



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERAS EDUCATIVAS**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO- TÉCNICA**

**LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR, ADSCRITA A LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2011 – 2012.**

Tesis previa a la obtención del grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico-Técnica

**AUTORA:  
KATIA PATRICIA FLOR LARREA**

**DIRECTORA:  
DRA. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ**

**1859**

Loja – Ecuador  
2012

## **CERTIFICACIÓN**

Doctora

María Enith Costa Muñoz,

**DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN  
CIENTÍFICO-TÉCNICA**

### **CERTIFICA:**

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR, ADSCRITA A LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2011 - 2012, realizada por la señora: Katia Patricia Flor Larrea para la obtención del grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico-Técnica.

En razón de que la investigación cumple en todas sus partes con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Universidad Nacional de Loja, se autoriza la presentación, defensa y sustentación pública.

Loja, marzo del 2012

**Dra. María Enith Costa Muñoz**

DIRECTORA DE TESIS

## **AUTORÍA**

Los resultados, criterios, análisis y conclusiones de la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de la autora.

---

**Katia Patricia Flor Larrea**

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Universidad Nacional de Loja por facilitar mi formación profesional en la Carrera de Bibliotecología e Información Científico – Técnica, rama del saber que en pocas instituciones de educación superior encuentra un espacio de desarrollo y perfeccionamiento.

A todos los maestros de la Modalidad de Estudios a Distancia, y a su decisión inquebrantable de superar la lejanía y llevar a cabo su noble labor docente.

A la Dra. María Enith Costa Muñoz, Directora de Tesis, quien con sus valiosos conocimientos, paciencia e indiscutible vocación ha sabido guiar mis pasos certeramente para la consecución de mis objetivos.

A los directivos y empleados de la Biblioteca Nacional del Ecuador Eugenio Espejo, por todo el apoyo recibido y las facilidades ofrecidas para el levantamiento de la información, a la Casa de la Cultura y a sus Núcleos Provinciales, en sus Presidentes y sus Bibliotecarios.

**LA AUTORA**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, con especial dedicación por haberme convencido desde mis primeros años que estudiar es un placer y la única forma de ser un mejor ser humano.

A Patricio, por todo su apoyo en los buenos y difíciles momentos de esta agradable travesía.

Y sin duda alguna a Miguel Ángel, Juan Sebastián y María Gabriela que han sido la motivación más grande para alcanzar mis metas.

**Katia**

## ESQUEMA DE CONTENIDOS

- ✓ PORTADA
- ✓ CERTIFICACIÓN
- ✓ AUTORÍA
- ✓ AGRADECIMIENTO
- ✓ DEDICATORIA
- ✓ CONTENIDO
  - a. Tema
  - b. Resumen (Summary)
  - c. Introducción
  - d. Revisión de literatura
  - e. Materiales y métodos
  - f. Resultados
  - g. Discusión
  - h. Conclusiones
  - i. Recomendaciones
  - j. Bibliografía
  - k. Anexos
    - Proyecto
    - Índice

**a. TÍTULO**

LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR, ADSCRITA A LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2011 - 2012.

## **b. RESUMEN**

En el contexto académico de la Universidad Nacional de Loja, específicamente en la Carrera de Bibliotecología e Información Científico Técnica, y bajo las directrices planteadas por este Centro Educativo, se realizó esta investigación que versa sobre La Red Nacional de Bibliotecas Digitales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana y su incidencia en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador, adscrita a la Casa de la Cultura Ecuatoriana, cuyo objetivo general es: Dar a conocer de manera oportuna la información bibliográfica nacional acorde a las necesidades informativas de la sociedad ecuatoriana.

Para el efecto, se utilizó el método científico, y en su contexto el método inductivo, deductivo y el analítico – sintético, además como técnicas de investigación se utilizó la encuesta que fue aplicada tanto a los bibliotecarios, como a los usuarios de la Biblioteca Nacional.

De los resultados obtenidos a partir de esta investigación se puede concluir que la Red de Nacional de Bibliotecas Digitales mejoría el nivel de satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador, así lo manifiesta la totalidad de los bibliotecarios encuestados, o sea, esta es una necesidad sentida en un 100%. Así mismo, en el 74% de usuarios hacen explícita su necesidad de la información emanada de las bibliotecas provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana

Se pretende que esta investigación aporte al fortalecimiento de la misión de la Biblioteca Nacional, que no es otro sino el ser la custodia y difusora del patrimonio impreso nacional, y que concibiendo a las bibliotecas provinciales como centros de acopio de la producción nacional se encaminen a facilitar el acceso a la información que, como se dijo antes, debe custodiar y difundir esta Biblioteca.



## **SUMMARY**

In the academic context of the Loja's National University, specifically in the Career Library and Tech-Scientific Information, under the directions raised by this school, this research was conducted which relates to the National Network of Digital Libraries of Ecuadorian Culture House and its impact on meeting the information needs of users of the Ecuador's National Library, attached to the Ecuadorian Culture House, whose overall objective is to make the national library information opportunely available according to the information needs of the Ecuadorian society.

For this purpose, we used the scientific method and within it inductive, deductive and analytic – synthetic approach. The survey was used as research technique. The surveys were applied to both: librarians and end users of the Ecuadorian National Library.

23 librarians were surveyed, who are the total staff population, and 88 users representing 35% of a population of 250, which is the number of users who attend the library weekly.

From the results obtained we can conclude that the National Network of Digital Libraries does improve the level of satisfaction of users of the NBS information needs, due to that 100% of librarians manifest the need of creation of this network and likewise the 74% of users have expressed their need for information in regional libraries of the CCE.

This research is intended to contribute to strengthening the mission of the Ecuadorian National Library, which is nothing but being the custody and broadcaster of national printed heritage, and reinforcing the regional libraries as national production collection centers, that need to accomplish the primary goal of the Ecuadorian National Library mentioned above

## **b. INTRODUCCIÓN**

Con el presente trabajo de investigación se demuestra la incidencia positiva que tendría la Red Nacional de Bibliotecas de la Casa de la Cultura concebida como centros de acopio del patrimonio impreso nacional y constituirse en una alternativa de solución frente a la carencia que presenta la Biblioteca Nacional del Ecuador Eugenio Espejo, respecto a la recopilación de este patrimonio por diversas causas.

La Biblioteca Nacional en la actualidad, no cumple a cabalidad su principal misión que es ser la custodia del patrimonio impreso ecuatoriano porque a más de sus limitaciones físicas y presupuestarias no existe en el Ecuador una legislación que le faculte ser la recolectora del depósito legal, por lo que la Red Nacional de Bibliotecas Digitales es una alternativa válida para superar esta deficiencia y así lograr el acceso oportuno a la información bibliográfica acorde a las necesidades informativas de la sociedad ecuatoriana y mundial.

Esta investigación se orientó por el siguiente objetivo específico: Determinar la incidencia de la Red Nacional de Bibliotecas de la Casa de la Cultura Ecuatoriana en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador.

Trata también de la responsabilidad del estado ante la problemática de la desigualdad en la sociedad de la información, como un facilitador al acceso a la información por parte de los ciudadanos sin importar cuál fuere su intención de búsqueda.

Se enfoca así mismo, a las necesidades informativas propias de una Biblioteca Nacional, que por su carácter patrimonial, tiene mucho que ver con la cultura e identidad del país, cuidando con esmero el quehacer cultural, pedagógico, histórico de una nación.

El aporte de esta investigación a la Biblioteca Nacional del Ecuador, radica en encontrar un mecanismo para equilibrar sus funciones de custodia y de difusora de la información.

Para el efecto, se utilizó el método científico, y en su contexto el método inductivo, deductivo y el analítico – sintético, además como técnicas de investigación se utilizó la encuesta que fue aplicada tanto a los bibliotecarios, como a los usuarios de la Biblioteca Nacional.

Se abordó el marco teórico dividido en dos capítulos: el primero que trata sobre La biblioteca: concepto, funciones, tipología, las bibliotecas nacionales, bibliotecas digitales, colecciones multimedia, sociedad de la información, responsabilidad de estado ante la problemática de la desigualdad en la sociedad de la información, redes de bibliotecas. El

capítulo II: Necesidades informativas con los temas: definición, necesidades a satisfacer en la Biblioteca Nacional, la necesidad de identidad nacional, necesidades informativas según el tipo de usuarios, información orientada a los usuarios, gestión de calidad y satisfacción al usuario.

#### **d. REVISION DE LITERATURA**

##### **LA BIBLIOTECA**

En el manifiesto de la UNESCO para bibliotecas de 1994, el término biblioteca es definido como un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimientos e información.

##### **TIPOLOGÍA DE BIBLIOTECAS**

La biblioteca tiene una doble finalidad: conservar los libros y facilitar su uso a los lectores. Según Buonocore, es la “institución que satisface intereses educativos, culturales, de investigación y de recreación del usuario al que sirve, por su material bibliográfico y especial, cuyo uso permite a través de los servicios que presta”<sup>1</sup>.

Existen numerosos criterios de clasificación de las bibliotecas, ninguno completamente satisfactorio, dado que es muy difícil que se den los distintos tipos de bibliotecas en un estado puro. La idea de presentar algunas formas de clasificación de las mismas pretende resaltar distintos aspectos a tener en cuenta a la hora de pensar su organización, sobre todo si conviven varios a la vez en una misma institución. Se puede mencionar: Biblioteca

---

<sup>1</sup>BUONOCORE, Domingo. *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar, 1976.

Nacional, Públicas, Privadas, Universitarias, escolares, Bibliotecas especializadas por sus fondos y por sus usuarios.

## **LAS BIBLIOTECAS NACIONALES**

Hablar de biblioteca nacional supone referirse a un concepto absolutamente variado, multiforme en su contenido, pluri-sémico, de modo que, con otras tantas cuestiones, utilizamos una misma palabra cuando, de hecho, nos estamos refiriendo a realidades bastante diferentes. Las bibliotecas nacionales han llegado a ser en cada país a partir de procesos muy variados y diferentes de un país a otro lo que dificulta homogeneizarlas en un concepto.

La idea de biblioteca nacional responde a una de las más maravillosas, sorprendentes e increíbles utopías que haya sido capaz de concebir el ser humano: tener a mano un depósito de todo el conocimiento universal; saber, en cualquier momento, todo lo que la humanidad ya ha logrado saber; poder con eficacia y eficiencia, beber de la sabiduría de los antepasados para crear y recrear esa sabiduría y, así, poder legarla aumentada, a las generaciones venideras.

Se puede afirmar que las bibliotecas nacionales son centros de atesoramiento, laboratorio y divulgación del patrimonio bibliográfico nacional. Entre sus funciones medulares se determinan la prioridad de la preservación

de la herencia cultural de la nación y el perfil de los servicios de información que ofrece. Estas bibliotecas tienen una responsabilidad histórica ante la nación y el mundo.

Para garantizar el cumplimiento de la función de atesoramiento del patrimonio bibliográfico nacional los Estados proclaman la ley de **depósito legal** vigente para todo su territorio. En la mayor parte de los países la biblioteca nacional tiene el control de este tesoro y se selecciona otro centro como segunda reserva con el fin de garantizar su existencia en caso de que se produzcan catástrofes que involucren a la institución nacional. En Argentina son beneficiarios de esta Ley la Biblioteca Nacional y la del Congreso de la Nación.

Las bibliotecas Nacionales son grandes centros de información que en ocasiones sustituyen las funciones de otras instituciones que no están suficientemente desarrolladas o ni siquiera existen.

## **LAS BIBLIOTECAS NACIONALES DE LOS PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO**

Las bibliotecas nacionales responden total y absolutamente a las circunstancias históricas, sociales, políticas, económicas y culturales propias y peculiares de cada país. Así las cosas, parece evidente que el origen, evolución y estado actual de las bibliotecas nacionales en los llamados

países en vías de desarrollo obedece a circunstancias y condiciones plenamente distintos de las de los países más desarrollados.

Lo que acabamos de señalar puede servirnos también como puerta de entrada para abordar el nombre (etiqueta) de biblioteca nacional, que de lo que se ve sirve para unos casos y para otros distintos, es decir, bajo el nombre de bibliotecas nacionales se engloban realidades absolutamente diferentes, tan diferentes en más de una ocasión que se puede afirmar que la coincidencia que tienen unas con otras es solamente el nombre de biblioteca nacional.

En este sentido, diversos países en vías de desarrollo y con una estructura federal han optado por establecer filiales de la biblioteca nacional, en varios de sus estados miembros, unidas directamente a las bibliotecas pública; de este modo, la presencia de filiales de la biblioteca nacional en los estados hace posible que los servicios especializados de la biblioteca nacional estén más directamente disponibles para los gobiernos del Estado y para una mayor cantidad de gentes del país. En algunos de los países en vías de desarrollo las bibliotecas nacionales ha alcanzado ya el papel de cabecera de un sistema que incluye tanto a las bibliotecas públicas como de cualquier otro tipo.

De este modo las bibliotecas nacionales deben cumplir las siguientes funciones:



- Promover y alentar el uso del material bibliotecario y de información mediante el establecimiento de bibliotecas de referencia y préstamo y servicios de bibliotecas móviles.
- Obtener y proporcionar una información centralizada acerca de los recursos y servicios de las bibliotecas.
- Participar en la planificación nacional de todos los tipos de servicios bibliotecarios y dirigir la investigación que determine las necesidades y posibilidades de las bibliotecas.

## **BIBLIOTECAS DIGITALES**

A la biblioteca digital se la puede definir como una colección organizada de documentos almacenados en formato digital que a su vez ofrece los servicios de búsqueda y recuperación de la información.

El medio digital ofrece a las bibliotecas tradicionales librarse del tan ansiado espacio físico que representan los edificios y estantes, y hace posible la personalización de los recursos y servicios de la biblioteca.

## **PROPIEDADES DE LOS OBJETOS DIGITALES**

Todas las tecnologías de información centran su aplicación en publicaciones electrónicas o por lo menos tienen cierta influencia en algunas de las fases

por las que pasa el ciclo de vida de un documento digital o de la información electrónica.

El concepto de publicación electrónica es entendido de diversas formas, algunos señalan que la publicación electrónica es aquella que se inicia en formato electrónico, es decir, su planeamiento, edición y procesamiento se realizan mediante programas y computadoras, para otros son publicaciones que nacieron en papel y de alguna manera han sido traspasadas a un formato digital.

Cuando hablamos de publicaciones electrónicas nos referimos a toda la parafernalia de sistemas digitales con los que contamos hoy en día, esto es, revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos, recursos Web, recursos multimedia y todo lo que conlleve a la publicación por medios electrónicos o digitales.

## **REDES DE BIBLIOTECAS**

Hace ya tiempo que las bibliotecas, y los profesionales que en ellas desarrollan su trabajo, han llegado a la convicción de que no disponen de medios ni recursos suficientes para gestionar y satisfacer las necesidades de sus usuarios, los lectores. Por ello, hoy más que nunca, es necesaria la cooperación interbibliotecaria y la conjunción de esfuerzos en busca de

soluciones para facilitar el acceso al cada vez más ingente volumen de información.

La biblioteca pública como entidad abierta a la comunidad en la que se integra y a cuyo servicio se encuentra y, quizá, influenciada por ello, tiende a unirse con otros centros, para superar su aislamiento, ofrecer un mayor servicio al ciudadano dentro de la sociedad de la información, y, de esta manera, evitar, en lo posible la aparición de "nuevas" desigualdades sociales en el acceso a ésta.

Fruto de estas relaciones, compartir recursos entre bibliotecas es un elemento de integración, se crean los llamados sistemas de bibliotecas y las redes de bibliotecas.

Según la legislación actual vigente, y en mayor o menor medida según las CCAA, está en manos de los gobiernos autónomos la coordinación de los sistemas bibliotecarios, la creación de redes de bibliotecas, la gestión del ISBN y del Depósito Legal, la realización de las bibliografías regionales, y, es en este marco donde se han impulsado y desarrollado la aparición de las primeras redes informatizadas de bibliotecas públicas. Una red de bibliotecas debe cubrir los siguientes objetivos:

- el acceso rápido y eficaz a la información bibliográfica y de referencia,
- asesoramiento técnico en todos los procesos bibliotecarios,

- colaboración en los procesos técnicos ofreciendo un servicio de catalogación centralizada que cuente además con acceso a fuentes de información externa
- dotación del equipamiento y el lote bibliográfico así como favorecer el desarrollo de la colección bien en forma de ayuda económica bien mediante dotación directa de fondos así como un servicio de orientación mediante la elaboración de una selección bibliográfica periódica,
- colaboración técnica en la automatización de las bibliotecas,
- actividades de extensión bibliotecaria, actividades de promoción de la lectura.
- cooperación en la formación y reciclaje de su personal gracias a la organización de cursos y seminarios para mantener al día los conocimientos de los bibliotecarios en un momento en que los cambios tecnológicos son constantes.

## **NECESIDADES INFORMATIVAS QUE SE INTENTA SATISFACER EN UNA BIBLIOTECA NACIONAL**

La biblioteca tiene como una de sus funciones primordiales la satisfacción de necesidades de sus usuarios, para lo cual es importante delimitar las necesidades de información que se van a presentar, esto se puede estimar a través de un estudio de la comunidad a la que sirve la biblioteca, es decir un

estudio de usuarios, que identifique quiénes son los usuarios, la tipología de los usuarios y sus necesidades de información.

## **ATENDIENDO LA NECESIDAD DE FOMENTAR LA IDENTIDAD NACIONAL**

La excepcional importancia de las bibliotecas nacionales radica justamente en propiciar la identidad nacional, decimos que es una cuestión importante porque, desde muy diversos sectores (a veces, paradójicamente, desde áreas muy cualificadas de la profesión bibliotecaria misma) aparecen críticas difícilmente asumibles, desde un análisis serio y riguroso de lo que una buena biblioteca nacional supone para un país en los nuevos escenarios que plantea la sociedad del conocimiento y de la información. Tal vez la crítica radical podría estar no en la existencia o no existencia de bibliotecas nacionales, sino en que éstas sean buenas bibliotecas nacionales, y muy por encima de otras más o menos semejantes por su carácter cultural (archivos, museos etc.), llegue a ser el portaestandarte de la cultura nacional, la plasmación, primero mediante libros, después con todos los nuevos soportes que van apareciendo, de las señas de identidad de la nación.

Adquiere así la Biblioteca Nacional un nuevo significado en la satisfacción de necesidades informativas, pero culturales por sobretodo.

Conviene no olvidar que este carácter de representante de la identidad de su país lo consigue la biblioteca nacional directamente mediante sus colecciones de materiales y , a partir de estas, mediante la bibliografía nacional que, desde este punto de vista, ha llegado a ser definida como “El registro del patrimonio cultural , político, social histórico, y científico de un país”.

Tan cierto es que la biblioteca nacional y sus instalaciones, representan unas señas de identidad cultural como que, en su contrario, cuando se quiere destruir la cultura de un país y sus símbolos más representativos, la biblioteca nacional es uno de los primeros objetivos de destrucción.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

Para el presente trabajo de investigación, se utilizaron los métodos y técnicas que permitieron abordar de la mejor manera el objeto de estudio.

### **MÉTODOS**

**CIENTÍFICO:** Por las características de este método, de ser un conjunto de pasos con el fin de alcanzar conocimientos validos mediante instrumentos y para abordar el tema de forma integral, se utilizó como base el metodocientífico, que permitió entender y definir el problema de investigación, revisar las teorías que sustenten el tema y que permitieron detectar o identificar los distintos problemas relacionados con el estudio, así como elaborar el marco teórico.

**DEDUCTIVO:** Se utilizó para que a partir de generalidades se establezcan situaciones particulares respecto a los factores que inciden en recuperación de la información de las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura.

**INDUCTIVO:** Permitió a través de una generalidad determinar el comportamiento del objeto de estudio. Este método se lo utilizó en la interpretación de la información obtenida en las encuestas aplicadas para medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la BNE.

**ANALÍTICO –SINTÉTICO:** Hizo posible descomponer y luego integrar el objeto de esta investigación con el propósito de conocer detalladamente la realidad, facilitó también la posterior obtención de conclusiones que viabilicen un proceso de cambio.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación son:

**CONSULTA BIBLIOGRÁFICA:** Fue de vital importancia para el establecimiento de referentes teóricos que permitieron contar con la información conceptual necesaria para llevar a cabo la investigación planteada.

**ENCUESTAS:** Se aplicaron encuestas con el objeto de conocer el nivel de satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador. Y las encuestas aplicadas a los Bibliotecarios con el objeto de determinar la pertinencia y la necesidad de fomentar una Red de Bibliotecas.

## **POBLACIÓN**

En la presente investigación se encuestaron a los 23 bibliotecarios que laboran en la Biblioteca Nacional.



Se aplicó una encuesta a los usuarios que concurren a la Biblioteca Nacional. Se tomó en cuenta el 35% de una población de 250, que es el número de usuarios que concurren a la Biblioteca semanalmente, es decir que, fueron encuestadas 88 personas.

| <b>Población Investigada</b> | <b>Número de Investigados</b> | <b>Técnica Utilizada</b> |
|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Usuarios                     | 88                            | Encuesta                 |
| Bibliotecarios BNE           | 23                            | Encuesta                 |

Fuente: datos estadísticos de usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador.  
Elaboración: Autora

**f. RESULTADOS**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR EUGENIO ESPEJO PARA DETERMINAR LA PERTINENCIA Y LA NECESIDAD DE FOMENTAR UNA RED DE BIBLIOTECAS**

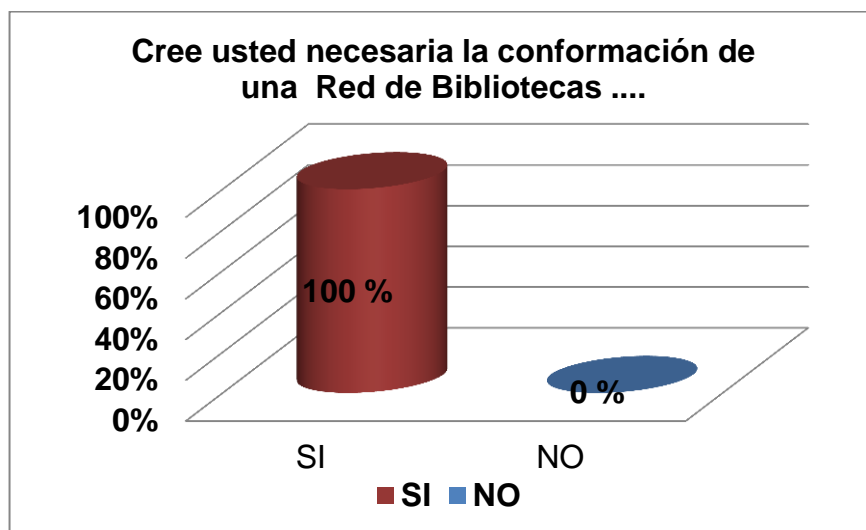
- 1. Cree usted necesaria la conformación de una Red de Bibliotecas entre los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana como una herramienta para mejorar la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios?**

**CUADRO No. 1**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 23                | 100               |
| No               | 0                 | 0                 |
| <b>Total</b>     | <b>23</b>         | <b>100</b>        |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 1**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los 23 bibliotecarios, que corresponden al 100% de los encuestados, ven la necesidad de conformar una Red de Bibliotecas entre los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura, como herramienta para la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios.

El resultado obtenido indica que la Biblioteca Nacional requiere una herramienta para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, y que a criterio de los Bibliotecarios la Red de Bibliotecas es un agente valedero para este objetivo.

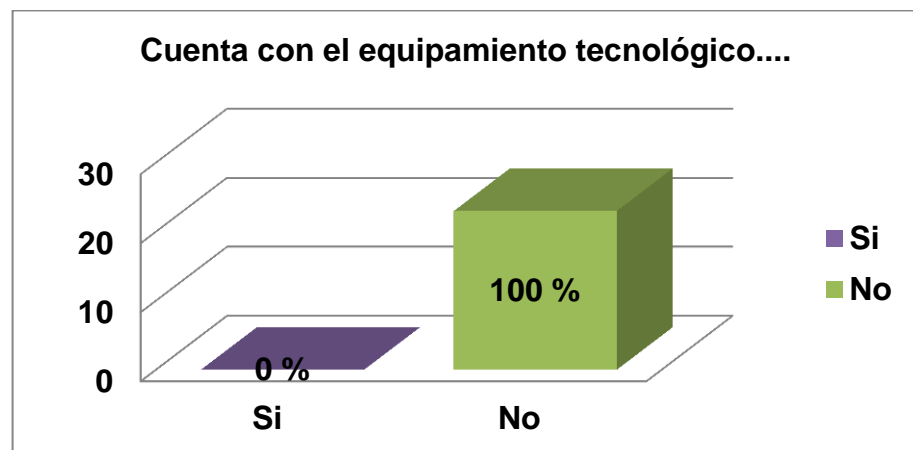
2. ¿Su biblioteca cuenta con el equipamiento tecnológico para alcanzar el uso de la tecnología de punta necesaria para la implantación de una Red Nacional de Bibliotecas?

CUADRO No. 2

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 0          | 0          |
| No           | 23         | 100        |
| <b>Total</b> | 23         | 100        |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

GRÁFICO No. 2



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se puede observar de acuerdo al cuadro No. 2 y al gráfico No. 2, que el 100% de los bibliotecarios encuestados, no existe el equipamiento tecnológico para la implementación de una Red de Bibliotecas.

Esto demuestra que actualmente la Biblioteca Nacional no cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la conformación de la Red de Bibliotecas, convirtiéndose esto en una debilidad que se deberá superar en primera instancia para el desarrollo de la Red.

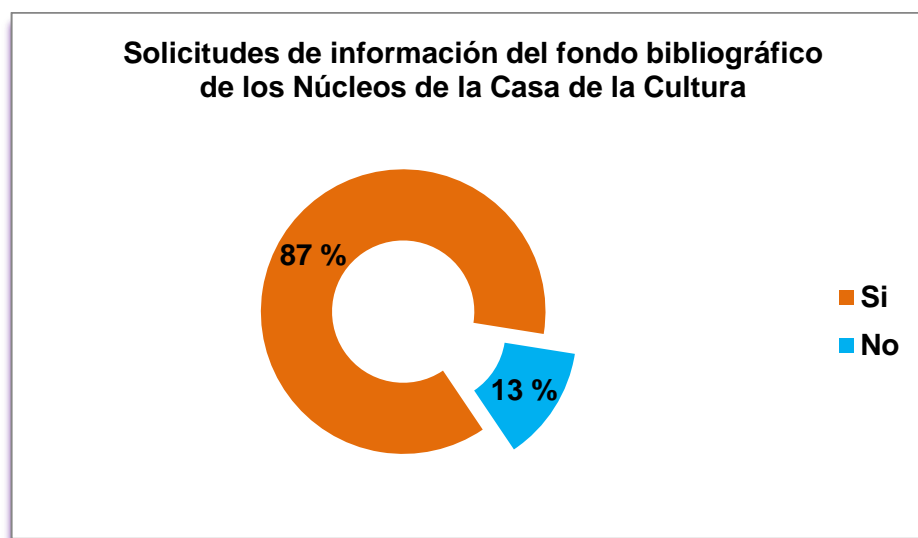
3. **¿En la Biblioteca Nacional del Ecuador se receptan solicitudes de información por parte de los usuarios sobre el fondo bibliográfico que reposa en las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana?**

**CUADRO No. 3**

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 20         | 87         |
| No           | 3          | 13         |
| <b>Total</b> | 23         | 100        |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 3**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 87% de los bibliotecarios encuestados sí reciben solicitudes de información del fondo bibliográfico que reposa en los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, mientras que el 13% afirman que no.

La mayoría de los bibliotecarios encuestados manifiestan que reciben solicitudes por parte de los usuarios de la Biblioteca Nacional sobre información que guardan los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura, la que no se puede suministrar por no tener acceso a dichos fondos, generándose una insatisfacción de las necesidades informativas.

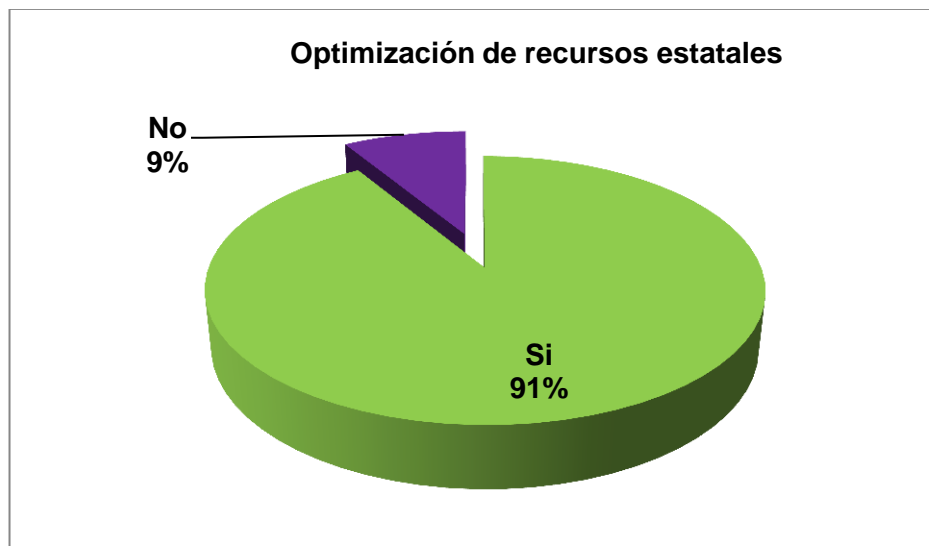
4. Cree usted que a través de la Red Nacional de Bibliotecas se pueden optimizar los recursos estatales en cuanto a las adquisiciones de los fondos bibliográficos de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana?

**CUADRO No. 4**

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 21         | 91         |
| No           | 2          | 9          |
| <b>Total</b> | <b>23</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 4**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 91% de los bibliotecarios encuestados, indican que la Red Nacional de Bibliotecas de la Casa de la Cultura puede optimizar los recursos estatales en cuanto a la adquisición de fondos bibliográficos en los Núcleos Provinciales y el 9% manifiesta que no.

En tal consideración, la mayoría de los bibliotecarios sustentan que los usuarios a través de la red digital pueden acceder a los fondos sin necesidad de un acercamiento físico, lo que permitiría que la Casa de la Cultura pueda poner a disposición a nivel nacional, los fondos que adquirió para una sola provincia, lo que representa una forma de optimizar los recursos estatales.

5. **La Biblioteca Nacional cuenta con el marco jurídico que le permita ser la receptora del depósito legal en el país?**

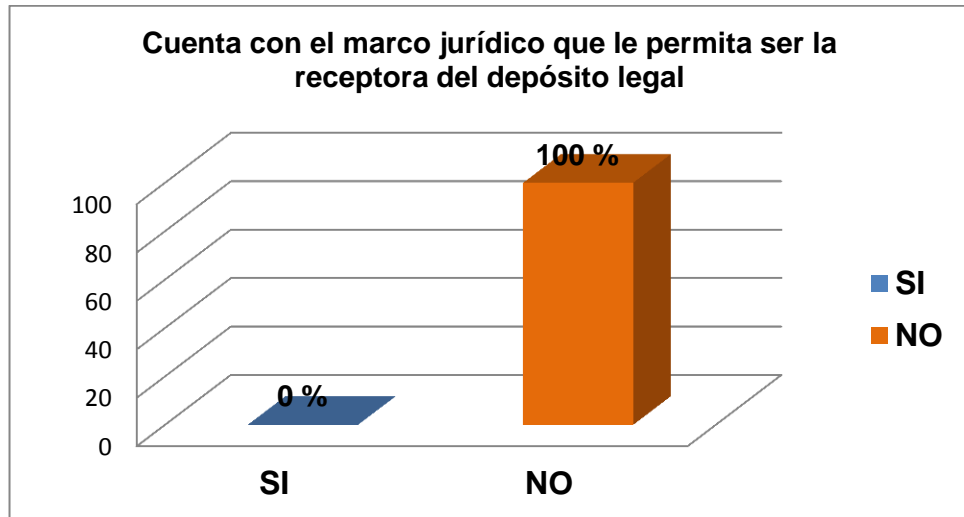
**CUADRO No. 5**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 0                 | 0                 |
| No               | 23                | 100               |
| <b>Total</b>     | <b>23</b>         | <b>100</b>        |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora



**GRÁFICO No. 5**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los bibliotecarios encuestados afirman que la Biblioteca Nacional del Ecuador no cuenta con el marco jurídico que le garantice ser la receptora el Depósito Legal del patrimonio impreso de la nación.

Esto demuestra que frente a esta grave situación la Biblioteca Nacional al no recibir el Depósito Legal presenta una grave falencia en cuanto a la recopilación de la producción escrita, y por lo tanto no puede ofertar a sus usuarios un amplio espectro de contenidos que satisfagan de manera oportuna sus necesidades de información.

**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR EUGENIO ESPEJO PARA CONOCER EL NIVEL DE SASTISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS**

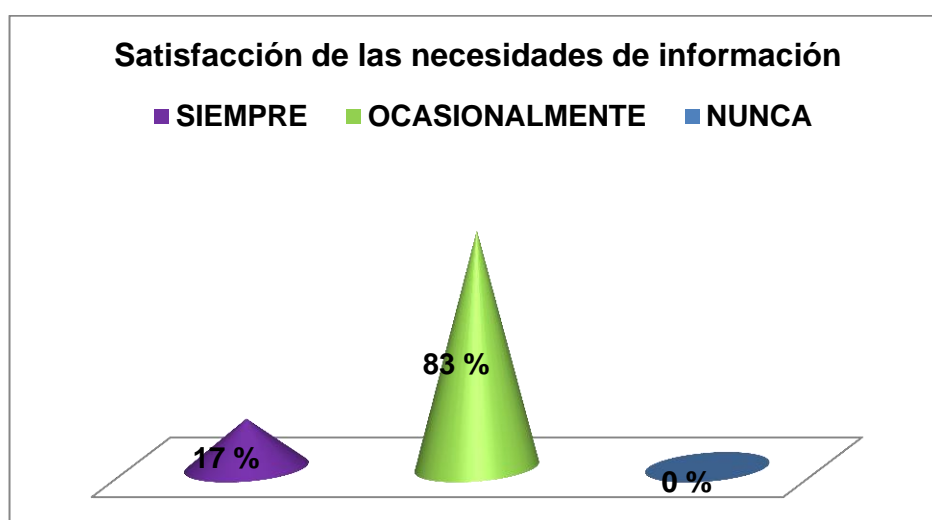
1. Cree usted que la Biblioteca Nacional satisface sus necesidades de información:

**CUADRO No. 6**

| CATEGORÍA      | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| Siempre        | 15         | 17         |
| Ocasionalmente | 73         | 83         |
| Nunca          | 0          | 0          |
| <b>Total</b>   | <b>88</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 6**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 83% de usuarios encuestados responden que ocasionalmente satisfacen sus necesidades de información en la Biblioteca Nacional del Ecuador, frente al 17% que siempre lo hace; no existen usuarios que manifiesten que nunca se satisfacen sus necesidades de información en la Biblioteca Nacional.

Por tanto, existe una población que satisface sus necesidades ocasionalmente, convirtiéndose esto en una falencia que la Biblioteca Nacional debe superar en función de la calidad de servicio que ofrece.

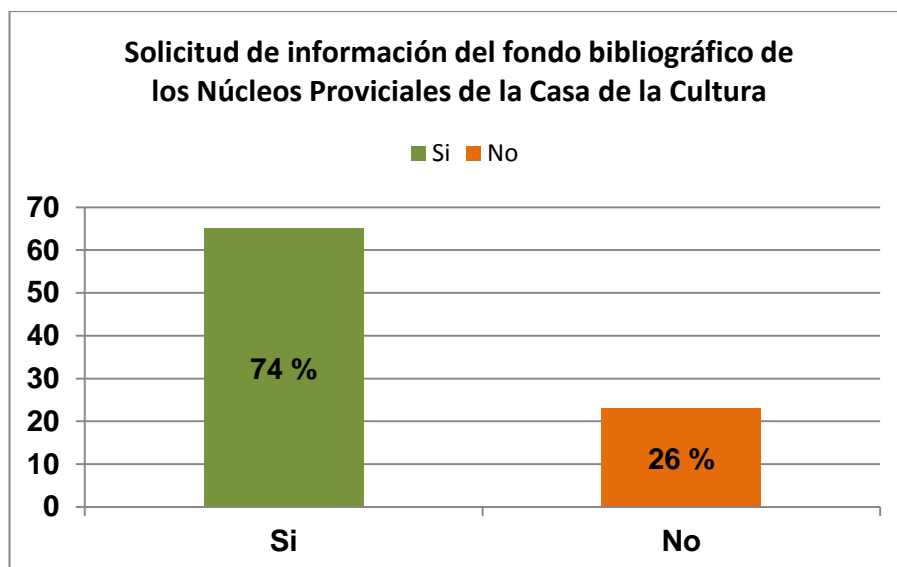
### **2. ¿Usted ha requerido información sobre los fondos bibliográficos que reposan en las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura?**

**CUADRO No. 7**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 65                | 74                |
| No               | 23                | 26                |
| <b>Total</b>     | <b>88</b>         | <b>100</b>        |

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 7**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 74% de los usuarios encuestados han solicitado información concerniente a los fondos bibliográficos de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, y el 26% no ha solicitado.

El porcentaje de usuarios que requiere información proveniente de los fondos bibliográficos de los Núcleos Provinciales es alto, corresponde a 65 de los 88 encuestados, y se debe tomar en cuenta que solicitan este servicio pese a que la Biblioteca Nacional no publicita esta posibilidad de acceso, lo cual demuestra que la demanda es importante para los clientes de este Centro de Información.

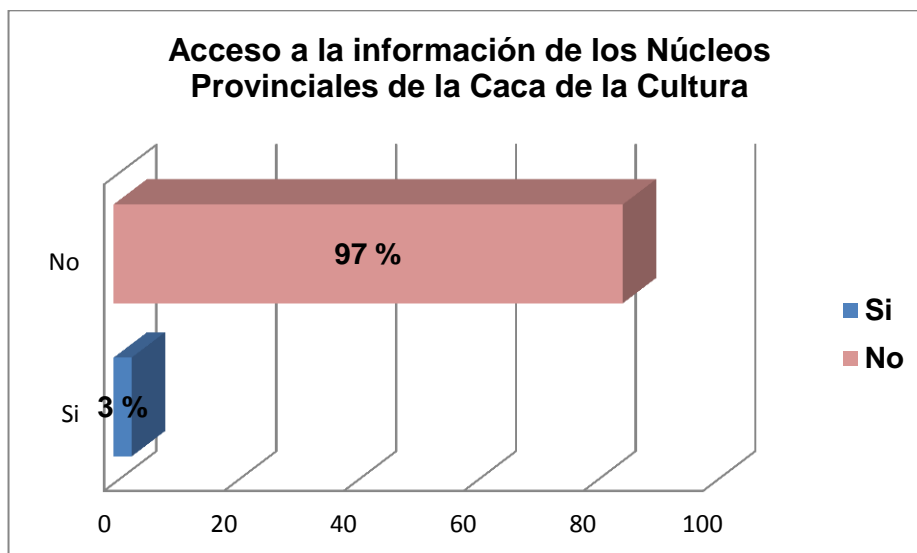
3. ¿Usted ha tenido acceso a los fondos que guardan las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana?

**CUADRO No. 8**

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 3          | 3          |
| No           | 85         | 97         |
| <b>Total</b> | <b>88</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 8**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 97% de los usuarios encuestados, es decir 85 de los 88, no han tenido acceso a los fondos que guardan las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, y el 3%, de una o de otra manera si han tenido acceso a los mismos.

La Red Nacional de Bibliotecas Digitales puede ofrecer a esta mayoría de usuarios el acceso a los fondos bibliográficos de las bibliotecas de los Núcleos provinciales de la Casa de la Cultura, lo que incidiría positivamente en la satisfacción de sus necesidades de información.

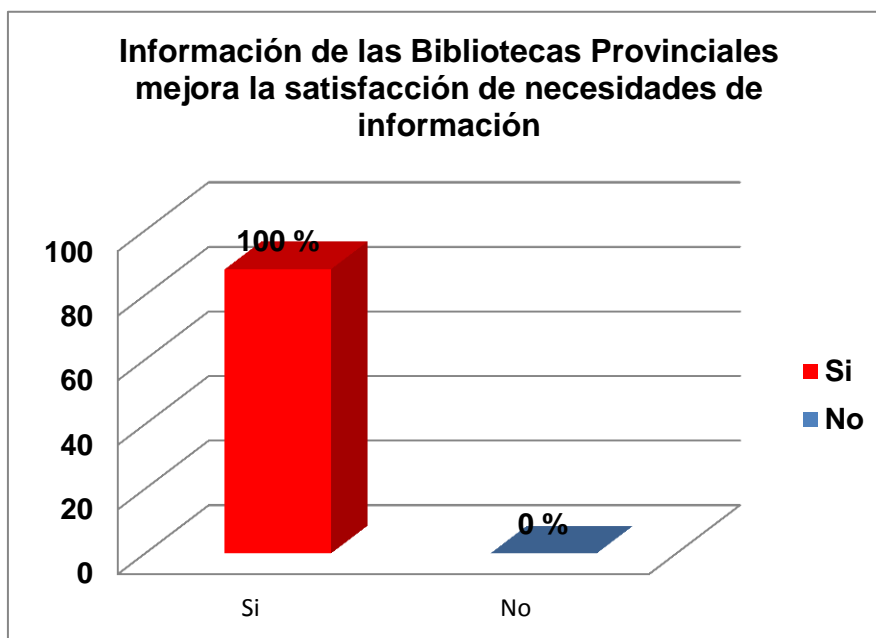
- 4. Cree usted que el acceso del fondo bibliográfico que reposa en los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, mejoraría el nivel de satisfacción de sus necesidades de información?**

**CUADRO No. 9**

| <b>CATEGORÍA</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 88                | 100               |
| No               | 0                 | 0                 |
| <b>Total</b>     | <b>88</b>         | <b>100</b>        |

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 9**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados indican que con el acceso a los fondos bibliográficos de los diferentes Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana mejoraría el nivel de satisfacción de sus necesidades de información.

No es un asunto de difícil interpretación apreciar que existe una avidez por el acceso a la información que reposa en las diferentes provincias de nuestro país, para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

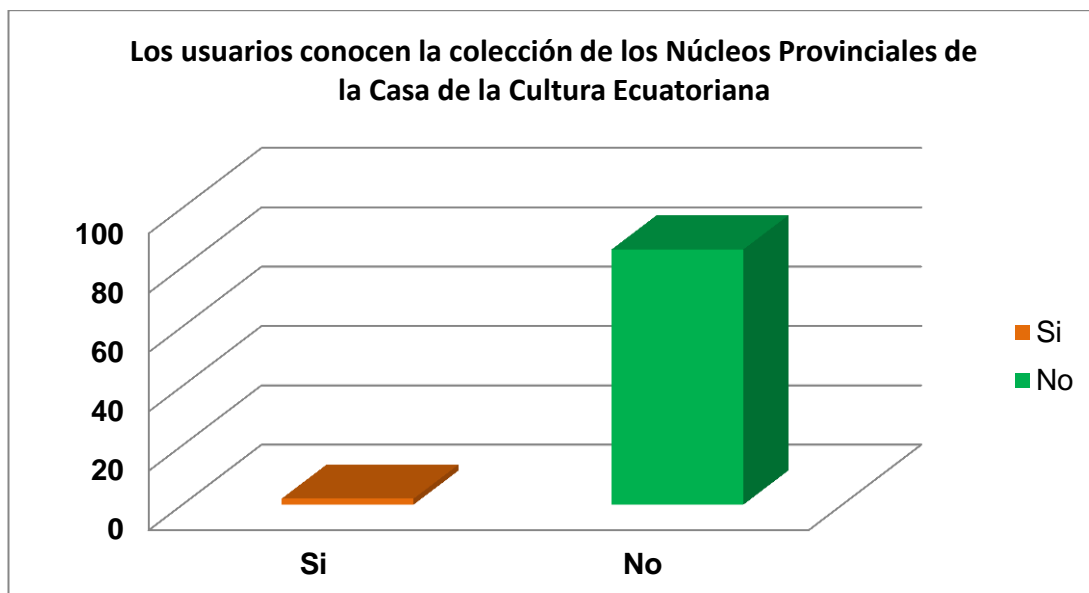
**5. Conoce que tipo de colección existe en las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.**

**CUADRO No. 10**

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 2          | 2          |
| No           | 86         | 98         |
| <b>Total</b> | <b>88</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo  
Elaboración: Investigadora

**GRÁFICO No. 10**





## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 98% de los encuestados desconoce los fondos bibliográficos que guardan las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura, y apenas el 2 % los conoce.

Estos datos indican que la mayoría de los usuarios no tienen acceso a los fondos bibliográficos de las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura lo que ocasiona una pérdida de información a nivel nacional.

## **g. DISCUSIÓN**

Con el propósito de comprobar el objetivo planteado en la investigación, se aplicó una encuesta a los bibliotecarios que laboran en la Biblioteca Nacional del Ecuador, la que permitió recolectar información sobre las necesidades informativas de sus usuarios y sobre la necesidad de crear la Red Nacional de Bibliotecas Digitales y su incidencia en la satisfacción de sus necesidades informativas.

En lo referente a la pregunta realizada a los bibliotecarios sobre si creen necesaria la creación de una Red de Bibliotecas en la Casa de la Cultura, se evidencia un contundente resultado que afirma esta necesidad, pues el 100% de los encuestados se pronunciaron en este sentido, por lo que se puede concluir que existe una carencia en el servicio, el que se debe mejorar.

De acuerdo a los resultados, el 100% de los bibliotecarios encuestados afirman que en la biblioteca no existen herramientas tecnológicas, que permitan satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El 74% de los usuarios investigados requieren información de los fondos bibliográficos de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura, por lo que se establece la urgencia de crear la Red Nacional de Bibliotecas Digitales de la Casa de la Cultura.

Por lo que se comprueba que existe una necesidad insatisfecha de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador, cuando requieren la producción escrita a nivel nacional, relacionada a los fondos bibliográficos albergados por las bibliotecas provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana que podría verse superada con la creación de la Red Nacional de Bibliotecas Digitales de la institución; por lo tanto, se acepta el objetivo que se planteó al inicio de la presente que fue: Lograr el acceso oportuno a la información bibliográfica acorde a las necesidades informativas de la sociedad ecuatoriana.

## **h. CONCLUSIONES**

- El 100% de los bibliotecarios encuestados manifiestan la necesidad de conformar la Red Nacional de Bibliotecas Digitales de la Casa de la Cultura para mejorar el nivel de satisfacción de necesidades informativas de los usuarios.
- El 100% de los bibliotecarios afirman que la Biblioteca Nacional del Ecuador no cuenta con el marco legal que le permita cumplir a cabalidad su función de recolectora y salvaguarda del depósito legal de la nación y de difusora de la información como facilitadora para el acceso a la información por parte de los ciudadanos a nivel mundial.
- El 74% de los usuarios que concurren a la Biblioteca Nacional del Ecuador requiere la conformación de la Red Nacional de Bibliotecas Digitales que les permita acceder a la información albergada en las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura.

## **i. RECOMENDACIONES**

- A las autoridades de la Casa de la Cultura Ecuatoriana quienes deben promover acciones para la conformación de su Red Nacional de Bibliotecas Digitales y de este modo facilitar el acceso a la información que se guarda en los Núcleos Provinciales.
- Al Gobierno Nacional y a las autoridades de la Biblioteca Nacional para que gestionen marco jurídico que le devuelva a la Biblioteca Nacional su carácter derecolectora del Depósito Legal.
- Al Director de la Biblioteca Nacional del Ecuador para que promueva la creación de la Red Nacional de Bibliotecas Digitales, toda vez que esto le permitirá a la Biblioteca satisfacer las necesidades informativas a los usuarios de forma oportuna y eficaz.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

**DOMÍNGUEZ SANJURO, MARÍA RAMONA.** 1996. Nuevas Formas de Organización y Servicios en la Biblioteca Pública, España.

**ESCOBAR CARBALLAL SARAH.** 2006. Cotización de Colecciones bibliotecarias. Buenos Aires. Ediciones Alfagrama.

**FELICITÉ SOTO, ADA MYRIAM.** 2006. Biblioteca Pública, Sociedad de la información y brecha digital. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones

**FLACSO.** Reglamento de los servicios bibliotecarios. Encontrado en [www.flacso.edu.mx/biblioiberoamericana/descargas/reglamentobiblioteca.pdf]. [Consulta: 13 de septiembre de 2010].

**FUENTES ROMERO, JUAN JOSÉ.**2006.Las Bibliotecas Nacionales: un estado de la cuestión, Madrid.

**GIMENO PERELLÓ, JAVIER.** 2009. Evaluación de la calidad en Bibliotecas, compromiso con lo público. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**GONZÁLEZ FLÓREZ, JHON ALEXÁNDER.** 2006. Pautas de Accesibilidad WEB para bibliotecas. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**Las redes de bibliotecas públicas y su automatización: algunas realidades.** Encontrado en:<http://www.absysnet.com/tema/tema45.html>. [Consulta: 27 de junio de 2011]

**Los servicios bibliotecarios.** 2009. Encontrado en:

rincóndelbibliotecario.blogspot.com.htm.[consulta: septiembre de 2010].

**MARTÍNEZ EQUIHUA, SAÚL.**2007. Biblioteca Digital. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**MARTÍNEZ USERO, JOSÉ ÁNGEL.** 2007. Nuevas Tecnologías para nuevas Bibliotecas, Desarrollo de servicios de información electrónica. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**MELNIK, DIANA Y PEREIRA MARÍA ELINA,** 2006. Bases para la Administración de Bibliotecas, Organización y Servicios, Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**MORALES CAMPOS, ESTELA.** 2006. Infodiversidad y Cibercultura, Globalización e información en América Latina. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires.

**PÉREZ, ÁLVARO.** El usuario y las necesidades de información. Un abordaje práctico. 2009. Encontrado en: [www.ibiblio.org](http://www.ibiblio.org). [Consulta: 13 de septiembre de 2010].

**PORTAL DE SALUD DE CUBA.** Servicios Bibliotecarios. Cuba. Encontrado en:[www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_enbibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_enbibliotecas.pdf) [consulta: 12 de octubre de 2010].

**SALVADOR OLIVÁN, JOSÉ ANTONIO,** 2008. Recuperación de la Información. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

k. ANEXOS



## **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERAS EDUCATIVAS**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA**

**LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR, ADSCRITA A LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2011 – 2012.**

Proyecto de Tesis previa a la obtención del grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico-Técnica

**AUTORA:  
KATIA PATRICIA FLOR LARREA**

Loja – Ecuador  
2011



**a. TEMA**

LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES DE LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR, ADSCRITA A LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2011 - 2012.

## **b. PROBLEMATIZACIÓN**

Una biblioteca nacional es la institución en la cual se deposita, acopia, preserva y difunde el patrimonio bibliográfico (libros, diarios, revistas, folletos, grabaciones, etc.) de un país. A diferencia de una biblioteca pública, está integrada por colecciones únicas e históricas de acceso restringido por cuanto algunos documentos tienen un alto valor patrimonial y no pueden ser expuestos al servicio de consulta libre para no poner en riesgo su conservación. Por ejemplo primeras ediciones de obras históricas.

En la mayoría de los países existe una legislación que dictamina que cierta cantidad de ejemplares de las obras impresas o producidas en cualquier otro soporte en el país deben depositarse en la biblioteca nacional, lo que garantiza a esta institución el cumplimiento del rol como custodio del patrimonio de una nación.

Sin embargo, en el Ecuador esta situación es totalmente particular, pues a través del tiempo la Biblioteca Nacional Ecuatoriana ha sido objeto de abandono y despreocupación por parte de las autoridades, condenando al país a mantener una biblioteca nacional tan solo en nombre, pues poco a poco esta Biblioteca se ha ido alejando de su verdadera misión.

La Biblioteca Nacional nació como Biblioteca Pública en el año de 1792 y su primer Director fue el ilustre médico Eugenio de Santa Cruz y Espejo, hasta 1795, año de su fallecimiento. El fondo bibliográfico con el que se inició, perteneció a la Universidad de los Jesuitas antes de su expulsión ordenada por el Rey Carlos III. Hasta 1885 no se encuentra más datos de los directores que los del bachiller Don José Salvador, quien sucedió a Espejo. Desde 1912 hasta la actualidad han sido nombrados distinguidos personajes, damas de la intelectualidad y la cultura ecuatoriana como directores de este importante centro de documentación e información.

El 7 de octubre de 1912 se decreta la incorporación del archivo de la Presidencia de Quito a la Biblioteca Nacional, la misma que dependió hasta 1945 del Ministerio de Educación; año en que fue adscrita a la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión de la que depende hasta ahora administrativa y económicamente.

Esta adscripción ha traído consigo varios problemas que se han ido agravando poco a poco; pues la fusión de la Biblioteca Nacional con la Biblioteca Pública de la Casa de la Cultura ha producido la aniquilación paulatina del carácter propio de la Biblioteca Nacional y no ha permitido tampoco el normal desarrollo de la biblioteca pública.

Es así que, al estar la Biblioteca Nacional adscrita a la Casa de la Cultura Ecuatoriana, se debería por lo menos ofrecer a la comunidad el acceso a la

producción editorial de los veinte y tres Núcleos Provinciales de la Institución, situación que no se cumple y genera la insatisfacción de sus usuarios por no tener acceso a la documentación que reposa en los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

Se puede evidenciar que las bibliotecas de los distintos núcleos no están interconectadas, lo que impide tener una normalización en cuanto al análisis documental y con ello, la difusión de la información que guardan las veinte y cuatro bibliotecas de manera global y unificada.

Otro problema latente y preocupante es el desperdicio de recursos gubernamentales y la no optimización de inversión pública, pues por la carencia de la interconexión de las bibliotecas, se producen adquisiciones repetidas en las distintas provincias, cuando lo óptimo sería que un título sea comprado por un solo núcleo y que a través de una Red esté a disposición del público a nivel nacional.

No existe tampoco una elevación en la productividad del trabajo del personal bibliotecario de las bibliotecas de la Casa de la Cultura, por una parte se duplican esfuerzos para realizar el proceso de análisis documental de un mismo título en varios Núcleos provinciales y por otro lado, los funcionarios deben conformarse con realizar búsquedas de la información solicitada solamente en su Biblioteca, ocasionalmente se realizan consultas vía telefónica sobre los fondos bibliográficos de otras provincias, con

esporádicos resultados, lo que ocasiona una pérdida de información significativa e impide la satisfacción de necesidades a nivel provincial o nacional.

Por la carencia de la inter conectividad de las Bibliotecas, no todos los Núcleos Provinciales están en la capacidad de ofrecer a su comunidad local un fondo bibliográfico significativo, es el caso de las provincias que cuentan con presupuesto muy limitado o las nuevas provincias como Santo Domingo de los Tsáchilas y Santa Elena, que aún no han logrado estructurar una biblioteca en sus dependencias.

Se debe considerar también que, por el carácter patrimonial de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Nacional, no todos los documentos pueden estar disponibles a la consulta diaria.

Desde otra perspectiva, la tipología de usuarios que acude a la Biblioteca Nacional requiere un elevado nivel en el servicio que presta, pues en su gran mayoría son estudiantes universitarios, profesionales e incluso investigadores, por lo que el servicio debe ser coherente con los niveles de desarrollo globalizado que abarque un amplio espectro de contenidos y que éstos superen las limitaciones de tiempo y espacio a las que se enfrenta una biblioteca tradicional. Al momento esta Biblioteca no satisface a cabalidad ni siquiera las necesidades locales de la ciudad de Quito, peor aún las necesidades a nivel nacional, situación que se evidencia en los

requerimientos sobre información específica que reposa en las bibliotecas de los Núcleos Provinciales o en la necesidad de indagar sobre qué documentos tienen estas bibliotecas en sus fondos bibliográficos.

La situación de esta Biblioteca se ve agravada por que esta institución no cuenta con los recursos tecnológicos para la recuperación de la información existente en los Núcleos Provinciales, quizás por falta de presupuesto o por el desconocimiento por parte de las autoridades sobre las necesidades del quehacer bibliotecológico, quienes no le asignan un monto significativo que permita cubrir las demandas tecnológicas, relegando al personal que labora en ella a cumplir sus actividades en un marco de limitaciones.

Ahora bien, tomamos en consideración el fondo bibliográfico que buscan los usuarios en una biblioteca nacional, este debe poseer todas las obras de autores nacionales, o de extranjeros pero que hablen del país al que pertenece la biblioteca, y como se dijo antes, la Biblioteca Nacional no posee este fondo, ya sea por falta de una legislación que avale a esta institución como el Depósito Legal de la Nación, o porque no cuenta con los recursos para poner a disposición del público el fondo que conserva en sus instalaciones, por lo que se hace indispensable que las Bibliotecas Provinciales de la Casa de la Cultura coadyuven con la misión de la Biblioteca Nacional del Ecuador, poniendo a disposición del público el acervo que cada una de ellas guarde en sus provincias.

Por lo expuesto para el desarrollo de esta investigación se plantea el problema referente a ¿Cómo incide la Red Nacional de bibliotecas digitales en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador, adscrita a la Casa de la Cultura Ecuatoriana, en la ciudad de Quito?

### **c. JUSTIFICACIÓN**

El mundo contemporáneo no es comprensible sin la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación. Las TICs también han sacudido al mundo de las bibliotecas y a su sistema tradicional de trabajo e incluso a la misma visión o concepción de una biblioteca. Ahora las bibliotecas están llamadas a utilizar tecnología inteligente o de punta para su diaria labor y poner al alcance de los usuarios sus fondos en formato digital.

En esta línea de modernización resulta indispensable que la Biblioteca Nacional del Ecuador que está adscrita a la Casa de la Cultura, sea quien lidere de la Red Nacional de Bibliotecas Digitales de la Institución, para que se pueda compensar con la investigación virtual las necesidades informativas de los ciudadanos de la Provincia de Pichincha y del país en general.

La aspiración es que cualquier ecuatoriano, en cualquier parte del país o del mundo pueda visitar la Red de Bibliotecas de la Casa y tener acceso a los clásicos de la literatura, la ciencia, el arte, la política o el pensamiento ecuatoriano.

Este trabajo de investigación pretende dejar sentada la importancia y vital necesidad del país de contar con esta Red de Bibliotecas virtuales como un



elemento fortalecedor de la gestión de la Biblioteca Nacional que se serviría de los Núcleos Provinciales de la CCE para alcanzar la cobertura nacional propia de su naturaleza y de este modo contribuir al desarrollo cultural y social de la comunidad.

Profesionalmente, esta investigación procura también motivar a los bibliotecarios para obtener las herramientas necesarias para la superación profesional que es tan necesaria y que debe ir de la mano con la actualización en temas tecnológicos que nos permitan ejercer nuestra actividad acorde con el desarrollo mundial.

La globalización de la información exige una gran demanda de la misma por parte de los usuarios de la Biblioteca Nacional, pero al no tener el acceso a la información existente en las bibliotecas de los núcleos provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, y si a esto sumamos la carencia del fondo bibliográfico ecuatoriano que guarda la Matriz, la insatisfacción impera y el descontento de los usuarios aumenta cada día.

La Red de Bibliotecas Digitales, aportará también en el ámbito cultural y social para los usuarios, es el caso que la posibilidad del acceso y conservación de documentos patrimoniales que por su valor intrínseco no pueden ser consultados diariamente y bajo el sistema convencional, enriquecerá el desarrollo intelectual de la comunidad nacional, pues esto puede evitará pérdidas incalculables al patrimonio cultural de la nación.

Económicamente, la implantación de un red nacional de bibliotecas digitales dará el inicio al desarrollo de nuevos mecanismos de almacenamiento, recuperación y acceso a la información conservada, recopilada y difundida del material generado en todas las bibliotecas de los núcleos provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, provocando un proceso de optimización de recursos estatales, que sin duda alguna mejorará también la economía de la institución.

Además que para los usuarios será una posibilidad de real de acceder a fondos bibliográficos de otras ciudades sin tener que trasladarse a lo largo del país, sino que lo podrán hacer desde su lugar de residencia.

#### **d. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Dar a conocer de manera oportuna la información bibliográfica nacional acorde a las necesidades informativas de la sociedad ecuatoriana.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la incidencia de la Red Nacional de Bibliotecas de la CCE en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador.

## **e. ESQUEMA DEL MARCO TEÓRICO**

### **I. LA BIBLIOTECA**

- Concepto
- Funciones
- Tipología de Bibliotecas
- Bibliotecas Nacionales
- Bibliotecas Nacionales de los países en vías de desarrollo
- Bibliotecas Digitales
- Propiedades de los objetos digitales
- Colecciones multimedia en bibliotecas
- Bases de datos
- La sociedad de la información
- Responsabilidad del estado ante la problemática de la desigualdad en la sociedad de la información
- Integración de la biblioteca a la comunidad local
- Redes de bibliotecas
- Características

### **II . NECESIDADES INFORMATIVAS**

- Definición
- Necesidades que se intenta satisfacer en una Biblioteca Nacional
- Atendiendo la necesidad de fomentar la identidad nacional
- Necesidades informativas según los tipos de usuarios
- Información orientada a los usuarios
- Gestión de calidad y satisfacción al usuario.

## **MARCO TEÓRICO**

### **LA BIBLIOTECA**

El término biblioteca proviene del griego theke –caja- y biblion – libro; será pues la biblioteca el lugar en donde se guardan o custodian los libros.

El concepto de biblioteca ha evolucionado mucho desde sus orígenes hasta nuestros días. La biblioteca ha ido adaptándose a los cambios exigidos por la sociedad, pero sin perder de alguna manera su esencia.

Actualmente se entiende a la biblioteca como un sistema organizacional, un todo organizado u complejo. O sea que es un conjunto de partes que, interrelacionadas entre sí, conforman un todo, siendo “algo más” que la mera suma de las partes que lo componen.

Definiciones de biblioteca ha habido muchas. Para el presente estudio se ha escogido sólo algunas. Así, según la norma UNE 50-113-92, sobre conceptos básicos de información y documentación, el término biblioteca puede definirse en dos sentidos:

“Cualquier colección organizada de los libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos, audiovisuales, disponibles para el préstamo o consulta”.

“Organismo o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación educativa, o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado”.

En el manifiesto de la UNESCO para bibliotecas de 1994, el término biblioteca es definido como un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimientos e información.

Hoy, en la biblioteca pasa a tener preponderancia la atención que se les debe prestar a los usuarios. En la actualidad, se debe atender al usuario, y es a él al que toda nuestra tarea deberá estar dirigida. De aquella biblioteca en que se prestaba más atención a los procesos técnicos de descripción y análisis del material documental, hemos pasado a dar más énfasis a nuestra tarea de atención al usuario y sus necesidades de búsqueda, estudio e investigación. Los edificios destinados a bibliotecas se deberán hacer más horizontales, dejando más espacio disponible para la exhibición de los materiales documentales de libre acceso para nuestros usuarios.

Las bibliotecas conformarán colecciones diversas y algunas se especializarán en un usuario determinado. No alcanza con reorganizar colecciones o edificios. Todo esto trajo aparejado para los responsables de las bibliotecas el asumir el aspecto de profesionalidad. Porque la

accesibilidad implicaba nuevas técnicas de recuperación y todos esos cambios, nueva formas de organización. Además hubo que sumar técnicas de consulta rápida y aplicación de normas que permitieran una mejora cualitativa de la investigación y el conocimiento operativo, así como la implementación de nuevos servicios.

## **Funciones**

Las principales funciones de una biblioteca, de manera general, son las de organizar, mantener y difundir colecciones.

Pero además de estas funciones tendientes a organizarse hacia adentro en sus procesos y servicios, hay otras funciones que son las que la conectan con la comunidad que la origina y le da vida.

Las principales funciones que realizan las bibliotecas, en este sentido, son de formación, de información y de cultura y recreación:

- Las funciones de formación.- ayudan a obtener los conocimientos necesarios para ser activo y creativo en nuestra sociedad. La biblioteca continúa la educación, es un instrumento de educación permanente.

- Las funciones de información: proporcionan desde los datos más simples a los conocimientos científicos más especializados, en función de lo necesario para tomar las propias decisiones.
- Las funciones de cultura y recreación son entendidas como participación en la cultura, el recreo, etc. No constituyen la única vía para el tiempo libre, pero resultan un medio poderoso para el ocio creativo.

La biblioteca debe estar abierta a la información, pues las nuevas tecnologías permiten relacionarnos con todos los recursos bibliográficos disponibles.

Las bases de datos de acceso local o remoto se insertarán en la biblioteca permitiendo localizar los documentos pertinentes para un tema determinado.

Los servicios de obtención de documentos serán los encargados de proporcionar rápida y efectivamente los documentos que no formen parte de la colección de la biblioteca.

La biblioteca es una puerta para acceder a toda información bibliográfica universal constituida por los recursos documentales mundiales conectados informáticamente. Las bibliotecas deben ir cubriendo, además, funciones de asesoramiento respecto de las crecientes fuentes de información. El



investigador puede perderse en el mundo de la información, por la sobreabundancia de ésta.

La biblioteca es el organismo experto en información que la gestiona para su uso, independientemente del lugar y el soporte en que se presente. Debe colaborar en que se comunique y asimile en forma eficaz.

La función educativa es capital en todos los tipos de bibliotecas, pues hoy se entiende que aprender es aprender a obtener información, organizarla y reelaborarla de una manera personal y útil.

En el caso de las bibliotecas nacionales, debemos sumar a sus funciones la de conservar el patrimonio bibliográfico de la nación.

Y por último, la lectura, fuente primordial de placer, información y aprendizaje, es objetivo básico de las bibliotecas.

### **Tipología de bibliotecas**

La biblioteca tiene una doble finalidad: conservar los libros y facilitar su uso a los lectores. Según Buonocore, es la “institución que satisface intereses educativos, culturales, de investigación y de recreación del usuario al que

sirve, por su material bibliográfico y especial, cuyo uso permite a través de los servicios que presta”<sup>2</sup>.

Existen numerosos criterios de clasificación de las bibliotecas, ninguno completamente satisfactorio, dado que es muy difícil que se den los distintos tipos de bibliotecas en un estado puro. La idea de presentar algunas formas de clasificación de las mismas pretende resaltar distintos aspectos a tener en cuenta a la hora de pensar su organización, sobre todo si conviven varios a la vez en una misma institución., y aceptada en las estadísticas internacionales de bibliotecas, toda vez que fue propuesta orla UNESCO, es:

- Biblioteca Nacional
- Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior.
- Universitarias
- De institutos y departamentos universitarios.
- De centros de enseñanza superior que no forman parte de la universidad.
- Otras bibliotecas importantes no especializadas, por ejemplo, las bibliotecas regionales.
- Bibliotecas escolares.
- Bibliotecas especializadas por sus fondos y por sus usuarios.
- Bibliotecas públicas, populares.
- Bibliotecas de empresas, de asociaciones, de institutos de investigación, de laboratorios, etc.

---

<sup>2</sup>BUONOCORE, Domingo. *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar, 1976.

Según las materias que abarcan:

- Generales o enciclopédicas: si tienen documentos e información relativos a todas las materias.
- Especializadas: si se centran en áreas concretas del conocimiento p. ej.: química, medicina, etc.

Según los tipos de documentos que contienen, y sus soportes documentales:

- Bibliotecas, si predominan los documentos impresos.
- Hemerotecas: documentos tipo folletos, prospectos, revistas y periódicos.
- Filmotecas. Atesoran películas.
- Diapotecas: constituido su fondo documental por diapositivas.
- Iconotecas: colección organizada de imágenes y retratos en reproducción bidimensional.
- Mapotecas, fonotecas, mediatecas (si tienen diversidad de soportes audiovisuales y multimedia). Esta división es especialmente endeble porque en la civilización multimedia los soportes son cambiantes, y se entremezclan.

Hoy la biblioteca puede contener a los distintos tipos de material incluso en proporciones equivalentes a los libros.

Según el método de conservación de documentos:

- Bibliotecas de originales.
- Microtecas (si el fondo ha sido microfilmado).

Según el tipo de servicios.

- Bibliotecas de consulta (presenciales)
- De préstamo (personal, Interbibliotecario, correo o telefónico).
- De depósito (de fondos antiguos, duplicados, etc.).
- De reproducción (si el usuario conserva el documento por fotocopia o microficha).
- De servicios especiales (bibliobuses. Bibliolanchas, en hospitales etc.).Según la propiedad las hay:
  - Públicas o estatales.
  - Privadas.
  - Mixtas: Organizaciones privadas con un organismo coordinador o protector estatal.

Según el organismo del cual dependan ( es la clasificación más comúnmente empleada para distinguir una biblioteca de otras; es aquella que parte del tipo de organismo del cual estas bibliotecas dependen, lo que les confiere determinada categoría o subcategoría):

- Nacionales: son bibliotecas generales de investigación, depósito de toda la producción del país, del tesoro bibliográfico y centro coordinador y planeador de la materia, a nivel nacional.
- Escolares.

- Universitarias.
- Públicas.
- Regionales o provinciales.

Según su tamaño:

- Grandes
- Medianas.
- Pequeñas.

Según el ámbito geográfico – jurisdiccional:

- Nacionales
- Provinciales.
- Municipales.
- Regionales.

Por la política de su uso:

- Estables.
- Móviles.
- Para lectura “in situ” (en el lugar).

Por la especialidad de sus usuarios (bibliotecas especiales):

- De niños.
- De ciegos.
- De cárcel.

➤ De hospital.

## **LAS BIBLIOTECAS NACIONALES**

Siguiendo un orden cronológico en la evolución del concepto de biblioteca nacional, cuando nos referimos a los inicios de la evolución histórica y desarrollo de estos centros, aunque imperceptiblemente, las bibliotecas no coinciden exactamente con sus objetivos, componentes y métodos de trabajo, de modo que podemos afirmar con certeza y conocimiento de causa que son más bien escasas las notas comunes que se producen entre las bibliotecas nacionales.

Hablar de biblioteca nacional supone referirse a un concepto absolutamente variado, multiforme en su contenido, pluri-sémico, de modo que, con otras tantas cuestiones, utilizamos una misma palabra cuando, de hecho, nos estamos refiriendo a realidades bastante diferentes. Las bibliotecas nacionales han llegado a ser en cada país a partir de procesos muy variados y diferentes de un país a otro lo que dificulta homogeneizarlas en un concepto.

La idea de biblioteca nacional responde a una de las más maravillosas, sorprendentes e increíbles utopías que haya sido capaz de concebir el ser humano: tener a mano un depósito de todo el conocimiento universal; saber, en cualquier momento, todo lo que la humanidad ya ha logrado saber; poder

con eficacia y eficiencia, beber de la sabiduría de los antepasados para crear y recrear esa sabiduría y, así, poder legarla aumentada, a las generaciones venideras.

Abundando en esta dificultad de definir qué es realmente una biblioteca nacional, en la enorme diversidad de ellas y en las diferencias y peculiaridades propias, a veces esenciales, que cada una comporta, manifiesta Maurice B Line. “Es fácil pensar en la biblioteca nacional como en una categoría bien establecida de bibliotecas que ocupan una posición similar y cumplen misiones similares en la mayoría de, sino en todos, los países. No obstante, las bibliotecas nacionales son sorprendentemente difíciles de definir, y muestran una gran variedad en su tamaño, naturaleza y función, y no sólo eso, sino que además o hay una clara línea divisoria entre la planificación de una biblioteca nacional y la planificación bibliotecaria nacional, de modo que diversas bibliotecas en diferentes países pueden estar ejerciendo funciones de biblioteca nacional en mayor o menor grado.”<sup>3</sup>

Se puede afirmar que las bibliotecas nacionales son centros de atesoramiento, laboratorio y divulgación del patrimonio bibliográfico nacional. Entre sus funciones medulares se determinan la prioridad de la preservación de la herencia cultural de la nación y el perfil de los servicios de información que ofrece.

---

<sup>3</sup> M.B. Line y J. Line: National Libraries, Londres ASLIB, 1979.

Estas bibliotecas tienen una responsabilidad histórica ante la nación y el mundo que implica que adquieran determinados compromisos:

- Exactitud en la definición de autoridades y otros datos de los registros bibliográficos. El análisis de la información debe ser exhaustivo, incorporando al registro todas las autoridades que participaron en la obra y notas imprescindibles sobre su contenido.
- Investigación y divulgación de colecciones que constituyen el patrimonio bibliográfico y en especial documentos representativos de personalidades, hechos históricos y entidades fundamentales de la nación.
- Determinación de los usuarios que pueden hacer uso de los servicios con estas colecciones, para la creación, la investigación, la docencia o su exposición y las condiciones de seguridad con que se ofrecen. La toma de decisiones sobre el uso de las colecciones originales y limitadas de estas instituciones tiene que basarse en el conocimiento de “quién lo usa y para que lo usa”.
- Reproducción digital o microfilmada para la preservación de los originales y la recuperación de la información que contienen cuando están imperdonablemente perdidos.



- Protección de las colecciones patrimoniales de desastres naturales y del vandalismo, saqueos y daños irreversibles que pueden ocasionar los conflictos y las guerras. (Hechos de este tipo, que parecen extraídos de la historia antigua, se produjeron recientemente en la biblioteca Nacional de Irak).
- Creación de políticas claras y precisas que dejen sentadas las bases del trabajo de conservación y servicios y sean del dominio de empleados y usuarios.

Para garantizar el cumplimiento de la función de atesoramiento del patrimonio bibliográfico nacional los Estados proclaman la ley de depósito legal vigente para todo su territorio. En la mayor parte de los países la biblioteca nacional tiene el control de este tesoro y se selecciona otro centro como segunda reserva con el fin de garantizar su existencia en caso de que se produzcan catástrofes que involucren a la institución nacional. En Argentina son beneficiarios de esta Ley la Biblioteca Nacional y la del Congreso de la Nación.

Las bibliotecas Nacionales son grandes centros de información que en ocasiones sustituyen las funciones de otras instituciones que no están suficientemente desarrolladas o ni siquiera existen. En líneas generales actúan como centros de coordinación, asesoría profesional y docencia de la especialidad para el resto de los sistemas de información y en muchos países asumen la dirección de la red de bibliotecas públicas. Estas

instituciones prestan gran atención a la realización de debates de ideas y actividades académicas y culturales.

La trascendencia de sus tareas propias y la atención a las otras que se han mencionado hace que muchas cumplan varias misiones simultáneas y se estructuren en grandes áreas con funciones y segmentos de usuarios diferentes a los que se atienden en el resto de la institución.

### **Las bibliotecas Nacionales de los Países en Vías de Desarrollo.**

Las bibliotecas nacionales responden total y absolutamente a las circunstancias históricas, sociales, políticas, económicas y culturales propias y peculiares de cada país. Así las cosas, parece evidente que el origen, evolución y estado actual de las bibliotecas nacionales en los llamados países en vías de desarrollo obedece a circunstancias y condiciones plenamente distintos de las de los países más desarrollados.

Lo que acabamos de señalar puede servirnos también como puerta de entrada para abordar el nombre (etiqueta) de biblioteca nacional, que de lo que se ve sirve para unos casos y para otros distintos, es decir, bajo el nombre de bibliotecas nacionales se engloban realidades absolutamente diferentes, tan diferentes en más de una ocasión que se puede afirmar que la coincidencia que tienen unas con otras es solamente el nombre de biblioteca nacional.

En el desarrollo de las bibliotecas nacionales tanto de Asia y África como de América Latina y del Caribe influyó sobremanera la celebración de tres grandes congresos sobre estos temas de alcance mundial; nos estamos refiriendo a:

- El UNESCO Regional Seminar on the Development of National Libraries in Asia and the Pacific. (1964).
- El Quito Meeting of Experts on the Planning of Library Services in Latin America. (1966).
- El Colombo UNESCO Meeting of Experts on the National Planning of Library Services in Asia (1967).

Cada uno de estos tres congresos destacaron el papel fundamental de liderazgo de la biblioteca nacional en relación con las restantes bibliotecas de la nación junto, cierto es, a otras funciones a las que se consideraba como más o menos esenciales.

Así, el seminario de Manila afirmaba que “las bibliotecas nacionales deben proporcionar un liderazgo a las bibliotecas de la nación y servir como centro de coordinación para las actividades cooperativas”.

El encuentro de Quito manifestaba que una biblioteca nacional debe “cooperar, siempre que la organización propia y el desarrollo de la

planificación lo estime conveniente, en la extensión y mejora de los servicios de bibliotecas públicas y escolares”<sup>4</sup>.

El encuentro de Colombo afirmaba que la biblioteca nacional deberá “ ser una organización activa con un liderazgo dinámico”<sup>5</sup> uno de cuyos principales objetivos tendría que ser el consistir en el desarrollo de sistemas y procedimientos que hiciesen disponible la totalidad de los recursos bibliotecarios de la nación para el beneficio de toda la comunidad nacional.

Si bien es cierto que esta idea es esencial para la comprensión actual de qué es realmente una biblioteca nacional, también hay que tener en cuenta que la manera en que se pueda llevar a la práctica varía lógicamente de un país a otro, debido a su diferente grado de desarrollo político, a su infraestructura constitucional, a su geografía y a sus comunicaciones.

En este sentido, diversos países en vías de desarrollo y con una estructura federal han optado por establecer filiales de la biblioteca nacional, en varios de sus estados miembros, unidas directamente a las bibliotecas públicas, que constituyen una responsabilidad estatal y no federal; esto permite a dichas bibliotecas públicas gastar sus escasos recursos en materiales distintos de los que corresponden a las áreas de especialización de las bibliotecas

---

<sup>4</sup>Fuentes Romero, Juan José. **Las Bibliotecas Nacionales: un estado de la cuestión**, Madrid, España, 2006.

<sup>5</sup>idem

nacionales, cuyas colecciones intentan reflejar las aspiraciones socioeconómicas del país.

De este modo, la presencia de filiales de la biblioteca nacional en los estados hace posible que los servicios especializados de la biblioteca nacional estén más directamente disponibles para los gobiernos del Estado y para una mayor cantidad de gentes del país.

En algunos de los países en vías de desarrollo las bibliotecas nacionales ha alcanzado ya el papel de cabecera de un sistema que incluye tanto a las bibliotecas públicas como de cualquier otro tipo.

De este modo las bibliotecas nacionales deben cumplir las siguientes funciones:

- Promover y alentar el uso del material bibliotecario y de información mediante el establecimiento de bibliotecas de referencia y préstamo y servicios de bibliotecas móviles.
- Obtener y proporcionar una información centralizada acerca de los recursos y servicios de las bibliotecas.
- Participar en la planificación nacional de todos los tipos de servicios bibliotecarios y dirigir la investigación que determine las necesidades y posibilidades de las bibliotecas.

Podríamos afirmar entonces que, sea cual sea la evolución de una biblioteca nacional en un país en vías de desarrollo, ésta ha de actuar como líder del desarrollo bibliotecario de la nación al tiempo que lleva a la práctica las diversas funciones que son esencialmente inherentes a una biblioteca nacional, con independencia del país de que se trate.

## **BIBLIOTECAS DIGITALES**

A la biblioteca digital se la puede definir como una colección organizada de documentos almacenados en formato digital que a su vez ofrece los servicios de búsqueda y recuperación de la información.

El medio digital ofrece a las bibliotecas tradicionales librarse del tan ansiado espacio físico que representan los edificios y estantes, y hace posible la personalización de los recursos y servicios de la biblioteca.

Entre las ideas que se han relacionado con la biblioteca digital se encuentran las siguientes:

- Una biblioteca digital es un ensamble de cómputo digital, mecanismos de comunicación y programación necesarios para reproducir, emular y extender los servicios provistos por bibliotecas convencionales, como son la catalogación, búsqueda y disseminación de la información.<sup>6</sup>
- Las bibliotecas digitales son la cara digital de las bibliotecas tradicionales que abarcan materiales electrónicos y en papel.

---

<sup>6</sup>Gladney, Henry M, 1994, Digital library: Gross Structure and Requirements. Proceedings of the first Annual conference on the theory and practice of Digital Libraries.

- Las bibliotecas digitales incluirán también los materiales digitales que existen fuera de los límites físicos y administrativos de esa biblioteca.
- Las bibliotecas digitales incluirán todos los procesos y los servicios que son actualmente la columna vertebral de cualquier biblioteca. No obstante, dichos procesos tradicionales, aunque forman la base del quehacer bibliotecario en el ámbito digital, tendrán que ser revisados y optimizados para conciliar las diferencias entre los nuevos medios digitales y los soportes fijos tradicionales.
- Las bibliotecas digitales proporcionan idealmente una vista coherente de toda la información contenida dentro de una biblioteca, sin importar su soporte ni formato.
- Las bibliotecas digitales servirán a comunidades locales, tal como una biblioteca tradicional, y a comunidades que pueden estar ampliamente dispersas a través de la red.
- Las bibliotecas digitales requerirán tanto las habilidades de profesionales de la biblioteca como de profesionales del cómputo para ser viables.

### **Propiedades de los objetos digitales**

Todas las tecnologías de información centran su aplicación en publicaciones electrónicas o por lo menos tienen cierta influencia en algunas de las fases por las que pasa el ciclo de vida de un documento digital o de la información electrónica.

El concepto de publicación electrónica es entendido de diversas formas, algunos señalan que la publicación electrónica es aquella que se inicia en formato electrónico, es decir, su planeamiento, edición y procesamiento se realizan mediante programas y computadoras, para otros son publicaciones que nacieron en papel y de alguna manera han sido traspasadas a un formato digital.

Ahora bien, todo fenómeno social es el resultado del proceso de evolución y desarrollo de otros fenómenos que lo originaron, es por ello que al abordar el concepto de publicación electrónica se debe partir de su génesis inmediata: la publicación impresa.

Cuando hablamos de publicaciones electrónicas nos referimos a toda la parafernalia de sistemas digitales con los que contamos hoy en día, esto es, revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos, recursos Web, recursos multimedia y todo lo que conlleve a la publicación por medios electrónicos o digitales.

### **Colecciones multimedia en biblioteca**

En la actualidad, la biblioteca digital cuenta varios estándares para el desarrollo de documentos multimedia.



Cuando se habla de multimedia se puede entender a una amplia variedad de documentos (sonido, gráficas, texto, imágenes, video y animación), los cuales se integran en una mezcla muy amplia.

Todos estos elementos se encuentran embebidos dentro de recursos web, además, si hacemos una breve denotación, las bibliotecas han venido desarrollando colecciones multimedia, las cuales se encuentran en diversos formatos de almacenamiento, tal es el caso del CD-Room, VCD, DVD, etc. Que en un principio fueron los principales formatos estándar para las colecciones multimedia en las bibliotecas.

Sin embargo, actualmente y por medio de la biblioteca digital y las redes computacionales, se han venido mostrando las colecciones digitales por medio de las propias redes.

En la siguiente tabla se hace una relación con los estándares más representativos en la actualidad de archivos multimedia.

| Tipo de archivo             | Formatos                       |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Archivo de texto y gráficas | XML, HTML,TXT,DOC, POSTSCRIPT, |
| Archivos de sonido          | PDF                            |
| Archivos de video           | WAV, MP3, CDA, WMA             |
| Archivos de animación       | AVI, MPG                       |

Archivos de imagen

SWF

TIFF, PNG, JPEG, GIF, JPG, BMP

Es imposible citar el gran universo de estándares tecnológicos que se han fijado en el medio, la integración de nuevos elementos, tecnologías y el surgimiento de nuevas necesidades, promueve la implantación de estándares, otro de los motivos por lo que contamos con una gran cantidad de estándares, en el vertiginoso y creciente mundo de las tecnologías de información, las cuales se integran a lo que hoy conocemos como la biblioteca digital.

### **Bases de datos**

En la actualidad y en gran parte gracias a la tecnología como también a los recursos disponibles provenientes de campos como la informática y la electrónica, las bases de datos pueden adquirir diversas formas, ofreciendo un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos.

Entendiendo que una base de datos es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior.

Bajo la denominación genérica de bases de datos bibliográficos se engloban diferentes modelos que pueden diferenciarse tanto en contenidos (tipos de documentos que se escriben) como en la estructura de las mismas.

Sin embargo, existen otras diferencias entre bases de datos marcadas por los distintos programas informáticos con los que se realiza el acceso a su interrogación.

Hay tres grandes modelos de bases de datos según el contenido de sus registros:

**Bases de datos con información factual:** recogen informaciones muy concretas y actuales, generalmente de carácter numéricos: datos estadísticos, series históricas, resultados de encuestas, convocatorias de becas o subvenciones, convocatorias de eventos, ofertas de empleo, etc.

**Directorios:** Recogen datos sobre personas o instituciones especializadas en una actividad o materia concreta. Hay directorios de profesionales, investigadores, centros de investigación, bibliotecas, revistas científicas, empresas, editoriales, etc.

**Bases de datos bibliográficas o documentales:** en este grupo, cada registro se corresponde con un documento, sea éste de cualquier tipo: una publicación impresa, un documentos audiovisual, gráfico o sonoro, un documento de archivo, un documento electrónico, etc.

Una base de datos se crea y mantiene de forma continua con el objetivo de resolver necesidades de información concretas de un colectivo, una empresa o el conjunto de la sociedad. Estos recursos electrónicos pueden ser consultables directamente en formato electrónico o ser utilizados para elaborar productos impresos: bibliografías, directorios, o informes.

**Tipos de bases de datos para la biblioteca digital:** Así pues los registros de las bases de datos dentro de la biblioteca digital, pueden incluir o no el contenido completo de los documentos que describen, así:

**Bases de datos a texto completo:** Son aquellas que están constituidas por los propios documentos en formato electrónico, por un volcado completo de su texto. Pueden incorporar además campos en los que se contiene la información fundamental para facilitar su descripción y recuperación. En estos sistemas la operación de búsqueda (que puede abarcar la totalidad del texto) y la consulta de documentos se producen sin salir del propio sistema de información.

**Archivos electrónicos de imágenes:** Están constituidos por referencias que permiten un enlace directo con la imagen del documento original, sea éste un documento iconográfico (fotografías, imágenes de televisión) o un documento impreso digitalizado en formato de imagen. En estas bases de datos normalmente la búsqueda está limitada a los campos de la referencia

bibliográfica y no se pueden localizar otros términos presentes en el texto completo del documento digital.

**Bases de datos referenciales:** Sus registros no contienen el texto original sino tan sólo la información fundamental para describir y permitir la localización de documentos impresos, sonoros, iconográficos, audiovisuales o electrónicos. En estos sistemas de información sólo se pueden obtener referencias sobre documentos que habrá que localizar posteriormente en otro servicio, archivo, biblioteca, fototeca, fonoteca) o solicitar a un servicio de suministro de documentos. Sin embargo, una base de datos referencial puede incluir campos que faciliten la localización del documento.

## **LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son instrumentos que pueden contribuir significativamente a alcanzar los objetivos trazados por las personas y las organizaciones, aumentar las oportunidades y mejorar la vida económica, social y cultural. A continuación se presentan algunas de las ventajas que ofrecen estas tecnologías.

- Permiten que la información se genere, procese y disemine en corto tiempo o en tiempo real.
- Aumentan la capacidad para dar acceso a todos a la información.
- Contribuyen a romper barreras de tiempo y espacio.

- Contribuyen a potenciar el aprendizaje y la educación a distancia, proveyendo a la población de nuevos medios para la educación en todas las etapas de su vida.
- Modifican el esquema de funcionamiento laboral.
- Enriquecen el desarrollo cultural de las personas a través de las redes de comunicación, los servicios multimedios y el acceso remoto a bibliotecas, museos y otros centros de información.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación permiten el acceso fácil, rápido y eficiente a una gran variedad de contenidos, contribuyen a la creación y divulgación de la información sin intermediarios y facilitan el intercambio de los bienes de información. Permiten la rápida reproducción y difusión de las obras de creación para usarse en beneficio de todos. La gran variedad de información disponible y la interconectividad permiten poner en función principios y valores democráticos tales como la libre expresión, la equidad, y el derecho a estar bien informado.

A raíz del potencial que poseen estas tecnologías, se desarrollaron altas expectativas respecto de su implantación y alcance. Muchos confiaban en que estas tecnologías contribuyan a:

- Lograr el acceso universal a la información.
- Compartir recursos
- Mejorar el desarrollo socioeconómico y cultural de las personas

- Fortalecer la sociedad civil
- Promover cambios sociales en una línea de progreso
- Fomentar la inclusión social
- Fortalecer la democracia
- Promover el bienestar social.

De esta forma, y dentro del marco de la denominada sociedad de la información, se incrementaría el nivel de educación y el desarrollo socioeconómico y cultural de las personas, mejorando así su bienestar y calidad de vida. No obstante, la historia dictó otro derrotero. Lejos de fomentar la equidad en el acceso a la información, y por ende, mejorar la situación económica, social y cultural de las personas, la trayectoria y el desarrollo de estas nuevas tecnologías están agravando la situación de pobreza, el aislamiento y la desigualdad a lo largo y ancho del mundo.

Nadie pone en duda las grandes ventajas y la infinidad de posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Estas tecnologías rompieron barreras de tiempo, espacio y velocidad, facilitando una cobertura global y, por ende, permiten que el acceso universal a la información sea una realidad. No obstante, la proliferación de estas nuevas tecnologías, la trayectoria que han seguido, la información convertida en recursos económico y en desarrollo de la nueva organización social denominada sociedad de la información, vienen acompañadas de serios

aspectos negativos que pueden poner en riesgo los principios democráticos y valores de nuestra sociedad.

### **La responsabilidad del Estado ante la problemática de la desigualdad en la sociedad de información.**

Es un hecho innegable que el acceso a la información es una realidad sólo para aquellos que tienen la capacidad de pagar por ella. Poseen mayor acceso a la información las personas que conforman las clases alta y media, que pueden adquirir computadoras, servicios de acceso a internet, televisión digital y todo tipo de equipo periférico asociado con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Esto no es coherente con los principios democráticos. Si el ejercicio de la democracia descansa en el acceso libre a la información y la igualdad, al tomar en consideración lo antes descrito se podría afirmar que en ningún país del mundo se practica plenamente la democracia.

Cualquier estado que se precie de ser democrático deberá hacer frente y combatir los problemas de desigualdad que amenazan a la sociedad de la información.

Por otra parte y en referencia a la amenaza de la desigualdad, es fundamental que se otorgue prioridad al acceso a los circuitos en los cuales se produce y se distribuye el conocimiento socialmente más significativo. La



privatización de estos circuitos y su apropiación por un grupo reducido de la población daría lugar a una especie de neo-despotismo ilustrado, incompatible con formas políticas democráticas de participación y control social.

No hay duda que el estado tiene que asumir una actitud proactiva para enfrentar las situaciones de desigualdad y minimizar la brecha entre info-ricos e info-pobres. Para lograrlo es preciso atender tres áreas fundamentales:

- Invertir en infraestructura, equipo y software asociados a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Proveer acceso a la información.
- Capacitar a las personas en el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

El estado posee dos instituciones que pueden contribuir significativamente a poner en práctica acciones concretas para disminuir la desigualdad en el marco de la sociedad de la información. Estas dos instituciones son la escuela y la biblioteca. Las bibliotecas tienen la misión fundamental de proporcionar acceso libre a la información, y la escuela pública debe garantizar la enseñanza a todos los individuos. Ambas instituciones desempeñan un papel fundamental en la puesta en práctica de la sociedad

de la información, por lo que deben convertirse en brazos del Estado hacia ese fin.

### **La integración de la biblioteca a la comunidad local.**

Una amenaza poco discutida que plantean las nuevas tecnologías de la información en la biblioteca, es que, como consecuencia directa de que estas tecnologías rompen barreras de tiempo y espacio y potencian los servicios a distancia, pueden incidir en la desvinculación de la biblioteca con su entorno, y en que la relación entre la biblioteca y el usuarios se haga cada vez más despersonalizada. Este es un riesgo que hay que considerar y prevenir. La biblioteca tiene que asegurar su vínculo constante con la comunidad a la que sirve, tiene que ser valorada, apreciada y justipreciada por ella.

Para que la biblioteca pública sea reconocida y se pueda integrar adecuadamente en la comunidad local, tiene que demostrar que es necesaria e imprescindible. Para ello tiene que identificar las características particulares y las necesidades específicas de su entorno, y cumplir con su responsabilidad social de satisfacer adecuadamente esas necesidades, focalizándose en las más apremiantes. Existen bibliotecas que cuentan con recursos de información excepcionales, poseen las tecnologías de la información más innovadoras, tienen personal suficiente y bien calificado y sin embargo no juegan un rol significativo en la comunidad, sencillamente

porque no se dejan sentir, no se insertan en la comunidad, no responden afirmativamente a la realidad e su entorno.

Además de cumplir con sus responsabilidades tradicionales, la biblioteca se debe constituir en una entidad que tenga una presencia vigorosa en la vida de la comunidad. Debe ser parte de la cotidianeidad de las personas de la comunidad, como son los centros comerciales, las escuelas, el cine, los parques, y las farmacias. La única manera de establecer esa visión de la biblioteca es satisfaciendo efectivamente necesidades, de la misma manera que lo hacen las entidades mencionadas en líneas pasadas.

## **REDES DE BIBLIOTECAS**

Hace ya tiempo que las bibliotecas, y los profesionales que en ellas desarrollan su trabajo, han llegado a la convicción de que no disponen de medios ni recursos suficientes para gestionar y satisfacer las necesidades de sus usuarios, los lectores. Por ello, hoy más que nunca, es necesaria la cooperación interbibliotecaria y la conjunción de esfuerzos en busca de soluciones para facilitar el acceso al cada vez más ingente volumen de información.

La biblioteca pública como entidad abierta a la comunidad en la que se integra y a cuyo servicio se encuentra y, quizá, influenciada por ello, tiende a unirse con otros centros, para superar su aislamiento, ofrecer un mayor servicio al ciudadano dentro de la sociedad de la información, y, de esta

manera, evitar, en lo posible la aparición de "nuevas" desigualdades sociales en el acceso a ésta.

Fruto de estas relaciones, compartir recursos entre bibliotecas es un elemento de integración, se crean los llamados sistemas de bibliotecas y las redes de bibliotecas.

### **Características**

Un sistema de bibliotecas es aquel que se desarrolla de arriba hacia abajo, creando un marco común y unos mecanismos de relación para organizar y extender el servicio de la biblioteca en un marco geográfico determinado. Cuentan con una base normativa dictada por la autoridad competente y unos órganos de dirección y coordinación que orientan el desarrollo del sistema, del que forman parte los que determina esa autoridad o se adhieren a él. Por otro lado, están las redes de bibliotecas, que, aunque, en principio, tienen estructuras más igualitarias y menos jerarquizadas que los sistemas, son similares a los sistemas de bibliotecas puesto que se trata de estructuras impuestas y organizadas desde arriba en la que participan tanto centros independientes como dependientes de la misma institución.

En ambos casos se establecen pautas y normas que afectan tanto al trabajo técnico de los fondos (catalogación y clasificación) como a su conservación o circulación (préstamo a domicilio o préstamo interbibliotecario) o a la formación del personal destinado a estas labores. En general estos sistemas y/o redes se organizan jerárquicamente en forma piramidal y, las relaciones

horizontales, entre elementos del mismo nivel, apenas existen, si no es en el caso de los catálogos colectivos cuya elaboración y mantenimiento es una función asignada en la mayoría de las leyes a las bibliotecas autonómicas y que supone un trasvase continuo de información desde la base a la cúspide del modelo organizativo.

Según la legislación actual vigente, y en mayor o menor medida según las CCAA, está en manos de los gobiernos autónomos la coordinación de los sistemas bibliotecarios, la creación de redes de bibliotecas, la gestión del ISBN y del Depósito Legal, la realización de las bibliografías regionales, ... y, es en este marco donde se han impulsado y desarrollado la aparición de las primeras redes informatizadas de bibliotecas públicas. Una red de bibliotecas debe cubrir los siguientes objetivos:

- el acceso rápido y eficaz a la información bibliográfica y de referencia,
- asesoramiento técnico en todos los procesos bibliotecarios,
- colaboración en los procesos técnicos ofreciendo un servicio de catalogación centralizada que cuente además con acceso a fuentes de información externa
- dotación del equipamiento y el lote bibliográfico así como favorecer el desarrollo de la colección bien en forma de ayuda económica bien mediante dotación directa de fondos así como un servicio de orientación mediante la elaboración de una selección bibliográfica periódica,

- colaboración técnica en la automatización de las bibliotecas,
- actividades de extensión bibliotecaria, actividades de promoción de la lectura.
- cooperación en la formación y reciclaje de su personal gracias a la organización de cursos y seminarios para mantener al día los conocimientos de los bibliotecarios en un momento en que los cambios tecnológicos son constantes.

El trabajo en red (son pocos los estudios teóricos al respecto tanto en la bibliografía internacional como nacional) de las bibliotecas públicas necesita una profunda reflexión en torno a las funciones que deben asumir cada una de las partes integrantes en la red y la distribución de sus servicios especialmente de cara a la automatización de éstas y a la aplicación de un sistema integrado de gestión de bibliotecas extendido. La implantación de este sistema necesitará de una fuerte inversión inicial (normalmente sólo asumible por administraciones autonómicas o estatales) y de la adecuación de las infraestructuras, especialmente las redes electrónicas, en cada uno de los centros que constituyen la red.

El trabajo en red necesita de una fuerte coordinación y de una clara definición del modelo organizativo (que tenga en cuenta la distribución de competencias entre las diferentes administraciones que entran en juego) y de los recursos técnicos, económicos y humanos disponibles. La cooperación debe constituirse en el punto de partida para el desarrollo y

elaboración de productos documentales y servicios de información que permita que los ciudadanos accedan a un mayor volumen de información. El desarrollo y la "socialización" de las nuevas tecnologías de la información suponen un reto para las bibliotecas públicas y los profesionales bibliotecarios que deberán superar, entre otros escollos:

- la falta de conocimientos para comprender y explotar los nuevos avances tecnológicos,
- la competencia frente a un coste mínimo de los servicios vía WEB independientemente de la calidad real de la información obtenida, y,
- el continuar aferrados a unos modelos de organización y trabajo.

Un virtual modelo de distribución de servicios, en una red de bibliotecas automatizada, y, en la base de un catálogo único (habría que hablar mejor de un sistema de información documental) tendría que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Agentes implicados en el diseño y planificación del modelo de los servicios y parámetros del sistema. Deberá determinarse quiénes serán los responsables en la red de cara a la adopción de normas comunes para la catalogación, clasificación e indexación de los materiales bibliográficos y/o autoridades, elaboración de normas comunes en la gestión de la red (políticas de préstamo, tipificación de los elementos del sistema, diseño de productos documentales ...)

- Definición y mantenimiento de los niveles de acceso al sistema integrado de gestión bibliotecaria de los bibliotecarios bien a procesos técnicos y administrativos como a éstos últimos solamente.
- Elaboración de los manuales de procedimiento necesarios para la homogeneización de los procesos técnicos y administrativos en las bibliotecas.
- Definición y mantenimiento de productos documentales (catálogos, listados, guías de lectura, bibliografías recomendadas ...)
- Definición y mantenimiento de modelos estadísticos que ayuden en las labores de selección y adquisición de nuevos fondos, en el establecimiento de perfiles de lectura.
- Definir y mantener modelos de evaluación de los servicios que se ofrecen para valorar el grado de satisfacción de éstos entre los ciudadanos.

Cabe señalar que la creación de redes de bibliotecas tiene y tendrá repercusiones para las bibliotecas y los profesionales que trabajan en ellas así como para los usuarios. Si en el primer caso se comparten esfuerzos de trabajo y financieros para los segundos se abren nuevas y más posibilidades de recuperación de la información y facilidades en la obtención de documentos. Si la automatización de las bibliotecas ha supuesto una reducción de los costes del trabajo tradicional sin disminuir la calidad de los servicios, la aparición de las redes de bibliotecas supone la aplicación de criterios de racionalidad y eficacia así como la consagración de la



cooperación como principio básico de trabajo renunciando, en mayor o menor medida, a la autogestión en beneficio de unos servicios y prestaciones comunes. La integración en una red, a la que debe sumarse de forma voluntaria, supone asumir y acatar una serie de normas comunes y comprometerse a desarrollar la función o funciones que tenga adjudicadas dentro de la red. Sin embargo, no son sólo ventajas lo que implica la participación en una red ya que hay que tener en cuenta la pérdida de independencia en la gestión bibliotecaria, las escasas o nulas posibilidades en la asunción de particularidades de cada centro así como la dependencia de las telecomunicaciones y/o de los servidores centralizados o la necesidad de depurar los registros bibliográficos y/o de autoridades dada la disparidad de los catálogos preexistentes (niveles diferentes de catalogación, formas diversas de inserción de autoridades, uso de diferentes listas de materias).

Todas las administraciones deberán asumir sus responsabilidades y asignar los recursos necesarios para establecer y mantener un servicio moderno y gestionarlo de manera eficaz. Muchas de las entidades públicas no pueden afrontar con sus recursos el coste de financiación que supone las prestaciones de una biblioteca "moderna". El establecimiento de acuerdos de colaboración, el reparto de funciones entre centros son formas de aprovechar mejor los recursos y que los ciudadanos disfruten de un servicio completo y ágil de la biblioteca.

## **NECESIDADES INFORMATIVAS**

Se llamará necesidad aquellas sensaciones de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas. Por ejemplo, la sed, el frío, el hambre, un logro, un afecto, el poder, la realización personal, son algunas de las necesidades más comunes que los seres humanos, seguramente, experimentaremos aunque sea una vez en la vida porque están en nuestra naturaleza humana.

**Existen cinco tipos de necesidades básicas**, agrupadas de acuerdo al objeto del asunto. **Las necesidades fisiológicas**, aquellas más básicas que siente un individuo, como las de comida, bebida, vestimenta y vivienda, luego, nos encontramos con la **necesidad de seguridad y protección**. Seguidas a esta aparecen las **necesidades afectivas**, el amor, la amistad, el afecto y la pertenencia.

Ya en un estadio de exigencias un poco más avanzado nos encontramos con las **necesidades de autoestima**, que solo el éxito y el prestigio que se alcance podrán satisfacerlas y finalmente, **las de autorrealización**, la máxima aspiración de un individuo, ya que le ofrecerán a este el mejor corolario en concepto de todos los esfuerzos y tiempos que se hayan invertido en satisfacerla.

## **Definición de necesidades informativas**

De una forma muy genérica, cuando un usuario acude a la biblioteca a utilizar las fuentes de información disponibles en la sección local, pueden darse tres situaciones bien distintas que se corresponden con los tres tipos de necesidades que un usuario puede plantear al personal bibliotecario:

- Aquellas consultas que son tan amplias que pueden ser atendidas por catálogos e índices de colección.
- Aquellas de las que conocemos las respuestas pero que sólo pueden ser atendidas consultando un amplio abanico de fuentes y que requieren por parte del personal el uso de la experiencia y de la intuición necesarias para establecer vínculos y conexiones entre las diferentes áreas de la colección.
- Aquellas para las cuales el bibliotecario no puede ser de ninguna ayuda.

Estas serían, a grandes rasgos las tres situaciones que puede producirse en la biblioteca cuando un usuario acude a solicitar información. Normalmente, la mayoría de las necesidades de información de los usuarios presentarán una mezcla de las tres situaciones arriba expuestas. Incluso es muy posible que los usuarios no utilicen ni la mitad de las fuentes que se les recomiendan para satisfacer su necesidad de información y que simplemente se conformen con una mínima parte de los datos existentes.

En la primera de las situaciones, el usuario plantea una pregunta que es de fácil resolución. Puede referirse a un dato específico que puede localizar sin gran esfuerzo. En este caso, la respuesta a su pregunta puede encontrarse en los catálogos o índices elaborados para la colección. También puede encontrarse en alguna obra de referencia inmediata de temática, son necesidades de información que se solucionan con una respuesta rápida y casi al momento.. A este respecto, Fuentes Romero (2005 – 207) hace eco de la opinión de Lynes (1974) cuando ésta afirma que “para muchos usuarios de la biblioteca la sección de temas y estudios representa un punto de información rápida respecto a cuestiones de la vida cotidiana, por lo que hay que tener en cuenta las necesidades de este grupo, que ven esencialmente dicha sección de la biblioteca como un lugar al que acuden para obtener conocimientos de naturaleza histórica o más bien cultural”<sup>7</sup>

En la segunda de las situaciones, la necesidad suele ser bastante compleja en cuanto a la cantidad de fuentes que hay que manejar y sobre todo porque es muy posible que haya que buscar y encontrar interrelaciones entre las informaciones localizadas. Es un trabajo que consume bastante tiempo y que requiere del profesional un conocimiento a fondo de los materiales de la colección, cobertura temática, actualidad, fuentes externas, etc. Suelen ser consultas que necesitan de una gran cantidad de datos, actuales y retrospectivos, que permitan calibrar cambios estructurales, físicos,

---

<sup>7</sup>Fuentes Romero, Juan José. **Las Bibliotecas Nacionales: un estado de la cuestión**, Madrid, España, 2006.

demográficos, etc. En estos casos, los usuarios que plantean sus cuestiones suelen ser investigadores, estudiantes universitarios, historiadores, etc. Que necesitan información para sus estudios, publicaciones y trabajos académicos.

La tercera situación es la más difícil de afrontar, ya que le estamos diciendo al usuario que no hemos podido serle de ayuda ante su necesidad de información. Esta carencia normalmente solemos paliarla con un buen conocimiento de fuentes de información externas que puedan ser de utilidad para el interesado. Aquí la biblioteca remitirá al usuario hacia aquellas fuentes, organismos e instituciones que pueden contener información de interés para el usuario. Es decir, en este caso la biblioteca, a través de su sección de referencia actúa para informar al usuario de aquellas fuentes de información más apropiadas a su consulta informativa. Esta labor del centro de referencia debe incentivarse, pues es un instrumento muy útil para la satisfacción de necesidades de información insatisfechas por la biblioteca.

### **Definición de las Necesidades que se intenta satisfacer en una Biblioteca Nacional.**

La biblioteca tiene como una de sus funciones primordiales la satisfacción de necesidades de sus usuarios, para lo cual es importante delimitar las necesidades de información que se van a presentar, esto se puede estimar a través de un estudio de la comunidad a la que sirve la biblioteca, es decir un

estudio de usuarios, que identifique quiénes son los usuarios, la tipología de los usuarios y sus necesidades de información.

Este estudio se requiere para tener conocimiento sobre los usuarios de fuentes específicas. Existe una amplia gama de fuentes, mencionaremos solamente algunas de ellas:

**Las directas:** cuestionarios, encuestas, entrevistas.

**Las indirectas:** censos, estadísticas, buzones de sugerencias, entre otros.

Los resultados del estudio permitirán al bibliotecario planificar los servicios y aportarán datos para la selección del material documental.

### **Atendiendo la necesidad de fomentar la Identidad Nacional.**

La excepcional importancia de las bibliotecas nacionales radica justamente en propiciar la identidad nacional, decimos que es una cuestión importante porque, desde muy diversos sectores (a veces, paradójicamente, desde áreas muy cualificadas de la profesión bibliotecaria misma) aparecen críticas difícilmente asumibles, desde un análisis serio y riguroso de lo que una buena biblioteca nacional supone para un país en los nuevos escenarios que plantea la sociedad del conocimiento y de la información. Tal vez la crítica

radical podría estar no en la existencia o no existencia de bibliotecas nacionales, sino en que éstas sean buenas bibliotecas nacionales.

Ya desde inicios de las bibliotecas nacionales tradicionales, siendo estas aún bibliotecas reales de Francia y España, por ejemplo, resulta patente en ellas, en su formación, un hábito de grandeza, un tesoro evidente de mostrar mediante el libro el poder de las respectivas monarquías.

Pero incluso entonces la Biblioteca Real, que ya iba procurando poseer todo lo que aparecía publicado en su país como las más importantes obras que veían la luz en el extranjero, no era sino uno más de los símbolos del prestigio de la monarquía, para uso y disfrute de unos pocos. La transformación desde la Revolución Francesa de 1789 de la biblioteca Real en Biblioteque Nationale hace que esta institución, y muy por encima de otras más o menos semejantes por su carácter cultural (archivos, museos etc.), llegue a ser el portaestandarte de la cultura nacional, la plasmación, primero mediante libros, después con todos los nuevos soportes que van apareciendo, de las señas de identidad de la nación.

Adquiere así la Biblioteca Nacional un nuevo significado en la satisfacción de necesidades informativas, pero culturales por sobretodo.

Conviene no olvidar que este carácter de representante de la identidad de su país lo consigue la biblioteca nacional directamente mediante sus

colecciones de materiales y , a partir de estas, mediante la bibliografía nacional que, desde este punto de vista, ha llegado a ser definida como “El registro del patrimonio cultural , político, social histórico, y científico de un país” .

En los países desarrollados esta función de satisfacción de la necesidad de identidad, de representación cultural, se **produce no sólo desde los materiales almacenados**, desde unas colecciones de obras muchas veces únicas, que son, sin dudas, las mejores del país. A esto lo podríamos llamar “señales de identidad a través de los contenidos”; la cuestión va más allá, va a las señas de identidad mediante el contenedor.

Es decir los documentos son importantes, pero no lo es menos el edificio,, que así para ‘a ser un nuevo y otro “documento”; paralelo al valor de las colecciones es el valor del edificio que las contiene, que pasa a ser así a su vez, una muestra, otra más de la identidad cultural de la nación.

Uno de los motivos fundamentales de la creación y construcción de esos macro-edificios como son las bibliotecas nacionales de Francia o Inglaterra es pura y simplemente el hecho de que los ciudadanos se sientan orgullosos el valor de su cultura, materializada en sus colecciones de incalculable valor y en el edificio que las contiene. Esta expansión de los edificios responde así mismo, a la idea democrática del derecho a la cultura por parte de todos los ciudadanos, de modo que la identidad cultural está, si, en las colecciones,



pero se refuerza día a día mediante toda una serie de actuaciones (exposiciones, conferencias) que son propiciadas cada vez más por la estructura' arquitectónica misma del edificio que, a su vez, en ello encuentra una nueva razón de ser.

Tan cierto es que la biblioteca nacional y sus instalaciones, representan unas señas de identidad cultural como que, en su contrario, cuando se quiere destruir la cultura de un país y sus símbolos más representativos, la biblioteca nacional es uno de los primeros objetivos de destrucción.

### **Las necesidades informativas según los Tipos de Usuarios**

Dice el Manifiesto de la UNESCO que “La biblioteca presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma, o condición social”.<sup>8</sup>

Es decir que si el usuario de la biblioteca es cualquier ciudadano, entonces la tipología de usuarios que podemos encontrar es variadísima y abundante, bastante heterogénea con necesidad e intereses muy distintos.

---

<sup>8</sup>Fuentes Romero, Juan José. **Las Bibliotecas Nacionales: un estado de la cuestión**, Madrid, España, 2006.

A continuación se ofrece, sin ánimo de ser exhaustivos, y teniendo en cuenta todos los factores anteriormente expuestos una relación de posibles usuarios, que en mayor o menor medida, puede suponer un todo representativo de los interesados, así: la población en general, investigadores, historiadores, 'cronistas locales, genealogistas, interesados en historias familiares, la administración pública, turistas, estudiantes escolares, tercera edad, profesionales de otras instituciones documentales, sociólogos, geógrafos, asociaciones locales, grupos de estudiosos locales y extranjeros, periodistas lingüistas etc.

Indudable esta lista no es definitiva ni está cerrada a que en ella pueda incluirse a otro tipo de usuarios que también pueden estar interesados en satisfacer sus necesidades de información. Con la intención de disponerlos en familias o clases de usuarios que se rijan en cierto modo por un modus operandi similar, pueden quedar agrupados de la siguiente manera:

- Usuarios del mundo de la Educación, enseñanza y la investigación: escolares y estudiantes, estudiantes universitarios, profesorado, investigadores, especialistas.
- Ciudadanía en general: niños, jóvenes, adultos, tercera edad , inmigrantes.
- La administración pública: administradores y políticos, arquitectos y técnicos en urbanismo.
- Estudiosos, investigadores, y comunicadores: periodistas genealogistas asociaciones locales, sociedades locales, cronistas.

- Turistas
- Empresarios y negocios locales

Con la intención de clasificar a los usuarios por el uso que reciban de los servicios bibliotecarios, se puede pensar en que existirán usuarios frecuentes permanentes y potenciales.

Los intereses de los usuarios se manifiestan de distintas maneras, como lo demuestra el tipo de preguntas que plantean. La biblioteca convencional responde a aquellos intereses que se esconden detrás de las preguntas sobre un tema concreto, un autor, o un título dado, pero ignora o pasa por alto otro tipo de intereses que no se plantean de una forma tan concreta y clara.

Las encuestas han demostrado que la organización sistemática de los fondos es comprensible y susceptible de ser utilizada por los estudiantes y los usuarios con nivel cultural medio y medio alto, pero que en ningún modo se adapta al tipo de demandas planteadas por el gran público que prefiere u acceso más rápido y simple a los fondos.

Este intento de acercamiento directo al gran público es el que ha llevado a algunas bibliotecas a poner en tela de juicio la organización y a desarrollar nuevas formas de presentación de los fondos de acuerdo con criterios muy sencillos que nada tenían que ver con la clasificación sistemática del conocimiento.

Puesto que los intereses de los lectores son cambiantes la organización de los fondos debe evolucionar constantemente y no se puede dejar de lado a aquellos usuarios que no tienen definidos sus intereses o necesidades, pues no saben exactamente lo que buscan, pero acuden a la biblioteca en busca de alguna información, motivados por distintas razones, por necesidades de investigación, tareas, o simplemente por esparcimiento.

### **La información orientada a los Usuarios**

Si repasamos la historia de las bibliotecas desde sus comienzos en el siglo XIX hasta la época actual, veremos que su concepción y objetivos han ido experimentando grandes cambios.

Si en una primera época tenían un claro carácter educativo e incluso moralizante y centraban su atención en las clases trabajadoras más desfavorecidas, tras la crisis económica los años 30 y la segunda guerra mundial la biblioteca reaparece con nuevos bríos como un instrumento al servicio de la paz y la democracia.

En otros países, como Francia o España, se desarrollaron las casas de la cultura, que además de constituirse en los centros difusores del libro y la lectura, servían como centro social y cultural de la localidad.

Así, las bibliotecas dejaron de fijar sus objetivos en las clases trabajadoras y económicamente menos pudientes, para convertirse en centros al servicio de las clases medias y de la población estudiantil cada vez más numerosa. Esta tendencia se convirtió pronto en un círculo cerrado del que era difícil salir: las bibliotecas atendían a las clases medias porque eran éstas las únicas que acudían a las bibliotecas. Las clases menos aventajadas no acudían a ellas por que los servicios que las bibliotecas ofrecían estaban muy lejos de atender las necesidades de información que estos grupos sociales tenían.

La constatación de estos hechos provocó un replanteamiento de los objetivos de las bibliotecas públicas. Se pensaba que no debían contentarse con satisfacer las necesidades de aquellos que sabían lo que querían, es decir, de aquellos grupos que no tenían problemas en transformar sus necesidades en demandas. Por el contrario, creían que era necesario que las bibliotecas desarrollasen sus servicios de información y asesoramiento para hacer frente a las necesidades de aquellos grupos de población más desfavorecidos, que a menudo tenían dificultades incluso para expresar sus propias necesidades.

Todo el mundo necesita información, pero no todo el mundo está igualmente capacitado para acceder a ella. Esta diferencia en la capacidad de acceder a la información guarda una relación muy clara con la situación económica social de los distintos grupos que conforman la sociedad. Serán los grupos

más desfavorecidos los que tengan mayores dificultades para acceder a la información y, a su vez, esta falta de información ayuda a mantener, y a ahondar las diferencias económico sociales existentes.

Entonces, es necesario atraer y atender las necesidades de estos grupos de población más desfavorecidos para lo cual es preciso acercarse a ellos y conocer sus modos de vida, sus problemas y necesidades. De esta forma, las bibliotecas estarán en condiciones de ofrecerles servicios adecuados

### **Gestión de Calidad y Satisfacción al Usuario.**

No cabe la menor duda de la importancia de una adecuada planificación y gestión de los servicios bibliotecarios con la finalidad de conseguir la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Pues bien ligado a esta idea de satisfacción del usuario aparece cada vez con más frecuencias el concepto de calidad.

La calidad aparece en un primer momento en el mundo de la empresa de bienes tangibles dentro del llamado control de calidad, fase final del proceso de producción. Pero, a partir de ahí, la importancia de la calidad fue en aumento y hoy se habla de gestión de calidad como una nueva forma de gestión que abarca toda la organización, y que se hace cada vez más

presente en los estudios y trabajos sobre gestión de bibliotecas y servicios de información. Es difícil llegar a una definición precisa del concepto "calidad", pues incluye una gran riqueza de matices. También aquí las diferencias existentes entre el sector de productos y el sector servicios se dejan sentir en las formas de entender la calidad. En el sector de productos tangibles los clientes valoran, por encima de todo la calidad del producto en sí, lo que se ha dado en llamar calidad interna o calidad técnica del producto. Sin embargo, la intangibilidad propia de los servicios hace que los clientes de este sector valoren no solo la calidad interna o técnica, que no es tan fácilmente perceptible, sino también la forma de la prestación del servicio, esto es, su calidad externa.

Otra cuestión a destacar en relación con la calidad de los servicios, es el concepto de calidad percibida por el cliente.

Es importante señalar que la calidad no es algo objetivo, si no que es percibida de forma subjetiva por el cliente. Y esta forma de percibir la calidad no viene determinada únicamente por el nivel de calidad técnica sino, sobre todo, por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada.

Por ello, en la percepción de calidad por parte del usuario el elemento de comunicación del marketing juega un papel fundamental. En este sentido es importante señalar el aspecto negativo de las campañas publicitarias

demasiado prometedoras. si la biblioteca crea expectativas en el usuario que luego no se ven colmadas, la percepción de calidad del usuario disminuirá aunque la calidad objetiva de los servicios ofrecidos haya sido aceptable.

Cuando se habla de calidad total se quiere hacer hincapié en que la gestión de calidad debe estar presente en todos los aspectos que concurren en los servicios que la biblioteca ofrece. La calidad que el usuario percibe no es la calidad de las partes, sino la calidad del conjunto del servicio recibido.

Por ello, la biblioteca que desee introducir un sistema de gestión de calidad deberá analizar cada uno de los procesos que intervienen en la oferta de sus servicios.

La mejor forma de comprender todos los factores que contribuyen a la calidad del servicio es establecer una secuencia de las operaciones que ese servicio entraña.

Por ejemplo si un usuario para obtener un libro debe, entrar a la biblioteca, acudir al servicio de guardarropa, consultar en el catálogo, localizar el libro, usar el libro y salir. Si en esta visita a la biblioteca el usuario encuentra demoras en uno de los pasos a seguir, o es tratado con rudeza por el personal bibliotecario, saldrá de la biblioteca con una sensación de haber recibido un servicio deficiente.



Los tres aspectos que se señalan a continuación servirán de ayuda para comprender el concepto de calidad aplicado al sector servicios:

- Para el usuario, la calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la calidad de los productos tangibles.
- Los usuarios no sólo evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio.
- Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes.

A continuación se ofrece diez dimensiones utilizadas en la valoración de la calidad de una amplia gama de servicios, según Zeithaml, Parasuraman y Berry:

- Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- Cortesía

- Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- Credibilidad: veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Accesibilidad: accesible y fácil de encontrar.
- Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

## **f. METODOLOGÍA**

Para el presente trabajo de investigación, se utilizarán los métodos y técnicas que permitan abordar de la mejor manera el objeto de estudio.

### **MÉTODOS**

**Método científico:** Por las características de este método, de ser un conjunto de pasos con el fin de alcanzar conocimientos validos mediante instrumentos y para abordar el tema de forma integral, se utilizará como base el método científico, que permitirá entender y definir el problema de investigación, revisar las teorías que sustenten el tema y que permitan detectar o identificar los distintos problemas relacionados con el estudio, así como elaborar el marco teórico.

**El método deductivo:** Se utilizará para que a partir de generalidades se establezcan situaciones particulares respecto a los factores que inciden en recuperación de la información de las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura.

**Método Inductivo:** Permitirá a través de una generalidad determinar el comportamiento del objeto de estudio. Este método se lo utilizará en la

interpretación de la información obtenida en las encuestas aplicadas para medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la BNE.

**Método Analítico –Sintético:**Hará posible descomponer y luego integrar el objeto de esta investigación con el propósito de conocer detalladamente la realidad, así como la posterior obtención de conclusiones que viabilicen un proceso de cambio.

## **TÉCNICAS**

Las técnicas que se utilizarán para el desarrollo de esta investigación son:

**Consulta Bibliográfica:**Será de vital importancia para el establecimiento de referentes teóricos que permitirán contar con la información conceptual necesaria para llevar a cabo la investigación planteada.

**Encuestas:** Se aplicarán encuestas a los usuarios con el objeto de conocer el nivel de satisfacción de las necesidades informativas en la Biblioteca Nacional del Ecuador. La encuesta a los bibliotecarios se aplicará con el objeto de establecer la necesidad y la pertinencia de la creación de la Red de Bibliotecas Digitales.

## **Población y Muestra**

En la presente investigación se encuestarán a los 23 bibliotecarios que laboran en la Biblioteca Nacional.

Se aplicará una encuesta a los usuarios que concurren a la Biblioteca Nacional. Se tomará en cuenta el 35% de una población de 250, que es el número de usuarios que concurren a la Biblioteca semanalmente, es decir que, serán encuestadas 88 personas.

| <b>Población Investigada</b> | <b>Número de Investigados</b> | <b>% Investigados</b> | <b>Técnica Utilizada</b> |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Usuarios                     | 88                            | 35%                   | Encuesta                 |
| Bibliotecarios BNE           | 23                            | 100%                  | Encuesta                 |

Fuente: datos estadísticos de usuarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador  
 Elaboración: Autora

## g. CRONOGRAMA DE TRABAJO

| Fecha<br>Actividades                         | 2011  |       |      |       |       |      |      |      |      |      | 2012 |      |      |       |
|--|-------|-------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
|  | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. | Ene. | Feb. | Mar. | Abril |
| Selección del tema de tesis                  | x     | x     |      |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Desarrollo de la problemática                |       |       | x    |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Formulación de los objetivos y justificación |       |       |      | x     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Recopilación bibliográfica                   |       |       |      | x     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Contrucción del proyecto de tesis.           |       |       |      |       | x     |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Elaboración de instrumentos                  |       |       |      |       |       | x    |      |      |      |      |      |      |      |       |
| Aprobación del proyecto de tesis             |       |       |      |       |       |      | x    |      |      |      |      |      |      |       |
| Trabajo de campo                             |       |       |      |       |       |      |      | x    | x    |      |      |      |      |       |
| Elaboración de resultados                    |       |       |      |       |       |      |      |      |      | x    | x    |      |      |       |
| Elaboración del informe final                |       |       |      |       |       |      |      |      |      |      | x    | x    |      |       |
| Sustentación Pública y Grado                 |       |       |      |       |       |      |      |      |      |      |      |      | x    | x     |

## **h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO**

La base para formular el presupuesto que se va a utilizar en el presente trabajo investigativo está dada por los recursos tanto humanos como financieros.

### **RECURSOS HUMANOS**

Los recursos humanos que intervendrán en la realización de la presente tesis, son:

- La Investigadora, autora de la tesis: Katia Patricia Flor Larrea
- Directora de tesis: Dra. Ma. Enith Costa
- Asesores: Docentes de la UNL.
- Autoridades y bibliotecarios de la Biblioteca Nacional del Ecuador, y los usuarios de la Biblioteca Nacional.

### **RECURSOS MATERIALES**

- Libros, revistas de bibliotecología.
- Documentos o información sobre Bibliotecas Nacionales y Redes de Bibliotecas.
- Computadora.
- Servicio de Internet

- Impresora
- Encuestas impresas para aplicar.
- Hojas para tabular datos
- Hojas de papel bond (A4).
- Material de escritorio: libreta de apuntes, resaltadores, lápices, esferográficos, borrador, escuadras. etc.

## RECURSOS FINANCIEROS

| Requerimientos                    | Valor           |
|-----------------------------------|-----------------|
| Compra de libros revistas         | 100             |
| Copias de material bibliográfica  | 100             |
| Computadora                       | 1000            |
| Conexión a Internet (contrato)    | 350             |
| Impresora                         | 100             |
| Papelería (resmas de papel)       | 50              |
| Material de escritorio            | 20              |
| Reproducción de la tesis de grado | 50              |
| Empastados                        | 60              |
| <b>T o t a l</b>                  | <b>1.830,00</b> |



Los gastos que demanda la realización de la presente tesis ascienden a MIL OCHOSCIENTOS TREINTA DÓLARES, 00/100, los que serán cubiertos en su totalidad por la autora de la investigación.

## **i. BIBLIOGRAFÍA**

**DOMÍNGUEZ SANJURO, MARÍA RAMONA.** 1996. Nuevas Formas de Organización y Servicios en la Biblioteca Pública, España.

**ESCOBAR CARBALLAL SARAH.** 2006. Cotización de Colecciones bibliotecarias. Buenos Aires. Ediciones Alfagrama.

**FELICITÉ SOTO, ADA MYRIAM.** 2006. Biblioteca Pública, Sociedad de la información y brecha digital. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones

**FLACSO.** Reglamento de los servicios bibliotecarios. Encontrado en [[www.flacso.edu.mx/biblioiberoamericana/descargas/reglamentobiblioteca.pdf](http://www.flacso.edu.mx/biblioiberoamericana/descargas/reglamentobiblioteca.pdf)]. [Consulta: 13 de septiembre de 2010].

**FUENTES ROMERO, JUAN JOSÉ.** 2006. Las Bibliotecas Nacionales: un estado de la cuestión, Madrid.

**GIMENO PERELLÓ, JAVIER.** 2009. Evaluación de la calidad en Bibliotecas, compromiso con lo público. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**GONZÁLEZ FLÓREZ, JHON ALEXÁNDER. 2006.** Pautas de Accesibilidad WEB para bibliotecas. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**Las redes de bibliotecas públicas y su automatización: algunas realidades.** Encontrado en: <http://www.absysnet.com/tema/tema45.html>. [Consulta: 27 de junio de 2011]

**Los servicios bibliotecarios.** 2009. Encontrado en: [rincóndelbibliotecario.blogspot.com/htm](http://rincóndelbibliotecario.blogspot.com/htm). [consulta: septiembre de 2010].

**MARTÍNEZ EQUIHUA, SAÚL. 2007.** Biblioteca Digital. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**MARTÍNEZ USERO, JOSÉ ÁNGEL. 2007.** Nuevas Tecnologías para nuevas Bibliotecas, Desarrollo de servicios de información electrónica. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**MELNIK, DIANA Y PEREIRA MARÍA ELINA, 2006.** Bases para la Administración de Bibliotecas, Organización y Servicios, Buenos Aires. Alfagrama Ediciones.

**MORALES CAMPOS, ESTELA.** 2006. Infodiversidad y Cibercultura, Globalización e información en América Latina. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires.

**PÉREZ, ÁLVARO.** El usuario y las necesidades de información. Un abordaje práctico. 2009. Encontrado en: [www.ibiblio.org](http://www.ibiblio.org). [Consulta: 13 de septiembre de 2010].

**PORTAL DE SALUD DE CUBA.** Servicios Bibliotecarios. Cuba. Encontrado en: [www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/5servicios\\_calidad\\_enbibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerías/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_enbibliotecas.pdf) [consulta: 12 de octubre de 2010].

**SALVADOR OLIVÁN, JOSÉ ANTONIO,** 2008. Recuperación de la Información. Buenos Aires. Afagrama Ediciones.

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS**  
**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA**

**ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL  
ECUADOR EUGENIO ESPEJO**

Solicitamos a usted contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer sobre la Biblioteca Nacional del Ecuador de ciudad de Quito.

1. Cree usted necesaria la conformación de una Red de Bibliotecas entre los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura Ecuatoriana como una herramienta para mejorar la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios?

SI  NO

2. Su biblioteca cuenta con el equipamiento tecnológico para alcanzar el uso de la tecnología de punta necesaria para la implantación de una Red Nacional de Bibliotecas?

SI  NO

3. ¿En la BNE se receptan solicitudes de información por parte de los usuarios sobre el fondo bibliográfico que reposa en las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la CCE?

SI  NO

4. Cree usted que a través de la Red Nacional de Bibliotecas se pueden optimizar los recursos estatales en cuanto a las adquisiciones de los fondos bibliográficos de los Núcleos Provinciales de la CCE?

SI  NO

5. La Biblioteca Nacional cuenta con el marco jurídico que le permita ser la receptora del depósito legal en el país?

SI  NO



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

## Área de la Educación, el Arte y la Comunicación

### Carrera de Bibliotecología

#### ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL ECUADOR EUGENIO ESPEJO

Solicitamos a usted contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer sobre la Biblioteca Nacional del Ecuador de ciudad de Quito.

1. Cree usted que la Biblioteca Nacional satisface sus necesidades de información:

Siempre       ocasionalmente       nunca

2. Usted ha requerido información sobre los fondos bibliográficos que reposan en las bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la Casa de la Cultura?

SI       NO

3. Usted ha tenido acceso a los fondos que guardan las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la CCE?

SI       NO

4. Cree usted que el acceso del fondo bibliográfico que reposa en los Núcleos Provinciales de la CCE, mejoraría el nivel de satisfacción de sus necesidades de información?

SI       NO

5. Conoce que tipo de colección existe en las Bibliotecas de los Núcleos Provinciales de la CCE.

SI       NO

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| <b>PORTADA</b> .....                   | i   |
| <b>CERTIFICACIÓN</b> .....             | ii  |
| <b>AUTORIA</b> .....                   | iii |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....            | iv  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....               | v   |
| <b>ESQUEMA DE CONTENIDOS</b> .....     | vi  |
| <b>a. TÍTULO</b> .....                 | 1   |
| <b>b. RESUMEN</b> .....                | 2   |
| <b>SUMMARY</b> .....                   | 3   |
| <b>c. INTRODUCCIÓN</b> .....           | 4   |
| <b>d. REVISIÓN DE LITERATURA</b> ..... | 7   |
| La Biblioteca.....                     | 7   |
| Bibliotecas Nacionales .....           | 8   |
| Bibliotecas Digitales .....            | 11  |
| Redes de Bibliotecas .....             | 12  |
| Necesidades informativas.....          | 14  |
| <b>e. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....   | 17  |
| <b>f. RESULTADOS</b> .....             | 20  |
| Encuesta a los bibliotecarios .....    | 20  |
| Encuesta a los usuarios.....           | 28  |



|           |                             |           |
|-----------|-----------------------------|-----------|
| <b>g.</b> | <b>DISCUSIÓN.....</b>       | <b>36</b> |
| <b>h.</b> | <b>CONCLUSIONES.....</b>    | <b>38</b> |
| <b>i.</b> | <b>RECOMENDACIONES.....</b> | <b>39</b> |
| <b>j.</b> | <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>    | <b>40</b> |
| <b>k.</b> | <b>ANEXOS.....</b>          | <b>42</b> |