

PAPEL DE METABASE DENTRO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DESCENTRALIZADO DE PROCOMER

Antes de iniciar con la ponencia, se considera importante comentarles un poco sobre la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER).

La Promotora es un ente público no estatal con representación mayoritaria, en su Junta Directiva, del sector privado; es la institución oficial para la promoción de las exportaciones en Costa Rica, cuenta con tres áreas prioritarias: mercadeo, logística e inteligencia comercial.

A través del área información comercial de la Gerencia de Inteligencia Comercial, es desde donde se ofrecen los servicios de información

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los servicios de información comercial brindados por la Promotora del Comercio se han desarrollado por medio de 3 frentes básicos, a saber, el Centro de Información Comercial, el sitio www.procomer.com y por medio de las consultas que llegan al correo general de la Promotora, y a partir de marzo del presente año, se han integrado a estos servicios tales como el acceso del sistema bibliográfico a Internet en el sitio www.metabase.net,

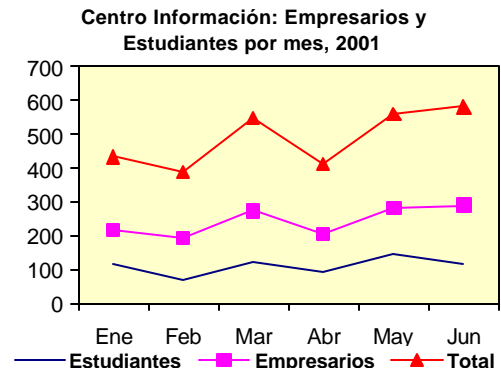
Las consultas en general se desenvuelven bajo una tendencia muy particular que muestra una sustitución del uso de los servicios de la Promotora. Es decir, servicios que en alguna medida requerían de la presencia física de los usuarios se han transformado o incrementado en servicios que implican la visita a un sitio web u otro medio electrónico.

Centro de información

Los servicios del Centro de Información Comercial se han enfocado a los empresarios brindando un mayor espacio, comodidad y tiempo de atención a este sector, sin dejar en detrimento las necesidades de los demás usuarios de PROCOMER.

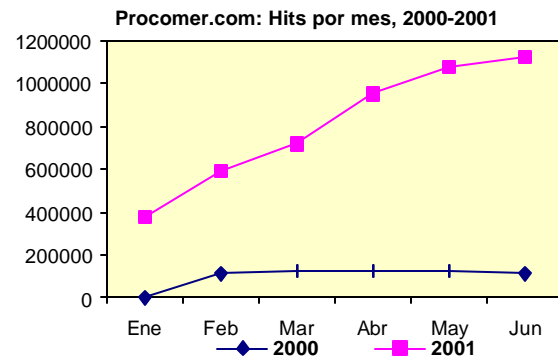
Cada día los empresarios ven como un hecho la importancia de la información para la toma de sus decisiones, convirtiendo al Centro de Información Comercial en un insumo más para su actividad.

Muestra de lo anterior es que durante el primer semestre se atendieron 1460 usuarios, entre estudiantes y empresarios en el Centro de información, siendo los empresarios los de mayor participación.



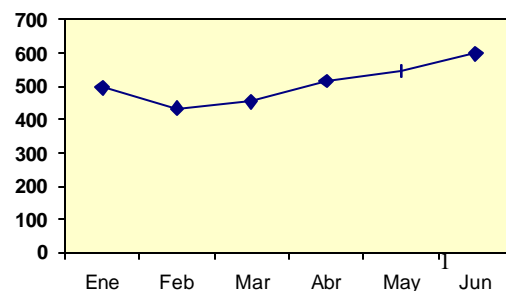
Sitio Web: Procomer.com

Según Monnier (1999) de la OMC en su libro Cybermarketing, 100 mil hits¹ representan 1000 visitas, lo que significa que al menos cada usuario navegó alrededor de 10 páginas dentro del sitio. Análogamente, junio representa para procomer.com el nivel más alto de utilización, con más de un 1 millón de hits lo que equivale a más de 10 mil visitas.



La tasa de crecimiento promedio durante los primeros 6 meses del año rondó los 72%, siendo junio el que más crece. Esto se explica principalmente por la campaña de cybermercadeo "Cross-media" dirigida para promover el sitio procomer.com.

Info@procomer.com: Consultas por mes, 2001



¹ El término hits se refiere al número de veces que se despliega una imagen en el sitio. Se le designa también bajo los términos de aciertos o impresiones.

Un dato interesante a resaltar es que durante este período la tasa de visitas al sitio es 4 veces mayor que la lograda durante el año 2000. Esto indica un atractivo significativo de los servicios de PROCOMER y por lo tanto la sustitución del ambiente físico por el virtual en cuanto a datos de comercio internacional se refiere.

Por otra parte, las consultas llevadas a cabo por medio de correo electrónico son un claro ejemplo de la necesidad de los usuarios de PROCOMER. Su tasa de crecimiento se incrementa paulatinamente durante los últimos meses como respuesta a la mayor cantidad de visitas al sitio y como respuesta a la mayor cantidad de usuarios detectados.

Sito Web: MetaBase.net

MetaBase ha cumplido con una demanda básica de los usuarios de PROCOMER, de trasladar toda la base de datos de documentos existentes en el Centro de Documentación a Internet, lo que ha permitido que los usuarios busquen sus requerimientos bibliográficos previamente para luego asistir ante la búsqueda de información en las instalaciones de la Promotora. Sin embargo llama la atención la cantidad de solicitudes de información que se reciben de usuarios del exterior, principalmente de países como: México, Colombia, Venezuela, Ecuador, Chile, Argentina, España, entre otros. Esto claro, ha protagonizado la imagen de PROCOMER, bajo una plataforma integral de servicios en ámbito internacional.

No obstante estos usuarios manifiestan su interés en acceder directamente al documento, y no han visto satisfecha su demanda; la solución que PROCOMER ha encontrado es la de enviar, por fax o vía correo postal una reproducción del documento solicitado, o bien enviar una referencia alternativa.

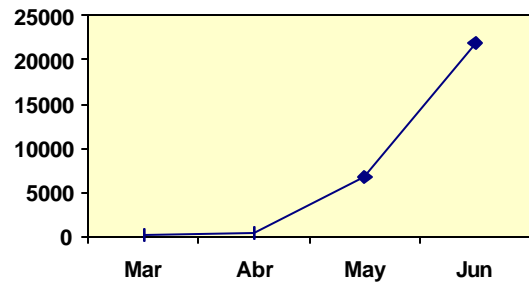
Sin embargo, es claro que nace una nueva necesidad, la de mantener en medios digitales la información bibliográfica, dado que este es el siguiente paso de los asiduos usuarios de red.

Con este nuevo servicio, recientemente se logró determinar como los asistentes a los recursos de MetaBase buscan evacuar sus dudas por medio del correo electrónico.

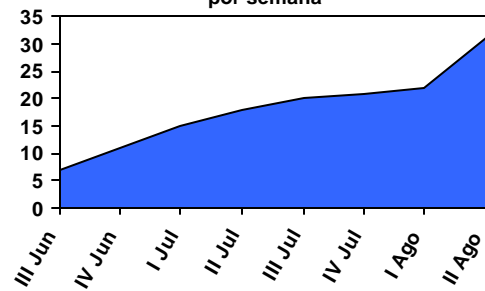
En total durante el semestre se han recibido 13,107 consultas, de las cuales alrededor de 8,500 corresponde a usuarios únicos² del sitio web, más de 3,000 a correos electrónicos solicitando información, 1,460 son visitas personales al Centro de Información Comercial, y 140 entre visitantes de MetaBase y personas que consultan³.

De esta forma se rescatan dos conclusiones básicas. Por un lado, gran parte de los usuarios nuevos y existentes han sustituido el medio por el cual evacuan sus requerimientos y por otro se ha logrado encontrar una complementariedad absoluta entre los servicios físicos y los virtuales.

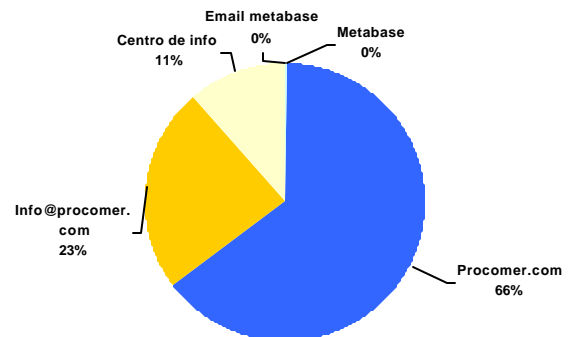
Metabase: Hits por mes, 2001



Metabase: consultas por email acumuladas por semana



Servicios Información: Composición de las consultas por medio, I semestre



² Un usuario único equivalen a 500 hits.

³ Estos datos deben considerar el hecho que una misma persona podría estar haciendo uso de todos los servicios de información.