

I. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Número de la actividad: 724-B0-724

Nombre: Actualización y visibilización de los servicios y productos de la Unidad de Información y Referencia del INIE.

Unidad responsable: INIE

Pertenece al: Programa de Educación Superior, Cambio, Gestión y Desarrollo

Investigador principal, unidad académica y carga solicitada:

Martha Ligia Barquero Cerdas, INIE, ¼ de tiempo.

Otros investigadores participantes, unidad académica a la que pertenecen y carga académica solicitada:

Rebecca Vargas Bolaños, INIE, sin carga.

Vigencia: El proyecto tiene vigencia desde el 01 de marzo 2010 al 31 de enero 2011.

Resumen:

La Unidad de Información y Referencia (UIR) del Instituto de Investigación en Educación (INIE) pretende convertirse en un recurso estratégico para el desarrollo del área educativa en el país, ofreciendo servicios y productos de calidad para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que los necesitan. Por esta razón, el informe de la actividad de investigación que se presenta se realizó con el propósito de divulgar y visibilizar los servicios y productos que la Unidad ofrece. Así pues, estos fueron revisados, se actualizaron las bases de datos, se diseñó material publicitario que se entregó en visitas a instituciones vinculadas con el área educativa; también se actualizaron documentos de trabajo que se utilizan en la unidad, para el procesamiento de la información. Dado lo anterior, el resultado de las visitas realizadas fue muy provechoso para la UIR, ya que se hicieron visibles tanto los servicios, como los productos. Se evidencia que existió una retroalimentación de información entre las instituciones visitadas ya que nos brindaron información relativa a los servicios y productos que ofrecen a los usuarios, quedando de manifiesto la disponibilidad para compartir la información en beneficio de los usuarios interesados en investigar temas relacionados con la educación.

Descriptor: GESTIÓN DE SISTEMAS, INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO, TECNOLOGÍA, DIVULGACIÓN CIENTÍFICA, BASES DE DATOS

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La Unidad de Información y Referencia (UIR) del Instituto de Investigación en Educación (INIE) se creó en 1999, y desde sus inicios se ofrecieron servicios de préstamo de material tanto a usuarios internos como externos de la Universidad. Con el paso del tiempo, la UIR fue creciendo y evolucionando en cuanto a la cantidad de servicios y productos. Prueba de ello es la información que se ofrece en línea, la cual permite hacer más accesible los servicios de la UIR. Otro de los servicios es el boletín informativo que se envía al personal investigativo del Instituto, en el que se divulgan actividades tanto a nivel nacional como internacional sobre eventos que se realizan en el campo educativo; también, se elaboran bibliografías retrospectivas que se distribuyen dentro y fuera de la Universidad para brindar a la comunidad científica la producción bibliográfica del INIE.

Acorde con los cambios de paradigma que se presentan en los procesos de enseñanza y aprendizaje en la educación, en la actualidad se da prioridad a un sistema enfocado en el aprendizaje; razón por la cual la UIR pretende convertirse en un recurso estratégico para el desarrollo de servicios y productos para fortalecer el área educativa en el país, y de esta manera satisfacer las necesidades de información de los usuarios que necesitan esos servicios.

Por lo anterior, durante el año 2008 y parte del 2009 un equipo de investigadoras del Instituto se dio a la tarea de recopilar la producción en investigación educativa del país, producida durante el periodo 2002-2008, en las instituciones estatales de enseñanza superior, el Ministerio de Educación Pública (MEP), la Fundación Omar Dengo y el Programa Estado de la Nación.

En el segundo semestre del 2009 se diseñó una base de datos para almacenar la información recolectada y ponerla a disposición de los usuarios interesados en el tema educativo. Durante el 2010 se continuó actualizando con información reciente y se amplió el período para que la base de datos contenga la producción

en educación a partir del año 2000. Esta base se denomina *“Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense”* y se encuentra disponible en la página web del INIE.

Durante el año 2009, se hizo una revisión exhaustiva de las bases de datos locales, tanto de libros como de revistas, para ofrecer información actualizada a los usuarios y mantener estas herramientas en línea. La razón principal de colocar estas bases de datos a disposición del público interesado en temas relativos a la educación es evitar que la investigación se duplique, y no redoblar esfuerzos en el área investigativa sobre una misma temática y, de esta manera utilizar los recursos lo más eficientemente posible. Además, se considera fundamental ofrecer al usuario una sola herramienta que le permita ubicar toda la producción científica producida en el país en el área educativa. Aunque las bases de datos son referenciales, le ofrecen al lector información de calidad, actualizada y completa. La idea es que estas herramientas sean de consulta obligatoria para toda persona que necesite investigar en el área educativa, cuyo propósito es realizar investigación que le permita la continuación de conocimientos.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

General:

Divulgar y visibilizar los servicios y productos de la Unidad de Información y Referencia del INIE

Específicos:

1. Determinar los servicios y productos de la Unidad de Información y Referencia del INIE que se van a ofrecer al público.
2. Dar a conocer a nivel nacional los servicios y productos de la Unidad de Información y Referencia, especialmente sus bases de datos.
3. Divulgar en los medios de comunicación universitarios la existencia de la base de datos.

III. MARCO TEÓRICO

GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

La sociedad en la que vivimos se caracteriza por contar con cambios constantes en todas las actividades que realizamos los seres humanos; de igual manera, esta situación se aplica a las labores que se llevan a cabo en las organizaciones de índole educativo, incluyendo las bibliotecas; en consecuencia, la gestión de las bibliotecas, como organizaciones sociales que prestan servicios de información, deben adecuarse a esos cambios, tanto en la aplicación de la tecnología como en la eficacia y disponibilidad de servicios para solventar las necesidades actuales de sus usuarios.

Según Gómez (2002) la gestión, entendida como un conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas que permiten a un organismo alcanzar la eficacia y la eficiencia en el logro de sus fines, es un término muy concreto, que se refiere especialmente a llevar a cabo decisiones tácticas y operaciones ya establecidas por una dirección para lograr su optimización. De acuerdo con la idea de que el

contexto determina el modelo de gestión, se puede decir que gestionar, comprende una serie de factores necesarios para mejorar el desempeño general de las unidades de información, como lo afirma Baptista:

El día a día de un gestor contiene actualmente diferentes elementos de una realidad caracterizada por:

- Interdisciplinariedad - los procesos de un negocio involucra equipos de diferentes áreas, perfiles profesionales y lenguajes;
- Complejidad – las situaciones cargan cada vez más un número de variables de influencia;
- Exigüidad – el proceso decisorio está cada vez más reducido a cortos espacios de tiempo, y los plazos de acción/reacción cada vez más exigüos.
- Multiculturalidad – el gestor está expuesto a situaciones de trabajo con elementos externos a su ambiente nativo, y por consiguiente, con otras culturas.
- Innovación – tanto las formas de gestión como la tecnología de la información y de la comunicación, ofrecen constantemente nuevas oportunidades y amenazas.
- Competencia – el ambiente de negocios está cada vez más competitivo, no solo con relación a los competidores tradicionales, como también nuevas competencias y productos sustitutos.

En este contexto se encuentran las bibliotecas o servicios de información, como organizaciones sociales y prestadoras de servicios de información, las cuales necesitan adecuarse a los cambios y aprender a emprender para la configuración de un nuevo tiempo. (2006, p.30)

Por lo tanto, la gestión de una unidad de información debe estar orientada a ofrecer servicios y productos de calidad, en función de la demanda de los usuarios presenciales y virtuales, de una forma rápida, completa y eficaz.

SERVICIOS Y PRODUCTOS

Las bibliotecas siempre han ofrecido servicios que podrían denominarse “básicos”, entre los que se destacan: el préstamo a sala y el préstamo a domicilio, los cuales siguen siendo servicios muy utilizados por los usuarios. Debido a los cambios que han reestructurado el ambiente a nivel mundial, las unidades de información han tenido que incorporar en su gestión nuevos servicios, como las tecnologías de la información a las actividades relacionadas con la bibliotecología, lo anterior ha hecho posible la creación de productos y nuevas formas de gestión en los servicios, para satisfacer mejor las demandas informativas de los usuarios.

Al respecto, Baptista menciona que:

Las bibliotecas y los servicios de información, por lo tanto, tienen como misión la prestación de servicios a sus usuarios, siendo facilitadoras o mediadoras del acceso y uso de la información en beneficio colectivo. Los bibliotecarios que en ellas actúan profesionalmente deben saber definir qué tipo de productos serán desarrollados y ofrecidos, qué acervos y qué servicios ponen a la disposición de la llamada “sociedad da información”, donde hay la necesidad de adaptación a las nuevas circunstancias del uso de recursos electrónicos y de ambiente virtual. (Sic) (2006, p.32)

De acuerdo con Baptista, los servicios y productos ofrecidos deben ser de calidad, a la que se puede llegar mediante el conocimiento de las necesidades de los usuarios, solucionándolas con eficacia y eficiencia.

DIVULGACIÓN Y VISIBILIZACIÓN

El desarrollo y aplicación de tecnologías para el procesamiento y transmisión de la información han contribuido con el desarrollo de la sociedad de la información, sin obviar que el uso de la información ha sido de gran importancia en el proceso de generar nuevos conocimientos. Por ello, la divulgación del conocimiento es una labor fundamental en el quehacer científico, ya que además de producir la retroalimentación del conocimiento, enriquece la experiencia de los individuos. Bonfil (2007) define la divulgación científica como *“labor multidisciplinaria que recrea con fidelidad el conocimiento científico, (...) con el objetivo de comunicarlo de forma accesible, a través de una diversidad de medios, a distintos públicos voluntarios, promoviendo en ellos la formación de una cultura científica”*. (¶ 7)

Cabe destacar la importancia de hacer visibles, los esfuerzos que se llevan a cabo desde las unidades de información, con el propósito de hacer llegar a una comunidad más amplia y variada los productos y servicios que se ofrecen, tal y como lo menciona, Calderón (2009):

Visibilizar el conocimiento es una prioridad, pero también poder acceder de manera adecuada a la información de calidad que otros producen; en tal sentido las Bibliotecas virtuales propician espacios para la consulta organizada de la producción y al mismo tiempo, para ofrecer en consulta el propio conocimiento, posibilitando con ello el desarrollo de comunidades de conocimiento que son las que finalmente deben tomar la responsabilidad por una gestión adecuada del conocimiento que permita su mayor productividad y efectividad en las prácticas profesionales y la consolidación de un patrimonio intelectual de la comunidad académico-investigativa y profesional. (p.3)

Por lo tanto, quienes ejerzan funciones de divulgación en las diferentes bibliotecas, deben comprender la importancia de divulgar los productos y servicios a usuarios reales y potenciales. Se considera que el proyecto permite el desarrollo de una gestión que se orienta a abrir espacios que aceleran la difusión

de las investigaciones realizadas en el Instituto, así mismo la Universidad de Costa Rica se ve beneficiada al proyectarse su producción científica.

IV. METODOLOGÍA

El tipo de investigación aplicada en esta actividad es el Apoyo directo a la investigación; la UIR al pertenecer a un instituto de investigación, tiene como finalidad servir de apoyo a todo el personal del INIE y al equipo de investigadores para la toma de decisiones. La Universidad de Costa Rica, en el Sistema Institucional de Formulación de Proyectos define este tipo de investigación como *“Actividades que contribuyen en forma directa al mejor desarrollo de los programas y proyectos de investigación. Está conformado por el conjunto de actividades específicas de apoyo administrativo y técnico que coadyuvan en forma directa con el desarrollo de la investigación” (2009-2010, p.3)*

Para llevar a cabo este proyecto se ejecutaron las siguientes etapas:

- Se realizó una revisión de los servicios y productos ofrecidos actualmente por la Unidad de Información y Referencia (UIR), con el fin de actualizarlos, crear nuevos o eliminar alguno que no esté dando resultado positivo.
- Se revisaron los registros que contienen las bases de datos que se utilizan en la UIR, para depurarlas y mantenerlas actualizadas.
- Se coordinó con la Unidad de Apoyo Técnico la puesta en línea de las bases de datos que ofrece la UIR para que estén a disposición de las personas interesadas.
- Se hicieron pruebas en las bases de datos en línea, para comprobar su accesibilidad, disponibilidad y calidad de la información.

- Para mantener actualizada la base de datos: “*Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense*” se hicieron visitas físicas y virtuales a los catálogos de las universidades públicas del país, así como al Ministerio de Educación Pública (MEP), la Fundación Omar Dengo y el Programa Estado de la Educación.
- Se enviaron cartas a las personas responsables de las bibliotecas, solicitando la colaboración para recopilar la producción bibliográfica producida en cada institución, que abarcara los períodos de 2000 al 2001 y del 2009 y 2010.
- Se procedió a actualizar la base de datos con la información recopilada y se sigue trabajando en ello.
- En coordinación con el diseñador gráfico, se diseñó un cartel de 11 x 17 pulgadas y separadores de lectura con la información necesaria para divulgar los servicios y productos de la UIR.
- Se contactaron las personas responsables de las bibliotecas universitarias, del Ministerio de Educación Pública y Fundación Omar Dengo, con el fin de ofrecer una charla informativa para dar a conocer el contenido bibliográfico de las bases de datos de la UIR.
- Se actualizaron documentos oficiales de la UIR, a saber: Manual de Procedimientos y Políticas de la Unidad de Información y Referencia, Descriptores creados y Lista de Informes de Investigación del INIE.

V. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA

Con respecto a la revisión realizada de los servicios y productos que ofrece la UIR tanto a la comunidad universitaria como a usuarios externos de la Universidad; se determinan los siguientes:

a. Servicios:

- Búsquedas de información.
- Inducción a los usuarios.
- Atención a consultas especializadas.
- Servicio de alerta.
- Préstamo de materiales.
 - Préstamo a sala (usuarios externos).
 - Préstamo a domicilio.
 - Préstamo interbibliotecarios.

b. Productos:

- Boletín informativo.
- Bibliografías retrospectivas.
- Bases de datos referenciales, en línea.

Según las estadística diarias de la UIR, los servicios y productos ofrecidos durante el 2010, dieron resultados positivos, de acuerdo a estas estadísticas, se enviaron 23 boletines informativos sobre las nuevas adquisiciones, se realizaron 94 préstamos, a usuarios internos y 70 préstamos a usuarios externos, se recibieron 3 consultas por correo electrónico y 1 consulta telefónica de usuarios externos. Se hicieron 903 búsquedas en la base de datos local de la UIR y se realizaron 5

búsquedas de información especializadas, resolviendo las necesidades de usuarios reales, de forma ágil y eficaz; motivo por el cual, las responsables de la UIR decidieron seguir trabajando con los servicios que se venían ofreciendo, pero resaltando la importancia de mantenerlos actualizados para brindar mejor servicio.

Con respecto a las pruebas realizadas con las bases de datos en línea, para comprobar su accesibilidad, disponibilidad y calidad de la información, se detectaron problemas con el acceso a la información de la base, porque los datos no se desplegaban de forma completa; por ejemplo, si se realizaba una búsqueda por la opción de un autor, en la pantalla se mostraba que existían 25 registros de esa persona, de los cuales solo se visualizaba la ficha bibliográfica de diez, o el correspondiente a la primera página. Con la colaboración del compañero de informática se corrigió el problema y además se logró tener acceso a la base de datos de revistas que hasta ese momento solo se visualizaba desde la UIR.

Con respecto a la base de datos *“Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense”*, que como ya se dijo surge como una necesidad de recopilar la producción investigativa en educación, se incluyó información recopilada a partir del 2002, tal y como lo menciona Rojas (2009) en su investigación: *“Ante este vacío en la investigación educativa, (...), acordaron desarrollar una recopilación de las investigaciones educativas producidas entre el 2002 y el 2008, con el fin de conocer el estado de la investigación educativa nacional de los últimos seis años”*. (p.6)

Como se mencionara anteriormente, la base de datos *“Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense”* contenía información producida a partir del 2002. Dado la importancia de ofrecer servicios actualizados; durante el desarrollo de esta actividad de investigación, y con el fin de que los investigadores cuenten con una herramienta más completa, la dirección del Instituto junto con las responsables de la UIR decidieron ampliar el contenido de la base de datos, con la información publicada desde el año 2000; para ello, se solicitó a las bibliotecas de

las instituciones participantes en el proyecto, la información correspondiente a los años faltantes, 2000 al 2002 y del 2009 en adelante (ver anexo No. 1). Esto para agilizar el proceso de ingreso a la base de datos y tener más exactitud con la información suministrada.

De todas las instituciones se obtuvo respuesta afirmativa en cuanto a la recepción y respuesta a la solicitud, sin embargo al mes de enero del 2011, se recibió únicamente el listado del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica (UCR) y de la Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación del Ministerio de Educación (MEP); a propósito, dicha información ya se ingresó en la base; las otras solicitudes aún están en proceso. De igual manera, la información faltante se puede localizar en los catálogos de cada biblioteca, solo que este proceso es más lento.

Para el proceso de divulgar los productos y servicios de la UIR, y como primer paso, se solicita la colaboración del diseñador gráfico quien elaboró un cartel y un separador de lectura (ver anexo No. 2). Se contactaron, vía telefónica, a personas encargadas de bibliotecas con el fin de concretar una visita a cada unidad de información; estas visitas se llevaron a cabo durante los meses de octubre y noviembre. Se ofreció información (ver anexo No. 3) sobre los productos y servicios de la UIR, y cuando las condiciones lo permitieron se mostraron las bases de datos en línea. En cada una de las bibliotecas se entregaron carteles para la divulgación y separadores de lectura para que estuvieran a disposición tanto de los usuarios frecuentes, como usuarios potenciales de la Unidad de Información y Referencia (UIR).

Además, se actualizaron el Manual de Procedimientos y Políticas de la UIR y la lista de Descriptores creados por la Unidad (ver anexo No. 4), este último es un documento que se refiere a un vocabulario controlado que permite normalizar los descriptores que se ingresan en la base de datos, para más facilidad en la

recuperación de información y cuando se efectúan búsquedas por parte de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

El acceso en línea a las bases de datos locales mejoró notablemente, contribuyendo a ofrecer servicios de calidad, mejorando el desempeño general de la Unidad de Información.

La base de datos “*Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense*” es una herramienta que se actualiza constantemente, ofreciendo a la comunidad científica información para determinar las líneas de investigación que se producen en el país.

Las visitas realizadas a las bibliotecas de las universidades públicas y a los centros de documentación del Ministerio de Educación Pública y de la Fundación Omar Dengo fueron muy provechosas para la UIR, ya que se lograron visibilizar los servicios y productos de la misma. Existió una retroalimentación de información entre las partes, ya que las instituciones visitadas también nos brindaron información de sus unidades, estrechando lazos de cooperación, al quedar de manifiesto la disponibilidad para compartir la información.

Como parte de la actualización de los documentos de trabajo de la UIR, a enero de 2011 la Unidad cuenta con una lista de 440 descriptores creados, de igual manera se actualizó el Manual de Políticas y Procedimientos después de esta investigación.

La UIR cuenta con diseños para afiches y separadores de lectura para divulgar sus servicios y productos.

Para concluir, es importante dar a conocer las bases de datos de la UIR, para divulgar tanto la investigación que se realiza en el INIE, como la producción científica en el área educativa, con el fin de conocer qué se está investigando a nivel nacional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda pasar un cuestionario a los investigadores del Instituto, con el fin de evaluar los servicios y productos de la UIR. Este puede ser enviado vía correo electrónico en tiempo lectivo o en forma impresa en la Asamblea de Investigadores del INIE.

Es importante mantener los vínculos con las instituciones que se contactaron para mantener los servicios actualizados y para generar proyectos conjuntos.

Otra recomendación es colocar un buzón de sugerencias en la UIR, para conocer inquietudes de los usuarios reales.

Limitaciones

La principal dificultad que se presentó durante la actividad fue la recopilación de información que se solicitó a las instituciones participantes del proyecto, lo que ha hecho que el proceso de actualización de la base de datos "*Producción bibliográfica de la Educación en Costa Rica*" sea más lento.

Otra limitación de la actividad investigativa fue que no se le asignó presupuesto por haber inscrito el proyecto fuera del tiempo oficial.

BIBLIOGRAFIA

- Baptista, R. (2006). Gestión e innovación en los servicios de referencia e información de las bibliotecas. *Bibliotecas & Tecnologías*. 3(2), 30-42.
- Bonfil, M. (2007). Divulgar: ¿ciencia o cultura científica? *El muégano divulgador Sección no divulgarás.*, 38 Recuperado el 14 de enero de 2011 de <http://nodivulgaras.blogspot.com/2007/10/divulgar-ciencia-o-cultura-cientifica.html>
- Calderón, S. (2009) Visibilización de la producción académico-investigativa en psicología, una estrategia para un programa de gestión de conocimiento especializado. *Psychologia: avances de la disciplina*. 3. (1) Recuperado el 14 de enero 2011 de http://www.usbbog.edu.co/Nuestra_Universidad/Publicaciones/Psychologia/Volumen3N1_2009/Visibilizacion.pdf
- Gómez, J. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. España: Universidad de Murcia.
- Rojas, N. (2009). *Recopilación de las Investigaciones educativas en Costa Rica*. San José, C.R.: INIE
- Universidad de Costa Rica. (2009-2010). *Sistema Institucional de Formulación de Proyectos: guía para la formulación*. San José, C.R. : Universidad de Costa Rica.

ANEXO No. 1
Carta enviada a instituciones

8 de setiembre
INIE-1733-2010

Señora
Licda Vilma Fernández Alvarado
Coordinadora Biblioteca Luis Demetrio Tinoco
SIBDI
S.O.

Estimada señora:

Como es de su conocimiento, el Instituto entre los años 2008 y 2009, creó la base de datos” **Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense**” (<http://inie.ucr.ac.cr/publicaciones/>), y para poder actualizarla requerimos de los trabajos realizados en el área de educación de su digna casa de enseñanza.

Por lo tanto, muy respetuosamente, le solicitamos facilitarnos un listado con la producción que se ha tenido en el área educativa de los años 2000 al 2002 y del 2009 en adelante.

La información que se requiere en el listado es: el nombre de las personas autoras, el año, el título del documento (trabajo de investigación, tesis, libros, ponencias, artículos, etc.), descriptores y cualquier información adicional que pueda ser del interés de los usuarios y las usuarias.

Las compañeras Martha Barquero y Rebecca Vargas, estarán coordinando la entrega de la información. Quedamos a la espera de su respuesta.

Reciba un atento y cordial saludo,

Dra. Teresita Cordero Cordero
DIRECTORA

CC: Comité Científico

ANEXO No. 2

Cartel



 **Universidad de Costa Rica**
Facultad de Educación
Instituto de Investigación en Educación

 **INIE**
Instituto de Investigación
en Educación

UIR
Unidad de
Información
y Referencia

*Recopila, organiza y difunde
información especializada
en educación.*

Servicios:

- Búsquedas de Información
- Préstamo de materiales
- Atención de consultas especializadas

Productos:

- Alertas informativas de las nuevas adquisiciones
- Boletín informativo electrónico
- Bibliografías retrospectivas
- Bases de datos referenciales en línea:

UIR: Incluye todos los informes finales de las investigaciones realizadas en el Instituto. Disponible en:

uir-digital.inie.ucr.ac.cr

Producción Bibliográfica de la Educación Costarricense:
Contiene referencias de investigaciones en educación realizadas a partir de 2002 hasta la fecha en la UCR, UNA, UNED, ITCR, MEP, Fundación Omar Dengo y Programa Estado de la Educación. Disponible en:

inie.ucr.ac.cr/publicaciones

Tel. 2511-1415 / 2511-1412

ANEXO No. 2
Separador de lectura



Universidad de Costa Rica
Facultad de Educación
Instituto de investigación en Educación



UIR
Unidad de
Información
y Referencia

*Recopila, organiza y difunde
información especializada
en educación.*

uir-digital.inie.ucr.ac.cr
inie.ucr.ac.cr/publicaciones

Tel. 2511-1415 / 2511-1412