



DEPARTAMENTO DE
BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN



MÁSTER EN BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO DOCUMENTAL

EDICIÓN 2011

TÍTULO:

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES EN
BIBLIOTECAS PATRIMONIALES. LA BIBLIOTECA NACIONAL DE EL
SALVADOR: UN ESTUDIO DE CASOS VERSUS BUENAS PRÁCTICAS**

ALUMNA

SONIA HAYDEE AMAYA

TUTOR:

ANA MARÍA MORALES GARCÍA

26 DE ABRIL DE 2012

RESUMEN

Ante el desarrollo permanente, los desafíos y retos que traen consigo las Tecnologías de la Información y Comunicación y la transformación o cambios que se han debido generar en las bibliotecas en nuestros días, este trabajo de investigación pretende analizar la situación actual de la Biblioteca Nacional de El Salvador (BINAES) en cuanto a la gama de servicios presenciales y virtuales brindados actualmente, así como hacer una comparación mediante indagación o estudio de buenas prácticas realizadas en varias bibliotecas nacionales a nivel mundial en lo que se refiere a brindar servicios innovadores, interactivos, de inteligencia colectiva y de fácil acceso que respondan a las expectativas y exigencias de nuevos perfiles de usuarios. En tal sentido, se presenta la justificación, objetivo e hipótesis del trabajo, una fundamentación teórica que la sustenta relacionada con las bibliotecas nacionales y su quehacer en cuanto a estos servicios, la investigación de campo necesaria para este tipo de estudios y finalmente se concluye con una propuesta de un modelo de servicios tanto presenciales como virtuales innovadores que sirva de insumo a la BINAES para implementarlos buscando con ello, tener mayor visibilidad en la web y sobre todo satisfacer las necesidades que la sociedad usuaria les demanda rompiendo las barreras geográficas.

PALABRAS CLAVES: SERVICIOS DE INFORMACIÓN PRESENCIALES Y VIRTUALES; SERVICIOS VIRTUALES PARA BIBLIOTECAS NACIONALES; SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INNOVADORES; BIBLIOTECA NACIONAL DE EL SALVADOR EVALUACION DE SERVICIOS; SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; WEB 2.0

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. JUSTIFICACIÓN	6
1.2. HIPÓTESIS	7
1.3. OBJETIVOS.....	8
1.4. METODOLOGÍA.....	9
1.5. FUENTES DE INFORMACIÓN IMPRESAS Y ELECTRÓNICAS UTILIZADAS	10
CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
2.1 LAS BIBLIOTECAS NACIONALES.....	13
2.1.1 Misión	13
2.1.2 Usuarios	14
2.1.2 Colecciones.....	16
2.2 SERVICIOS.....	17
2.2.1 Servicios Presenciales	20
2.2.2 Servicios Virtuales	23
CAPÍTULO 3: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	27
3.1 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	27
3.1.1 Generalidades de la Biblioteca Nacional de El Salvador	27
3.2 HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN UTILIZADAS.....	29
3.3 RESULTADOS OBTENIDOS	30
3.3.1 PARTE I: Biblioteca Nacional de El Salvador.....	30
3.3.1.1 De los servicios presenciales en la BINAES.....	31
3.3.1.2. De los servicios virtuales en la BINAES	32
3.3.2 PARTE II: Bibliotecas Nacionales alrededor del mundo (buenas prácticas).....	34
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE UN MODELO DE RECURSOS Y SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES PARA LA BIBLIOTECA NACIONAL DE EL SALVADOR.....	51
4.1 GENERALIDADES	51
4.2 OBJETIVO	51
4.3 IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	51
4.4 ALCANCE O COBERTURA DE LA PROPUESTA.....	52
4.5 DISEÑO DEL MODELO	52
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	68
Anexo 1: Cuestionario suministrado a personal de la Biblioteca Nacional de El Salvador.....	68
Anexo 2: Resultados de la Encuesta	72

INDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS

FIGURAS

Figura 1.	Sitio Web de la Biblioteca Nacional de El Salvador (BINAES)	33
Figura 2.	Diseño del esquema de servicios propuesto para la Biblioteca Nacional de El Salvador	45
Figura 3.	Prototipo de la Sitio Web de la Biblioteca Nacional de El Salvador conteniendo enlaces a servicios propuestos	53

TABLAS

Tabla 1.	Servicios que ofrece actualmente la Biblioteca Nacional de El Salvador	34
Tabla 2.	Servicios presenciales y virtuales ofertados por Bibliotecas Nacionales. Sección I: Países de América del norte y América Central	35
Tabla 3.	Servicios presenciales y virtuales ofertados por Bibliotecas Nacionales. Sección II: Países de América del Sur, Europa y Oceanía	38
Tabla 4.	Cuadro resumen de los datos recolectados sobre los servicios presenciales ofertados por Bibliotecas Nacionales	41
Tabla 5.	Cuadro resumen de los datos recolectados sobre los servicios virtuales ofertados por Bibliotecas Nacionales	43

GRÁFICOS

Gráfico 1.	Servicios presenciales ofertados por las Bibliotecas Nacionales analizadas (Buenas Prácticas)	42
Gráfico 2.	Servicios virtuales ofertados por las Bibliotecas Nacionales analizadas (Buenas Prácticas)	44

Gráfico 3.	Comparación de los servicios presenciales ofrecidos por las Bibliotecas Nacionales de América versus Bibliotecas Nacionales de Europa y Oceanía	45
Gráfico 4.	Comparación de los servicios virtuales ofrecidos por las Bibliotecas Nacionales de América versus Bibliotecas Nacionales de Europa y Oceanía	46

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) han dado la posibilidad de realizar una serie de actividades que años atrás se realizaban en forma convencional invirtiendo mucho tiempo, el envío de una carta por correo postal, la compra de un producto, la consulta de información, etc. El aprovechar las tecnologías que se nos ofrecen, actualmente significa optimización de los recursos con tiempos de respuesta óptimos e imaginables mediante servicios virtuales accesibles en cualquier momento y desde cualquier lugar sin olvidar todo aquello que se necesite realizar en forma presencial.

Las instituciones o empresas a nivel mundial han incursionado con todo éxito en la Internet ofreciendo servicios en línea tales como: comunicación en tiempo real permitiendo reuniones virtuales, por correo electrónico, ventas en línea, marketing digital, enseñanza en línea, videoconferencias, consulta de una gran gama de información, entre otros. Y es así como también instituciones como las unidades de información bibliotecas y archivos no podían estar al margen de todos estos avances, quienes han producido cambios en su funcionamiento y rol.

En relación, en la actualidad muchas bibliotecas nacionales de varios países están aprovechando de la mejor manera las TIC para ofrecer el acceso a la consulta del conocimiento y de la información tanto desde un ordenador conectado a Internet como desde un dispositivo móvil satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios con eficiencia y eficacia.

El proyecto que se presenta a continuación tiene como finalidad el abordar, con especial atención, los servicios que ofrecen las bibliotecas nacionales tanto presenciales como virtuales. Pretende sentar las bases para mejorar paulatinamente el servicio bibliotecario y acceso a los documentos conociendo las mejores prácticas que existen a nivel mundial sobre el tema, compararlos y aplicarlos o implementarlos en una biblioteca en particular en este caso la

Biblioteca Nacional de El Salvador (BINAES) y así servirle a la población en general que vive en el país, a todos aquellos que se encuentran en el exterior que han dejado el país por diferentes motivos para que conozcan parte de su herencia cultural, las presentes y nuevas generaciones y a la comunidad internacional en general a través de una gama de servicios que den valor agregado.

1.1. JUSTIFICACIÓN

La Biblioteca Nacional de El Salvador siendo una biblioteca patrimonial que tiene una doble misión el preservar y difundir el patrimonio bibliográfico que conservan en sus fondos, debe realizar actividades o proyectos encaminados a cumplirla de la mejor manera, en tal sentido y atendiendo a las múltiples ventajas que traen consigo las TIC es este caso brindar servicios aprovechando tales bondades, se vuelve para ella una herramienta trascendental que le permitirá a parte de difundir los fondos que en ella se conservan facilitado su acceso ampliarse con más prestaciones a los usuarios locales como remotos.

En tal sentido, en este trabajo se llevará a cabo un estudio de los servicios presenciales y virtuales que ofrecen varias bibliotecas nacionales lo que dará la posibilidad de conocer el panorama actual de todo lo que ofrecen a nivel local así como la proyección a nivel mundial a través de la Web, el saber cómo han revolucionado utilizando herramientas tecnológicas y de software para dar mayor visibilidad y poner a disposición el patrimonio documental producido y salvaguardado a través de los años en un país, centrándose específicamente en una biblioteca nacional en particular en este caso la Biblioteca Nacional de El Salvador (BINAES).

Lo anterior será el insumo para desarrollar un esquema o modelo que sirva como herramienta de desarrollo para proponer la implementación de nuevos servicios tanto presenciales como virtuales a la BINAES previo a una investigación a realizar en la misma, que conlleven el ofrecer un valor agregado y cumplir de la mejor

manera parte de su misión como es el difundir el patrimonio bibliográfico que conservan en sus fondos permitiéndole al ciudadano o cualquier persona que se encuentra en el país o en la distancia conocer sobre nuestra cultura y consultar bibliografía producida por autores salvadoreños o sobre El Salvador, lo que aportará en cierta medida beneficios tanto sociales, científicos o económicos al servir a la población, apoyar la investigación y el ahorrar tiempo y recursos.

1.2. HIPÓTESIS

En la actualidad, las Bibliotecas Nacionales deben apuntar a ser una biblioteca expandida que difunde sus colecciones más allá de los límites de sus sistemas de gestión bibliográfica, y no sólo sus colecciones sino sus servicios, para llegar a los usuarios allá donde ellos se encuentren y para ofrecerles una experiencia con la biblioteca en sintonía con sus expectativas para el resto de servicios que usan¹.

Lo anterior, permite expresar la hipótesis que guiará este trabajo de investigación y en la cual se concretiza: lo que se desea hacer, los medios requeridos para hacerla, quienes participarán y el alcance de esta investigación, enunciándola como sigue:

La BINAES al ofrecer una carta de nuevos servicios presenciales y virtuales acordes, suficientes y afines a los actuales perfiles de sus usuarios a los que sirve, cumplirá de una mejor manera su misión institucional y tendrá mayor visibilidad a nivel mundial.

Dada la particularidad y sus variables relacionadas como nuevos servicios presenciales y virtuales, diferentes perfiles de usuarios, visibilidad, misión institucional, se propone desarrollarla y concretizarla con el desarrollo de la investigación proponiendo finalmente un modelo o esquema de servicios que le

¹ González Fernández-Villavicencio, Nieves. La biblioteca expandida código abierto. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, N° 96-97, julio-diciembre 2009, p. 11-35.

permitirá a la biblioteca como se mencionó anteriormente: difundir sus contenidos científicos, académicos y culturales producto de personas naturales y de carácter público o privado del país, que estén dispuestos a compartir hasta el texto digital a través de la página Web de la BINAES.

1.3. OBJETIVOS

Las investigaciones relacionadas a la aplicación adecuada de las TIC en las bibliotecas, pueden ser un apoyo y herramienta para guiar a los directivos a mejorar completamente sus tareas, funciones y servicios.

En este contexto, el presente estudio recoge los resultados de la iniciativa de conocer las mejores prácticas realizadas por bibliotecas nacionales a nivel mundial relacionadas a la inclusión de herramientas tecnológicas y pretende alcanzar lo siguiente:

Objetivo General

- Desarrollar una propuesta de servicios presenciales y virtuales para ser implementados en la Biblioteca Nacional de El Salvador basada en las buenas prácticas de otras bibliotecas nacionales a nivel regional o mundial.

Objetivos Específicos

- Realizar un estudio explorativo de sitios Web de bibliotecas nacionales para conocer cómo han adaptando sus servicios tradicionales a servicios que llevan inmerso la innovación obteniendo el mejor provecho de las TIC.
- Efectuar una investigación en la BINAES para conocer cuales son los servicios que ofrece actualmente a sus usuarios que sirva de base para el desarrollo de esta investigación.
- Contribuir a fortalecer el cumplimiento de la misión de la Biblioteca Nacional de El Salvador con la nueva propuesta de servicios.

1.4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este trabajo se llevó a cabo una metodología de investigación tipo cualitativa, se tomaron en cuenta las fases:

- ✓ Investigación de campo para conocer la situación actual, necesidades y expectativas en cuanto a los servicios que se ofrecen en la BINAES.
- ✓ Análisis de datos.
- ✓ Interpretación de datos.

Primeramente se realizó una investigación en la Biblioteca Nacional de El Salvador con el objetivo de conocer como se menciona anteriormente los servicios presenciales y virtuales con lo que cuentan actualmente. Se suministró un cuestionario en línea diseñado para cumplir con tal fin y posteriormente se constató con una entrevista realizada a la Subdirectora de la biblioteca que nos completó la información recolectada. Así mismo se abordó al personal bibliotecario auxiliar e informático de las áreas donde se ofrece atención al usuario para indagar más al respecto.

Además para completar la investigación se llevo a cabo una segunda etapa consistente en consultar los sitios web de una muestra de bibliotecas nacionales a nivel mundial para conocer la gama de servicios y opciones que ofrecen referidas a servicios innovadores basados en la TIC, valorar sus ventajas de su inclusión en la BINAES y determinar su implementación a través de un modelo o esquema de los servicios presenciales y virtuales como resultado de las mejoras prácticas encontradas en las bibliotecas seleccionadas para llevar a cabo el estudio.

Para realizar esta etapa se elaboró una lista de verificación reflejando una serie de servicios innovadores como resultado de las lecturas realizadas en una gama de trabajos de investigación relacionados con el tema. Sin embargo, en algunos casos se tuvo la dificultad de determinar a cabalidad los servicios que ofrecían ya que en varias de ellas no especificaban el apartado propiamente de "servicios" ofrecidos.

Finalmente recogidos los datos e información recolectada se analizaron y se puntualizaron varias conclusiones que han sido primordiales para el completo desarrollo de este trabajo.

En relación a la estructura del documento de este trabajo, este se compone de cuatro capítulos: en el capítulo 1 se presentan la justificación del trabajo, objetivos, hipótesis y metodología. En el capítulo 2, se presenta el marco teórico necesario para el proyecto en el cual se recoge una serie de conceptos sobre las bibliotecas nacionales, tales como la misión que cumplen en un país, el tipo de usuarios a los que sirve, sus colecciones así como los servicios que ofrecen, se abordan los servicios tanto presenciales como virtuales, que van desde el depósito legal y generación de ISBN que han sido ofertados a lo largo de la historia hasta los creados de acuerdo a las TIC utilizando por ejemplo las herramientas de la Web 2.0. En el capítulo 3, se presenta la investigación de campo que se realizó así como los resultados de la misma. En el capítulo 4, se muestra el diseño del esquema o modelo que sirva como herramienta de desarrollo para proponer la implementación de nuevos servicios tanto presenciales como virtuales a la BINAES.

1.5. FUENTES DE INFORMACIÓN IMPRESAS Y ELECTRÓNICAS UTILIZADAS

Entre las fuentes de información más importantes tanto impresas, digitales y en línea que se tomaron en cuenta para la realización de este trabajo, se encuentran: Los documentos "Servicios Presenciales y Virtuales. Módulo1: de lo tradicional a lo novedoso: la evolución de los servicios y Módulo 2: El acceso a las colecciones y los servicios virtuales" de Ana María Morales García, Belén Pérez Lorenzo, Ana Vicente Navarro y Ana Carrillo Pozas. En el primer documento se consultó la importancia de conocer a nuestros usuarios, cómo han cambiado su perfil y sus expectativas de lo que desean de las bibliotecas, en el mismo se revisaron los

estudios realizados respecto al tema. El segundo documento proporcionó los conocimientos teóricos para la propuesta de los servicios relacionados al acceso a las diferentes colecciones que cuentan las bibliotecas. Asimismo para esta temática se estudió el documento denominado “La estrategia digital de la Biblioteca Nacional de España” de Milagros del Corral.

Para abordar el tema de las colecciones en las bibliotecas nacionales se consultaron los documentos: “Adquisiciones: Introducción a la Gestión de la Colección” de Aurora de Mesa, Blanca Sotoca, Teresa Rodríguez; en el cual se plantean los diferentes tipos de documentos que hoy por hoy conforman las colecciones (impresos, bases de datos, libros electrónicos entre otros) y la forma de como se gestionan. También fue importante examinar el documento de Eduardo Anglada Monzón sobre “El Buscón, metabuscador de la BNE” que aborda esta herramienta, su implantación y uso en dicha biblioteca.

En cuanto a la importancia de brindar servicios de calidad a los usuarios y describir los que se están ofreciendo tanto presenciales como virtuales en las bibliotecas nacionales, se tomaron como base varios documentos siendo uno de ellos la “Norma Internacional ISO 9000” de la International Organization for Standardization que conceptualiza desde el punto de vista de la calidad “los servicios”, también entre los documentos de mucha relevancia para este tema están: “La administración prestadora de servicios. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM” de F. Gonzalez Barroso, el MANIFIESTO IFLA por la Biblioteca multicultural, los documentos “Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información” y “La biblioteca en la web social” de José Antonio Merlo Vega; en los cuales se encontró información relacionada a los servicios bibliotecarios innovadores implementados aprovechando las ventajas de las TIC. Además se realizaron las visitas virtuales de los diferentes sitios web de las bibliotecas nacionales que se detallan en el capítulo 3 de este trabajo.

También se consultaron varias tesis doctorales para la realización de la metodología de investigación a seguir en este trabajo, se consultaron en ellas varios elementos a considerar y que dieron la pauta de como llevarla a cabo, entre ellas están: "Análisis de la creación, organización, y desarrollo de la Biblioteca Nacional de Colombia de José Arias Ordóñez; "La función de la biblioteca en la educación superior: estudio aplicado a la biblioteca universitaria de Murcia" de José A. Gómez Hernández; "La sociedad de información en España: el teletrabajo como acción clave de Ana María Morales García; "Aplicación eficaz de la imagen en los entornos educativos basados en la Web", de Juan Carlos Torrealba Peraza.

Estas fuentes y otras más utilizadas se citan conforme al desarrollo del trabajo y se describen completamente en la bibliografía que se presenta al final del documento.

CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 LAS BIBLIOTECAS NACIONALES

Las bibliotecas nacionales de los diferentes países surgen y trabajan con objetivos muy comunes tales como recopilar, conservar, preservar, acrecentar, rescatar, reunir, procesar, recuperar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental de un país.

A continuación se abordarán aspectos concernientes a estas unidades de información tan necesarias e imprescindibles como medios que permiten el acceso al conocimiento e información.

2.1.1 Misión

En una concisa y breve definición como “Difundir el patrimonio bibliográfico y documental” versa la misión de muchas bibliotecas nacionales, el pretender ofrecer el acceso a esos documentos que forman parte de sus fondos ha traído como resultado el que sean entes más dinámicas capaces de crear mecanismos que les permitan cumplirla: planean, organizan, diseñan y controlan su quehacer que ha venido evolucionando conforme a los avances tecnológicos que día a día van surgiendo, ellos han dado la posibilidad de que cambien su forma de actuar y se proyecten a la sociedad a través de sus páginas web con un tratamiento de la información ágil y fácil convirtiéndose en puertas de acceso a sus servicios, actividades, colecciones, recursos y sus catálogos respectivamente.

Al respecto se han consultado documentos en donde las ubican según categorías, tal es el caso de la IFLA que ubica a las bibliotecas nacionales dentro de la categoría “Bibliotecas generales de investigación”, la UNESCO hace una clasificación más general y la ubica en primera posición con respecto a las demás (biblioteca de instituciones de enseñanza superior, escolares o especializadas);

otros autores la incluyen dentro de la categoría "Según tipo organismo del que depende", "Por la finalidad, objetivos y funciones de la biblioteca".

Lo anterior es importante ya que esa categorización otorgada las convierte en instituciones sociales muy precisas en el desarrollo de un país y es evidente que en la actualidad en muchas de ellas existe un interés en cumplir esa gran misión conferida no quedándose al margen. El aprovechamiento de las TIC han hecho que esta tipología de bibliotecas sea la que más ha evolucionado en los últimos años, en una época marcada por la que podríamos llamar "era Google"²

2.1.2 Usuarios

En las bibliotecas nacionales se tiene un conjunto de usuarios heterogéneos. En ellas podemos encontrar investigadores muy especializados, docentes, estudiantes, ciudadanos en general, profesionales del mundo de las bibliotecas y el libro; encontramos usuarios que desean consultar fondos patrimoniales conservados en la biblioteca pero otros muchos que acuden en búsqueda de servicios especializados o publicaciones actuales; y podemos encontrar tanto usuarios que realizan investigaciones de larga duración como otros que realizan consultas puntuales, etc.³

Ahora bien, es indudable que la gran mayoría de este tipo de bibliotecas están presentes en la Internet siempre irrumpiendo y preparándose para sus usuarios finales, existen nuevos usuarios con perfiles más tecnológicos, activos, virtuales que esperan tener lo que buscan no importando el lugar y el momento en el que se encuentren.

En su artículo Milagros del Corral expone: La consecuencia previsible del nuevo escenario será la reducción gradual del número de lectores e investigadores

²MORALES GARCÍA, ANA MARÍA, et al.. *Servicios Presenciales y Virtuales. Módulo1: De lo tradicional a lo novedoso: la evolución de los servicios*, p. 3

³ Ibidem, p. 7

presenciales mientras que una magnitud impensable de nuevos usuarios remotos, cada vez más globales y habituados a las tecnologías, reclamará nuevos servicios personalizados hasta ahora inimaginables y todavía inimaginados⁴

Al respecto para crear esos nuevos servicios será necesario e indispensable conocer que tipo o perfil de usuarios hace uso de ellas, es preciso realizar estudios de usuarios concibiendo este concepto según Clason⁵ como “Aquellas investigaciones sobre las necesidades y características de los usuarios de una biblioteca o centro de información” ó el de Izquierdo⁶ que lo define como el “conjunto de estudios que tratan de analizar cuantitativamente y cualitativamente los hábitos de información de los usuarios mediante la aplicación de distintos métodos”.

En tal sentido, las bibliotecas deben centrarse más en el usuario como eje principal de su gestión, sin perder de vista las demás tareas como desarrollo de colecciones, organización de sus fondos, pues también de nada sirve contar con usuarios necesitados de información sino tenemos lo que demandan, con lo que se sientan satisfechos y cómodos.

Aunque es difícil contar con un departamento responsable de realizar los diferentes estudio de los usuarios es necesario analizar el crear un equipo responsable de realizarlos de manera sistemática y organizada con medios específicos y científicos destinados a tal fin, y cuyos resultados sea el insumo como se mencionó anteriormente para planificar y gestionar las bibliotecas específicamente proporcionar recursos y servicios que realmente necesiten, estén acordes y por ende utilicen.

⁴ CORRAL, MILAGROS DEL. *La estrategia digital de la Biblioteca Nacional de España*. BID, n° 24.

⁵ W.E. CLASON. Dictionary of Library Science, Information and Documentation. Amsterdam: Elsevar Scientific Publishing, 1976, p. 20

⁶ IZQUIERDO ALONSO, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”, Vol. 13, no. 26, 1999.

2.1.2 Colecciones

Con las TIC se han planteado nuevos conceptos de desarrollo de colecciones posibilitando aumentar la definición de custodiar el patrimonio bibliográfico y documental impreso como tarea fundamental de las bibliotecas nacionales y ampliarse a proveer más servicios de información.

El concepto de colección es diferente en este contexto, pues se concibe como la suma de las **“colecciones”** de la biblioteca, en cualquier formato y procedencia: La colección que “poseo” (impresa, material audiovisual...) más la colección a la que “accedo” (recursos electrónicos, de acceso online..) más la colección a la que “tengo acceso” a través de acuerdos de cooperación y su gestión al igual debe ser diferente.⁷

Entre la gama de tipologías de recursos de información de acuerdo al concepto anterior podemos mencionar: bases de datos, bibliografías, biografías, buscadores, catálogos, directorios, E-prints, enciclopedias, libros-e, portales temáticos, prensa, publicaciones oficiales, revistas-e, tesis, entre otros.⁸

Vemos entonces como estas tecnologías han hecho posible que se estén utilizando o desarrollando herramientas para poder llegar a ellas sin olvidar la preservación en el tiempo. Existen proyectos encaminados a ofrecer espacios virtuales a través de los cuales esos fondos han dejado de permanecer en los estantes y se alojan en servidores Web dando la posibilidad de ser consultados independientemente de las coordenadas espaciales o temporales.

Las bibliotecas nacionales de todo el mundo tienen como misión la recopilación del patrimonio bibliográfico y documental de los estados, con el fin

⁷ MESA, AURORA DE; SOTUCA, BLANCA; RODRÍGUEZ, TERESA. *Adquisiciones: Introducción a la Gestión de la Colección*, 2011. p. 5

⁸ ANGLADA MONZÓN, EDUARDO. *El Buscón, metabuscador de la BNE*. p. 41

de garantizar y facilitar el acceso a toda la ciudadanía y a las generaciones futuras. Las instituciones competentes, de acuerdo con las pautas y recomendaciones de las organizaciones internacionales en la materia, vienen promoviendo la creación de bibliotecas digitales, de acuerdo con criterios similares a estos: La accesibilidad en línea, como condición previa para optimizar los beneficios que puedan extraer de la información los ciudadanos, los investigadores y las empresas, La digitalización de colecciones analógicas para ampliar su uso en la sociedad de la información, la preservación y almacenamiento para garantizar que las generaciones futuras puedan acceder al material digital y evitar la pérdida de contenidos⁹

2.2 SERVICIOS

Según la norma ISO 9000 un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurante)¹⁰

Nos podemos dar cuenta en esa definición el papel tan importante de la biblioteca como entidad garante democrática de acceso a la información, otorgando al bibliotecario la tarea de mediador entre la información y el usuario. La tarea

⁹ MORALES GARCÍA, ANA MARÍA, et al.. *Servicios Presenciales y Virtuales. Servicios Presenciales y Virtuales. Módulo 2: El acceso a las colecciones y los servicios virtuales.* p. 10

¹⁰ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. *Norma Internacional ISO 9000.* Suiza: ISO. 2005 p.12

fundamental de la biblioteca en este contexto sería la organización de los recursos de información en red, posibilitando un mejor acceso a través de servicios que de alguna manera garanticen un acceso efectivo a los recursos¹¹

Al respecto, y tomando en consideración el ofrecer la calidad en los servicios y mejorar los procesos relacionados las empresas e instituciones implantan Sistemas de Gestión de la Calidad con el objetivo de crear mecanismos que lo garanticen.

Un Sistema de Gestión de la Calidad se define como un sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, y ayuda a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.¹²

En relación, los gobiernos han asumido el compromiso de mejorar y modernizar el sector público, con el fin de ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos y que en línea con esta meta, se ha abordado la implantación de distintas medidas para incrementar la calidad de los servicios públicos, incluyendo las bibliotecas.

Uno de los elementos utilizados para lograr esta modernización y mejora ha sido la GESTIÓN DE CALIDAD, importada del ámbito empresarial y orientada a la obtención de la satisfacción de las demandas mediante métodos de evaluación permanente. Uno de los frutos en que se ha concretado este esfuerzo son las cartas de servicio.¹³

El sistema de cartas de servicio se ha venido implantando a lo largo de los últimos años, tanto a nivel nacional como regional y local, y como parte de

¹¹ *Teoría, concepto y función de la Biblioteca*, 2000. p. 6

¹² INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Ob. cit., p. 1,9

¹³ MORALES GARCÍA, ANA MARÍA, et al.. *Servicios Presenciales y Virtuales. Módulo1: De lo tradicional a lo novedoso: la carta de servicios*, p. 4

los diferentes planes de calidad establecidos que han tenido como objetivo alcanzar la excelencia en los servicios prestados en las instituciones.

Pero, qué servicios bibliotecarios a ofrecer en esa carta, en el apartado de Usuarios desarrollado anteriormente hemos mencionado la importancia de hacer estudios de usuarios para conocer quienes son ellos, sus necesidades y sus gustos o preferencias (es necesario conocer las expectativas de los ciudadanos para poder adecuar a éstas el servicio)¹⁴.

En tal sentido, es importante considerar que aunque en la biblioteca nacional podemos encontrar todo tipo de usuarios, hay que tener en cuenta algunas particularidades como la presencia de investigadores especializados, la necesidad de algunos de ellos de servicios muy específicos, usuarios con objetivos muy concretos, la presencia de usuarios cuyos intereses están relacionado con los fondos patrimoniales -valiosos, antiguos- conservados en la institución, la abundancia de investigadores de otras ciudades o países y por tanto la necesidad de dar servicio a la comunidad nacional e internacional -lo cual requiere potenciar los servicios virtuales- el grupo especial que suponen como usuarios los propios profesionales de las bibliotecas y el libro, etc.

Adicionalmente vemos que el cambio sufrido en las bibliotecas nacionales ha afectado a servicios clásicos relacionados con el acceso a los fondos y colecciones de la biblioteca. Ofrecer servicios de valor añadido para aprovechar los recursos optimizados con el uso de las nuevas tecnologías, debe ser un objetivo estratégico de este tipo de bibliotecas. Investigar la aplicación y desarrollo de tecnologías en la difusión del patrimonio bibliográfico y documental de cada país, para atender las demandas de los usuarios reales o potenciales de las bibliotecas nacionales, debe estar igualmente entre sus

¹⁴ GONZALEZ BARROSO, F., *La Administración prestadora de servicios. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*, p. 6

propósitos. Las nuevas tecnologías permiten por tanto ofrecer nuevos servicios y soportes alternativos.¹⁵

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales.¹⁶

Atendiendo a lo manifestado anteriormente por la IFLA y los grandes cambios que tienen lugar hoy día en el panorama de la información, sobre todo los originados por los cambios tecnológicos, están transformando las bibliotecas. Las bibliotecas patrimoniales, que hasta ahora han conservado con orgullo sus valiosas colecciones impresas, se enfrentan a nuevos desafíos relacionados con el mercado digital de la información y las consecuencias del cambio entre la biblioteca física con usuarios presenciales a la biblioteca como entorno digital con usuarios virtuales. En tal sentido deben realizar actividades o proyectos encaminados a satisfacer tanto a sus usuarios que la visitan presencialmente como usuarios virtuales, debe acercar al ciudadano y dar accesibilidad a la información en forma ágil y oportuna.

A continuación se describen una serie de servicios tanto presenciales como virtuales que tienen algunas bibliotecas nacionales a nivel mundial que los ofertan al visitarlas físicamente o virtualmente.

2.2.1 Servicios Presenciales

Aunque es evidente que los nuevos perfiles de usuarios van más enfocados a consultar y hacer uso de los servicios que ofrecen las bibliotecas en forma remota,

¹⁵ MORALES GARCÍA, ANA MARÍA, et al. Ob. cit., p. 3

¹⁶ *Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural*, p.1

existen todavía servicios locales ofertados los cuales que han sido perfeccionados con la adopción de tecnologías haciéndolos más asequibles a los usuarios y otros creados para completar las necesidades que ellos presentan.

En tal sentido, a continuación se describe una reseña de servicios presenciales que ofrecen varias bibliotecas nacionales¹⁷ donde se ha realizado una exploración de las mejores prácticas realizadas referidas a la innovación en esta clase de servicios, sin embargo, se retoman en forma general ya que en el capítulo que trata la investigación de campo se reflejarán con cuales de ellos cuentan.

▪ **Préstamos bibliotecarios**

Las nuevas tendencias o evolución los catálogos bibliográficos como el OPAC extendido¹⁸ han dado la posibilidad para que muchas bibliotecas que ofrecían los tradicionales préstamos de fondos o documentos en salas, préstamo de libros a domicilio (servicio aplica para algunas colecciones y no todas las bibliotecas lo ofrecen¹⁹), préstamo interbibliotecario, sean más fáciles y ágiles, se ha progresado en la forma de gestionarlos, es decir, realizar muchas acciones como consultas federadas, peticiones anticipada de fondos para la consulta en sala, renovación de préstamos, hacer reservas de documentos, verificación del estado del usuario, comprobación de disponibilidad de ejemplares en diferentes sedes y por ende la circulación del material entre las mismas.

Además han permitido mejorar la modalidad del préstamo interbibliotecario entre varias unidades de información según convenios establecidos, el cual se puede gestionar en línea.

¹⁷ En el capítulo 3, se especifican los nombres de las bibliotecas donde se ha realizado el estudio

¹⁸ OPAC extendido es la propuesta que, partiendo de los SIGB extendidos, hace Saorín (Saorín Pérez, 2006). Estos catálogos desarrollan sus funciones y servicios mediante las posibilidades que ofrece Internet. A través de las páginas web el usuario conjuga el acceso al catálogo de la biblioteca, recursos de información en red y otras informaciones producidas localmente.

¹⁹ En la investigación realizada a los sitios se especifica las bibliotecas nacionales que lo ofrecen y con cuales colecciones es posible.

- **Servicio de Reprografía y de impresión bajo demanda**

Estos servicios se ofrecen a través de fotocopiadoras, microfilm, fotocopias de microfilm e impresiones de acuerdo a solicitudes realizadas siempre y cuando se respete la propiedad intelectual de los documentos.

- **Servicios para investigadores**

Existen una gama de servicios especialmente diseñados y destinados para los usuarios investigadores, mediante los cuales tienen más ventajas de acceder a los fondos que desean consultar.

- **Emisión de carnet de usuario**

Servicio que ofrecen algunas bibliotecas, quienes establecen en algunos casos diferentes tipos de carnet, pueden ser generales o especiales que permiten la consulta del fondo más general y el uso de los servicios de la biblioteca, o consulta de materiales reservados o el acceso a salas y colecciones especiales. También pueden denominarse carnet del lector, investigador o de servicio.

- **Servicio gratuito de Internet inalámbrico (WIFI)**

Varias bibliotecas ofrecen este servicio público que permite que el ciudadano se conecte a Internet sin ningún costo. El objetivo de la estrategia es reducir la brecha tecnológica de los ciudadanos frente a las Tecnologías de información y Comunicación.

- **Programa de pasantías y prácticas profesionales**

Este servicio consiste en dar la oportunidad a estudiantes de bibliotecología completen su formación a través de proyectos elaborados por ellos consiste en aplicar conocimientos adquiridos o para finalizar su formación académica.

- **Servicio para colectivos específicos**

Muchas bibliotecas nacionales facilitan una serie de servicios especialmente diseñados para ciertos colectivos que, en función de su perfil, de su profesión o de

otros factores, necesitan de estos servicios específicos: usuarios con discapacidad, bibliotecarios, empresarios, miembros del gobierno, alumnos de doctorado universitario, editores.²⁰

- **Registro de ISBN**

Este servicio ha sido ofrecido desde varios años completando los requisitos y la gestión en forma presencial, sin embargo, con el uso de las telecomunicaciones las bibliotecas dan la posibilidad de hacerlo mediante correo electrónico o formularios Web siempre y cuando sean usuarios registrados, lo que reduce el tiempo de respuesta.

- **Registro de Depósito Legal**

Este es un servicio más que las bibliotecas nacionales ofrecen a los editores de una obra publicada en un formato tangible. Se puede realizar el proceso en forma presencial o por Internet, en la mayoría de los casos para acceder a este servicio, es imprescindible la acreditación de los depositantes, así como de la persona que realice las solicitudes en nombre y representación del solicitante.

- **Actividades de extensión cultural y bibliotecaria**

Siendo la cultura un factor de desarrollo de un pueblo y las bibliotecas un ente socialmente dinámico ofrecen periódicamente diferentes actividades culturales, tales como exposiciones, foros, conferencias, talleres, aniversarios de personajes relevantes, bibliobuses, encuentros para la promoción de la lectura, entre otras.

2.2.2 Servicios Virtuales

El concepto de usuario se ha transformado y enriquecido, ya no es sólo el cliente que acude a la biblioteca, es un usuario invisible ubicado en cualquier parte del mundo, el cual puede ser un lector que hace uso de un documento

²⁰ MORALES GARCÍA, ANA MARÍA, et al.. *Servicios Presenciales y Virtuales. Servicios Presenciales y Virtuales. Módulo 4: Servicios para colectivos específicos: profesionales de la información, editores, organismos gubernamentales, personas con discapacidad*, p. 3

contenido en ella o que recupera un documento para usarlo y conservarlo; igualmente puede ser un autor que accede a ella para depositar su producción intelectual²¹ o consultar recursos electrónicos suscritos por la biblioteca.

Al respecto, a continuación se presentan servicios y recursos que pueden ser accesibles en línea, remotamente, virtualmente en fin el término puede variar pero la modalidad es satisfacer las necesidades de información del “usuario invisible” como se menciona anteriormente.

- **Biblioteca Digital de fondos antiguos**

Las bibliotecas digitales como sistemas de información, tienen su fundamentación científica en la ciencia de la información, producto de las relaciones que se establecen entre la tecnología que utilizan, los objetos digitales (documentos), información (contenidos) y los usuarios, suceden en tiempo real procesos como: producción, recolección, organización, almacenamiento, diseminación, recuperación, transformación y uso de la información, en donde el sujeto cognoscente o usuario, tiene un rol activo que supera el límite que originalmente se le había asignado en las bibliotecas tradicionales.²²

Hoy en día, existe una gama de bibliotecas digitales a nivel mundial que dan la posibilidad de consultar los textos de los fondos antiguos que han sido trasladados de lo analógico al formato digital pasando por un proceso de digitalización (en el capítulo 4 se podrá consultar que bibliotecas que ofrecen este servicio.

²¹Arias Ordóñez, José. *Análisis para la creación, organización y desarrollo de la biblioteca digital de Colombia : tesis doctoral*, 2008, p. 16

²² Ibídem

▪ **Referencia Digital o Virtual**

Referencia digital son servicios que bibliotecas y centros de información ponen a disposición de los usuarios para que estos planteen consultas pueden presentarse bajo diferentes nombres, aunque es muy común el concepto de servicio de referencia. Los servicios de referencia digital se basan en tecnologías, tanto para la comunicación con los usuarios, como para la resolución de las consultas.²³

A nivel mundial existe una considerable cantidad de bibliotecas que brindan este servicio utilizando diferentes modalidades y las tecnologías tales como: Correo electrónico, formulario Web, chat y mensajería instantánea, tecnología VoIP, video conferencia, entre otras.

▪ **Acceso a Recursos Electrónicos suscritos y de acceso gratuito**

En la actualidad, las bibliotecas nacionales ofrecen una gama de recursos electrónicos ya sean suscritos o de acceso libre y no se limitan a brindar solamente fondos pertenecientes a ellas, acrecentando las posibilidades de satisfacer las necesidades de información de diferentes perfiles.-

▪ **Metabuscadores**

Algunas bibliotecas nacionales cuentan con aplicativos o plataformas enfocadas a facilitar la recuperación de información a través de una sola búsqueda, la cual es denominada búsqueda federada, este servicio también es conocido como Servicio de Descubrimiento.

▪ **Acceso a aplicaciones diseñadas para dispositivos móviles**

Los dispositivos móviles se emplean en cualquier momento y situación. El W3C²⁴ define el término dispositivo móvil como un aparato portátil, con el que se puede acceder a la web y diseñado para ser usado en movimientos electrónicos²⁵, este

²³ Merlo-Vega, José-Antonio. *Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información*, 2009, p. 589

²⁴ W3C: World Wide Web Consortium es una comunidad internacional que desarrolla estándares que aseguran el crecimiento de la Web a largo plazo.

²⁵ NKEZE, Eman; PEARCE, James; WOMER, Matt (ed.). *Device Description Landscape 1.0. W3C Working Group Note*, p. 11

amplio concepto abarca una gran variedad de terminales de diferentes características, desde teléfonos móviles, smartphones y videoconsolas portátiles, lectores de libros electrónicos y tabletas.

En tal sentido, las bibliotecas están creando aplicaciones diseñadas específicamente para este tipo de dispositivos donde se facilita el acceso a recursos y servicios bibliotecarios como el catálogo en línea, acceso a recursos electrónicos, gestión de préstamos bibliotecarios, consulta de audiolibros, etc.

▪ **Herramientas de la social media**

La web social ofrece múltiples posibilidades para que las bibliotecas desarrollen sus servicios, gracias a ellas dispone de nuevos procedimientos para realizar su actividad tradicional de formación, información o recreación. Las tecnologías participativas permiten poner en marcha nuevos proyectos de relación con los usuarios publicar recursos y recomendar recursos, compartir archivos y documentos, recibir informaciones entre otros²⁶.

Algunas de las aplicaciones que las bibliotecas están aplicando de la web social son como Facebook, Youtube, Flickr, Slideshare o Twitter, entre otros.

▪ **Tutoriales en línea**

Las bibliotecas nacionales ponen a disposición varios tutoriales en red, con el objetivo de ofrecer alguna capacitación o lecciones educativas sobre un tema en específico, lo cual es parte del programa de alfabetización de la información que implementan.

²⁶ Merlo Vega, José Antonio. *La biblioteca en la web social*, 2010. p. 64

CAPÍTULO 3: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo se ha realizado en dos partes, una específicamente en la Biblioteca Nacional de El Salvador con el objetivo hacer un diagnóstico y conocer los servicios tanto presenciales y virtuales ofrecidos a los usuarios y otra en las diferentes bibliotecas nacionales del mundo a través de visitas virtuales en los sitios web de las mismas y por medio de comunicación vía correo electrónico o por el servicio de referencia virtual para conocer las mejores prácticas en cuanto a los servicios bibliotecarios que ellas brindan.

La información se obtuvo a través de entrevistas basadas en un cuestionario a funcionarios de la BINAES, además se entrevistó a personal auxiliar clave que expresará su opinión sobre los servicios que brindan a los usuarios y como era el comportamiento de los mismos.

Al final del apartado se presentan los resultados o conclusiones de la investigación, fundamentadas en el análisis de los instrumentos de recolección de información.

3.1 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El proyecto se desarrollará para la Biblioteca Nacional de El Salvador, siendo los sujetos de estudio los directivos y bibliotecarios responsables de crear los servicios bibliotecarios

3.1.1 Generalidades de la Biblioteca Nacional de El Salvador

La Biblioteca Nacional de El Salvador fue creada por decreto del Ministerio de Relaciones Exteriores de Instrucción Pública, firmado por el señor presidente de la República, doctor Francisco Dueñas, y el señor Gregorio Arbizú, ministro del ramo,

el 5 de julio de 1870. El decreto fue publicado en el Diario Oficial Constitucional el 7 de julio de 1870, tomo 4, número 40.

El primer local que ocupó fue la esquina sudeste del edificio de la Universidad de El Salvador, frente al Palacio Nacional y la Catedral de San Salvador. Durante el periodo directivo del señor don Baudilio Torres, y con el apoyo de la Asociación de Bibliotecarios de El Salvador, se gestionó la construcción de un nuevo edificio de nueve pisos, cuya construcción se inició el 7 de mayo de 1959 y se terminó en diciembre de 1963.

El 10 de octubre de 1986 la infraestructura fue destruida totalmente por un fuerte terremoto. También destruyó una buena parte de su bibliografía, obligando a trasladar lo que quedó a diferentes casas y otros sitios dispersos en la ciudad. Entre 1987 y 1988 abrió nuevamente sus puertas al público en diferentes lugares que albergaron sus diferentes colecciones, hasta que en febrero de 1994 fue trasladada a su actual edificio (antes Banco Hipotecario).

La Biblioteca Nacional de El Salvador fue creada para constituirse en una entidad de soporte a las actividades culturales y educativas para propiciar con ello el desarrollo científico, social y económico del país. Desde su fundación ha sido dirigida por profesionales de la cultura y de la literatura.

La Biblioteca Nacional de El Salvador en el 2002 es nominada con el nombre de Francisco Gavidia (exdirector *ad honorem* de la biblioteca, 1906-1919, Diario Oficial N.º 80, tomo 355, mayo 3 de 2002).

En los últimos años, la Biblioteca Nacional de El Salvador "Francisco Gavidia" se ha beneficiado y fortalecido con la participación en proyectos internacionales de cooperación y de países amigos. Dentro de ello tenemos la capacitación bibliotecaria, la compra de mobiliario, bibliografía, entre otros, lo cual ha generado un cambio en la imagen institucional y en la forma de pensar de los bibliotecarios ante los avances de la nueva tecnología para mejorar la calidad de los servicios de

información a la comunidad salvadoreña y a la conservación de los fondos patrimoniales que conforman nuestra identidad cultural.

El gobierno de Suecia y el gobierno de El Salvador firmaron un acuerdo en 2002 como parte del Programa Regional de apoyo a las bibliotecas nacionales y bibliotecas públicas de Centroamérica para los años de 2002-2004. En el 2002 se firma un acuerdo con la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional, ASDI y CONCULTURA.

La Biblioteca Nacional es miembro de ABINIA, de la cual se han obtenido beneficios en el área de restauración, cursos de la especialización en conservación y otros. Asimismo se participa con la Agencia Internacional del ISBN.

Actualmente también forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de El Salvador, del cual se han obtenido beneficios tales como: la instalación de la red inalámbrica para acceso a Internet, suscripciones a recursos electrónicos tanto libros electrónicos como base de datos, capacitaciones, entre otros.

3.2 HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

Primarias

Para esta investigación se elaboró un cuestionario que permitiera recopilar la información deseada para la realización del esquema o modelo que sirva como herramienta de desarrollo para proponer la implementación de nuevos servicios tanto presenciales como virtuales a la BINAES.

El cuestionario está compuesto por tres secciones: solicitud para completar el cuestionario, datos de clasificación y cuerpo del cuestionario, se diseñaron preguntas cerradas con posibilidad de aclarar conceptos o respuestas, se utilizó el aplicativo en línea SurverMonkey para su elaboración y se suministró en línea. (Anexo 1) y se completó la información con entrevistas realizadas posteriormente.

Con el objetivo de definir la claridad y objetividad de las preguntas del cuestionario, se elaboró una prueba piloto la cual se suministro inicialmente por correo electrónico. A raíz de los resultados se realizaron algunos ajustes en la redacción de las preguntas. Dicho cuestionario fue dirigido, como se menciona anteriormente, a directivos de la BINAES, el cual proporcionó un diagnóstico de la situación actual de los servicios bibliotecarios que ofrece a los usuarios a los que sirve.

Respecto a la investigación en los sitios web de las bibliotecas nacionales se ha realizado una visita virtual y utilizada una lista de verificación con ítems relacionados en cuanto a servicios novedosos tanto virtuales como presenciales.

Secundarias

Para apoyar los resultados obtenidos se desarrollaron entrevistas con Personal auxiliar de la Biblioteca Nacional.

3.3 RESULTADOS OBTENIDOS

3.3.1 PARTE I: Biblioteca Nacional de El Salvador

A continuación se presentan los algunos resultados generales obtenidos de la investigación realizada de la BINAES respecto a los servicios ofrecidos a sus usuarios:

- Entre el tipo de usuario que atiende están: Estudiantes Educación Básica, Media y Superior, Investigadores, Bibliotecarios, Gobierno, Extranjeros y Público en general.
- Respecto al tipo de carnet de sus usuarios, en la Biblioteca no emiten tal documento, para hacer uso de los recursos y servicios bibliotecarios basta con un documento de identificación personal.

- Con relación al Sistema de Gestión de Bibliotecas (SIGB) que utilizan en la BINAES tanto para procesar la información como para gestionar préstamos es MICROISIS.
- Dado a lo anterior un aspecto sumamente importante es que no ofrecen el servicio de catálogo en línea por la razón anterior y no han tenido ninguna oportunidad para poder migrar hacia otros SIGB donde si puedan gestionar todos los procesos en forma eficaz y eficiente. En la actualidad solo brindan consulta local a la base de datos bibliográfica, limitación que no da la oportunidad de ser visibles en la web y dar a conocer todos los fondos bibliográficos con los que cuenta.

3.3.1.1 De los servicios presenciales en la BINAES

Según los entrevistados, ellos cuentan con varios servicios presenciales, tales como:

- **Agencia del ISBN:** atención a editoriales, autores-editores, ONG, universidades, etc., en la asignación de números ISBN (Numero Internacional Normalizado de Libros).

-**Servicio de Internet inalámbrico:** se brinda servicio a usuarios e investigadores del recurso de la red inalámbrica, la cual es una extensión del Departamento de Servicios de Información, gracias al apoyo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de El Salvador (CBUES) y al proyecto PCI-AECID/031144/10, "Desarrollo de un programa para la promoción de acciones consorciadas y de cooperación entre las bibliotecas Universitarias de El Salvador".

-**Servicio de Internet gratis:** se ofrece este servicio a sus usuarios en la Sala de Internet, equipada con 9 computadoras y con atención personalizada.

-**Bibliobús:** actividades de fomento a la lectura para centros educativos e instituciones afines, tanto en San Salvador como al interior del país.

-**Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas:** realización de jornadas de fomento a la lectura, conversatorios del autor del mes, proyección de películas basadas en

obras literarias, círculos de lectura, hogares para lectores, entre otras. Cobertura nacional.

-Visitas guiadas: Coordinadas con instituciones de los diferentes niveles educativos básicos, medios, universitarios con el objetivo de dar a conocer todo lo relacionado a la Biblioteca Nacional.

Asimismo, se ofrecen los siguientes servicios: Préstamo en salas, Préstamo interbibliotecario, Depósito Legal, Promoción a la lectura para niños, Proporcionan imágenes digitales en CD o DVD, Reproducción de documentos (servicio de fotocopia), Servicios y recursos especializados a bibliotecarios.

También atienden colectivos específicos, como por ejemplo a usuarios discapacitados no videntes, para lo cual cuentan con una sección y colección especiales denominada Sala Braille.

Igualmente, realizan una serie de actividades Culturales y de Extensión proyectándose a ser un ente promotor de la cultura en El Salvador.

3.3.1.2. De los servicios virtuales en la BINAES

Con relación a los servicios virtuales que ofrecen actualmente, se obtuvo lo siguiente:

Cuenta con su propia sitio web (Figura 1) , la cual ha sido creada recientemente, brindan el acceso a colecciones digitales del fondo antiguo que ha sido digitalizada desde algunos años, pero no mediante su catálogo en línea o un metabuscador, lo mismo sucede con el acceso a recursos electrónicos suscritos que si cuentan con más de 15 bases de datos y libros electrónicos pero los cuales son accedidos desde la web de la BINAES consultándolos individualmente e ingresando por separado a cada uno de ellos.

Figura 1: Sitio Web de la Biblioteca Nacional de El Salvador (BINAES)

Fuente: Biblioteca Nacional de El Salvador²⁷



Respecto a la consulta realizada si brindan el servicio de referencia virtual, lo realizan pero solamente mediante un formulario web alojado en su sitio web o por correo electrónico.

Abordando el tema de las herramientas de la Web social utilizadas como por ejemplo: Facebook, Twitter, Flickr, LinkedIn, Slideshare, Youtube, Blog, entre otras, la BINAES expresa que no utilizan ninguna de ellas, lo que también es complicado pues no permiten mantener una relación con los usuarios aprovechando estas bondades, una interactividad y mayor visibilidad en la red.

Asimismo al indagar si ofrecen alguna aplicación, servicios virtuales o colecciones digitales consultados mediante dispositivos móviles se nos confirmó que en estos

²⁷ Biblioteca Nacional de El Salvador, disponible en <http://cultura.presidencia.gob.sv/biblioteca/>

momentos no ha sido creada ninguna de ellas. A continuación se presenta la lista de todos los servicios con los que cuenta.

Tabla 1: Servicios presenciales y virtuales que ofrece actualmente la Biblioteca Nacional de El Salvador

Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS PRESENCIALES	SERVICIOS VIRTUALES
Préstamo en salas	Servicio de Referencia en línea (por medio de formulario web y correo electrónico)
Préstamo interbibliotecario	Acceso a algunas colecciones digitales del fondo antiguo
Actividades Culturales y de Extensión Bibliotecaria	Acceso a recursos electrónicos suscritos
Depósito Legal	
Promoción a la lectura	
Proporcionan imágenes digitales en CD o DVD	
Reproducción de documentos (servicio de fotocopia)	
Servicios y recursos especializados a bibliotecarios	
Servicios para colectivos específicos: Gobierno y discapacitados	
Servicios especializados a investigadores	
Servicio gratuito de Internet inalámbrico (WIFI)	
Visitas Guiadas	
BIBLIOBUS en recorrido a nivel nacional	
Catálogo bibliográfico local	

3.3.2 PARTE II: Bibliotecas Nacionales alrededor del mundo (buenas prácticas)

En este apartado se consolidan los datos obtenidos relacionados a conocer las buenas prácticas respecto a servicios presenciales y virtuales que ofrecen las bibliotecas nacionales consultadas en América y Europa, de las cuales se tomó una muestra de 23. Desde las Tabla 2 y 3 se recogen las bibliotecas de los países de América del Norte y América Central (se incluyeron estos países a nivel regional con referencia a El Salvador ya que comparten similar situación mencionada en el apartado 3.3.1). En la Tabla 4 y 5 se presenta un resumen general de la situación respecto a las buenas prácticas realizadas.

Tabla 2: Servicios presenciales y virtuales ofertados por Bibliotecas Nacionales
 Sección 1: Países de América del Norte y América Central
 Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS	BIBLIOTECAS NACIONALES									
	AMÉRICA DEL NORTE			AMÉRICA CENTRAL						
	<u>Canadá</u>	<u>EEUU</u>	<u>México</u>	<u>Guatemala</u>	<u>Nicaragua</u>	<u>Honduras</u>	<u>Costa Rica</u>	<u>Panamá</u>	<u>República Dominicana</u>	<u>Cuba</u>
Biblioteca Digital (fondos antiguos digitalizados)	X	X	X	--	X	--	--	X	--	X
Metabuscaador / Recursos electrónicos	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Web archive	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Servicio de suministro de documentos en línea (Document Supply Service)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Aplicaciones o servicios para móviles²⁸	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Referencia virtual	X	X	--	--	--	--	--	X	--	--
WeBlogs	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
WIKIs	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Lectores RSS	X	X	--	--	--	--	--	--	--	X
Marcadores sociales y tagging	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

²⁸ Aplicaciones tales como acceso al catálogo en línea, recursos de información electrónicos, gestión de préstamos bibliotecarios, consulta de audiolibros, etc.

SERVICIOS	BIBLIOTECAS NACIONALES									
	AMÉRICA DEL NORTE			AMÉRICA CENTRAL						
	<u>Canadá</u>	<u>EEUU</u>	<u>México</u>	<u>Guatemala</u>	<u>Nicaragua</u>	<u>Honduras</u>	<u>Costa Rica</u>	<u>Panamá</u>	<u>República Dominicana</u>	<u>Cuba</u>
Podcast	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Gestores bibliográficos sociales	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
OPAC 2.0 / OPAC social	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
SlideShare	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Flickr	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Youtube	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Geoaplicaciones	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--
Webcast	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Twitter	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Redes sociales (facebook, LinkedIn, etc.)	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--
Programas en radio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Recursos y servicios para bibliotecarios	X	X	X	--	--	--	--	X	--	--
Servicios para colectivos específicos: Gobierno, discapacitados	X	X	X	X	X	--	--	X	X	X
Actividades culturales	X	X	X	X	X	--	--	X	X	X
Reprografía (microfilmación/digitalización /	X			X		X	X	X	X	X

SERVICIOS	BIBLIOTECAS NACIONALES									
	AMÉRICA DEL NORTE			AMÉRICA CENTRAL						
	<u>Canadá</u>	<u>EEUU</u>	<u>México</u>	<u>Guatemala</u>	<u>Nicaragua</u>	<u>Honduras</u>	<u>Costa Rica</u>	<u>Panamá</u>	<u>República Dominicana</u>	<u>Cuba</u>
fotografía)										
Servicios especializados a investigadores	X	X	X	X	X	X	X	X	--	X
Acceso Internet inalámbrico	--	--	--	--	--	--	X	X	--	
Visitas guiadas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X
BIBLIOBUS	--				X		X	X	--	--
Depósito legal	X	X	X	X	X	X	X	X	--	X
Préstamo interbibliotecario	X		X	X	X	X	X	X	--	--

Tabla 3: Servicios presenciales y virtuales ofertados por Bibliotecas Nacionales
 Sección II: Países de América del Sur, Europa y Oceanía
 Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS	BIBLIOTECAS NACIONALES												
	AMÉRICA DEL SUR						EUROPA						OCEANIA
	Brasil	Argentina	Chile	Perú	Venezuela	Colombia	España	Francia	Reino Unido	Suiza	Escocia	Nueva Zelanda	Australia
Biblioteca Digital (fondos antiguos digitalizados)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Metabuscador / Recursos electrónicos	--	--	--	--	--	X	X	X	X	--	X	X	X
Web archive	--	--	--	--	--	--	X	X	--	X	X	X	X
Servicio de suministro de documentos en línea (Document Supply Service)	--	--	--	--	--	X	X	--	X	--	--	--	--
Aplicaciones o servicios para móviles ²⁹	--	--	--	--	--	--	--	--	X	X	X	--	X
Referencia virtual	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

²⁹ Aplicaciones tales como acceso al catálogo en línea, recursos de información electrónicos, gestión de préstamos bibliotecarios, consulta de audiolibros, etc.

SERVICIOS	BIBLIOTECAS NACIONALES												
	AMÉRICA DEL SUR						EUROPA						OCEANIA
	Brasil	Argentina	Chile	Perú	Venezuela	Colombia	España	Francia	Reino Unido	Suiza	Escocia	Nueva Zelanda	Australia
WeBlogs	X	--		--		X	X	X	X	--	X	X	X
WIKIs	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Lectores RSS	--	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Marcadores sociales y tagging	--	--		--	--	--	--	--	--	--	X	--	--
Podcast	--	--		--	--	--	--	X	X	X		X	X
Gestores bibliográficos sociales	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
OPAC 2.0 / OPAC social	--	--	X	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--
SlideShare	--	--		--	--	--	X	--	--	--	--	--	--
Flickr	--	--	--	--	--	--	X	--	--	X	X	X	X
Youtube	--	--	--	--	--	--	X	X	X	--			
Geoaplicaciones	--	--	--	--	--	X	--	X	X	--	X	--	--
Webcast	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--
Twitter	X	--	X	--	--	X	X	X	X	--	X	X	X
Redes sociales (facebook, LinkedIn, etc.)	X	--	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	X
Programas en radio	--	X	--	--	X	--	--	--	X	X	--	--	
Recursos y servicios para bibliotecarios	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicios para colectivos específicos:	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

SERVICIOS	BIBLIOTECAS NACIONALES												
	AMÉRICA DEL SUR						EUROPA						OCEANIA
	Brasil	Argentina	Chile	Perú	Venezuela	Colombia	España	Francia	Reino Unido	Suiza	Escocia	Nueva Zelanda	Australia
Gobierno, discapacitados													
Actividades culturales	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X
Reprografía (Microfilmación /digitalización / fotografía)	X	--	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicios especializados a investigadores	--	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X
Acceso Internet inalámbrico	--	X	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	--
Visitas guiadas	--	--	X	X	X	X	--	X	--	X	--	X	X
BIBLIOBUS	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--		
Depósito legal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Préstamo interbibliotecario	--	--	--		X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabla 4: Cuadro resumen de los datos recolectados sobre los servicios presenciales ofertados por Bibliotecas Nacionales
 Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS	Frecuencia BN's	Porcentaje (%)
Depósito legal	22	95.65
Servicios para colectivos específicos: Gobierno, discapacitados	20	86.96
Actividades culturales	20	86.96
Servicios especializados a investigadores	20	86.96
Reprografía (Microfilmación/digitalización / fotografía)	18	78.26
Recursos y servicios para bibliotecarios	16	69.57
Préstamo interbibliotecario	16	69.57
Acceso Internet inalámbrico	11	47.83
Visitas guiadas	9	39.13
BIBLIOBUS	4	17.39
Programas en radio	4	17.39

Gráfico 1: Servicios presenciales ofertados por las Bibliotecas Nacionales analizadas (Buenas Prácticas)

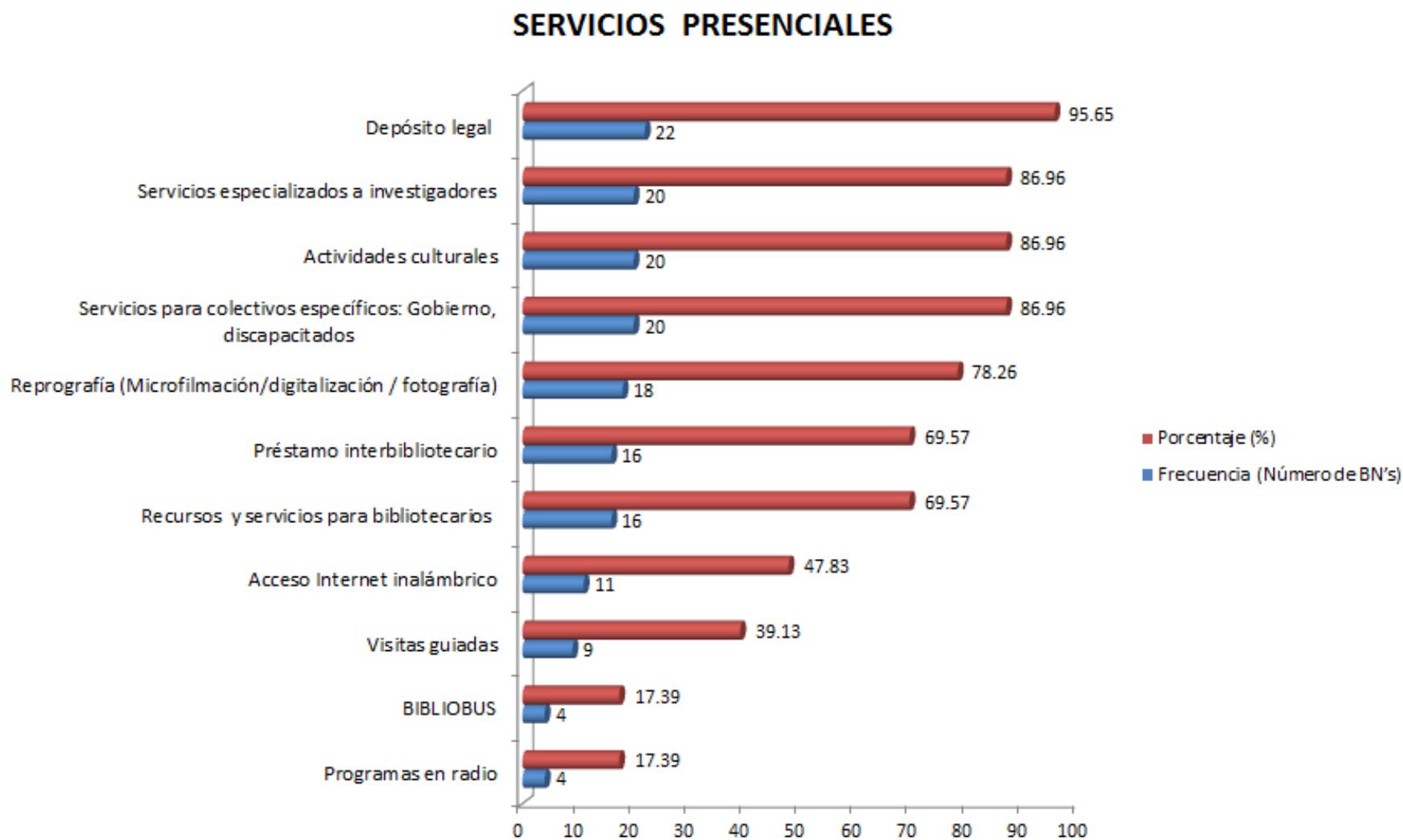


Tabla 5: Cuadro resumen de los datos recolectados sobre los servicios virtuales ofertados por Bibliotecas Nacionales
Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS	Frecuencia BN's	Porcentaje (%)
Biblioteca Digital (fondos antiguos digitalizados)	19	82.61
Referencia virtual	15	65.22
Lectores RSS	14	60.87
Redes sociales (facebook, LinkedIn, etc.)	12	52.17
Twitter	11	47.83
WeBlogs	10	43.48
Metabuscador / Recursos electrónicos	8	34.78
Web archive	8	34.78
Podcast	7	30.43
Flickr	7	30.43
Youtube	5	21.74
Geoaplicaciones	5	21.74
Aplicaciones o servicios para móviles	4	17.39
Servicio de suministro de documentos en línea (Document Supply Service)	3	13.04
OPAC 2.0 / OPAC social	2	8.70
Webcast	2	8.70
SlideShare	1	4.35
Marcadores sociales y tagging	1	4.35
WIKIs	0	0.00
Gestores bibliográficos sociales	0	0.00

Gráfico 2: Servicios virtuales ofertados por las Bibliotecas Nacionales a nivel mundial analizadas (Buenas Prácticas)

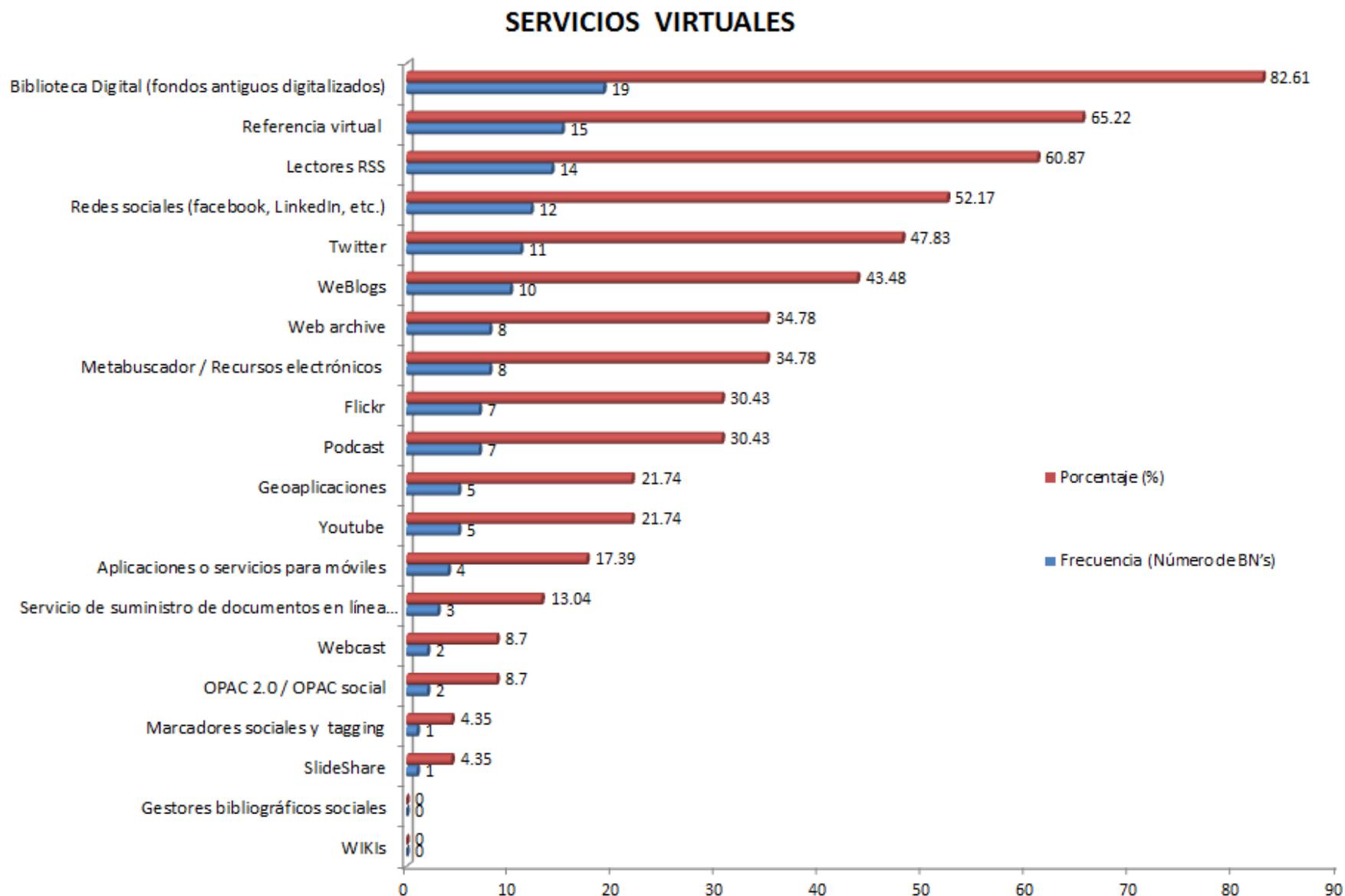


Gráfico 3: Comparación de los servicios presenciales ofrecidos por las Bibliotecas Nacionales de América versus Bibliotecas Nacionales de Europa y Oceanía
 Fuente: Elaboración propia

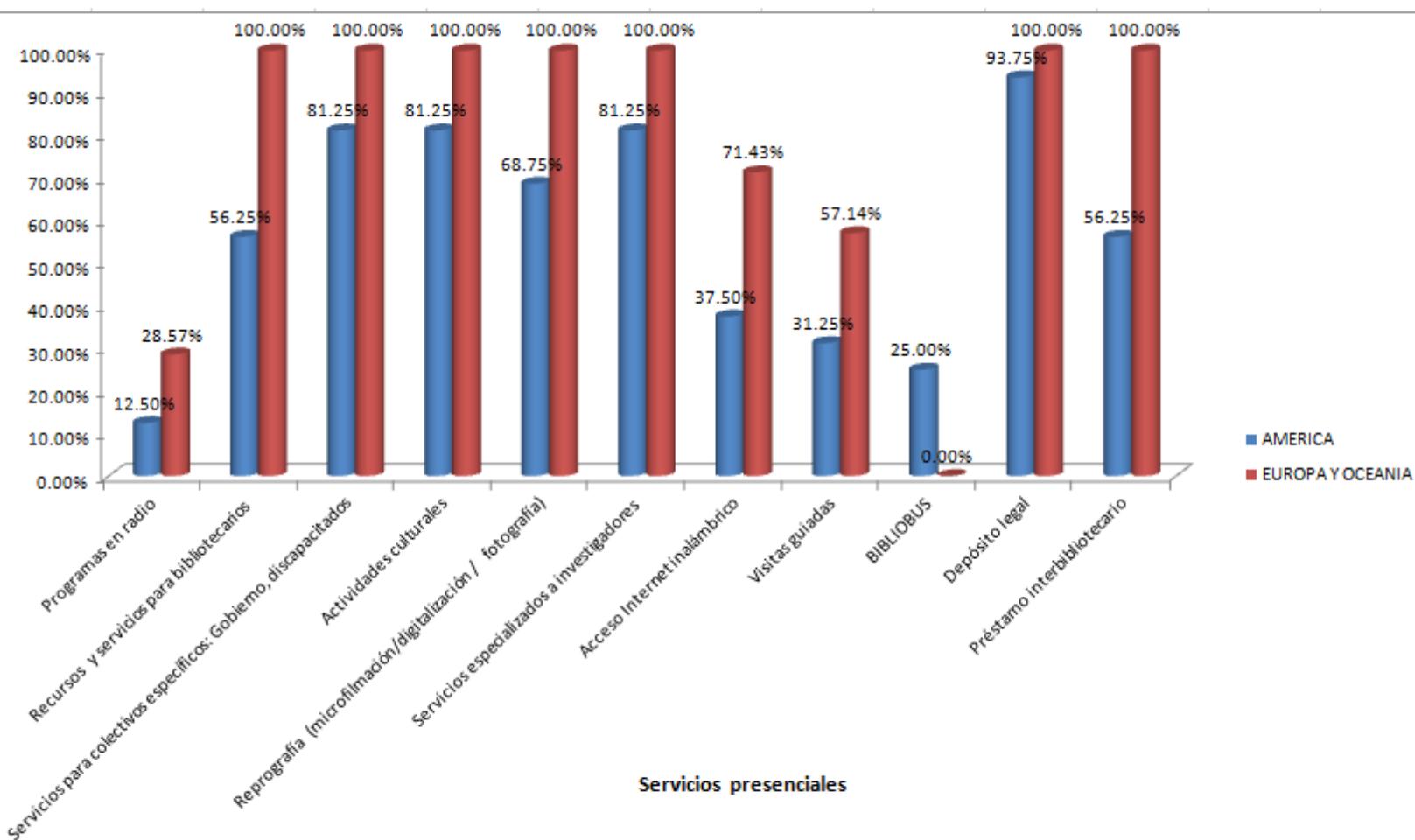
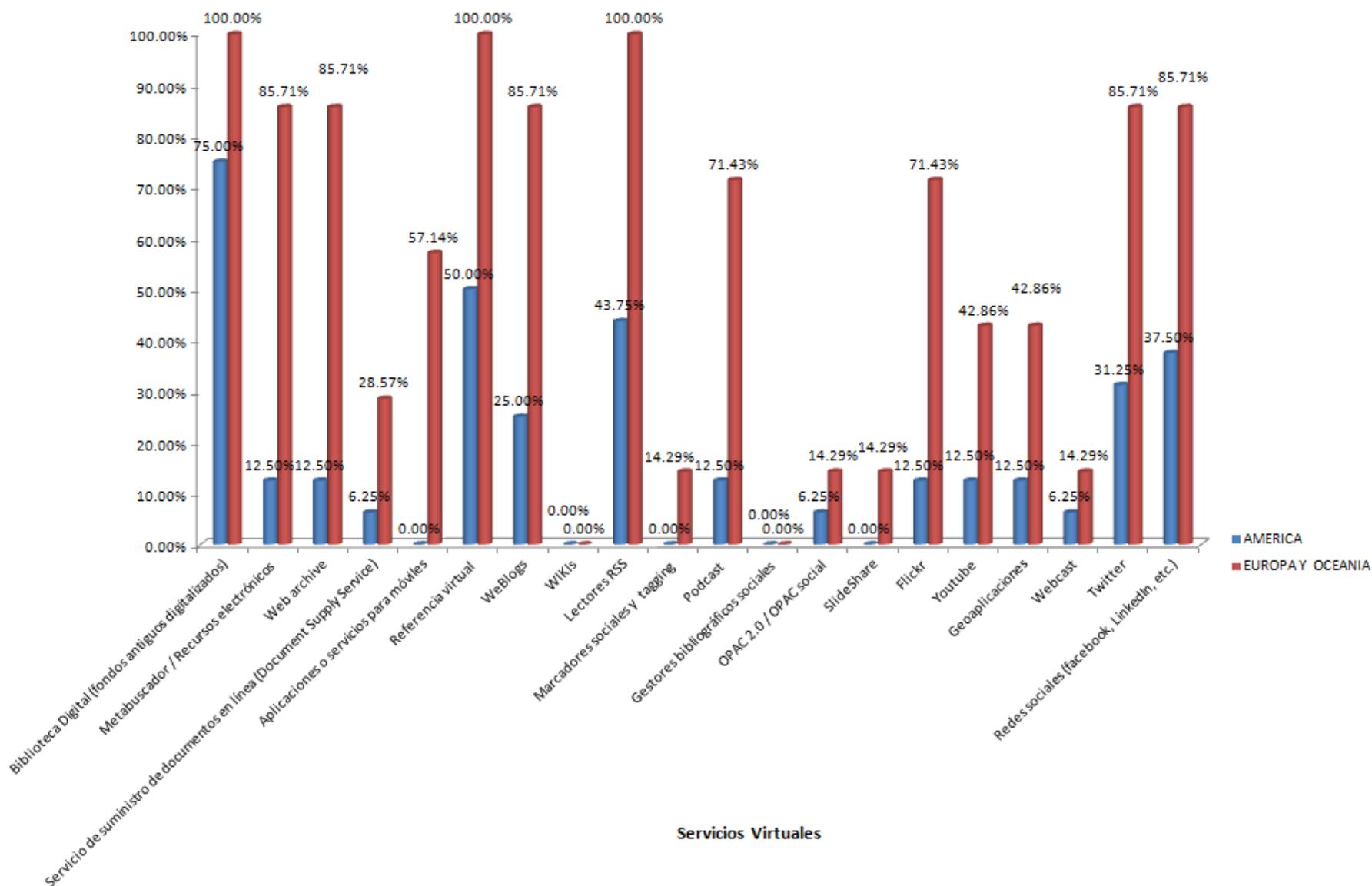


Gráfico 4: Comparación de los servicios virtuales ofrecidos por las Bibliotecas Nacionales de América versus Bibliotecas Nacionales de Europa y Oceanía

Fuente: Elaboración propia



Analizando la información recolectada presentada en las tablas y gráficos anteriores, se puede puntualizar lo siguiente:

Servicios Presenciales

- Al realizar la investigación a través de visitas virtuales se puede afirmar que casi en su totalidad las bibliotecas nacionales poseen el Servicio de Depósito Legal, siendo los organismos responsables de reunir la producción bibliográfica de su país a través de la entrega que deben realizar los editores regidos por las normativas o leyes correspondientes. En Europa y Oceanía se corroboró que todas las bibliotecas lo tienen a cargo, en América fue un 93.75% pues una de ellas no tiene sitio web y a pesar que se indagó por otros medios no se pudo constatar. Es de mencionar que en su mayoría para agilizar este trámite ofrecen formularios vía web para que ser completados. Asimismo dada la gama de información que nace digital varias bibliotecas nacionales han ampliado el alcance del depósito a obras electrónicas y sitio web.
- Respecto a la asistencia especializada a investigadores el 86.96% de la Bibliotecas Nacionales la brindan, en Europa y Oceanía se corroboró igualmente que un 100% ofrecen servicios enfocados para este tipo de usuario tan importante, no sucede lo mismo en las algunas bibliotecas a nivel de América Latina específicamente donde no se distinguen que servicios son exclusivos para ellos.
- Con relación a la realización de actividades culturales de las 23 bibliotecas estudiadas, 20 de ellas programan eventos que las promocionan por medio de su sitio Web, en el caso de bibliotecas las desarrollan virtualmente en tiempo real y otras ubican videos de las actividades desarrolladas para quienes no ha podido asistir.
- Refiriéndose a servicios dirigidos a colectivos específicos lo realizan en la misma proporción que el servicio anterior (20 bibliotecas con en un 86.96%) estando ausentes en varias bibliotecas de países de la región.

- El servicio de reprografía con las modalidades de microfilmación, digitalización y fotografía se vio reflejado en un 78.26% en su totalidad, siendo el más común el escaneo de imágenes. En 5 bibliotecas (21.74%) de países de América no se logró constatar que lo ofrecían por lo que las bibliotecas europeas y Oceanía superan este aspecto.
- Retomando los servicios: préstamo interbibliotecario y ofrecimiento de recursos y servicios para bibliotecarios se puede concluir que solamente en 16 bibliotecas nacionales (69.57%) se logró confirmar que los brindan, en 7 restantes de países a nivel regional (30.43%) no se evidenció.
- En relación a dar la oportunidad de conectarse a Internet inalámbrico en las bibliotecas, 11 de las bibliotecas cuentan con el servicio y lo divulgan en la web. En las bibliotecas europeas y de Oceanía la proporción es de 5 de 7 y en América 6 de 16.
- Referente del servicio visitas guiadas en forma presencial, solo 9 bibliotecas nacionales las llevan a cabo (39.19%), 5 son de países de la región y las demás de Europa y Oceanía.
- Respecto a los servicios presenciales como son el Bibliobús y programas en radio se pudo constatar que el 17.39% cuenta con ellos. 4 bibliotecas de países de Centro y Sur América se dan a la tarea de recorrer el interior del país llevando colecciones con el objetivo de incentivar el hábito de la lectura. De igual manera solamente son 4 bibliotecas nacionales de países tanto europeos como de América que aprovechan la radio para divulgar y promocionar los servicios que ofrecen.

En resumen, se constata que la mayoría de bibliotecas nacionales cuentan con una gama de servicios presenciales, pero que en cierta medida deben estar en una constante mejora continua y así lograr una mejor satisfacción de los usuarios por tal razón este aspecto se retomará en el modelo a proponer.

Servicios Virtuales

- Analizando la gama de servicios en esta modalidad, se puede observar que la mayoría de las bibliotecas nacionales consultadas, específicamente el 82.61% correspondiente a 19 bibliotecas (12 de América y el resto de Europa y Oceanía cuentan con el servicio "Biblioteca Digital", permitiéndoles mostrar ese tesoro histórico o antiguo de sus culturas, sin embargo, algunas presentan más colecciones que otras, tal es el caso de la BINAES que deberá reforzar o mejorar este servicio que formará parte de la propuesta.
- Retomando los servicios virtuales Referencia virtual y Lectores de RSS se puede evidenciar que el 65.22% y el 60.87% respectivamente de bibliotecas nacionales los brindan, lo que significa que están obteniendo el máximo provecho de las TIC ofreciendo servicios y herramientas innovadoras para comunicarse y mantener informados a sus usuarios, lo que se vuelve un referente de las mejores prácticas en el tema que nos compete.
- Según la información recolectada el 52.17% de bibliotecas nacionales están dentro de la red social Facebook y el 47.83% cuentan con Twitter siendo los medios sociales más conocidos y usados en el entorno virtual. Así mismo encontramos la presencia de los Weblog en un 85.71% en estas unidades de información que son tan necesarios para divulgar contenidos de interés. Sin embargo, vale la pena destacar que a nivel de América el porcentaje de utilización es mucho menor que en países de los continentes Europeo y Oceanía por lo que no se puede dejar fuera de lo propuesto.
- Refiriéndonos al servicio de Metabuscadores y Web archive los encontramos con un 34.78%, no obstante, están más desarrollados en bibliotecas nacionales de Europa y Oceanía. Los metabuscadores o servicio de descubrimiento son aplicaciones que ofrecen la oportunidad de buscar la información de una forma

rápida y eficaz, y Web archive dan la posibilidad de almacenar a futuro la información digital que cada país pone a disposición y que circula por el ciberespacio, en tal sentido, valdría la pena incorporarlos dentro de la propuesta como uno de los servicios innovadores.

- Respecto a Flickr y Podcast con un 30.43% de aplicación en 7 bibliotecas nacionales se puede mencionar que son herramientas novedosas muy interesantes de aprovechar, y también deben ser propuestas en este modelo.
- También es primordial que dentro de las bondades o servicios a proponer se incluyan otras herramientas Web 2.0 ya que según la investigación, la Biblioteca Nacional no está haciendo uso de ninguna de ellas, lo que es común en otras bibliotecas de América así como de Europa y Oceanía visitadas virtualmente, siendo el porcentaje de uso menos del 25%, en el caso, Webcast, Gestores Bibliográficos Sociales, Wikis, Youtube, entre otros; lo que es un gran reto el tomar acciones para aplicarlos que persigan sacar el mejor beneficio de los mismos.
- Asimismo, se considerarán para que formen parte de la propuesta a elaborar, los servicios que han comenzado a ofrecer las bibliotecas nacionales en su mayoría las de América del Norte y Europa, que por ser bastante novedosos el porcentaje es muy bajo como ejemplo están: el Servicio de suministro de documentos en línea (Document Supply Service) y aplicaciones para móviles.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE UN MODELO DE RECURSOS Y SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES PARA LA BIBLIOTECA NACIONAL DE EL SALVADOR

4.1 GENERALIDADES

Las TIC han jugado un papel muy importante para unificar en cierta medida los mercados, sociedades y culturas³⁰ de los países del mundo, lo cual forma parte de lo que conocemos como globalización.

Las organizaciones y empresas no importando su giro deben estar inmersas en estas nuevas corrientes, ser dinámicas en su quehacer del día a día creando mecanismos, estrategias para generar productos y servicios de calidad que lo aseguren y de esa manera subsistir.

A continuación se presenta una propuesta de un modelo de recursos y servicios virtuales y presenciales innovadores que sirva a la Biblioteca Nacional de El Salvador como base para poder tener mayor visibilidad en la web y expandirse a nivel mundial. Se plantean el objetivo que se desea alcanzar con la propuesta del modelo, la importancia y beneficio al ser implementados los servicios reflejados y el alcance de la misma.

4.2 OBJETIVO

Proponer un esquema de servicios innovadores que sirva como herramienta de análisis para el desarrollo de nuevos servicios en la BINAES.

4.3 IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

Lo que se pretende con la propuesta es que la BINAES amplie su gama de servicios que le permitan satisfacer las necesidades de información de usuarios tanto

³⁰ Wikipedia. Enciclopedia libre <http://es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci%C3%B3n>

presenciales como remotos a los que sirve, lo que contribuye a que ellos generen conocimiento y por ende apoyen el desarrollo social o económico del país.

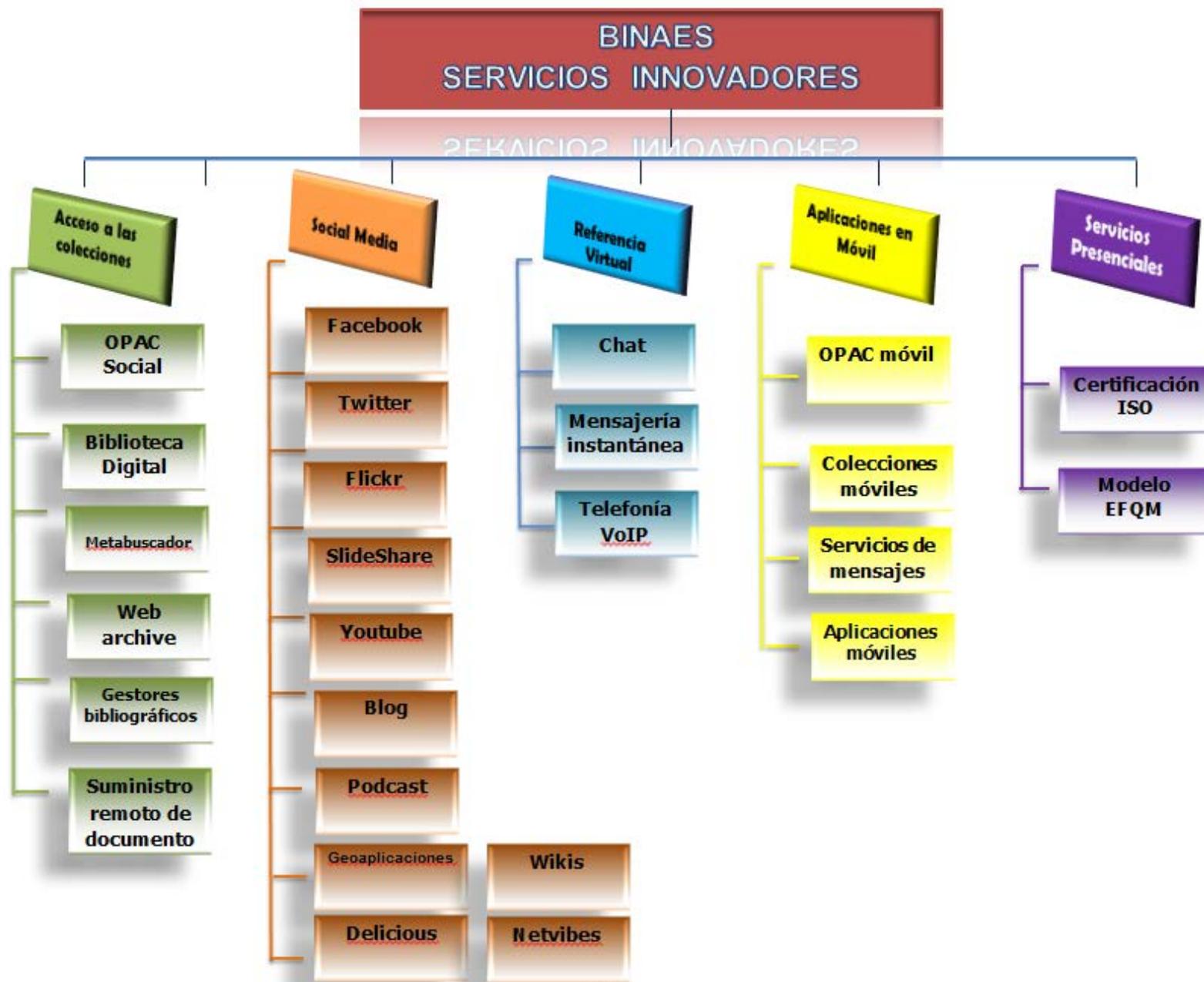
4.4 ALCANCE O COBERTURA DE LA PROPUESTA

Tomando en consideración que la BINAES cuenta con una gran gama de servicios presenciales, esta propuesta se centrará más en abordar o hacer mayor énfasis en aquellos servicios innovadores como los virtuales que también incluyen en cierta medida mejorar gestiones presenciales que aúnen en la función de la biblioteca de manera eficaz y eficiente (Figura 2)

4.5 DISEÑO DEL MODELO

Como resultado del estudio realizado, a continuación se presenta el esquema o modelo propuesto a la Biblioteca Nacional de El Salvador que permitirá alcanzar el objetivo planteado inicialmente en este trabajo.

Figura 2: Diseño del esquema de servicios propuesto para la Biblioteca Nacional de El Salvador
 Fuente: Elaboración propia



Acceso a la colección

1. OPAC social

Actualmente la BINAES no cuenta con una aplicación que permita entre otras cosas: consultar su fondo bibliográfico en la web (la base de datos bibliográfica solo puede ser consultada presencialmente) así como mejorar algunos servicios presenciales como la gestión de préstamos bibliotecarios en forma automatizada. En tal sentido como primer servicio a proponer está el desarrollo de esta aplicación, pueden utilizar software libre y adaptarlo a sus necesidades para poder ofrecer una plataforma ágil y robusta, orientada al usuario final que ofrezca ventajas de la web 2.0. Con esta aplicación los usuarios o lectores podrán dar su opinión y hacer valoraciones de las lecturas propuestas, tendrán la posibilidad de añadir una reseña o un descriptor, valorar el recurso, crear nubes de etiquetas, realizar reservas de libros, recomendar una compra, gestionar nuevas adquisiciones, entre otros. Entre los software a valorar están el KOHA o PMB.

Otra posibilidad que tiene la BINAES es el trabajar en la creación de un proyecto que tenga como finalidad el desarrollo de este aplicativo para lo cual puede trabajar en forma colectiva con instituciones a nivel de país que tienen más desarrollado este servicio, en tal es el caso de las universidades.

2. Biblioteca digital

Según la investigación realizada, la biblioteca nacional ha digitalizado algunos libros de sus fondos antiguos, sin embargo, es necesario alimentarla con mucha más gama de ítems.

3. Metabuscaador para recursos electrónicos

Como parte integral de los servicios y para facilitar la localización de los recursos electrónicos con los que cuenta la BINAES de manera sencilla y rápida con una única interfaz, se propone el trabajar en acciones para incorporar esta herramienta a los servicios virtuales de la biblioteca nacional.

4. Gestores bibliográficos sociales

Al realizar una investigación es necesario citar todos los documentos utilizados para el desarrollo de la misma, al poner a disposición aplicativos que se encargan de estas tareas la BINAES estaría facilitando la gestión de los mismos dando la posibilidad de compartir referencias de documentos científicos y técnicos utilizados, lo que traería como beneficio que el investigador o cualquier usuario optimice su tiempo. Pueden ser estudiados los aplicativos Citeulike, Connotea, Aigaion, JabRef, Zotero, entre otros.

En primera instancias se han propuesto por separado los servicios anteriores, sin embargo, la institución podrá estudiar la conveniencia de integrarlos en sola aplicación (independientemente de los recursos de información tales como catálogos de bibliotecas, bases de datos suscritas o libre acceso, libros electrónicos adquiridos, bibliotecas digitales, entre otros) basada en crear conexión entre aplicaciones y funcionalidades, para lo cual es necesario investigar más y conocer herramientas de desarrollo como las de *extensible Catalog* que permiten integrar recursos de distintos software: Content Management System (CMS) y Learning Management System (LMS) como por ejemplo.

5. Web Archive

La Biblioteca Nacional hasta hace solamente unos meses inauguró su sitio Web por lo que no está de más iniciar con el servicio de Web Archive que permitirá la conservación y preservación del patrimonio digital a nivel nacional publicado en la red y ofrecer el acceso a estos contenidos existentes en Internet a los usuarios que

lo demanden o requieran, para lo cual puede trabajar en conjunto con otros organismos de apoyo, basados en modelos o proyectos existentes a nivel internacional tales como: el Proyecto Pandora de Australia, el servicio Web Archive de la Biblioteca del Congreso y la Biblioteca Nacional de España por mencionar algunos.

6. Servicio de suministro o abastecimiento de documentos en forma remota (Document Supply Service)

Dada a las experiencias suscitadas en la Biblioteca Nacional sobre las consultas recibidas desde el exterior por varios investigadores sobre bibliografía nacional y que fueron mencionadas en la entrevista, se considera conveniente que este servicio forme parte de este modelo de servicios. Es bastante novedoso y consiste en proporcionar previa solicitud, documentos de interés que estén dentro de las colecciones de la biblioteca nacional en forma remota y enviarlos ya sea por correo en línea o tradicional, no es gratuito. Se recomienda consultar una de las pocas instituciones que lo ofrecen actualmente como la British Library con el fin de crear el mejor mecanismo de funcionamiento.

Es de aclarar la importancia de tener toda la base de datos bibliográfica en línea para que se conozca el acervo bibliográfico y el servicio sea efectivo una vez implementado.

Social Media

7. Facebook

Al contar con un perfil en Facebook a la Biblioteca Nacional le permitirá tener una mayor y mejor comunicación con sus usuarios, dar a conocer sus actividades, sus fondos, servicios y mantener un acercamiento con ellos, se da la oportunidad de interactuar con ellos, que opinen o realicen cualquier consulta. A través de este medio se acercará la biblioteca a los usuarios seguidores.

8. Twitter

Es otra herramienta propuesta a incorporar en la BINAES que dará la oportunidad de comunicar a los usuarios que deseen seguirla, todas las actividades a desarrollar como eventos, exposiciones o novedades como lo hacen otras Bibliotecas Nacionales. Twitter permite la comunicación más inmediata con ellos y una interacción más directa aspecto vital en esta sociedad de la información.

9. Flickr

Mediante este aplicativo la biblioteca podrá publicar y compartir fotografías que pueden ser de interés contenidas en las colecciones más ilustres de su fondo antiguo nacional poco conocido por los ciudadanos, por citar un ejemplo.

10. SlideShare

Esta herramienta puede ser aprovechada para subir presentaciones sobre instrucción bibliográfica, realizar marketing de los servicios ofrecidos, capacitaciones impartidas y recibidas por personal de la biblioteca nacional para compartirlas con muchas otras personas o dar a conocer algún proyecto implementado que pueda ser de interés.

11. Youtube

Este sitio web puede ser de mucha utilidad para subir videos sobre la BINAES, tales como una visita guiada realizada con personal bibliotecario, tutoriales, actividades culturales sobresalientes que han sido grabadas y que algún motivo el usuario interesado no pudo asistir presencial o virtualmente.

12. WeBlog

Se recomienda que la BINAES cuente con un blog mediante el cual se presenten artículos de interés, relatos, publicaciones sobre el quehacer y acontecimientos de la biblioteca y donde los usuarios puedan expresar su opinión e interactuar al respecto. Dará la posibilidad de ampliar la comunidad o club de lectores.

13. Podcast

Esta herramienta no ha sido muy utilizada en las bibliotecas y puede tener varios beneficios, se recomienda su uso en la biblioteca nacional para promoción de la lectura mediante audio o medio sonoro, marketing (audiotours, audioguías de los servicios ofrecidos), entre otros puede ser usado con el servicio de referencia virtual por VoIP para la función de mensajes grabados.

14. Webcast

La biblioteca nacional puede usar esta aplicación para realizar capacitaciones virtuales a sus usuarios o para el personal bibliotecario sin necesidad de trasladarse presencialmente optimizando el tiempo y recursos.

15. Geoaplicaciones

Servicio que puede utilizar la BINAES para indicar la ubicación física de las instalaciones, ofrecer guías turísticas, rutas dentro del país entre otros. La aplicación comunmente usada para esto es Google Map.

16. Delicious

Servicio a formar parte del modelo aunque fue poco el uso en las bibliotecas estudiadas, del cual se puede sacar provecho por las ventajas que presentan de recopilar, gestionar y compartir recursos o enlaces de las temáticas que puede darse por ejemplo entre investigadores relacionados por las temáticas que son indagadas o estudiadas en común.

17. Wikis

También es uno de los servicio recomendado a ofrecer, cuyo objetivo radica en aprovechar la inteligencia colectiva al compartir ideas, conceptos de diferentes temáticas a desarrollar. Aunque es un servicio que no se encontró implementado en ninguna biblioteca nacional estudiada vale la pena su investigación y conveniencia de crearlo ya que el sector investigador puede ser el mejor beneficiado.

18. Netvibes

Es otra de las herramientas de las web 2.0 a incorporar para el modelo de servicios, por medio del cual la BINAIE puede crear e implementar escritorios virtuales ayudando por ejemplo a crear páginas de inicio personalizadas dónde se pueden incluir información como lectores de RSS, cuenta de correo, marcadores, entre otros.

Referencia Virtual

19. Chat, Telefonía VoIP, Mensajería instantánea, Formularios y Correo Electrónico

Este servicio específicamente en línea puede crearse con varias modalidades dentro de los servicios al usuario de la biblioteca nacional por medio del cual se darle soporte o auxiliar al usuario en el momento que lo necesita, es decir ofrecer un servicio de calidad respecto al tiempo de respuesta para solventar sus inquietudes.

Como la BINAES ofrece dos servicios de la referencia asíncrona como formularios web o correo electrónico, se propone crear servicios de referencia síncrona (tiempo real) por ejemplo el chat, telefonía VoIP y mensajería instantánea. Para ello existen algunas plataformas comerciales que integran varios servicios y que se puede evaluar su adquisición son: Question Point (OCLC), Ask a Librarian Express (Tutor.com), Tutor o VRL plus o utilizar software gratuito (que a veces es necesario hacer ajustes con alguna programación) como Live Person, PHP Live, LibraryH3lp. Para mensajería instantánea puede ser Google Talk, Yahoo! Messenger, Trillian.

Sin embargo, la BINAES al incorporarse a las redes sociales, twitter o tener weblogs como por ejemplo, pueden ser otros medios para ofrecer este servicio.

Aplicaciones para móviles

20. Acceso a OPAC, colecciones digitales, mensajes cortos, entre otros.

Según la investigación la BINAES ha sido una institución que se ha quedado un poco resagada en servir a su población usuaria virtual, en tal sentido, vale la pena

analizar estos servicios novedosos y recomendados que tendrán como fin el incursionar en los teléfonos móviles, pues se debe hacer la interrogante: ¿Quién no tiene un celular o medio móvil como una tablet que desearía obtener información pronta o realizar alguna gestión sin estar trasladándose a preguntar presencialmente al lugar de interés?

Servicios Presenciales

En esta modalidad la Biblioteca Nacional de El Salvador ofrece una diversidad muy buena de servicios presenciales que se evidencia con la investigación en la misma (Tabla No.1) los cuales siempre son mejorables, sin embargo, a parte de proponerles más servicios me parece más acertado proponer la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad al interior de la misma que le dará la posibilidad entre otras cosas:

- ✓ Establecer planes estratégicos,
- ✓ Potenciar el recurso humano,
- ✓ Orientar a la BINAES hacia el usuario (cliente),
- ✓ Fijar o establecer estándares de calidad en los servicios,
- ✓ Evaluación continua que comprende mediciones de satisfacción del usuario en forma permanente, incluyendo sistemas de gestión de quejas y sugerencias,
- ✓ Realizar una gestión basada en procesos incluyendo un factor tan importante como es la prevención,
- ✓ Y sobre todo aplicar la mejora continua en todo su quehacer y por ende crear, perfeccionar y renovar los servicios envolviendo a la innovación como pauta a principal a seguir.

A continuación se plasman en un prototipo de sitio web, los servicios específicamente virtuales propuestos a implementar por la BINAES.

Figura 3: Prototipo del Sitio Web de la Biblioteca Nacional de El Salvador conteniendo enlaces a servicios propuestos
Fuente: Elaboración propia


SECRETARÍA DE CULTURA DE LA PRESIDENCIA

[Inicio](#) [Como Navegar](#) [Contacto](#) [Mapa](#) [A+](#) [A-](#)

Biblioteca Nacional de El Salvador "Francisco Gavidia"

[Cómo llegar:](#)

[Quiénes Somos](#)
[Secciones](#)
[Servicios](#)
[Novedades](#)
[Contáctenos](#)
[Nuestro Catálogo](#)
[Descubre más información \(metabusador\)](#)

BIBLIOTECA EN ACCIÓN

- [Recursos electrónicos](#)
- [Otros autores del mes](#)
- [Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas](#)
- [Autor del mes: Silvia Elena Regalado](#)
- [Literatura nacional](#)
- [BiblioBús](#)
- [Biblioteca digital](#)

CONVERSATORIO EN LA BINAES
SALA NACIONAL
BIBLIOBÚS EN SAN BARTOLOMÉ PERULAPÍA
RECURSOS ELECTRÓNICOS



Galería de Fotos



SALA 2



SALA 1



Gran celebración del Día Internacional de la Tierra en el Parque Infantil

La actividad fue organizada por la dirección nacional de Espacios de Desarrollo Cultural de la Secretaría de Cultura, en la que participaron cientos de niños a través de juegos lúdicos Leer Más

Suscríbese y comente:

 RSS
 Blog BINAES

<< Abril 2012 >>

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22

INFORMACIÓN DE INTERÉS

HORARIO

La Biblioteca Nacional está abierta al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

NOTICIAS

Inauguración de Recursos Electrónicos

El Director de la Biblioteca Nacional

[Conoce más: Podcast](#)
[Webcasts](#)

 [Síguenos en Twitter](#)
 [BINAES en Facebook](#)

 [BINAES en YouTube](#)
 [BINAES en Flickr](#)

 [Blog BINAES](#)

CONCLUSIONES

Esta investigación permite presentar las siguientes conclusiones:

- Las Tecnologías de la Información y Comunicación han dado la oportunidad de que muchas bibliotecas nacionales a nivel mundial aprovechen sus ventajas, han creado servicios innovadores para sus usuarios cumpliendo eficientemente su misión y lo que les ha permitido estén inmersas dentro de la sociedad de la información.
- Las bibliotecas nacionales de los países de la región específicamente Centroamérica incluyendo El Salvador, se han enfocado o centrado en ofrecer en su mayoría más servicios presenciales que en la modalidad virtual no aprovechando las innovaciones tecnológicas que van surgiendo.
- Enfocados en América del Norte y parte del Sur es admirable que solamente la Biblioteca del Congreso y las bibliotecas nacionales de Canadá y Colombia, han incluido varias bondades en sus servicios, las que están basadas en su mayoría en las herramientas Web 2.0 valiéndose de esa manera de tales recursos.
- Al implementar los servicios propuestos en la biblioteca nacional, ésta ofrecerá una extensa carta de servicios permitiéndoles tener una mayor visibilidad en la red, proyectarse mundialmente tanto a usuarios presenciales como virtuales y mantener una mejor relación comunicación e interactividad entre ambos sectores.
- El conocer las mejores prácticas desarrolladas en bibliotecas nacionales respecto a innovación de servicios, nos damos cuenta de la importancia de cambiar nuestros perfiles como bibliotecarios y responder a las exigencias de este mundo globalizado, lo que conlleva a estar dinámicamente actualizándonos y capacitándonos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Biblioteca Nacional de El Salvador vaya paulatinamente implementando la gama de servicios propuestos, estudiando claro está las mejores alternativas en cuanto a tecnologías de la información y comunicación a utilizar se refiere, lo que le dará la posibilidad de cumplir efectivamente su gestión y misión institucional enunciada.
- Es necesario que se realicen la formación del personal bibliotecario en cuanto a uso de herramientas Web 2.0 disponibles en la red y software para bibliotecas, ya que eso permitirá ofrecer un servicio de calidad.
- Una vez ofertados los nuevos servicios será imprescindible desarrollar un plan de marketing para publicitarlos así como implementar programa de alfabetización de la información destinado a los usuarios.
- Es de considerar muy los servicios que llevan consigo la noción de inteligencia colectiva e interactividad en la red, dando al usuario la posibilidad de que participen con la biblioteca en dar su punto de vista de aspectos de diferentes temáticas o de que expresen lo que ellos realmente necesitan.
- Una de las mejores innovaciones que puede implementar la BINAES es un Sistema de Gestión de la Calidad ya sea con las normas ISO 9000 ó el modelo de excelencia EFQM lo que le permitiría estar mejorando constantemente sus servicios y hasta concursar al Premio Nacional de la Calidad y a las Mejores Prácticas que está impulsando el Gobierno de El Salvador.

BIBLIOGRAFÍA

ANGLADA MONZÓN, Eduardo. *El Buscón, metabuscador de la BNE* [En línea] [Citado 15 de Marzo de 2012] Disponible en: http://www.bne.es/es/Actividades/ActosCulturales/CicloCitaBN/CitaBN2008/docs/buscon_eduardoanglada.pps

ARIAS ORDOÑEZ, José. *Análisis para la creación, organización y desarrollo de la biblioteca digital de Colombia*. Directora María Dolores Ayuso García [En línea] 2008. 319 p. [Citado 08 de marzo de 2012] Disponible en http://www.tesisenred.net/TDR-1217108-143118/index_cs.html#documents

DEL CORRAL, Milagros. *La estrategia digital de la Biblioteca Nacional de España*. BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació. [En línea] nº 24, junio 2010. ISSN 1575-5886. [Citado 20 de marzo de 2012] Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/24/corral2.htm>

FREYBLER, Johannes. *La gestión de pequeños clientes: un enfoque de análisis, formulación de estrategia e implementación de estrategias para la gestión de pequeños clientes*. [En línea] 2000. [Citado 05 de marzo de 2012] Disponible en: <http://www.tesisenred.net/handle/10803/6758>

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. *La función de la biblioteca en la biblioteca de educación superior: estudio aplicado a la biblioteca de la Universidad de Murcia*. Director José A. Moreiro González. [En línea] 406 p. [Citado 08 de marzo de 2012] Disponible en <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10907/gomezhernandez.pdf?sequence=1>

GONZÁLEZ BARROSO, Fernando., *La Administración prestadora de servicios. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. Documentación sobre gerencia pública. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, Consejería de Administraciones Públicas. *BNE* [En línea] 2009 [Citado 15 de Marzo de 2012] Disponible en:

http://empleopublico.jccm.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=d2a284f7-5f86-44c4-990d-167e07861af1&groupId=10129

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. *La biblioteca expandida código abierto*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. [En línea], N° 96-97, julio-diciembre 2009, pp. 11-35. [Citado 14 de abril de 2012] Disponible en <http://www.aab.es/pdfs/baab9697/96-97col01.pdf>

IFLA. Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. [En línea] 2006. [Citado 18 de Marzo de 2012] Disponible en: <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-manifesto-es.pdf>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. *Norma Internacional ISO 9000*. Suiza: ISO, 2005. 42 p.

IZQUIERDO ALONSO, Mónica. "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas". En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. [En línea] Vol. 13, no. 26, 1999. Pp. 112-134. [Citado 10 de abril de 2012] Disponible también en línea en: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol13-26/IBI02608.pdf>

JÁTIVA MIRALLES, María Victoria. *El catálogo: un recurso en expansión Anales de documentación*. [En línea] Núm. 12, 2009, pp. 69-91 Universidad de Murcia España. [Citado 12 de abril de 2012] Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63511932004>

MARGAIX-ARNAL, Dídac. *Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. El profesional de la información*. [En línea] v. 17, n. 6 2008, p. 589-601. [Citado 18 de Marzo de 2012] Disponible en: <https://cv2.sim.ucm.es/moodle/mod/resource/view.php?id=30238>

MERLO VEGA, José Antonio. *La biblioteca en la Web Social. Educación y Biblioteca*. [En línea] N.177 Mayo-Junio 2010. [Citado 18 de Marzo de 2012] Disponible en <http://eprints.rclis.org/handle/10760/15112>

MERLO-VEGA, José-Antonio. *Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información*, 2009, p. 589 [Citado 20 de abril de 2012] disponible en <http://www.mendeley.com/research/referencia-digital-concepto-tecnologas-e-implementacin-en-centros-informacin/>

MESA, AURORA DE; SOTUCA, BLANCA; RODRÍGUEZ, TERESA. *Adquisiciones: Introducción a la Gestión de la Colección*. [En línea] 2011. 21 p. [citado 15 de marzo de 2012] Disponible con acceso restringido en: <https://aulaglobal2.uc3m.es/login/index.php>

MORALES GARCÍA, Ana María, et al. *Módulo 1: De lo tradicional a lo novedoso: la evolución de los servicios. La carta de servicios*. [En línea] [Citado 15 de marzo de 2012] Disponible con acceso restringido en: <https://aulaglobal2.uc3m.es/login/index.php>

MORALES GARCÍA, Ana María, et al. *Módulo 2: El acceso a las colecciones y los servicios virtuales El acceso a las colecciones de la biblioteca: préstamo, reprografía, colecciones digitales, metabuscador, recursos electrónicos, web archive*. [En línea] 27 p. [citado 17 de marzo de 2012] Disponible con acceso restringido en: <https://aulaglobal2.uc3m.es/login/index.php>

MORALES GARCÍA, Ana María, et al. *Servicios Presenciales y Virtuales. Módulo1: De lo tradicional a lo novedoso: la evolución de los servicios*, los servicios de valor añadido en las bibliotecas nacionales y perfiles de usuarios. [En línea] 55 p. [Citado 15 de marzo de 2012] Disponible con acceso restringido en: <https://aulaglobal2.uc3m.es/login/index.php>

MORALES GARCÍA, Ana María, et al. *Servicios y actividades culturales en bibliotecas nacionales*. [En línea] 152 p. [citado 20 de marzo de 2012] Disponible con acceso restringido en: <https://aulaglobal2.uc3m.es/login/index.php>

MORALES GARCÍA, Ana María. *La sociedad de la información en España: el teletrabajo como acción clave* [En línea] 2002. 224p. [Citado 10 de abril de 2012] Disponible en <http://hdl.handle.net/10016/481>

MORALES GARCÍA, Ana María, et al. *Servicios para colectivos específicos: profesionales de la información, editores, organismos gubernamentales, personas con discapacidad, etc.* [En línea] 74 p. [citado 20 de marzo de 2012] Disponible con acceso restringido en: <https://aulaglobal2.uc3m.es/login/index.php>

NKEZE, Eman; PEARCE, James; WOMER, Matt (ed.). *Device Description Landscape 1.0. W3C Working Group.* [En línea] Note, 31 octubre, 2007. [Citado 08 de marzo de 2012] Disponible en: <http://www.w3.org/TR/dd-landscape/>

RIOS TARAZONA, Emelio. *Las interacciones ciencia, tecnología y sociedad en los ciclos formativos de sistema eléctricos.* [En línea] UNIVERSITAT DE VALEN Servei de Publicacions. 2005. 329 p. [Citado 03 de marzo de 2012] Disponible en <http://www.tesisenred.net/handle/10803/9635>

SELLÉS-CAROT, Alicia and SERRANO COBOS, Jorge. *Del OPAC extendido a la biblioteca expandida: una realidad al fin.* [En línea] 24 enero, 2011. [Citado 12 de abril de 2012] Disponible en: <http://www.thinkepi.net/del-opac-extendido-a-la-biblioteca-expandida-una-realidad-al-fin>

SAORIN PÉREZ, Tomás. *Tesis Doctoral Modelo conceptual para la automatización de bibliotecas en el contexto digital. Tesis doctoral dirigida por José Vicente Rodríguez Muñoz. Universidad de Murcia* [En línea] 2006. [Citado 05 de marzo de 2012]

Teoría, concepto y función de la Biblioteca [En línea] 2000. 12 p. [Citado 17 de abril de 2012] Disponible en: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Concepto.PDF>

TORRIALBA PERAZA, Juan Carlos. *Aplicación eficaz de la imagen en los entornos educativos basados en la Web.* [En línea] 2004. 280 p. [Citado 07 de marzo de 2012] Disponible en <http://www.tesisenred.net/handle/10803/6828>

W.E. Clason. *Dictionary of Library Science, Information and Documentation.* Amsterdam: Elsevar Scientific Publishing, 1976

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario suministrado a personal de la Biblioteca Nacional de El Salvador

SurveyMonkey - Creador d... x

Buscar Más >>

+ Agregar página

PÁGINA 1 Editar opciones de página ▼

Encuesta Servicios Presenciales y Virtuales en la Biblioteca Nacional de El Salvador (BINAES)

Estimados Autoridades y Funcionarios de BINAES:
El objetivo de esta encuesta es conocer los servicios presenciales y virtuales con los que cuenta actualmente la Biblioteca Nacional.

Por lo anterior estoy solicitando su participación en completar el cuestionario que se presenta a continuación, el cual es muy importante pues me ayudará a orientarme en este propósito. Le agradezco por su tiempo.

Cambiar de categoría para agregar más preguntas

P1 Editar pregunta ▼ Agregar lógica de pregunta Mover Eliminar

1. Entre los tipos de usuarios que atiende la Biblioteca Nacional de El Salvador están:

- Párvulos
- Estudiantes Educación Básica, Media y Superior
- Investigadores
- Bibliotecarios
- Gobierno
- Extranjeros
- Público en general

Otro (especifique)

2. Servicios presenciales que ofrece la BINAES:

- Préstamo en salas
- Préstamo de libros a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Alquiler de espacios
- Actividades Culturales y de Extensión
- Depósito Legal
- Impresión bajo demanda
- Microfilmación
- Promoción a la lectura para niños
- Proporcionan imágenes digitales en CD o DVD
- Reproducción de documentos (servicio de fotocopia)
- Servicio de Referencia local
- Servicios y recursos especializados a bibliotecarios
- Servicio gratuito de Internet inalámbrico (WIFI)
- Visitas Guiadas

Otros (especifique)

P3

Editar pregunta ▼

Agregar lógica de pregunta

Mover

Eliminar

3. Qué tipo de carnet emite a los usuarios para hacer uso de los recursos y servicios bibliotecarios

- Estudiante
- Investigador
- General
- Ninguno

Cambiar de categoría para agregar más preguntas

Dividir página aquí

P4

Editar pregunta ▼

Agregar lógica de pregunta

Mover

Eliminar

4. Ofrecen recursos y servicios bibliotecarios al colectivo de usuarios discapacitados

- Si
- No

Cuáles

Cambiar de categoría para agregar más preguntas

Dividir página aquí

5. Cuál es el Sistema de Gestión de Bibliotecas (SIGB) que utilizan en la BINAES:

- KOHA
 - PMB
 - Millenium
 - ALEPH
 - Symphony
- Otro (especifique)

[Cambiar de categoría para agregar más preguntas](#) [Dividir página aquí](#)

P6 [Editar pregunta](#) [▼](#) [Agregar lógica de pregunta](#) [Mover](#) [Eliminar](#)

6. Cuáles de los servicios virtuales que se describen a continuación se ofrecen en la BINAES:

- Acceso a colecciones digitales del fondo antiguo
- Catálogo en línea
- Envío de nuevas adquisiciones por email
- Metabuscador
- Petición anticipada de consulta de un documento o fondos
- Acceso a recursos electrónicos suscritos
- Servicio de préstamo interbibliotecario a través de la Web
- Servicio de acceso al Web Archive

Otro (especifique)

P7 [Editar pregunta](#) [▼](#) [Agregar lógica de pregunta](#) [Mover](#) [Eliminar](#)

7. Ofrecen el servicio de Referencia Virtual en la Biblioteca?

- Si
- No

[Cambiar de categoría para agregar más preguntas](#) [Dividir página aquí](#)

P8 [Editar pregunta](#) [▼](#) [Agregar lógica de pregunta](#) [Mover](#) [Eliminar](#)

8. Qué tipo de tecnología de comunicación utilizan para el servicio de Referencia Virtual?

- Correo Electrónico
- Formulario Web
- Chat y Mensajería Instantánea
- Tecnología VoIP
- Video Conferencia

Otro (especifique)

P9

Editar pregunta ▼

Agregar lógica de pregunta

Mover

Eliminar

9. Entre las herramientas de la Web social utilizadas por la BINAES están:

Facebook

Flickr

LinkedIn

Slideshare

Youtube

Twitter

Otro (especifique)

Cambiar de categoría para agregar más preguntas

Dividir página aquí

P10

Editar pregunta ▼

Agregar lógica de pregunta

Mover

Eliminar

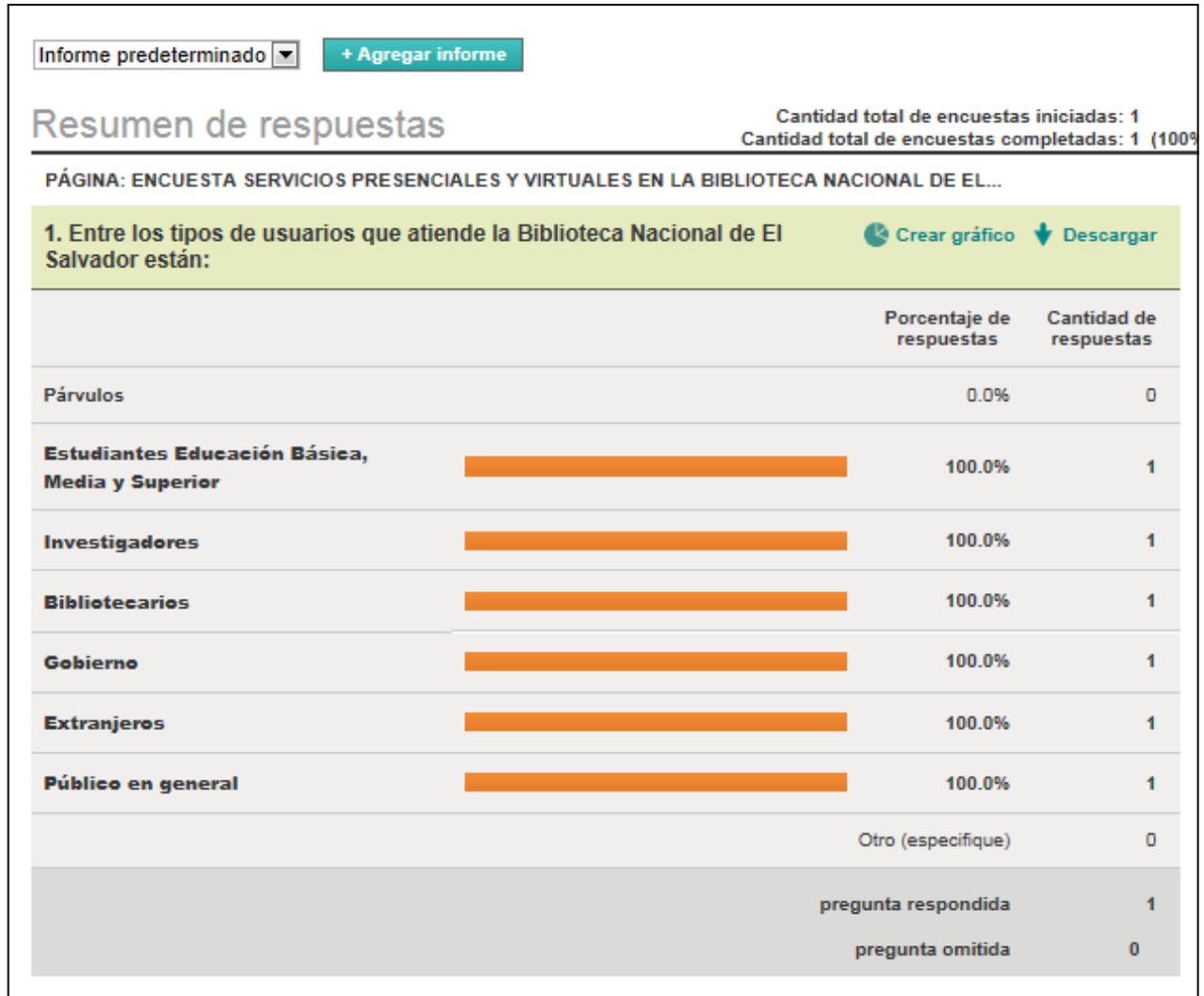
10. Ofrecen alguna aplicación, servicios virtuales o colecciones digitales consultados mediante dispositivos móviles

Si

No

Cambiar de categoría para agregar más preguntas

Anexo 2: Resultados de la Encuesta



2. Servicios presenciales que ofrece la BINAES:

 [Crear gráfico](#)  [Descargar](#)

		Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Préstamo en salas		100.0%	1
Préstamo de libros a domicilio		0.0%	0
Préstamo interbibliotecario		100.0%	1
Alquiler de espacios		0.0%	0
Actividades Culturales y de Extensión		100.0%	1
Depósito Legal		100.0%	1
Impresión bajo demanda		0.0%	0
Microfilmación		0.0%	0
Promoción a la lectura para niños		100.0%	1
Proporcionan imágenes digitales en CD o DVD		100.0%	1
Reproducción de documentos (servicio de fotocopia)		100.0%	1
Servicio de Referencia local		0.0%	0
Servicios y recursos especializados a bibliotecarios		100.0%	1
Servicio gratuito de Internet inalámbrico (WIFI)		100.0%	1
Visitas Guiadas		100.0%	1
		Otros (especifique)	0

4. Ofrecen recursos y servicios bibliotecarios al colectivo de usuarios discapacitados

[Crear gráfico](#) [Descargar](#)

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Si	100.0%	1
No	0.0%	0
	Cuáles Mostrar respuestas	1
	pregunta respondida	1
	pregunta omitida	0

5.Cuál es el Sistema de Gestión de Bibliotecas (SIGB) que utilizan en la BINAES:

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
KOHA	0.0%	0
PMB	0.0%	0
Millenium	0.0%	0
ALEPH	0.0%	0
Symphony	0.0%	0
	Otro (especifique) Mostrar respuestas	1
	pregunta respondida	0

6. Cuáles de los servicios virtuales que se describen a continuación se ofrecen en la BINAES:

[Crear gráfico](#) [Descargar](#)

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Acceso a colecciones digitales del fondo antiguo	100.0%	1
Catálogo en línea	100.0%	1
Envío de nuevas adquisiciones por email	0.0%	0
Metabuscador	0.0%	0
Petición anticipada de consulta de un documento o fondos	0.0%	0
Acceso a recursos electrónicos suscritos	100.0%	1
Servicio de préstamo interbibliotecario a través de la Web	0.0%	0
Servicio de acceso al Web Archive	0.0%	0
Otro (especifique)		1
Mostrar respuestas		
pregunta respondida		1
pregunta omitida		0

7. Ofrecen el servicio de Refencia Virtual en la Biblioteca?

[Crear gráfico](#) [Descargar](#)

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Si	100.0%	1
No	0.0%	0
pregunta respondida		1
pregunta omitida		0

8. ¿Qué tipo de tecnología de comunicación utilizan para el servicio de Referencia Virtual?

 Crear gráfico  Descargar

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Correo Electrónico	100.0%	1
Formulario Web	100.0%	1
Chat y Mensajería Instantánea	0.0%	0
Tecnología VoIP	0.0%	0
Video Conferencia	0.0%	0
Otro (especifique)		0
	pregunta respondida	1
	pregunta omitida	0

9. Entre las herramientas de la Web social utilizadas por la BINAES están:

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Facebook	0.0%	0
Flickr	0.0%	0
LinkedIn	0.0%	0
SlideShare	0.0%	0
Youtube	0.0%	0
Twitter	0.0%	0
Otro (especifique)		0
	pregunta respondida	0
	pregunta omitida	1

10. Ofrecen alguna aplicación, servicios virtuales o colecciones digitales consultados mediante dispositivos móviles

 Crear gráfico  Descargar

	Porcentaje de respuestas	Cantidad de respuestas
Si	0.0%	0
No	100.0%	1
	pregunta respondida	1
	pregunta omitida	0