

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

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
DE INFORMACION EN LA BIBLIOTECA DEL
MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Informe Final del Proyecto de Graduación presentado
para optar al Grado de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información

Adelina Jara Barrantes

1994

TRIBUNAL EXAMINADOR

Benilda Salas Sánchez, M.L.S.

Benilda Salas Sánchez

Saray Córdoba González, M.Sc.

Saray Córdoba González

Licda. Magda Cecilia Sandí Sandí

Magda Cecilia Sandí Sandí

Jorge Luis González F., Ph.D.

Jorge Luis González F.

Licda. Marjorie Solano Siles

Marjorie Solano Siles

22/febrero/1994

COMITE ASESOR

Directora del Proyecto

Benilda Salas Sánchez, M.L.S.

Lectores

Saray Córdoba González, M.Sc.

Licda. Magda Cecilia Sandí Sandí

DEDICATORIA

A mis padres por su
esfuerzo y apoyo.

A mis hijos.

A mi esposo.

AGRADECIMIENTOS

Un sincero agradecimiento a :

- Benilda Salas Sánchez, M.L.S., directora de este proyecto, por sus constantes recomendaciones durante su desarrollo.

- A las lectoras, Saray Córdoba González M.Sc. y Licda. Magda Cecilia Sandí Sandí por sus observaciones.

- Al estadístico José Joaquín González R., por el análisis de los cuestionarios.

- A Damaris Madrigal por la revisión del texto final.

- A la directora del Museo Nacional de Costa Rica, Sra. Melania Ortiz Volio, por su apoyo para la realización de este trabajo.

- A las compañeras de Biblioteca, Margoth Campos C., y Helga Ocampo B.

- A Fabio Abarca, Eduardo Vega, Carlos Sánchez, Adrián Badilla, Marlon Valerio y demás compañeros que me brindaron su apoyo para la culminación de mi proyecto de graduación.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
I. FORMULACION DEL PROBLEMA	
A. El problema y su importancia	16
B. Objetivos	20
II. ANTECEDENTES TEORICOS	
A. BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS	23
1. Usuarios	24
2. Fondo bibliográfico y documental	26
3. Servicios	29
4. Estudios de necesidades de información..	33
5. Formación de usuarios	34
B. EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA EN UN MUSEO	37
1. Servicios	39
2. Personal	39
C. LAS BIBLIOTECAS DE MUSEOS	41
D. BIBLIOTECAS DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA ..	43
1. Reseña histórica del Museo Nacional	43
2. Estructura	47
3. Bibliotecas	52

III. PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

A. OBJETIVO GENERAL 1	62
1. Tipo de investigación	62
2. Sujetos	62
3. Variables	64
4. Descripción de los instrumentos	66
5. Recolección de la información	66
B. METODOLOGIA PARA LA REALIZACION DE LA PROPUESTA	
1. Objetivo general 2	67
2. Limitaciones	69

IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A. Presentación de los datos	71
B. Interpretación de los datos	71
C. Conclusiones del diagnóstico	97
CH. Recomendaciones	100

V. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

A. Introduucción	103
B. Estructura de propuesta	104
C. Objetivos de la propuesta	105
D. Usuarios	106

	Pág.
E. Servicios de información propuestos	107
G. Cambios propuestos a la estructura administrativa	117
H. Proyecciones	127
VI. RECOMENDACIONES GENERALES	129
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	132
APENDICES	138
ANEXOS	166

LISTA DE ABREVIATURAS

ADM	:	Administración
AH	:	Antropología e Historia
AN.SO	:	Antropología Social
ARQ	:	Arqueología
BOT	:	Botánica
C.R	:	Conservación y Restauración
DIV	:	Divulgación
ED	:	Educación
ENT	:	Entomología
FINAN	:	Finanzas
GEO	:	Geología
HN	:	Historia Natural
MUS	:	Museografía
ORN	:	Ornitología
PKRS	:	Personal
PROV	:	Proveeduría
R.M	:	Registro del Museo Nacional
R.P	:	Registro Público
REG	:	Registro
S.GEN	:	Servicios Generales
S.T	:	Servicios Técnicos

INDICE DE CUADROS

		Pág.
No. 1	Usuarios internos	73
No. 2	Usuarios externos	74
No. 3	Temas de interes para los usuarios internos..	76
No. 4	Temas de interes para los usuarios externos..	78
No. 5	Idiomas que leen los usuarios internos	79
No. 6	Idiomas que leen los usuarios externos	80
No. 7	Materiales bibliográficos que consultan con mayor frecuencia los usuarios internos ...	81
No.8	Materiales bibliográficos que consultan con mayor frecuencia los usuarios externos	82
No. 9	Publicaciones periódicas que utilizan los usuarios internos	83
No. 10	Publicaciones periódicas que utilizan los usuarios externos	85
No. 11	Fechas de cobertura de los materiales que consultan los usuarios internos	86
No. 12	Fechas de cobertura de los materiales que consultan los usuarios externos	86
No. 13	País o región del que le interesa información a los usuarios internos.....	87
No. 14	País o región del que le interesa información a los usuarios externos	88
No. 15	Acceso a servicios de información de otras instituciones de los usuarios internos	89
No. 16	Servicios de información que reciben los usuarios internos	90
No. 17	Unidades de información que consultan los usuarios internos	91

No. 18	Nivel de satisfacción de los usuarios internos por los servicios brindados	93
No. 19	Nivel de satisfacción de los usuarios externos por los servicios brindados	94
No. 20	Servicios de información que les interesaría recibir a los usuarios internos ...	95
No. 21	Servicios de información que les interesaría recibir a los usuarios externos ...	96

APENDICES

	Pág.
No. 1 CUESTIONARIO ENVIADO A DIFERENTES BIBLIOTECAS DE MUSEOS INTERNACIONALES	139
No. 2 CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA	146
No. 3 GUIA DE ENTREVISTA	154
No. 4 HOJA DE OBSERVACION	156
No. 5 LISTA DEL PERSONAL CON EL QUE HA CONTADO LA BIBLIOTECA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA ...	158
No. 6 PLANO BIBLIOTECA (COLECCION ANTROPOLOGIA)	160
No. 7 PLANO BIBLIOTECA (COLECCION HISTORIA NATURAL)..	162
No. 8 MENU PRINCIPAL DE BUSQUEDAS	164

INTRODUCCION

Nuestro país al igual que otros, cuenta en la actualidad con gran variedad de unidades de información, variedad en cuanto a sus especialidades, en donde se brindan servicios de información generalmente definidos por las necesidades presentadas por los investigadores de la institución de la que dependen. Facilitándosele de esta manera la búsqueda de la información.

Estos servicios dependerán en gran medida de los recursos económicos con que cuente la institución y del apoyo que se le brinde a la unidad de información.

En el caso de las bibliotecas especializadas, los usuarios buscan una información precisa, siendo función de ésta anticiparse a la solicitud y mantener al alcance del usuario esta información.

Para la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica como unidad especializada, con dos colecciones, una en historia natural y otra en antropología, es fundamental que disponga de servicios ágiles, que sirvan de apoyo a los diferentes programas de investigación así como de educación. Estos servicios no solo benefician al usuario institucional sino que a gran cantidad de usuarios de otras instituciones nacionales y extranjeras, lo mismo que a estudiantes de todos

niveles.

Como una necesidad que se había sentido durante mucho tiempo se plantea esta propuesta de mejoramiento de servicios en la cual se determinarán las verdaderas necesidades de información de los usuarios internos y externos.

El trabajo se ha estructurado en varios capítulos que incluyen como aspectos principales, el problema y su importancia, objetivos, los antecedentes teóricos en donde se desarrollan puntos como son: Bibliotecas especializadas, colección, servicios, formación de usuarios, bibliotecas de museos y específicamente la biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica. Además se hace una descripción de lo que son los procedimientos metodológicos utilizados en el desarrollo del proyecto y los resultados del diagnóstico, con un análisis e interpretación de los datos con sus conclusiones y recomendaciones que sirvieron de base para definir la propuesta de mejoramiento de los servicios en la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica.

CAPITULO I
FORMULACION DEL PROBLEMA

A. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

Los resultados que muestran las investigaciones realizadas en diferentes instituciones sobre las necesidades de información que presentan los usuarios, llevan cada día a los encargados de unidades de información a tratar de superar los servicios básicos con que generalmente se inicia un Centro de Información o Biblioteca y con mucha más razón, cuando dichas unidades son especializadas y deben brindar al investigador la información específica y procesada que requiere para llevar a cabo sus estudios o investigaciones.

Los servicios de información en una biblioteca deben tener como características la accesibilidad de la información, rapidez y eficiencia para lograr una mayor cobertura de las necesidades que poseen los usuarios.

El avance científico y tecnológico que se da a nivel mundial ha generado una enorme producción bibliográfica que influye en el proceso del tratamiento de la información.

Un ejemplo lo señala Coll-Vinent (1978, p. 25), al referirse a la producción bibliográfica de la Biblioteca del Congreso; la cual poseía en 1977, 74 millones de documentos (18 millones de libros, 33 millones de manuscritos, 2 millones de partituras musicales, 5 millones de mapas y 9 millones de grabados y fotografías).

De acuerdo con los datos anteriores, se nota el nivel de producción de material informativo que hay en el mundo y que es necesario que el especialista lo trate adecuadamente para lograr diseminarlo, con la aplicación de nuevas técnicas que ayuden al manejo de tal volumen de información.

En las bibliotecas especializadas los usuarios juegan un papel muy importante, como profesionales e investigadores, por esta razón los servicios deben satisfacer en buena medida sus necesidades de información. Es importante hacer referencia a lo que Amat Noguera define como usuario de este tipo de bibliotecas:

Son personas vinculadas a la organización de la cual dependen y en la cual están ubicadas estas bibliotecas. Usuarios que en consecuencia, poseen una formación y conocimientos especializados: médicos, ingenieros, economistas... o que tienen necesidades informativas relacionadas con su trabajo (Amat Noguera, 1983, p. 93).

Para brindar servicios especializados la biblioteca debe contar con un perfil de usuarios el cual ayudará a determinar las verdaderas necesidades de información. Además será labor del bibliotecólogo buscar los recursos que le permitan el mejoramiento o implementación de los servicios.

La colección bibliográfica de la Biblioteca del Museo Nacional se ha convertido en una unidad de información especializada con aproximadamente 70.000 volúmenes, adquiridos por medio de convenios con instituciones nacionales y ex-

tranjeras, donaciones y compras; así como al interés que mostraron desde un principio los diferentes investigadores por aumentar y especializar esta colección.

En los últimos años se viene dando una mayor divulgación del Museo Nacional y por supuesto de los servicios que se brindan al público. Como es el caso de la biblioteca, creada con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de los investigadores de la institución cuyos servicios han sido ampliados a investigadores y estudiantes externos.

Ante esta realidad a la biblioteca le corresponde actualizar y mejorar los servicios de información, procurando mayor presupuesto y personal, planta física adecuada y otros aspectos que involucra el planteamiento de nuevas alternativas de servicios.

Por la importancia que representa para una biblioteca o unidad de información especializada el cumplir con su objetivo, básico de satisfacer la necesidad de información del usuario al hacer uso de los servicios ofrecidos, es que se propone este proyecto de graduación en el que se realiza un diagnóstico de necesidades de información de los usuarios internos y externos de las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica y con los resultados de dicho diagnóstico se podrá detectar si realmente la colección bibliográfica actual es la más adecuada o si es necesario reforzala en algunas áreas temáticas dentro de las diferentes especialidades.

Una vez obtenidos y analizados los resultados se procederá a elaborar una propuesta de mejoramiento de servicios que cubra las necesidades de los usuarios de la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica.

B. OBJETIVOS

Objetivo general 1:

Realizar un diagnóstico que determine las necesidades de información y servicios de los usuarios internos y externos de las bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica.

Objetivos específicos

- 1.1. Identificar los tipos de usuarios internos y externos.
- 1.2. Determinar las necesidades reales de información de los usuarios internos y externos de la biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica.
- 1.3. Determinar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios internos y externos de los servicios que ofrece la biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica.
- 1.4. Detectar la necesidad de brindar nuevos servicios de información en la Biblioteca del Museo Nacional.

Objetivo general 2:

Preparar una propuesta de nuevos servicios de información para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos de la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica.

Objetivos específicos

- 2.1. Definir los nuevos servicios que deberá brindar la biblioteca del Museo Nacional.
- 2.2. Plantear la reestructuración administrativa necesaria para la implementación de los nuevos servicios, a partir los recursos financieros, humanos y físicos existentes.
- 2.3. Definir el equipo de cómputo que se requiere para la implementación de los nuevos servicios de información.

CAPITULO II
ANTECEDENTES TEORICOS

ANTECEDENTES TEORICOS

A. BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

El surgimiento de las bibliotecas especializadas se da a principios del siglo XIX, paralelamente a la revolución industrial; es en esta época donde se organizaron las primeras bibliotecas especializadas en las diferentes entidades gubernamentales y privadas, dándose una proliferación después de la Segunda Guerra Mundial.

J.E. Wright en su libro Handbook of Special Librarianship, citado por Amat Noguera (1983, p.91), define la biblioteca especializada como aquella que:

Se ocupa casi exclusivamente de la literatura sobre determinado campo o grupo de asuntos afines. Otras se definen de acuerdo con la organización a que pertenecen: Bibliotecas de Museos, de periódicos, etc.

En su mayoría estas bibliotecas están ubicadas en instituciones de carácter científico, en donde se ha sentido la necesidad de contar con una colección bibliográfica especializada que permita tener acceso rápido a la información por parte de los investigadores. Por lo tanto estas bibliotecas deben tener claramente definidos sus objetivos, fines y servicios para que el usuario encuentre la solución al problema investigado.

1. Usuarios

Los usuarios de las bibliotecas especializadas, a diferencia de otras bibliotecas, forman un grupo más específico, generalmente son personas vinculadas a la organización a la cual dependen y en la que están ubicadas estas bibliotecas. Los usuarios de estas bibliotecas son grupos de personas con una formación y conocimientos especializados: médicos, ingenieros, economistas... o tienen necesidades informativas relacionadas con su trabajo.

Esta categoría de usuarios presenta características particulares y necesidades específicas de información, por lo cual el bibliotecólogo debe estar preparado para ofrecer el servicio más adecuado a sus necesidades. Por lo tanto, es importante conocer en detalle a este tipo de usuario, realizando cuestionarios, encuestas o entrevistas y comunicaciones telefónicas que faciliten o permitan llegar a elaborar un perfil de necesidades de información. Guinchat,(1983, p.123), cita lo siguiente:

El usuario es un elemento fundamental de todos los sistemas de información cuyas actividades no tienen otra justificación que permitir la transferencia de la información entre dos o más interlocutores más o menos alejados en el tiempo y en el espacio.

Sin embargo, para algunos bibliotecólogos el usuario sólo aparece al final de la cadena documental, cuando solicita un servicio, como por ejemplo la comunicación de un

documento primario o una búsqueda bibliográfica. Algunos ven en el usuario tanto al cliente de los servicios informativos como al productor o generador de información, otros lo incorporan al sistema de información como productor y cliente, o como enlace o agente con ciertas comunicaciones.

El papel del usuario dentro del trabajo de la unidad de información se sitúa en varios niveles, se presenta por lo general como una interacción de doble sentido con las unidades de información. Puede ser el responsable de la existencia del mantenimiento, manejo de los recursos y de las políticas de las unidades de información, ya sea directamente como la persona que toma las decisiones o indirectamente como miembro de los consejos de dirección de los organismos responsables, o por sus relaciones con ellos, aún como clientes y contribuyentes.

El usuario constituye la base de la orientación y concepción de las unidades y sistemas de información, los cuales deben definirse en función de las características, aptitudes, necesidades y demandas de los que las utilizan. Interviene en la mayoría de las operaciones de la cadena documental, porque conoce efectivamente las fuentes de información, este las puede indicar y evaluar, además puede ayudar a seleccionar las nuevas adquisiciones. Puede, contribuir a definir ciertos instrumentos de trabajo, tales como el lenguaje documental, las redes de análisis y la definición de

la estructura de los ficheros y de los formatos. En una palabra, el usuario es un "agente especial" de creación, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de un sistema de información cualquiera que sea.

Durante largo tiempo, las bibliotecas sólo pudieron ofrecer un sustituto de la información, en forma de documentos primarios o de referencias. El desarrollo de las técnicas en el procesamiento de la información por medio de medios electrónicos permiten hoy obtener progresivamente recursos que permitan brindar servicios más concretos, utilizables directamente y más personalizados, como la disseminación selectiva, la búsqueda en línea, los servicios de enlace. No obstante, queda mucho por hacer para integrar realmente a los usuarios a los sistemas de información.

En cualquier caso la conquista del usuario debe suponer una tarea muy importante, este es el convencimiento a que debe llegar todo profesional de las ciencias de la documentación si quiere tener un verdadero éxito en el programa de trabajo.

2. Fondo bibliográfico y documental

El fondo documental de una biblioteca especializada debe formarse de tal modo que suministre información detallada sobre un determinado asunto, que puede no ser científico, sino estar relacionado con cualquier otra actividad, pero la

información solicitada será siempre precisa, concreta y con carácter urgente. La respuesta vendrá determinada por un servicio más activo de bibliografía, localización y suministro de documentos que una biblioteca general.

El material que constituye la colección de las bibliotecas especializadas es muy variado, tanto en lo que se refiere a documentos primarios como a los secundarios y terciarios. Los documentos primarios tienen mucha importancia, pues son los que contienen la información original, precisa y especializada, de ahí que además de libros y revistas especializadas, estas adquieren otros materiales como: folletos, normas e informes entre otros. En cuanto a estos materiales, Amat Noguera comenta lo siguiente:

Por regla general, el libro no constituye el documento más importante desde su punto de vista numérico y desde el punto de vista de eficacia de contenido informativo, las publicaciones periódicas ocupan un primer lugar de consulta (Amat Noguera, 1985, p. 94).

De acuerdo con lo anterior las publicaciones periódicas son las que contienen la información más actualizada sobre el área de especialidad, por lo que generalmente se les da un trato preferencial para beneficio del usuario. Pueden ser publicaciones periódicas de dos tipos: las primarias, que engloban las revistas dedicadas principalmente a resultados de los trabajos de investigación y de creación, revistas técnicas, profesionales, de empresas y otras; y las

secundarias, que son las que recogen los documentos (especialmente artículos) publicados en las primarias.

Procesamiento de la información

Los métodos de procesamiento de la información en las bibliotecas especializadas son más flexibles y elaborados que en otras bibliotecas, debido a que es necesario adaptarlas a las demandas específicas de los usuarios. Se utilizan los sistemas de clasificación e indización que más se ajustan al tipo de biblioteca. Pueden ser desde sistemas existentes adaptados, vocabularios controlados hasta tesauros especializados.

Asimismo, aplican sistemas de búsqueda cuya técnica permite ahondar más en el tema investigado, más precisión en la respuesta a la consulta y mayor rapidez del proceso. Amat Noguera (1983, p.95) cita algunos de los sistemas que se utilizaron para realizar las búsquedas, estos son:

- A., Manuales: Fichas tradicionales, fichas sinópticas y/o fichas unitérmino.
- B. Semimecánicos: Sistemas de ficheros de preperforación marginal o central o fichas de preperforación total.
- C. Mecánicos o automáticos: Tarjetas y cintas perforadas, cintas magnéticas y selectores fotográficos.
- D. Ordenadores: Proceso automático y electrónico de la información.

Muchos de estos sistemas han sido superados, lo que da

mayor oportunidad de agilizar el proceso de búsquedas para el usuario, brindando los servicios con mayor precisión y rapidez.

El ciclo de tratamiento de información se cumple en una amplia gama de servicios, tanto públicos como privados, que comprenden alguna, varias o todas las operaciones del proceso de transformación y distribución, realizando esfuerzos semejantes o complementándose entre sí. Algunas bibliotecas especializadas, acumulan cierta información primaria y secundaria, para ofrecer diversos servicios especializados, pues analizan la información, la condensan, ordenan y publican en resúmenes, índices, síntesis, bibliografías entre otros. Este proceso es un esfuerzo múltiple tendiente a facilitar la accesibilidad de esa información al usuario, o sea, darle a conocer lo que existe y procurárselo en el momento y en el límite exacto de sus necesidades.

3. Servicios

La calidad de los servicios prestados, junto con la precisión y rapidez, son los elementos básicos en una biblioteca especializada. Algunos de estos servicios son desglosados por Amat Noguera (1983, p. 96), entre ellos:

1. Búsquedas bibliográficas
2. Circulación de revistas o índices de ellas como servicio facultativo.

3. Referencia con los recursos de la biblioteca, complementados con las de otros organismos.

4. Ayudar a buscar publicaciones o encargarse de buscarlas.

5. Encargarse de traducciones, confiadas a servicios exteriores complementadas con traducciones internas, cuando sea necesario.

6. Servicio de resúmenes analíticos, realizados por medio de servicios exteriores.

7. Boletines informativos de las nuevas adquisiciones.

8. Proporcionar información sobre servicios privados comerciales de reproducción de documentos en forma impresa, filmada y otras.

9. Participar en la redacción de publicaciones de la organización principal.

10. Establecer un programa cooperativo de préstamo interbibliotecario.

Actualmente se pueden brindar otros servicios, dependiendo de aspectos tan importantes como son los recursos económicos, equipo, personal, planta física, colección y por supuesto contar con un estudio de usuarios, lo que permitirá conocer sus necesidades, determinando así los servicios que le ayuden a lograr sus objetivos.

Para el ofrecimiento de los servicios es fundamental el análisis que se de al documento; para ello existen diferentes

técnicas de extracción de los datos, éstas pueden ser por resúmenes, términos normalizados en tesauros o palabras claves, de manera que el usuario obtenga una información pertinente y relevante.

Es importante la divulgación que realice la biblioteca con respecto a los servicios que se brindan, de lo contrario la información se estará perdiendo por falta de medios que orienten al usuario. Se puede decir que la difusión de la información es el motivo de ser de las bibliotecas y debe ser su mayor preocupación; ésta puede llevar al usuario hacia el mismo documento primario (o su reproducción), la referencia al documento por medio de distintos productos secundarios, la información contenida en el documento que aparece en diferentes productos terciarios y hacia las fuentes de información. Entre las formas de difusión más comunes figuran:

- El texto, ya sea reproducido en documentos corrientes (boletines de información, boletines bibliográficos) o grabados en memorias magnéticas para consulta en equipos informáticos (impresora, pantalla, disco compacto).

- Verbal, desde luego, ocupa un puesto muy importante, bien sea de persona a persona (informe de viva voz o telefónicos, informes grabados en contestador automático o cassettes sonoros, consultas) o grupos (conferencias, reuniones de información, visitas, concursos, etc.).

También puede haber difusión por medios audiovisuales

tales como videos, grabaciones, películas o diapositivas. Esto supone que se cuenta con los medios para producirlos o para ordenar su reproducción y con los medios de lectura apropiados. Estos pueden ser ocasionales o permanentes.

Una demanda ocasional se resuelve con una búsqueda puntual y rápida, realizada directamente por el usuario o por un especialista de la información, comisionado por él. La demanda permanente repetitiva se satisface mediante operaciones continuas llevadas a cabo por las unidades de información con el fin de buscar y hacer llegar periódicamente a los usuarios la información en forma de documentos secundarios (listas de adquisiciones, boletines bibliográficos, entre otros) o terciarios (síntesis, reseñas y revisiones).

Tipos de difusión de la información

- Pasiva: En la cual el usuario puede dirigirse a las unidades de información para que éstas le resuelvan el problema .

- Activa: La unidad de información se adelanta al usuario, ofreciendo los productos documentales que juzgue útiles, según el análisis que se ha hecho de sus necesidades o revelándole los problemas de información y ayudándole a resolverlos.

La promoción de las unidades de información tiene por

objeto dar a conocer a los usuarios potenciales tanto las unidades como los servicios, explicar las ventajas que pueden derivar de ellas y obtener su concurso y apoyo. La promoción se vale de distintas técnicas, como las visitas de orientación, los contactos personales, la publicación directa o en la prensa y el suministro de servicios como plan de apoyo.

Quien diseña un sistema, si es sagaz, reconoce que el usuario de la información debe ser un participante activo del sistema y que sus necesidades condicionan el diseño (Guinchat, 1983, p. 143).

El servicio de información debe anticiparse a los requerimientos de sus usuarios, adecuarse y ser sensible a ellos. En algunas situaciones, los usuarios pueden no conocer completamente las muchas fuentes y servicios de información disponible o potencialmente disponible. Quien diseña y dirige el sistema de información debe guiar al usuario hacia las fuentes y servicios pertinentes y, con frecuencia, suministrarle un servicio adaptado a la medida de sus exigencias.

4. Estudios de necesidades de información

Comprenden cuestionarios, entrevistas llevadas a cabo sobre planes bien estructurados; el resumen de los datos que arrojan los documentos de control de las bibliotecas (por ejemplo: ficheros de préstamo, registro de demandas de

fotocopias, etc.), la observación del comportamiento, el análisis de registros en el que el usuario durante cierto tiempo dedica todas sus actividades de información, análisis de los documentos producidos por los usuarios, de los documentos administrativos, la prueba de nuevos servicios y productos o formas de presentación o de acceso.

La elección de un método depende en primer lugar de los objetivos del estudio y en segundo lugar de la posibilidad de adquirirlos a un precio justo, teniendo en cuenta naturalmente los medios de que se dispone y la utilización probable de los resultados.

5. Formación de usuarios

Para Wilson (1980, p. 21), "la formación de usuarios es el proceso por el cual se capacita a los usuarios de una biblioteca, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla". Tradicionalmente este programa se ha dado con el único propósito de familiarizar al usuario con los materiales de la biblioteca o dar a conocer bibliografías exhaustivas, olvidándose y dejando de lado factores tan importantes como son las necesidades y el comportamiento del usuario en la búsqueda de la información.

Con el desarrollo de un proyecto de este tipo se logra la motivación y cambio de actitud del usuario hacia la

búsqueda de información, de esta manera, se fomenta la idea de que investigar es útil para cada campo, para la toma de decisiones y para la adopción de prácticas laborales y eficaces.

a. Objetivos

Los objetivos de un programa de formación de usuarios están destinados a orientar e instruir a los usuarios reales y potenciales ya sea en forma individual o colectivamente. Dentro de estos, (Morales U., 1990. p.35) cita algunos:

- Reconocer sus propias necesidades de información.
- Formular estas necesidades.
- Hacer que el usuario sea autosuficiente en la búsqueda de información y poder llenar sus necesidades.
- Formar al usuario para que realice un adecuado uso de los diferentes recursos de información y por tanto un mejor aprovechamiento de ésta.
- Dar al usuario técnicas que le permitan seleccionar y condensar la información relevante sobre determinado tema.
- Promover un nuevo concepto sobre el uso y manejo adecuado de la información, convirtiéndose el bibliotecólogo en orientador o facilitador de medios para las cosas de mayor dificultad.

En una biblioteca además de conocer las necesidades de información de los usuarios y de contar con una buena colec-

ción, el profesional debe aplicar otras técnicas que permitan aprovechar los recursos al máximo y esto lo logra con un programa bien diseñado de formación de usuarios. Una vez que se haya aplicado este programa, el bibliotecólogo podrá disponer de más tiempo para realizar otras labores.

b. Metodologías

Antes de llevar a cabo un programa de formación, se debe incentivar o educar al usuario sobre la importancia y el valor de la información. Una vez logrado esto, se procederá a realizar diversas actividades que lo capaciten en el uso de los recursos informativos y de los servicios de información.

El programa debe incluir:

- Un estudio de usuarios que contemple:
 - a. Determinación de las principales categorías
 - b. Determinación de las necesidades y comportamiento
 - c. Determinación de grados de educación
- Recursos humanos, bibliográficos y materiales necesarios.
- Cronograma

Estos pasos ayudan a enfocar las acciones por desarrollar en la aplicación de un programa de formación.

Las etapas varían según el tipo de usuario al que va destinado; estos pueden ser: niños, jóvenes, estudiantes de nivel universitario y usuarios especializados.

Con el fin de que el usuario logre el dominio y la destreza en el uso de la información se puede recurrir a varias modalidades:

1. Cursos de orientación: Para estudiantes que llegan por primera vez a la biblioteca, con el objetivo de informar, dar a conocer los servicios y utilización de ella.
2. Charlas: Pueden ser diseñadas de acuerdo con el grado de formación académica del usuario y los temas que le interesa saber en el campo de la bibliotecología.
3. Seminarios: Deben realizarse con programas ya establecidos, pueden ser dados en forma interna o externa.

B. EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA EN UN MUSEO

La función e importancia de las bibliotecas de los museos no han sido cuidadosamente definidas e investigadas, a pesar de que su existencia no es reciente, pues Root (1980) menciona que la primera biblioteca de museo en los Estados Unidos data de 1791.

Se han creado en los grandes museos en que se ha manifestado claramente la necesidad de contar con una biblioteca, a pesar de que no siempre se ha comprendido la importancia de que el personal sea profesional. Lo mismo ocurre en los museos nuevos y pequeños, en que el número de personal es menor y también el presupuesto, por lo que la necesidad de una biblioteca y un bibliotecólogo no es

comprendida y frecuentemente se considera un lujo.

Para Ratner (1980, p.7) el objetivo principal de una biblioteca de museo es coleccionar, catalogar y diseminar la información necesaria para apoyar el trabajo de los conservadores, administradores y el personal que trabaja en las exhibiciones y la educación. Además, la biblioteca puede brindar servicio a la comunidad en los campos de interés del museo.

Es así como las bibliotecas de museos pueden desempeñar un papel muy importante en investigaciones, actividades educativas y exhibiciones del museo. La dimensión en cuanto a materiales que se ofrece en este tipo de bibliotecas varía de un lugar a otro. En algunos sitios se ofrecen sólo libros, otros ofrecen además películas, diapositivas, vídeos, materiales impresos y de archivo. Otro punto en que difieren las bibliotecas de museo con respecto a otras bibliotecas es en la accesibilidad de público a los servicios, en ciertas bibliotecas de museos no se permite el acceso a ningún público, sino que sólo a los especialistas o investigadores.

Se puede afirmar que la función de la biblioteca de un museo está íntimamente relacionada con las actividades de educación y divulgación, sobre todo porque estas últimas muestran a la comunidad el potencial del Museo como centro de investigación y consulta al cual pueden recurrir para evacuar sus inquietudes en torno a la historia natural y cultural.

Si bien, las exhibiciones son el punto de comunicación principal del Museo con el público, ellas no pueden contener toda la información para responder a los diferentes intereses de un público que se caracteriza por tener diferentes grados de escolaridad. De ahí que elementos complementarios a las exhibiciones, tales como las bibliotecas, sean necesarios para profundizar en las diferentes temáticas que tratan.

1. Servicios

Algunos servicios que comúnmente se dan en las bibliotecas de museos incluyen la adquisición, el préstamo interbibliotecario, referencia, búsquedas de literatura especializada y elaboración de bibliografías.

A diferencia de otras bibliotecas, las de los museos son usadas más por el personal del museo al que pertenecen. Algunos ejemplos de los servicios especiales que se brindan al personal son, búsqueda y compra de libros para la identificación de artefactos para curadores, selección de materiales para uso de exhibiciones, acceso a bases de datos especializadas, asesorías para la preparación de tesis o memorias y otros dependiendo de los recursos con que se cuenta.

2. Personal

El reconocimiento del bibliotecólogo de museos como miembro integral de la institución debería ir parejo con el reconocimiento del trabajo del conservador, diseñador, en-

cargado de registro o educador. Es importante la capacitación de este profesional en recuperación de la información, experiencia en la adquisición de libros y publicaciones periódicas, catalogación, indización, préstamos interbibliotecarios, bibliografías o estar bien familiarizados con los problemas de conservación de papel y encuadernación de libros, procedimientos en la edición y publicación, de esta manera podrá colaborar con todos los investigadores de la institución.

La tarea del bibliotecólogo es garantizar que la literatura esté actualizada en la biblioteca y debidamente procesada, y que esta información circule. Debería estar en contacto con las unidades de información especializados en museos; tales como, el ICOM (International Council Of Museums, Paris) y otros. El trabajo de este profesional puede ser el principal apoyo de los investigadores del museo.

Los curadores y encargados de registro deben contar con material básico de referencia en las materias o temas en que se especializa el museo, por lo que también deben estar involucrados en la selección de este material.

Otras áreas en donde el bibliotecólogo puede asistir a los especialistas son en proyectos, publicaciones, en la elaboración de bibliografías, dudas sobre copyright y en otras actividades más. Es esencial que establezca mecanismos para que el personal se entere de las nuevas publicaciones

periódicas y adquisiciones. En algunos museos hacen circular listas mensuales, otras tienen un lugar donde muestran las recientes adquisiciones.

Estos profesionales deben conocer la programación anual de la institución, además del trabajo individual de los investigadores del museo, ya que la posición de éste es facilitar el trabajo del equipo y cooperación para todo el personal.

Dependiendo del tamaño del museo y de la cantidad de personal con se cuenta, el bibliotecólogo, además de la biblioteca, puede coordinar el trabajo del archivo, libros raros, impresos y grabados, diapositivas, colección de audiovisuales.

En instituciones grandes, posiblemente especializadas, los bibliotecólogos son profesionales con experiencia y se concentran en actividades exclusivamente de la biblioteca. Es recomendable que este tipo de profesional tenga algún conocimiento sobre colecciones de museos, en áreas especializadas tales como: historia, numismática, ferrocarriles y otras.

C. LAS BIBLIOTECAS EN LOS MUSEOS

La información que se obtuvo de los cuestionarios enviados a las diferentes bibliotecas de museos internacionales, (Ver apéndice No. 1), permite conocer su funcio-

namiento y demás características. Estas Bibliotecas están especializadas en Arqueología, Antropología, Arte, Arquitectura, Historia Natural y Museos. El tamaño de sus colecciones oscilan entre 15.000 a 120.000 volúmenes. Entre los servicios que ofrecen están: referencia, préstamo a sala, fotocopiado y búsquedas en línea. Una de estas unidades de información integra una red de bibliotecas especializadas, ofreciendo como servicio el acceso a las colecciones de las otras unidades participantes. Los servicios son brindados a las siguientes categorías de usuarios:

- Personal de la institución
- Investigadores
- Estudiantes universitarios
- Público en general

Para el procesamiento de la información la mayoría utilizan el sistema de Clasificación Decimal Dewey, en otros casos la clasificación de la Biblioteca del Congreso o su propio sistema, además de las Reglas de Catalogación Angloamericanas.

En cuanto a la automatización de estas bibliotecas, algunas a finales de 1992 inician este proceso con la aplicación del programa CDS/ISIS, UTLAS, DIALOG y FOX-PRO2.

D. BIBLIOTECAS DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

1. Reseña histórica del Museo Nacional de Costa Rica

El Museo Nacional de Costa Rica fue creado mediante acuerdo No. 60, del 4 de mayo de 1887, con el objetivo de dotar a la Nación de un establecimiento público en donde los productos naturales y artísticos del país fueron depositados, clasificados y exhibidos.

Entre 1887 y 1930 el museo se va a caracterizar por ser un centro de investigación científica, sobre todo en el campo de las ciencias naturales, participando en la labor una serie de estudiosos nacionales y extranjeros, como Anastasio Alfaro, Henry Pittier y Pablo Biolley.

El museo mantuvo, además, una importante actividad de difusión a nivel internacional, ayudando a la participación de Costa Rica en varias exposiciones como la celebrada en Madrid en 1892 con motivo del cuarto centenario del descubrimiento de América y la de Chicago de 1893 (Más de cien años..., 1987. p. 16).

Los primeros años del siglo XX marcaron una época difícil para el Museo Nacional debido a los recortes presupuestarios que sufría constantemente; además, de que no contaba con un local propio, por lo que se dieron varios traslados de sede.

En 1917 el Museo Nacional pasa a formar parte de la

Secretaría de Instrucción Pública, ya que antes pertenecía a la Secretaría de Fomento, con lo cual hay un reconocimiento por parte del Estado de su importancia como institución de apoyo educativo.

A partir de la década de 1930 el Museo entra en un período (1930-1970) de mayor dinamismo, en el cual, junto con sus actividades de investigación, desarrollará funciones educativas en una labor de apoyo a centros de enseñanza primaria y secundaria del país. Además, se llevan a cabo una serie de esfuerzos con el fin de lograr una ampliación del material de exposición y de incrementar las tareas de consulta y divulgación de los conocimientos científicos, tratando de hacer más accesibles para el público los resultados, tanto de sus propias investigaciones como de los trabajos realizados fuera de la institución.

En 1948 se produjo un hecho importante tanto para el país como para el Museo Nacional: la entrega del antiguo Cuartel Bellavista como local permanente para el Museo Nacional, cuyo acondicionamiento se inició en 1949, haciéndose las modificaciones necesarias para impedir que se utilizara con otros fines.

En 1971 el museo fue incorporado al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Durante esta década se fue dando un aumento sostenido en el personal técnico y profesional, permitiendo que los departamentos existentes

(Ciencias Naturales y Antropología e Historia) emprendieran, de nuevo, amplios programas de investigación, incluyendo importantes trabajos de campo y laboratorio; así como, un programa de divulgación de los resultados (Más de cien años ..., 1987. p. 46). Se comenzaron a tomar una serie de medidas, por parte del Estado, para la protección del patrimonio cultural y natural del país, lo que viene a reforzar el trabajo del Museo Nacional.

En la década de 1980 se dio un cuestionamiento interno sobre la verdadera función que el Museo Nacional debía cumplir, para lo cual se creó el Departamento de Registro de Patrimonio Cultural y Natural y el Departamento de Servicios Técnicos, áreas primordiales para cumplir con el control y manejo adecuado de las colecciones y llevar a cabo las actividades que permitieran una comunicación y divulgación del ser costarricense por medio de los instrumentos propios de un museo.

Además, del incremento de personal se da un proceso de capacitación y formación continua en las diferentes disciplinas, no sólo por la ausencia en nuestro país de preparación académica en este campo, sino para establecer un concepto más claro del papel del Museo y sus funciones. Con los aportes económicos logrados en esta década se inició el proyecto de reestructuración, remodelación y expansión del Museo Nacional de Costa Rica, así como la adquisición de

equipos y sistemas que permitan un mejor cumplimiento de sus funciones. Se espera en los años venideros consolidar, además de la remodelación y expansión del espacio físico, los programas de investigación, divulgación y comunicación del Patrimonio Cultural y Natural de Costa Rica.

Para 1992, quedan aún más claramente definidos los propósitos del Museo Nacional, ya que le corresponden funciones esenciales que definen su trabajo, tales como: Adquirir, conservar, investigar y comunicar sobre el patrimonio cultural y natural de Costa Rica. Para dar cumplimiento con estas funciones, el Museo Nacional cuenta con aproximadamente 85 millones de colones, producto de subvenciones del gobierno central, impuestos específicos y venta de boletos de ingreso al museo (Informe de Labores, 1992. p. 4).

Su personal asciende a 90 funcionarios entre los que se incluyen administración, vigilancia, misceláneos, investigadores, personal de apoyo administrativo y otros, que con su esfuerzo y dedicación hacen posible aprovechar al máximo los recursos existentes para brindar un servicio eficiente a la comunidad costarricense. Con la creación de la sección de Educación y Divulgación en 1991, se inició un importante trabajo de proyección hacia la comunidad nacional, ofreciendo actividades diversas durante todo el año. El objetivo ha sido poner al alcance de la comunidad la riqueza de los

conocimientos que la institución genera en los campos de la historia natural y cultural del país. Es así como el Museo Nacional de Costa Rica actualmente trabaja en cinco grandes áreas: Arqueología, Historia Natural, Educación, Administración y Registro del Patrimonio Arqueológico.

2. Estructura

El Museo Nacional de Costa Rica es una institución adscrita al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, de acuerdo con el orden jerárquico sigue la Junta Administrativa, formada por siete miembros nombrados por el Poder Ejecutivo. (Anexo No.1)

La Dirección General, ejecuta las directrices dictadas por la Junta Administrativa. Cuenta con el servicio de asesorías internas y asesorías externas cuando se consideran necesarias en cualquier área de competencia para el Museo Nacional. Además se cuenta con un auditor interno, el que se encarga de la revisión y control de ciertas normas dictadas por la Contraloría General de la República.

La distribución de los cinco departamentos es la siguiente:

a. Departamento Historia Natural, nace con la creación del Museo Nacional nutrido con el aporte de la investigación realizada por los naturalistas de la época. Lo conforman las secciones de Botánica, Zoología (entomología, ornitología, mastozoología) y Geología.

Objetivos

- Estudiar, interpretar e incrementar las colecciones de los especímenes biológicos y geológicos del Museo Nacional.

- Promover y apoyar los esfuerzos que se hagan en relación a la protección y preservación del patrimonio natural costarricense.

- Contribuir al mejoramiento de la investigación, protección y divulgación del patrimonio natural.

- Poner a la orden de la sociedad nacional y extranjera los resultados de las investigaciones que se realicen por medio de exhibiciones, publicaciones, conferencias y otros medios de comunicación y divulgación.

- Coordinar actividades de orden investigativo y divulgativo con otros departamentos del Museo Nacional, así como con otras instituciones nacionales y extranjeras, orientadas a preservar y divulgar el patrimonio natural del país para lograr una visión integral del medio costarricense.

- Adquirir los ejemplares necesarios para las exhibiciones que sobre historia natural realice el Museo.

(Documento políticas del Museo Nacional de Costa Rica. 1986. p. 10).

b. Departamento Registro de Patrimonio Cultural y Natural, constituido por dos secciones, una de Registro Público del Patrimonio Nacional Arqueológico y Registro de bienes

culturales y naturales del Museo Nacional. Su creación está fundamentada en el artículo 8 de la Ley de 1938 y en el artículo No. 16 de la Ley No. 6703 de 1982; con la finalidad de inscribir los objetos arqueológicos que están en manos de particulares.

Objetivos

- Registrar, catalogar e inventariar el patrimonio cultural y natural en custodia del Museo Nacional, así como el comprendido en las leyes #7 del 6 de octubre de 1938 y la #6703 de diciembre de 1981.

- Servir de fuente de datos y materiales para la investigación y divulgación.

- Inscribir los bienes arqueológicos costarricenses, asegurando su protección, conservación y puesta en valor para las generaciones presentes y futuras.

- Servir de apoyo a la Comisión Arqueológica Nacional para la aplicación y divulgación de la Ley No. 6703 sobre defensa y conservación del patrimonio nacional arqueológico.

- Actuar como fuente de datos para futuras investigaciones y divulgación del patrimonio nacional arqueológico.

- Velar por el cumplimiento y la implementación de las políticas y lineamientos en el manejo de colecciones.

(Ibid. p. 18).

c. **Departamento de Antropología e Historia**, con tres secciones: Arqueología, Antropología social e Historia.

Objetivos

- Estudiar, interpretar e incrementar las colecciones antropológicas e históricas del Museo Nacional de Costa Rica.

- Promover y apoyar los esfuerzos que se hagan en relación a la protección y preservación del patrimonio cultural costarricense.

- Fortalecer las bases científicas para la comprensión de las culturas precolombinas de América mediante la investigación estudio diacrónico y sincrónico en el campo de la antropología y la historia costarricense.

- Poner a la orden de la sociedad nacional y extranjera los resultados de las investigaciones que se realicen por medio de exhibiciones, de publicaciones, conferencias y otros medios de comunicación y divulgación.

- Coordinar actividades de orden investigativo o divulgativo con otros departamentos del Museo Nacional, así como con otras instituciones nacionales y extranjeras, orientadas a preservar y divulgar el patrimonio cultural del país, para lograr una visión integral del hombre costarricense. (Ibid. p. 13).

d. **Departamento de Servicios Técnicos**, con las secciones de Educación, Conservación y Restauración, Divulgación y Museografía. A pesar de que las bibliotecas son parte de

este departamento, no aparecen indicadas en el organigrama general de la institución.

Objetivos

- Promover, coordinar, implementar y evaluar las actividades para la proyección de las labores de investigación y conservación del Museo, en lo concerniente al patrimonio cultural y natural.

- Promover la imagen del Museo Nacional como institución al servicio de la sociedad costarricense, por medio de actividades educativas y recreativas que respondan a las necesidades y aspiraciones del público nacional y extranjero.

- Elaborar, coordinar ejecutar y evaluar programas de investigación que establezcan los criterios para la conservación de los bienes que custodia el Museo Nacional.

(Ibid. p. 19).

e., **Administración**, dividido en las siguientes secciones: Personal, Finanzas, Servicios Generales y Proveeduría.

Tiene como propósito la administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, económicos y estructurales que permitan llevar a cabo el objetivo principal de la institución como es el rescate, conservación, investigación y comunicación de nuestro patrimonio cultural y natural en el entorno físico y social en que se desarrolla la sociedad.

3. BIBLIOTECAS DEL MUSEO NACIONAL

Las colecciones de las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica, han crecido paralelamente al crecimiento de la institución, se inician con las colecciones de Don Anastasio Alfaro, Henry Pittier y otros investigadores precursores de este museo, que cuenta hoy con 105 años de enriquecimiento científico y cultural.

Estas colecciones se encontraban separadas en estantes cerrados (armarios con puerta de vidrio), según su especialidad (botánica, etnología, geología, zoología y la sección de obras generales), a las que erróneamente se les llamaba "biblioteca" (Valerio Rodríguez. 1939. p. 23). En 1896 (Museo Nacional. Informe. p. 3.) la colección fue creciendo gracias a donaciones recibidas de países como Austria, Canadá, Francia, Italia, Estados Unidos y Guatemala.

Desde 1904 en adelante se establecieron formalmente los canjes, para lo cual el Museo enviaba los boletines y anales, además de la publicación "Páginas Ilustradas" (Museo Nacional. Informe. p.18), lo que permitió que cada vez aumentara este tipo de intercambio. Las publicaciones recibidas eran especializadas sobre todo en botánica, entomología y arqueología. Para esta época no se tenía una persona responsable de la biblioteca, el director de la institución era quien atendía todo lo relacionado con ella.

A partir de 1910, se da una decadencia como producto de

la Guerra Mundial, suspendiéndose todo tipo de correspondencia a y envío de publicaciones. Poco a poco se reestablecen las relaciones con otros países y por ende el intercambio y donación de publicaciones.

En 1913 el director del Museo gestiona la compra de materiales para la elaboración de estantes (Carta de Clodomiro Picado, a Anastasio Alfaro, Director del Museo Nacional, San José, C. R., 10 de setiembre, 1913), dando impulso al funcionamiento y crecimiento de las colecciones bibliográficas de la institución, de ahí que siempre se ha dicho que las colecciones de estas bibliotecas son realmente muy valiosas, pues sirvieron de base para desarrollo y difusión de la institución.

Es así como cuenta con preciadas colecciones adquiridas en estas épocas, tales como la del Carnegie Institution, Biología Centrali Americana y la del Smithsonian Institution; de la cual el Museo Nacional es una de las 6 instituciones del mundo que posee esta colección (Gamboa, Héctor. Comunicación personal. 7 de octubre, 1992).

Las colecciones habían permanecido en un mismo lugar (Botánica y Antropología), pero conforme creció la institución y por lo tanto la cantidad de personal, estas colecciones se separan y son administradas por el responsable o director de cada departamento, Historia Natural y Antropología e Historia; además se ubican en el espacio físico de

cada uno de ellos.

El contrato de personal específicamente para labores bibliotecarias, se inicia a partir de 1971 (Caja Costarricense de Seguro Social. Planilla Mensual para el movimiento de los trabajadores. Museo Nacional de Costa Rica. 1971). (Ver Apéndice No. 5). A pesar de que hasta esta fecha comienza a trabajar personal especializado en el campo, ya en 1969 se estaba pensando en utilizar un sistema de clasificación, pues la persona encargada debía trabajar de memoria, la responsable de la biblioteca en ese momento, se pronuncia al respecto:

Esperamos que prontamente esta irregularidad se pueda superar clasificándola debidamente en base a un sistema lo más universal (posiblemente nos basemos en el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (Museo Nacional, Junta Administrativa. Informe, 1969. p. 38).

En ese momento se adquiere el sistema de clasificación que aún hoy día se utiliza. De las llamadas bibliotecas la que más crecía era la de botánica, pues con ella crecía también el Herbario Nacional, por eso se consideraba quizá la más completa en su género que existía en el país. Para su mayor divulgación se tenía la inquietud de elaborar catálogos a fin de enterar a las personas interesadas sobre lo que se tenía.

Con el surgimiento de las Revistas Brenesia en 1972 y Vínculos en 1975, se vienen a formalizar aún más los conve-

nios de canje, lo que ayuda tanto al enriquecimiento de las colecciones, como a la divulgación de las investigaciones hechas por el Museo Nacional de Costa Rica. Es hasta 1982 cuando se crea el Departamento de Servicios Técnicos y las bibliotecas pasan a formar una sección de dicho departamento.

Poco a poco se van desarrollando estas bibliotecas hasta llegar a lo que son hoy. Brindando servicio a los investigadores de la institución y a todo tipo de usuario que requiera de ellas, siempre y cuando la temática de su interés esté enmarcada en las especialidades propias de su naturaleza (arqueología, antropología, museografía, historia patria e historia natural). Se mantienen canjes con 363 instituciones nacionales e internacionales. Suscripción de 20 títulos de publicaciones periódicas.

Algo importante de mencionar, es la falta de espacio que desde sus inicios ha afectado estas bibliotecas y con mucho más razón en estos momentos que sus colecciones continúan creciendo.

a. Situación actual de las bibliotecas

El Museo Nacional cuenta con dos bibliotecas especializadas que cumplen con los mismos objetivos, sin embargo estas colecciones están especializadas en áreas diferentes.

- BIBLIOTECA DE ANTROPOLOGIA

Se especializa en las áreas de Arqueología, Museografía e Historia Patria; con una colección de aproximadamente 25.000 volúmenes. Además, en esta biblioteca se lleva el control de suscripción y canje de las revistas Brenesia y Vínculos publicadas por el Museo Nacional.

Su espacio físico es de 48.4 mts². distribuidos en sala de lectura, zona de trabajo y acervo. (Apéndice No. 6)

- BIBLIOTECA DE HISTORIA NATURAL

Especializada en Botánica, Entomología, Geología y Ornitología; el tamaño de su colección es de aproximadamente 50.000 volúmenes.

Consta de 69 mts². incluida la zona de trabajo, la sala de lectura y acervo. (Apendice No. 7).

b., Objetivos de las Bibliotecas

- Objetivo general

Satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

- Objetivos específicos

- Poner a disposición de los usuarios el contenido de

las colecciones por medio de catálogos, listados y bibliografías.

- Apoyar al personal de la institución en la realización de sus investigaciones.

- Brindar información para el montaje de las exposiciones.

- Mantener contacto con instituciones nacionales y extranjeras relacionadas con las áreas de interés para el museo.

- Incrementar el contenido de las colecciones siguiendo la política establecida para brindar servicio de la mejor forma posible.

c. Usuarios

El total de usuarios atendidos por ambas bibliotecas es de aproximadamente 200 por mes. Entre ellos se tienen:

- Investigadores del museo
- Estudiantes de secundaria
- Estudiantes universitarios
- Investigadores nacionales y extranjeros
- Personal de la institución
- Público en general.

Cabe aclarar que si bien se brindan servicios a usuarios externos, no son los más importantes, desde su inicio el investigador del Museo está considerado como usuario princi-

pal y se continúa con esa política, por lo que cada vez se hace más necesario, que las bibliotecas realicen un estudio sobre necesidades de información, que al final redundará en beneficio o desarrollo de la propia institución.

d. Servicios y productos

Entre los servicios brindados están:

- Préstamo a sala
- Fotocopias
- Referencia
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo a domicilio al personal de la institución

Como productos, se obtienen la elaboración de bibliografías sobre algún tema específico a solicitud de algún investigador y los listados de nuevas adquisiciones que se hacen circular en los diferentes departamentos.

e. Recursos humanos

Las bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica cuentan con el siguiente personal:

- Una bibliotecóloga coordinadora de ambas bibliotecas
- Una bibliotecóloga encargada de la biblioteca de Historia Natural.
- Una asistente de bibliotecología encargada de suscripción y canje.

f. Recursos técnicos

Para la clasificación del material se utiliza el Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso y para la descripción bibliográfica se hace uso de las Reglas de Catalogación Angloamericanas.

g. Recursos materiales y físicos

Recientemente cada biblioteca adquirió un equipo de cómputo por lo que se está iniciando el proceso de automatización, utilizando para ello el programa Microisis. Con este programa se han creado varias bases de datos, entre ellas:

- ACERVO: Base de datos que contiene toda la información que es procesada, ya sean libros, artículos de publicaciones periódicas, separatas, tesis, conferencias, etc.
- USU: Base que permite llevar el control de préstamo de documentos a los usuarios internos.
- SUCA: Base de datos creada especialmente para el control de suscripción y canje, en ella aparece cada institución o persona con sus respectivos datos, según sea el caso.
- REVIST: En esta base se mantiene el control de la colección de publicaciones periódicas.

Además se cuenta con otros programas tales como el Word Perfect, Harvard Graphics, Formtool, Express Calc, los que permiten agilizar más todas las actividades laborales

realizadas en estas bibliotecas.

Así, la biblioteca puede proyectarse cada día más, presentándose la oportunidad de brindar nuevos servicios en un futuro cercano.

En cuanto a su mobiliario, cada biblioteca cuenta con una mesa y seis sillas para atención de usuarios. Poseen sus respectivos catálogos de autor, título y materia, archivos de correspondencia y ficheros de control de publicaciones periódicas.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

OBJETIVO GENERAL 1.

TIPO DE INVESTIGACION

El objetivo general 1 se define como una investigación descriptiva, pues el trabajo realizado es un diagnóstico de las necesidades de información y de servicios de los usuarios internos y externos de las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica y que el autor Donald Ary la define como la investigación que:

...Trata de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos. Con ellos se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento de estudio... el objetivo consiste en describir lo que existe con respecto a las variaciones y a las condiciones de una situación (Ary, 1985, p.308).

Definición que se adapta al tipo de investigación que se realizó, ya que como primera etapa se hizo una evaluación de la situación actual del problema para la obtención de los datos y con ellos llegar a conclusiones, las que permitieron definir los lineamientos de una propuesta.

SUJETOS DEL ESTUDIO

Para determinar las necesidades de información y servicios, los mismos usuarios de la biblioteca proporcionaron dicha información, seleccionándose al personal

investigador de la institución y a otros investigadores que frecuentan las bibliotecas. Se contó además con la información que brindó el personal encargado de las bibliotecas por medio de una entrevista.

La muestra se eligió de una población cuyo total no era conocido, dividida en dos estratos que son:

1- Los usuarios internos, que son los investigadores del Museo Nacional, alcanzan un total de 35.

2- Los usuarios externos, fueron los estudiantes, investigadores o instituciones afines, que durante un mes hicieron uso de las bibliotecas. Este muestreo fue un muestreo estratificado al azar, ya que la información recolectada proviene de los estratos anteriormente definidos.

El número de elementos proveniente de cada estrato está determinado por cuota. La cuota es definida por el número de usuarios de cada estrato que hicieron uso de los servicios de las Bibliotecas del Museo Nacional, en el período definido. En general, el tipo de muestreo se puede definir como un muestreo de cuota estratificado. Para la definición de la muestra y tabulación de los datos se contó con la colaboración de un especialista en estadística.

FUENTES DE INFORMACION

Como fuentes de información utilizadas se tienen las siguientes:

- Revisión de documentos propios del funcionamiento de la biblioteca (manual de procedimientos y reglamento).
- Revisión bibliográfica para fundamentar el marco teórico.

VARIABLES

Las variables se identificaron en función de los objetivos propuestos, éstas son:

- Tipo de usuario
- Necesidades de información
- Nivel de satisfacción
- Nuevos servicios de información

A continuación se presenta el cuadro de variables con su respectiva definición conceptual y operacional.

VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUM.
Identificar los tipos de usuarios	Tipo de usuario	Persona especializada en determinado campo que requiere informacion	<p>Usuarios internos Arqueologos, Historiadores, Restauradores, Museografos, Educadores, Botanicos, Entomologos y Geografos Ornitologos</p> <p>Usuarios Externos Est. Secundaria Universitarios, investigadores nacionales y Extranjeros</p>	P P a r r e t g e . I 1 y 2
Determinar las necesidades de informacion	Necesidades de informacion	Informacion precisa que requiere un usuario sobre determinado tema	<p>Las determinara el diagnostico por medio de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tematica - Cobertura geografica - Idioma - Tipo de material - Otros 	P P a r r e t g e . II 1-6
Determinar el nivel de satisfaccion de los servicios brindados	Nivel de satisfaccion	Capacidad de las bibliotecas para evacuar las consultas hechas por los usuarios	<p>Se considera: TOTAL Cuando logra obtener toda la informacion requerida, PARCIAL: Cuando logra obtener parte de la informacion. NO SATISFACE No encuentra la informacion requerida</p>	P P a r r e t g e . III 1
Detectar la necesidad de nuevos servicios de informacion	Nuevos servicios de informacion	Nuevas alternativas de servicio al usuario permitiendo llenar sus necesidades de informacion.	<p>Servicios por ofrecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseminacion selectiva de inf. - Búsquedas Bibliograficas - Resúmenes analíticos - Consultas resueltas - Acceso a Bases - Búsquedas en CD-ROM - Traducción - Reproducción, Otros 	P P a r r e t g e . II 6,7 8 III 2

DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS

Con el propósito de recopilar los datos que responden al objetivo general 1 y sus respectivos objetivos específicos, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a. **Cuestionario:** Enviado a diferentes bibliotecas de museos internacionales. (Apéndice No. 1)
- b. **Cuestionario:** Dirigido a los usuarios internos y externos de la Biblioteca (Apéndice No. 2).
- c. **Guía para Entrevista** al personal de la biblioteca y otras bibliotecas. (Apéndice No.3)
- d. **Hoja de observación,** para las bibliotecas que se visitaron. (Apéndice No. 4)

Cuestionario

El cuestionario confeccionado se distribuyó en dos grupos, uno que se definió como usuarios internos y el otro usuarios externos. Este cuestionario consta de 16 preguntas (8 abiertas, 6 de escogencia múltiple y 3 cerradas) distribuidas en tres partes.

RECOLECCION DE LA INFORMACION

Los cuestionarios fueron distribuidos personalmente a los usuarios internos (investigadores) y a los usuarios externos conforme llegaban a consultar la biblioteca. El

tiempo para recolectar los cuestionarios fue de un mes, contando un total de 59 cuestionarios resueltos.

METODOLOGIA PARA LA REALIZACION DE LA PROPUESTA

Objetivo General 2.

a. Para la elaboración de la propuesta de nuevos servicios de información en la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica, se consideró importante el capítulo correspondiente a los antecedentes teóricos.

b. Se consultaron obras bibliográficas como tesis, libros y publicaciones periódicas que tratan sobre temas similares al propuesto, para ello se acudió a diferentes bibliotecas: Biblioteca del Museo Nacional, Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Unidad de Información del IICA.

c. Se tomaron los resultados del diagnóstico, sobre las necesidades de información y servicios de los usuarios reales y potenciales de las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica obtenidos por medio del cuestionario.

d. Se envió un cuestionario a 25 Unidades de Información de Museos internacionales, de las cuales se obtuvo respuesta de 13 instituciones, estas son:

Biblioteca del Museo de la Cultura Peruana, Library Denver Museum of Natural History, Bibliothèque Musée Canadien

des Civilizations, Centro de Información Museológica UNESCO-ICOM, Biblioteca Museo Arqueológico Nacional (España), Provincial Museum of Alberta (Canadá), Biblioteca Museo Nacional de Historia Natural (Chile), Biblioteca Museo Arqueológico La Serena (Chile), Biblioteca Museo Argentino de Ciencias Naturales "Bernardino Rivadavia", Library Cleveland Museum of Art, Brooklyn Museum, Biblioteca Museo Colonial (Guatemala), Museo de las Culturas (México).

Este cuestionario dirigido a las Unidades de Información consta de 9 preguntas, fue traducido al idioma inglés para aquellas instituciones cuya lengua oficial no es el español

Para la recolección y envío de la información se utilizó el correo aéreo y se dio un plazo de cuatro meses de espera.

e. Además, se contó con valiosa información obtenida en otras unidades de información (CEDO-ILANUD, CENIA, IICA, Biblioteca de la Asamblea Legislativa), para lo que se utilizó una Hoja de Observación y una guía para la entrevista.

f. Se obtuvo información proporcionada por el personal de la biblioteca del Museo Nacional, que son quienes con su experiencia, pueden detectar más claramente cuáles son las necesidades y prioridades.

LIMITACIONES DEL DIAGNOSTICO

Uno de los problemas que se presentó, fue en la etapa de recolección de los datos del cuestionario, pues el mes de noviembre es el de menor afluencia de público a las bibliotecas y por el tiempo programado para el desarrollo del proyecto, no se pudo esperar más. Por otro lado, en el grupo correspondiente a usuarios internos, no todos devolvieron el cuestionario en el tiempo indicado, por razones ajenas a la investigación.

Se trabajó con un total de 59 usuarios (internos y externos), lo que para efectos del trabajo equivale al 100%.

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Presentación de los datos

Para analizar la información de los cuestionarios se procedió a realizar lo siguiente:

- Tabulación de las respuestas obtenidas de los cuestionarios distribuidos a usuarios internos y externos. Se obtuvieron los datos por cada grupo y también por el total de la muestra.
- La información se analizó de acuerdo con la teoría expuesta, se presenta en cuadros ordenada según las variables con sus respectivas frecuencias absolutas y relativas, y un resumen explicativo, además se elaboraron gráficos con el fin de representar los resultados del diagnóstico.

Interpretación de los datos

La interpretación de los datos se realizó según cada una de las variables anteriormente definidas y que se exponen a continuación.

Variable 1.

Tipo de usuario

Se definen de la siguiente manera:

Usuarios internos

Los usuarios internos son los investigadores del Museo Nacional de Costa Rica, entre ellos: arqueólogos, histo-

riador, museógrafo, educador, botánico, entomólogo, etc.

Del total de estos usuarios, que son 35, se obtuvo respuesta de 29, que se representaron como el 100% de este grupo.

Usuarios externos

Como usuarios externos están definidos los estudiantes de secundaria, universitarios, investigadores nacionales y extranjeros. Se encuestaron un total de 23 usuarios externos, también representado el 100% para este grupo.

1. Ubicación del usuario

a. Profesión

Usuarios internos

Los usuarios internos de las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica, que fueron encuestados suman un total de 29, como se aprecia en el cuadro No. 1, el mayor porcentaje está representado por los arqueólogos y los biólogos.

CUADRO NO.1
USUARIOS INTERNOS

PROFESION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Antropólogos	2	6.9%
Arqueólogos	12	41.5%
Biólogos	8	27.7%
Diseñadora gráfica	1	3.4%
Educador	1	3.4%
Geógrafo	1	3.4%
Geólogo	1	3.4%
Historiadores	2	6.9%
Secretaria	1	3.4%
TOTAL	29	100.0%

Estos investigadores pertenecen al departamentos de antropología e historia natural y tienen a su cargo importantes proyectos de investigación por lo que requieren constantemente de una mayor actualización, de ahí que el contenido de la biblioteca debe ser principalmente en estas áreas.

Usuarios externos

Los usuarios externos encuestados fueron 23, de los cuales la mayoría son estudiantes universitarios, que siguen carreras afines a la antropología, biología y turismo. Estos datos están representados en el siguiente cuadro.

CUADRO No.2
USUARIOS EXTERNOS

PROFESION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Agronomía	1	4.3%
Antropólogo	1	4.3%
Arqueólogo	2	8.7%
Biólogo	2	8.7%
Estudiante secundaria	5	21.8%
Estudiante universitario	12	52.2%
TOTAL	23	100%

b. Nivel académico

En cuanto al nivel académico de los usuarios internos, la mayor parte son profesionales, egresados universitarios y estudiantes universitarios avanzados.

Por su parte los usuarios externos, como ya se ha mencionado, en su mayoría son estudiantes universitarios de todos los niveles y estudiantes de secundaria.

c. Institución en la que laboran o estudian

Debido a que los 29 usuarios internos encuestados son investigadores de la institución, se entiende que el 100% de estos laboran para el Museo Nacional de Costa Rica. Sin embargo, se puede destacar que 9 de ellos o sea un 31%, trabajan o estudian en la Universidad de Costa Rica.

Los usuarios externos por lo general solamente estudian, ya sea en la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, ULACIT, Instituto Tecnológico y Colegios oficiales.

Variable 2.

Necesidades de información

Se han definido como necesidades de información los datos precisos que requiere un usuario sobre determinado tema. Para detectarlas se han tomado en cuenta los siguientes indicadores:

a. Temática de interés

Usuarios internos

Los resultados obtenidos sobre los temas de interés para los usuarios internos están representados en el cuadro No. 3, en donde se presentan con su respectiva frecuencia absoluta y frecuencias relativas, una para el total de casos y otra para el total de encuestados, ya que los usuarios tenían la oportunidad de citar varios temas de interés, por lo tanto el porcentaje también se ve alterado.

CUADRO No.3

TEMAS DE INTERES PARA LOS USUARIOS INTERNOS

TEMATICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (total de casos)	FRECUENCIA RELATIVA (total de encuestados)
Historia Natural, ethnohistoria,taxo- nomía	4	6.8%	13.8%
Historia y/o geografía de Costa Rica	4	6.8%	13.8%
Ecología y sistemática	5	8.5%	17.2%
Arqueología, antropolo- gía y paleontología	13	22.0%	44.8%
Exposiciones, museos, manejo de colecciones, divulgación, legisla- ción	4	6.8%	13.8%
Biología, medio ambiente	3	5.1%	10.3%
Ornitología	2	3.3%	6.9%
Botánica, etnobotánica, plantas, bromelias	5	8.5%	17.2%
Patrones de asentamien- to y funerarios	3	5.1%	10.3%
Otros	15	25.4%	51.7%
NS/NR	1	1.7%	3.4%
TOTAL	59	100.0%	203.2%

En este punto la información se analizó tal y como la brindaron los usuarios, por lo que no se presenta un alto porcentaje para determinado tema, sin embargo, como se puede observar son partes de grandes áreas como es el caso de patrones de asentamiento y funerarios que corresponden al

tema arqueología, antropología, unidos determinan la temática de interés para este grupo de usuarios. Para la opción "Otros", corresponde un 25.4%, en donde se mencionan algunos temas que por si solos no obtienen un porcentaje, por ser muy específicos, pero que están relacionados con las especialidades de la biblioteca. Estos son: museografía, administración de museos, actividades culturales, mariposas, evolución, bosques tropicales, parques nacionales, petrografía, unidades habitacionales, manglares y etnografía.

Usuarios externos

Para los usuarios externos, los temas de interés están representados en el cuadro No. 4. Al igual que en el cuadro anterior la opción "Otros", alcanza un alto porcentaje, pero distribuido en temas que se mencionaron una sola vez, además el usuario menciona más de uno entre ellos: etnografía, asentamientos costeros, planificación y desarrollo turístico, zoología, biología, etnología y petroglifos.

CUADRO No. 4

TEMAS DE INTERES PARA LOS USUARIOS EXTERNOS

TEMATICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (total de casos)	FRECUENCIA RELATIVA (total de encuestados)
Antropología, arqueología	4	12.9%	17.4%
Geografía, geología	2	6.5%	8.7%
Historia, etnohistoria taxonomía	8	25.8%	34.8%
Indígenas de Costa Rica	2	6.5%	8.7%
Sociedades del S.XIX	6	19.3%	26.1%
Otros	9	29.0%	39.1%
TOTAL	31	100.0%	134.8%

Para ambos grupos de usuarios la temática de interés siempre esta dirigida a las especialidades de la biblioteca.

b. Idiomas

Usuarios internos

Los datos obtenidos de los usuarios internos en este punto están representados en el cuadro No. 5. Se observa que el investigador consultado no tiene problemas en cuanto al dominio del inglés y francés.

CUADRO No.5
IDIOMAS QUE LEEN LOS USUARIOS INTERNOS

IDIOMAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Español, inglés y otro	3	10.3%
Español	3	10.3%
Español y francés	0	0.0%
Español e inglés	17	58.7%
Español, inglés, francés y otro	1	3.4%
Español, inglés y francés	5	17.3%
TOTAL	29	100%

Usuarios externos

El idioma de mayor dominio para los usuarios externos, aparte del español, es el inglés, seguido por menores porcentajes para otros idiomas, como se representan en el cuadro No. 6.

CUADRO No.6
IDIOMAS QUE LEEEN LOS USUARIOS EXTERNOS

IDIOMAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Español	9	39.2%
Español y francés	1	4.3%
Español e inglés	12	52.2%
Español, inglés y otro	0	0.0%
Español, inglés y francés	1	4.3%
Español, inglés, francés y otro	0	0.0%
TOTAL	23	100.0%

La biblioteca deberá procurar la adquisición de material en los idiomas dominados por la mayoría de usuarios (internos y externos) y de esta manera actualizar la colección.

c. Materiales bibliográficos que consultan

Para la obtención de la información referente al tipo de materiales que consultan los usuarios internos con mayor frecuencia, se presentaron varias opciones para establecer un orden de prioridad, según se indica en el cuadro No. 7.

CUADRO No.7

**MATERIALES BIBLIOGRAFICOS QUE CONSULTAN CON MAYOR FRECUENCIA
LOS USUARIOS INTERNOS**

MATERIALES BIBLIOGRAFICOS	FRECUENCIA RELATIVA
Folletos	45.4%
Libros	84.5%
Memorias de Congresos y Conferencias	40.2%
Publicaciones Periódicas	86.2%
Separatas	42.5%
Otros	6.9%

Como se observa, las publicaciones periódicas son los materiales bibliográficos de mayor consulta por parte de los usuarios internos, de ahí que ocupen gran parte de la colección de esta biblioteca, por lo que se debe mantener actualizada y adquirir nuevos títulos constantemente.

Usuarios externos

Los resultados obtenidos por parte de estos usuarios en cuanto al tipo de materiales bibliográficos que utilizan prioritariamente, están representados en el cuadro No. 8.

CUADRO No.8

**MATERIALES BIBLIOGRAFICOS QUE CONSULTAN CON MAYOR FRECUENCIA
LOS USUARIOS EXTERNOS**

MATERIALES BIBLIOGRAFICOS	FRECUENCIA RELATIVA
Folletos	48.6%
Libros	91.3%
Memorias de Congresos y Conferencias	42.0%
Publicaciones Periódicas	73.9%
Separatas	26.1%
Otros	9.4%

En este grupo sucede lo contrario, que en el grupo anterior, se da mayor consulta a los libros, sus investigaciones tienden a ser muy generales por lo que acuden rápidamente a un determinado libro sin mayor investigación en lo que son publicaciones periódicas.

A los usuarios internos que indicaron como número uno la utilización de publicaciones periódicas, se les solicitó que mencionaran los títulos. Para su representación fue creado el cuadro No. 9.

CUADRO No.9

PUBLICACIONES PERIODICAS QUE UTILIZAN LOS USUARIOS INTERNOS

TITULOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (total de casos)	FRECUENCIA RELATIVA (total de encuestados)
American Antiquity	8	12.2%	29.6%
Anales del Missouri			
Botanical Garden	2	3.1%	7.4%
Auk	2	3.1%	7.4%
Biología Tropical	2	3.1%	7.4%
Bol.Antr.Americana	2	3.1%	7.4%
Brenesia	2	3.1%	7.4%
Ecology	2	3.1%	7.4%
Fieldiana	2	3.1%	7.4%
Latin Amer.Antiquity	3	4.6%	11.1%
Museum	2	3.1%	7.4%
Rev.Antr.Colombia	2	3.1%	7.4%
Rev.Ciencias Sociales	3	4.6%	11.1%
The Condor	2	3.1%	7.4%
Vínculos	9	13.8%	33.3%
Wilson Bulletin	2	3.1%	7.4%
Otros	16	24.6%	59.3%
NS/NR	3	4.6%	11.1%
TOTAL	65	100.0%	229.5%

De los encuestados solamente 27 respondieron a esta pregunta, dado que no todos tienen como prioridad las publicaciones periódicas. También la frecuencia relativa con respecto al total de encuestados es mucho más del 100.0%, pues tenían la opción de mencionar más de un título.

No se obtuvo un alto porcentaje para algún título en especial, esto se debe a que cada investigador está dedicado

a una área o proyecto muy específico. En la opción Otros, el porcentaje fue el más alto debido a que en esta se agruparon los títulos mencionados solamente una vez.

Usuarios externos

Los usuarios externos también fueron representados por medio del cuadro No. 10. Con los resultados de este grupo sucede lo mismo que en el cuadro anterior, ya que podían mencionar varios títulos, lo que altera el total de encuestados.

CUADRO No.10
PUBLICACIONES PERIODICAS QUE UTILIZAN
LOS USUARIOS EXTERNOS

TITULOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (total de casos)	FRECUENCIA RELATIVA (total de encuestados)
Biología Tropical	2	6.5%	8.7%
Brenesia	2	6.5%	8.7%
National Geographic	2	6.5%	8.7%
Vínculos	6	19.3%	26.1%
Otros	9	29.0%	39.2%
NS/NR	10	32.2%	43.5%
TOTAL	31	100.0%	134.9%

Se da un 32.2% que corresponde a NS/NR, pues la respuesta estaba relacionada con la pregunta anterior del cuestionario que se refería al tipo de material bibliográfico que consultan con mayor frecuencia, dándose una preferencia por los libros.

d. Cobertura cronológica de los materiales

En esta parte se le brindaron al usuario varios períodos cronológicos para que estableciera un orden de prioridad de acuerdo con su interés.

Según se indica en los cuadros Nos.11 y 12, los usuarios de la biblioteca del Museo Nacional utilizan con mayor frecuencia los materiales publicados de 1986 en adelante.

CUADRO No.11

**FECHAS DE COBERTURA DE LOS MATERIALES QUE CONSULTAN
LOS USUARIOS INTERNOS**

FECHAS DE COBERTURA	FRECUENCIA RELATIVA
1960 a 1970	23.29%
1970 a 1980	60.30%
1981 a 1985	78.4%
1986 en adelante	81.90%

CUADRO No.12

**FECHAS DE COBERTURA DE LOS MATERIALES QUE CONSULTAN
LOS USUARIOS EXTERNOS**

FECHAS DE COBERTURA	FRECUENCIA RELATIVA
1960 a 1970	32.6%
1970 a 1980	42.4%
1981 a 1985	62.0%
1986 en adelante	83.7%

Una vez detectado el período de cobertura de los materiales que consultan los usuarios de estas bibliotecas, deberá procurarse mantener actualizada la colección tanto de publicaciones periódicas como de libros, para lo cual es importante evaluar la forma de adquisición utilizada.

e. Cobertura geográfica

Con este aspecto se tratan de obtener las regiones geográficas o países de interés para el usuario.

En el cuadro y gráfico No. 13 están representados los datos obtenidos de los usuarios internos.

CUADRO No.13

PAIS O REGION DEL QUE LE INTERESA INFORMACION
USUARIOS INTERNOS

PAIS O REGION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
América y Europa	2	6.95%
América Latina	4	13.8%
Continente americano	3	10.3%
Costa Rica	3	10.3%
Mesoamérica	3	10.3%
Región tropical	4	13.8%
Región neotropical	4	13.8%
Otros	4	13.8%
NS/NR	2	6.95%
TOTAL	29	100.0%

Al igual que para los otros aspectos analizados anteriormente se nota un interés muy específico de cada investigador por determinada región o país.

En la opción "Otros" se incluyen regiones que fueron mencionadas en una sola ocasión como Centroamérica, Costa

Rica-México-USA, Norteamérica, México-Estados Unidos-Guatemala, Perú, etc.

Usuarios externos

Según los datos que se presentan en el cuadro No. 14, a los usuarios externos les interesa obtener información de regiones como: Costa Rica, Suiza, Estados Unidos, Centroamérica, Brasil, África, Australia y países con reciente apertura política. A estos países corresponde la opción "Otros" con un 30.4%.

CUADRO No.14

**PAIS O REGION DEL QUE LE INTERESA INFORMACION
A LOS USUARIOS EXTERNOS**

PAIS O REGION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
América Latina	4	17.4%
América	2	8.7%
Costa Rica y Europa	3	13.1%
Costa Rica	7	30.4%
Otros	7	30.4%
TOTAL	23	100.0%

f. Acceso a otras unidades de información nacionales o internacionales.

Una forma de detectar las necesidades de información en los usuarios internos, es indagando si en determinado momento

acuden a otras unidades de información en búsqueda de los datos que requieren. Para presentar los datos obtenidos se realizó el cuadro No. 15.

CUADRO No.15

**ACCESO A SERVICIOS DE INFORMACION DE OTRAS INSTITUCIONES
DE LOS USUARIOS INTERNOS**

ACCESO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí tiene	20	69.0%
No tiene	3	10.4%
A veces	5	17.2%
NS/NR	1	3.4%
TOTAL	29	100.0%

En su mayoría los usuarios encuestados tienen acceso a otras unidades de información, ya sea nacionales o internacionales, lo que significa que la biblioteca no está llenando las necesidades de información de sus propios investigadores y por lo tanto no cumple con su objetivo inicial que es el investigador.

En cuanto al tipo de servicios que reciben estos usuarios, en las diferentes unidades de información, se observa en el cuadro No. 16 lo siguiente:

CUADRO No.16
SERVICIOS DE INFORMACION QUE RECIBEN
LOS USUARIOS INTERNOS

SERVICIOS DE INFORMACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Consulta en sala	1	3.7%
Préstamo de libros y/o revistas	7	25.9%
Otros	7	25.9%
NS/NR	12	44.5%
TOTAL	27	100.0%

En general, el servicio recibido es el préstamo a sala y domicilio de libros y publicaciones periódicas, en ocasiones gestionan la obtención de algún artículo o referencia en bibliotecas internacionales. NS/NR, obtuvo el mayor porcentaje, pues no todos mencionan el tipo de servicio recibido.

Las Unidades de información a las que acuden la mayoría de usuarios internos de la Biblioteca del Museo Nacional, son principalmente las Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional. En el cuadro No. 17 se presentan los resultados obtenidos.

CUADRO No.17
UNIDADES DE INFORMACION QUE CONSULTAN
LOS USUARIOS INTERNOS

UNIDADES DE INFORMACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIAS RELATIVAS	
Bibliotecas UCR y/o UNA	16	53.3%	64.0%
Otras Bibliotecas Internacionales	3	10.0%	12.5%
Otras Bibliotecas Nacionales	6	20.0%	25.0%
Smithsonian Tropical Research Institute Panamá	2	6.7%	8.0%
NS/NR	3	10.0%	12.5%
TOTAL	30	100.0%	122.0%

En este caso ocurre lo mismo que en anteriores, podían mencionar más de una institución, por lo que los resultados, tanto en el total de encuestados como en la frecuencia relativa resultan mayores.

El porcentaje que corresponde a los que utilizan los servicios de información de instituciones internacionales, mencionan instituciones tales como: USfishand Wildlife Service, Missouri Botanical Garden, Field Museum of Natural History, University at Albany y University New York.

Variable 3.**Nivel de satisfacción**

Es la capacidad de las bibliotecas para evacuar las consultas hechas por los usuarios. Este aspecto fue calificado como TOTAL, si el usuario obtiene toda la información que requiere; PARCIAL, si obtiene parte de esa información y NO SATISFACE, cuando no logra la información requerida.

Los datos obtenidos los muestra el cuadro No. 18, en donde se analizó cada servicio, se brindan porcentajes para las diferentes opciones que se presentaron y se procedió luego a la obtención de promedios ponderados, para así detectar el verdadero nivel de satisfacción de los usuarios internos.

CUADRO No.18
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS
POR LOS SERVICIOS BRINDADOS

SERVICIOS DE INF.	PROMEDIO PONDERADO
Atención al público	85.2%
Catálogos	77.8%
Envío de tablas de contenido	69.2%
Envío de listas de nuevas publicaciones	72.0%
Indización artículos de publicaciones periódicas	63.0%
Orientación en el uso de catálogos y material de referencia	81.0%
Préstamo	94.8%

Como promedio ponderado general de satisfacción de los usuarios internos se obtuvo un **77.9%** en cuanto a los servicios brindados en esta biblioteca.

Usuarios externos

Para la obtención de resultados de los usuarios externos se procedió de la misma manera que con los anteriores, estos datos están presentados en el cuadro No. 19

CUADRO No.19

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS
POR LOS SERVICIOS BRINDADOS**

SERVICIOS DE INF.	PROMEDIO PONDERADO
Atención al público	93.2%
Catálogos	71.4%
Indización de artículos de publicaciones periódicas	76.9%
Orientación en el uso de catálogos y material de referencia	88.6%
Préstamo	85.0%

Como promedio ponderado general de los usuarios externos se obtuvo un 83.6% de satisfacción en cuanto a los servicios brindados actualmente.

Los servicios de envío de tablas de contenido y listas de nuevas adquisiciones se analizaron solamente para los usuarios internos, pues es un servicio exclusivo para estos usuarios.

Variable 4.

Nuevos servicios de información

Están definidos como las nuevas alternativas de servicio para el usuario, lo que permite llenar sus necesidades de información. Se presentaron varias alternativas de servi-

cios, para establecer un orden de prioridad de acuerdo a sus necesidades (cuadro No. 20).

CUADRO No.20

**SERVICIOS DE INFORMACION QUE LES INTERESARIA RECIBIR
A LOS USUARIOS INTERNOS**

SERVICIOS DE INFORMACION	FRECUENCIA RELATIVA
Búsqueda Bibliográfica	87.07%
Publicaciones Periódicas	70.69%
Diseminación selectiva de la inf.	68.53%
Acceso a bases de datos	64.22%
Consultas resueltas	44.40%
Búsquedas en CD-ROM	40.50%
Reproducción	28.88%
Traducción	24.14%

El servicio que prioritariamente les interesaría recibir a los usuarios internos de la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica, es el de búsqueda bibliográfica, por ser el servicio más comocido por ellos, lo que no deja de lado los otros servicios que también les interesa recibir.

Usuarios externos

De los usuarios externos se obtuvo la siguiente información presentada en el cuadro No. 21.

CUADRO No.21

SERVICIOS DE INFORMACION QUE LES INTERESARIA RECIBIR
A LOS USUARIOS EXTERNOS

SERVICIOS DE INFORMACION	FRECUENCIA RELATIVA
Búsqueda bibliográfica	89.7%
Publicaciones Periódicas	68.1%
Consultas resueltas	65.9%
Diseminación selectiva de la inf.	65.1%
Búsquedas en CD-ROM	64.7%
Traducción	60.3%
Acceso a bases de datos	59.9%
Reproducción	47.4%

A estos usuarios, al igual que a los internos les interesaría recibir prioritariamente, el servicio de búsqueda bibliográfica seguido de otras alternativas de servicio.

CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

- La mayor parte de los usuarios internos encuestados son arqueólogos y biólogos. Estos usuarios son profesionales, egresados universitarios o estudiantes universitarios avanzados. Los usuarios externos son estudiantes universitarios y de secundaria que investigan en áreas relacionadas con las especialidades de las bibliotecas.

- Las temáticas de interés para los usuarios internos siempre giran alrededor de la antropología, arqueología, paleontología y ecología. Los usuarios externos presentan una temática de interés muy variada, pero siempre dentro de las especialidades de las bibliotecas.

- El inglés es el idioma que un alto porcentaje de los usuarios encuestados dominan como segunda lengua, pues la primera es el español.

- Se detecta que los materiales bibliográficos que más consultan los usuarios son las publicaciones periódicas y los libros.

- Los materiales bibliográficos que más consultan los usuarios son los publicados a partir de 1986 en adelante.

- Las áreas de mayor interés para los usuarios se concentra en la Región Tropical, Neotropical y América Latina.

- En general un alto porcentaje de los usuarios tiene acceso a otras unidades de información, ya sea nacionales o internacionales.

- Se obtuvo una satisfacción parcial, de los usuarios internos por los servicios brindados actualmente. El servicio de préstamo es el que alcanza mayor porcentaje de satisfacción. La indización de artículos de publicaciones periódicas, alcanza el menor porcentaje de satisfacción.

- Para los nuevos servicios que se proponen, a los usuarios internos les interesaría recibir prioritariamente los siguientes servicios:

- **Búsqueda bibliográfica**
- **Publicaciones periódicas**
- **Diseminación selectiva de la información**

- En cuanto a la planta física de estas bibliotecas el espacio es insuficiente para albergar la colección. El área de atención a usuarios y sala de lectura existente es muy reducida las que están expuestas al constante ruido.

- Al consultarle a los usuarios sobre la unión de las dos bibliotecas hay una división de opiniones, para algunos las colecciones son especialidades muy diferentes y deben mantenerse separadas, otros consideran que deberían estar unidas para obtener un mayor aprovechamiento de los recursos.

RECOMENDACIONES

- Dar más énfasis a la actualización de los títulos de publicaciones periódicas y otros materiales que refuercen la colección existente en esas áreas, para que de esta manera el investigador encuentre siempre la información que necesita.
- Al determinar que los materiales bibliográficos más consultados son los publicados a partir de 1986 en adelante, es necesario implementar otras formas de actualización para que el usuario logre su objetivo al utilizar los recursos bibliográficos de estas bibliotecas.
- Ampliar las partidas o rubros correspondientes a la adquisición de materiales bibliográficos.
- Contar con más personal dedicado a las labores de procesamiento, como es el caso de las colección de publicaciones periódicas, para las que es necesario completar el proceso de indización.
- Adquirir una fotocopidora para uso exclusivo de la biblioteca, de manera que el usuario tenga a mano la reproducción del documento cuando así lo solicite.

- Adaptar dentro del Museo Nacional un lugar que reúna condiciones más apropiadas para el funcionamiento de la biblioteca, principalmente en lo que a espacio se refiere.

- Continuar con el programa de TCU (Trabajo Comunal Universitario de la Universidad de Costa Rica) y que dentro de lo posible se pueda realizar contrataciones especiales de técnicos en bibliotecología y otros campos, por períodos de tres a seis meses.

- Es necesario la presentación de una propuesta, en donde se definan recursos económicos, humanos, físicos, equipo y mobiliario, de manera que permita llenar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica, así como de otros usuarios nacionales y extranjeros.

CAPITULO V

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA DEL
MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
DE INFORMACION EN LAS BIBLIOTECAS DEL
MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA**

INTRODUCCION

La presente "Propuesta para el mejoramiento de los servicios en las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica" se basa en la información desarrollada en los antecedentes teóricos y en el análisis de la información obtenida en el diagnóstico.

El objetivo de esta propuesta es definir una serie de elementos que permitan la implementación de nuevos servicios de información, de manera que el usuario logre su objetivo al consultar en esta biblioteca.

A partir de estos aspectos es que se proponen los lineamientos considerados más oportunos y convenientes para que se brinden otros servicios más especializados acorde a las necesidades de los investigadores y así obtener un mayor provecho de las diferentes fuentes de información.

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

La propuesta se ha estructurado de la siguiente manera tratando de abarcar los aspectos fundamentales para lograr la implementación de nuevos servicios:

- Introducción
- Objetivos
- Usuarios
- Servicios de información propuestos
- Estructura administrativa propuesta
- Recursos económicos
- Recursos humanos
- Recursos físicos
- Recomendaciones generales

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer nuevos servicios y mejorar los servicios de información existentes de la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica.

Objetivos Específicos

- Definir los servicios que debe brindar la Biblioteca, de acuerdo con las necesidades de información detectadas en el diagnóstico realizado para los usuarios.
- Plantear una reestructuración administrativa, tomando en cuenta los recursos económicos, humanos y físicos que permitan la implementación de nuevos servicios.
- Definir el equipo de cómputo necesario para la implementación de los servicios.

USUARIOS

El usuario constituye la razón de ser de una unidad de información, por esto el bibliotecólogo debe tener claro cuáles son sus necesidades de información y de este modo brindar toda la documentación necesaria para sus investigaciones, con mucho más razón cuando se trata de una unidad de información especializada como en este caso. La comunicación que se dé entre usuario y el personal de la biblioteca es fundamental para el logro de los objetivos; además de otras condiciones que debe reunir la unidad de información, como son: equipo, mobiliario, planta física y colección.

Los usuarios se definen en las siguientes categorías:

- Personal del Museo Nacional (Administrativos y algunos profesionales)
- Investigadores de la institución.
- Investigadores externos (nacionales y extranjeros)
- Estudiantes universitarios y de secundaria
- Instituciones con convenio de préstamo interbibliotecario.

SERVICIOS DE INFORMACION PROPUESTOS

Los servicios que brinde la unidad de información deben servir de enlace entre los usuarios y las colecciones con que se cuenta, por esta razón fue necesario conocer con anterioridad cuáles son sus necesidades y contar con los recursos necesarios (económicos, humanos y físicos).

Para la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica se recomiendan los siguientes servicios de información que requieren los usuarios, según se pudo detectar en el diagnóstico.

1 - BUSQUEDA BIBLIOGRAFICA:

Servicio que tiene como resultado una búsqueda exhaustiva sobre un tema muy específico.

El bibliotecólogo y el usuario deben trabajar en estrecha relación, con el fin de obtener una adecuada estrategia de búsqueda, para dar como resultado una información pertinente y relevante. El resultado será entregado al usuario solicitante de diversas formas:

a. Los documentos encontrados sobre la temática solicitada y comunicar al usuario.

b. En hojas impresas, realizar una lista de referencias existentes en la biblioteca.

c. Realizar la búsqueda en otras unidades de información de información y remitir al usuario, si es necesario solicitar el material por medio del préstamo interbibliotecario.

d. Recomendar directamente al investigador adecuado para resolver la consulta.

En todos los casos es recomendable que la biblioteca conserve una copia de cada búsqueda para evacuar futuras consultas.

Para atender cada solicitud de búsqueda, el usuario deberá llenar una boleta con los siguientes datos:

BOLETA PARA SOLICITUD DE BUSQUEDA BIBLIOGRAFICA

BUSQUEDA BIBLIOGRAFICA

Nombre del usuario

Código

Departamento en el que labora

Tema que está investigando

.....

Palabras claves que sugiere

Idioma

Cobertura geográfica

Cobertura cronológica

Fecha de solicitud

Fecha de entrega

Bibliotecóloga que realizó la búsqueda

2 - SERVICIO DE PUBLICACIONES PERIODICAS:

Este servicio dará como resultado varios productos, entre ellos están los boletines con resúmenes analíticos de artículos especializados. El objetivo de este servicio es brindar al investigador además de la referencia bibliográfica, información sobre el contenido del artículo.

La periodicidad de este boletín debe ser determinada de acuerdo a la cantidad de información que sea procesada, ésta será mensual o bimensual.

Para la elaboración de estos resúmenes, es necesario contar con el trabajo de un traductor, ya que la mayor parte de las publicaciones periódicas están en inglés.

El resumen debe contener tres partes fundamentales:

- Cita bibliográfica
- Cuerpo del resumen
- Descriptores

Es importante indicar la ubicación física del documento dentro de la colección.

Esta información será almacenada en la base de datos ACERVO, agregando un campo más para resumen. Con estos resúmenes se elaborarán boletines mensuales que serán distribuidos a los especialistas en el campo, además se conservará copia en la biblioteca para evacuar posibles consultas de otros usuarios.

Para la elaboración de resúmenes se propone la siguiente
ficha:

BOLETA PARA RESUMEN

RESUMEN DE ARTICULO

Ubicación física:

Referencia bibliográfica:

.....

Resumen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Descriptores: 1- 2-

3- 4- 5-

3 - DISEMINACION SELECTIVA DE LA INFORMACION:

Con este servicio se pretende brindar información de acuerdo con una necesidad determinada. Puede darse por medio de boletines, fotocopias de artículos, panfletos y listados. Permiten al usuario conocer los artículos o revistas ingresadas recientemente a la colección.

En este caso se proponen los siguientes:

A. BOLETINES DE SUMARIOS:

Consisten en la reproducción de los índices o tablas de contenido de las publicaciones periódicas.

Se deben presentar por temas específicos para cada investigador o a nivel general con el contenido de todas las publicaciones periódicas recibidas. Su periodicidad será mensual.

B. BOLETIN DE NUEVAS ADQUISICIONES:

Consiste en la elaboración de referencias bibliográficas de las nuevas adquisiciones que son procesadas en la biblioteca, tales como: libros, tesis, artículos de publicaciones periódicas, folletos, separatas y fotocopias. Se clasifican alfabéticamente por autor, título o tipo de material y contendrán índice de materia. Serán editados mensualmente. Estos boletines se distribuyen en los diferentes departamentos para conocimiento de los investigadores. La biblioteca debe conservar una copia.

4 - ARCHIVO DE PROYECTOS DE INVESTIGACION:

Será una base de datos de todos los proyectos que están ejecutando los investigadores del Museo Nacional. Su objetivo es mantener mayor contacto con la temática de interés de cada investigador para brindar la información lo más acertada posible. Al inicio de cada año, la biblioteca envía una boleta al investigador, para recopilar la información necesaria, tanto para realizar búsquedas en el material existente como en el nuevo que ingresa. La información pertinente será remitida al usuario por medio de referencias bibliográficas.

Se ha confeccionada la siguiente boleta especialmente para dicho fin.

BOLETA DE REGISTRO DE PROYECTOS DE INVESTIGACION

PROYECTOS DE INVESTIGACION

Título del proyecto

Objetivos del proyecto

Ubicación geográfica

Fechas: Inicio: *Finalización:*

Investigador(es)

Descriptor

Fecha

5 - ACCESO A BASES DE DATOS:

En este servicio el usuario tendrá la oportunidad de utilizar las diferentes bases de datos internas que han sido creadas para agilizar la búsqueda de información.

Es importante completar el proceso de automatización, de manera que sea el usuario quién directamente realiza la búsqueda, ya sea en la base de datos ACERVO o a la de títulos de publicaciones periódicas (REVIST), para lo cual es necesario la adquisición de una terminal que contenga la información de las dos colecciones de la Biblioteca.

Además, debe adquirirse un Módem para establecer contactos con bases de datos o servicios de correo electrónico, por ejemplo al sistema INTERNET y en un futuro a información internacional, como DIALOG, CAB ABSTRACTS, AGRIS (FAO), entre otras.

Una vez que se adquiriera el equipo necesario, se debe establecer un programa de formación de usuarios específicamente para este servicio. Se dará en forma individual o grupal a los nuevos usuarios, cada vez que se considere conveniente.

Como complemento a este programa se creará un manual con las recomendaciones necesarias para que el usuario realice el procedimiento de acceso a las bases de datos.

El programa Microsis permite modificar los menús para

elaborar un sistema de búsquedas en las diferentes bases de datos ya establecidas. Es posible realizar únicamente búsquedas e impresión sin problema de modificaciones o alteraciones en los registros ingresados. (Apéndice No.8).

La creación de formatos de impresión es otra ventaja que presentan estas bases de datos, elaborados de acuerdo a las necesidades del usuario, brindándoles los aspectos que realmente son de interés para sus investigaciones.

6 - SERVICIO DE FOTOCOPIADORA:

Toda unidad de información debe estar dotada de un equipo de fotocopiado o reproducción de documentos, que permita agilizar más los servicios que se brindan al usuario. Su objetivo es dotar al usuario de una copia del documento.

Estos servicios permitirán llenar las necesidades de información detectadas en los usuarios de la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica. Para lograr su implementación se plantean algunas recomendaciones en cuanto a los recursos económicos, humanos, físico, equipo y mobiliario que han sido desarrollados dentro de lo que se define como cambios propuestos a la estructura administrativa, la que se desarrolla a continuación.

CAMBIOS PROPUESTOS A LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

En el marco teórico se expuso la situación de las dos bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica, se había mantenido por muchos años la inquietud de unir las, pues no tenía sentido que dependiendo administrativamente de un mismo departamento, se mantuvieran separadas, ya que lo único independiente es la planta física. Como logro, en 1993 se han unificado, reglamentándose nuevamente, definiéndose como Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica, con dos colecciones: Colección Historia Natural y Colección Antropología e Historia (Anexo No.2). Se nombró una Encargada de Biblioteca que lleva la coordinación del trabajo que se realiza en ambas colecciones.

Aún queda por lograr la unión física, para lo cual en el punto correspondiente a recursos físicos se propone el local que se considera adecuado dentro del Museo Nacional. Una vez lograda esta meta habrá un mayor aprovechamiento de recursos humanos y materiales. A pesar de que sus temáticas son diferentes, en muchas ocasiones el investigador necesita consultar ambas colecciones, por ejemplo el arqueólogo en determinado momento necesita información sobre botánica, lo mismo que el museógrafo o restaurador.

De esta manera podrían darse cambios significativos para beneficio de los usuarios, lo mismo con la implementación de

otros servicios. Este es uno de los aspectos importantes por los que se desarrolla esta propuesta, es necesario que la Biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica se proyecte más por medio de otros servicios especializados, acorde con las necesidades presentes. A continuación se desglosa cada aspecto contemplado en la estructura administrativa propuesta.

Recursos económicos

Para hacer efectiva esta propuesta se requiere un presupuesto que permita cumplir con sus objetivos, la biblioteca debe elaborar un presupuesto anual que considere el nivel de inflación e incluya partidas para la adquisición de material bibliográfico, equipo y mobiliario, encuadernación, contrataciones especiales de personal y capacitación. Este presupuesto se presenta a la jefatura del departamento correspondiente para su aprobación.

Tomando como base los rubros correspondientes a 1993 se elaboró un presupuesto que cubra las necesidades que se presentan al implementar los nuevos servicios.

Como ya se ha mencionado la biblioteca actualmente no cuenta con un presupuesto exclusivo, únicamente dos rubros son casi exclusivos para gastos de biblioteca, estos son:

- Impresos y otros

- Impresión y encuadernación

En el siguiente cuadro se desglosan, además de los rubros mencionados otros que se consideran debe incluir un presupuesto.

CUADRO DE COMPARACION DE RUBROS
ASIGNADOS Y PROPUESTOS PARA 1994

CODIGO/CONCEPTO	RUBRO	1993	PROPUESTO
114 Impresion, encuadernacion y otros	- Impresion - Encuadernacion de libros publicaciones periodicas	₡200.000	₡500.000
172 Mantenimiento y repara- cion de mobiliario y e- quipo de oficina	- Mantenimiento del equipo	*****	₡200.000
234 Impresion y otros	- Adquisicion de material bibliografico	₡400.000	₡800.000
310 Equipo y mobiliario	- Equipo de computo - Fotocopiadora - Estantes	*****	₡400.000 ₡500.000 ₡200.000
024 Sueldos Servicios especiales	- Contrataciones especiales	*****	₡480.000
340 Equipo para comunica-	- Gastos por adquisicion de telefono, Modem, etc.	*****	₡100.000
603 Ayuda economica segun programas de capacita- cion y aprendizaje	- Cursos de capacitacion - Capacitacion para per- sonal de biblioteca	*****	₡400.000

***** : El monto no esta contemplado actualmente

Para definir los rubros, cada año es necesario que se tome en cuenta el nivel de inflación.

Encuadernación, este rubro al igual que otros es asignado para el departamento. Debe ser exclusivo para biblioteca de manera que se restaure la colección; se cuenta con material que se está deteriorando, tanto por su uso como por su antigüedad, por lo que se requiere un tratamiento especial para su conservación. Además se hace necesario empastar todo el material fotocopiado que ingresa a la colección. Dentro de este concepto esta la **impresión** de panfletos necesarios para la divulgación de los nuevos servicios o guías de biblioteca.

Para **mantenimiento del equipo de cómputo** es necesario establecer un monto que permita revisiones periódicas por técnicos en computación para brindar el adecuado mantenimiento y recomendaciones en cuanto a este tipo de equipo.

El rubro propuesto para **adquisición de material bibliográfico** es un aproximado, se tomó como base la cantidad asignada para 1993, a esto se le agregaron los precios de las publicaciones que quedan pendientes por falta de dinero. Esta cantidad permitirá la adquisición de más publicaciones.

El rubro **equipo y mobiliario**, se propone con el fin de que se analice la posibilidad de mantener en futuros presupuestos una cantidad similar que permita solucionar los problemas de equipo y mobiliario. En este caso para la

adquisición del equipo propuesto.

Se considera muy importante el rubro **contrataciones especiales**, para asistencia en el campo de la bibliotecología. Estas contrataciones deben realizarse por períodos de tres o seis meses.

En el concepto **equipo para comunicaciones**, se incluye la adquisición de una línea telefónica y un modem para la biblioteca lo que facilitaría el acceso a bases de datos.

El rubro correspondiente a **capacitación**, indispensable para el buen funcionamiento de una biblioteca, esta cantidad debe permitir como mínimo llevar los cursos de actualización que se brinden dentro del país, como es el caso de los cursos para automatización y demás avances tecnológicos que complementen los conocimientos del bibliotecólogo para beneficio del usuario. Dentro de este punto debe cubrirse la capacitación del personal en el idioma inglés, tanto para realizar traducciones como para la atención de usuarios.

Para establecer los montos fue consultado un especialista en elaboración de presupuestos para las recomendaciones necesarias.

Recursos humanos

La cantidad de personal es fundamental para dar cumplimiento con los objetivos propuestos y considerando la cantidad de usuarios a los que se les brinda servicio en esta bi-

biblioteca, el tamaño de las colecciones y la necesidad de brindar nuevos servicios, según se detectó en el diagnóstico, el personal con que se cuenta actualmente es insuficiente.

Con estas características la Biblioteca del Museo Nacional debe contar, como mínimo, con cuatro personas más, a continuación se detalla lo propuesto:

- Un profesional, que se obtiene de la reasignación del actual puesto de técnico. Este profesional ejecutará las labores de indización y demás labores profesionales.

- Un técnico en bibliotecología, que se encargue de la sección de suscripción y canje y demás labores de rutina como atención de usuarios, acomodar material, marbetear, etc.

- Un digitador, que se encargue del ingreso de nuevos registros a las bases de datos y trabajos por realizar en otros programas.

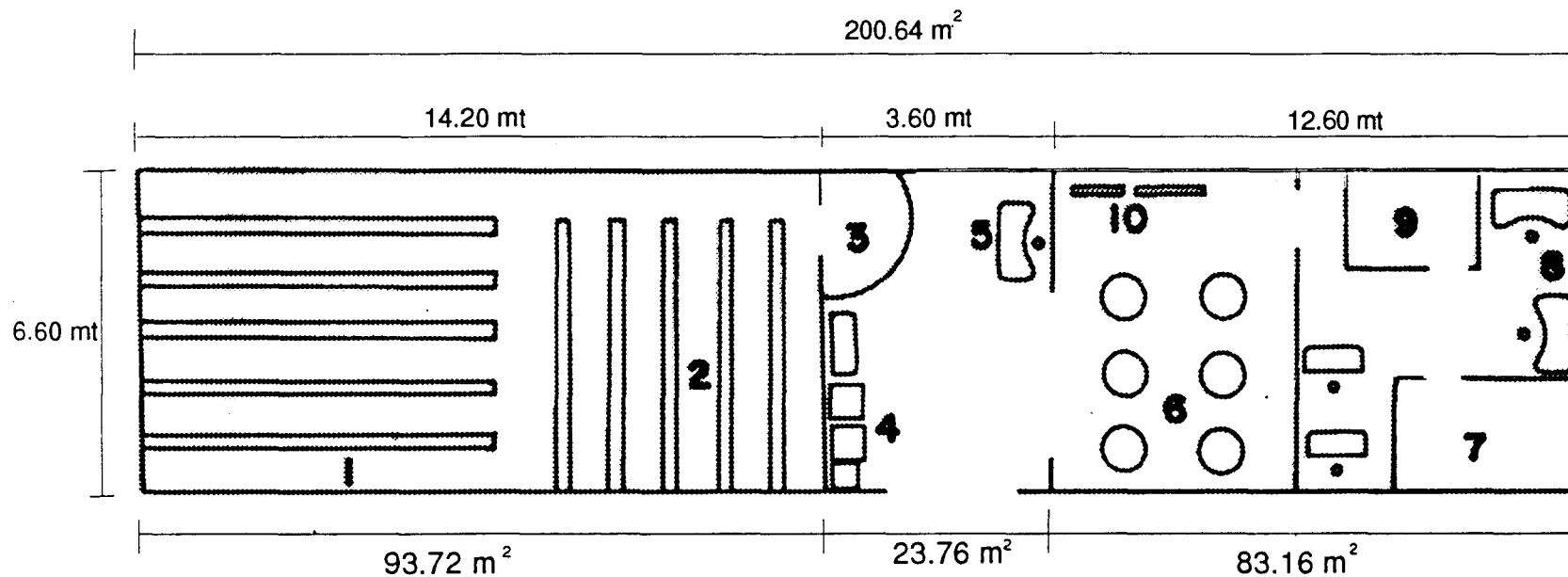
- Un traductor, para la elaboración de resúmenes analíticos, que deben darse en el servicio de publicaciones periódicas.

- Un oficinista, que colabore con el trabajo de la sección de suscripción y canje y encargado de llevar control de correspondencia, órdenes de compra, requisición de materiales, reproducción de documentos y otras labores propias del puesto.

Recursos físicos

La planta física de esta biblioteca, es inadecuada, no reúne las condiciones necesarias que se requieren y lo más apropiado es que se ubiquen en un solo lugar, siempre dentro del Museo Nacional. Esto vendrá a proporcionar un mayor aprovechamiento de los recursos, satisfacción del usuario y en un futuro, mayor difusión. Dentro de la planta física del Museo Nacional, se propone la utilización de la sala ubicada al lado sur, que cuenta con un espacio de 200.64mts². Según se ha analizado, este espacio podría albergar todo el acervo bibliográfico con que cuenta el Museo Nacional, lo que solucionaría el actual problema. Esta opción parece viable, pues las colecciones y oficina que actualmente permanecen en este espacio, en término de dos años estarán ubicadas en un edificio que está por construirse.

Se adjunta un plano del espacio propuesto para la biblioteca.



1. Colección Historia Natural
2. Colección Antropología
3. Circulación y Préstamo
4. Catálogo Público
5. Referencia
6. Sala de Estudio
7. Procesos Técnicos
8. Microcomputadoras
9. Oficina
10. Exhibidores

PROPUESTA DE ESPACIO FISICO PARA LA BIBLIOTECA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Equipo y mobiliario

Para que la biblioteca logre una mayor proyección y provecho de sus recursos, es imprescindible la adquisición y mejoramiento de su equipo y mobiliario.

Debe cambiarse todo el sistema de estantería, por otros más modernos y adecuados, suficientes para satisfacer el crecimiento futuro.

En cuanto a equipo es necesario que se cuente como mínimo con una microcomputadora para que el usuario realice directamente su búsqueda, ésta debe presentar las siguientes características:

- Modelo 386 SX
- Velocidad de 40MHz
- Disco duro 80 megas
- Monitor monocromático
- Tarjeta VGA
- Memoria RAM, 2 megas
- Teclado Ferrari
- Unidad de diskette de 3.5

Además debe adquirirse un MODEM y una línea telefónica que permitan el acceso a bases de datos externas.

PROYECCIONES

La implementación de este proyecto a corto plazo permite brindar los servicios propuestos, es fundamental el apoyo administrativo que pueda ofrecer la institución para el desarrollo del mismo.

Entre los logros alcanzables se pueden citar los siguientes:

- Satisfacer las demandas de información, no solo de los investigadores del Museo Nacional, sino de los usuarios potenciales.
- Dar una mayor utilización a los recursos bibliográficos existentes en las colecciones de la biblioteca.
- Contribuir al desarrollo de servicios más innovadores, acordes a las necesidades del investigador actual.
- Lograr una mayor proyección de la biblioteca hacia la sociedad costarricense.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES GENERALES

RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda al Museo Nacional de Costa Rica:

- Implementar la propuesta con el fin de satisfacer las necesidades de información detectadas en este estudio, para lo cual deben ejecutarse una serie de aspectos que han sido mencionados anteriormente.

- Que el bibliotecólogo sea tomado en cuenta en la planificación del presupuesto que corresponde a la biblioteca.

- Aumentar cada año la adquisición de nuevos títulos de publicaciones periódicas, acordes con las necesidades de información de los usuarios.

- Adquirir una computadora, módem y línea telefónica para el mejoramiento de los servicios de información que se brindan al usuario.

- Que algunas de las labores de la sección de suscripción y canje sean ejecutadas por un oficinista, un técnico en bibliotecología con criterios válidos podrá colaborar en cuanto a la evaluación de las publicaciones recibidas. Así se podría aprovechar la persona encargada actualmente de esta sección, en labores más profesionales.

- Analizar la reubicación de la biblioteca de manera que se logre un mayor aprovechamiento del espacio y sus recursos.

- Que cada departamento del Museo Nacional disponga de una partida en su presupuesto anual, para poder llevar a cabo esta propuesta.

- Evaluar la propuesta una vez que sea implementada con el fin de medir su efectividad.

- Que el presente trabajo sea del conocimiento de la Junta Administrativa del Museo Nacional.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amat Noguera, Nuria. Técnicas documentales y fuentes de información. Barcelona : Bibliografía, 1979.
- Amat Noguera, Nuria. La Biblioteca. Tratado general sobre su organización, técnicas y utilización. Barcelona : Diafora, 1983.
- Araya M., Adrián. "Los avances en tecnología de almacenamiento óptico: El disco compacto de memoria de lectura exclusiva (CDC-MILE)". En: 9a Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas -RIBDA. San José, Costa Rica, 2-7 diciembre, 1990.
- Arboleda Sepúlveda, Orlando. "Servicios de información y documentación dentro del enfoque de la comercialización". Revista Latinoamericana de Documentación. 2(2): 4-13, 1982.
- Ary, Donald, et. al. Introducción a la investigación pedagógica. 2 ed. México : Interamericana, 1985.
- Atherton, Pauline. Manual para sistemas y servicios de información. Paris : UNESCO, 1978.
- Brenes Chacón, Albam. Los trabajos finales de graduación, su elaboración y presentación en las Ciencias Sociales. San José : EUNED, 1987.
- Caja Costarricense de Seguro Social. Planilla mensual para el movimiento de los trabajadores. San José : Museo Nacional, 1971.
- Coll-Vinent, Roberto. Teoría y práctica de la documentación. Barcelona : FINGRAI, 1978.

- Córdoba G., Saray. "Aplicación de la metodología participativa para la formación de usuarios". Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. 6(2): 13-18, Jul.-Dic., 1991.
- Contraloría General de la República. Clasificación de los gastos según su objeto (Versión preliminar). San José : La Contraloría, 1976.
- Currás, Emilia. Las ciencias de la documentación. Bibliotecología. archivología. documentación e información. Barcelona : Editorial Mitre, 1982.
- Dextre Clarke, S. G. "Uso de nuevas tecnologías en CAB International para el procesamiento, almacenamiento y diseminación de información agrícola". En: 9a Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas -RIBDA. San José, Costa Rica. 2-7 diciembre, 1990.
- Espinoza Q., Damaris. Cómo hacer referencias bibliográficas y notas de pie de página. San José : ICAP, 1989.
- Fernández Ferraz, Juan. Informe del primer semestre de 1898 a 1899. San José : Tipografía Nacional, 1899.
- Gietz, Ricardo A. La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información. México : CONACYT, 1972.
- Gómez Barrantes, Miguel. Estadística descriptiva. 4 ed. San José : EUNED, 1981.
- Gómez Robledo, María E. "El papel de la información en una sociedad en desarrollo". Revista Interamericana de Bibliotecología. 7(1-2): 55-66, 1984.

- Gran Diccionario de Sinónimos y Antónimos. Madrid : Espasa-Calpe, 1987.
- Guinchat, Claire. Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y la documentación. Paris : UNESCO, 1983.
- ILANUD. Principios para la organización de bibliotecas en instituciones jurídicas de América Latina. San José : ILANUD, 1991. Información Jurídica, Tomo 2.
- Jiménez, M. A. "Los usuarios de la información: una tipología importante para la educación y formación de usuarios de la información". EID. Cuba, 1990.
- Lancaster, Frederick W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1983.
-
- Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información. Paris : UNESCO, 1980.
- Lopera W., Gloria. "Un nuevo enfoque en la formación de usuarios: La experiencia colombiana". Revista AIBDA. 9(1): 65-77, 1988.
- Magaloni, Ana María. Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental. México : UNAM, 1984.
- Morales U., Grettel y Solano S., Marjorie. Servicios de información para investigadores. propuesta para la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de La Información, Facultad de Educación, Universidad de Costa Rica, 1990.

Museo Nacional de Costa Rica. Informe de labores. San José : El Museo, 1992.

Museo Nacional de Costa Rica. Informe 1896-1897. San José : Tipografía Nacional, 1897.

_____. Informe rendido a la Secretaría de Educación Pública sobre la labor realizada en 1939. San José : Imprenta Nacional, 1940.

_____. Junta Administrativa. Informe rendido al Ministerio de Educación Pública sobre la labor realizada en 1967-1968. San José : Lehmann, 1969.

_____. Junta Administrativa. Informe rendido al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes sobre la labor realizada durante el año 1972. San José : Imprenta Nacional, 1973.

_____. Libros descriptivos de correspondencia interna. San José : El Museo, 1970-1974.

Museo Nacional de Costa Rica. Más de cien años de historia. San José : Museo Nacional, 1987.

_____. Políticas del Museo Nacional. San José, 1986.

Polanco, Edith Hesse de y Herrera Meza, Rafael. Un sistema integrado de información para los servicios de información científica del CIMMYT. México : CIMMYT, 1990.

Ratner, Rhoda S. The role of the library in a museum. Boston : American Association of Museums, 1980.

- Reynolds, Denis. Automatización de Bibliotecas: problemática y aplicaciones. Madrid : Fundación German Sánchez R., 1989.
- Rincón Rincón, Hernán. "Usuarios de la información". RIDECAB. 5(10), 1984.
- Romero Arrieta, Lourdes; García Pérez, Fernando y Santamaría César, Pedro. "Estudio comparativo de consultas en bases de datos en línea y en discos compactos". En: 9a Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas -RIBDA. San José, Costa Rica. 2-7 diciembre, 1990.
- Sewell, P.H. "La evaluación de los servicios de bibliotecas". Boletín de la Unesco para las Bibliotecas. 22(6): 309-332, nov..dic., 1968.
- Tedd, Lucy A. Introducción a los sistemas automatizados de bibliotecas. Madrid : Ediciones Díaz de Santos, 1988.
- Tocatlian, Jacques. "Formación de usuarios de la información: Programas, problemas y perspectivas". Boletín de la Unesco para las bibliotecas. 32(6): 382-403, 1978.
- Tefko, Saracevic y Wood, Judith B. "Los usuarios y los estudios sobre usuarios". RIDECAB. 3(6):7-35, 1982.
- UNISIST. Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (Versión experimental). Paris : UNESCO, 1981.
- Valerio Rodríguez, Juvenal. Informe rendido a la Secretaría de educación Pública sobre la labor realizada en 1941. San José : Imprenta Española, 1942. Serie de Historia del Museo. Vol. 1, Parte IV.

Venegas Jiménez, Pedro. Algunos elementos de investigación.
San José : EUNED, 1986.

Wilson, T. D. Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de información. Paris : UNESCO, 1980.

APENDICES

No. 1
CUESTIONARIO ENVIADO A DIFERENTES BIBLIOTECAS
DE MUSEOS INTERNACIONALES

Señor (es-a-ita)

Estimado señor (a):

Actualmente estoy realizando mi proyecto de graduación, "Propuesta para el mejoramiento de los servicios de información en las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica" para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, por presentarse en la Universidad de Costa Rica.

Debido a la falta de información sobre Bibliotecas de Museos, es que me dirijo a ustedes para solicitar algunos datos de sus respectivas Unidades de Información.

Agradezco de antemano la información que me puedan brindar, ya que me será de gran ayuda.

Atentamente,

Adelina Jara Barrantes

FAVOR DE LLENAR LOS ESPACIOS EN BLANCO CON LA INFORMACION SOLICITADA Y DEVOLVER EL CUESTIONARIO ANTES DEL 30 DE SETIEMBRE DE 1992 A LA SIGUIENTE DIRECCION:

ADELINA JARA BARRANTES
BIBLIOTECA
MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
APARTADO 749-1000
SAN JOSE - COSTA RICA
FAX (506) 33-74-27

1. La Unidad de Información en la que usted labora es:

_____ Biblioteca especializada

_____ Centro de Documentación

_____ Otros

Especifique _____

2. Qué áreas temáticas cubre la colección ?

3. Volúmenes con que cuenta la colección.

4. Servicios que ofrece la Unidad de Información.

5. Tipo de usuarios a quienes se brindan estos servicios.

6. Personal con que cuenta esta Unidad de Información.

7. Qué sistema de clasificación y catalogación utilizan para el procesamiento de la información ?

8. Si su Unidad de Información se encuentra automatizada, qué programas utilizan ?

9. Si su Unidad de Información cuenta con bibliografía relacionada con Bibliotecas de Museos, le rogaría las mencione y me comunique la forma de adquirirlos.

Dear _____:

I am in the process of preparing my Graduation Thesis, "Proposal for improving information services in the Library at the National Museum of Costa Rica", to obtain a Licenciante degree in Information and Library Science from the University of Costa Rica.

Due to the lack of sufficient information about Museum Libraries, I am writing to you with the request for your kind assistance in providing data or sources of information which might be of help to me.

Thank you for considering my request,

Sincerely,

Adelina Jara Barrantes

PLEASE FILL IN THE BLANKS WITH THE REQUESTED INFORMATION AND RETURN THE QUESTIONNAIRE BEFORE SEPTEMBER 30, 1992 TO THE ADDRESS BELOW:

**ADELINA JARA BARRANTES
BIBLIOTECA
MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
APARTADO 749-1000
SAN JOSE - COSTA RICA
FAX (506) 33-74-27**

1. The information source on which you work with is:

_____ Specialized Library

_____ Documentation Center

_____ Other. Specify

2. What topics are covered in the collection ?

3. Volumes counted in the collection ?

4. Services offered by the information source ?

5. What users require these services ?

6. Person responsible for this Information Source

7. What classification system and cataloging is used for the processing of information ?

8. If your Information Source is automated what programs do you use ?

9. If your Information Source includes bibliography related with Museum Libraries, please include how I may able to acquire them.

No.2
CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Estimado Usuario:

El propósito de este cuestionario es obtener datos acerca de las necesidades de información y servicios que tienen los usuarios de esta biblioteca.

La información brindada será de gran utilidad para el desarrollo del Proyecto de Graduación "Propuesta para el mejoramiento de los servicios de información en las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica", que se está realizando con el fin de optar al grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica.

Hago de su conocimiento que la información suministrada tendrá carácter confidencial.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despide,

Atentamente,

Adelina Jara Barrantes

INSTRUCCIONES:

Llene los espacios en blanco o marque con una X la (s) alternativa (s) que considere acorde con su respuesta

I. UBICACION DEL USUARIO

1. Profesión: _____

2. Nivel Académico: _____

3. Institución en la que labora o estudia: _____

II. NECESIDADES DE INFORMACION

1. Sobre qué tema (s) se basa (n) su (s) investigación (es)

2. Idiomas que lee: () Español () Inglés
 () Francés () Otros _____

3. Qué materiales bibliográficos consulta con más frecuencia
Señale en orden de prioridad (1, 2, 3...)

(/) Publicaciones periódicas () Libros

() Memorias de Congresos y Conferencias () Separatas

() Folletos () Otros

especifique

4. En caso de consultar publicaciones periódicas, indique los títulos.

5. Fechas de cobertura de los materiales que consulta.
Indique en orden de prioridad 1, 2, 3... .

De 1960 a 1970

De 1970 a 1980

De 1981 a 1985

De 1986 en adelante

6. De qué países o regiones geográficas le interesa obtener información ?

7. Tiene usted acceso a servicios de información de otra institución nacional o internacional ?

Sí

No

A veces

8. Si su respuesta es afirmativa, indique qué tipo de servicios recibe y el nombre de la institución o unidad de información.

III. SERVICIOS

1. De los servicios brindados actualmente por las bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica, en qué nivel le satisfacen sus necesidades de información ?

	Total	Parcial	No satisface	NS/NR
Catálogos (autor, título y materia)	_____	_____	_____	_____
Préstamo	_____	_____	_____	_____
Orientación en el uso de catálogos y material de referencia	_____	_____	_____	_____
Indización de artículos de publicaciones periódicas	_____	_____	_____	_____
Envío de tablas de contenido (Para usuarios del Museo)	_____	_____	_____	_____
Envío de listas de nuevas adquisiciones (Para usuarios del Museo)	_____	_____	_____	_____
Atención al público	_____	_____	_____	_____

2. Cuáles de los siguientes servicios le interesaría recibir en un futuro ? Establezca prioridades (1, 2, ...)

() SERVICIO DE DISEMINACION SELECTIVA DE LA INFORMACION

Consiste en dar servicio a los usuarios mediante el envío de boletines, tanto de tablas de contenido de las últimas publicaciones periódicas, como de listas automatizadas sobre nuevas adquisiciones en el área específica de

cada investigador.

() SERVICIO DE BUSQUEDA BIBLIOGRAFICA

Es el resultado a la demanda de información sobre un tema específico, la cual es accesible en forma automatizada por medio de una base de datos bibliográfica.

() SERVICIO DE PUBLICACIONES PERIODICAS

La unidad de información elabora boletines con resúmenes analíticos de artículos especializados, que son enviados al usuario con el fin de que seleccione la información de su interés.

() SERVICIO DE CONSULTAS RESUELTAS

Mediante el uso de una boleta especial se recoge la necesidad de información del usuario. Luego el bibliotecólogo planifica la estrategia por desarrollar y ejecuta la búsqueda. Dando como resultado listas de referencias bibliográficas que son enviadas al solicitante y almacenadas en una base de datos automatizada para futuras consultas.

() ACCESO A BASES DE DATOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Es la comunicación directa entre la unidad de información y otras bases de datos nacionales e internacionales en donde se pueden realizar búsquedas acordes a nuestra temática.

() BUSQUEDAS EN CD-ROM (DISCO COMPACTO)

Consiste en la adquisición de discos compactos especializados en las áreas de interés de la unidad de información.

() SERVICIO DE TRADUCCION

Se trata de la traducción de artículos de interés para el usuario.

() SERVICIO DE REPRODUCCION

Este servicio es accesible por medio de fotocopiadora o de fax. Le brinda al usuario la oportunidad de tener la información requerida para satisfacer sus necesidades de información.

() OTROS _____

() NS/NR

4. A su parecer, el espacio físico de la biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica es:

	Excelente	Adecuado	Inadecuado	NS/NR
- Colección Antropología	_____	_____	_____	_____
- Colección Historia Natural	_____	_____	_____	_____

5. Considera que las bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica deben continuar separadas o permanecer en un solo espacio ?

_____ Sí

_____ No

Justifique

6. Cree usted que la biblioteca debe estar automatizada ?

_____ Sí

_____ No

_____ NS/NR

7. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

MUCHAS GRACIAS! . . .

No.3
GUIA DE ENTREVISTA

GUIA PARA ENTREVISTA A LOS JEFES DE BIBLIOTECAS

La presente entrevista tiene como fin obtener algunos datos sobre el funcionamiento de la Unidad de Información en la cual Usted labora, con el fin de realizar el Proyecto de Graduación, Propuesta para el mejoramiento de los servicios de información en las Bibliotecas del Museo Nacional de Costa Rica.

1. Nombre de la Unidad de Información :
2. Objetivos :
3. Perfil de usuarios :
4. Colección :
 - a. Cobertura temática
 - b. Cobertura geográfica
 - c. Cobertura idiomática
 - d. Tipo de material
 - e. Actualización
5. Análisis de la información (Procesos empleados)
6. Servicios que brinda :
7. Recursos humanos :
8. Recursos económicos :

No. 4
HOJA DE OBSERVACION

HOJA DE OBSERVACION

La guía de observación tiene como objetivo recopilar algunos datos en diferentes Unidades de Información.

Unidad de Información: _____

Fecha : _____

Catálogos - Manual - Automatizado	Programa _____	Autor Título Materia Otro : _____
Mobiliario	No. Estantes _____ Mesas usuarios _____ Sillas usuarios _____	Adecuado: ___ Si ___ No ___ Si ___ No ___ Si ___ No
Personal	No. Licenciados _____ Bachilleres _____ Secretarias _____	Adecuado: ___ Si ___ No
Planta física	_____ m ²	___ Si ___ No
Usuarios por mes	_____	

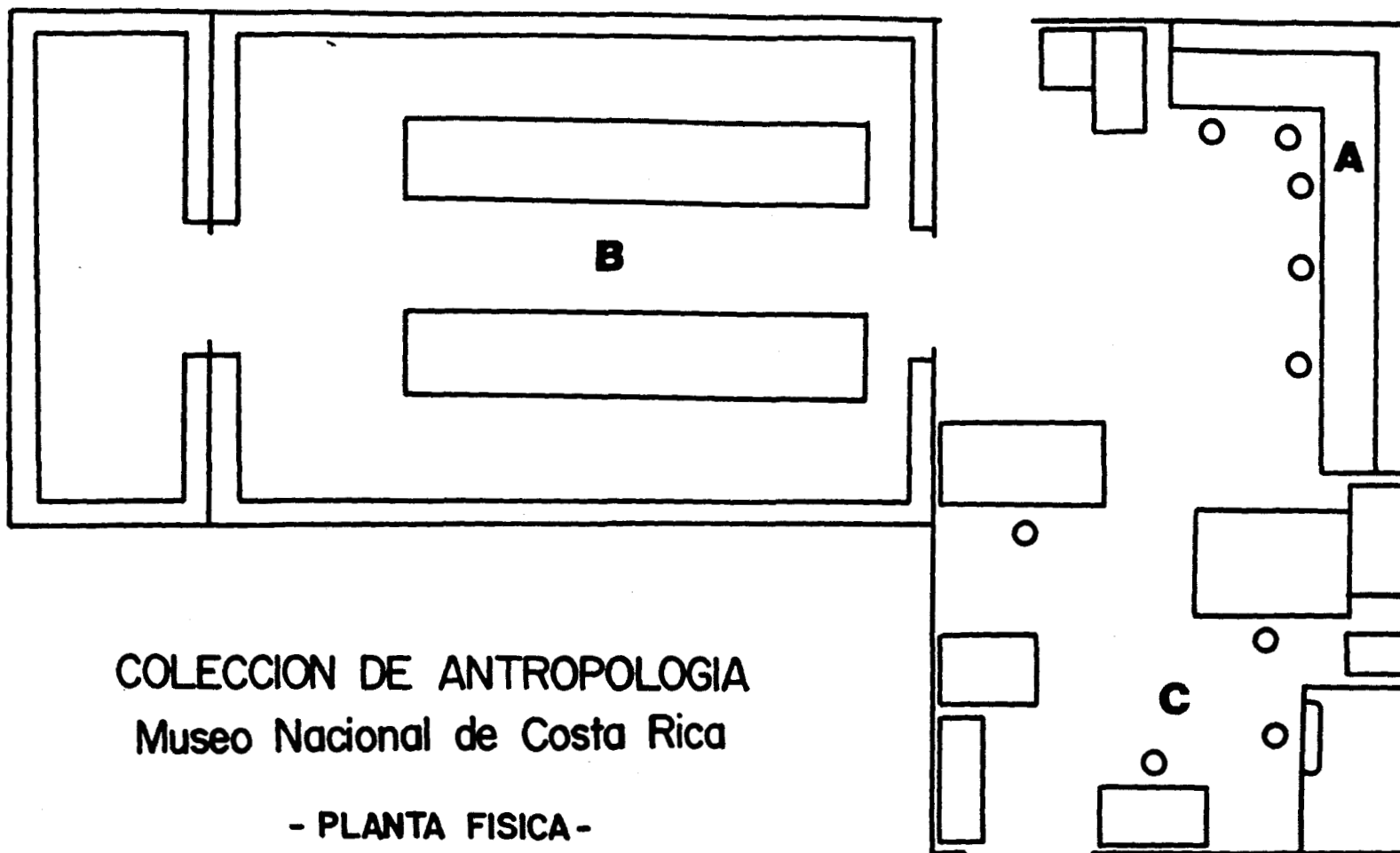
No.5
LISTA DEL PERSONAL CON QUE HA CONTADO LA
BIBLIOTECA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

**LISTA DE PERSONAL CON QUE HAN CONTADO LAS
BIBLIOTECAS DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
(1971-1993)**

Prof. Miriam Alvarez, quién colaboró con el trabajo en las Bibliotecas del Museo Nacional antes de 1971 y contactó a la primera bibliotecaria.

Benilda Salas Sánchez 1971-1974
María Lourdes Mix L. 1974-1975
Victoria Salgado G. 1974-1979
Roxana Calvo C. Nov. 1975
Benita Roldán A. 1975-1979
Rosario Solano M. 1980-1983
Marcos Verny Villalobos 1980-1982
Virginia González 1979-1985
Adelina Jara B. 1983- Presente
Zaida Bermúdez M. 1986-1988
Helga Ocampo B. 1989- Presente
Margoth Campos C. 1992- Presente

No. 6
PLANO COLECCION ANTROPOLOGIA



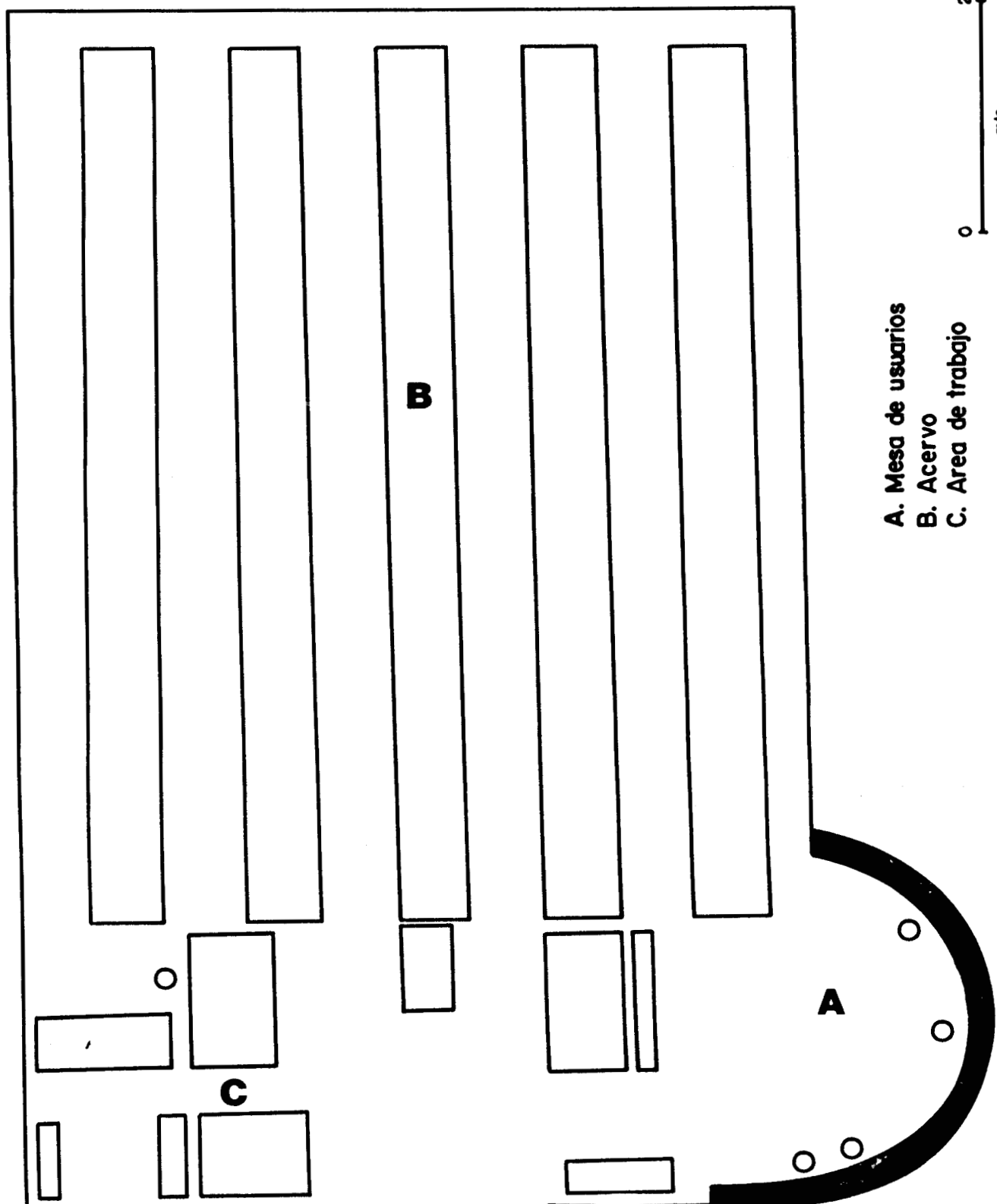
COLECCION DE ANTROPOLOGIA
Museo Nacional de Costa Rica

- PLANTA FISICA -

0 ————— 2
mts.

- A. Mesa de usuarios
- B. Acervo
- C. Area de trabajo

No. 7
PLANO COLECCION HISTORIA NATURAL



- A. Mesa de usuarios
- B. Acervo
- C. Area de trabajo

0 2
mts.

COLECCION DE HISTORIA NATURAL
Museo Nacional de Costa Rica
- PLANTA FISICA -

No. 8
MENU PRINCIPAL DE BUSQUEDAS

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

BIBLIOTECA

SISTEMA DE BUSQUEDA

C - ----- Cambio de base de datos -----

S - ISISRET - Servicios de recuperación y búsqueda

P - ISISPRT - Servicios de clasificación e impresión

M - ISISXCH - Servicios de mantenimiento e intercambio

Q - Salida a MS-DOS

Q -

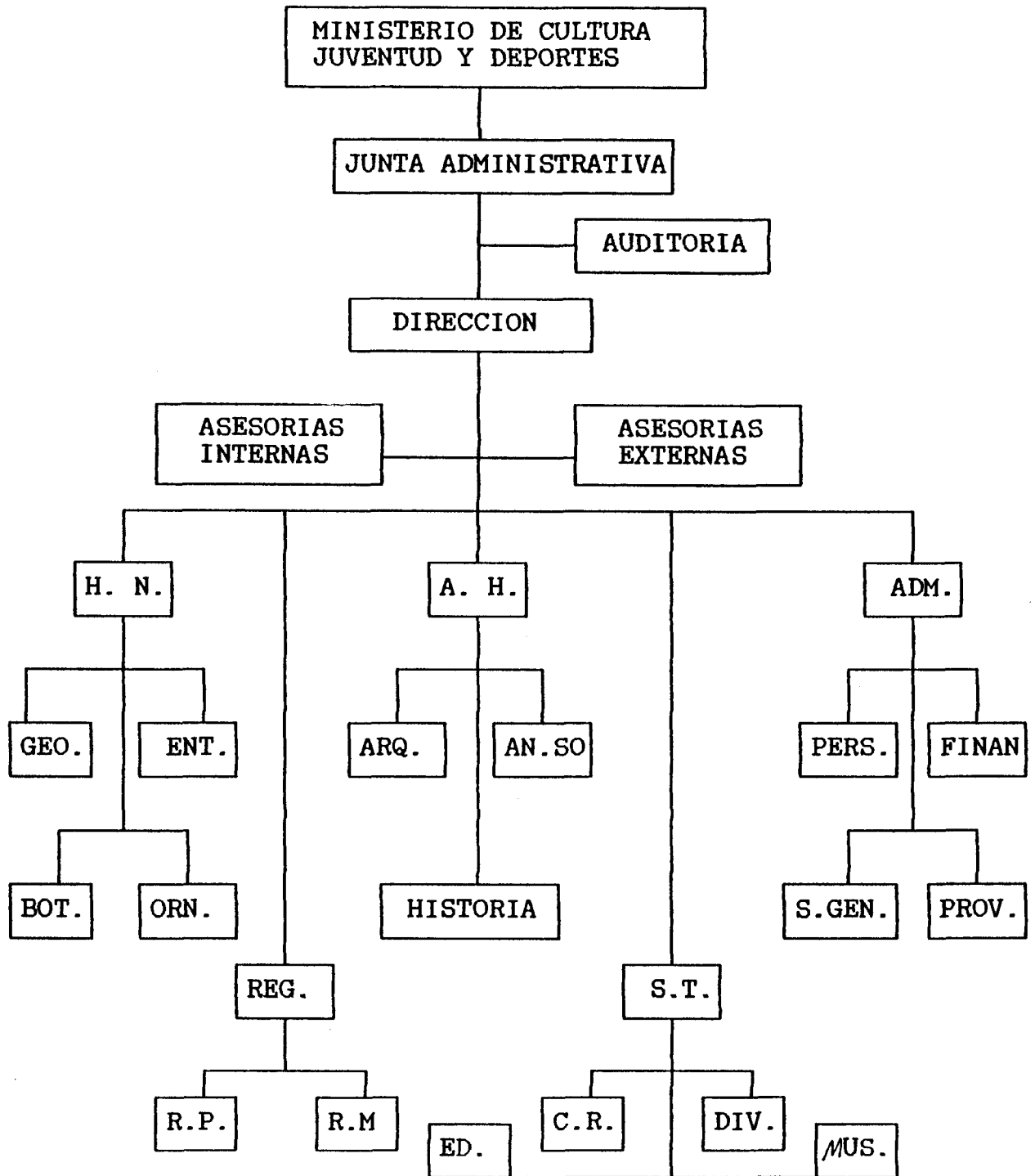
[F3] ==> Búsqueda [F4] ==> Entrada de datos [F5] ==> Impresión

ANEXOS

ANEXO No.1

ORGANIGRAMA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

ORGANIGRAMA DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA



Tomado de: Museo Nacional de Costa Rica. Informe de labores. 1992

ANEXO No.2

**REGLAMENTO PARA USO DE LA BIBLIOTECA
DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA**

**REGLAMENTO PARA USO DE LA BIBLIOTECA
DEL MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA**

APROBADO POR LA JUNTA
ADMINISTRATIVA DEL MUSEO
NACIONAL DE COSTA RICA EN
SESION #564 CELEBRADA A
LAS 12:00 HORAS DEL DIA
22 DE FEBRERO DE 1993.

CAPITULO I: Constitución, objetivo y funcionamiento

- ARTICULO 1: La biblioteca del Museo Nacional de Costa Rica, en adelante "LA BIBLIOTECA", especializada en Ciencias Naturales, Antropología, Arqueología, Historia de Costa Rica y Museología, constituye una sección del Departamento de Servicios Técnicos de esta Institución.
- ARTICULO 2: La Biblioteca tiene como objetivo fundamental satisfacer las demandas de información de los usuarios, para lo cual deberá adoptar aquellos controles que garanticen el mejor uso de la información, así como la permanencia y conservación de materiales bibliográficos y otros, que formen parte de su acervo.
- ARTICULO 3: La Biblioteca da apoyo por medio de materiales bibliográficos a la investigación en los campos de su especialización.
- ARTICULO 4: El horario de atención a los usuarios será de martes a viernes, de las nueve a las doce, y de las trece a las dieciséis horas, permaneciendo cerrada durante los días festivos. La sala de lectura está abierta al público hasta las dieciséis y treinta horas.

CAPITULO II: Del personal de la Biblioteca

- ARTICULO 5: El personal encargado de la Biblioteca será profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información, y será el responsable del correcto y eficiente funcionamiento de la misma.

ARTICULO 6: Los funcionarios de la Biblioteca se reservarán el derecho de negar sus servicios a quienes no cumplieren con las disposiciones de este reglamento.

CAPITULO III: De los usuarios

Definición y responsabilidades

- ARTICULO 7: Se denominará usuarios, a los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica, personas que laboran ad-honorem o realizan pasantías en la institución, público en general y unidades de información que utilizan los servicios de información que brinda la Biblioteca.
- ARTICULO 8: Los usuarios responderán por los daños o pérdidas que sufran los materiales de la Biblioteca que les hayan sido dados en calidad de préstamo.
- ARTICULO 9: Los usuarios deberán comunicar de inmediato a la Biblioteca, cualquier extravío o deterioro de los materiales que les han sido dados en calidad de préstamo.

CAPITULO IV: Del préstamo

1. Servicio

- ARTICULO 10: Podrán utilizar el servicio de préstamo a Sala y a domicilio los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica y las unidades de información que tengan convenios de préstamo interbibliotecario con el Museo.
- ARTICULO 11: El público en general y las personas que laboran ad-honorem o realicen pasantías en el Museo Nacional de Costa Rica, únicamente podrán utilizar el servicio de préstamo a Sala de Lectura, dentro del horario de atención a usuarios establecido en el presente Reglamento.

- ARTICULO 12: El público en general y personas que laboran ad-honorem o realizan pasantías en el Museo Nacional de Costa Rica, a efecto de utilizar el servicio de préstamo de la Biblioteca, deberán presentar identificación personal vigente con su respectiva fotografía, la cual será restituida al usuario al momento de efectuarse la devolución de los materiales solicitados.
- ARTICULO 13: Los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica deberán, de previo a utilizar el servicio de préstamo de materiales, inscribirse en el Registro de prestatarios que levantará la Biblioteca. Para efectos de inscripción el usuario deberá llenar una boleta de inscripción que contiene la siguiente información: nombre y apellidos del funcionario, número de cédula de identidad, dirección exacta del domicilio, número de teléfono, Departamento en el que labora y una aceptación expresa del Reglamento de la Biblioteca. Tal boleta deberá quedar debidamente firmada.
- ARTICULO 14: Como requisito indispensable para utilizar el servicio de información, los usuarios deberán, además, cumplir con lo establecido en los artículos precedentes, y llenar la boleta de préstamo respectiva que le será entregada por el personal de la Biblioteca.
- ARTICULO 15: Los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica y las unidades de información, deberán devolver los materiales solicitados en préstamo a domicilio, a más tardar el día indicado como fecha de vencimiento, sin que deba mediar recordatorio o aviso por parte de la Biblioteca.
- ARTICULO 16: Cuando los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica renuncien o por cualquier causa cesen en sus funciones, dejarán de ser prestatarios de la Biblioteca a partir de la fecha de retiro de la institución, y deberán devolver los materiales que tengan en su poder ocho días antes de su retiro, aunque no se haya vencido el plazo del préstamo conferido. Si la devolución no se

efectuara en la fecha indicada, el valor económico que fije la Biblioteca para esos materiales de acuerdo a la tasación que indica el Artículo 36, se rebajará de la liquidación a que tenga derecho por vacaciones y aguinaldo proporcional. Los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica que gocen de licencias con o sin goce de salario superiores a ocho días, igualmente deberán realizar la devolución a que alude este artículo en el plazo indicado, sin perjuicio de de aquellos funcionarios que gocen de licencias para estudios, y que requieran los servicios de servicios de préstamo de material, en cuyo caso la Biblioteca podrá conceder los servicios de préstamo a domicilio conforme con lo señalado en el Artículo 24 del presente reglamento.

2. Préstamos interbibliotecarios

ARTICULO 17: El préstamo interbibliotecario es un servicio recíproco entre bibliotecas y centros de información y documentación. Este servicio aumenta la capacidad de la Biblioteca en beneficio de sus usuarios.

ARTICULO 18: Las unidades de información que hayan suscrito convenios de préstamo interbibliotecario con la Biblioteca, deben presentar en forma escrita sus solicitudes de préstamo de información, las que deberán encontrarse debidamente selladas y firmadas por el funcionario responsable las mismas.

3. Reglas para el préstamo

3.1 Número de préstamos

ARTICULO 20: La Biblioteca podrá prestar hasta un máximo de cuatro ejemplares por cada solicitud al usuario que utilice sus servicios, sea a Sala o a domicilio, salvo, en los casos de investigaciones especiales en que se requiera utilizar un mayor número de volúmenes.

3.2 Duración de los préstamos a domicilio

ARTICULO 21: Los libros de la colección de préstamos se facilitarán por un lapso de dos semanas.

ARTICULO 22: Las adquisiciones recientes y los libros que tienen demanda especial se prestarán por una semana, con posibilidad de renovación por otra semana.

ARTICULO 23: Las revistas, folletos sueltos y otros materiales misceláneos, se prestarán por una semana y no pueden renovarse al vencer el plazo.

3.3 Renovación de préstamos

ARTICULO 24: Las renovaciones de préstamo pueden hacerse siempre que las publicaciones por renovarse no hayan sido solicitadas por otras personas. El usuario deberá presentar ante la Biblioteca los materiales objeto de préstamo en buenas condiciones y llenar nuevamente las respectivas boletas de préstamo.

3.4 Reservaciones

ARTICULO 25: Cuando un usuario solicite un libro que haya sido prestado, se le podrá reservar tan pronto sea devuelto. El interesado deberá llenar una boleta indicando los datos del libro y su número de teléfono. El libro o libros serán reservados únicamente por tres días luego de que el usuario sea notificado.

CAPITULO V

1. Materiales de Referencia y Consulta

ARTICULO 26: Las obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, bibliografías, índices, anuarios), los materiales bibliográficos de difícil adquisición (libros únicos, ediciones agotadas en el mercado o con gran valor histórico), el material obtenido en préstamo interbibliotecario y aquel que se considere de fácil deterioro, únicamente podrá prestarse para ser consultado en la Sala de Lectura de la Biblioteca.

ARTICULO 27: La Biblioteca podrá conceder a los Departamentos del Museo Nacional de Costa Rica, que así lo requieran, el préstamo permanente de materiales de referencia y de consulta. El Departamento solicitante, junto con la Biblioteca, llevarán un control de inventarios de cada seis meses de dicho material. En caso de deterioro, la Biblioteca podrá suspender dicho préstamo y solicitar la devolución del material de que se trate. Queda prohibido el uso de dicho material fuera de las instalaciones del Museo Nacional.

CAPITULO VI: Acceso a la Biblioteca

1. Acceso a los estantes

ARTICULO 28: La colección documental únicamente podrá ser consultada por los funcionarios de la Biblioteca.

ARTICULO 29: El acceso del público a los estantes se hará mediante permiso especial concedido por el encargado o Jefe de la Biblioteca.

ARTICULO 30: Está terminantemente prohibido comer, fumar o tomar bebidas en esta área.

2. Sala de lectura

ARTICULO 31: Los usuarios deben permanecer en silencio en la sala de lectura. Los encargados velarán porque lo anterior se cumpla.

ARTICULO 32: Está prohibido comer, fumar o tomar bebidas en esta sala.

ARTICULO 33: El personal de la Biblioteca no se responsabiliza de los objetos u otros valores olvidados en las salas de lectura.

CAPITULO VII: De las prohibiciones

ARTICULO 34: Queda prohibido a los funcionarios del Museo Nacional de Costa Rica, ceder a terceros ajenos al núcleo familiar, o a usuarios morosos, los materiales que la Biblioteca les haya facilitado en calidad de préstamo.

CAPITULO VIII: De las sanciones

ARTICULO 36: Los usuarios de la Biblioteca que hayan extraviado o causado deterioro al material que les ha sido dado en calidad de préstamo, deberán reponerlo dentro de un plazo máximo de ocho días naturales contados a partir de la comunicación a que se refiere el artículo 9 de este reglamento. En caso de que el material extraviado o deteriorado no pudiera recuperarse por no existir en plaza, el usuario deberá cubrir su valor en un plazo máximo de 15 días naturales contados a partir de la comunicación. El valor se fijará de acuerdo a la tasación que efectúe la Biblioteca, considerándose para ello el valor actual que tuviera en el mercado y los factores intrínsecos

y extrínsecos del material que se trate.

Si la comunicación de extravío o deterioro aconteciera antes de la fecha de vencimiento del plazo de préstamo, el usuario únicamente repondrá el material o su valor, según sea el caso. Sin embargo, si la comunicación aconteciera después de tal fecha, se aplicará además al usuario, la suspensión a que se refiere el artículo 37 del presente reglamento.

ARTICULO 37: A los funcionarios que incurran en mora en la devolución del material que les ha sido dado en calidad de préstamo, se les aplicará una suspensión del servicio de préstamo de la Biblioteca hasta por tres meses.

ARTICULO 38: Si el material objeto de deterioro pudiese repararse o restaurarse a juicio de la Biblioteca, el usuario deberá cubrir el valor de su restauración en un plazo máximo de 15 días naturales contados a partir de la comunicación antes referida. El valor se fijará de conformidad con los criterios técnicos que considere la Biblioteca.

ARTICULO 39: Los montos que deban cubrir los usuarios de conformidad con este capítulo, serán depositados en el Departamento de Administración y Finanzas del Museo Nacional de Costa Rica, en los plazos señalados para tales efectos. Si vencidos dichos plazos los usuarios no han efectuado los depósitos correspondientes, se procederá a la ejecución forzada según el artículo #149 de la Ley General de Administración Pública, aplicándoseles, además, la suspensión definitiva del servicio de préstamo de la Biblioteca hasta por seis meses.

CAPITULO IX: Disposiciones finales

- ARTICULO 41: El personal de la Biblioteca, del Museo Nacional y los usuarios deben acatar las disposiciones contenidas en este reglamento y cuidar las instalaciones y materiales de la Biblioteca.
- ARTICULO 42: Las Jefaturas del Museo Nacional de Costa Rica deben cumplir fielmente este reglamento.
- ARTICULO 43: Los usuarios que salgan de las Salas de Lectura de la Biblioteca, tienen la obligación de mostrar el contenido de bolsos, maletines y además objetos, y materiales que porten, al funcionario que controlen la salida de documentos.
- ARTICULO 44: El presente reglamento deroga el reglamento del 16 de mayo de 1989.
- ARTICULO 45: El presente reglamento rige a partir de la fecha en que sea aprobado por la Junta Administrativa del Museo Nacional de Costa Rica.