



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

**Servicio de información de la Biblioteca Virtual
“Graña y Montero”, evaluación de la recuperación a
través de la Norma ISO 11620:1998**

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información

AUTOR

Diana DIONICIO PINO

Lima, Perú

2015

RESUMEN

El presente informe profesional es de tipo descriptivo, para ello se realizó una evaluación del servicio de información de la Biblioteca Virtual de Graña y Montero en relación de la recuperación de información, se elaboró una adaptación de la norma ISO 11620: 1998 dividida en tres categorías: uso, búsqueda y recuperación de la información.

Esta evaluación detectó lo siguiente: nivel de uso, encontró que la información no se encontraba bien indexada, por consiguiente los usuarios no acceden a la información; nivel de búsqueda, se detectó que la plataforma SharePoint 2013 rastrea los documentos por nivel de validación del documento, y los documentos relevantes se mantienen ocultos, a esto se suma que los usuarios no están familiarizados con los filtros de búsqueda y a nivel de recuperación, se observa un grado de precisión bajo, esto se demuestra con la gran cantidad de registros no relevantes en la bandeja de resultados.

A fin de revertir los resultados, se plantea un plan de mejoras que abarca tres ejes estratégicos: búsqueda de información, con las nuevas configuraciones en el proceso de rastreo; recuperación de la información, diseño de la plantilla en la bandeja de resultados y difusión del uso de la página web de la Biblioteca virtual y los filtros de búsqueda.