de Costa Rica, el cual facilite el acceso documental sobre la historia eclesiástica a toda la comunidad historiográfica e investigadora del país, con el fin de satisfacer sus necesidades de información.

Por esta razón, los encargados del centro de documentación deben adquirir un compromiso con la comunidad usuaria a la hora de poner en marcha el funcionamiento del servicio de información virtual, brindándoles la información que requieren de forma eficaz, eficiente y en función de sus exigencias y necesidades.

De darse estas condiciones, el servicio de información virtual podría convertirse en un insumo de gran valor para la población científica. Específicamente, para la población de investigadores de la teología e historia o toda aquella persona interesada en los documentos que ofrece la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

Además, el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson se pondrá a la vanguardia al mejorar el acceso a la información y obtendrá un posicionamiento que le permitirá no solo preservar la memoria eclesiástica, sino ser un apoyo idóneo en nuevas ideas y proyectos.

La comunidad usuaria obtendrá servicios modernos, ya que en la actualidad deben mejorarse los mismos para su uso y facilidad. Indudablemente las bibliotecas y centro de documentación también se han visto afectadas por la inclusión de tecnologías, por lo que el cambio de biblioteca tradicional a biblioteca virtual es un aspecto que no se puede dejar al margen.

Hoy las consultas son escasamente presenciales y por esto el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson debe proyectarse con servicios como el servicio de información virtual, ya que no solo las bibliotecas han cambiado a raíz de las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) sino también la sociedad.

### **3.6.2. Limitaciones**

El desarrollo de este trabajo de investigación en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica, presentó algunas limitantes que podrían cuestionar la viabilidad del proyecto, pero que a la vez podrían brindar las oportunidades para la generación de ideas innovadoras que se vislumbren como una solución a estas limitaciones:

- La muestra seleccionada no brindó la respuesta a los cuestionarios en el tiempo establecido.
- El trabajo, salud y la atención de asuntos personales de las investigadoras marcó el ritmo de este trabajo.
- La encargada del centro de documentación dejó de laborar para el mismo, lo que limitó al momento de finalizar y presentar la propuesta al mismo.
- Falta de hardware para la digitalización de los documentos, ya que solamente cuenta con un escáner de escritorio, lo cual hace más tedioso y lento el proceso.
- El deterioro de muchos documentos debido al tiempo, por lo que el procedimiento del mismo debe ser muy meticuloso.
- La falta de personal en el centro de documentación, ya que solamente cuenta con una bibliotecóloga encargada del mismo y está a la vez tiene otros cargos como el museo de la biblia.

- El desarrollo y mantenimiento del servicio de información virtual requerirá de recursos económicos y de una persona que busque, ingrese y actualice información, por lo tanto, la Sociedad Bíblica de Costa Rica debe comprometerse al mantenimiento del servicio.
- Por otro lado, existe una limitante referida al acceso de la información, ya que los documentos de uso privado o de los que no se cuentan la autorización de los autores no se podrán digitalizar o publicar. Esta situación exigirá un proceso de negociación que a lo mejor no genere resultados positivos.

## **IV. Análisis de resultados**

Para dar respuesta a los objetivos propuestos se realizó el análisis de los resultados provenientes de los instrumentos aplicados, como la encuesta y las entrevistas. La información se ordenó primero por el instrumento utilizado, luego por las variables de cada objetivo y posteriormente por la operacionalización. Para iniciar, se presentaron los resultados de la encuesta, seguido de la entrevista a la bibliotecóloga encargada del centro de documentación y finalmente la entrevista al informático y diseñador web de la Sociedad Bíblica de Costa Rica.

#### **4.1. Resultados de la encuesta**

El servicio de información virtual busca ser una solución a las necesidades de información para la comunidad investigadora que estudia el área de historia eclesiástica en Costa Rica. Por lo tanto, se efectuó una encuesta entre los días 1 de abril y 30 de julio del 2017, a una muestra de 100 personas que posiblemente estarían interesadas en acceder a un servicio de este tipo.

Los resultados se obtuvieron a partir de la aplicación de un cuestionario (ver Apéndice 1) que se realizó a los sujetos de información (historiadores, teólogos, estudiantes de ambas áreas y usuarios del CIBTSBCR) seleccionados en este proyecto. Sus respuestas permitieron conformar los elementos básicos de la estructuración del servicio y las necesidades generales de la comunidad investigadora.

##### **Género**

De las 100 personas encuestadas, 74% eran de género masculino y 26% eran de género femenino. La carrera de Historia y de Teología ha sido predominada por hombres. Actualmente siguen siendo carreras con una mayor cantidad de personas del género masculino.

**Tabla 5. Género de los encuestados**

<b>Género</b>		
	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Masculino	74	74%
Femenino	26	26%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Tipo de usuario/a**

A los encuestados se les preguntó con cual clasificación o con cuál tipo de usuario se definen, en este caso podían seleccionar varias opciones como se muestra en la tabla 6 y gráfico 1. La mayor parte de los encuestados, se identificaron en 62 ocasiones como estudiantes de historia. En segundo lugar, se encuentran los investigadores (34 ocasiones) e historiadores ya graduados (28 ocasiones).

Con respecto a los investigadores (34 ocasiones), podrían ser personas que por lo general estudian una maestría en Historia o Teología, pero que su base formacional no es ninguna de las dos áreas, es decir geólogos, antropólogos, arquitectos que llevan una especialidad en Historia o Teología. Además, en este grupo se encuentran personas usuarias del Centro de Investigación Bíblica y Teológico Dr. Wilton M. Nelson de la Sociedad Bíblica Costa Rica, que no son historiadores ni teólogos, pero estudian e investigan el área temática.

Se localizaron también los usuarios/as del CIBTSBCR (20 ocasiones) y teólogos o estudiantes de estudio bíblico (17 ocasiones), este tipo de persona por lo general, son las que llegan a la biblioteca a hacer tareas o buscar alguna investigación corta que se asignan en sus clases de estudio bíblico.

**Tabla 6. Tipo de usuarios/as**

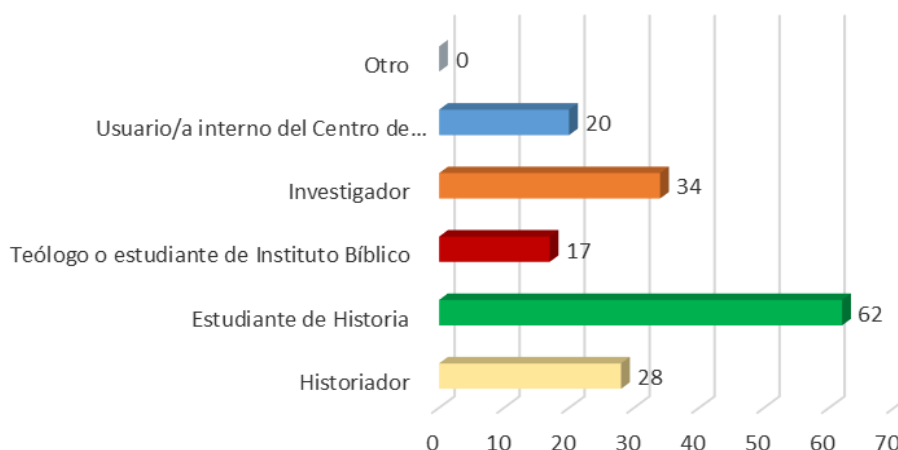
¿Con cuál tipo de usuario se definen?

<b>Unidades de información que visitan los encuestados</b>		
	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Historiador	28	17%
Estudiante de Historia	62	39%
Teólogo o estudiante de Instituto Bíblico	17	11%
Investigador	34	21%
Usuario/a interno del Centro de investigación	20	12%
Otro	0	0 %
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

De las 100 personas encuestadas, 88% forman parte de un proceso educativo o académico, lo que indica que los posibles usuarios potenciales del servicio de información virtual serían estudiantes del área de historia eclesiástica. Razón por la que se puede concluir que el servicio de información virtual podría ser indispensable para sus trabajos académicos.

**Gráfico 1. Tipo de usuarios (as).**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Satisfacción de las necesidades de información**

Seguidamente, se les realizó la pregunta ¿Considera usted que los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica y en el área teológica suplen sus necesidades de información? La cual se visualiza en la tabla 7 y gráfico 2.

El resultado a esta pregunta fue que 83 % de los 100 individuos encuestados se encontraban: 45 % medianamente satisfechos, 30 % poco satisfechos, 8 % insatisfechos. Únicamente 17 % de las personas se encontraban muy satisfechas y estas en su mayoría se pudieron determinar que formaban parte de la comunidad usuaria del CIBTSBCR, Biblioteca de la Universidad Bíblica Latinoamericana o de ESEPA como se refleja en los resultados del gráfico 4: Lugares que visitan los usuarios. Si se revisan los resultados de la cantidad de personas que se identificaban como teólogos o estudiantes de estudio bíblico, coinciden con aquellas personas satisfechas con los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializadas en historia eclesiástica.

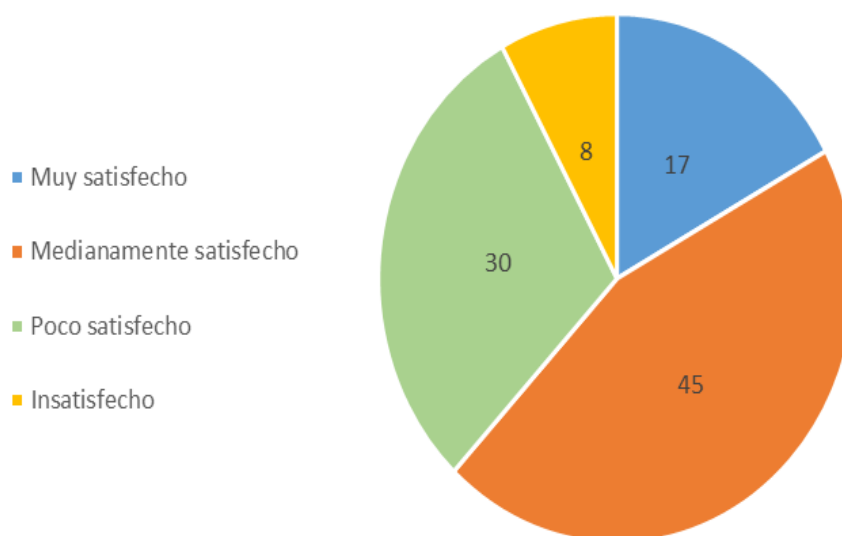
**Tabla 7. Satisfacción de las necesidades de información**

¿Considera usted que los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica y en el área teológica, suplen sus necesidades de información?

	Valor Total	Valor Porcentual
<b>Nivel de satisfacción</b>		
Muy satisfecho	17	17 %
Medianamente satisfecho	45	45 %
Poco Satisfecho	30	30 %
Insatisfecho	8	8 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Muy Satisfecho</b>		
Poseen fácil acceso a las fuentes y base de datos.	15	88 %
Suplen necesidades, pero hay acceso deteriorado a los documentos (Listas eclesiásticas o mapas)	1	6 %
Suplen las necesidades a nivel local	1	6 %
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Medianamente satisfecho</b>		
Buena colección pero que cada biblioteca se enfoca en su doctrina o denominación	15	33 %
El acceso a la información es complicado, restringido, debido a trabas burocráticas.	29	65 %
Con respecto, a las fuentes primarias se encuentran satisfechos y con respecto a fuentes secundarias no se encuentra satisfecho	1	2 %
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Poco Satisfecho</b>		
Buena colección pero que tienen problemas para acceder a la información, únicamente se pueden obtener documentos presencialmente o no tienen sistemas de recuperación de información modernos (no en línea).	28	93 %
Las veces que han ido está cerrado o deberían mejorar el horario	2	7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Insatisfecho</b>		
No se pueden acceder a todas las fuentes con las que cuentan las unidades documentales debido a herramientas rudimentarios	8	100 %
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 2. Satisfacción de las necesidades de información.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Con respecto a esta misma pregunta, se les solicitó a los encuestados que explicaran sus respuestas. Las justificaciones brindadas en la encuesta se sectorizaron en respuestas afines entre sí, según el nivel de satisfacción, conforme se dieron y el resultado fue el siguiente:

#### Justificaciones al nivel: Muy satisfecho

- La cantidad de 15 personas (88%) expresaron que poseen fácil acceso a las fuentes y bases de datos.
- Una persona (6%) expresó que suplen necesidades, pero hay acceso deteriorado a los documentos (listas eclesiásticas o mapas).
- Y una persona (6%) describió que suplen las necesidades a nivel local (1 persona)

#### Justificaciones al nivel: Medianamente satisfecho

- Manifestaron 29 personas (65%) que el acceso a la información era complicado, restringido, con trabas burocráticas.
- Y 15 personas (33%) mencionaron que tienen una buena colección, pero cada biblioteca se enfoca en su doctrina o denominación.
- Para finalizar, una persona (2%) declaró que se encuentra satisfecho con respecto a fuentes primarias, pero no con respecto a fuentes secundarias.

#### Justificaciones al nivel: Poco satisfecho

- Seguidamente, 28 personas (93%) enunciaron que buena colección, pero tienen problemas para acceder a la información, únicamente se pueden obtener documentos presencialmente o no tienen sistemas de recuperación de información modernos (no en línea).
- Otra justificación que manifestaron dos personas (7%) fue que las veces que han ido está cerrado o deberían mejorar el horario.

#### Justificaciones al nivel: Insatisfecho

- Por último 8 personas (100%) expresaron que no se pueden acceder a todas las fuentes con las que cuentan las unidades documentales debido a herramientas rudimentarias.
- Acceso a la información

La siguiente interrogante visualizada en la tabla 8 y gráfico 3, fue: ¿Considera usted que la información que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica y en el área teológica, se encuentra accesible para el público en general?

De las 100 personas encuestadas 64 % respondieron que se encontraban poco de acuerdo, 15 % se encontraban en desacuerdo, 9 % se encontraban medianamente de acuerdo y 12 % se encontraban muy de acuerdo o totalmente de acuerdo (6 personas en cada categoría).

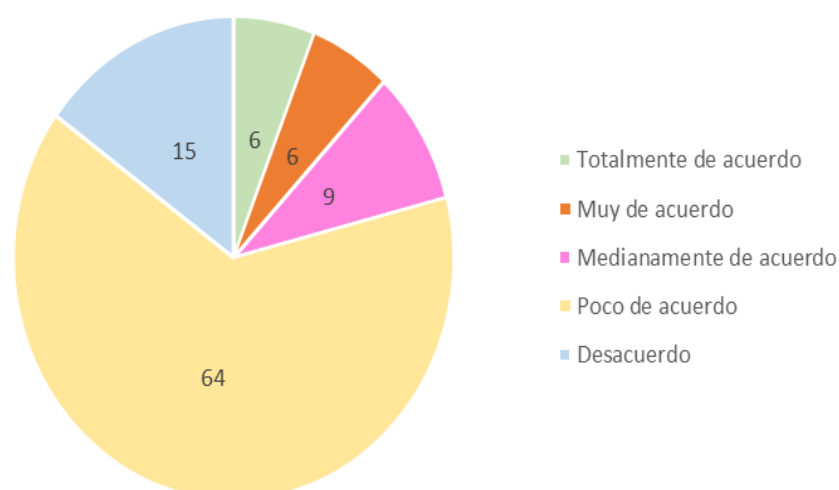
**Tabla 8. Acceso a la Información**

¿Considera usted que la información que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica y en el área teológica, se encuentra accesible para el público en general?

	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
<b>Nivel de acceso a la información</b>		
Totalmente de acuerdo	6	6 %
Muy de acuerdo	6	6 %
Medianamente de acuerdo	9	9 %
Poco de acuerdo	64	64 %
Desacuerdo	15	15 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Totalmente de acuerdo</b>		
Acceso a los documentos solicitados y rápida recuperación a bases de datos	6	100 %
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Muy de acuerdo</b>		
Cualquier persona tiene acceso parcial a la información	3	50 %
Falta de organización en la documentación	3	50 %
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Medianamente de acuerdo</b>		
Son unidades de información poco conocidas	2	22 %
Se necesita de apoyo paleográfico (especialista)	1	11 %
Unidades sectorizadas según la denominación	6	67 %
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Poco de acuerdo</b>		
Poco acceso web y contacto únicamente presencial con los documentos.	36	56 %
Herramientas rudimentarias, difícil acceso a base de datos	28	44 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Desacuerdo</b>		
Acceso restringido o privado	15	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 3. Acceso a la información.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Con respecto a la pregunta anterior, se les solicitó a los encuestados justificar su respuesta. Entre las justificaciones que dieron se encuentran las siguientes:

Justificaciones al nivel: Totalmente de acuerdo

- Acceso a los documentos solicitados y rápida recuperación a bases de datos (6 personas o 100%)

Justificaciones al nivel: Muy de acuerdo

- La cantidad de 3 personas (50%) describieron que cualquier persona tiene acceso parcial a la información.
- Y 3 personas (50%) mencionaron que falta organización en la documentación.

Justificaciones al nivel: Medianamente de acuerdo

- Seguidamente, 6 personas (67%) enunciaron que unidades sectorizadas según la denominación.
- Otra justificación que manifestaron dos personas (22%) fue que son unidades de información poco conocidas y una persona (11%) que se necesita de apoyo paleográfico (especialista).

#### Justificaciones al nivel: Poco de acuerdo

- La cantidad de 36 personas (56%) mencionaron que hay poco acceso web y contacto únicamente presencial con los documentos.
- Y una cantidad 28 personas (44%) manifestaron que las herramientas son rudimentarias y de difícil acceso a base de datos.

#### Justificaciones al nivel: Desacuerdo

- La última justificación fue que hay acceso restringido o privado manifestado por 15 personas (100%).
- Unidades de Información que visitan los entrevistados

Con respecto a las unidades de información que visitan los entrevistados, se realizó la siguiente pregunta: Si su respuesta es “De acuerdo” o “Medianamente de acuerdo, ¿Cuáles son los lugares que usualmente ha visitado para la búsqueda de información?

Esta consulta se analiza a través de la tabla 9 y el gráfico 4, donde los resultados permitieron medir que bibliotecas, archivos o centros de documentación son los que han visitado aquellos usuarios que están de acuerdo o medianamente de acuerdo con el acceso para el público general.

Es posible visualizar que el 30 % han visitado el CIBTSBCR, seguido del Archivo Arquidiocesano de la Curia Metropolitana (AACM) con un 23 %, Biblioteca de la Escuela de Estudios Pastorales (ESEPA) 19 %, Biblioteca de la Universidad Bíblica Latinoamericana (UBL) y un 12 %, Biblioteca del Seminario Nazareno de las Américas (SENDAS) 9 %. Las cuales se posicionan entre las bibliotecas más consultadas, por ser las que han logrado satisfacer al usuario por el mayor acceso a su información.

Por otro lado, con un 2 % se encuentran Biblioteca Nacional de Costa Rica, la cual se puede deducir que es poco consultada por estos individuos ya que no se especializa solamente en esta temática. Aunque no está aislada de sus investigaciones ya que realmente la siguen consultando.

Como se mencionó anteriormente, gran parte de las personas que indicaron que existe acceso para el público general, han visitado el CIBTSBCR o alguna biblioteca de corte teológico como: 2 % Biblioteca Universitaria CIDSCO y 2 % Biblioteca Asambleas de Dios.

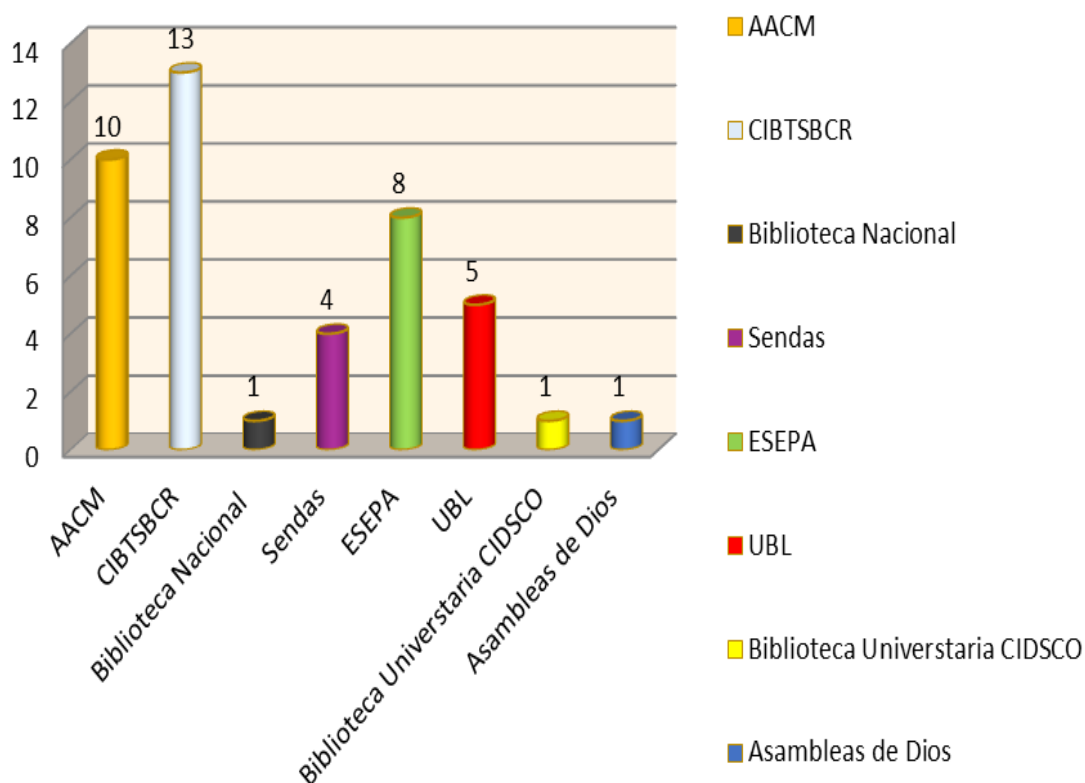
**Tabla 9. Unidades de información que visitan los entrevistados**

¿Cuáles son los lugares que usualmente ha visitado para la búsqueda de información?

	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
<b>Unidades de información que visitan los encuestados</b>		
Archivo Arquidiocesano de la Curia Metropolitana (AACM)	10	23 %
Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson (CIBTSBCR)	13	30 %
Biblioteca Nacional de Costa Rica	1	2 %
Biblioteca SENDAS	4	9 %
Biblioteca ESEPA	8	19 %
Biblioteca UBL	5	12 %
Biblioteca Universitaria CIDSCO	1	2 %
Biblioteca Asambleas de Dios	1	2 %
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 4. Lugares de visita.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Accesibilidad vía web de la información de historia eclesiástica**

Posteriormente, se les preguntó a los encuestados lo siguiente: ¿Considera usted que es necesario que la información de la historia eclesiástica que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados debe estar accesible por medio de servicios en línea? El resultado a esta consulta fue rotundamente positivo, 99 % expresaron que estaban totalmente de acuerdo y 1% que estaba muy de acuerdo.

**Tabla 10. Accesibilidad por servicios en línea**

¿Considera usted que es necesario que la información de la historia eclesiástica que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados debe estar accesible por medio de servicios en línea?

	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
<b>Nivel de accesibilidad</b>		
Totalmente de acuerdo	<b>99</b>	<b>99 %</b>
Muy de acuerdo	<b>1</b>	<b>1 %</b>
Medianamente de acuerdo	<b>0</b>	<b>0 %</b>
Poco de acuerdo	<b>0</b>	<b>0 %</b>
Desacuerdo	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Totalmente de acuerdo</b>		
Proceso más fácil de consulta y ahorro de tiempo.	61	62 %
Acceso a mayores fuentes y mejor servicio (Era Global).	11	11 %
Transparencia de sus fondos económicos	1	1 %
Mejorar conservación y manejo documental	7	7 %
Mejorar la competencia otras bibliotecas del mundo usan estas herramientas (Democratización de la información)	19	19 %
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Muy de acuerdo</b>		
Para ampliar conocimientos en el área	1	1 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Entre las justificaciones de los encuestados se manifestaron las siguientes:

- La cantidad de 61 personas (62%) expresaron que el proceso de consulta sería más fácil, porque habría un ahorro de tiempo al consultar desde la casa el material disponible.
- Expresaron 11 personas (11%) que tendrían acceso a mayores fuentes y mejor servicio (Era Global).
- Un total de 19 personas (19%) pronunciaron que deberían implementar los servicios en línea ya que otros archivos o bibliotecas lo ofrecen en otras temáticas, es decir por una cuestión de competencia y democratización de la información.
- Se manifestó en 7 encuestas (7%) que era una mejor forma de manejar la documentación y conservar los documentos antiguos.
- Una persona (1%) expresó que debería haber más transparencia de sus fondos económicos.
- Tipos de documentos digitales

Consecuentemente se les consultó: ¿Qué tipo de documentos digitales le gustaría acceder para realizar sus investigaciones sobre historia eclesiástica? Podían seleccionar varias opciones.

En la tabla 11 se detallan los documentos de interés con el número de ocasiones que manifestaron los encuestados para acceder a ellos por medio de un servicio de información virtual, en 98 ocasiones se mencionan artículos de periódicos, 96 ocasiones fotografías, 94 ocasiones cartas, 92 ocasiones libros y 91 ocasiones mapas y artículos de revistas.

Además, 2 personas manifestaron su interés por acceder a audios y vídeos de temas referentes a historia eclesiástica, 1 persona expresó que le interesarían libros de actas, otra persona pronunció su interés en libros de control de gastos y por último, una persona emitió su interés por aportes externos (links arqueológicos).

Se pudo detectar que las personas que forman parte del grupo de estudiantes de estudios bíblicos o teólogos estaban más interesadas en libros y mapas. Los estudiantes de historia e historiadores en fotografías y cartas. La mayoría de los entrevistados estaban interesados en artículos de periódicos sin importar el grupo con el que se sentían identificados.

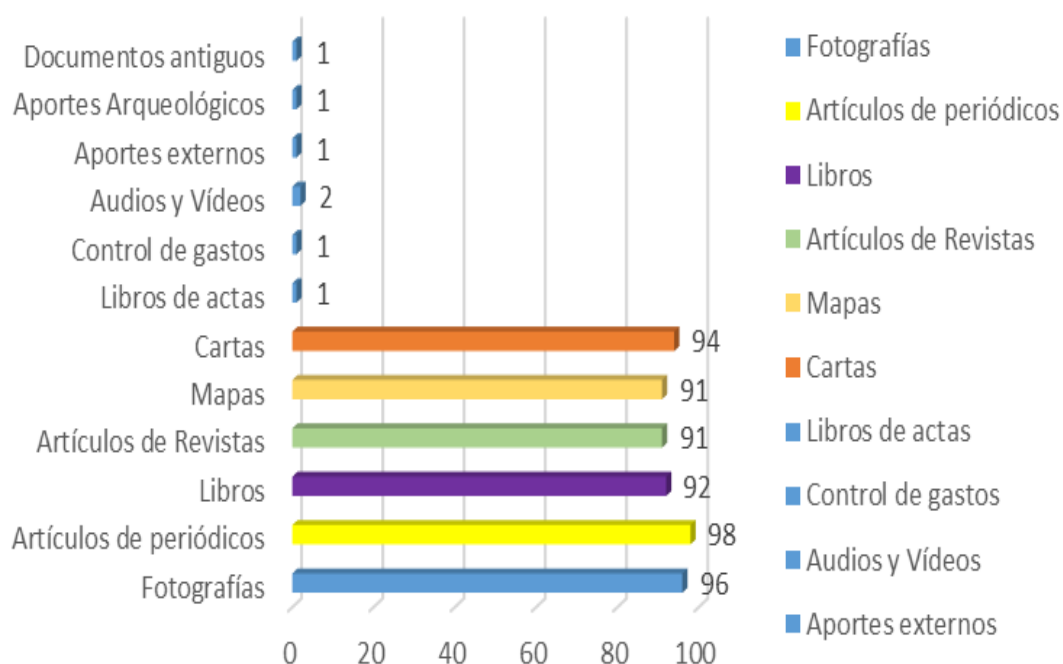
**Tabla 11. Tipos de documentos**

¿Qué tipo de documentos digitales le gustaría acceder para realizar sus investigaciones sobre historia eclesiástica?

	<b># Frecuencia marcadas</b>
<b>Tipos de documentos</b>	
Artículos de periódicos	<b>98</b>
Fotografías	<b>96</b>
Cartas	<b>94</b>
Libros	<b>92</b>
Mapas	<b>91</b>
Artículos de Revistas	<b>91</b>
Audios o Vídeos	<b>2</b>
Libros de actas	<b>1</b>
Libros de control de gastos	<b>1</b>
Aportes externos o enlaces (arqueológicos)	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>567</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 5. Tipos de documentos digitales.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Tipo de servicio en línea a incorporar en un servicio de información virtual**

La siguiente interrogante que se les efectuó a los encuestados fue: De la siguiente lista de servicios en línea, ¿Cuáles le gusta o gustaría utilizar para realizar las investigaciones de historia eclesiástica?

Los resultados fueron:

Todas las personas seleccionaron la opción de base de datos en línea (100 personas). Además, 99 personas expresaron su deseo por el uso de bibliotecas virtuales, 96 personas desean que se puedan descargar documentos, 80 personas enunciaron que les gustaría utilizar un chat (consultas en línea).

Además, 73 personas desearían acceder a referencias bibliográficas, 39 manifiestan su deseo por el servicio de alerta bibliográfica, 34 personas por el uso de redes sociales, 27 personas les gustaría acceder a un calendario de actividades y 11 personas únicamente les agradecería usar el servicio de preguntas frecuentes.

**Tabla 12. Servicios en línea**

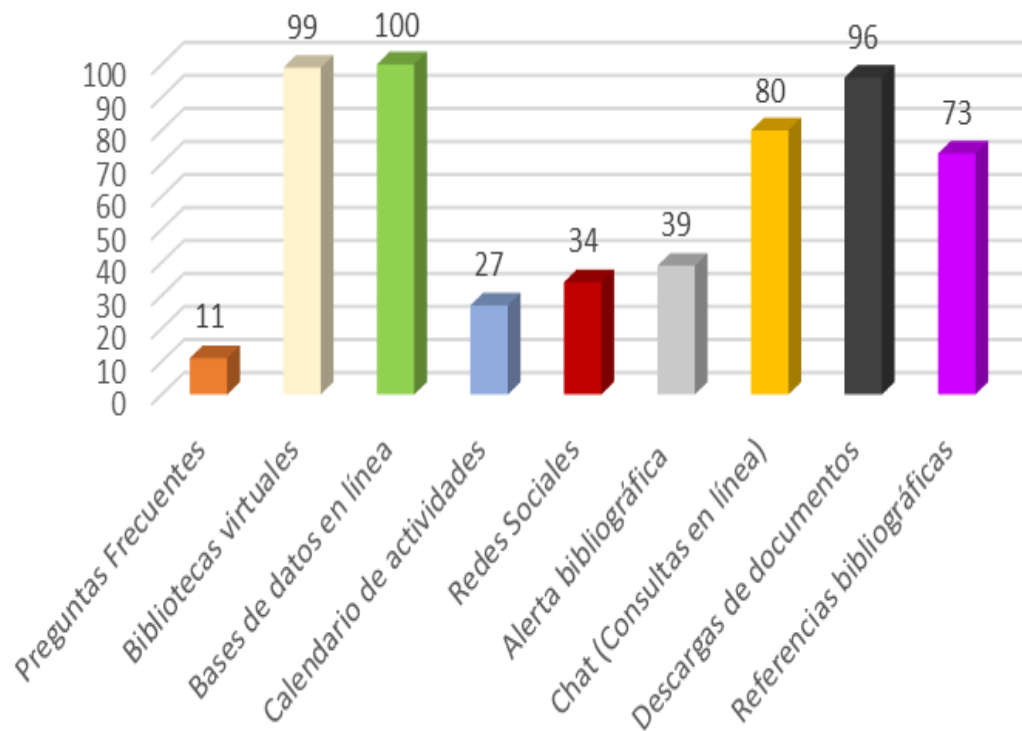
¿Cuáles le gusta o gustaría utilizar para realizar las investigaciones de historia eclesiástica?

	<b># Frecuencia marcadas</b>
<b>Servicios en línea</b>	
Bibliotecas Virtuales	<b>98</b>
Descarga de Documentos	<b>96</b>
Chat (Consultas en línea)	<b>80</b>
Referencias Bibliográficas	<b>73</b>
Servicio de alerta bibliográfica	<b>39</b>
Uso de redes sociales	<b>34</b>
Calendario de actividades	<b>27</b>
Preguntas frecuentes	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>458</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Gracias a esta consulta, se puede determinar los intereses de los usuarios con respecto al tipo de documento digital que les gustaría acceder en el servicio de información virtual. La mayoría de los usuarios están interesados en acceder a artículos de periódicos y fotografías para efectuar sus investigaciones. En el área eclesiástica es llamativo este tipo de documentación para efectuar las investigaciones, ya que reflejan la realidad social. Sin quedar atrás las monografías como: libros, artículos de revistas, mapas y cartas.

**Gráfico 6. Tipos de servicios en línea.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Pertinencia de un servicio de información virtual en historia eclesiástica**

Posteriormente se preguntó: ¿En su opinión un servicio de información virtual especializado (donde adquiriera los documentos a texto completo) en historia eclesiástica del país, agilizaría sus investigaciones en historia eclesiástica? Los resultados a esta consulta fueron: 98 personas están totalmente de acuerdo y 2 personas están muy de acuerdo. Ninguna persona estuvo en desacuerdo, poco de acuerdo o medianamente de acuerdo.

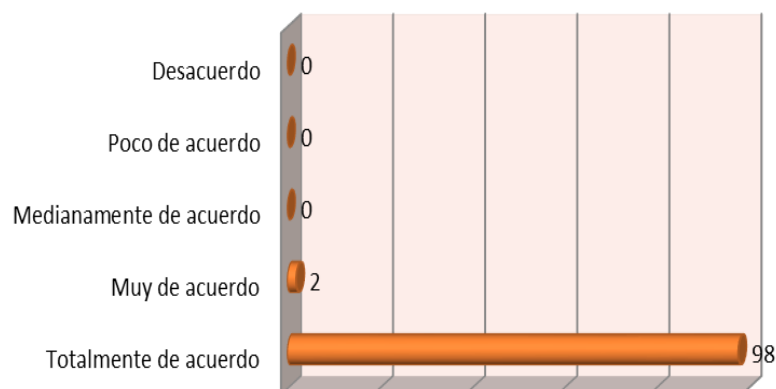
**Tabla 13. El servicio de información virtual ¿agilizaría sus investigaciones?**

¿En su opinión un servicio de información virtual especializado (donde adquiriera los documentos a texto completo) en historia eclesiástica del país, agilizaría sus investigaciones en historia eclesiástica?

	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
<b>Nivel de servicio de información virtual (Agilización de información)</b>		
Totalmente de acuerdo	<b>98</b>	<b>98%</b>
Muy de acuerdo	<b>2</b>	<b>2%</b>
Medianamente de acuerdo	<b>0</b>	<b>0 %</b>
Poco de acuerdo	<b>0</b>	<b>0 %</b>
Desacuerdo	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Totalmente de acuerdo</b>		
Proceso más fácil de consulta y ahorro de tiempo (Traslado)	76	78 %
Acortaría el tiempo de la investigación.	9	9 %
Conservación y manejo de la información	9	9 %
Competencia, actualización en TIC's	4	4 %
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Muy de acuerdo</b>		
Apertura de la investigación histórica	1	1 %
Visión general del acervo documental	1	1 %
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### Gráfico 7. El servicio virtual agilizaría sus investigaciones eclesiásticas.



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Este resultado indicó que efectivamente la mayoría de personas creen que el servicio de información virtual agilizará las consultas e investigaciones de la población a la cual se dirige. Por lo tanto, las expectativas del servicio son muy amplias, motivo por el cual deberían cumplirse.

Entre las justificaciones que brindaron los encuestados fueron:

Justificación al nivel: Totalmente de acuerdo

- Un total de 76 de las personas (78%) expresaron que haría el proceso más fácil de consulta y ahorro de tiempo.
- Se manifestó por 9% de las personas que acortaría el tiempo de la investigación y otras 9% de las personas describieron que por conservación y manejo de la información.
- Para finalizar 4% de las personas que por competencia, actualización en TIC's.

Justificación al nivel: Muy de acuerdo

- Una persona (1%) manifestó que por apertura de la investigación histórica y otra persona consideró que brindaría visión general del acervo documental.
- Importancia de crear un servicio de información virtual

La siguiente interrogante que se les realizó a los encuestados fue: ¿Cuál cree usted que es la importancia de crear un servicio de información virtual especializado en el área de historia eclesiástica?

Las respuestas fueron variadas, pero se agruparon entre sí según su afinidad: 47 personas expresaron que con el servicio se realizarían más rápido las consultas de las fuentes. Accesible y cómodo, 27 personas manifiestan que se llenaría ese vacío existente en la historia eclesiástica del país o abrir a investigaciones nuevas, 19 personas por conservación, preservación y manejo de la información, 6 personas describieron la profesionalización, apertura a discusiones académicas, la justificación en menor medida expresada no existe un servicio de este tipo en el área (1 persona).

**Tabla 14. Importancia de un servicio de información virtual**

¿Cuál cree usted que es la importancia de crear un servicio de información virtual especializado en el área de historia eclesiástica?

	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
<b>Justificaciones</b>		
Rapidez en la consulta de fuentes. Accesible y cómodo.	47	47 %
Abrir nuevas investigaciones en el área eclesiástica.	27	27 %
Conservación, preservación y manejo de la información.	19	19 %
No existe un servicio de este tipo en el área.	1	1 %
Profesionalización, apertura a discusiones académicas.	6	6 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

## Uso del CIBTSBCR

Si los encuestados nunca habían visitado el CIBTSBCR, la encuesta terminaba hasta la pregunta 10, respondiendo a la consulta: ¿Ha visitado el Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson en algún momento?

La cantidad de 72 personas respondieron que no lo habían visitado y 28 personas que sí. La mayoría de estos encuestados formaban parte del grupo de estudiantes de historia o historiadores, que se ven como el público meta que se desea alcanzar con el servicio de información virtual. Y de las 28 personas que sí habían visitado el CIBTSBCR, se analizó la calidad y satisfacción de los servicios y productos que brinda el centro de investigación.

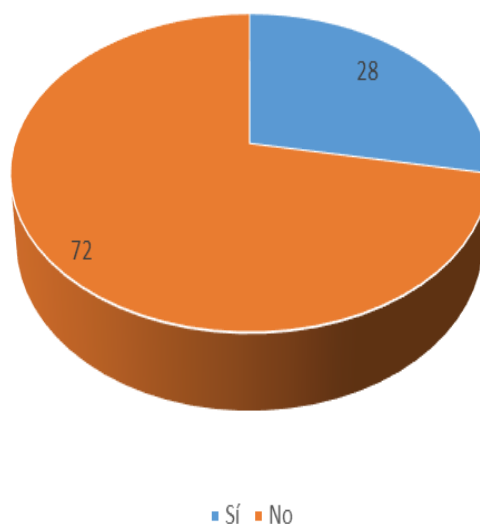
**Tabla 15. Visitas al CIBTSBCR y necesidades de información**

¿Ha visitado el Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson en algún momento?

	Valor Total	Valor Porcentual
<b>Visitas al CIBTSBCR</b>		
Sí	28	28 %
No	72	72 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Satisfacción de necesidades de información</b>		<b>Frecuencia marcadas</b>
Investigación		28
Lectura		23
Servicio de referencia		22
Tareas		18
Educación		18
Trabajos Finales de Graduación		9
Servicio de Internet Inalámbrico		0
<b>Total</b>		<b>118</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 8. Visitas al CIBTSBCR.**

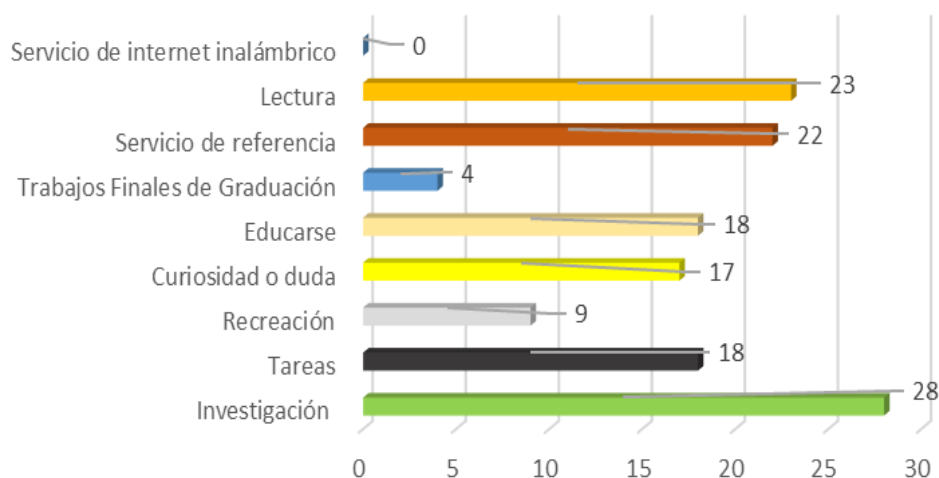


Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Se les consultó a los visitantes del CIBTSBCR que si al visitarlo iban en busca de satisfacer una necesidad seguido de una serie de opciones (posibles necesidades).

Las respuestas fueron, 28 personas van en busca de satisfacer su necesidad en investigación, 23 personas van en busca de satisfacer su necesidad en lectura, 22 personas van en busca de satisfacer su necesidad con el uso del servicio de referencia, 18 personas van en busca de satisfacer su necesidad en tareas y educarse, 9 personas van en busca de satisfacer su necesidad para trabajos finales de graduación. Por otro lado, se facilitó la opción de “otros” con el fin de que los entrevistados especificaran más de ser necesario, pero esta no tuvo resultados.

**Gráfico 9. ¿Al visitar el CIBTSBCR, Usted va en busca de satisfacer una necesidad en cuanto a?**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

De estas justificaciones se puede determinar que la mayoría de los usuarios que visitan el CIBTSBCR, buscan satisfacer su necesidad con respecto a la investigación, efectuar tareas y referencias. En menor medida visitan la unidad documental para efectuar trabajos finales y el uso de Internet.

### **Nivel de satisfacción de materiales impresos del CIBTSBCR**

La siguiente interrogante planteada a los encuestados fue: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los materiales impresos que ofrece el centro de investigación? Los resultados fueron: 25 personas (89%) están muy satisfechos, 2 medianamente satisfechos (7%), 1 persona o (4%) poca satisfecha y 0 personas insatisfechas. Esto permite determinar que la colección impresa satisface a los usuarios y la importancia de evaluar la actualización de la información con frecuencia, para digitalizarla y facilitarla a través del servicio de información.

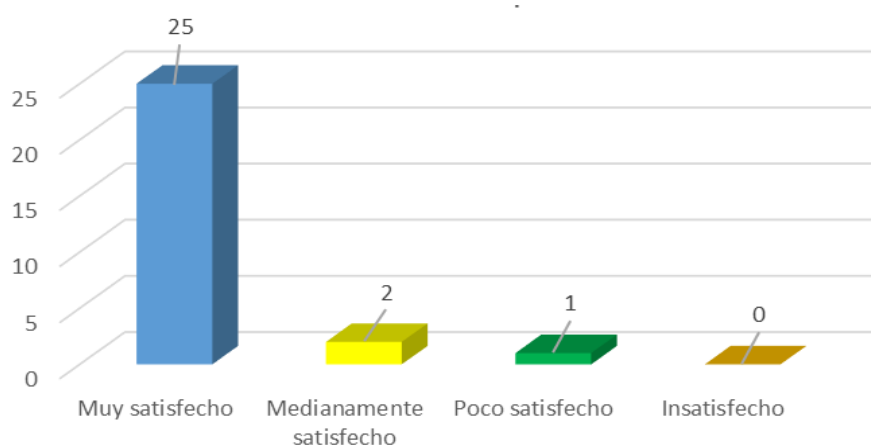
**Tabla 16. Satisfacción de materiales impresos**

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los materiales impresos que ofrece el centro de investigación?

	Valor Total	Valor Porcentual
<b>Nivel de satisfacción de materiales impresos</b>		
Muy satisfecho	25	89 %
Medianamente satisfecho	2	7 %
Poco satisfecho	1	4 %
Insatisfecho	0	0 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Muy satisfecho</b>		
Calidad documental y satisfacción en sus necesidades	22	88 %
Documentos innovadores y facilitan la investigación en relación al campo eclesial y de la historia en general	3	12 %
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Medianamente satisfecho</b>		
Han satisfecho sus necesidades, pero siempre pueden actualizarse más la colección.	2	100 %
<b>Justificación al nivel: Poco satisfecho</b>		
Mejorar el horario	1	100 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 10. Nivel de satisfacción con respecto a materiales impresos.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Con respecto a las justificaciones se enlazaron según la afinidad en sus respuestas, de acuerdo al gráfico 10:

Justificación al nivel: Muy satisfecho

- La primera justificación fue emitida por 22 personas (88%) que manifestaron que han satisfecho sus necesidades de información cuando lo han necesitado y el centro de investigación presenta calidad de documentos.
- 3 personas (12%) expresaron que presenta documentos innovadores y facilitan la investigación en relación al campo eclesial y de la historia en general.

Justificación al nivel: Medianamente satisfecho

- 2 personas (100%) exteriorizaron que han satisfecho sus necesidades, pero siempre pueden actualizarse más los documentos, estas personas se relacionan con las que están medianamente satisfechas. Únicamente 1 persona (100%) manifestó que deberían mejorar el horario y esta justificación se relaciona con la persona que expreso se encuentra poco satisfecho.

## Nivel de satisfacción de recursos tecnológicos del CIBTSBCR

La siguiente interrogante planteada a los encuestados fue: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los recursos tecnológicos que ofrece el centro de investigación? Los resultados fueron los siguientes: 21 personas (75%) están muy satisfechas, 6 están medianamente satisfechas (22%), 1 persona (3%) está insatisfecha y ninguna persona afirma estar poco satisfechas.

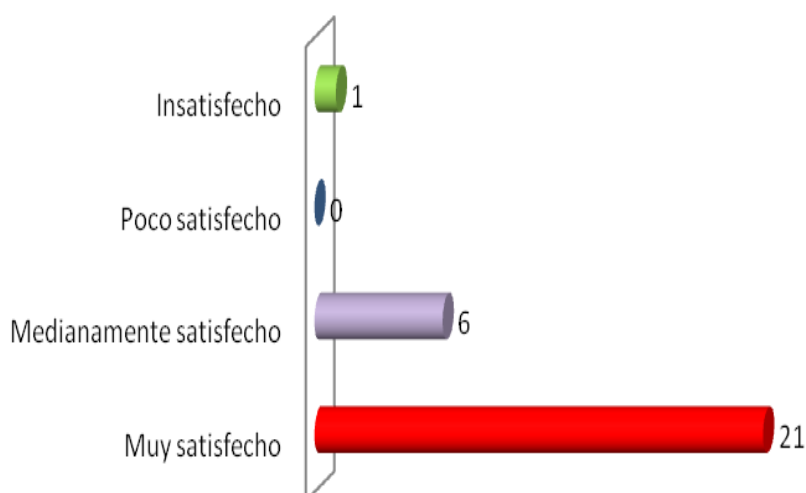
**Tabla 17. Satisfacción de materiales digitales**

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los materiales impresos que ofrece el centro de investigación?

	Valor Total	Valor Porcentual
<b>Nivel de satisfacción de materiales impresos</b>		
Muy satisfecho	21	75 %
Medianamente satisfecho	6	22 %
Poco satisfecho	0	0 %
Insatisfecho	1	3 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Muy satisfecho</b>		
Calidad documental y accesibles	19	88 %
Son buenos o de calidad, pero deben actualizarse.	2	12 %
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Medianamente satisfecho</b>		
Son de calidad, aunque acceden más a los documentos impresos.	3	50 %
Más recursos nuevos	3	50 %
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>
<b>Justificación al nivel: Poco satisfecho</b>		
No sabía de esos recursos	1	100 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Gráfico 11. Nivel de satisfacción con respecto a recursos digitales.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Justificación al nivel: Muy satisfecho

- 19 personas (88%) manifestaron que los recursos son muy buenos y están disponibles al público. Son de calidad.
- 2 personas (12%) expresaron que los que conocían son buenos, pero igual pueden actualizarse los documentos que presentan.

Justificación al nivel: Medianamente satisfecho

- Una cantidad de 3 personas (50%) exteriorizaron que los que conocían son buenos, aunque acceden más a los documentos impresos y otras 3 personas (50%) solicitaron más recursos nuevos.

Justificación al nivel: Poco satisfecho

- Únicamente, 1 persona (100%) manifestó que no sabía si hay recursos en línea o digitales, esta persona está relacionada con la respuesta de que se encontraba insatisfecha.

Con respecto a los recursos digitales se puede determinar que los usuarios se encuentran satisfechos, pero de igual manera hay que tomar en cuenta la actualización constante.

### **Facilidad de uso de las herramientas para la recuperación de la información en el CIBTSBCR**

Los resultados a la última pregunta ¿Las herramientas para la recuperación de la información (catálogos en línea, base de datos, las redes sociales, formulario en línea, chat, la página web, entre otros) son fáciles de usar y le permiten encontrar lo que necesita? fueron los siguientes: el total de los entrevistados consideran que sí son fáciles de usar y le permiten encontrar lo que buscan o necesitan. Entre las explicaciones que dieron están: 24 personas (86%) manifestaron que les encantan, son fáciles. Pueden acceder a la información. Son útiles e intuitivos. 2 personas (6%) describieron que son muy efectivos porque facilitan la búsqueda de la información al no hacerlo de forma física en algún centro de información documental. Además, por el tiempo disponible para el investigador y corroborar la información. 1 persona (4%) exteriorizó que le gusta la guía de la Bibliotecóloga, la especialidad de los sistemas de búsqueda y encuentra todo. Por último, 1 persona (4%) describió que solo ha usado o ingresado al Facebook.

Por lo tanto, se puede determinar que las herramientas de recuperación de información han satisfecho a los usuarios que visitan el CIBTSBCR y les han servido para satisfacer sus necesidades.

**Tabla 18. Herramientas de recuperación**

¿Las herramientas para la recuperación de la información (catálogos en línea, base de datos, las redes sociales, formulario en línea, chat, la página web, entre otros) son fáciles de usar y le permiten encontrar lo que necesita?

	<b>Valor Total</b>	<b>Valor Porcentual</b>
<b>Nivel de Herramientas de Recuperación</b>		
Si	<b>28</b>	<b>100 %</b>
No	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>
<b>Explicaciones</b>		
Intuitivos y fáciles de usar	24	86 %
Facilitan la búsqueda al no hacerlo de manera presencial.	2	6 %
No los he visitado, solo por Facebook	1	4 %
Me gusta la guía de la Bibliotecóloga, su especialidad y encuentro todo.	1	4 %
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>
<b>Total General</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

## **4.2. Análisis de resultados de la entrevista que se le realizó a la encargada del Centro de Investigación Bíblico y Teológico D. Wilton M. Nelson**

Esta entrevista (apéndice 2) se realizó en el mes de febrero del 2017 a la persona encargada del centro de documentación, la cual tiene un bachiller en bibliotecología y una licenciatura en historia.

El objetivo principal de la misma es conocer la opinión y los criterios de la encargada, sobre la importancia de un servicio de información virtual para este centro de documentación. Además de conocer cómo se podría diseñar y la viabilidad del proyecto.

### **Necesidades de información**

A la persona encargada se le consultó, según la pregunta 1 del Apéndice 2 y señala que las necesidades de información que cree que tiene la comunidad, son las siguientes:

1. Información rápida, veraz y oportuna, debido a que la comunidad usuaria busca las nuevas tecnologías.
2. Necesitan de servicios en línea para minimizar tiempo en traslados, por estudios y presas en el tránsito.
3. Nuevas alternativas para la investigación, que les brinden diferentes tipos de recursos para sus investigaciones: vídeos, audios, fotografías, periódicos, artículos de revistas, libros entre otros. Esto gracias a la Era del conocimiento (Comunicación personal, febrero 2017).

**Tabla 19. Necesidades de información de acuerdo a la documentalista.**

**Necesidades de información según documentalista del CIBTSBCR**

1. Información rápida, veraz y oportuna, debido a que la comunidad usuaria está acostumbrada a las nuevas tecnologías.
2. Necesitan de servicios en línea para minimizar tiempo en traslados, por estudios y presas en el tránsito.
3. Nuevas alternativas para la investigación, que les brinden diferentes tipos de recursos para sus investigaciones: vídeos, audios, fotografías, periódicos, artículos de revistas, libros entre otros. Esto gracias a la Era del conocimiento.

---

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Uso de servicios en línea por parte de la comunidad usuaria**

Según la pregunta 2 del apéndice 2, la respuesta fue afirmativa, la mayoría de las personas que utilizan los servicios y productos del Centro de Investigación son investigadores especializados y buscan que se les satisfagan sus necesidades de información de manera ágil y oportuna. Tener gran variedad de recursos permiten mejorar sus investigaciones y más certeras (Comunicación personal, febrero 2017).

## **Motivos para digitalización de documentos**

De acuerdo con la pregunta 3 apéndice2, la respuesta de la funcionaria con respecto a los motivos por los cuales se deberían digitalizar los documentos fueron los siguientes:

1. En primera instancia, por el servicio a la comunidad usuaria, muchas de las consultas que se satisfacen actualmente se realizan por medio de correo electrónico o redes sociales, por lo tanto, un servicio en línea permitiría que accedan a recursos digitales de diferente índole para satisfacer sus necesidades de información, de manera ágil y precisa.
2. En segunda instancia, es importante tener un respaldo documental de la información, así también se conservarán ejemplares digitales e impresos de ciertos documentos y no tendrán tanto desgaste por el contacto en su uso (Comunicación personal, febrero 2017).

**Tabla 20. Motivos para digitalización de acuerdo a la documentalista.**

<b>Motivos para digitalización</b>
1. Satisfacción de las necesidades de información rápida y oportuna por medio de las TIC´s
2. Respaldo documental

---

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

## Recursos de información existentes

Los recursos que considera óptimos la documentalista (Pregunta 4, Apéndice 2) que se encuentran en el centro de investigación y en organizaciones afines son:

1. Artículos de periódicos
2. Fotografías
3. Artículos de revistas
4. Audios
5. Libros
6. Cartas
7. Documentos históricos de relevancia (Comunicación personal, febrero 2017).

**Tabla 21. Recursos de información existentes en el CIBT y en otras organizaciones afines.**

Recursos
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Artículos de periódicos</li><li>2. Fotografías</li><li>3. Artículos de revistas</li><li>4. Audios</li><li>5. Libros</li><li>6. Cartas</li><li>7. Documentos históricos de relevancia.</li></ol>

---

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Soportes a incluir en un servicio de información**

Según la pregunta 5 del apéndice 2 los soportes que en su opinión se podrían incluir dentro del servicio en línea del centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson serían: todos los formatos que cuenten con sus derechos de autor respectivo para su tratamiento mientras se den los permisos institucionales debidos (Comunicación personal, febrero 2017).

### **Viabilidad del servicio de información**

En cuanto a la viabilidad (pregunta 6, apéndice 2), la respuesta fue definitiva por parte de la funcionaria, comentó que cuentan con hardware elemental para la labor y los recursos humanos (diseñadora, bibliotecóloga) y que es viable a nivel económico ya que puede plantearse dentro de las actividades del proyecto del centro de investigación (Comunicación personal, febrero 2017).

### **4.3. Análisis de resultados de la entrevista al informático y diseñador web de la Sociedad Bíblica Costa Rica**

Los resultados que se arrojaron a partir de la encuesta (Apéndice 3) realizada a la diseñadora y al técnico de informática, en el mes de febrero fueron los siguientes:

#### **Perfil de los encuestados**

La diseñadora es del género femenino y es bachiller en Diseño Publicitario, el informático es del género masculino y posee un técnico o conocimientos técnicos en el área.

## **Especificaciones de hardware**

De acuerdo con el apéndice 3 pregunta 1, ambos funcionarios estuvieron de acuerdo con que se pueden utilizar páginas en línea gratuita como wordpress, que es la que usa la institución (Sociedad Bíblica de Costa Rica), aunque se pueden usar programas de diseño web como por ejemplo Dreamweaver, que creen importante sea adaptable a telefonías móviles. Además, hay que tomar en cuenta el equipo tecnológico. Actualmente, se cuenta con las condiciones mínimas, pero puede brindarse un scanner más moderno y de mayor capacidad (Comunicación personal, febrero 2017).

## **Colores para el servicio**

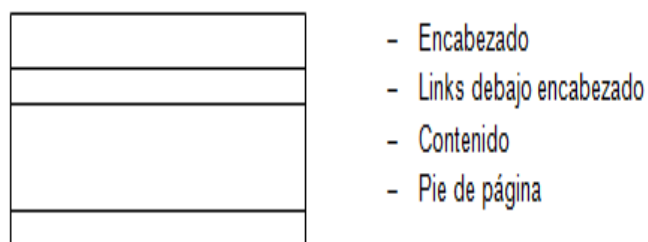
Los funcionarios especificaron con respecto a los colores, de acuerdo con la consulta 2 del apéndice 3, lo siguiente:

1. Debe tener un logo que se asemeje al institucional (figuras geométricas relacionadas).
2. Con los colores de la institución: rojo (predominante), puede tener amarillo, verde, celeste y azul (Comunicación personal, febrero 2017).

## **Estructura del sitio**

Los funcionarios escogieron entre diversas estructuras que se plantearon en la pregunta 3, Apéndice 4, la estructura escogida fue la de: Encabezamiento, Links debajo encabezamiento, Contenido y Pie de Página. En las observaciones: Sí se especificó que usarían tipografía BOLT o con cierta cursiva para título o palabras claves (Comunicación personal, febrero 2017).

**Figura 5. Diagrama de estructura escogido por funcionarios.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Aplicación para la creación del sitio**

La respuesta planteada en la pregunta 4, Apéndice 3, de acuerdo con la aplicación para la creación del sitio se escogió wordpress, porque al ser gratuito, disminuiría costos y la página institucional está hecha en esa aplicación para normalizar ambas páginas (Comunicación personal, febrero 2017).

### **Aspectos a incluir en el servicio de información virtual**

Entre los aspectos que los funcionarios plantearon de acuerdo con la 5 pregunta, Apéndice 3, con respecto a la navegabilidad del servicio de información virtual fueron:

1. Los encabezados cambien, no sean estáticos.
2. El collage de documentos esté en movimiento.
3. Las fotografías pueden estar en collage.
4. Compra de un dominio con un nombre más fácil de recuperar.
5. Los encabezamientos deben tener rojo o cursivas para que vaya con los colores institucionales (Comunicación personal, febrero 2017).

**Tabla 22. Elementos a incluir en el servicio de información virtual.**

**Aspectos a incluir en el servicio de información virtual**

1. Los encabezados cambien, no sean estáticos.
2. El collage de documentos este en movimiento.
3. Las fotografías pueden estar en collage
4. Compra de un dominio con un nombre más fácil de recuperar.
5. Los encabezamientos deben tener rojo o cursivas para que vaya con los colores institucionales.

---

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **Viabilidad para el desarrollo del servicio de información**

Con respecto a la viabilidad y el desarrollo (Pregunta 6, Apéndice 3) a partir de los recursos tecnológicos, humanos y económicos presentes en la organización, respondieron que se cuenta con el personal, los recursos tecnológicos y económicos elementales para su implementación (Comunicación personal, febrero 2017).

### **Sugerencia de herramientas para la difusión**

Entre las sugerencias brindadas por los funcionarios en el caso de implementarse el servicio de información virtual estas son herramientas sugieren para la difusión: por medio de redes sociales, Whatsapp y correos electrónicos masivos. Estos aspectos se tomaron en cuenta para efectuar el instrumento de difusión (Apéndice 5, Matriz 3) (Comunicación personal, febrero 2017).

**V. Propuesta del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.**

A continuación, se describe la propuesta planteada para la implementación del servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica, para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

## **5.1. Introducción**

Las prácticas que se han asociado con la bibliotecología y documentación junto con las herramientas tecnológicas han permitido un manejo eficaz, ágil y adecuado de la información, para que la comunidad usuaria satisfaga sus necesidades en menor tiempo y espacio. Por esta razón, las bibliotecas en la actualidad se catalogan como mediadoras entre el usuario y la información sin importar el formato de la misma y han logrado poner a la disposición del usuario documentos electrónicos o digitalizados.

El servicio de información virtual pretende ser una herramienta para la recuperación documental ágil y oportuna de los usuarios del centro de documentación. Actualmente, los usuarios de los centros de documentación han exigido cada vez más el cambio tecnológico.

El área eclesiástica por su parte, se ha convertido en una apetecida disciplina de estudio. Por lo tanto, el servicio de información virtual será un gran aporte para contribuir con nuevas investigaciones en el área temática.

## **5.2. Justificación**

Esta propuesta se basa en los resultados obtenidos de las encuestas efectuadas, las cuales permitieron detectar situaciones que enfrentan los usuarios en el funcionamiento del centro de información. El servicio de información virtual se crea debido a la poca accesibilidad que existe para obtener información eclesiástica y teológica, lo que afecta a la comunidad usuaria e investigadora.

A través de este servicio, los usuarios pueden acceder a recursos mediante un servicio virtual acorde a sus necesidades, al poder descargar fotografías, libros, artículos de periódicos, revistas y audios.

El establecimiento del servicio de información virtual será un aporte muy valioso para que la comunidad historiográfica e investigadora logre buscar, recopilar y analizar la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica y a futuro se genere mayor conocimiento y aportes sobre el tema.

Con la implementación del servicio de información virtual, el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson se proyectará hacia la comunidad usuaria de una forma distinta al existir mayores posibilidades de suplir sus necesidades documentales, al poseer diversidad de acceso a las fuentes.

### **5.3 Necesidades de información**

De acuerdo con los instrumentos y técnicas de recolección, las necesidades de información identificadas fueron las siguientes:

#### **5.3.1. Tipos de documentos**

Según los resultados de la pregunta 6 del Apéndice 1, estos fueron los tipos de documentos que más solicitaron los encuestados y que se incorporarían para su uso en el servicio de información virtual:

- a. Artículos de periódicos
- b. Fotografías
- c. Cartas
- d. Libros
- e. Mapas y artículos de revistas

### **5.3.2. Tipos de servicios**

Según los resultados en la pregunta 7 del Apéndice 1, estos fueron los tipos de servicios que más solicitaron los encuestados con el fin de ser añadidos en el servicio de información virtual, solicitaron el acceso a:

- a. Base de datos en línea
- b. Bibliotecas virtuales
- c. Descarga de documentos
- d. Consultas en línea

### **5.3.3. Satisfacción de necesidades**

Según los resultados en la pregunta 11 del Apéndice 1, las necesidades de información en la que mayormente se encuentran satisfechos los usuarios son:

- a. Investigación
- b. Lectura
- c. Servicio de Referencia
- d. Tareas
- e. Educarse

Esto es importante validar al momento de la implementación del servicio de información virtual, con el fin de que la satisfacción en estas necesidades de información continúe.

### **5.3.4. Tipos de necesidades de información**

Según el Apéndice 1, si se efectúa un análisis del mismo, las necesidades que solicitan los encuestados serían:

- a. Acceso rápido y oportuno a base de datos en línea.
- b. Acceder a documentos digitales de calidad y actualizados en el área.

## **5.4. Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson.**

El Centro de Investigación Bíblico y Teológico cuenta con una serie de recursos básicos para implementar el servicio de información virtual, los cuales son importantes darlos a conocer como punto de partida para la ejecución y a la vez determinar los requerimientos necesarios para el funcionamiento del mismo.

### **5.4.1. Recurso tecnológico**

A continuación, se presentan los diferentes recursos tecnológicos que posee el Centro de Investigación Bíblico y Teológico de la Sociedad Bíblica Costa Rica, para efectuar la propuesta de un servicio de información virtual:

#### **5.4.1.1. Hardware**

Actualmente el Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson cuenta con una computadora con todos sus implementos (mouse, teclado y monitor) para la documentalista y para la diseñadora. La computadora del CIBTSBCR es de marca Hewlett-Packard (HP), modelo: PC Desktop HP Omni 120-1152la (all in one), la cual posee una pantalla LCD de 50.80 CM (20 pulgadas), contiene una memoria de 2 GB.

Además, cuenta con un escáner para la digitalización de materiales y una impresora todo en uno (escáner, impresora y fotocopidora) HP Deskjet 2050, posee las siguientes características: procesamiento de imágenes digitales, tamaño de escaneo máximo desde el cristal: 216 x 297 mm (8,5 x 11,7 pulgadas), copias e impresiones hasta de 100 unidades (máx.) a color y blanco y negro.

El CIBTSBCR cuenta con una cámara: VGA 640 x 480 con sensor para mejora en ambientes con poca luz y un ratón óptico USB HP. Unidad de disco duro de 400 GB, interfaz: SATA. Procesador AMD Fusion E2-1800 (Zacate) Dual Core soldado a la placa base. Con Windows 8.1 Pro.

La diseñadora por su parte cuenta con una I Mac –OS x El Capitán, memoria de 16 GB, procesador de 2.7 Ghz IntelCore I 5.

La Sociedad Bíblica Costa Rica cuenta con un servidor de alta capacidad para el procesamiento y almacenamiento de información (hosting), hay que recordar que no es lo mismo el servidor que el hosting. El servidor es equipo o espacio físico (máquina) conectada a Internet. El hosting por su parte se puede decir que es solo un espacio de alojamiento en el servidor utilizando ciertos recursos técnicos. En un mismo servidor puede haber varios hostings (alojamientos), por lo que si se contrata uno es posible que en la misma dirección IP del servidor se encuentren diferentes hostings o alojamientos web. Ejemplo en la página de: [www.crbiblica.com/biblioteca](http://www.crbiblica.com/biblioteca), se encuentra el alojamiento de la base de datos de la biblioteca.

#### **5.4.1.2. Software**

Actualmente, el CIBTSBCR cuenta con una serie de softwares para el manejo de pdf o documentos digitales (Word en línea, por ejemplo) que permiten que los usuarios puedan acceder a documentos de forma remota en el caso de que la documentalista de la unidad de información implemente la propuesta del servicio de información virtual.

El software que se utiliza en el centro de documentación es Adobe Acrobat Reader, permite el manejo, edición y visualización de los documentos. Además, maneja software para la edición de imágenes, como lo es Adobe Photoshop y las edita una profesional (la diseñadora gráfica).

### **5.4.2. Recursos humanos**

Con respecto al recurso humano existente en el CIBTSBCR, se cuenta con los siguientes recursos:

- Documentalista especializada que realiza las labores documentales, en la unidad documental, la misma trabaja en la digitalización de algunos documentos debido a que se lleva un archivo digital de fotografías de actividades y proyectos. Esto permitiría que si la documentalista desea implementar el servicio de información virtual cuente con cierta experiencia para su ejecución. Es una persona que actualiza las bases de datos, da soporte al sitio web y atiende las inquietudes de los usuarios.
- Diseñador e informático: actualmente la institución cuenta con ambos profesionales. En el caso de la diseñadora gráfica apoya con los diseños, colores y logos de cualquier tipo de imagen pública de la institución tanto digital como impresa. Por parte del informático, brinda el mantenimiento del equipo y del servidor.

### **5.4.3. Recursos de información existentes en el CIBTSBCR**

La unidad documental cuenta con los siguientes recursos:

- Obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, auxiliares Bíblicos), en esta área se incorporan variedad de Biblias que utilizan los usuarios como material de consulta.
- Monografías: con respecto a los libros es material especializado en el área bíblica y teológica, dentro de este recurso se puede subdividir en diversos temas como: Apologética, Homilética, Historia de la Iglesia, vida cristiana, religión y sociedad, religión e Economía, religión y antropología, Cristología y religiones del mundo.

- Artículos de revistas: existe una base de datos donde se analiza cada uno de los artículos de las revistas que presentan información relevante para el área de historia eclesiástica al ser revistas especializadas en el área.
- Audios: la Sociedad Bíblica de Costa Rica realizó hasta el año 2017 un programa de radio llamado Dios Habla Hoy, en el que se tomaban en cuenta temas actuales relacionados al tema eclesiástico.
- Periódicos: existe un archivo documental, especializado en historia de la Iglesia o historia eclesiástica donde se han recopilado artículos de periódicos que han publicado periódicos nacionales con respecto a este tema a nivel nacional y mundial. El archivo se encuentra organizado por temáticas.
- Fotografías: cuenta con un archivo documental de fotografías antiguas con respecto al tema de la Biblias en Costa Rica, además de una fototeca de fotografías de la organización.
- Mapas, atlas o gráficos: se cuentan con mapas bíblicos, diversas imágenes sobre temas de historia de la iglesia.

## **5.5. Otras bibliotecas en el tema de historia eclesiástica de Costa Rica**

Con el fin de conocer los diferentes servicios que presentan distintas bibliotecas o centros de documentación que se encargan de atender al público meta de esta investigación, es decir el área eclesiástica, se presenta a continuación un análisis de los distintos servicios y recursos materiales que poseen, para que se tomen en cuenta para el servicio de información virtual.

### **5.5.1. Recursos de información existentes**

#### **Biblioteca del Seminario Nazareno de las Américas (Sendas)**

Cuenta con una colección de 12.807 libros, la cual está dividida en diferentes áreas de la Teología: Biblia, teología cristiana, teología moral, Iglesia, teología social, misiones, educación cristiana, evangelismo, historia de la iglesia cristiana, denominaciones y sectas (SENDAS, 2017).

Como un aporte particular de la institución, la biblioteca cuenta con una extensa hemeroteca la cual tiene una colección de 130 títulos de revistas y artículos de periódico a nivel nacional y latinoamericano (SENDAS, 2017).

Las consultas por parte de los usuarios a la colección la realizan con el formato manual (catálogo de fichas), es decir de manera presencial o en el formato electrónico (catálogo automatizado), o sea una base de datos referencial. Posee una sala de audiovisuales que cuenta con televisión, vhs, retroproyector, proyector de multimedia y acceso a Internet (SENDAS, 2017).

La unidad documental no cuenta con un servicio electrónico, digital o virtual, pero sí cuenta con catálogo digital y servicios multimedia elementales para sus alumnos. Por lo tanto, la realización de una propuesta de servicio de información virtual sería un valor agregado, ya que podrían utilizarla debido a la carencia de un servicio similar.

#### **Centro de Investigaciones Teológicas ESEPA (Escuela de Estudios Pastorales)**

En ESEPA (2017) la unidad documental cuenta con un catálogo virtual, pero este únicamente se puede acceder con la red de la organización, es decir solo de manera presencial. Pero en redes sociales la biblioteca teológica ESEPA

brinda acceso a un pequeño repositorio virtual que se puede tomar en cuenta en el servicio de información virtual, el mismo se puede acceder desde la siguiente dirección: [https://www.librarything.com/catalog/biblioeseпа/bolet%C3%A9n\\_eseпа\\_2017\\_2](https://www.librarything.com/catalog/biblioeseпа/bolet%C3%A9n_eseпа_2017_2)

### **Biblioteca Enrique Scratchan de la Universidad Bíblica Latinoamérica**

Esta unidad documental cuenta con una colección física de libros, obras de referencia y revistas. Además, posee un catálogo en línea (base de datos referencial). Como un aporte adicional la biblioteca cuenta con recursos digitales que ponen a disposición del público como: tesis de la universidad, revistas, algunos documentos históricos y elementos multimedia. Tanto las tesis como los documentos históricos son propios de la institución, pero no del área eclesiástica. sin embargo, es importante efectuar referencia en el servicio de información virtual en caso de que se quisieran incluir recursos de otras bibliotecas (UBL, 2017).

### **Biblioteca de la Universidad Católica Monseñor Antonio Troyo Calderón**

La biblioteca de la Universidad Católica de Costa Rica cuenta con una serie de servicios que permitirían enriquecer de gran manera el servicio de información virtual que se propone. Entre estos cuenta con acceso web a periódicos nacionales, los mismos no están sistematizados u organizados para recuperar información en la temática eclesiástica. Únicamente enlaza al usuario con las páginas principales de diferentes periódicos del país.

En el caso de las revistas su valor agregado es que se pueden acceder a otras revistas en el área eclesiástica como RELAT.

Un recurso importante de rescatar es el acceso en línea a libros digitales, que pueden incluirse en el servicio de información virtual. Cuenta además, con una base de datos referencial (Biblioteca Universidad Católica, 2017).

## **Biblioteca de Filosofía y Letras (Escuela de Ecuménica)**

Esta unidad documental presenta una serie de recursos debido a que forma parte de un sistema de información documental, el SIDUNA. Entre los recursos que pueden incluirse en el servicio de información virtual se encuentran repositorios donde se puede acceder a libros digitales, artículos de revistas y bases de datos referenciales como la EBSCO. Para incluirse dentro de la propuesta del servicio de información virtual deben sistematizarse y recuperar los que se enfoquen en la temática eclesiástica.

Se analizaron recursos de archivos como el Archivo de la Curia Metropolitana, esta unidad documental brinda sus servicios únicamente de forma presencial y no cuenta con bases de datos referenciales en línea.

Otra biblioteca en la que se analizaron los recursos existentes fue la Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano, esta cuenta con un excelente servicio virtual denominado portal web. Brinda múltiples recursos como: periódicos antiguos, revistas, fotografías, documentos y audios, que pueden utilizarse e incluirse dentro del servicio virtual propuesto, únicamente se debería efectuar una selección de documentos que se enmarquen dentro de la temática debido a que es la Biblioteca Nacional de Costa Rica. por lo tanto, su enfoque no es especializado en una temática en específico.

## **5.6. Diseño del servicio de información virtual**

Para implementar el servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora, es importante determinar los requerimientos humanos, tecnológicos y económicos para una puesta en marcha exitosa.

Esta propuesta requiere de varios recursos para ponerla en marcha, por lo que es sumamente importante recomendar que se asigne un presupuesto fijo para el centro de información, ya que se requiere contar con un equipo tecnológico que garantice el buen funcionamiento del servicio virtual y la página web en general. Para esto se presentan los siguientes requerimientos para la implementación de servicio virtual.

### **5.6.1. Navegabilidad**

Linares se refiere al concepto de navegabilidad de la siguiente manera:

Los usuarios llegan a un sitio en busca de una determinada información y esperan poder encontrar dicha información de una manera rápida, sencilla y eficaz. Si no es así, es probable que tarden pocos segundos en abandonar la página para continuar su búsqueda (Linares, 2004, p. 49).

Cuando existe facilidad para navegar en una página web a través de los subsistíos que contiene, el interés de los usuarios incrementa y motiva su regreso para consultar nuevamente el sitio, además podrían recomendar a otros usuarios para que lo consulten. Es por esto que un usuario tiene que sentirse atraído y seguro al navegar una página con información fácil de encontrar y utilizar.

Con una buena navegabilidad en el servicio de información virtual se pretende mejorar la experiencia de los usuarios mientras se navega por el sitio web, lo que permite que pase más tiempo dentro del servicio virtual conociendo o investigando y es aquí donde se reflejarán los beneficios del mismo. Según Linares para conseguir una buena navegabilidad en un sitio es importante que los sistemas de navegación cumplan una serie de principios, entre estos se encuentran: la facilidad de aprendizaje, un sistema de navegación debe ser fácilmente identificable y aprendible. Por este motivo deben basarse en la

sencillez y claridad. Además, debe poseer enlaces claros y concisos, el rótulo del enlace debe definir claramente el contenido de la información con la que enlaza y debe ser lo más breve posible, ya que palabras muy largas o compuestas dificultan la lectura. (Linares, 2004, p.49)

Otro principio a tomar en cuenta es la consistencia, los sistemas de navegación se deben agrupar en unidades lógicas y deben mantener el mismo número de elementos, las mismas etiquetas, el mismo orden, el mismo formato y la misma posición dentro de la pantalla y a lo largo de todo el sitio, con el fin de que el usuario pueda familiarizarse rápidamente. Es importante además retomar la optimización en el número de clics, ya que deben proporcionar un camino rápido para acceder a cualquiera de las páginas del sitio. No es recomendable que la navegación tenga mucha profundidad, ya que a mayor profundidad mayor será el riesgo de perder al usuario por el camino.

Otro aspecto a retomar es la ubicación del usuario, los sistemas de navegación no solo sirven para indicarle al usuario dónde puede ir, sino que también deben servir para indicarle dónde está. También es importante que muestren o dejen claro al usuario las páginas que ya se han visitado para evitar repeticiones inútiles.

Es fundamental que los sitios no deben basarse exclusivamente en imágenes, los sistemas de navegación basados en imágenes son más lentos de descargar. Por consiguiente, es aconsejable acompañar este tipo de sistemas con enlaces de texto, para que los usuarios puedan empezar a navegar sin necesidad de esperar a descargar todas las imágenes. En cualquier caso, se debe dotar a las imágenes del atributo ALT que describirá la imagen en caso de no visualizarse. No deben tener muchos elementos: los menús de navegación no deberían sobrepasar los siete elementos, ya que estudios realizados por G. Miller en 19564 sobre la memoria a corto plazo demostraron que a partir de este número se complica el recuerdo de los diferentes elementos. Si un menú debe tener más de siete elementos, se deberá jerarquizar en diferentes niveles, aunque no se debería sobrepasar los tres niveles de profundidad, ya que se podría incumplir el principio de Optimización

de número de clics. Implementación de las tareas más comunes: deben prever las tareas más comunes que los usuarios puedan realizar en el sitio, como avanzar, retroceder, inicio, etc.

En este contexto y con los aportes de Linares es posible definir la navegabilidad de un sitio web como cualidades que le permiten al usuario moverse por su estructura e identificar a la vez las diferentes páginas internas y contenidos de una forma sencilla y efectiva. Por lo tanto, es importante considerar también la jerarquización de los contenidos en el mapa del sitio, la cual ayudará a orientar siempre al usuario.

### **5.6.2. Usabilidad y alcance del servicio de información virtual.**

Un sitio web, hoy en día es la fachada de las instituciones, organizaciones, archivos, bibliotecas y diferentes tipo de unidades de información donde las tecnologías y el acceso a la información son el principal ingrediente para satisfacer usuarios y la presentación o apariencia de la web puede ser de gran importancia pero no decisiva, porque si un usuario no encuentra la información que requiere pueden decidir no volver a consultar el sitio, el sitio podrá ser muy interactivo y atractivo visualmente pero poco funcional. Es importante tener siempre presente ambos aspectos para lograr una verdadera usabilidad y alcance del servicio de información.

La propuesta va dirigida a historiadores, estudiantes de historia, estudiantes de institutos bíblicos, teólogos, creyentes, investigadores, funcionarios de la institución y a todas aquellas personas que requieran hacer uso del centro de investigación. Debido a que estos usuarios son los más interesados en acceder a este tipo de datos para su propio bagaje cultural y nuevas investigaciones, el servicio de información virtual debe resultar efectivo, eficiente y satisfacer totalmente sus necesidades.

El término usabilidad se refiere a la facilidad de manipular el servicio virtual por parte de la comunidad usuaria. Los factores principales para considerar en el servicio virtual se destacan los siguientes:

- a. **Información sobre el servicio virtual:** la comunidad usuaria tiene el derecho de conocer la información referente al servicio virtual, ya sea por medio de textos alternativos, imágenes o enlaces que permitan enriquecer el conocimiento adquirido.
- b. **Lenguaje sencillo:** se utilizará un lenguaje no técnico para la fácil comprensión de cualquier tipo de usuario, es decir hablar en un lenguaje coloquial y ameno que permita el entendimiento y aprovechamiento del servicio.
- c. **Libertad de uso o flexibilidad:** la comunidad usuaria podrá acceder a libros, revistas, fotografías y audios, la utilización de estas obras, interpretaciones, ejecuciones y fonogramas será únicamente con fines de enseñanza o investigación científica y no lucrativos siempre amparados bajo el Fair Use o Uso justo. Según la Ley de Derechos de Autor (título 17, del código legal de los Estados Unidos) el uso justo se refiere “a las limitaciones el propósito y carácter del uso, incluyendo si tal uso es de naturaleza comercial o para propósitos instructivos sin fines de lucro; la clase del derecho de autor de la obra; la cantidad y consistencia de la porción utilizada en relación con el derecho de autor de la obra en su totalidad; y el efecto de su uso sobre el mercado potencial o valor del derecho del autor de la obra”.
- d. **Veracidad:** un servicio virtual debe satisfacer realmente las expectativas del usuario, por lo tanto, tiene que garantizar la veracidad y autenticidad de la información y datos, por lo que es necesario mantener el servicio actualizado de tal forma que corresponda a la realidad.

- e. **Control al navegar:** el usuario debe tener el control al navegar por el servicio virtual, por lo tanto, debe ser sencillo para usuarios inexpertos y puede contar con atajos para usuarios expertos, por lo que se podrá llegar a la información sin importar los medios utilizados.
  
- f. **Actualización:** el servicio virtual estará en continua revisión de enlaces, la incorporación de nueva información y la modificación de los datos existentes, estos son factores básicos para mantener el servicio virtual en constante actualización.
  
- g. **Consistencia en el diseño:** el servicio de información virtual debe contar con una armonía en color, tipos y estilos de letras. Según un estudio el investigador principal de Google en las experiencias de los usuarios en Youtube Javier Vargas- Ávila (2014, p.1) explica que las páginas o servicios virtuales que son sencillos y familiares persuaden a la comunidad usuaria a quedarse o permanecer en la página. El servicio de información virtual debe contener un diseño consistente con otros servicios virtuales similares por ejemplo el portal web del SINABI, eso ayudará a que la comunidad usuaria sienta la sensación de que conoce el servicio, pero al mismo tiempo es algo nuevo y atractivo, porque llena sus expectativas. Es decir, la lógica es similar para la comunidad usuaria mientras algunas sutiles diferencias mantienen a los usuarios curiosos y con la sensación de permanecer en el sitio.

**Figura 6. Factores principales para el servicio virtual.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

### **5.6.3. Accesibilidad**

En un sitio virtual es impredecible conocer las necesidades físicas o educativas que requiere el usuario para acceder a la información. En la actualidad son muchas las personas que acceden a la información desde la web y muchas con necesidades como dificultades de visión, auditivas, movilidad o simplemente para movilizar el mouse. Según la ley 7600 Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, un requisito para lograr un desarrollo integral es el acceso a procesos educativos de calidad, dentro de las opciones, modalidades y servicios que mejor se ajusten a sus capacidades, sus necesidades, intereses y motivaciones. Este derecho se convierte en la bandera del quehacer del Centro Nacional de Recursos para la Inclusión Educativa (CENAREC).


Esta ley en el capítulo VI, sobre acceso a la información y a la comunicación, artículo 50 sobre información accesible, indica: “Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares”.

Asimismo, se establecen otras políticas como: la Política Nacional en Discapacidad 2011-2021 (PONADIS, 2011), para lograr la efectiva promoción, respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, que debe desarrollar la institucionalidad pública en el período 2011-2021.

Siguiendo este contexto, el servicio de información virtual se diseña para ser accesible y usable por todo tipo de usuario considerando diferentes necesidades, donde se incorporaron ciertas características que le permitan a la persona acceder de manera intuitiva, fácil y ágil a los documentos. El contenido web es accesible tanto para personas con discapacidad como para los que no lo sean, gracias a información natural, como textos alternativos, imágenes y audios, primordialmente.

Para que las personas con discapacidad puedan hacer uso se propone que la tipografía del servicio virtual sea clara (tamaño y color de letra), si el tamaño de los botones o de las áreas activas es adecuado puede facilitarle el uso a aquellos que no pueden controlar el mouse con precisión. Pero sobre todo, que cada imagen presente texto alternativo que brinde la comunidad usuaria con discapacidad una descripción de lo que se visualiza en la pantalla.

**Figura 7. Ingreso de Texto alternativo para Accesibilidad.**



The image shows a screenshot of a WordPress media editor interface. On the left, there is a photograph of three people sitting at a long wooden table in a library, reading books. An 'Editar imagen' button is visible in the top right corner of the image area. On the right, the media details panel is open, showing the following fields:

- Título:** Usuarios de la Biblioteca
- Leyenda:** (Empty text area)
- Texto alternativo:** Usuarios de la Biblioteca
- Descripción:** En la fotografía se visualizan a un grupo de usuarios usando las instalaciones de la Biblioteca
- URL:** <https://cibtsbcr1.files.wordpress.com/> Copiar

Below the description field, there is a table with file metadata:

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO
p1040454.jpg	JPG
DIMENSIONES	FECHA DE SUBIDA
2448 × 3264	26 junio 2012

At the bottom of the media editor, there are 'Borrar' and 'Hecho' buttons. An orange arrow points to the 'Texto alternativo' field.

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

#### 5.6.4. Interactividad

Según Lamarca Lapuente:

El término interactividad se utiliza hoy con dos sentidos muy diferentes. Uno como sinónimo de participación en relaciones comunicativas establecidas entre las personas, donde es corriente utilizar la voz interactuar en lugar de conversar, dialogar, colaborar, votar, etc. Y otro como la relación que se establece entre los seres humanos y las máquinas, esto es, el método por el cual un usuario se comunica con el ordenador (Lamarca, 2013, p. 1).

Con base en este concepto en un centro de documentación enfocado en la satisfacción del usuario se debe permitir en su sitio web la participación del usuario para aportar contenido y conocimientos adquiridos. De esta manera se refleja que es un sitio interactivo, se crea un sitio dinámico cuando la comunidad usuaria puede satisfacer su necesidad, aportar sus dudas y consultas, gracias a aplicaciones como los foros, blogs, chats en línea, entre otros.

El servicio de información virtual debe enfatizarse también en ser un sitio altamente interactivo. La participación y opinión de los usuarios presenciales y virtuales donde pueden acceder y obtener servicios de interactividad con el centro de información y a la vez con otros usuarios, como los que se mencionan a continuación:

- **Comunicación:** la comunicación es un elemento primordial para darse a conocer y comunicar a los usuarios aspectos importantes sobre el centro de información. Por este motivo, el servicio de información virtual debe tener presente que la creación de una página web es una herramienta de comunicación internacional que cada día cobra mayor importancia. Donde los usuarios potenciales demandan el envío de documentos digitales y servicios que necesitan.

- **Chat:** Un servicio de chat en línea es el servicio de información virtual, representa importantes beneficios ya que puede funcionar como servicio de atención al usuario para incrementar la satisfacción del mismo. Estar disponible para comunicarse con los usuarios en el momento que las dudas surgen, permite lograr una relación más comunicativa con el usuario. Es por esto que el botón o icono del chat debe ser bien llamativo para cuando el usuario necesite iniciar una conversación. Con el chat en este servicio virtual de información se podrá generar y alimentar la sección de preguntas frecuentes y necesidades de los usuarios. De esta manera, la encargada del centro de información deberá identificar las consultas más frecuentes y generar o actualizar la sección con las mismas, esto ayudará a dar respuestas rápidas. Además, ampliar la oferta de servicios y productos de acuerdo con las solicitudes recopiladas.
- **Contáctenos:** este elemento es de gran importancia en un sitio interactivo ya que el servicio de información virtual se pone a disposición del usuario. Una sección de contáctenos con información como el horario de atención, correo electrónico, ubicación física y el encargado del mismo le permite al usuario contactarse con el responsable del servicio. Además, un formulario de contacto es fundamental en el servicio de información virtual para que el usuario pueda enviar propuestas de colaboración.

### 5.6.5. Arquitectura de la información

El Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, se encuentra ubicado en Plaza González Víquez, frente a las piscinas de Sylvia Poll, Casa de la Biblia. Donde existe el espacio que reúne las condiciones necesarias para conservar físicamente todo el acervo documental del centro. De igual forma es aquí donde se encuentra el servidor en el que se almacenará el servicio de información virtual que se propone y así desarrollar el proyecto si se decide seguir en pie con su implementación.

Es importante considerar que este servidor debe contar con una serie de características, entre las más importantes es el mantenimiento del mismo y que contenga una capacidad de almacenaje de mínimo 3 GB.

El ingreso al servicio de información virtual se podrá hacer desde la página principal de la Sociedad Bíblica Costa Rica (<https://cibtsbcr1.wordpress.com>) en la que se encontrará una serie de pestañas que conducen a las páginas secundarias y sus diferentes enlaces. Además, los llevará a los documentos a texto completo, catálogo en línea, servicios y otros. El modelo de la estructura propuesta se ejemplifica en la siguiente imagen.

**Tabla 23. Esquema del Servicio de Información Virtual**

<b>Centro de Información Especializado en Biblia y Teología Dr. Wilton M. Nelson. Sociedad Bíblica de Costa Rica.</b>						
Inicio	Antecedentes	Biblioteca Digital	Catalogo	Contáctenos	Razón de ser	Servicios

Contenido de página principal o de cada subpágina.

---

Pie de página: Derechos de propiedad.

---

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Diseñar este modelo para el servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesial de Costa Rica requiere reestructurar la página web del centro. Se propone cambiar aspectos. Por ejemplo: el color y posicionamiento de los contenidos que posee. En la parte superior se encontrarán las pestañas que permiten el enlace a las páginas secundarias que componen los diferentes recursos digitales y otros productos que ofrece el centro de información, las cuales se muestran a continuación.

**Inicio:** es la pantalla principal del sitio web que albergará el servicio de información virtual. Esta presenta un banner referente al servicio el cual se diseñó para fines de la investigación, posteriormente se puede rediseñar si el centro así lo considera. Además, muestra información básica sobre el Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson.

**Antecedentes históricos:** esta sección le facilitará al usuario datos históricos y fotografías sobre la evolución y crecimiento del centro de información.

**Biblioteca Digital:** en esta biblioteca los usuarios podrán acceder a documentos como fotografías históricas, libros a texto completo y artículos de periódicos que el centro considere de valor para publicarlos. Es muy importante que los usuarios tengan acceso a los diferentes periódicos electrónicos sobre la temática del centro de información desde el sitio Web.

Además, se habilitarán enlaces o referencias a otras Bibliotecas Digitales, Electrónicas o Virtuales de índole religiosa que puedan aportar también información valiosa para las búsquedas de los usuarios. Estos sitios de interés estarán constituidos por las diferentes bibliotecas, centros de documentación y catálogos con afinidades relacionadas al Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. De tal manera que, si en algún momento los usuarios necesitan evacuar alguna consulta de gran interés en estos sitios, sea posible el acceso desde este servicio sin necesidad de abrir otra página para generar la búsqueda.

**Catálogo en Línea (OPAC):** se pondrá a disposición de los usuarios el OPAC del centro de información para que los usuarios lo puedan acceder desde sus casas y de esta manera el mismo podrá saber si el documento se encuentra o no en el centro de información.

**Contáctenos:** en la sección de Contactos, el usuario por medio de un correo electrónico podrá enviar sus sugerencias y comentarios a la persona encargada del centro de información, las cuales se deben revisar para hacer válida la opinión del mismo.

**Razón de ser:** es importante que el usuario conozca la motivación para la creación de los diferentes servicios, respondiendo a las necesidades que cada uno ha demandado en el transcurso del tiempo. La necesidad de evolucionar conforme a los avances tecnológicos y las nuevas exigencias de cada persona, dentro la investigación científica y académica, se debe a los usuarios del centro y esto debe ser comunicado a los mismos.

**Servicios:** Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson se ha especializado en brindar una serie de servicios que respondan a lo demandado, al ofrecer lo mejor para llenar las expectativas de cada uno de sus usuarios y estos deberán reflejarse en el servicio de información virtual, así como nuevos y novedosos productos. Entre los principales servicios que se brinda están:

- Préstamo de documentos a sala o a domicilio.
- Elaboración de Bibliografías Especializadas, búsqueda exhaustiva en cualquier tema relacionado con la Biblia o la Teología.
- Orientación sobre el uso de fuentes y recursos tecnológicos.
- Biblioteca Digital acceso a documentos electrónicos.
- Servicio de reserva desde Facebook se puede reservar documentos
- Archivo documental (artículos de periódicos).
- Préstamo inter-bibliotecario.

El servicio de información virtual es una página en la que el usuario podrá acceder a información, como se ha mencionado a lo largo de la investigación donde se facilitarán referencias a otras bibliotecas digitales, electrónicas o virtuales de índole eclesial, difusión de información en formato electrónico, bases de datos en línea, fotografías en línea, revistas electrónicas, libros y periódicos que contienen información en texto completo.

#### **5.6.6. Programación informática de la web**

El desarrollo del servicio de información virtual propuesto, cuyo propósito es ofrecer a la comunidad usuaria el acceso para hacer uso de información actualizada y precisa desde cualquier momento y lugar; requiere un rediseño del sitio web oficial del centro de información, el cual se ha comentado anteriormente que es un sitio estático y simplemente informativo sobre el quehacer del centro de documentación.

El sitio se creó por medio de la herramienta WordPress, por lo que, se continuará utilizando esta herramienta para hacer posible el servicio de información virtual, ya que será una ventaja para el centro de información, el conocimiento que se tiene sobre la herramienta y continuar con la implementación de la propuesta. A continuación, se describirán características y funciones la herramienta para mayor conocimiento de la misma.

WordPress es un software libre enfocado en la creación de sitios web que se desarrolló en el lenguaje PHP para entornos que ejecuten MySQL y Apache. Se han consultado diferentes sitios web apuntan que sus fundadores son Matt Mullenweg y Mike Little, también se afirma la sencillez con la que se puede generar o crear un sitio por medio de esta herramienta (¿Qué es WordPress?, 2017).

En WordPress se indica que “es un software de código abierto que se puede utilizar para crear webs, blogs o aplicaciones” (WordPress, 2017, párr.2).

Características de WordPress:

- Fácil instalación, actualización y personalización.
- Publicación mediante correo electrónico.
- Permite comentarios y herramientas de comunicación entre blogs.
- Gestión y distribución de enlaces.
- Subida y gestión de datos adjuntos y archivos multimedia.
- Admite complementos, widgets o plugins.
- Buscador integrado en entradas y páginas estáticas y widget predeterminado para la búsqueda en Google.
- Utiliza plantillas o temas para estilizar la apariencia y estructura del blog o página web.
- Ayuda las 24 horas del día por correo electrónico y por los foros de las comunidades.
- Brinda estadísticas de los ingresos al sitio, por país y clasificados según la visita a cada página.
- Se puede adquirir dominios propios a bajo costo.
- Posee WP Admin donde puede administrar un mismo usuario diferentes páginas (Wordpress, 2017, párr. 3).

## **5.7. Diseño del banco de datos**

Con el fin de sistematizar la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora, se debe formalizar la información en un sistema para gestión de bases de datos. Es por esto, que se escogió el sistema Open Biblio. Este es un sistema integrado de gestión bibliotecaria de código abierto. Contiene un catálogo en línea (OPAC), módulos de préstamo, catalogación y la funcionalidad de administración de personal (Open Biblio, 2017).

La automatización de los formatos que forman parte de la colección a una base de datos o a un sistema de gestión de base de datos, se está efectuando en el centro de investigación desde el año 2011. Pero al existir la posibilidad de crearse un sistema de información virtual se empieza a investigar la implementación de ciertos cambios en el sistema Openbiblio 0.7.1.

La versión de Openbiblio 0.7.1, que anteriormente fue descrita en este trabajo de investigación, presenta una serie de características por medio de los módulos, como: control o administración de los registros bibliográficos (nuevo, buscar, editar, borrar, control de copias), administración de socios o de la comunidad usuaria (añadir nuevos, buscar, editar, borrar), préstamos, reservas, cuentas e historial de los socios o usuarios de la biblioteca, administración de bibliotecarios (añadir nuevos, editar, cambiar contraseñas, borrar), configuración general de la biblioteca.

Debido a que este sistema de gestión de bases de datos únicamente permitía el acceso referencial a los documentos existentes en el centro de investigación se investigó en la manera de implementar Espabiblio 3.3, que permitía a la comunidad usuaria no solo conocer de manera referencial el material que posee el centro de investigación, sino que también podían subirse documentos a texto completo (repositorio), además de otras características que se describen a continuación.

### **5.7.1. Software para la gestión de la información**

Según la página oficial de Espabiblio 3.3 (2015) el sistema permite no solo manejar el inventario o colección física sino también la versión en digital. Esto contribuye para la implementación del servicio de información virtual, ya que se manejaría la colección digital en este sistema y brindaría un sistema de referencia para el servicio. Lo que se efectuó con este sistema es que se le integraron nuevas funciones, se han corregidos algunos bug (es un error o un defecto en el software o hardware que hace que un programa funcione

incorrectamente) y se actualizó para mejor desempeño con las nuevas características de Apache, My SQL y PHP en las últimas versiones, tratando en todo momento de conservar la compatibilidad de funciones y bases de datos del Openbiblio 0.7.1 y Espabiblio 2.0 (basado en Openbiblio 6.0.)

Esta actualización trabaja desde la web, lo que le permite publicar y acceder desde Internet o también puede trabajar de manera local, ya sea de un modo de una máquina o modo LAN. Por lo que, permite el acceso en línea para los usuarios que lo han informado como una necesidad. Se basa en My SQL, Apache y está programado en PHP, Javascript, HTML, entre otros, usando siempre las tecnologías GNU, por lo que se distribuye bajo: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Versión 2.

Entre las características que diferencian a la versión anterior (Openbiblio 0.7.1) de la actual (Espabiblio 3.3) están las siguientes:

**Poner a disposición materiales digitales para su descarga:** por medio de esta nueva característica del software de gestión de la base de datos, el usuario puede conocer el material que se encuentra en la unidad documental. Además, accede a los materiales que se encuentran de manera digital, es decir la información se clasifica y cataloga, no solo de manera referencial sino también como repositorio digital. Lo que permite que se encuentre organizada para utilizarse en el servicio de información virtual.

En la figura que se observa a continuación se visualiza la manera que se presentan los documentos en el sistema de gestión de bases de datos.

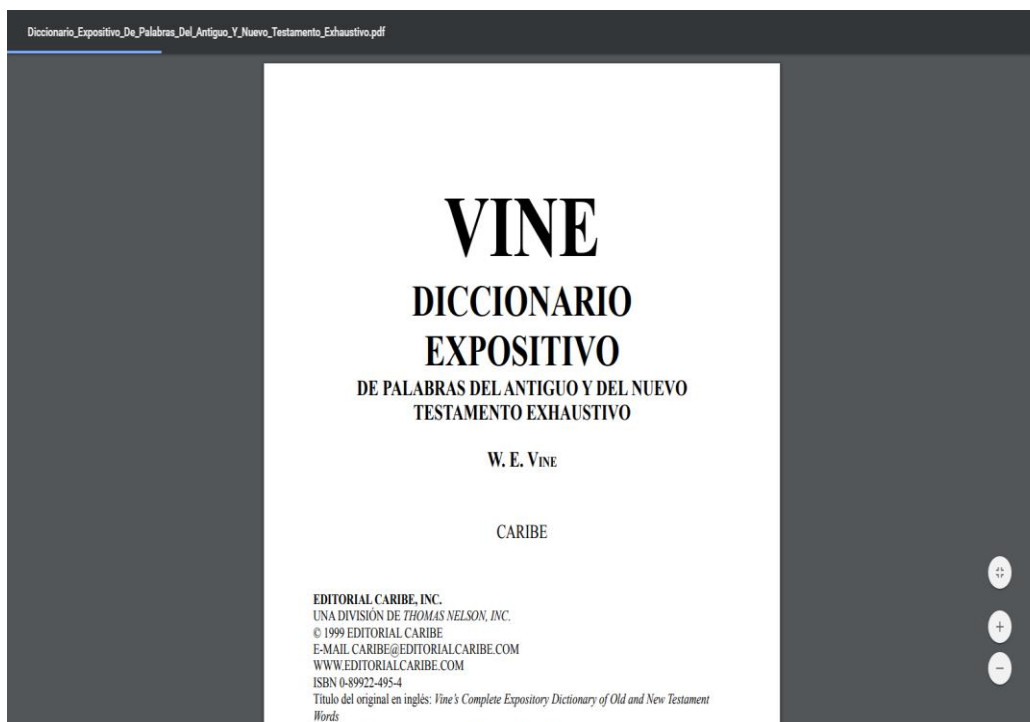
**Figura 8. Visualización de los archivos digitales en Espabiblio del CIBTSBCR.**

Resultados de la búsqueda:

1.		<b>Título:</b> <a href="#">Diccionario Expositivo Vine</a>
		<b>Autor:</b> <a href="#">Vine, W.E.</a> ; Editado por: <a href="#">Merrill F. Unger, William White</a> ; Traducido y revisado por <a href="#">Guillermo Cook</a> .
		<b>Material:</b> libros
		<b>Colección:</b> Referencia
		<b>Número de entrada:</b> 0 0 931
		<b>Descargar Archivo:</b> <a href="#">Diccionario Expositivo De</a>
		Código de copia: 009851 Estado: Disponible

Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espabiblio (2017)

**Figura 9. Visualización del documento digital.**



Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espabiblio (2017)

**Administración bibliográfica con capacidad de presentar fotos de portadas y autores:** esta característica que se incorpora en la versión Espabiblio 3.3. permite que el usuario visualice de mejor manera los datos documentales y permitirá una mejor interacción.

**Figura 10. Ingreso de documentos digitales en Espabiblio del CIBTSBCR.**

Archivo de Imagen de la Portada:	vine-diccionario-expositivo-de-palabras-del-antiguo-} <sup>(45)</sup>
Archivo de Imagen del Autor:	Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado
Archivo de Imagen del Autor:	w.e. vine.jpg <sup>(47)</sup> w.e. vine.jpg
Material digital:	Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado (495)
Material digital:	Diccionario_Expositivo_De_Palabras_Del_Antiguo_ \^ (4)
Características del archivo de computador:	.pdf <sup>(6)</sup>
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espabiblio (2017)

**En la administración de socios o de la comunidad usuaria, puede subirse la fotografía del usuario e imprimirse la ficha:** esto permite que el bibliotecólogo tenga una ficha del usuario más completa y sólo este puede tener acceso a la misma. Además, el usuario se sienta identificado al tomarse en cuenta, no solo como un número más del sistema, sino que se personalizan las consultas.

**Figura 11. Visualización del usuario en Espablio del CIBTSBCR.**

<b>Información de socios:</b>	
Nombre:	Vivas Villareal, Salvador
Dirección:	Paso Ancho, frente a la licorera Ross. Casa color papaya
Número de Tarjeta:	A114310456
Clasificación:	adulto
Status:	vigente
Teléfono:	Casa:89699195
Email:	svivas@crbiblica.com / salvavv14@hotmail.com
Clave acceso:	****
Fecha de nacimiento:	0000-00-00 00:00:00 -0001-Nov-30
Observaciones:	
la última actividad:	15 Mar 2014 - 09:03 2014-03-15 09:40:37
Grado académico o intereses	Todo. empleado
Archivo de la Foto	PIXECT-20131217172320.jpg

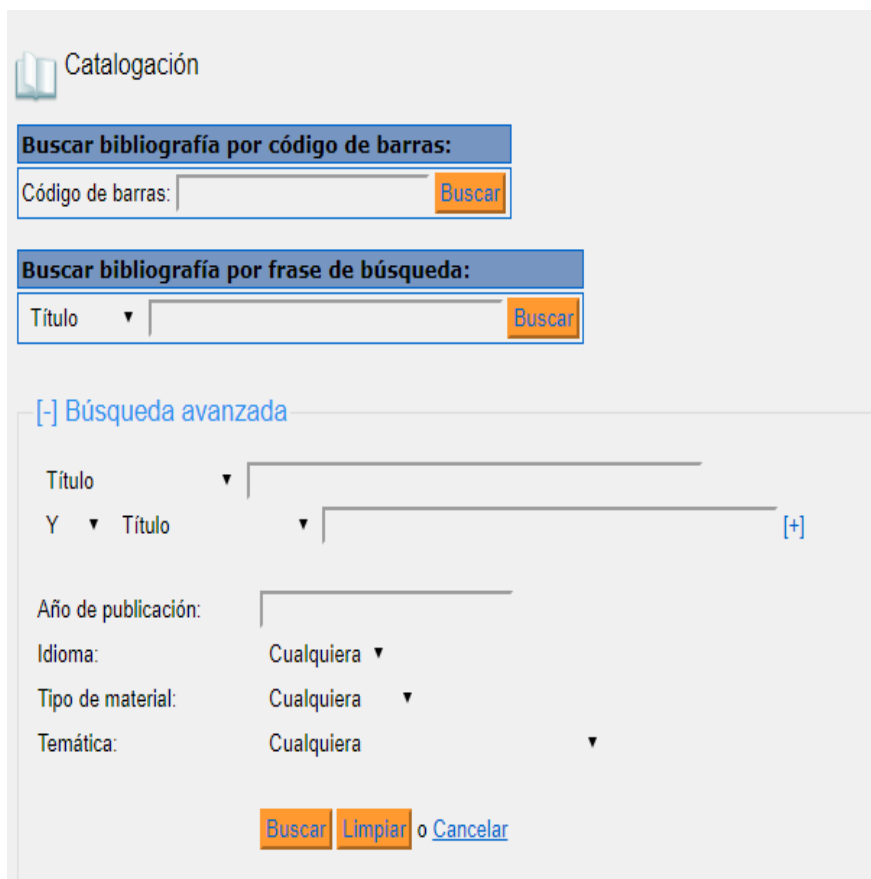


<b>Imagen del Lector:</b>


Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espablio (2017)

**Presenta un Opac con búsqueda avanzada:** lo que permite que se puedan realizar búsquedas más específicas de la información documental.

**Figura 12. Visualización del OPAC.**



The image shows a web interface for a library catalog (OPAC) under the heading 'Catalogación'. It features three main search sections:

- Buscar bibliografía por código de barras:** A search bar with a 'Código de barras:' label and a 'Buscar' button.
- Buscar bibliografía por frase de búsqueda:** A search bar with a 'Título' dropdown menu and a 'Buscar' button.
- [ - ] Búsqueda avanzada:** A section for advanced search with multiple criteria:
  - Título: Search bar with a dropdown arrow.
  - Y: Search bar with a dropdown arrow and a '[+]' button.
  - Año de publicación: Search bar.
  - Idioma: 'Cualquiera' dropdown.
  - Tipo de material: 'Cualquiera' dropdown.
  - Temática: 'Cualquiera' dropdown.At the bottom of this section are buttons for 'Buscar', 'Limpiar', and 'Cancelar'.

Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espabiblio (2017)

### 5.7.2. Formatos MARC

MARC es un formato creado por bibliotecarios de la Biblioteca del Congreso (EE UU) el cual, permite que los registros catalográficos sean legibles por máquina, sus siglas en inglés se refieren a Machine Readable Cataloging. Esto significa que los registros pueden leerse como registros catalográficos con descripciones y características como encabezamientos de materia, clasificación y signatura topográfica, pero en sistemas informáticos o base de datos (Biblioteca del Congreso, 2003).

El formato MARC es el principal formato que se utiliza para la catalogación de recursos de información en distintos formatos, ya que establece la estructura que deben cumplir los registros bibliográficos y de autoridades para facilitar su intercambio y transferencia con sistemas informáticos. Este formato es universal, razón por la cual facilita la comunicación al compartir la información digital. Por esto es importante que permita compatibilizar la información, previniendo la duplicación de bibliotecas ya que muchas pueden tener acceso a programas compatibles que faciliten los procesos de automatización de bibliotecas.

En Marc cada registro está conformado por campos delimitados con etiquetas de tres dígitos, ya que el nombre puede ser muy extenso para reproducirse en cada registro y algunos de ellos se dividen por subcampos. Por ejemplo, un registro bibliográfico se divide en campos autor, título y así sucesivamente y estos a la vez pueden dividirse en dos o más subcampos.

A continuación, se presenta un ejemplo de la Hoja Marc del sistema Espabiblio (Figura 7), en el apéndice 6 se muestra una hoja Marc que preestablece los campos que se utilizaron para el ingreso de los datos a la base de datos.

**Figura 13. Hoja de registro en ESPABLIO del CIBTSBCR.**

Los campos marcados con \* son requeridos.

Añadir nuevo Bibliografía:	
* Tipo de material:	libros ▼
* Colección:	Biblia ▼
* Número de entrada:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Mostrar en OPAC:	<input checked="" type="checkbox"/>
Campos USMarc:	
* Título:	<input type="text"/>
Parte restante del título:	<input type="text"/>
Mención de responsabilidad, etc.:	<input type="text"/>
* Nombre personal:	<input type="text"/>
Termino temático o nombre geográfico como elemento de entrada:	<input type="text"/>
Termino temático o nombre geográfico como elemento de entrada 2:	<input type="text"/>
Termino temático o nombre geográfico como elemento de entrada 3:	<input type="text"/>
Termino temático o nombre geográfico como elemento de entrada 4:	<input type="text"/>
Termino temático o nombre geográfico como elemento de entrada 5:	<input type="text"/>
Mención de edición:	<input type="text"/>
Número de control LC:	<input type="text"/>
Numero Internacional Normalizado para Libros (ISBN):	<input type="text"/>
Numero Signatura topográfica de la biblioteca del congreso - de clasificador - Signatura topográfica de la biblioteca del congreso -(Numero de clasificador):	<input type="text"/>
Numero Signatura topográfica de la biblioteca del congreso - del ítem - Signatura topográfica de la biblioteca del congreso -(Numero del ítem):	<input type="text"/>
Numero Numero de clasificación decimal Dewey - de clasificador - Numero de clasificación decimal Dewey -(Numero de clasificador):	<input type="text"/>
Numero Numero de clasificación decimal Dewey - de la edición - Numero de clasificación decimal Dewey -(Numero de la edición):	<input type="text"/>
Lugar de publicación, distribución, etc.:	<input type="text"/>
Nombre del editor, distribuidor, etc.:	<input type="text"/>

Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espabiblio (2017)

**Figura 14. Hoja de registro, sección documentos digitales.**

Lugar de publicación, distribución, etc.:	<input type="text"/>
Nombre del editor, distribuidor, etc.:	<input type="text"/>
Fecha de publicación, distribución, etc.:	<input type="text"/>
Nota de sumario, etc.:	<input type="text"/>
Extensión Descripción física - - Descripción física -(Extensión):	<input type="text"/>
Otros Descripción física - detalles físicos - Descripción física -(Otros detalles físicos):	<input type="text"/>
Dimensiones Descripción física - - Descripción física -(Dimensiones):	<input type="text"/>
Material Descripción física - acompañante - Descripción física -(Material acompañante):	<input type="text"/>
Condiciones de disponibilidad:	<input type="text"/>
Precio de compra:	<input type="text"/>
Archivo de Imagen de la Portada:	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Archivo de Imagen de la Portada:	(45)
Archivo de Imagen del Autor:	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Archivo de Imagen del Autor:	(47)
Material digital:	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado(495)
Material digital:	(4)
Características del archivo de computador:	(6)
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Fuente: CIBTSBCR. Base de datos Espabiblio (2017)

### 5.7.3. Criterios de selección de los documentos

El desarrollo del servicio virtual de información requiere la digitalización de documentos para prestar un servicio de información a los usuarios, en el que se faciliten documentos de interés a texto completo. Estos documentos deben pasar por un proceso de selección en el que se valoren y consideren para su debida digitalización. El Archivo General de la Nación en México indica que:

La selección de materiales aptos para digitalizar es una actividad que consume demasiado tiempo y debe realizarse después de justificar el proyecto, pero antes de las otras etapas. La elección se tiene que hacer pensando no solo en cuestiones como el valor del material seleccionado o el interés de su contenido, sino también tomando en cuenta aspectos legales y técnicos, así como las condiciones institucionales (Archivo Nacional de México, 2015, p.17).

Efectivamente la selección de los documentos es un proceso minucioso, debido a que se debe valorar cada uno y justificar el por qué se decide continuar con el proceso hasta llegar a la digitalización y facilitarlo al usuario final. Por lo que se han considerados los siguientes criterios de selección:

- Importancia histórica y patrimonial del documento.
- Frecuencia con la que se consulta el documento físicamente.
- Si el documento es único puede ser de interés para los usuarios y futuras investigaciones.
- El estado de conservación del documento, ya que los deterioros físicos de muchos soportes son muy vulnerables para que se manipulen debido a factores de daño tanto externos como internos.
- Analizar la condición de los derechos de autor sobre el documento con el fin de establecer las condiciones que tiene para su uso o garantizar que aquellas obras que aún no se encuentren en dominio público, tengan suficientes permisos para su reproducción.

Estos criterios permitirán identificar y justificar a la vez, los documentos que se digitalizarán para la disposición de los usuarios del servicio de información. Para este proceso de selección se podrá utilizar la siguiente tabla donde se describen los criterios básicos para la selección de los mismos y queda a disposición del centro de documentación incluir otros que consideren necesarios.

**Tabla 24. Tabla para la selección de los documentos.**

<b>Título del documento</b>		
<b>Autor</b>		
<b>Tipo de documento (Libro, revista, periódico, etc.)</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Los formatos físicos y la condición del material son idóneos para la digitalización.		
El documento es único o existen más ejemplares.		
El documento digital reduciría el uso del original.		
El documento a digitalizar está completo.		
Se solicita frecuentemente para su consulta.		
El documento es considerado con alta importancia histórica y patrimonial.		
Existen licencias que regulen el acceso y uso de los documentos.		

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

#### **5.7.4. Uso y licencia de los objetos digitales**

Cuando se refiere al uso y licencia de los documentos, se trata de condiciones legales para conceder derechos en determinadas obras. Es decir, hay obras que tienen restricciones determinadas previamente, donde indican cómo difundir la obra y cómo se puede reutilizar. Según Viñas “los derechos de autor son normas que regulan los derechos de un creador individual con relación al

producto de su trabajo intelectual. Es un vínculo directo y perdurable del autor con su obra y de la obra con la sociedad” (Viñas, 2010, p. 2).

En el caso de la legislación costarricense la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos No. 6683, en la que se basa el abogado Magister Martín Sosa Cruz, explica lo siguiente:

Toda la normativa costarricense gira en torno al concepto de copia, articulado en torno al mundo físico, tangible y material y cuanto se ha añadido a los textos legislativos para adaptar la normativa a la sociedad de la información no ha sido más que un parche circunstancial, que ofrece pocas garantías de futuro (Sosa, 2012, p.18).

Es decir, con respecto al tema de los recursos digitales es mejor aplicar la Declaración Concertada sobre la Convención de Berna, la misma cita en el artículo 9:

El Derecho de reproducción, tal como se establece en el artículo 9 del Convenio de Berna y las excepciones permitidas en virtud del mismo, son totalmente aplicables en el entorno digital, en particular a la utilización de obras en forma digital. Queda entendido que el almacenamiento en forma digital en un soporte electrónico de una obra protegida, constituye una reproducción en el sentido del artículo 9 del Convenio de Berna (1996, párr.4).

Según el abogado Martín Sosa: “las bibliotecas, museos y centros educativos, un autor no puede oponerse a la reproducción de su obra cuando aquéllas se realicen sin fines de lucro por la institución. Ya que se realice exclusivamente para fines de investigación o conservación” (Sosa, 2012, p.20) Es decir, se basa en el Fair Use o Uso justo. Donde el usuario puede descargar un documento, siempre y cuando la descarga sea sin fines de lucro, para uso personal y se cite siempre la fuente del mismo. De igual manera, se debe solicitar la correspondiente autorización al autor o a los descendientes del mismo.

## 5.8. Requerimientos económicos

Con respecto a los aspectos económicos para la implementación del servicio de información virtual, se contemplarán los siguientes rubros.

**Tabla 25. Presupuesto para la implementación del servicio de información virtual.**

<b>Recurso Humano</b>	<b>Presupuesto</b>
Documentalista (2)	₡1 048 956 colones mensuales
Diseñadora + soporte técnico	₡524.478 colones mensuales + ₡294,481 colones mensuales
Total salarios de la documentalista, diseñadora y soporte técnico	₡1 867 915 por mes
Total de tiempo de implementación (12 meses)	₡22 414 980
<b>Recurso Tecnológico</b>	<b>Presupuesto</b>
Equipo de la documentalista	300.000 colones + 35.000 colones
Equipo de la diseñadora	1.200.000 colones
Hospedaje o host web	7316 colones anuales /12 son: 609 colones por mes
<b>Otros Costos</b>	<b>Presupuesto</b>
Servicio de electricidad	96.426 colones
Capacitaciones	500.000 colones *3: 1.500.000 /12: 125.000 colones por mes por cada uno
<b>Total</b>	<b>3.874.950 colones</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

Se tomaron en cuenta en los requerimientos económicos: los salarios del documentalista, diseñador e informático que se describen son de pago mensual por un periodo de 12 meses y además se incluirá un rubro para capacitaciones.

Es importante tomar en cuenta el hospedaje o host web y el equipo tecnológico, tanto para la documentalista (computadora y scanner) como de la diseñadora web. Además, se incluyen los costos de la electricidad.

## **5.9. Requerimientos tecnológicos**

Para la implementación del servicio de información virtual se deben considerar una serie de requerimientos con base en los recursos existentes en el CIBTSBCR antes mencionados:

### **5.9.1. Software**

A continuación, se describen las diferentes herramientas de software necesarias para el desarrollo del servicio de información virtual:

- Software para PDF preferiblemente con la versión más reciente de Adobe Acrobat Reader, que permite visualizar, crear y hasta modificar archivos en formatos pdf.
- Software para la edición de imágenes, con el fin de editar las fotografías que se facilitan a los usuarios por medio del servicio de información virtual propuesto, el que se recomienda es Photoshop, software que utiliza la diseñadora.

## 5.9.2. Hardware

Entre los requerimientos elementales se necesita un computador y un escáner que permita efectuar el trabajo de digitalización del material, como se describió en el punto 6.3.1.1., a nivel de los requerimientos tecnológicos el CIBTSBCR posee los equipos tecnológicos elementales para la ejecución del servicio de información virtual.

Entre las sugerencias que se brindan en los requerimientos humanos como se describirá con precisión más adelante, es que se contrate más personal. Por lo tanto, este nuevo documentalista deberá poseer el equipo tecnológico básico como un computador con los requerimientos de software elementales para la ejecución del proyecto.

Se recomienda, que más adelante el procedimiento de digitalización se incremente por lo menos adquirir un escáner adicional.

Con respecto al hosting o al servidor, la organización cuenta con ese equipo técnico, por lo tanto, solo debe efectuarse un mantenimiento del mismo.

## 5.10. Recursos humanos

Con respecto al recurso humano para efectuar la propuesta, se puede determinar lo siguiente:

**Documentalista especializado:** como se explicó anteriormente el CIBTSBCR cuenta con un profesional documentalista, que tiene la capacitación para digitalizar los documentos, actualizar las bases de datos, darle soporte al sitio web y atender las inquietudes de los usuarios por medio del servicio de información virtual. Estas funciones requieren más dedicación y tiempo, por lo que es indispensable contar con más personal para llevarlos a cabo.

Según este último requerimiento el personal del centro de información deberá tener un nuevo perfil, el cual describimos a continuación:

- Un profesional dispuesto a la evolución en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Un profesional con cualidades de liderazgo, para efectuar alianzas con centros de documentación de temáticas afines.
- Un profesional empático y responda de manera oportuna a las solicitudes referentes a las necesidades de información.

Por lo que se sugiere también la actualización constante con capacitación en las áreas que sea necesario.

A continuación, se presenta una tabla en donde se entrelazan los requerimientos económicos y los requerimientos humanos, para la implementación del servicio de información virtual:

**Tabla 26. Recursos para la propuesta del Servicio de Información Virtual.**

<b>Tipo de Profesionales</b>		
<b>Recursos actuales</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Salario Presupuesto</b>
Diseñador	Diseñador	₡524.478 colones mensuales
Documentalista o Bibliotecóloga	Documentalista o Bibliotecóloga (2)	₡1 048 956 colones mensuales
Informático	Informático (Soporte técnico)	₡294,481 colones mensuales
<b>Total</b>		<b>₡1 867 915</b>

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

De lo anterior se puede determinar que, a nivel administrativo, los costos se incrementarían al sugerirse la contratación de otro encargado documental, así que queda a decisión de la administración retomar esta sugerencia.

Con respecto al técnico informático actual de la Sociedad Bíblica mantiene las computadoras, pero se puede necesitar cada cierto tiempo (puede ser cada año) la actualización de software y del equipo del servidor. El monto que se tomó es el básico de un ingeniero informático especialista en soporte técnico según su colegio profesional, pero el costo del trabajo puede elevarse según la especialización y horas que lleve el trabajo.

El único monto que se mantiene es el sueldo de la diseñadora, que se le incluiría dentro de sus labores el apoyo en el servicio de información virtual.

### **5.11. Estrategias para la difusión del servicio de información**

A continuación, se proponen una serie de estrategias para la difusión del servicio de información virtual, una vez se ponga en marcha el funcionamiento de este.

- **Herramientas de difusión a utilizar:** DSI (Correos electrónicos Masivos (Mailchimp), revista digital, boca en boca, trípticos, redes sociales)
- **Metodología de difusión:** Por medio de 4 medios divulgativos los cuales se evaluaron según el grado de satisfacción de la campaña. Además, se contabilizó a qué cantidad de público meta fue difundido.
- **Medio de divulgación:** Redes Sociales. La medición de la cantidad de personas que se alcanzaron con la divulgación se dio por medio de la cantidad de comentarios, consultas, me gusta de Facebook y redes de Twitter. Este medio de difusión fue realmente exitoso, ya que las publicaciones con respecto al servicio de información virtual fueron llamativas, en especial al conocer que pueden acceder o descargar información sobre el tema.

Figura 15. Divulgación en Redes Sociales.

**Las Sociedades Bíblicas en Costa Rica**

se unen al júbilo que experimenta el pueblo de Costa Rica con motivo del triunfo espacial y da gracias a Dios por ello.

Publicamos el Salmo 8 que fue leído y dejado por los astronautas en la Luna.

**La gloria de Dios y la honra del hombre**  
Al mismo tiempo, antes que, Dios se levantó

- 1 ¡Oh Jehová, Señor nuestro, cuán glorioso es tu nombre en toda la tierra! Has puesto tu gloria sobre los cielos;
- 2 De la boca de los niños y de los que maman, fundaste la fortaleza a causa de tus enemigos, Para hacer callar al enemigo y al vengativo.
- 3 Cuando veo los cielos, obra de tus dedos, La luna y los estrellas que tú formaste,
- 4 Digo: ¿Qué es el hombre, para que tengas de él memoria, Y el hijo del hombre, para que lo visites?
- 5 Le has hecho poco menos que los ángeles, Y lo coronaste de gloria y de honra.
- 6 Le hiciste señar sobre las obras de tus manos: Todo lo pusiste debajo de sus pies:
- 7 Ovejas y bueyes, todo ello, y así mismo las bestias del campo.
- 8 Las aves de los cielos y los peces del mar: Todo cuanto pisa por los senderos del mar.
- 9 ¡Oh Jehová! Señor nuestro, cuán grande es tu nombre en toda la tierra!

Este salmo forma parte del libro de los Salmos que se encuentran en el Antiguo Testamento y que puede conseguir en los siguientes librerías:

Librería Carillo, Avenida Central, San José; Librería Bautista en San Pedro; Librería Bautista en San José, del Correo, 100 varas norte y 25 al oeste; Iglesia Metodista, frente al parque de Alajuela; Librería Bautista en San Isidro de El General y Librería Católica en Puntarenas y en Foro del Castillo.

**Sociedad Bíblica Costa Rica**  
Publicado por Valeria Ramírez Roldán [?]  
Me gusta · 7 de julio · Editado ·

¿Sabías que la Biblia fue el primer libro que se leyó en la Luna? Conoce el texto que fue leído por los astronautas, si deseas adquirir más documentos sobre la historia de la Biblia, ingresa y utiliza el servicio de información virtual (Biblioteca Digital) que brinda la biblioteca de la Sociedad Bíblica de Costa Rica: <https://cibtsbcr1.wordpress.com/biblioteca-digital/>. Consultas a [biblioteca@sociedadesbiblicas.online](mailto:biblioteca@sociedadesbiblicas.online)

Etiquetar foto · Editar

Me gusta · Comentar · Compartir

411 · Comentarios relevantes

104 veces compartido · 7 comentarios

**Ruth Rodriguez** La Biblia es la Palabra de Dios. Pero el alunizaje es uno de los fraudes más grandes de la NASA. Lo saben todos !!! Rusia lo ha externado y ahora China desmintió que la NASA haya enviado a sus astronautas a la luna. Dios no es parte de los fraudes y las mentiras de la élite mundial. Aunque estoy segura que la intención de la nota es buena.  
Me gusta · Responder · Mensaje · 4 · 9 de julio a las 18:12

**Jorge Morales** Les adjunto más información de este hecho histórico y del salmo 8 en el año de 1969. Espero pueda colaborar que en la historia nos sigue acompañando al Señor

Escribe un comentario...

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Tabla 27. Evaluación de la Divulgación**

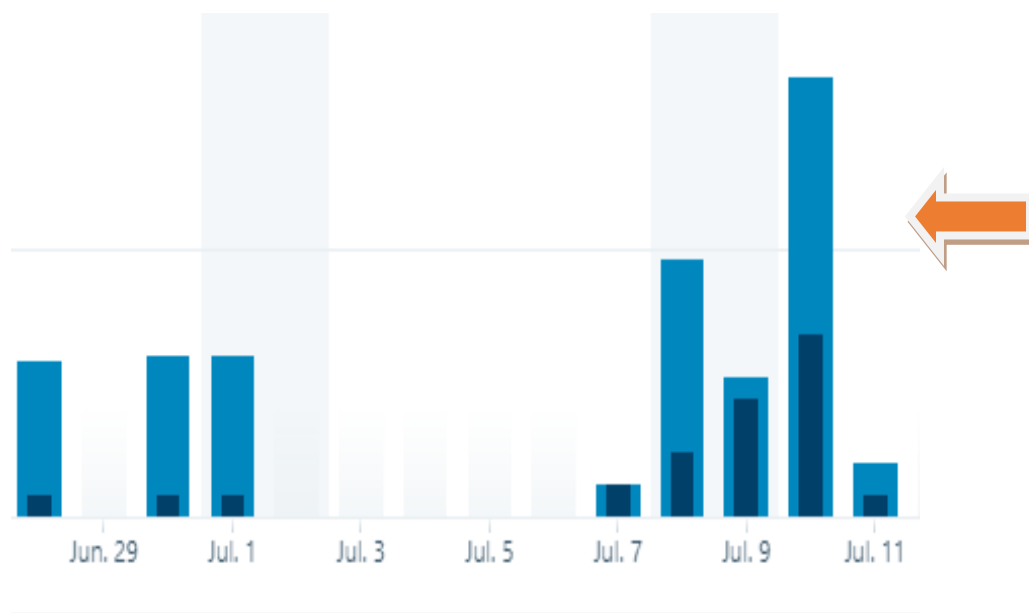
Medio de Divulgación	Fecha de implementación de la divulgación	Grado de satisfacción de la campaña (Buena, Mala, Regular)	Cantidad de personas que se alcanzaron con la Divulgación
Redes sociales (medición en cantidad de comentarios, consultas, me gusta de Facebook y redes de Twitter)	07/07/2017	Buena	411 reacciones, 7 comentarios y 104 veces compartida la publicación.
Página web (por consultas o comentarios, visitas)	07/07/2017	Buena	73 visitas a la página en los días siguientes a la publicación en Redes Sociales.
Trípticos o brouchures (cantidad y tiempo que se soliciten por la comunidad usuaria)	06/07/2017	Regular	50 trípticos en el Instituto Bíblico, en una charla informativa.
De boca en boca (funcionarios de sala de ventas, funcionaria del Centro de Investigación)	06/07/2017 al 15/07/2017	Buena	Se les expresó del servicio de la biblioteca a un aproximado de 110 personas que visitan la sala de ventas.

Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Medio de Divulgación:** Página web o consultas

Se reflejó por medio de las estadística en el ingreso al sistema de información virtual, que a partir de la propaganda en redes sociales, de boca en boca y trípticos aumentaron las visitas, en el gráfico 12 se visualiza el incremento, al tener 73 visitas al servicio de información virtual.

**Gráfico 12. Ingreso al Servicio de Información Virtual, después de la propaganda.**



Fuente: Elaborado por Lizano y Ramírez (2017). Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica de Costa Rica para la comunidad historiográfica e investigadora en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.

**Medio de divulgación:** Trípticos o charla informativa

Por medio del Instituto Bíblico se solicitó el espacio para promocionar el servicio de información virtual que brinda el CIBTSBCR, principalmente por medio de una charla informativa, se alcanzó a un total de 50 alumnos. Se considera regular porque se incrementó su visita al centro de investigación, pero comparada a las demás estrategias de difusión fue regular.

**Medio de Divulgación:** De boca en boca

Se les solicitó a los integrantes del Departamento de Ventas la difusión del servicio de información virtual con los clientes que llegaron a la sala de ventas durante los días del 06 al 15 de julio, 2017. Gracias a este aporte se interesaron o efectuaron consultas: 110 personas.

## **VI Conclusiones y recomendaciones**

## 6.1. Conclusiones

La evolución de las TIC'S ha generado muchos cambios para la sociedad en todo ámbito y sin importar temáticas. Desde luego que el ámbito de la bibliotecología no puede excluirse. En la actualidad, las bibliotecas y centros de documentación diseñan productos y servicios que se fortalecen a través de Internet para llegar al usuario que hoy día no visita estos lugares. Estos han generado un cambio de paradigmas en las bibliotecas y centros de documentación, donde han logrado llevar la biblioteca y toda su información hasta el usuario y sin importar donde se encuentre.

Por esta razón, el desarrollo de este sistema de información virtual es una necesidad, ya que una institución como la Sociedad Bíblica de Costa Rica no puede rezagarse en el desarrollo tecnológico. Su centro de información debe aliarse con la tecnología para satisfacer a sus usuarios.

Los profesionales en bibliotecología que trabajan en los centros de documentación del área eclesiástica deben concientizar en la importancia de estos servicios, ya que sus centros especializados poseen mucha información de interés, pero en ocasiones no suele ser tan accesible o no está al alcance de sus usuarios.

Esta investigación podría contribuir en un recurso de consulta y análisis para la elaboración de propuestas en bibliotecología, ya que es importante que se generen más servicios de información virtuales, donde la gama sea cada vez mayor sin importar temáticas o ciencias de estudio.

El bibliotecólogo, el informático y el diseñador gráfico se complementan y cada uno es un factor de suma importancia para realizar productos interactivos como el servicio de información virtual. Es decir, este equipo de trabajo es indispensable para el desarrollo y seguimiento de estos servicios en unidades de información o bibliotecas.

La aplicación del servicio de información virtual reduce el espacio físico de almacenamiento, ya que no tendrán que almacenar varios ejemplares de un mismo documento. Esto agiliza las labores y facilita el acceso a la recuperación, además permite el manejo eficiente de la información.

Con respecto a las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora y los recursos de información existente sobre el tema, los usuarios en general transmitieron la necesidad de estos centros de documentación para sus investigaciones o consultas, por lo que opinaron que requieren de servicios más novedosos, actualizados y dinámicos que les ahorre tiempo y efectividad en las mismas.

Los recursos humanos, tecnológicos y económicos disponibles en el CIBSBCR, en términos generales están acorde con los implementos requeridos para el desarrollo de esta propuesta. Esto es una ventaja ya que el centro tendrá que invertir menos en la implementación del servicio.

La Sociedad Bíblica de Costa Rica está consciente del problema que existe en el centro de información, por lo que está en la mayor disposición de poner en práctica esta propuesta la cual administrará la encargada del centro.

## 6.2. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones podrían facilitar la implementación del servicio virtual propuesto y a la vez pueden funcionar como puntos de partida a otras investigaciones similares, por lo que se enlistan a continuación:

- Como recomendación general se incentiva a toda biblioteca o centro de documentación, basadas en el área temática eclesiástica, considerar este aporte para sus unidades de información, de manera que cada vez sean más las innovaciones en el área y en conjunto lograr mayor satisfacción a esta población de usuarios.
- A la Escuela de Bibliotecología de la UNA, se le recomienda continuar promoviendo este tipo de investigaciones, en las que el estudiante obtiene mayor conocimiento y a la vez da un aporte a instituciones como la Sociedad Bíblica de Costa Rica. Además, la disciplina de la Bibliotecología se posiciona para generar mayor demanda en el mercado laboral a través del desempeño profesional.
- Que la Sociedad Bíblica de Costa Rica brinde el apoyo al Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson para que de esta forma se siga proyectando como un centro de información en favor de los usuarios.
- La Sociedad Bíblica de Costa Rica debe motivar al personal de la biblioteca a estar abierto ante los cambios que generará la puesta en marcha de esta propuesta.
- Que el personal del centro se capacite para la actualización en el uso de herramientas tecnológicas, bases de datos y servicio al cliente.
- La administración del servicio de información virtual debe recaer sobre un equipo de trabajo, donde el bibliotecólogo, informático y diseñador web se encarguen de la administración y coordinación

del mismo. Por otro lado, recaerá mayor peso sobre el profesional en bibliotecología ya que es quién posee las competencias idóneas para la organización y recuperación de la información.

- El CIBTSBCR deberá realizar la digitalización de todo material que elaboren o de nuevo ingreso, siempre y cuando cuenten con la respectiva autorización y derechos de autor.
- Que el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson, mida e identifique frecuentemente las necesidades de información de sus usuarios mediante los estudios respectivos
- Que la Sociedad Bíblica asigne un presupuesto para el mantenimiento del servicio virtual, así como para el hardware y software que se requiera.
- Que el CIBTSBCR actualice y dé mantenimiento continuo al servicio de información virtual, así como a su diseño gráfico, con el objetivo de mantener la documentación vigente y se genere además un plan para conocer el impacto de este dentro de la institución.

## **VII Referencias bibliográficas**

- Acebes, R. (2000). Planificación de un sistema integral de servicios de información en una biblioteca universitaria. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Andréu, J. (2010). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. España: Universidad de Granada.
- Araya, L. (2008). Repositorios Digitales. Heredia, CR: UNA-FCTM.
- Archivo General de la Nación. (2015). Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos. México, D. F. [HTML] Recuperado de: [file:///C:/Users/Christian%20Vindas/Desktop/Recomendaciones para proyectos de digitalizacion de documentos.pdf](file:///C:/Users/Christian%20Vindas/Desktop/Recomendaciones_para_proyectos_de_digitalizacion_de_documentos.pdf)
- Archivo Histórico Provincial de las Palmas. (2012). Los documentos hacen la Historia. Boletín del Archivo Histórico Provincial de las Palmas (3). Canarias: Coordinación Boletín del Archivo Histórico Provincial de Las Palmas.
- Bargas, J. (2012). Users love simple and familiar designs – Why websites need to make a great first impression. E.E.U.U.: Google Research. [HTML] Recuperado en: <https://research.googleblog.com/2012/08/users-love-simple-and-familiar-designs.html>
- Barrantes, R. (2007). Investigación, un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José, C.R. : EUNED.
- Bauset, M. (2013). Gestión de los servicios de tecnologías de la información: modelo de aporte de valor basado en ITIL e ISO/IEC 20000. El profesional de la información. Vol. 22, no (1), ene.-feb., p. 54-61.

Biblioteca del Congreso (2015) Conociendo Marc Bibliográfico : Catalogación legible por máquina. [HTML] Recuperado en: <https://www.loc.gov/marc/umbspa/umbspa.html>

Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano (2010). Portal de la Biblioteca Nacional. San José, C.R. : Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano. [HTML] Recuperado en: <http://www.sinabi.go.cr/>

Biografía y vidas. (2012). Eusebio de Cesarea. [HTML] Recuperado en: [http://www.biografiasyvidas.com/biografia/e/eusebio\\_de\\_cesarea.htm](http://www.biografiasyvidas.com/biografia/e/eusebio_de_cesarea.htm)

Blanco, R. (1962). Historia eclesiástica de Costa Rica. San José, C.R.: EUCR.

Blanco, R. (1983). El estado, la iglesia y las reformas liberales. San José, C.R.: EUCR.

Boston Collaborative Encyclopedia of Western Theology (1994). Johann Adam Möhler (1796-1838) [HTML] Recuperado en: <http://people.bu.edu/wwildman/bce/moeler.htm>

Cabrera, A. y Coutín, A. (2005). Las bibliotecas digitales, parte I: consideraciones teóricas. [PDF] Recuperado en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_2\\_05/aci04\\_05.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci04_05.htm)

Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Calzado, J. (2010). Repositorios, Bibliotecas Digitales y Crai: los objetos de aprendizaje en la educación superior. Buenos Aires: Alfagrama.

Camus, M. (2001). Tendencias en la historiografía eclesiástica chilena. Actas del I Congreso de Historia de la Iglesia y el Mundo Hispánico. Hispania Sacra (53) Chile: Universidad Católica de Chile.

- Cascante, R.; Pérez, B. y Mena, N. (2003). Desarrollo de un portal de recursos electrónicos de acceso abierto a partir de la base de datos bibliográfica. CUBACIENCIA. 39, (1): 87-93
- Castro, A. (2006). Retos y perspectivas de los repositorios institucionales. Bibliotecas & tecnologías de la información Vol.3, no.4 (Oct.-dic. – 2006), p.11-16
- Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson. (2011). Historia del Centro de Investigación. San José, C.R.: Sociedad Bíblica Costa Rica.
- Cesarea, E. (1973). Historia eclesiástica. Madrid, España: Biblioteca de Autores Cristianos.
- Chavarría, G.; Flores, L. y López, E. Repositorio digital de los trabajos finales de graduación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, localizados en el SIBDI. Tesis (Tesis inédita licenciatura en bibliotecología y ciencias de la información). San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica
- Comby, J. (1986). Para leer la historia de la Iglesia I: de los orígenes al siglo XV. Navarra, España: Editorial Verbo Divino.
- Comby, J. (1986). Para leer la historia de la Iglesia II: del siglo XV al XX. Navarra, España: Editorial Verbo Divino.
- Concordia, C.; Grandmann, S. y Siebinga, S. (2010). Not just another portal, not just another digital library: a portrait of European as an application program interface. IFLA Journal. 36(1): 61-69

- Córdoba, S. (2011). Los repositorios de acceso abierto: una vía para la democratización de la información y el conocimiento. Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual de Estela Morales Campos (Seminarios de Investigación; 16)
- Coronel, C. y Rob, P. (2004). Sistemas de bases de datos: diseño, implementación y administración. Estados Unidos de América: Cengage Learning Editores.
- Cuesta, M. y Herrero, F. (s. f.). Introducción al Muestreo. Santiago, Chile: Universidad Andrés Bello. [HTML] Recuperado en: <http://mey.cl/apuntes/muestrasunab.pdf>
- De Alarcón, E. (2007). Diccionario de términos informáticos e Internet: Guía práctica para usuarios. Madrid, España: Ediciones Anaya.
- Editorial de Costa Rica. (2017). Escritores. San José, Costa Rica: EUCR. Recuperado en: <http://www.editorialcostarica.com/escritores.cfm?detalle=1234>
- Elías, D. (2004). La ventaja competitiva basada en la satisfacción del usuario. El Profesional de la Información 13, (5) set.-oct.: 366-369
- ESEPA. (2017). Catálogo de la Biblioteca ESEPA. [HTML] Recuperado en: [https://www.librarything.com/catalog/biblioesepe/bolet%C3%ADn\\_esepe\\_2017\\_2](https://www.librarything.com/catalog/biblioesepe/bolet%C3%ADn_esepe_2017_2)
- Espabiblio. (2014). Espabiblio 3.4 Giordiano Bruno [HTML] Recuperado en: <http://espabiblio.sourceforge.net/front/?p=6>
- Garrido, P. (2008). El procesamiento automático de documentación textual con información histórica: una aplicación XTM y DITA. Tesis doctoral. Madrid, España. [PDF] Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20169>

- Ghislain, P. (1934). Tratado de documentación. Bruselas: Ediciones Monadneum.
- Gómez, M. (1997). Elementos de estadística descriptiva. San José, C.R. : EUNED.
- González, J. (2006). Pautas de accesibilidad web para bibliotecas. 2 ed. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- González, L. (1933). El desenvolvimiento Histórico del Café en Costa Rica. En: Jorge Carranza Solís, Monografía del Café. San José, Imprenta Nacional.
- González, H. (2007). Preservación y conservación el Patrimonio Cultural. ¿Tarea de quién? Revista de Historia Presente y Pasado. Año 12 (23), ene. –jun. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- González, J. (2002). Historia del pensamiento cristiano. Desde los principios hasta nuestros días. Tomo I Y II. Colombia: Editorial Caribe.
- Herranz, F.; Fernández, A. y Herrera, E. (2007). Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. Jornadas Españolas de Documentación (10) Santiago de Compostela. [HTML] Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/archive/00010082/>
- Johnson, R. y Kuby, P. (2005). Estadística elemental: lo esencial. Estados Unidos: Thomson.
- Krippendorff, K. (1990). Metodología de la investigación: teoría y práctica. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Kroenke, D. (2003). Procesamiento de bases de datos: fundamentos, diseño e implementación. México: Pearson Educación.

Lamarca, M. (2013). Hipertexto, el nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen. [HTML] Recuperado de: <http://www.hipertexto.info/documentos/interactiv.htm>

Ley No. 6683. Ley de Derechos de Autor y Conexos. Asamblea de la República de Costa Rica, 14 de octubre, 1982. [HTML] Recuperado en: <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/cr/cr084es.pdf>

Ley No. 7600. Ley de Igualdad de condiciones para las personas con discapacidad. Asamblea de la República de Costa Rica, 18 de abril de 1996.

Library of Congress (2006) EL USO JUSTO (Fair Use). Washington, E.E.U.U.: U.S. Government Printing Office. [HTML] Recuperado de: <http://www.copyright.gov/fls/espanol/fl1102e.pdf>

Linares, V. (2004). Análisis de sistemas de navegación de sitios Web. [PDF] Recuperado en: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/447/1/27698tfc.pdf>

Llorenç, A. (2009). Meridià: un portal para la difusión de la ciencia desde una óptica integral y cooperativa. El profesional de la información. 18(5).

López, E. (2006). Preservación de memoria colectiva: rescate de fuentes documentales y orales para apoyar la investigación histórica y la archivística salvadoreña. Revista Istmo. México: IPADE

López, J. (2010). Diccionario de ciencia de la documentación. España: Editorial Síntesis.

- Maniega, D. (2002). Aplicación de un estudio de usabilidad en bibliotecas digitales: la Biblioteca Virtual de la UOC. Workshop CALSI, Universidad Politécnica de Valencia. [PDF] Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/342/1/12882.pdf>
- Martínez, F. (2008). Análisis y medida de la ubicuidad y usabilidad de los portales web de las universidades españolas. *Scire*. 14 (2): 87-106.
- Miles, A. (1984). *Introducción popular al estudio de las sagradas escrituras*. Barcelona, España: Editorial Clie.
- Miranda, A. y A. (1995). *Procesamiento de la información en Bibliotecología*. San José, C.R.: EUNED.
- Montero, P. (2009). *Portal teológico para América Latina*. Tesis (Tesis inédita magister en bibliotecología y estudios de la información con énfasis en gerencia de la información) San José, C.R.: Universidad de Costa Rica.
- Mora, A. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. *Educación* 29 (2): 67-97.
- Murillo, B. (2006). *Elaboración de un portal electrónico para el consejo de la política pública de la persona joven*. Tesis (Tesis inédita magister en comunicación) San José, C.R.: Universidad de Costa Rica.
- Nelson, W. (1983). *Historia del Protestantismo en Costa Rica*. San José, C.R.: IINDEF.
- Nosolored. (s. f.). ¿Qué es Wordpress? [HTML] Recuperado en: <https://www.nosolored.com/tienda/informacion/que-es-wordpress.html>
- Núñez, I. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *ACIMED* (3), pp. 32-51.

- OpenBiblio. (2016). Sitio Oficial OpenBiblio. [HTML] Recuperado en: <http://obiblio.sourceforge.net/>
- Páez, I. (1992). Pautas para la Investigación de los usuarios y los servicios (III). Infolac. 5(1).
- Paredes, A. y Caldera, E. (s. f.). Servicios Virtuales de Información: un enfoque de competitividad en la sociedad del conocimiento. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Año 3, ene.-abr., p.77-88.
- Pinto, M. (2004) Necesidades de información. Electronic Content Management Skills. [HTML] Recuperado en: <http://www.mariapinto.es/e-coms/necesidades-de-informacion/>
- Preciado, J., Ramírez, C. (2001). Rescate, catalogación y análisis documental del Archivo Municipal de Chicontepec, Veracruz. Tesis. Veracruz, México: Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- Ramírez, J. (200-?). Hacia una política de rescate del patrimonio documental. Revista Memoria, (8), p. 35-55
- Reinhardt, E. (2011). Por las rutas medievales del saber. España: Ediciones Universidad de Navarra. p.352
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación, (3), p. 139-153
- Rivas, J. (1990). Nuestro Patrimonio documental. Revista Herencia, 2 (1), p. 15-25
- Rivera, A. (2009). Creación de un repositorio digital con la producción intelectual de la Dra. María Eugenia Bozzoli Vargas, en el laboratorio de etnología de la Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica: UCR.

- Rodríguez, F. (2006). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Rodríguez, A. (1996). La biblioteca del futuro. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma, Dirección General de Bibliotecas.
- Ruiz, A., Hernández, C., Badilla, M. y Urbina, K. (2013). Propuesta metodológica para la creación de repositorios institucionales, aplicada a cuatro instituciones públicas costarricenses (Tesis para obtener el Grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación) Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.
- Sampaio, M. e Igami, M. (2000). La calidad en bibliotecas y servicios de información: rumbo a la satisfacción del usuario. Bibliotecas y tecnologías de la información. Vol.2, no (1), p.4-17
- Sanabria, V. (1984). Reseña histórica de la iglesia en Costa Rica desde 1502 hasta 1856. San José, C.R.: Archivo Curia Metropolitana.
- Saorín, T. (2004). Los portales bibliotecarios. Madrid, España: Arco/Libros
- Seminario Reina Valera. (2012). Historia eclesiástica. [HTML] Recuperado en: <http://seminarioabierto.com/iglesia00.htm>
- Serra, J. (2011). Gestión de los documentos digitales estrategias para su conservación. El profesional de la información. 10 (9), p. 4-18.
- Sharp, E. (1974). Carta original de 1844 enviada a la Sociedad Bíblica Británica y extranjera por el Reverendo W. Wild. San José, Costa Rica, CIBTSBCR.
- Sierra, R. (1992). Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios. Paraninfo, Madrid.

- Sociedad Bíblica Británica e Extranjera. (1848). Cartas de Charles Dudley. San José, CIBTSBCR.
- Sociedad Bíblica Costa Rica. (2012). Historia de la Sociedad Bíblica de Costa Rica. [HTML] Recuperado de: <https://crbiblica.com/historiabanner/>
- Sosa, M. (2012). Restricciones y usos de Derechos de autor en las Bibliotecas Híbridas. San José, U.C.R.
- Tecnología Digital. (2012). Documento digital. [HTML] Recuperado en: [http://www.tecnologiavirtual.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=120&Itemid=129](http://www.tecnologiavirtual.com/index.php?option=com_content&view=article&id=120&Itemid=129)
- Thiel, B. (1925). Datos cronológicos para la historia eclesiástica de Costa Rica. Comisión Nacional de Evangelización y Cultura. 6(2), p. 239-244
- Topolsky, J. (1985). Metodología de la Historia. Madrid: Cátedra.
- UNESCO. (2017). Tesauro de la UNESCO. [HTML] Recuperado en: <http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/>
- United Bible Societies. (2014). La Biblia es para todos. [HTML] Recuperado en: [www.unitedbiblesocieties.org/es](http://www.unitedbiblesocieties.org/es)
- Velázquez, C. (2014). Sistema de información y gestión de proyectos, programas y actividades (SIGPRO) San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica. [HTML] Recuperado en: <https://vinv.ucr.ac.cr/sigpro/web/researches/103160503>
- Verdugo, J. (1989). Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México: UNAM, ANUIES.

Viñas, M. (2010). Las fronteras del acceso abierto en las bibliotecas. I Jornada de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología, La Plata. [HTML] Recuperado en: [http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.773/ev.773.pdf](http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.773/ev.773.pdf)

Wagner, H. (1996). Johann Adam Mohller y la teología actual: revelación-iglesia-ecumenismo. Scripta Theologica. 28 (3), p. 793-808.

Wordpress. (2017). Acerca de Wordpress. [HTML] Recuperado en: <https://es.wordpress.com/about/>

## **Apéndices**

## **Apéndice 1: Encuesta**

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Trabajo Final de Graduación: Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica

Estudiantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

### **CUESTIONARIO 1: USUARIOS**

**Propósito:** Identificar las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora en Costa Rica a través del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación, marque con “X” o escriba según sea el caso en el espacio en blanco y sea breve en sus respuestas cuando se le indique. Cabe aclarar que dicha información será tratada de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

#### **1. Información personal:**

Sexo:  M  F

De la siguiente clasificación de usuarios, marque el tipo de usuario con el cual se siente identificado, puede marcar varios:

Historiador

Estudiante de Historia

Teólogo o estudiante de instituto bíblico

Investigador

Usuario/a interno del Centro de investigación

Otro:

---

---

2. ¿Considera usted que los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica y en el área teológica, suplen sus necesidades de información?

- Muy satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

Por favor justifique su respuesta.

---

---

3. ¿Considera usted que la información que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica y en el área teológica, se encuentra accesible para el público en general?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Desacuerdo

Por favor justifique su respuesta

---

---

---

4. Si su respuesta es entre “De acuerdo” y “Medianamente de acuerdo, ¿Cuáles son los lugares que usualmente ha visitado para la búsqueda de información?

---

---

---

5. ¿Considera usted que es necesario que la información de la historia eclesiástica que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados debe estar accesible por medio de servicios en línea?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Desacuerdo

Por favor justifique su respuesta.

---

---

---

6. ¿Qué tipo de documentos digitales le gustaría acceder para realizar sus investigaciones sobre historia eclesiástica? Puede seleccionar varias opciones.

- Fotografías
- Artículos de periódicos
- Libros
- Artículos de revistas
- Mapas
- Fotografías
- Cartas

Otros \_\_\_\_\_

---

---

7. De la siguiente lista de servicios en línea, ¿Cuáles le gusta o gustaría utilizar para realizar las investigaciones de historia eclesiástica?, Puede seleccionar varias opciones.

- Preguntas Frecuentes
- Bibliotecas virtuales
- Bases de datos en línea
- Calendario de actividades
- Redes Sociales

- Alerta bibliográfica
- Chat (Consultas en línea)
- Descargas de documentos
- Referencias bibliográficas

Otros \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿En su opinión un servicio de información virtual especializado (donde adquiera los documentos a texto completo) en historia eclesiástica del país, agilizaría sus investigaciones en historia eclesiástica?

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- Desacuerdo

Por favor justifique su respuesta.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Cuál cree usted que es la importancia de crear un servicio de información virtual especializado en el área de historia eclesiástica?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Ha visitado el Centro de Investigación Bíblico y Teológico Dr. Wilton M. Nelson en algún momento?

- Sí (continúe la encuesta)
- No (fin de la encuesta, Muchas Gracias)

11. ¿Cuándo visita el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de Sociedad Bíblica Costa Rica, usted va en busca de satisfacer una necesidad en cuanto a:

- Investigación
- Tareas
- Recreación
- Curiosidad o duda
- Educarse
- Trabajos Finales de Graduación
- Servicio de referencia
- Lectura
- Servicio de internet inalámbrico

Otros \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los recursos digitales que ofrece el centro de investigación?

- Muy satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

Justifique

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Las herramientas para la recuperación de la información (catálogos en línea, base de datos, las redes sociales, formulario en línea, chat, la página web, entre otros) son fáciles de usar y le permiten encontrar lo que necesita?

- Si    No

Explique

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **Apéndice 2: Entrevista a funcionaria bibliotecóloga**

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

### **CUESTIONARIO 2: FUNCIONARIA BIBLIOTECÓLOGA SOCIEDAD BÍBLICA COSTA RICA**

**Propósito: Identificar las necesidades de información de la comunidad historiográfica e investigadora del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.**

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación, marque con “X” o escriba según sea el caso y sea breve en sus respuestas cuando se le indique. Cabe aclarar que dicha información será tratada de manera confidencial, ya que será utilizada para efectos académicos.

---

Sexo:  M  F

Grado académico: (puede marcar varios)

Diplomado  Bachiller  Licenciado  Otro \_\_\_\_\_

1. ¿En su opinión como profesional de la información cuál cree usted que son las necesidades de información que tiene la comunidad usuaria del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de Sociedad Bíblica Costa Rica?

---

---

---

2. ¿En su opinión, la comunidad usuaria que visita el Centro de Investigación de Sociedad Bíblica Costa Rica, utilizaría un servicio en línea para suplir sus necesidades de información?

Si ( ) No ( )

Justifique su respuesta

---

---

3. ¿Cuál cree usted que sería el motivo para digitalizar los documentos e incluirlos en un servicio en línea en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson?

---

---

4. ¿Cuáles son los recursos de información digitales que existen en el Centro de Investigación de Sociedad Bíblica Costa Rica o en otras organizaciones y que podrían ser recuperados por medio de un servicio de información virtual?

---

---

5. ¿Cuáles serían los soportes que en su opinión se podrían incluir dentro del servicio en línea del centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson?

---

---

6. ¿Cree que el proyecto de un servicio en línea en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de Sociedad Bíblica de Costa Rica puede ser viable y desarrollarse a partir de los recursos tecnológicos, humanos y económicos presentes en la organización?

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **Apéndice 3: Entrevista a funcionario informático y diseñador web**

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

#### **CUESTIONARIO 3: FUNCIONARIO INFORMÁTICO Y DISEÑADOR WEB DE SOCIEDAD BÍBLICA COSTA RICA**

**Propósito:** Identificar los recursos tecnológicos y económicos para implementar un servicio de información virtual en el Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas que se le presentan a continuación, marque con “X” o escriba según sea el caso y sea breve en sus respuestas cuando se le indique. Cabe aclarar que dicha información será tratada de manera confidencial, ya que será utilizada para efectos académicos.

---

Sexo:  M  F

Grado académico: (puede marcar varios)

Diplomado  Bachiller  Licenciado  Otro\_\_\_\_\_

1. ¿Cuáles son las especificaciones de hardware y de software que se requieren para crear un servicio de información virtual?

---

---

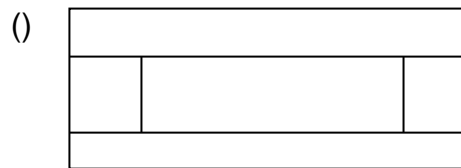
2. Según su opinión ¿qué tipo de colores son los ideales para el servicio de información virtual? ¿Deben ir con los colores institucionales? ¿Cuáles serían los colores?

---

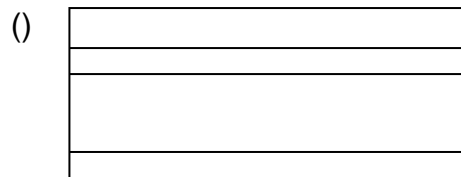


---

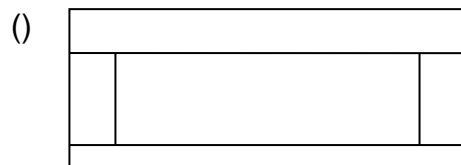
3. ¿Qué tipo de estructura sería la ideal para organizar la información del servicio de información virtual?



- Encabezado
- Links margen izquierdo
- Servicios en línea margen derecho
- Contenido
- Pie de página



- Encabezado
- Links debajo encabezado
- Contenido
- Pie de página



- Encabezado
- Links margen derecho
- Servicios en línea margen izquierdo, Contenido
- Pie de página

Observaciones:

4. ¿Qué tipo de aplicación se prefiere para la creación del sitio web?

Wordpress

Webnode

Dreamweaver

Blogger

Otra \_\_\_\_\_

---

5. ¿Qué aspectos deben incluirse en el servicio de información virtual para que este permita una navegabilidad y accesibilidad adecuada a la comunidad historiográfica e investigadora? (Botones, aplicaciones, ideas de navegabilidad)

---

---

---

6. ¿Cree que el proyecto de un servicio de información virtual del Centro de Investigación Bíblica y Teológica Dr. Wilton M. Nelson de Sociedad Bíblica de Costa Rica puede ser viable y desarrollarse a partir de los recursos tecnológicos, humanos y económicos presentes en la organización?

---

---

---

7. ¿En caso de implementarse el servicio de información virtual que herramientas sugiere para la difusión? (Redes sociales, trípticos, check list, correos electrónicos, otros)

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **Apéndice 4: Documentación sobre recursos humanos, tecnológicos y económicos del servicio de información virtual**

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

---

### **Matriz 1**

#### **Documentación sobre recursos humanos, tecnológicos y económicos del servicio de información virtual**

##### **1. Recursos Humanos**

	<b>Recursos actuales</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Salario Presupuesto</b>
<b>Tipo de Profesionales</b>			
			<b>Total</b>

## 2. Recursos Tecnológicos

<b>Tipo de Recurso tecnológico</b>	<b>Recursos actuales</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Salario Presupuesto</b>
			<b>Total</b>

## 3. Recursos Económicos

Recurso Humano	Presupuesto
Recurso Tecnológico	
Otros Costos	
Total	

## Apéndice 5: Plan de divulgación

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

---

### Matriz 3:

#### Plan de divulgación

Medio de Divulgación	Fecha de implementación de la divulgación	Grado de satisfacción de la campaña (BUENA, MALA, REGULAR)	Cantidad de personas que se alcanzaron con la Divulgación
Redes sociales (medición en cantidad de comentarios, consultas, me gusta de Facebook y redes de Twitter)			
Página web (por consultas o comentarios, visitas)			
Trípticos o brouchures (cantidad y tiempo que se soliciten por la comunidad usuaria)			
De boca en boca (funcionarios de sala de ventas, funcionaria del Centro de Investigación)			

## Apéndice 6: Hoja de insumo MARC

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

---

### Matriz 3: HOJA DE INSUMO MARC

Campos formato Marc	Ítem
245 Título:	
245 Subtítulo:	
245 Mención de Responsabilidad:	
100 Autor:	
650 Descriptores:	
650 Descriptores 2:	
650 Descriptores 3:	
650 Descriptores 4:	
650 Descriptores 5:	
250 Edición	
902 Bibliografía de imágenes:	
010 LC control number:	
020 Número Internacional del Libro:	
050 Library of congress call number – Classification number:	
050 Library of congress call number – Item number:	
082 Dewey decimal classification number – Classification number:	
300 Descripción física – Extensión (Páginas):	
300 Descripción física – Otros detalles Físicos:	
300 Descripción física – Dimensiones:	
300 Descripción física – Acompañamiento de la materia:	
020 Condiciones de disponibilidad:	
541 Precio de compra:	

## Apéndice 7: Matriz de descripción de información

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

### MATRIZ 4: DE DESCRIPCIÓN DE INFORMACION

DESCRIPCIÓN DE INFORMACION	
Tipo de literatura	
Signatura	
Autor personal o autor institucional	
Título	
Subtítulo	
Lugar de publicación	
Editorial	
Fecha de publicación	
Descripción física	
Notas	
ISBN O ISSN	
Ciudad y País	
Descriptores	
Lenguaje libre	
Autores secundarios	
Idioma	
Tipo soporte	
Ubicación física o digital	

## Apéndice 8: Cronograma de actividades

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

### Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	Set. 2014- Dic. 2014	Ene. 2015 - Jun 2015	Jul. 2015 -Dic. 2015	Ene. 2016 -Jun. 2016	Jul. 2016 -Dic. 2016	Ene. 2017 -Jun. 2017	Jul. 2017 -Sep. 2017	Oct. 2017 -Dic. 2017	Mar. 2018
Desarrollo del marco teórico	X								
Desarrollo de matrices y herramientas de recolección de datos		X							
Selección de la muestra				X					
Aplicación de los instrumentos						X			
Análisis de resultados						X			
Identificar los recursos de información digitales existentes en el Centro.			X		X				
Elaborar el servicio de información virtual para el Centro de Investigación							X		
Realizar prueba piloto del servicio de información virtual							X		
Divulgación del servicio de información virtual							X		
Revisiones y lectura del filólogo.								X	
Entrega de tesis a la EBDI								X	
Defensa de la tesis									X

## Apéndice 9: Prediagnóstico

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Servicio de información virtual sobre la memoria histórica eclesiástica para la comunidad historiográfica e investigadora de Costa Rica en la Sociedad Bíblica de Costa Rica

Participantes: Jessika Lizano Loaiza y Valeria Ramírez Roldán

---

### Prediagnóstico

1. ¿Cree que la información que brindan los archivos, bibliotecas o centros de documentación especializados en historia eclesiástica se encuentran accesibles de una manera ágil, rápida y eficiente?

Sí  No

Justifique su respuesta

---

---

2. ¿Cree usted que el campo de la historia eclesiástica es un área potencial para la historiografía costarricense?

Sí

No

**Muchas Gracias**