

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGIA**



**LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DE INCLUSIÓN AL ACCESO  
Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**CASO: BIBLIOTECAS PÚBLICAS. ZONA ESTE, ÁREA  
METROPOLITANA DE CARACAS**

**Trabajo de Licenciatura presentado como  
requisito parcial ante la ilustre Universidad Central de  
Venezuela, para optar al título de Licenciada en  
Bibliotecología**

**Presentado por:**

**Alexandra Emperatriz Colmenares Esparragoza**

**Tutora: Consuelo Ramos de Francisco**

**Jurados: Prof. Elsi Jiménez**

**Prof. Álvaro Agudo**

**Caracas, Junio de 2010**

**Colmenares Esparragoza, Alexandra Emperatriz.**

La Biblioteca Pública como agente de inclusión al acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación. Caso: Bibliotecas Públicas de la zona este del Área Metropolitana de Caracas / Alexandra Colmenares; Tutora: Profa. Consuelo Ramos de Francisco.- Caracas, 2010.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación, 2010

1.- BIBLIOTECA PÚBLICA 2.-SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. 3.- BRECHA DIGITAL. 4.- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. I. Colmenares, Alexandra. II. Ramos de Francisco, Consuelo. III. Título.

## DEDICATORIA

*A Dios primeramente por su infinita misericordia, por haberme dado la vida, la salud y todo lo que necesité para cumplir mi sueño de graduarme en la casa que vence la sombra: La Universidad Central de Venezuela, por ser mi guía en todo momento.*

*A mi madre Emperatriz Esparragoza que ha sido mi amiga incondicional, que me ha prestado su apoyo infinito, mediante sus consejos, sabiduría y en especial su amor.*

*A mi abuelita Caridad Ravelo que ha compartido mi crianza junto a mi madre, y ha sido una fuente de admiración, por apoyarme, por colaborar con mi formación y llegar a ser lo que soy.*

*A mi hermana Alexay por su cariño, por su apoyo incondicional, por escucharme cuando la he necesitado y por acompañarme en momentos de alegrías y tristezas.*

*A mi hermano Alexis por ser el ejemplo a seguir, por sus consejos, asesorías, por abrirme las puertas de su casa cuando comencé mis estudios universitarios.*

*A mis amigos Ricardo, Rosaura, Keila, Zulay, Alexandra, Yndira, Marisela, Anais por haber llegado a mi vida en distintos tiempos, compartiendo los buenos y no tan gratos momentos de mi vida, por su complicidad en ciertas circunstancias, por ser mis amigos y quererme a pesar de mis defectos como ser humano, por aconsejarme y brindarme una amistad verdadera e incondicional.*

*A la memoria de mi hermano Alex, Carlos Yerbes, mi padre Alexis Colmenares, mi abuelo Domingo Esparragoza que donde quieran que estén se sientan orgullosos de mi y que siempre los llevaré en mi corazón.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios por haber permitido que llegara a cumplir esta meta profesional.*

*A mi mamá Emperatriz, a mi abuela Caridad, a mi hermana Alexay, por ser las personas que me han acompañando durante todas las etapas de mi vida.*

*A mi madrina Ireida Pozo por ser otra madre más y amiga, que me ha brindado su apoyo, sus consejos, por abrirme las puertas de su casa y pasar momentos muy gratos juntas y con su familia.*

*A mis familiares, amigos, que me prestaron su apoyo moral, logístico, académico y por sus consejos recibidos durante toda mi carrera.*

*A Renny Granda por haber aportado gentilmente sus conocimientos, parte de sus libros; que sirvieron de mucho para este trabajo de investigación.*

*A la Prof. Consuelo Ramos por haber aceptado orientarme, por su apoyo y enseñanzas recibidas durante toda la asesoría.*

*A cada persona que contribuyó con lo mucho o poco que tenía para que lograra culminar con éxito esta hermosa profesión.*

## CONTENIDO

<b>RESÚMEN</b> .....	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b> .....	<b>4</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2. OBJETIVOS .....	7
1.2.1. <i>Objetivo General</i> .....	7
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	8
1.4. UBICACIÓN DEL TEMA EN EL CONTEXTO ACUMULADO DEL CONOCIMIENTO.....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
2.1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (SI) .....	15
2.2. LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) .....	19
2.2.1. <i>Definición (es)</i> .....	19
2.2.1. <i>Ventajas de las TIC</i> .....	22
2.2.2. <i>Desventajas de las TIC</i> .....	23
2.3. BRECHA DIGITAL (BD).....	24
2.3.1. <i>Definiciones</i> .....	24
2.3.2. <i>Tipos de Brecha</i> .....	25
2.3.2. <i>Medición de la Brecha Digital</i> .....	26
2.4. LA BIBLIOTECA PÚBLICA (BP) .....	28
2.4.1. <i>Reseña histórica de la Biblioteca Pública</i> .....	30
2.4.2. <i>La Biblioteca Pública en Venezuela</i> .....	32
2.4.3. <i>La Biblioteca Pública y el acceso a la información</i> .....	34
2.4.4. <i>La Biblioteca Pública ante la Brecha Digital</i> : .....	34
2.4.5. <i>La Biblioteca Pública y las Tecnologías de Información y Comunicación</i> .....	37
2.4.6. <i>La Alfabetización Informacional (ALFIN) en bibliotecas públicas</i> .....	39
2.5. SITUACIÓN Y PERSPECTIVA DE LAS TIC (INTERNET) EN VENEZUELA.....	42
<b>CAPÍTULO III: ÁMBITO INSTITUCIONAL: SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS</b> .....	<b>44</b>
3.1. RESEÑA.....	44
3.2. RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS.....	44
3.3. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA RED METROPOLITANA.....	45

3.3.1. Objetivo: .....	45
3.3.2. Funciones de las bibliotecas adscritas .....	46
3.3.3. Servicios que ofrecen.....	46
3.4. BIBLIOTECAS OBJETO DE ESTUDIO .....	47
3.4.1. Biblioteca Pública “Paúl Harris” .....	47
3.4.2. Biblioteca Pública “Raúl Leoni”.....	48
3.4.3. Biblioteca Pública “San José de la Urbina”.....	49
3.4.4. Sala de Lectura “José Félix Ribas”.....	50
3.5. FUNDACIÓN INFOCENTRO .....	51
3.5.1. Antecedentes.....	51
3.5.2. Razón de ser de la Fundación Infocentro: Misión y Visión.....	53
3.5.2.1. Misión .....	53
3.5.2.2. Visión.....	54
3.5.3. Objetivos estratégicos de la Fundación Infocentro.....	55
3.5.3.1. Crecimiento y consolidación de espacios tecnológicos comunitarios.....	55
3.5.3.2. Formación Socio-tecnológica, con valores socialistas .....	56
3.5.3.3. Apropiación de las tecnologías por las comunidades .....	56
3.5.3.4. Desarrollo y articulación de las redes sociales.....	57
3.5.3.5. Fortalecimiento Institucional.....	57
<b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>58</b>
4.1. CONSIDERACIONES GENERALES .....	58
4.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	58
4.3. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.3.1. Primera fase.....	59
4.3.2 Segunda fase.....	60
4.3.3 Tercera fase.....	61
4.3.3.1. Instrumentos de Recolección de datos.....	62
4.3.3.2. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.....	62
4.3.4 Cuarta fase.....	62
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
5.1. PRIMER INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: APLICADO A LAS CUATRO (4) BIBLIOTECAS PÚBLICAS; ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS PARA UN ESTUDIO COMPARATIVO .....	64
5.2. SEGUNDO INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LAS BIBLIOTECAS; ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS .....	65
5.2.1. Biblioteca Pública “Paúl Harris” .....	65
5.2.2. Biblioteca Pública “San José de la Urbina” .....	66
5.2.3. Biblioteca Pública “Raúl Leoni” .....	67

5.2.4. Sala de Lectura “José Félix Ribas”.....	67
5.3. TERCER INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: APLICADO A LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS; ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS.....	69
5.4. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS.....	87
5.5. ANÁLISIS A TRAVÉS DE LA TÉCNICA DEL FADO (FORTALEZAS, AMENAZAS, DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES) DE LA SITUACIÓN DE LOS INFOCENTROS DE LAS BIBLIOTECAS ESTUDIADAS, ZONA ESTE DEL ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS.....	91
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>100</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>112</b>
ANEXO N° 1: GUÍA PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS OBJETO DE ESTUDIO.....	113
ANEXO 2: INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS OBJETO DE ESTUDIO.....	116
ANEXO N° 3: INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS OBJETO DE ESTUDIO.....	121
ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESTUDIADAS.....	124

## LISTA DE SIGLAS

- **ALADI:** Asociación Latinoamericana de Integración
- **ALFIN:** Alfabetización Informativa
- **BD:** Brecha Digital
- **BP:** Biblioteca Pública
- **CCB:** Consejo de Cooperación Bibliotecaria
- **CEE:** Comunidad Económica Europea
- **DIBAN:** Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos
- **EBA:** Escuela de Bibliotecología y Archivología
- **FADO:** Fortalezas, Amenazas, Debilidades y Oportunidades
- **IABNSB:** Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicios Bibliotecarios
- **IFLA:** International Federation of Library Associations and Institutions
- **INCIBA:** Instituto Nacional de Cultura y Bellas Artes
- **NATIS:** Sistemas Nacionales de Información
- **NII:** National Information Infrastructure
- **OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- **ONU:** Organización de las Naciones Unidas
- **SI:** Sociedad de la Información
- **SL:** Sala de Lectura
- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación
- **UCV:** Universidad Central de Venezuela
- **UNAM:** Universidad Nacional Autónoma de México
- **UNESCO:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGIA**

**LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DE INCLUSIÓN AL ACCESO  
Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CASO: BIBLIOTECAS PÚBLICAS. ZONA ESTE, ÁREA  
METROPOLITANA DE CARACAS**

**Alexandra Emperatriz Colmenares Esparragoza**

**Tutor: Consuelo Ramos de Francisco**

**RESÚMEN**

La Biblioteca Pública a través del tiempo ha garantizado el acceso libre y gratuito a la información; a partir de estos conceptos se revisa la revolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y sus funciones tradicionales, las cuales se han visto impactadas y evolucionadas de cara a las exigencias de las Sociedad de la Información; se plantea un estudio de cuatro bibliotecas públicas de la zona este del Área Metropolitana de Caracas (Venezuela) con el fin de determinar si las mismas contribuyen o han contribuido a garantizar la inclusión de la población al acceso y uso de las TIC.

La metodología aplicada fue de carácter cualitativo y cuantitativo. Se utilizó tres instrumentos de recolección de datos, el primero fue un instrumento de diagnóstico que permitió conocer las condiciones generales de las cuatro bibliotecas, el segundo fue un cuestionario dirigido a los empleados de las bibliotecas que reveló sus habilidades tecnológicas e informativas y el tercero un cuestionario dirigido a los usuarios de las bibliotecas el cual evidenció el nivel de conocimiento en ciertas herramientas tecnológicas. Esta investigación de acuerdo al problema planteado y en función de sus objetivos, constituye un estudio tipo factible (investigación – acción), sustentado en una investigación documental apoyada en consultas bibliográficas, así como un estudio de campo. La primera fase se efectuó tomando en consideración arqueo de diversas fuentes documentales que sustentaron la investigación teórica, la segunda fase comprendió el estudio de campo que incluye la población y la muestra objeto de estudio, la tercera fase Incluyó la recolección, análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos señalados a la muestras seleccionada, la cuarta fase intenta dar respuesta a los objetivos previstos y analizar en estos casos estudiados si la Biblioteca Pública (área estudiada) se comporta como agente de inclusión al acceso y uso de las TIC. Posteriormente se describen las conclusiones y recomendaciones que permitirán proponer políticas públicas inherentes a esta temática, así como servirá el acceso de las TIC y propender a reducir la brecha digital.

**Palabras Clave:** Bibliotecas Públicas. Caracas, Red de Bibliotecas Públicas. Venezuela, Sociedad de la Información, Brecha Digital, Tecnologías de Información y Comunicación.

## INTRODUCCIÓN

La sociedad mundial se ha visto inmersa en diversos acontecimientos en las últimas décadas; uno de los más resaltantes es el auge de las tecnologías de información y comunicación (TIC), y los estilos de vida que éstas propician en los ámbitos empresariales, educativos, culturales y personales, los cuales se han visto totalmente impactados. No obstante, tal auge no significa que el beneficio de las TIC haya llegado a todos por igual, por el contrario, hay una evidente exclusión de grandes segmentos de la sociedad en los que respecta al uso de las TIC debido a diversos factores: sociales, educativos, culturales, económicos y políticos, lo que se conoce con el nombre de Brecha Digital (BD), dicho termino viene de las palabras en inglés “Digital Divide” empleada por primera vez en el año 1995 en Estados Unidos, donde la misma es consecuencia de otras brechas ya existentes como lo son: la social, económica, cultural, tecnológica, de contenidos, educativas, entre otras.

Esta exclusión hace necesario tomar medidas que ayuden a determinar y a solventar los efectos que ocasiona la BD, la cual es motivo de preocupación en el mundo, ya que la misma afecta tanto a países desarrollados como subdesarrollados, por ello es necesario la intervención de los gobiernos de todos los continentes, a fin de trabajar en la cooperación y en la búsqueda de soluciones; a fin de intercambiar conocimientos, experiencias, de tal modo que se puedan tomar las decisiones de manera acertada ante esta problemática mundial.

Es importante resaltar que, aparte de los gobiernos, existe una institución que se ha encargado a lo largo de la historia de ofrecer todas las herramientas necesarias para acceder, tanto a la información, como al conocimiento, sin distinción de raza, condición social, religión y/o género: la Biblioteca Pública (BP). La Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, por sus siglas en inglés IFLA (2001), en su manifiesto, destaca

que las bibliotecas públicas tiene el deber de proporcionar todos los elementos necesarios a fin de proteger a la población de la exclusión social frente a los avances tecnológicos y que, ante este reto, no se pretende modificar las funciones que siempre han caracterizado a la BP, sino que la misma se adapte al auge de las TIC dentro de la Sociedad de la Información, garantizando el acceso y uso de las mismas a toda la población.

La Declaración de la IFLA (1999) sobre la Biblioteca Pública (BP) y la libertad intelectual señala que:

*“Las bibliotecas proporcionan acceso a la información, a las ideas y las obras de creación, la BP surge como puertas de acceso al conocimiento”.*

Por esta razón se pretende, en este trabajo de investigación, analizar el rol de la BP en la zona Este del área Metropolitana de Caracas exclusivamente en cuatro bibliotecas de la zona, para estudiar su papel como agente de inclusión de las TIC y revisar cuál y cómo ha venido cumpliendo ese papel.

El proyecto se plantea bajo la premisa de un problema evidente y bajo el objetivo de analizar la situación actual de cuatro bibliotecas públicas ubicadas en la zona este de Caracas, las cuales son: Biblioteca Pública “Paul Harris”, Biblioteca Pública “San José de la Urbina”, Biblioteca Pública “Raúl Leoni” y la Sala de Lectura “José Félix Ribas”, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que contribuyan a la inclusión de esta población en el acceso y uso de las TIC.

Para este estudio se partió de una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el tema, luego se trabajó metodológicamente en cuatro (4) fases que nos permitirá asumir el problema identificado.

Para tal fin, se ha estructurado el trabajo de investigación de la siguiente manera: Capítulo I trata del Problema, que inicia con el desarrollo del mismo, los objetivos a alcanzar en esta investigación, la justificación e importancia, y la ubicación del problema en el contexto acumulado del conocimiento. El capítulo II las bases teóricas que sustentaron la investigación. El capítulo III los precedentes de los Servicios Bibliotecarios de la Red Metropolitana. El capítulo IV el marco metodológico distribuido entre el tipo y diseño de investigación y las fases del mismo del proceso desarrollado. El capítulo V el análisis de los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados. Estamos seguros que si bien es cierto el estudio cubrió cuatro bibliotecas, el mismo puede ser extendido a toda la Red Metropolitana. Finalmente se incluyen algunas conclusiones y recomendaciones, así como las fuentes consultadas y los anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En la sociedad mundial se observa actualmente un auge de la información a partir de la intervención de las tecnologías de información y comunicación (TIC), las cuales han provocado por diversas razones lo que se conoce como Brecha Digital (BD). A esto se le suma no sólo los avances tecnológicos sino la velocidad a la que se producen los cambios, lo que incide a los ya tradicionales y evidentes problemas de pobreza, desigualdad y marginalidad (Brecha Social).

Ante la exclusión digital que afecta a sectores de toda la población mundial, y con conocimiento de las múltiples causas que la produce, se considera necesaria la participación activa de la Biblioteca Pública (BP), ya que ella brinda acceso a la información y al conocimiento, sin distinción de raza, condición social, género o religión, redefiniendo sus funciones hacia la integración y adaptación de la “Explosión Informacional y Tecnológica”, manteniendo las funciones que siempre las han caracterizado, las cuales son: la recopilación, organización y el acceso de la información, de tal manera que sea fácil su recuperación y por consiguiente pueda ser difundida y posteriormente utilizada con diversos fines, así como estimular el uso de los recursos que la BP posee, fomentar programas de promoción de lectura, actividades culturales, entre otras, en tal sentido en la actualidad la BP venezolana no está dando la respuesta efectiva al desarrollo, a las necesidades de información de la población ni al uso y acceso las tecnologías de información y comunicación.

Para que la BP pueda ejercer sus funciones de manera óptima, es necesaria la intervención del Estado, partiendo del diseño de políticas públicas coherentes relativas a la red de bibliotecas públicas y la asignación de un

presupuesto justo, abarcando la dotación moderna y eficiente de equipos tecnológicos, mobiliario, desarrollo de colecciones, acceso a Internet, entre otros. Aunado a ello, si el Estado se considera democrático, tiene el deber de combatir los obstáculos que ocasionan la desigualdad en la sociedad de la información, mediante políticas sociales en esta materia de manera que permita la inclusión de poblaciones desfavorecidas al uso y manejo de las TIC y por lo tanto a la información y al conocimiento.

Se conoce que las TIC han introducido cambios profundos en la sociedad, pero ellas no constituyen ni el fin ni la respuesta a todos los problemas educativos y sociales.

En esta nueva realidad, la biblioteca pública, que siempre ha utilizado la información como base de su actividad en una institución con enorme potencial para contribuir a la Sociedad de la Información y como factor de equilibrio en los avances tecnológicos, los cuales tienen como tendencia a la exclusión social de determinadas comunidades, en tal sentido se observa en nuestro país que la BP no ha podido desplegar ese potencial de exigencias.

Hoy estamos seguros y reconocemos el papel de la Biblioteca Pública en la nueva sociedad y es evidente su papel como centro de información y de formación de los usuarios en la utilización de las TIC y un adecuado uso de Internet. Indudablemente que las bibliotecas públicas están y deben estar abiertas a los cambios y novedades tecnológicas y garantizar y promover su uso entre los usuarios del servicio.

Indiscutiblemente que el factor humano juega un papel preponderante, en este nuevo rol, convirtiéndose en un gerente de recursos de información y en un docente que enseña las TIC. Otros países ya han extendido el papel del bibliotecario y la utilización de Internet. (Lifer, 1996).

Hernández (2004) afirma que las soluciones a las diversas causas de exclusión del uso de las TIC (brecha digital), debería empezar por garantizar los servicios básicos (luz, agua, aseo, entre otros), ya que son el origen de la problemática; en vez del equipo tecnológico y de planes de alfabetización, estos quedarían en un segundo plano. Al obtener las condiciones mínimas en dichos servicios, se ha dado inicio a la reducción de la brecha digital, y en consecuencia la población tendría un mayor interés de acceder a la TIC y que las mismas formen parte de su cotidianidad. Es decir al dar mejor calidad de vida y de servicios públicos, el acceso y la calidad de los usuarios cambia.

Por otra parte, ante este panorama descrito la BP debe intervenir, en ese sentido García (2004) quien la considera como “espacio de acceso a la información y al conocimiento”, y al cual la población tiene derecho de acceder a pesar de sus condiciones económicas, sociales, culturales; de tal manera que la BP se convierta en el ente integrador y de inclusión social y cultural a fin de facilitar el desarrollo personal y colectivo de la sociedad. El desarrollo, políticas y presupuesto de las bibliotecas públicas venezolanas no escapan a esta situación.

En este sentido nos hemos propuesto revisar la BP venezolana como una institución que por su naturaleza debe favorecer el libre acceso a la información y esto incluye el manejo de las TIC y en especial de sus contenidos

Así el propósito de esta investigación es identificar si las unidades de información seleccionadas ubicadas en la zona este del Caracas están ejerciendo sus funciones en pro de reducir la brecha digital. A partir de un diagnóstico, se buscó analizar la situación de estas unidades de información, con respecto a la implementación de las TIC y a planes de alfabetización tecnológica e informativa para con la población; así como las habilidades informativas y tecnológicas tanto de las personas que laboran como a los usuarios de la bibliotecas participantes.

Por tal razón nos preguntamos ¿Contribuye las bibliotecas públicas venezolanas (Red Metropolitana) a la reducción de la brecha digital? A esta gran interrogante tratamos de buscar respuestas.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar la situación actual de cuatro bibliotecas públicas de la zona este del Área Metropolitana de Caracas, identificando fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, así como programas de alfabetización tecnológica que contribuyan o hayan contribuido a la inclusión de la población al acceso y uso de las TIC.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la BD en relación a la disponibilidad y programas de las TIC en cuatro bibliotecas públicas de la zona este de Caracas.
- Identificar la existencia de funciones, políticas, programas y convenios relativos a la inclusión de las TIC existentes en las bibliotecas seleccionadas.
- Indagar acerca de planes de alfabetización informacional y tecnológica en los cuales estén involucradas las bibliotecas seleccionadas (Este de Caracas).
- Identificar fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades (FADO) en relación a las TIC en las bibliotecas seleccionadas.



- Recomendar lineamientos para el desarrollo de un programa de alfabetización tecnológica.

### **1.3. Justificación**

Las TIC representan un canal y un medio de gran importancia para el desenvolvimiento personal, cultural, profesional, social, económico y científico de los ciudadanos, reflejado en una sociedad informatizada, conocido como Sociedad de Información (SI), no obstante de existir una desigualdad con respecto a la distribución y acceso de estas herramientas tecnológicas, ha provocado una exclusión de ciertos sectores de la población, lo cual se suma otra exclusión ya conocida (analfabetismo, miseria, condiciones precarias sociales) como brecha social.

La BP tiene el deber de garantizar a las personas el acceso a los recursos y servicios, sin ningún tipo de exclusión. En consecuencia como institución social tiene el compromiso de brindar todas las herramientas necesarias para que los usuarios puedan aprovechar de manera óptima las TIC. Todo esto implica una mayor inclusión de la sociedad en todos los ámbitos tales como: social, cultural, educativo, informativo y tecnológico.

De acuerdo a los datos del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (IABNSB), los Servicios Bibliotecarios de la Red Metropolitana zona Este (2008), se encuentran las siguientes bibliotecas:

- Biblioteca Pública "G. Francisco de Miranda" (Los Palos Grandes)
- Sala de Lectura "Rómulo Betancourt" (Chacao)
- Biblioteca Pública "Aurelio Álvarez" (Baruta)
- Sala de Lectura "Trino de Jesús Parra" (El Hatillo)
- Biblioteca Pública "Paul Harris" (La California)

- Biblioteca Pública “Roca Viva” (Petare)
- Biblioteca Pública “Raúl Leoni” (Cafetal)
- Biblioteca Pública “San José de la Urbina” (Petare)
- Sala de Lectura “Teresa de la Parra” (Petare)
- Sala de Lectura “José Félix Ribas” (Petare)
- Sala de Lectura “ Monseñor Oscar Romero” (Petare)

Se plantea hacer el estudio con base a cuatro unidades de información de la zona Este, tomando como muestras: Biblioteca Pública “Paul Harris”(La California) Biblioteca Pública “San José de la Urbina”(Petare), Biblioteca Pública “Raúl Leoni”(El Cafetal) y la Sala de Lectura “José Félix Ribas” (Petare) por considerarlas representativas de la población que habitan en esas zonas populosas de Caracas (Área Metropolitana), su selección se respondió primeramente en la dificultad de acceso y horarios que presentan estas bibliotecas y en segundo lugar la representatividad de la zona

El análisis de las bibliotecas seleccionadas de la zona Este de Caracas, pretende mostrar un panorama de la Brecha Digital, asumiendo el papel que desempeña la BP en la sociedad, identificando las herramientas tecnológicas e informativas que poseen, así como las iniciativas que se generan desde ella con respecto a planes de alfabetización informacional y tecnológica y el desempeño del personal a cargo en este proceso.

#### **1.4. Ubicación del tema en el contexto acumulado del conocimiento**

Esta investigación pretende explicar la importancia de la BP en relación a su papel para permitir el acceso y uso de las TIC a las poblaciones más representativas de la zona este de Caracas buscando identificar los sectores clase media y de nivel socioeconómico más bajo, y si las bibliotecas poseen la dotación de equipos tecnológicos que permitan a su vez la generación de

iniciativas de adiestramiento, tanto a nivel tecnológico como informativo, permitiendo así obtener el aprovechamiento al máximo de los recursos que ellas ofrecen si es que lo tuvieran, trayendo como consecuencia la reducción significativa de la BD. Es por ello que puede ser ubicada dentro de la línea de investigación: Aplicación y uso de las tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información de la Escuela de Bibliotecología y Archivología (EBA) de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Por otra parte se plantea desarrollar un estudio de campo y proponer lineamientos y acciones a la situación identificada

En el contexto del conocimiento acumulado se identifican dos investigaciones generadas desde la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, sobre este importante tema, así encontramos:

La primera se corresponde con un trabajo de ascenso no publicado presentado por el Prof. Álvaro Agudo que lleva por título **“Entre las comunidades y la oferta global de información en América Latina. Infraestructura para reducir la brecha digital: Compilación de artículos”**(2005), compuesto por una serie de artículos publicados por el autor, donde plantea y analiza la situación de América Latina y el Caribe con respecto a la Sociedad de la Información (SI), donde abarca ciertas definiciones de SI; el papel del estado con relación a la problemática de acceso y uso de la información, y en especial la información localizada en Internet, mencionando además los derechos de autor y finalmente se discute el derecho de las personas, instituciones, a obtener la información que requieran, donde la misma pueda cubrir sus necesidades informativas, culturales, entre otras.

Otra investigación que nos llama la atención es la tesis de licenciatura presentada por Juan Crespo y Mayra Pires y se titula: **“Brecha Digital y Desigualdad Social”** del año 2007, en ella se desarrolla un análisis de la

relación que existe entre la BD y la desigualdad social, partiendo de la evolución de la misma en la era de las TIC, así como la desigualdad de ingresos, el nivel educativo y, como los mismos se relacionan con el acceso a las TIC y su influencia en la BD, tomando indicadores estadísticos de otras investigaciones existentes.

Cabe destacar que ambas se relacionan parcialmente con este trabajo de investigación, ya que mencionan bases teóricas de importancia que han enriquecido la temática tratada. Debido a esto se incrementa la motivación al logro de los objetivos expuestos en vista de no haber trabajos de investigación que se asemejen al que se plantea, y en consecuencia se espera dejar un valor agregado en cuanto a la importancia de la BP como agente de inclusión al acceso y uso de las TIC en poblaciones con necesidades informativas, tecnológicas y educativas, prioridad que debe ser atendida en la realidad actual especialmente por el Estado.

En el ámbito internacional se identificaron y revisaron varios trabajos, relacionadas al tema, entre las cuales se mencionan dos artículos publicados por Francisco Javier García; el primero **“Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda” (2004)**; expone la amenaza de la brecha digital entre los que tienen oportunidad y los que no de aprovechar los recursos tecnológicos, de ahí se propone a la BP como ente facilitador y de ayuda a las poblaciones desprovistas de las TIC; el segundo artículo **“La Biblioteca Pública ante la brecha digital: oportunidades y retos” (2005)**; se analizan lo que representa la BD y sus repercusiones, como reto para la BP, además se resalta como espacio público que permita ofrecer información y conocimiento sin distinciones de ningún tipo, el autor plantea el nuevo papel de la BP y propone lineamientos que contribuyan a superar la BD donde la BP sea el ente ejecutor de los mismos.

Por otra parte se encuentra el libro **“Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital” (2006)**; su autora Ada Myriam Felicié Soto quien analiza la BP como una institución donde se generen alternativas factibles para enfrentar el peligro de desigualdad y exclusión en la sociedad de la información. Mostrando una serie de fundamentos teóricos de relevancia; para entonces aplicar un modelo de diagnóstico y estudio del estado de las bibliotecas de cara a los retos de la sociedad de la información en Puerto Rico, y posterior a ello propone un modelo de biblioteca pública que contribuya a disminuir la desigualdad en la sociedad de la información.

En España, el profesor Alejandro Carrión G. (2007) publicó un excelente trabajo **“Las Tecnologías de Información y las comunicaciones en bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios”**, donde expone los elementos de la nueva biblioteca pública ante las exigencias de la SI, así como los tipos de biblioteca que se generan de acuerdo al grado de implementación de las TIC.

Por otra parte Gabriel Pérez Salazar e Ivon Angulo Reyes (UNAM/México) (2007) han desarrollado un análisis al **“Programa Acceso a servicios digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP), desde la perspectiva de la brecha digital”**, evalúan con base a 3 categorías: el acceso y uso, la posesión de las TIC, la ubicación de puntos de acceso en computadoras dentro de las bibliotecas, se trata de garantizar primeramente la presencia de las TIC y su acceso dentro de las bibliotecas públicas y realizaron una encuesta nacional en México (2005) las cuales abarcaron 185 bibliotecas, de las cuales 109 se encontraban equipadas.

Para el 2009 se realizó el **“Seminario Internacional sobre Bibliotecas Públicas y Sociedad de la Información, desafíos y respuestas”**, realizado en Lima (Perú), donde se planteó el papel protagónico de las bibliotecas públicas en el nuevo orden social y el desarrollo de habilidades informacionales

bajo el Manifiesto IFLA/UNESCO de bibliotecas públicas para apoyar el desarrollo y valoración de este tipo de biblioteca como instrumento predominante y los cambios, desafíos que debe asumir.

En ese mismo año se desarrolló también la **“II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social”** organizado por El Instituto de Documentación y Gestión de la Información “Agustín Millares” de la Universidad Carlos III de Madrid realizado en Costa Rica, entre los días 28 y 30 de octubre, se discutieron y presentaron importantes experiencias sobre la alfabetización tecnológica, software libre, accesibilidad a la Web, planificación de servicios colectivos, redes y asociaciones, alcance de servicios, así como el papel de la biblioteca pública frente al desarrollo de las TIC, entre muchos otros temas.

En el 2009 Carlos A. Zapata C. señaló en un importante trabajo **“La Biblioteca Pública frente al dilema de reducir la brecha digital: ¿Estamos frente a lo imposible?”**, donde se hace mención a que la BP ha estado siempre ligada desde sus orígenes a los diferentes fenómenos sociales de la humanidad, así IFLA y UNESCO han planteado en diferentes foros la necesidad de que la BP se convierte en el instrumento de democratización por excelencia del acceso a la información para toda la humanidad. En países como el nuestro esto ha traído más dificultades para las bibliotecas públicas, sus escasos recursos, sumado el poco interés de los gobiernos frente a la acción y calidad de los servicios. El Estado pierde la perspectiva al no valorar el papel promotor, igualador y divulgador de cultura, de información de uso de TIC. En situaciones de extrema pobreza, la BP pudiera ejercer una función educativa que elevaría el nivel de vida de la población.

Otros organismos internacionales han generado documentos de gran importancia, a continuación se mencionan: La Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) en su informe **“Brecha Digital y sus repercusiones en**

**los países miembros del ALADI”** del año 2003, La UNESCO por su parte han generado diversos documentos producto de reuniones en diversos países: **“Sostenibilidad planetaria en la era de la sociedad de la información y del conocimiento: Por un mundo y un futuro sostenible. Camino al 2015”** del año 2003; **“Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información Ginebra 2003 y Túnez 2005”** **“Hacia las sociedades del conocimiento”** del año 2005.

Los informes mencionados muestran una eminente realidad de países desfavorecidos en diversas áreas, entre ellas su posición al respecto de la Sociedad de la Información y el compromiso de los organismos a llevar acciones en pro de reducir las desigualdades existentes y en buscar mejoras de la calidad de las bibliotecas públicas en la optimización de condiciones socioculturales de la población.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Sociedad de la Información (SI)

Desde la década de los años 60' se inició el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a través de grandes computadores; para los años 70' se plantea que el uso de las tecnologías como herramientas que ayuden a resolver la crisis económica y la del consenso político, según informe elaborado por Simón Nora y Alain Minc. Por otra parte en Marzo de 1994, el vicepresidente de los Estados Unidos Albert Gore manifiesta su proyecto de *inforutas*, conocido como "*Global Information Infrastructure*" y en ese mismo año decide usarse el término *nueva economía*. En febrero de 1995, los países más ricos del mundo, pertenecientes al Grupo de los siete (G-7), deciden ratificar la terminología de Gore "*Global Information Infrastructure*" y, a su vez, se agiliza la liberación de los mercados de telecomunicaciones y un reconocimiento de la sociedad de la información.

Uno de los primeros autores en desarrollar esta concepción fue el economista Fritz Machlup, empleando el término en 1962 en el libro "The Production and distribution of knowledge in the United States" (La producción del conocimiento en los Estados Unidos basados en la manipulación y manejo de información); posteriormente el japonés Yoneji Masuda (1981) publicó "The information society as post-industrial society" (La sociedad informatizada como sociedad pos-industrial) traducido al castellano en 1984.

En todo caso quienes asumen esta postura optimista referida a la sociedad de la información admiten que la brecha digital es uno de los principales obstáculos en este modelo de desarrollo, esto se refiere a todos aquellos sectores que permanecen por diferentes razones, al margen de los beneficios y ventajas de las TIC. (Mattelart, 2002).



La Sociedad de la Información (SI) surge a raíz de la posguerra, como una alternativa ante los países no democráticos; Mattelart (2002) hace mención a la estrecha relación que existe entre la SI y las diversas problemáticas ideológicas, políticas, de clases, entre otras. Por ello en el período 1972-73, las organizaciones: ONU, OCD, CEE, afirman los inconvenientes del modelo de crecimiento, que involucra a los modelos de gobernabilidad de las grandes democracias occidentales, a saber: Estados Unidos, Reino Unido y Francia.

La década de los 80' es particularmente importante para América Latina, lamentablemente era víctima de severas crisis económicas; sin embargo estos temas (sociedad de la comunicación, revolución informacional, era de la información, sociedad del conocimiento, entre otras) llamaban la atención y paralelamente penetraban las TIC en nuestro ámbito.

Luego de esta breve reseña, la SI puede explicarse desde dos perspectivas, según Agudo (2005) plantea:

En primer lugar Sociedad de la Información se refiere a Sociedades – Países, Estado – Nación, donde los procesos económicos, comunicacionales, políticos y culturales han sido transformados de manera drástica durante los últimos treinta (30) años, debido a la agregación que ellos han hecho a diversos actores sociales de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

En segundo lugar, Sociedad de la Información se refiere a los sistemas sociales de interrelación e interacción supra y transnacionales entre actores que utilizan TIC, para genera procesos económicos, comunicacionales, políticos y culturales, en un ámbito mundial. (pp. 8-9).

De lo anterior, se infiere que la SI, es aquella que han sido impactada por las TIC, mediante su uso social, lo que ha provocado diversos cambios de modelos, en cuanto a procesos económicos, políticos, comunicacionales y culturales.

Para Agudo (2005) el enfoque de la SI lo comprenden desde el punto de vista local (nacional) y global (mundial); la primera trata sobre la capacidad industrial de un país, donde la producción y comercialización de la información y conocimiento ha sustituido a la producción de materias primas, insumos, bienes, entre otros; tal sustitución es señal de la evolución de una nación y de su economía que estaría basada en la Industria de la Información. El segundo punto de vista, el global, atiende el problema del Estado; considera que la SI global ha estado reconstruida constantemente, con la intervención de las sociedades de los países involucrados, por medio de Internet, infraestructuras nacionales de información, ofrece vender, consumir la información y el conocimiento.

Según la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) en su informe “Brecha Digital y sus repercusiones en los países miembros del ALADI” del año 2003, plantea la construcción de la SI basado en tres ejes fundamentales:

- La infraestructura: interconectar a los individuos es un factor clave en la Sociedad de la Información y, es evidente que la infraestructura debe ser mejorada continuamente. Pero la infraestructura clave en este proceso, basada en las tecnologías de las comunicaciones, computación y difusión, que permiten la circulación del insumo crítico de la información a costos cada vez más reducidos, no garantiza por sí sola el aprovechamiento de la información por los individuos o las organizaciones que, aplicándola, mejorarían sus perspectivas económicas, laborales y sociales. Existe aquí la necesidad de incorporar el elemento “efectividad” dentro de la estrategia, para que esas infraestructuras cumplan su verdadero papel de elemento multiplicador del desarrollo y de enriquecimiento del capital humano.
- La educación: es bien claro que es necesario mejorar el rendimiento escolar y académico por medio de los canales tradicionales de la educación primaria, secundaria y superior, dentro de los sistemas formal e informal. Estas metas tradicionales se mantienen como fundamentos de la construcción de la Sociedad de la Información. Pero, no son

suficientes, solo básicas. El problema mayor es garantizar la difusión continua y efectiva del conocimiento en todos los ámbitos de la sociedad. En este sentido, la educación debe convertirse en el aprendizaje constante, de por vida, con propósitos múltiples y flexible a las necesidades del individuo, de su grupo social y de la nación en su conjunto.

- La ciencia y tecnología: toda sociedad necesita el desarrollo permanente de conocimiento nuevo a través de la investigación científica y la capitalización práctica de ella en formas de metodologías y tecnologías. Pero, existe un cambio cualitativo que debe ser percibido a tiempo, esta tarea ya no es únicamente de científicos y académicos, sino que en un marco de una red abierta, involucra a todos los actores de una sociedad. (pp.180-181).

Como se puede observar, existen diversas iniciativas en Latinoamérica, por parte de organismos internacionales.

La UNESCO, quien planifica eventos internacionales, a fin de conocer la realidad Latinoamérica y aportar soluciones a la problemática de la exclusión en cuanto uso y manejo de las TIC, producto de esas reuniones se tienen los siguientes documentos: “Sostenibilidad planetaria en la era de la sociedad de la información y del conocimiento: Por un mundo y un futuro sostenible. Camino al 2015” del año 2003; “Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información Ginebra 2003 y Túnez 2005”, “Hacia las sociedades del conocimiento” del año 2005, entre otros.

Dichos documentos señalan y enfrentan las diversas problemáticas existentes a nivel mundial y a su vez crean propuestas donde se comprometen a unir esfuerzos en pro de ayudar a los países más necesitados en diversos aspectos y en especial a involucrarse con las TIC a fin de obtener beneficios de las mismas donde puedan llevar a convertirse en sociedades de la información y del conocimiento.

## **2.2. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)**

### **2.2.1. Definición (es)**

Existen diversas definiciones de las TIC, con varios enfoques, así revisamos algunas de ellas que a continuación se mencionan:

Según Zea (2001) (citado por Lima, 2006) plantea:

La tecnología de la información no es un fenómeno tan nuevo como pretenden algunos. El proceso de construir artefactos (en el sentido más amplio del término) que favorezcan la preservación y circulación de información, con el fin de que podamos transformarla en conocimiento útil, ha sido una actividad constante desde los inicios de la palabra escrita. Lo novedoso hoy, es el hecho de haber puesto juntos numerosos recursos tecnológicos que generan una sinergia comunicativa sin precedentes: palabra escrita; registros orales y visuales; dispositivos masivos de almacenaje con capacidades de ordenar, organizar y transformar información; dispositivos potentes de transmisión y comunicación; disponibilidad casi universal de estos recursos; desaparición los condicionantes de tiempo y espacio. (p.6).

Por otra parte Crespo (2008) hace referencia a:

“Las Tecnologías de Información y comunicación, como el conjunto de tecnologías, que teniendo como base a la electrónica, permite la adquisición, procesado, presentación de informaciones y las comunicaciones de las mismas”. (p.7).

Más allá de estas definiciones, es necesario reflexionar en que medida las TIC favorecen o no a las poblaciones, y si éstas están llegando de manera equitativa; por una parte tiene impacto en la cotidianidad de las personas pero a su vez crea una mayor exclusión, bien sea por causas económicas, sociales, cognitivas, políticas, entre otras. El mayor reto es crear las condiciones

necesarias para reducir las diversas brechas, a fin de que los menos favorecidos puedan sacar provecho de las TIC.

Para una mayor comprensión acerca de la problemática de la BD, es necesario mencionar los cambios ocurridos en la década de los noventa debido a la revolución de las TIC.

La revolución de las TIC es producto del avance potencial de herramientas dedicadas al uso de la información a través de la aceleración del procesamiento de datos, el perfeccionamiento del mismo trae consigo la aparición de productos cada vez más sofisticados (microprocesadores veloces, memorias con mayor capacidad, entre otros). La evolución de la microelectrónica y la miniaturización de los componentes permitieron la masificación del uso de las computadoras y las redes, con la cual se inicia transformaciones radicales en la organización laboral y en los procesos de producción.

La difusión de los ordenadores en la década de los noventa, la aparición de Internet; originan una nueva etapa en la revolución de las TIC. Los inicios de Internet se remontan a finales de la década de los sesenta, dado el interés del Departamento de Defensa de los Estados Unidos en crear una red de información con fines de investigación militar, pero además creado como una herramienta estratégica a la hora de una eventual interrupción de las comunicaciones durante una situación bélica.

El primer paso dado fue cuando se creó el ARPANET en el año 1969 por parte de la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados del Departamento de Defensa (Advanced Research Projects Agency), esta red se conectaba a computadoras de cuatro universidades, con la finalidad de agilizar el trabajo de los investigadores que estaban a servicio del Departamento de Defensa.

Para el año 1973 ARPANET se convirtió en una red internacional, al lograr la conexión con el University College de Londres (Reino Unido) y el Royal Radar Establishment de Oslo (Noruega), para ese momento esta red contaba con 2000 usuarios. La red fue masificándose hasta que en los años ochenta se dividió en dos redes distintas: una militar (DDN) y otra universitaria (NSfnet). A partir de 1995, ésta última se convirtió en una red comercial, y fue así como nació Internet.

La llamada “Economía de Internet” creció rápidamente hasta el punto de que Estados Unidos aumentó un promedio de 174% anual entre los años 1995 y 1999, hasta alcanzar los 301.000 millones de dólares, superando incluso a la industria de las telecomunicaciones (270.000 millones de dólares). Todo esto se refleja en el aumento de 150 a 700 millones de usuarios de Internet entre 1999 y 2001.

Es necesario destacar que la vinculaciones de Internet no son exclusivamente tecnológicas. Internet puede verse como una herramienta para adquirir y alcanzar información, la cual debe estar disponible para todos sin distinción de estratos y condiciones sociales. El impacto de Internet es en realidad de carácter *cultural* (Serrano y Martínez, 2003)

La diferencia entre pobres y ricos, entre los que “saben” y los que “no saben” se ha aumentado en los últimos tiempos. Serrano y Martínez (2003) definen esta brecha como “*Brecha Analógica*”, donde la misma podría atenuarse con el aporte de las TIC enfocada al desarrollo humano. El acceso a Internet y los equipos tecnológicos unidos son sólo herramientas, y si éstas no son aplicadas apropiadamente y en el contexto cultural adecuado, su impacto sería poco fiable para reducir la “Brecha Analógica”.

En síntesis, la carencia de acceso a las TIC y sus beneficios, se conoce como brecha digital, la cual podrá disminuirse, tomando en cuenta que la reducción de la misma no es garante de las mejoras de la calidad de vida de la población, a menos que se reconozca y se incorpore aspectos educativos, culturales que den garantías de un desarrollo sostenible.

En tal sentido nos hemos acercado a revisar como se usa estas tecnologías en las bibliotecas públicas venezolanas, tomando para el estudio 4 bibliotecas de la zona este de Caracas.

### **2.2.1. Ventajas de las TIC**

Las TIC tienen la virtud de contribuir de manera significativa a lograr los objetivos y metas establecidas por personas y organizaciones, así como la oportunidad de mejorar la vida de las personas en ámbitos económicos, sociales, culturales, entre otros; por esta razón Felicié (2006) menciona las siguientes ventajas:

- Permiten que la información se genere, procese y disemine en corto tiempo o en tiempo real.
- Aumentan la capacidad para dar acceso a todos a la información.
- Contribuyen a romper barreras de tiempo y espacio
- En el campo de la salud, mediante la telemedicina, ponen al alcance de todos servicios de salud adecuados, independientemente de la zona geográfica y de la hora.
- Contribuyen a potenciar el aprendizaje y la educación a distancia, proveyendo a la población nuevos medios para la educación en todas las etapas de la vida.
- Modifican el esquema de funcionamiento laboral. El tele-trabajo transforma la estructura y organización de las empresas, haciéndolas más flexibles.

- Enriquecen el desarrollo cultural de las personas a través de las redes de comunicación, los servicios multimedios y el acceso remoto a bibliotecas, museos y otros centros de información.
- Facilitan la administración pública y el contacto entre los organismos gubernamentales y el ciudadano; agilizan los trámites y contribuyen a mejorar los servicios gubernamentales. (p.41).

### **2.2.2. Desventajas de las TIC**

Es necesario destacar la otra realidad no tan grata acerca de las TIC; ya que la misma se encuentra lejos de implementar el equilibrio en cuanto al acceso a la información y en consecuencia no está garantizando la mejora de la situación económica, social, cultural, entre otras; de las personas. El desarrollo y la trayectoria de las TIC están resaltando e incrementando la situación de pobreza, así como el aislamiento y la desigualdad a nivel mundial.

Felicié (2006) menciona las siguientes desventajas:

- El riesgo de crear una elite tecnológica que agudice la desigualdad de oportunidades en el acceso a la información, dando lugar a una sociedad dividida entre quienes tienen acceso a las nuevas tecnologías de la información y los que no lo tienen.
- Amenaza a la propiedad intelectual y a los derechos de autor.
- Falta de control de calidad de la información disponible y escasa confiabilidad de ésta.
- Amenaza al derecho a la privacidad y confidencialidad.
- Principios de acceso a la información versus el control de la pornografía y otras actividades prohibidas por la ley.
- Amenaza al control monopolístico de las tecnologías y de la propia información. (pp. 42-43).



### **2.3. Brecha Digital (BD)**

La BD surge de la traducción del término “Digital Divide”, acuñado en los Estados Unidos, donde para el año 1995 los periodistas Jonathan Weber y Amy Harnosn de “Los Ángeles Times” se atribuyen la creación del término con la finalidad de describir la división social entre quienes empleaban el uso de las TIC y lo que no lo hacían. En 1996 la expresión “Digital Divide” fue mencionada por el Vicepresidente de Estados Unidos Albert Gore, donde hacía referencia a la agenda gubernamental del Presidente Bill Clinton con el objetivo de combatir el problema de exclusión tecnológica.

#### **2.3.1. Definiciones**

Existen innumerables definiciones con respecto a BD, se abordan diversos conceptos con la finalidad de ampliar y nutrir los puntos de vista con respecto al tema.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2001), (citado por Felicié, 2006) presenta a la BD como:

Desfase o división entre individuos, hogares, áreas económicas y geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con relación tanto a oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades. (p.45)

La BD según Pellegrino (2003), (citado por Peña y Martínez, 2008):

La manifiesta desigualdad entre los países severamente rezagados o con muchas limitaciones en los aspectos de lo digital y aquellos que han logrado desarrollar una infraestructura informática y de telecomunicaciones. Al mismo tiempo que han educado a sus sociedades en el uso de las TIC, para acceder de forma rutinaria y provechosa a la información, al comercio y al conocimiento. (p.83).

La BD según García (2005) expresa:

...viene a representar el desequilibrio existente entre los ciudadanos de una misma localidad, comarca, provincia, región, estado, país, o entre países, en cuanto al acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y, muy especialmente, Internet. (p.2).

Felicié (2006) menciona además que la BD es:

...la separación existente entre, por una parte, las personas, comunidades o países, que utiliza las tecnologías de la información y comunicación, como una parte rutinaria de su vida diaria y, por otra, aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque lo tengan, no saben cómo utilizarlas de manera óptima para su beneficio. (p.13).

Las definiciones de estos autores se asemejan, partiendo de la BD cómo una división, separación, entre personas, comunidades, países, etcétera, que pueden acceder al uso, manejo y aprovechamiento de las TIC y de quienes no tienen posibilidad de usar las mismas para su beneficio.

### **2.3.2. Tipos de Brecha**

Partiendo de esto la BD, genera otros tipos de brechas, ya que las condiciones donde se originan depende de diversos factores: políticos, económicos, sociales, culturales, étnicos, entre otros. A continuación de mencionan los tipos de brechas desde dos visiones según sus autores:

García (2004) menciona las siguientes:

- Brecha Tecnológica: supone no poder acceder o no poder o saber utilizar la tecnología.
- Brecha Económica: es bien clara; si no tienes dinero para adquirir un PC, para tener conexión a Internet,... no puedes tener acceso a las TIC.

- Brecha Social: se refiere que según que estrato social ocupes, tendrás una mayor o menor probabilidad de tener acceso a las TIC.
- Brecha Educativo- Cultural: refleja el hecho de, por un lado, estar o no familiarizado con las TIC, su uso, sus capacidades, etc., y por otro lado, con el hecho de que los contenidos de la Red se encuentren mayoritariamente en un solo idioma pudiendo provocar una situación de “colonialismo lingüístico”. Al tiempo, la brecha educativa- saber o no saber, usar y aprovechar las TIC- viene acompañada de una sensación de saturación ante tanta información, ante tanta intoxicación informativa... (p.6).

Por su parte Peña y Martínez (2008) mencionan los siguientes tipos de exclusiones:

- La marginación tecnológica que ocurre en quienes no acceden a las TIC.
- El analfabetismo tecnológico presente en quienes no están capacitados para usar las TIC.
- La marginación intelectual que se evidencia entre aquellos que sólo consulta los contenidos en las TIC; y
- La marginación económica que distingue a los desposeídos de riquezas. (p.83).

Se infiere que la brecha digital abarca otros aspectos, no sólo los tecnológicos, por ello es necesario crear políticas que se adapten a las diversas realidades de cada población en el mundo y un seguimiento de su cumplimiento.

### **2.3.2. Medición de la Brecha Digital**

La medición de la BD viene dada por datos estadísticos producto de investigaciones realizadas por diversos organismos.

Hernández (2004) señala que se toman en cuenta como parámetros el número de líneas telefónicas, ratio de penetración de servidores Internet de un

país; es decir el número de servidores existentes en Internet por cada 1000 habitantes, el precio medio de acceso a la red telefónica y a Internet, el número de suscriptores a Internet en un país, el grado de penetración de PC's y otras unidades de acceso a la red, el teléfono móvil, la televisión, entre otros; a lo que agregaríamos la disponibilidad de equipos de uso popular.

Martínez (2006) menciona diversas instituciones y sus indicadores que se encargan de obtener datos precisos acerca de la BD a nivel mundial:

- **Índice de Desarrollo Humano (Human Development Index):** Este índice lo genera anualmente el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas, y poseen como indicadores: Esperanza de vida al nacer, tasa de alfabetización en adultos, matrícula escolar y PIB per cápita.
- **Índice de acceso Digital:** es generado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones y sus mediciones las basan en: Calidad de suscriptores de ancho de banda, infraestructura (teledensidad, usuarios de telefonía celular), conocimiento (matrícula escolar, alfabetización), accesibilidad (costo de acceso a Internet), Utilización (número de usuario a Internet.), una de las desventajas de este índice que no se ha actualizado desde el año 2002.
- **Networked readiness Index :** es un índice generado por el Foro Económico Mundial que es parte del Global Information Technology Report el cual monitorea la factibilidad de integrar los beneficios de las TIC en más de 100 países, remarcando los principales obstáculos estructurales, instituciones y de políticas en los países monitoreados.
- **Information Technology/Communications Outlook:** este índice es generado anualmente por la Organización para la Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE), quien hace un compendio de estadísticas sobre tecnologías de información de sus países miembros.

Para efectos de esta investigación la medición de la BD se basará al uso de Internet y sus diversas utilidades, disponibilidad de PC's, conocimiento de habilidades informativas y tecnológicas en distintas edades, géneros, nivel

académico, etc.; tanto del personal que labora en las bibliotecas a estudiar, como a sus usuarios.

Finalmente García (2005) señala que el momento histórico actual está condicionado en gran medida por nuestra capacidad de acceder a la información a través de las TIC (exclusión por la información); en este sentido, la capacidad de tener acceso a las TIC, se saber utilizarlas convenientemente y sacar provechos de ellas es hoy vital para una mayor democratización y participación activa de la sociedad actual. En el mundo sólo un 12,7 % del total de la población tiene acceso a Internet.

En líneas generales podemos decir que la brecha digital plantea según García (2005), las siguientes variables fundamentales:

- *Tener acceso a Internet (puedo o no puedo)*
- *Tener acceso y no poder usarlo (sé pero no puedo tener acceso)*
- *Tener acceso a la red, no saber que hacer con ella (no sé); es decir tener, poder y querer, pero sobre todo saber.*

#### **2.4. La Biblioteca Pública (BP)**

La BP es una institución encargada no sólo de brindar acceso a la información, conocimiento, sin ningún tipo de distinciones, sino además de ofrecer adiestramiento necesario a las personas, para que puedan aprovechar al máximo todos los recursos informativos y tecnológicos disponibles.

Esta definición personal parte de la idea que la BP cumple un rol en la sociedad en todos los ámbitos; señala García (2004), con respecto a la BP, que:

“...cumple un papel estelar al ser la institución social, cultural, educativa y de información de carácter público que dispone libremente de sus recursos y servicios a toda la ciudadanía por igual”. (p.2).

La BP debe estar a la par del apogeo de la información y de las tecnologías, a fin de garantizar a la población el uso y manejo de las TIC, por ello, las funciones de la BP se están reorientando, mas no modificando, ya que la institución ha sido impactada por las nuevas necesidades tecnológicas de los usuarios a nivel mundial.

El protagonismo de la BP en la sociedad de la Información se origina con la publicación en el año 1993, por parte del vicepresidente de los Estados Unidos Albert Gore, del documento “Technology for America’s Economic Growth”, donde expone las bases para crear las políticas de información en USA, destacando la importancia de invertir en tecnologías, a fin de reorientar la economía de dicho país. Felicié (2006) hace mención a este acontecimiento:

La National Information Infrastructure (NII) propuso las políticas de Acceso Universal, que tenía como fundamento la oportunidad ecuánime y razonable de todos los individuos para estar conectados a Internet, y la de Servicio Universal, que disponía que el gobierno federal debería proveer a todos los ciudadanos un nivel básico o mínimo de servicios a través de Internet. (p. 100).

Toda esta nueva política va a influenciar a la BP, donde la misma va a ser un elemento clave en el cumplimiento de los objetivos del NII, quien debe garantizar el acceso equilibrado a la información y el desarrollo de planes de alfabetización.

Se ha señalado que las bibliotecas públicas de América Latina deben seguir el ejemplo de USA y, además, establecer políticas de información, ya que ellas son las garantes de brindar el acceso a la información a la ciudadanía mediante lineamientos y directrices, aportando ideas, propuestas, a fin de de cumplir las exigencias actuales de la sociedad de la información y planes de unión a nivel latinoamericano. Debemos recordar que estas instituciones (BP)

han tenido un gran éxito en Venezuela y en América Latina sobre todo en las décadas de los 70 y 90.

#### **2.4.1. Reseña histórica de la Biblioteca Pública**

Los antecedentes de la BP se remontan desde la antigüedad. La historia del libro y de las bibliotecas está estrechamente ligada a la historia de la escritura.

Las bibliotecas datan desde hace aproximadamente 4.000 y 3.600 hasta el 2.357 a.C. En 3.950 a.C los eblaitas llegaron a conocer las técnicas bibliotecarias, para el 2.700 a.C los sumerios habían establecidos bibliotecas particulares y religiosas pero sobre todo estatales, se tienen como referencia la biblioteca Asiria de Nínive, las bibliotecas de Grecia de Pisístrato, Tírano de Atenas y la biblioteca de Aristóteles. Pero sin duda, la más importante y conocida de todas las bibliotecas del período helenístico fue Alejandría, donde la misma recopiló manuscritos de todas las lenguas del mundo conocido, además se mencionan sin ser menos importantes las bibliotecas de Pérgamo y la de Ebla, ésta última descubierta por Pablo Matt Wae en 1975.

En la Edad Media transcurre entre la caída del Imperio Romano de Occidente y la adopción de la imprenta en el siglo XV, donde ésta última origina el gran desarrollo de las bibliotecas monásticas (primeras bibliotecas parroquiales) donde sus servicios son dirigidos a la iglesia y alumnos privilegiados. Existían bibliotecas privadas que alcanzaban los 8.000 volúmenes impresos, la esplendidez en las bibliotecas venía del interés por el conocimiento y el gozo estético que proporcionaban las lujosas encuadernaciones, donde las mismas son características propias del Renacimiento marcado por la elegancia y refinamiento. (Alejos, 2003).

Para el período de 1500 y 1900 se masifica en Europa las bibliotecas públicas, en el siglo XVI se destaca Italia por la calidad y cantidad de sus colecciones, siendo las más importantes las bibliotecas Laurentianas de Florencia, Ambrosiana de Milán y Vaticana de Roma. En Francia, Carlos IX (1560-1574) trasladó a Paris la Biblioteca Nacional, que tuvo sus orígenes en las colecciones reunidas por los Reyes de Francia.

La Revolución Francesa en el año 1789 llevó a cabo la confiscación de las bibliotecas eclesiásticas y las de los nobles, y se incorporan a las bibliotecas universitarias, otras serían llevadas a la Biblioteca Real ya transformada en la Biblioteca Nacional de Francia.

En la segunda mitad del siglo XIX inician el desarrollo simultáneo de las bibliotecas públicas, los medios y de las tecnologías de comunicación siendo el primero de éstos el telégrafo. En el año 1850 el Parlamento Británico aprueba la primera ley sobre bibliotecas públicas que sientan las bases para los servicios bibliotecarios manteniéndose desde entonces hasta la actualidad.

Durante ese mismo siglo se destaca Alemania con sus bibliotecas públicas a razón de su organización y sus colecciones, originándose las primeras bibliotecas circulantes que contaban con catálogos, salas de lectura pública y colecciones infantiles.

En el siglo XX surgen varias publicaciones de organismos internacionales en torno a las bibliotecas públicas. Para el año 1949 se aprueba el primer el “Manifiesto de la UNESCO” sobre las bibliotecas públicas. La IFLA en el año 1973 anunció las “Normas para bibliotecas públicas” donde las mismas son modificadas para el año 1977, éstas mencionaban cuál deberían ser la misión de las bibliotecas públicas y su papel en la sociedad. Posteriormente en el año 1986 las normas son reemplazadas por las “Directrices para las bibliotecas



públicas”. Y finalmente para el año 2001 se unen la IFLA y la UNESCO para la elaboración de las “Directrices IFLA/UNESCO” .

#### **2.4.2. La Biblioteca Pública en Venezuela:**

El antecedente más antiguo de la biblioteca pública lo encontramos en 1811, cuando el prócer Juan Germán Roscio establece una proclama de creación de una biblioteca pública, no se sabe si llegó a firmarse, posteriormente con la fundación de la Biblioteca Nacional en el año 1833 se crearon algunos servicios de bibliotecas públicas sin mayor trascendencia. Resaltando durante el siglo XX la creación del Banco del Libro (1960) que contribuyó a la formación de la biblioteca pública en Venezuela y otros países de la región. Otro antecedente, de gran relevancia fue la creación de la Biblioteca Pública Modelo “Mariano Picón Salas” en el año 1965.

El Sistema de Bibliotecas Públicas de Venezuela se sustenta en las pautas del programa NATIS (Sistemas Nacionales de Información) de la UNESCO, donde dicho sistema se consolidó gracias a una serie de antecedentes favorables y un testimonio de ello es la Declaración de Caracas (1983), donde la misma posee una visión de la biblioteca pública orientada al desarrollo social.

Durante el año 1972 el Banco del Libro crea la primera red de bibliotecas públicas en Caracas, donde posteriormente es transferida al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional para 1977, con ello se busca en Venezuela la integración de los servicios de bibliotecas públicas para dar inicio a un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, donde cabe mencionar la Red de Bibliotecas Públicas y Escolares de Ciudad Guayana.

Según Zapata, M. ex directora del Sistema de Bibliotecas Públicas de Venezuela (citado por Castro, 2006), la organización del Sistema de Bibliotecas

Públicas de Venezuela comienza en 1980 teniendo como antecedentes, primero, la experiencia del Banco del Libro (Asociación civil de carácter privado sin fines de lucro), que inicia sus actividades en 1959, organizando el servicio de canje de textos escolares, edición masiva de libros y ensayo de Bibliotecas Públicas y servicios de extensión, pioneros en Venezuela. Sobre la base de esta extraordinaria experiencia acumulada. La Biblioteca Nacional de Venezuela, gracias a las atribuciones conferida por la Ley del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios Bibliotecarios del año 1977, la cual transformó la Biblioteca Nacional en Instituto Autónomo, articuló un sólido Sistema de Bibliotecas Públicas, considerada modelo pionero en América Latina. Junto a los factores antes señalados, fue determinante el liderazgo de la Lic. Virginia Betancourt, principal gestora del Banco del Libro y ex directora del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional, quien logró una movilización de recursos a nivel nacional e internacional, lo que permitió que se iniciara en todos los Estados, al mismo tiempo, la planificación de Servicios Bibliotecarios, a partir de un diagnóstico nacional, que fue un paso importante del proceso. Posteriormente la Lic. Virginia Betancourt logró convencer a Autoridades del Gobierno Nacional, Gobiernos de los estados (regionales) y autoridades locales, así como a una serie de instituciones del país de la necesidad de desarrollar la red de bibliotecas públicas. Con los coordinadores, personas de la localidad, conocedores de su realidad y capacidad de interacción con las autoridades estatales y regionales, siguiendo unos lineamientos de políticas muy específicos, se definió una estructura de red con un núcleo coordinador, las bibliotecas públicas centrales en casa estado y bajo su supervisión las estructuras de bibliotecas públicas de nivel I, nivel II y salones de lectura; se planificó el mejoramiento de la infraestructura y una política de desarrollo de colecciones, definiéndose una colección básica para todas las bibliotecas públicas (recomendaciones de la UNESCO) y se logró crear una flota de 24 bibliobuses, como servicio de extensión de la redes, logrando dinamizar el trabajo de las bibliotecas públicas y tener una presencia en comunidades donde nunca habían existido bibliotecas públicas y en aquellas zonas apartadas fueron ejemplo las “bibliolanchas”, los “bibliobongos”, entre otros.

### **2.4.3. La Biblioteca Pública y el acceso a la información**

Desde la década de los 90' y a raíz del surgimiento de las TIC en el trabajo diario las BP se abrió un debate intenso sobre cual debería ser el papel de las bibliotecas públicas; en este proceso, en esta nueva era, la BP deber ofrecer sus servicios tradicionales de calidad y asumir la revolución digital, dando no sólo acceso, sino tomando usuarios en el mejor uso de ellas, esto implica un cambio de mentalidad y de actividades de los bibliotecarios, éstas bibliotecas deben ser centros gratuitos, democráticos y de acceso público.

Esto ha obligado a la BP a desafíos pero también debe obligar a los países a desarrollar políticas públicas relativas a las TIC y a las bibliotecas públicas como mecanismo idóneo para atender a la BD. Las bibliotecas públicas constituyen centros de proveedores de servicios y de puntos de acceso para los recursos propios, nacionales y externos. La BP debe ser la gran orientadora de los usuarios y ésta deber ser su prioridad.

### **2.4.4. La Biblioteca Pública ante la Brecha Digital:**

La Biblioteca Pública ha ido en evolución, adaptándose a los hechos sociales a nivel mundial, sin perder su esencia de institución democrática, tal como lo describe Jaramillo (2005):

...ligada a la garantía y al desarrollo de los derechos de acceso a la información, de ocupación del tiempo libre, de educación y particularmente de cultura; aspectos estos que están estrechamente unidos con la libertad de expresión, base de la convivencia democrática. (p.34).

Parte de los hechos que han provocado el avance de la BP es la aparición de Internet, esta red de redes, que se ha propagado rápidamente a nivel mundial, pero que, lamentablemente, por sí sola, no da garantías de la inclusión de toda la población; su uso no implica que el aprovechamiento está

llegando de manera equitativa a toda la población mundial, produciéndose lo que se conoce como BD. Por ello, la BP ha asumido el deber de reducirla, ya que la misma se encarga de facilitar el acceso a la información y, a su vez, ofrece todos los recursos necesarios para recuperar y obtener la información, bien sea por medio de fuentes bibliográficas, tanto en soporte físico como digital, así como computadoras, bases de datos, entre otros; el manifiesto de la IFLA (2001) (citado por García, 2005) lo ratifica afirmando:

Las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se ha dado en llamar brecha digital. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo. (p.4).

Por ello se afirma que la BP es de gran ayuda al tenerse como aliada para la reducción de la BD, ejerciendo una de sus funciones cotidianas que es de *“Facilitador Cultural”* (Hernández, 2004), ya que si en el pasado se limitaban las compras a libros y otros materiales, a fin de contribuir a planes de promoción de lectura, planes culturales y recreativos disponibles a gente de escasos recursos, ahora se visualiza a la BP como un espacio de provecho para acceder de manera gratuita y sin ningún tipo de distinción a las TIC aunado a ello que puedan aprender como obtener el mayor beneficio de ellas. Por tanto la dirección de la BP debe asumir las siguientes responsabilidades que Hernández (2004) menciona:

- *Habilitar espacios para que sus usuarios puedan acceder a Internet de forma adecuada.*
- *Convencer a los responsables institucionales de la necesidad de dotar con financiación extra a las bibliotecas para poder asumir el rol.*
- *Establecer las políticas de acceso y uso la red por parte de los usuarios.*
- *Formar personal de las bibliotecas y convencerles de la necesidad y las ventajas que supone asumir este rol. (p.5)*

Se asume que esas serían posibles responsabilidades de muchas, se adiciona a las ya mencionadas los planes de alfabetización tecnológica e informativa a los usuarios que lo requieran a fin de obtener un mayor provecho de los recursos que las bibliotecas ofrecen. La IFLA (2001) (citado por García, 2005) lo ratifica afirmando:

Para sacar partido a las oportunidades que representan las tecnologías de información, es imprescindible que la población esté alfabetizada, que posea nociones de informática y que exista una red de telecomunicaciones segura. El riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella nunca había sido tan grande. (p.4).

La alfabetización informacional y tecnológica son de gran ayuda para reducir la BD, la primera se encarga de garantizar el empleo de técnicas de adiestramiento permitiendo el acceso, recuperación de la información, así como sus fuentes, que sirvan de utilidad al usuario y pueda satisfacer sus necesidades.

García (2004) menciona:

“...esta alfabetización no puede limitarse únicamente a “enseñar a usar”. Esta alfabetización tiene a suponer también una actitud, un comportamiento...” (p.7).

Partiendo de esto el autor quiere decir que con la información que se esté obteniendo, el usuario debe de tener una “*cultura de información*” (García, 2004) de tal manera que se evite ignorar otras culturas ya existentes, en esto también juega un papel importante el bibliotecario ya que debe cumplir el rol como integrador cultural, que le permita al usuario nativo o extranjero sentirse en confianza y garantizarle su derecho a recibir la información que pueda cubrir sus necesidades.

Por otra parte la segunda la alfabetización tecnológica o “*computacional*” (Hernández, 2004) implica impartir conocimientos con la finalidad de manejar y usar las computadoras, programas, y todo lo concerniente a las TIC, a fin de que el usuario pueda obtener el mayor provecho de ellas, según sus requerimientos.

Es importante destacar que ambos planes son parte de las alternativas para reducir la BD, sin embargo no son suficientes, ya que en los países menos desarrollados la problemática radica es en el acceso a los servicios de luz, telecomunicaciones, donde es el origen real de las dificultades de accesibilidad, por tanto se obtiene el campo de acción para actuar y por ende se inicia las soluciones a la problemática real y se estaría empezando a reducir la BD desde otra perspectiva no convencional, pero si con mayor efectividad a largo plazo.

#### **2.4.5. La Biblioteca Pública y las Tecnologías de Información y Comunicación.**

En diversas fuentes consultadas se reconoce la biblioteca como parte de los espacios públicos idóneos para brindar el acceso a las TIC a las poblaciones más necesitadas, de ahí la gran vinculación de ambas, pero para que ellas funciones de manera óptima es necesario crear las condiciones mínimas de infraestructura y de tecnología. Por ello Hernández (2004) hace mención a las acciones a ejercer desde la dirección de la BP:

- *Habilitar espacios para que los usuarios puedan acceder a Internet de forma adecuada.*
- *Convencer a los responsables institucionales de la necesidad de dotar con financiación extra a las bibliotecas para poder asumir el rol.*
- *Establecer las políticas de acceso y uso a la red por parte de los usuarios.*
- *Formar personal de las bibliotecas y convencerles de la necesidad y las ventajas que supone asumir este rol.*

- *Convencer a los bibliotecarios de la necesidad de formar a los usuarios en aspectos computacionales e informacionales.*
- *Proporcionar a los bibliotecarios ayudas para la formación en esta tarea (asistencia a cursos, tiempos para descubrir recursos, etc.)*
- *Reorganizar los espacios, los equipos necesarios y los procesos de trabajo para que esta tarea no suponga una sobrecarga en el trabajo de los bibliotecarios.(p.5)*

De lo mencionado es evidente que para el desarrollo de las TIC y su implementación en bibliotecas; se abarca una serie de cambios importantes, desde el funcionamiento de la institución hasta el que hacer de sus trabajadores, ya que implica no sólo la adquisición de las TIC, sino su administración y que éstas se apliquen y se adapten en beneficio de la población a la cual preste servicios la biblioteca.

Por otra parte Jaramillo y Moncada (2007) reseñan las primeras aplicaciones a las TIC, utilizando el microfilmado, ya que el mismo permitió la conservación y preservación de la información en texto completo, posteriormente aparecieron las bases de datos donde el software Microisis de la UNESCO<sup>1</sup> tuvo un protagonismo de importancia, ya que permitió la automatización de las bibliotecas a nivel latinoamericano.

El Gobierno de Chile a través de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) ha desarrollado un programa de BP desde el año 2005, partiendo de una evaluación, donde se propone una serie de recomendaciones que justifican la necesidad de implementar un programa, donde por un lado las bibliotecas deberán ofrecer información y recursos tecnológicos a sus usuarios

---

<sup>1</sup> Microisis fue creado por la UNESCO. Es un software gratuito que permite manejar un número indefinido de bases de datos con sus respectivos campos y registros, facilitando la recuperación de la información almacenada y la exportación a formatos estándar que permiten el intercambio de datos. Microisis ha evolucionado hasta versiones bajo sistema operativo Windows, conocida como Winisis. (Jaramillo y Moncada, 2007, p.27)

permitiendo el mejor uso (eficacia) y por otro lado debe ser una prioridad del Estado disminuir la BD, para esto recomiendan:

- Dotación de equipos a las bibliotecas públicas
- Aumentar la cobertura geográfica con las TIC
- Incorporar las TIC como recursos esenciales y básicos de las BP, entre otras sugerencias

En el caso de las unidades de información objeto de estudio, se evidencia que las mismas no gestionan sus recursos tecnológicos, ya que figura la imagen de los Infocentros, que si bien brindan acceso a los usuarios a Internet y a planes de alfabetización, no cumple su rol de mejoras en la sistematización de los procesos bibliotecarios; por ende la BP se encuentra en retraso, por lo que se debería de proponer políticas que velen por la automatización de las bibliotecas públicas involucradas en este estudio.

#### **2.4.6. La Alfabetización Informacional (ALFIN) en bibliotecas públicas**

La información es una herramienta democrática de alta potencia, lo que indica que se hace necesario organizarla y gestionarla, donde el objetivo principal está centrado hacia la población, y que la misma pueda hacer uso de la información de una manera óptima y eficaz. Por tal razón para llegar a este nivel, se requiere de habilidades especiales tanto de los facilitadores de la información como de los usuarios que requieren de ella.

Uribe y otros (2007) (citado por Consejo de Cooperación Bibliotecaria (CCB), 2009) define ampliamente ALFIN desde dos perspectivas o sentidos, el proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo o colectivo alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica y utilizando diferentes



estrategias didácticas y ambientales de aprendizaje (modalidad presencial, virtual o mixta). Estas competencias le permitirán, partiendo de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones) y tras identificar sus necesidades de información, utilizando diferentes formatos, medios y recursos (físicos, electrónicos o digitales): poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes roles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional). Finalmente, con todo ese proceso, podrá alcanzarse y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual SI.

Es decir que ALFIN implica de manera integral, gradual, un aprendizaje, desarrollando estrategias de búsqueda, localización, análisis y difusión de la información, que será de base para la creación de un nuevo conocimiento, sin importar los formatos en que se presente la información y el contexto que se aplique el nuevo conocimiento, implica el manejo, acceso y uso de contenidos

La relación de ALFIN con organismos internacionales ha generado una serie de declaraciones de gran importancia que a continuación se mencionan:

- La Declaración de Praga (2003).
- La Declaración de Alejandría: Faros de la Sociedad de la Información: Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo largo de la vida (2005).
- La Declaración de Toledo: Bibliotecas por el aprendizaje (2006)
- Declaratoria de Lima (2009).

Estos documentos generados abarcan propuestas, principios, y medidas a tomar con respecto a ALFIN, de tal manera que se pueda mejorar este programa y que el mismo sea aplicado a las poblaciones y que ellas se puedan acercar a los retos de la SI.

Es importante resaltar que en ALFIN juega un papel importante las TIC, ya que tanto ella como la información van de la mano, porque la tecnología por si sola no es de gran utilidad, es necesario aprender como manejarla y sacarle el máximo provecho. Por tal razón la alfabetización tecnológica se ha desarrollado como parte de la informacional.

Bundy (2000) (citado por CCB, 2009) señala:

Es necesario un reconocimiento por parte de los educadores, bibliotecarios y de los gobernantes, de que la alfabetización informacional, y no solo la alfabetización digital, es la clave educativa de la tan llamada de la sociedad de la información. (p.4.).

Es de vital importancia para la implementación de ALFIN que se disponga un centro de recursos, que tenga capacidad de de prestar apoyo a la enseñanza en el ámbito informacional, incrementando el número de ciudadanos preparados y cualificados para hacer el uso de la información de una manera responsable, óptima y eficiente, independientemente de su edad, género o condición social o religiosa.

Dicho espacio viene a ocupar la BP ya que es el lugar donde se desarrollan de manera conjunta la cultura, el aprendizaje, la información y el conocimiento, esta institución democrática para todos y en esto radica su esencia, tiene el deber de permitir en sus espacios, el apoyo para el aprendizaje informal tanto de niños como de adultos y a su vez desarrollar y aplicar modelos de aprendizaje en bibliotecas públicas.

Es indiscutible la relación existente entre la BP y ALFIN, lo confirman la IFLA/UNESCO, donde en su manifiesto del año 1994 especifica que parte de las misiones de la BP están orientadas al apoyo tanto la educación individual y autodirigida como la educación formal a todos los niveles y a su vez facilitar el desarrollo de habilidades informacionales y digitales.

Por otra parte este mismo organismo (IFLA/UNESCO) en el año 2001 (citado por CCB, 2009) recoge entre las funciones básicas de la BP las siguientes relacionadas con la formación en el manejo de información:

- Atender las necesidades de sus usuarios
- Educación y Formación a lo largo de toda la vida
- Servicios de información..."Formar a todas las edades para que utilicen la información y la tecnología correspondiente"
- Educación de los usuarios. (p.22).

La BP en el contexto de la sociedad de aprendizaje, es el agente proveedor, de recursos como cursos de formación y además contribuye mediante la motivación a la población al aprendizaje en cualquier nivel; de tal manera que se genere la formación continua y se refleje los beneficios de estar alfabetizados en áreas educativas, económicas, sociales, entre otras y en consecuencia se mejore la calidad de vida de la población.

## **2.5. Situación y perspectiva de las TIC (Internet) en Venezuela**

En nuestro país la situación de conexión a Internet lo describe el reciente estudio de la empresa consultora "Tendencias Digitales" donde expresa que un 30,7% (8.713.928 habitantes consultados) de la población venezolana estaba conectada a la red para enero de 2010; otro estudio revela que un 48% de los consultados se conecta a Internet desde sus hogares y un 49% desde los "cyber", mientras la conexión desde los Infocentros representa sólo un 5% de usuarios a la red. Estos resultados reflejan que la preferencia de conectarse

desde el hogar se debe a que los usuarios pasan más tiempo en contacto con la Web sin limitaciones de costo, caso contrario de lo que ocurre en los “cyber” y sitios laborales donde la conexión de Internet desde los puestos de trabajo lo representa un 15% de los consultados.

En cuanto a la conexión de Internet de acuerdo a estratos sociales, la mayoría de usuarios de Internet lo representa las clases D y E representado por un 68,2% de la población; mientras los estratos A y B lo componen un 4,1% y el C 27,7%. Cabe destacar que no se debe confundir estos resultados con el nivel de penetración de Internet entre los venezolanos, porque las clases D y E son las que menos participan en este indicador. (Tendencias Digitales, 2010).

Otro análisis de interés acerca de Internet en Venezuela según los estudios de Tendencia Digitales (2010), que la penetración a la Web alcanza el 30,71% para el 2009, donde nuestro país (Venezuela) ocupa el cuarto lugar con mayor penetración a Internet, después de Chile, Argentina y México; se prevé que la penetración nacional de Internet llegue a un 53,5%.

Carlos Jiménez (2010) director de Tendencias Digitales expresa que el Internet tiene un crecimiento interanual aproximado del 30% en Venezuela, cifra bastante optimista en comparación con otros países, pero hay que seguir en alerta ya que si se aumentara el ingreso per cápita, hubiera una política para el acceso de Internet en los colegios públicos y se divulgara información sobre el uso de la red y para el año 2012 podría tenerse un 50% (15.000.000 de habitantes) de la población conectada.

## **CAPÍTULO III: ÁMBITO INSTITUCIONAL: SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

### **3.1. Reseña**

El Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicios Bibliotecarios (IABNSB) como señala su Ley de Creación y su Reglamento Orgánico (Nº 136 de fecha 22 de mayo de 1974); es el promotor de un Sistema Nacional de Bibliotecas e Información, Humanística, Científica y Tecnológica.

En concordancia con este último objetivo, Biblioteca Nacional ha establecido mediante acuerdos con institutos del sector público y privado, alcaldías y gobernaciones de estado el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, actuando como núcleo coordinador.

Éste Sistema está integrado por 727 Servicios Bibliotecarios, organizado en 24 Redes Estadales Públicas (una red por estado), de las cuales 4 se han constituido en Institutos Autónomos de Bibliotecas Públicas e información estadales (Mérida, Nueva Esparta, Miranda y Lara). Las otras redes funcionan como dependencias adscritas a las Secretarías de Cultura o Educación de las Gobernaciones de los Estados. A su vez la Biblioteca Nacional como ente normativo, que además que controla administrativamente la Red del Área Metropolitana de Caracas con 42 servicios bibliotecarios. (IABNSB, 2010).

### **3.2. Red de Bibliotecas Públicas del Área Metropolitana de Caracas**

Esta red se funda tiempo después de la creación del IABNSB en el año 1977; posterior al establecimiento de bases jurídicas y organizacionales que permitieron el desarrollo de las redes de bibliotecas públicas en entidades federales. Esta red cubre el Área Metropolitana de nuestra ciudad capital, cuenta con 42 servicios bibliotecarios que incluyen:

- Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” (Sede: El Conde y San Francisco).
- 26 bibliotecas públicas
- 14 salones de lectura.

Dicha red está dividida por municipios (Baruta, Chacao, Libertador, Sucre, El Hatillo, en los cuales las bibliotecas están clasificadas por zonas).

La Red Metropolitana de Caracas no depende de gobernaciones o alcaldías, a diferencia de las redes estatales; sino que es controlada directamente por el IABNSB

La organización, establecimiento y control de sus servicios bibliotecarios están a cargo de la Dirección de la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas, su encargado es el Sr. Bladimir Quintana.

Desde el punto de vista de su concepción cada biblioteca pública debe responder a las necesidades e intereses generales de información y conocimiento de los distintos sectores de la población como contribución al mejoramiento de su calidad de vida y al logro de una mayor participación en las actividades comunitarias. Tiene como norte promover la lectura e investigación, al brindar a los venezolanos un servicio de calidad y eficiencia, así como facilitar el acceso al conocimiento.

### **3.3. Servicios Bibliotecarios de la Red Metropolitana**

#### **3.3.1. Objetivo:**

Ofrecer al público un conjunto de servicios concebidos y organizados para satisfacer y estimular las necesidades de información de los usuarios.

### **3.3.2. Funciones de las bibliotecas adscritas**

- Recopilar y seleccionar la información necesaria para satisfacer las necesidades de información del ciudadano.
- Organizar la información de tal manera que pueda ubicarse oportunamente en respuesta a una solicitud.
- Difundir la información y prestar los servicios que ofrece la biblioteca a todos los ciudadanos.
- Estimular el uso y la interpretación de la información mediante la guía a los usuarios, la publicidad, exhibiciones de listas de obras de lectura, etc.
- Promover y participar activamente en la realización de programas culturales, puntos de encuentro y reflexión para la comunidad.
- Estimular el hábito de la lectura en los diferentes usuarios, especialmente en los niños, niñas y adolescentes partiendo de la premisa que establece que en los primeros años es cuando se desarrolla las habilidades de lecto – escritura. (IABNSB, 2008)

### **3.3.3. Servicios que ofrecen**

Infocentro, préstamo circulante, promoción de lectura, servicios de préstamo en salas: sala general, sala de referencia e información y sala del niño y niña y adolescente (antigua sala infantil), espacios para las reuniones de las distintas misiones creadas por el actual gobierno, entre otros.

### **3.4. Bibliotecas objeto de estudio**

Dependiente de la Red Metropolitana de Caracas. Se seleccionaron 4 bibliotecas del este de la capital, las cuales se describen a continuación:

#### **3.4.1. Biblioteca Pública “Paúl Harris”**

La Biblioteca Paúl Harris, ubicada en la av. Santiago de León, Plaza Lino Clemente, Urb. La California Norte debe su nombre Paul Harris, el cual era miembro del Rotary Club Internacional y para rendir homenaje a su memoria, los Rotarios de Venezuela quisieron regalarle a la comunidad una biblioteca, así que para el 3 de julio de 1963 y con sede en una quinta ubicada entre la calle Roma y Bruselas de la California Norte, con una colección de 1.300 volúmenes, con un personal de dos técnicos en Bibliotecología y un auxiliar de biblioteca, se inaugura bajo la tutela de Dr. Alfredo Acuña y Hans Newman, y comienza a funcionar la biblioteca. Posteriormente se reinaugura en su nueva sede por el Dr. Rafael Caldera, presidente de Venezuela, el 6 de septiembre de 1969, construida gracias a la labor del Dr. Acuña en terrenos cedidos a la Fundación Paúl Harris, por el Concejo Municipal del Distrito Sucre. El material bibliográfico y mobiliario para la organización en la nueva sede, fueron donados por el Instituto Nacional de Cultura y Bellas Artes (INCIBA) y otras instituciones, posteriormente pasa a formar parte de la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas hacia el año 1976 y su mantenimiento y desarrollo quedó en manos del Estado, a través del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Redes de Bibliotecas Públicas.

Actualmente pertenece a los Servicios Bibliotecarios de la Red Metropolitana, la BP “Paul Harris” presta de manera eficiente los servicios de préstamo circulante, de sala, Infocentro, actividades culturales; salvo a que los procesos técnicos y trámites de consulta no está automatizados, no posee un catálogo en línea y en consecuencia la consulta de las fuentes es mediante estantería abierta con la asesoría del bibliotecario, posee amplios espacios



donde se ubican las salas de referencia, general, y del niño, niña y adolescente (anteriormente llamada sala infantil).

Cuenta con un recurso humano de 8 bibliotecarios, 3 vigilantes y 1 personal de mantenimiento. El horario de atención al público es: martes a sábado, de 9:00 am a 5:00 pm. (BP “Paul Harris, 2009”).

### **3.4.2. Biblioteca Pública “Raúl Leoni”**

La Biblioteca Pública “Raúl Leoni” se encuentra ubicada la Calle Carúpano con Av. El Morao. Parque Santa Ana, de la Urbanización el Cafetal. Es una institución pública dependiente del IABNSB-Ministerio de Cultura, su objetivo principal es la promoción de la lectura y atender completamente gratis a todas las comunidades, instituciones educativas, grupos organizados, que requieran de sus servicios, ofreciendo apoyo y material bibliográfico y no bibliográfico que posee, para educarse, recrearse e informarse, de acuerdo a sus necesidades o intereses.

Esta institución fue inaugurada el 27 de julio de 1977 con una dotación bibliográfica de 8.000 volúmenes, para este mismo período se firmó el acta que convirtió a Biblioteca Nacional en el Instituto Autónomo y de Servicio de Bibliotecas ya que esta permitiría a Biblioteca Nacional ejercer una función muy importante de coordinación y formular la política a nivel nacional de los servicios bibliotecarios. Las bibliotecas son servicios que en principio controlan, dan acceso y organizan la información, desarrollan actividades culturales para niños, jóvenes y adultos que sirven para la formación de buenos ciudadanos.

Los servicios que presta son: préstamo de sala, circulante, Infocentros, sus instalaciones son cedidas para que los estudiantes del Liceo Alfaro Zamora reciban clases de informática, promoción de actividades culturales, entre otros.

Posee amplios espacios donde se encuentran la sala de referencia, general y la de niño, niña y adolescente (anteriormente sala infantil).

Cuenta con un recurso humano de 6 bibliotecarios, 3 vigilantes y 1 personal de mantenimiento. El horario de atención al público es: lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (BP “Raúl Leoni”, 2009).

### **3.4.3. Biblioteca Pública “San José de la Urbina”**

La Biblioteca Pública “San José de la Urbina” queda ubicada en el Barrio San José de la Urbina. Petare.

En 1973, en el barrio San José de la Urbina, funcionaba una casita de techo de zinc donde en proporciones mínimas se canjeaban libros y se ofrecía el pequeño recinto como sala de lectura, el ejecutor de esta idea el Sr. Bruno Renaud utilizaba para esta actividad el programa “Cajas Viajeras de Libros”, proporcionado y promovido por el Banco del Libro. A partir de 1975, este servicio fue avalado por esta institución, la cual comenzó a reconstruir el local para adaptarlo a las necesidades de una biblioteca, el 7 de marzo de 1976, se hace realidad la solución a una necesidad sentida por la población de disponer un servicio bibliotecario de calidad y en una mejor sede.

Durante los 2 años de construcción de este proyecto, el Banco del Libro prestó sus servicios al barrio con uno de sus Bibliobuses (Bibliotecas Móviles) hasta que la biblioteca comenzó a funcionar con una dotación de 3.000 libros, la cual ha ido creciendo progresivamente.

Actualmente cuenta con las salas de referencia, general y la del niño, niña y adolescente, distribuidas en 2 plantas; presta los servicios de préstamo circulante, de sala, apoyo a las misiones y consejos comunales, no poseen

Infocentros y se observa la carencia de usuarios a las instalaciones en las reiterativas visitas que se realizaron.

Cuenta con un recurso humano de 4 bibliotecarios y 1 personal de mantenimiento. El horario de atención al público es: martes a sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (BP “San José de la Urbina”, 2009)

#### **3.4.4. Sala de Lectura “José Félix Ribas”**

La Sala de Lectura “José Félix Ribas”, ubicada en el Barrio José Félix Ribas, módulo de Fundacomún, zona 6, Petare; fue fundado el 25 de marzo de 1982, por la Biblioteca Nacional en convenio con FUNDACOMÚN; como un homenaje al prócer venezolano José Félix Ribas, líder de la Batalla de la Victoria, con el fin de darle apoyo a la lectura y un mejor servicio a esa comunidad de bajos recursos.

En sus primeros años la biblioteca fue dirigida por Linda Díaz; acompañada de Nelson Aponte. En la cual su labora bibliotecaria se caracterizó por las actividades dirigidas a niños y niñas, fomentando el valor por la lectura y el amor por los libros. Posteriormente se incorpora al equipo de trabajo William Varela como encargado de la sala para niños y niñas.

En el año 1987, después cinco años de gestión bibliotecaria fallece Linda Díaz, asumiendo temporalmente la dirección Nadia Fernández; hasta que se decide colocar al Sr. William Varela por su desempeño en el trabajo Comunitario.

A lo largo de los años la Sala de Lectura “José Félix Ribas” ha tenido un valioso recurso humano, dando aporte significativos en las distintas salas que la componen, una de ellas es Martha González, quien estableció alianzas con las escuelas de la zona, realizó un trabajo de promoción de lectura muy

reconocida, posteriormente se van incorporando la capacitación de amas de casa, personas de la comunidad, actividades culturales, formando así el grupo de teatro, entre muchos logros

Durante toda la gestión de la biblioteca se han desarrollado actividades con el apoyo de diferentes instituciones tales como: Casa de los niños “Arcoiris”, SANIDAD, Ateneo de Petare, Banco del Libro, Ases de Venezuela; las cuales tienen como objetivo: brindar apoyo en la formación (capacitación) de las comunidades, además de atender niños, niñas y adolescentes.

Actualmente cuenta con las salas de referencia, general y la del niño, niña y adolescente, distribuidas en pequeñas áreas; presta los servicios de préstamo circulante, de sala, apoyo a las misiones y consejos comunales, no poseen Infocentros y se observa la carencia de usuarios a las instalaciones en las reiterativas visitas que se realizaron.

Cuenta con un recurso humano de 3 bibliotecarios y 1 personal de mantenimiento. El horario de atención al público es: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (SL “José Félix Ribas”, 2009).

### **3.5. Fundación Infocentro**

En el año 2007 se crea la Fundación Infocentro instituida por Decreto Presidencial No. 5.263, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.648 de fecha 20 de Marzo de 2007.

#### **3.5.1. Antecedentes**

Tiene como antecedente el Decreto 825 promulgado en el año 2000, que en su artículo 1 declara:

“...el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”.

El Programa Infocentro surge, en ese entonces, como una estrategia del Gobierno Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, a fin de garantizarle acceso a sectores populares a las TIC, básicamente Internet, e impulsar y fortalecer los procesos de organización y desarrollo de las comunidades.

La etapa I consistió en la instalación de 222 infocentros a nivel nacional para septiembre de 2000, esto con la finalidad de sustentar el decreto 825.

Para el año 2003 se crea en el Centro Nacional de Tecnologías de Información, el Programa de Gerencia Social del Conocimiento y se inicia un redireccionamiento de los infocentros, con el fortalecimiento de la integración de las comunidades y las diferentes instancias e instituciones de gobierno, que comprende la etapa II, en la cual se instalaron 97 infocentros. (Fundación Infocentro, 2008).

El Programa durante el 2006 plantea la transferencia de la gestión de los infocentros a las comunidades organizadas, mediante el desarrollo de sus capacidades y el fortalecimiento de las habilidades y destrezas para el dominio y aprovechamiento de las instalaciones y la plataforma tecnológica disponible en los infocentros, en ese mismo año se instalan 318, comprendiendo la etapa III. De esta manera, dentro de las iniciativas del Programa Municipio Innovador y Misión Ciencia, ambos del Ministerio del poder popular para Ciencia y Tecnología (actualmente Ministerio del Poder Popular de Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias) se incrementa la instalación de infocentros en el territorio nacional, uniendo esfuerzos, acciones y recursos institucionales,

respondiendo de esta manera a la inclusión de amplios sectores de la población. Para el año 2008 se cuenta con 637 infocentros en todo el país.

Para el año 2007 el Ministerio del Poder Popular de Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias propone continuar con el Programa, mediante la creación de la Fundación Infocentro. Se plantea una nueva visión, la cual promueve la participación activa de las comunidades en los infocentros y su apropiación social por parte de éstas, como condición para alcanzar la sustentabilidad de los mismos y garantía de su rol al servicio de las organizaciones sociales. (Fundación Infocentro, 2008).

Las líneas generales de la Fundación Infocentro, los programas y proyectos deben inscribirse en el marco de los principios y lineamientos fundamentales expresados en el Proyecto Nacional Simón Bolívar, el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología y los Programas del Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología.

### **3.5.2. Razón de ser de la Fundación Infocentro: Misión y Visión**

#### **3.5.2.1. Misión**

Fortalecer el poder comunal mediante la apropiación de las TIC por las comunidades populares, impulsando la creación y consolidación de espacios tecnológicos comunitarios que faciliten la transferencia de saberes y conocimiento, promoviendo las relaciones de solidaridad, cooperación y articulación y el desarrollo de redes sociales, así mismo el documento “Fundación Infocentro: Razón de ser , Estrategias y planes” (2008) expresa que:

- La Fundación Infocentro es una organización orientada al cambio y la innovación tiene como principio fundamental de acción el acompañamiento presencial en el seno de las comunidades que

debe conjugarse con un profundo respeto a los saberes populares y al mismo tiempo incorporar nuevos conocimientos, soportándose en las plataformas de las TIC y a través de una didáctica basada en el diálogo.

- Los servicios que ofrecen los espacios sociotecnológicos son de alta calidad, pertinentes a las necesidades, de fácil uso y acceso a las comunidades-usuarios.
- La Fundación Infocentro conforma un equipo humano de alto desempeño comprometido con el desarrollo e inclusión de amplios sectores de la población en el marco de la construcción de un proyecto de país socialista, soberano e independiente en materia científica y tecnológica.

### **3.5.2.2. Visión**

Señala el mismo documento que los Infocentros deberán ser testigos de la explosión del Poder Popular apalancada en los infocentros autogestionados como núcleos aglutinadores de las actividades comunitarias en los sectores populares del país (atendiendo las líneas gubernamentales actuales).

De esta forma el Estado espera lograr que los infocentros sean espacios tecnológicos comunitarios que contribuyan a la inclusión de estos amplios sectores de la población en el uso de las tecnologías de información y comunicación, y que éstas se conviertan en herramientas para el desarrollo local de las comunidades, de sus unidades productivas y par afianzar su organización y la conformación de las redes sociales, en el proceso de fortalecimiento del poder para el pueblo.

### **3.5.3. Objetivos estratégicos de la Fundación Infocentro**

La acción de la Fundación Infocentro se presenta en cinco grandes líneas:

#### **3.5.3.1. Crecimiento y consolidación de espacios tecnológicos comunitarios**

Abarca el crecimiento y consolidación en lo referente a la infraestructura, a lo tecnológico y al recurso humano de los espacios tecnológicos comunitarios. Estos espacios se crean en torno a los infocentros, infomóviles, infolanchas (en proyecto) e infopuntos institucionales y sociales.

La sustentabilidad refiere el documento no sólo a su viabilidad financiera o presupuestaria. Para que las actividades de un infocentro sean duraderas y viables, se tiene que tener en cuenta el contexto social y cultural, involucrar el sentido de pertenencia por parte de la comunidad hacia el centro tecnológico, a fin de garantizar de manera más activa y segura su continuidad.

Este lineamiento abarcan los siguientes aspectos:

- Instalación, mantenimiento, fortalecimiento e innovación de la infraestructura física de los infocentros, infomóviles e infopuntos.
- Instalación, mantenimiento, fortalecimiento e innovación de la infraestructura tecnológica de los infocentros, infomóviles e infopuntos.
- Fortalecimiento del rol de los coordinadores regionales, coordinadores estatales, promotores de la red móvil y facilitadores de los infocentros. (Fundación Infocentro, 2008)



### **3.5.3.2. Formación Socio-tecnológica, con valores socialistas**

Atendiendo a la política de Estado, todos los infocentros deben constituirse en espacios para la formación, tanto en el área de las TIC, como también en la formación de valores en la cultura, en lo político, entre otros. El programa Infocentro atiende a ambas dinámicas, otorgándole a los procesos formativos y de capacitación un lugar de primer orden de importancia. Por un lado, los procesos de alfabetización tecnológica, de capacitación en TIC dirigidos a las comunidades atendidas así como a los facilitadores, se correspondería con una primera dimensión, relacionada con la adquisición de aprendizajes hoy vitales para el ejercicio de la participación y el protagonismo popular. También los infocentros pueden ser utilizados como aulas virtuales y reales, para el estudio y la formación de otros contenidos importantes. Una segunda dinámica, es como los infocentros se convierten en espacios que contribuyan con la sistematización de las prácticas del pueblo como fuente de la nueva cultura.

En esta línea involucran cuatro aspectos:

- Alfabetización tecnológica.
- Producción audiovisual y multimedia.
- Formación de los facilitadores y activistas comunitarios: aprender a enseñar.
- Capacitación para el trabajo: la escuela de tecnólogos comunitarios. (Fundación Infocentro, 2008)

### **3.5.3.3. Apropiación de las tecnologías por las comunidades**

Esta línea de acción tiene que ver con la promoción de la comunicación para el fortalecimiento del poder popular, comprende dos aspectos:

- Las comunidades produciendo sus contenidos
- Divulgación de la producción audiovisual. (Fundación Infocentro, 2008)

Todo dentro del programa nacional que el Estado propone en dicho documento.

#### **3.5.3.4. Desarrollo y articulación de las redes sociales**

Trata de la creación y mantenimiento de redes soportadas en las TIC. Ello requiere de eventos que avancen hacia la conformación de las redes sociales. La articulación con las redes de innovación productivas, núcleos de desarrollo endógenos, centros de formación socialistas para el Estado, constituye una tarea de alta prioridad, ya que con ello se pretende la transferencia de experiencias, coordinación e integración en diversos dominios: social, técnico, educativo y de gestión. (Fundación Infocentro, 2008).

#### **3.5.3.5. Fortalecimiento Institucional**

La propuesta plantea como puntos para ejecutarse de manera exitosa estos cinco aspectos:

- Visibilidad de las acciones de la Fundación
- Articulación con otros entes del MPPCT y otros entes del Estado
- Fortalecimiento de la plataforma tecnológica central de la Fundación
- Formación de talento humano
- Seguimiento y control de las acciones de la Fundación y formulación de indicadores de impacto. (Fundación Infocentro, 2008)

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1. Consideraciones Generales**

La metodología que se aplicó consta del arqueo de fuentes documentales las cuales sustentaron la investigación, aunado a ello se diseñó tres (3) instrumentos de recolección de datos, que permitieron conocer la situación real de las siguientes bibliotecas públicas: Biblioteca Pública “Paul Harris”, Biblioteca Pública “San José de la Urbina”, Biblioteca Pública “Raúl Leoni” y la Sala de Lectura “José Félix Ribas”, dotación tecnológica, acceso a Internet, habilidades en las TIC tanto de sus empleados como de sus usuarios, entre otros detalles, para tal fin se ha previsto cuatro (4) fases.

### **4.2. Tipo y diseño de Investigación**

Esta investigación de acuerdo al problema planteado y en función de sus objetivos, constituye un estudio de tipo factible (investigación - acción) definida por Vidal y Rivera (2007) como *“una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar”*. Es un método muy aplicado en los procesos de transformación actuales, para estudiar, controlar y alcanzar las modificaciones deseadas en el entorno social de aplicación. Y constituye una importante alternativa en los métodos de investigación cualitativa, muy aplicado en entornos académicos donde existe una fuerte vinculación de la teoría con la práctica, donde se producen un conjunto de espirales cíclicas de planeamiento, acción, observación y reflexión que son consustanciales a las aproximaciones sucesivas en que se convierte la solución del problema. Dicho estudio es sustentado en una investigación documental porque se apoya en las consultas bibliográficas, así como un estudio de campo, ya que vincula la aplicación de instrumentos con la finalidad

de recolectar de datos en forma directa con la muestra, permitiendo visualizar la situación actual de las unidades de información objeto de estudio. El diseño de investigación se sustentó en la revisión de fuentes documentales básicas, que permitieron darle bases teóricas, orientando el sentido de esta investigación. Por otra parte, se elaboraron los instrumentos de recolección de datos, donde los mismos fueron aplicados a la muestra seleccionada a través de cuestionarios, los cuales fueron probados previamente; de tal manera se pudo obtener datos e información con mayor precisión. Aunado a lo anterior, las observaciones directas por parte del investigador a los sitios previstos (seleccionados previamente), sumando otros instrumentos adicionales que fueron de gran utilidad en el momento de obtener aportes significativos en esta investigación que hizo posible el desarrollo del diseño metodológico.

### **4.3. Fases de la Investigación**

Para el desarrollo de esta investigación se trabajó en cuatro fases, que a continuación se explican:

#### **4.3.1. Primera fase**

Se inició una exhaustiva revisión bibliográfica sobre los temas objeto de estudio, así como de experiencias similares tanto nacionales como internacionales, se compiló la información referida al tema y su contexto, abarcando desde el origen de la Sociedad de la Información, definiciones de Brecha Digital, Biblioteca Pública, Tecnologías de Información y Comunicación; evolución de la Biblioteca Pública, Programa ALFIN entre otras temáticas de interés. Por otra parte se realizó visitas de observación a las unidades de información (previamente seleccionadas) de tal manera de conocer su origen, historia, ubicación geográfica, funcionamiento, así como datos de interés, donde las mismas fueron de gran aporte para llevar a cabo esta investigación.

### 4.3.2 Segunda fase

Diseño de los instrumentos y selección de la muestra.

Población estudio: las bibliotecas públicas de la zona este de Caracas, comprendidas por once unidades de información, según el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, distribuidas entre los municipios Sucre, Chacao, Baruta y el Hatillo.

Muestra de estudio: Primeramente se pensó en estudiar once bibliotecas que componen la zona este de la Red Metropolitana pero a razones de ubicación, acceso, tiempo y horario se procedió a seleccionar una muestra más reducida de cuatro unidades de información en distintas parroquias del Este, de Caracas; tomando como muestras: Biblioteca Pública “Paul Harris”, Biblioteca Pública “San José de la Urbina”, Biblioteca Pública “Raúl Leoni” y la Sala de Lectura “José Félix Ribas”. Esta selección respondió a la búsqueda de la puerta en marcha de los programas en bibliotecas públicas en zonas de diversos estratos socio – económicos (D/E/C/B) y la ubicación geográfica y de varios niveles socioeconómicos.

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos que permitieron elaborar un diagnóstico a través de un instrumento de observación a fin de revisar con detalle las condiciones de las bibliotecas públicas.

Posteriormente se trabajó con dos muestras, la primera corresponde al personal que labora en las cuatro bibliotecas estudiadas y la segunda corresponde a los usuarios, donde se aplicaron cuestionarios distintos, con la finalidad de conocer sus habilidades informativas y tecnológicas. (Véase anexos 2, y 3).

A continuación se detallan dichas muestras:

Población de estudio: los empleados de las bibliotecas públicas objeto del estudio: Biblioteca Pública “Paul Harris”, Biblioteca Pública “San José de la Urbina”, Biblioteca Pública “Raúl Leoni” y la Sala de Lectura “José Félix Ribas”, con el fin de conocer, capacidades y destrezas para que los trabajadores puedan interactuar con la información en un ambiente tecnológico.

Muestra de estudio: se aplicó el instrumento (cuestionario) al personal que labora en las cuatro unidades de información a estudiar.

Población de estudio: los usuarios de las bibliotecas públicas objeto del estudio: Biblioteca Pública “Paul Harris”, Biblioteca Pública “San José de la Urbina”, Biblioteca Pública “Raúl Leoni” y la Sala de Lectura “José Félix Ribas”, con el fin de conocer sus capacidades y destrezas para que los usuarios puedan interactuar con la información en un ambiente tecnológico.

Muestra de estudio: se aplicó el cuestionario a un grupo de cuarenta (40) usuarios de forma aleatoria, para un total aproximadamente de ciento sesenta (160) usuarios en las cuatro bibliotecas seleccionadas, se toma esta muestra con la finalidad de obtener un cantidad equilibrada; en vista de que las estadísticas de usuarios que asisten por cada unidad de información representan y reflejan datos muy variados entre ellas, en cuanto a la vigencia de la información, veracidad de la misma, finalidad del uso de las instalaciones, entre otras.

#### **4.3.3 Tercera fase**

Incluye la recolección, análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos a las muestras seleccionadas. La misma fase se compone de dos (2) momentos:

#### **4.3.3.1. Instrumentos de Recolección de datos**

Según a los objetivos planteados en esta investigación, y de acuerdo a su naturaleza de estudio, se planteó el diseño de cuestionarios, y cualquier otro instrumento que nos permitieran recaudar los datos más evidentes, información de relevancia en las unidades de información objeto de estudio, a fin de visualizar la situación actual de ellas con respecto al uso de las TIC y a planes de alfabetización informativa y tecnológica, aplicación de las políticas, disponibilidad de equipos, entre otros aspectos.

#### **4.3.3.2. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos**

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procedió a organizar los datos obtenidos tanto a nivel cualitativo como cuantitativo que permitieron el análisis de la situación actual de las unidades de información y en consecuencia se emitieron comentarios finales de los resultados obtenidos y se procede con las recomendaciones relativas al tema de investigación en el ámbito estudiado. Se presentan una serie de cuadros y gráficos relativos a la data recogida y se emitan algunas consideraciones al respecto.

#### **4.3.4 Cuarta fase**

Interpretación de los datos, conclusiones y recomendaciones sustentadas en el logro de los objetivos propuestos.

Se intenta dar respuesta a los objetivos previstos y analizar en estos casos estudiados si la BP (área estudiada) se comporta como agente de inclusión al acceso y uso de las TIC.

Esta fase permitió la integración de los aspectos teóricos, los análisis cuantitativos y cualitativos de las bibliotecas estudiadas y la revisión de propuestas inherentes al tema objeto de estudio, partiendo de los resultados obtenidos en la investigación de cada unidad de información participante, las conclusiones, recomendaciones, que puedan contribuir al desarrollo de políticas públicas en esta materia que contribuyan a disminuir la brecha digital, finalmente se incluye las fuentes consultadas y los anexos.



## CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se expone, los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados con la finalidad de obtener un diagnóstico general de las unidades de información vinculadas a esta investigación y los cuestionarios aplicados a los empleados y usuarios , para ello se plantea cuadros informativos y gráficos , a fin de analizar los datos arrojados.

### 5.1. Primer instrumento de recolección de datos: Aplicado a las cuatro (4) bibliotecas públicas; análisis general de los resultados para un estudio comparativo

**Cuadro Nº 1 “Diagnóstico de cuatro bibliotecas, 2010”**

Bibliotecas	Nro. de Empleados	Equipos Tecnológicos	Infocentro	Estadística de Usuarios	Colección
<b>BP “Paul Harris” La Urbina</b>	8 bibliotecarios, 3 vigilantes 1 mantenimiento	3 computadoras de data vieja, 1 computadora nueva, 1 televisor y 1 DVD	Si Nº de equipos 8  En BP	1927 usuarios trimestre 2009 (Mar-Abr-May)	8.500 títulos – 14.000 ejemplares (Datos 2008)
<b>BP “San José de la Urbina” Petare</b>	4 bibliotecarios 1 mantenimiento	1 computadora (dotada en mayo 2008)	No	600 usuarios (Mes de Feb 2009)	6.000 títulos (Datos 2009)
<b>BP “Raúl Leoni” El Cafetal</b>	6 bibliotecarios, 3 vigilantes, 2 mantenimiento	5 computadoras, 2 impresoras y 1 escáner (dañados)	Si Nº de equipos 10  En BP	5.894 usuarios (1 semestre 2009)	12.908 títulos – 20.187 volúmenes (Datos 2007)
<b>SL “José Félix Ribas” Petare</b>	3 bibliotecarios 1 mantenimiento	1 Computadora (dotada en mayo 2009)	No	1924 usuarios (1 semestre 2009)	3.980 títulos – 6.093 volúmenes (Datos 2008)

**Fuente:** Propia. *“La Biblioteca Pública como agente de inclusión al acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación”*. EBA, UCV 2010.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Nota: Hemos considerado para efectos de este trabajo, el término “Bibliotecario” para designar a todo el personal que ejerce funciones competentes a dicha profesión en las bibliotecas estudiadas.

**Comentario:** al observar las cuatro bibliotecas estudiadas podemos primeramente darnos cuenta del tipo de biblioteca, la ubicación geográfica y socioeconómica, señalando a la BP “San José de la Urbina” (Petare) y la SL “José Félix Ribas” (Petare), ambas ubicadas en áreas deprimidas o de sectores socioeconómicos “D” y “E”, donde sus condiciones de infraestructura y de dotación tecnológica de los centros son insuficientes, sumado a la carencia del servicio de Infocentro y la poca afluencia de usuarios; caso distinto de las bibliotecas “Raúl Leoni” (El Cafetal) y “Paul Harris” (La California), las cuales gozan de mejores condiciones de infraestructura y de tecnología (computadores y otros equipos), mejor dotación de colecciones y ofrecen el servicio de Infocentro, su flujo de usuarios es considerable y se ubican en sectores de clase media. La deficiencia en común de los cuatro servicios bibliotecarios estudiados lo constituyen la ausencia de procesos bibliotecológicos automatizados y la ausencia de profesionales en el área de bibliotecología.

Este panorama descrito evidencia las condiciones de exclusión de las poblaciones ubicadas en sectores menos favorecidos, caso contrario a los sectores de clase media; ante esta situación se hace necesaria la planificación para canalizar ante IABNSB las acciones pertinentes que promuevan soluciones a fin de garantizar el acceso y uso de las TIC a la población de estos estratos y se mejoren las condiciones y los servicios en las bibliotecas públicas.

## **5.2. Segundo instrumento de recolección de datos: Aplicado a los empleados de las bibliotecas; análisis general de los resultados**

### **5.2.1. Biblioteca Pública “Paúl Harris”**

El recurso humano dedicado a prestar servicio en las distintas salas lo componen 8 empleados; de los cuales 2 son profesionales en el área de

Bibliotecología, y todo el personal ha recibido cursos de capacitación por parte de Biblioteca Nacional.

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario reflejan que el 50% del personal que labora posee conocimientos sólidos de las TIC y sus bondades, además de habilidades en la búsqueda de la información; mientras el otro 50% manifestó usar con poca frecuencia Internet y desconocer el manejo de diversas herramientas tecnológicas.

Cabe destacar que el 100% de los bibliotecarios encuestados admitió haber realizado cursos sobre Internet, computación e informática, y las razones para usar Internet son básicamente actualización personal de conocimientos, cosas de interés personal y sus las dificultades en la búsqueda de información se basan en el costo y reconocimiento de fuentes confiables.

Es importante destacar que las bibliotecas estudiadas no disponen de procesos técnicos automatizados (catálogos, bases de datos, etc.), y que su relación con los Infocentros no garantiza el uso de las TIC en estas bibliotecas.

### **5.2.2. Biblioteca Pública “San José de la Urbina”**

El personal lo componen 4 bibliotecarios los cuales todos pertenecen a otras profesiones menos a Bibliotecología; no obstante todos han recibido cursos de capacitación por parte de Biblioteca Nacional.

El 100% del personal reconocieron la importancia de las TIC en los procesos administrativos y bibliotecarios; el 75% representada por 3 empleados dijo no saber manejar las herramientas tecnológicas e informacionales; con excepción de 1 persona de los entrevistados que representa el 15% de la muestra. Por otra parte el 100% de los entrevistados manifestaron que las razones que motivan el uso de Internet fueron actualización personal de

conocimientos y fines investigativos; las dificultades que enfrentan en su uso radican en no manejar otras herramientas tecnológicas

Esta unidad de información todavía tiene procesos manuales cuenta sólo con una computadora sin acceso a Internet.; además no posee Infocentro. Se sugiere que se cree un plan de acción a fin de canalizar a través de la “Fundación Infocentro” la dotación tecnológica necesaria para que esta pueda servir a los diversos sectores adyacentes de esta biblioteca.

### **5.2.3. Biblioteca Pública “Raúl Leoni”**

La compone un total de 6 bibliotecarios de los cuales ninguno manifestó ser del área de Bibliotecología; sólo con cursos de capacitación impartidos por Biblioteca Nacional.

En esta unidad de información el 100% de los empleados muestran conocimientos sólidos de TIC y sus bondades, las razones que los motiva en el uso de Internet son con fines de investigación y actualización personal de conocimientos; por otra parte las dificultades presentadas son la búsqueda de palabras por clave, escasos documentos confiables, y la publicidad emergente que aparece en la Web.

Esta biblioteca posee Infocentro; no obstante los procesos técnicos de la biblioteca no son automatizados; y no se saca provecho del personal con el que se cuenta.

### **5.2.4. Sala de Lectura “José Félix Ribas”**

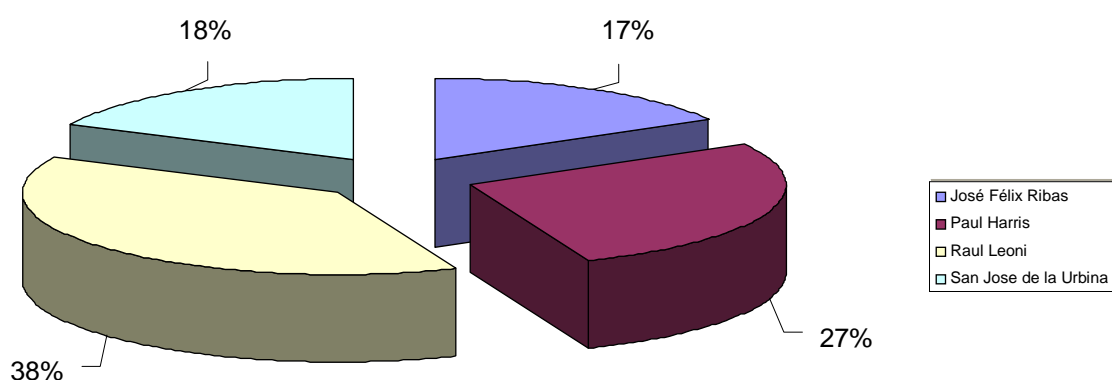
El recurso humano que lo compone son 3 bibliotecarios de especialidades distintas a Bibliotecología con cursos de capacitación dictados por Biblioteca Nacional

Cabe destacar que el 100% de los empleados (3 encuestados) poseen pocas habilidades en el manejo y uso con las herramientas tecnológicas; las razones que motivan al uso de Internet de el 100% de los bibliotecarios son de interés investigativo, personal, actualización de conocimientos y las dificultades que señalan son: la búsqueda por palabras clave y el reconocimiento de fuentes confiables.

Al igual que las otras bibliotecas seleccionadas, esta no escapa de la situación de sólo disponer de los procesos manuales, así como la falta de un Infocentro. Es necesario y evidente canalizar ante la instancia pertinente las fallas que pueda tener esta unidad de información en cuanto a su dotación tecnológica que permita la automatización de los procesos; así como brindar a la comunidad un lugar de conexión a Internet y planes de alfabetización tecnológica.

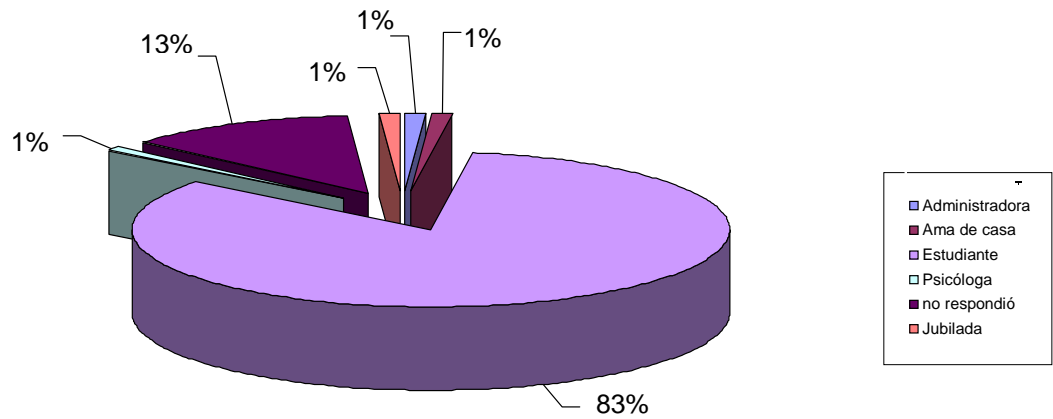
### 5.3. Tercer instrumento de recolección de datos: Aplicado a los usuarios de las bibliotecas; análisis general de los resultados

**Gráfico N° 1**  
**Cuestionarios aplicados por Bibliotecas Públicas,**  
**zona Este de Caracas, 2010**



Podemos observar en el gráfico N° 1 que no pudo trabajarse con la muestra propuesta y deseada; la cual estaba basada en 40 cuestionarios por cada biblioteca para un total de 160 instrumentos a ser estudiados, a pesar que se realizaron reiteradas visitas a cada una de ellas; sólo logrando un total de 96 cuestionarios aplicados en las 4 unidades de información seleccionadas; siendo la BP “Raúl Leoni” y la BP “Paúl Harris” donde se obtuvieron un mayor número de encuestados para un 38% y 27% respectivamente; y las que presentaron un menor número de encuestas fueron las de “San José de la Urbina” con un 18% y la Sala de Lectura “José Félix Ribas” con un 17%. Cabe destacar que los elementos que pudieron influir en estos resultados se encuentran la ubicación geográfica de las bibliotecas, el horario disponible para poder visitarlas, la inseguridad de la zona, los Infocentros, entre otras variables.

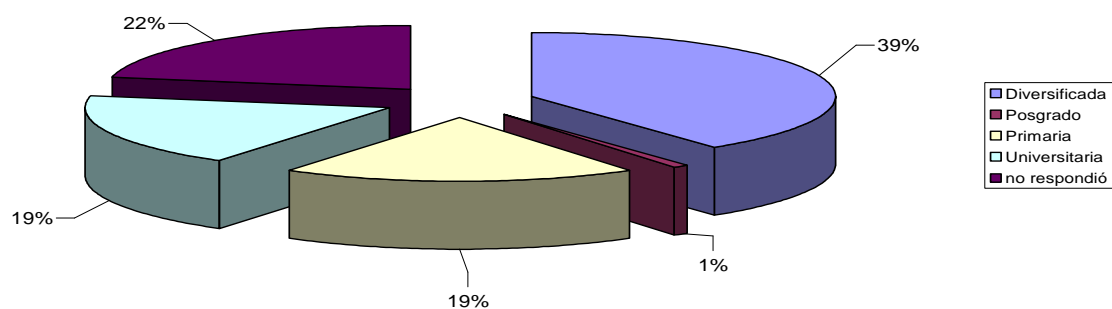
**Gráfico N° 2**  
**Ocupación de los usuarios encuestados en 4**  
**Bibliotecas Públicas de la zona Este de Caracas 2010**



Podemos observar en el gráfico N° 2 que de los 96 encuestados un 83% representado por estudiantes de diversos niveles académicos; sólo un 1% son profesionales y amas de casa; aunque se evidencia que un 13% de usuarios no respondió. Cabe destacar que la influencia de dichos resultados viene dado que las unidades de información se encuentran colegios muy cercas de sus zonas y por el papel tradicional que ha jugado la biblioteca pública en Venezuela de ser o cumplir el rol de bibliotecas escolares, por tal razón se destaca la asistencia mayoritaria de la población estudiantil.

**Gráfico N° 3**

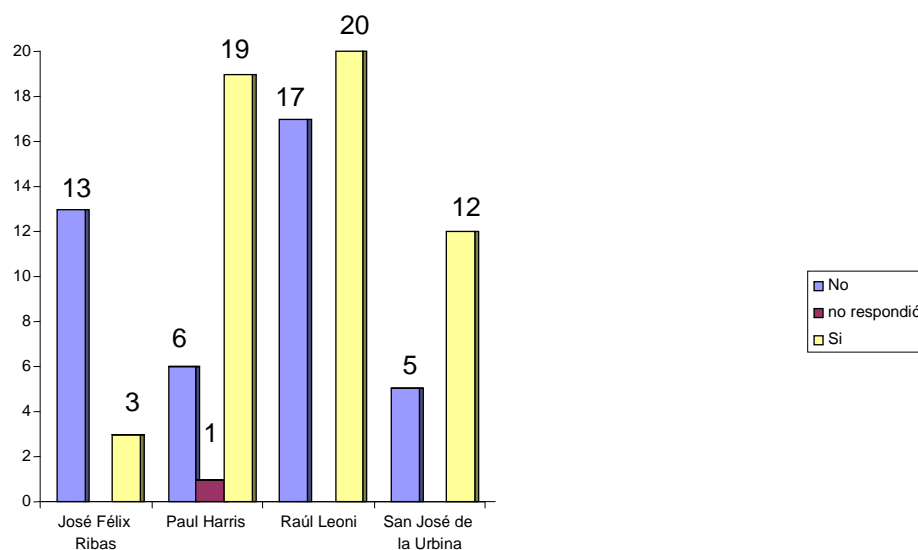
**Nivel Educativo de los usuarios encuestados en 4 Bibliotecas Públicas de la zona Este de Caracas 2010**



Podemos observar en el gráfico N° 3 que un 39% de la población encuestada es representada por 38 usuarios con formación en educación diversificada, esto se debe previamente a la asistencia de usuarios quienes son alumnos de colegios cercanos; pero también se destacan con un 19% los niveles de educación primaria y universitaria representado por 18 encuestados respectivamente; estos resultados pueden ser influenciados en que tipo de colección se consulta en las bibliotecas públicas; la finalidad de las visitas (consulta de fuentes bibliográficas, Infocentro y otros servicios) entre otras razones. Por otra parte se evidencia que un 21% de la muestra encuestada representado por 21 usuarios no respondieron esta pregunta.



**Gráfico N° 4**  
**Pregunta N° 1**  
**¿Posee computador en su hogar?**



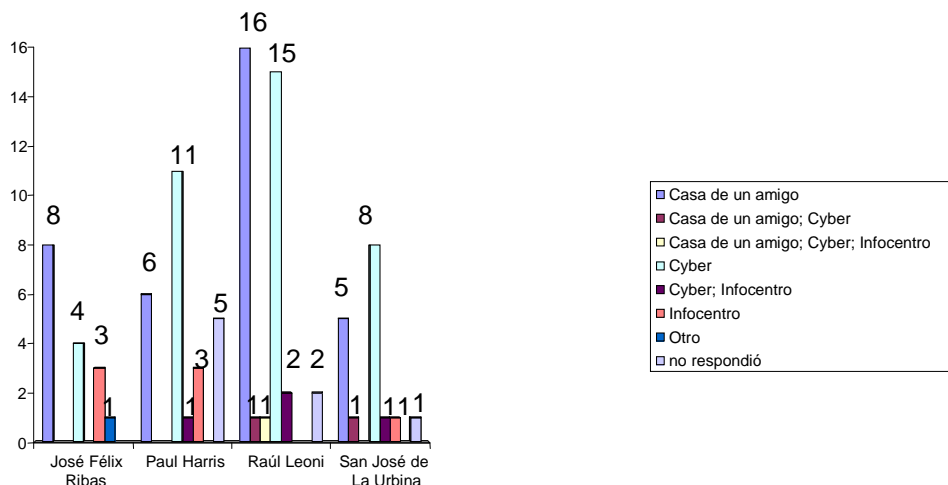
Podemos observar en el gráfico N° 4 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 56% representado por 54 usuarios, manifestaron poseer un computador, mientras un 43% es decir 41 usuarios no poseen un equipo de computación. Otro análisis de interés referente a los dos servicios ubicados en las zonas deprimidas socioeconómicamente (Sala de Lectura “José Félix Ribas” y la BP “San José de la Urbina”) demuestra que la disponibilidad de computadores es menor.

Se evidenció que la mayoría de los usuarios de las bibliotecas publicas poseen computadoras; con excepción de la población consultada de la SL “José Félix Ribas”. Esto sería un punto a favor en pro de reducir la brecha digital entre las comunidades adyacentes a las unidades de información.

## Gráfico N° 5

### Pregunta N° 2

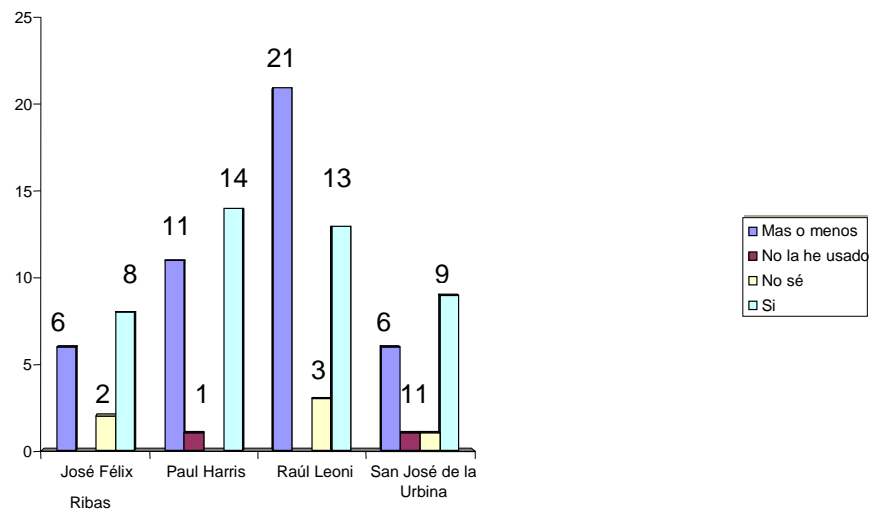
**¿En caso de que no poseas una computadora, o te falle la tuya, a qué lugar te diriges o a quién le pides la computadora prestada?**



Podemos observar en el gráfico N° 5 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 40% compuesto por 38 usuarios manifestaron su preferencia de asistir a un “cyber”, un 36% asiste a casa de un amigo integrado por 35 usuarios y 7 de los encuestados seleccionaron el Infocentro representado con un 7% de la muestra total. Las opciones simultáneas entre el “cyber” y el Infocentro; casa de un amigo y “cyber”, casa de un amigo, “cyber” e Infocentro, son poco representativas con 9% entre ellas; no obstante se obtuvo 8 cuestionarios donde los encuestados no respondieron esta pregunta y representa el 8% de la muestra total.

Podemos interpretar que los “Cyber” (como son llamados) son del conocimiento de la mayoría de la población, inclusive más que los infocentros. Tendríamos que averiguar por qué esta preferencia, situación que no fue objeto de nuestro estudio.

**Gráfico N° 6**  
**Pregunta N° 3**  
**¿Sabes como usarla?**

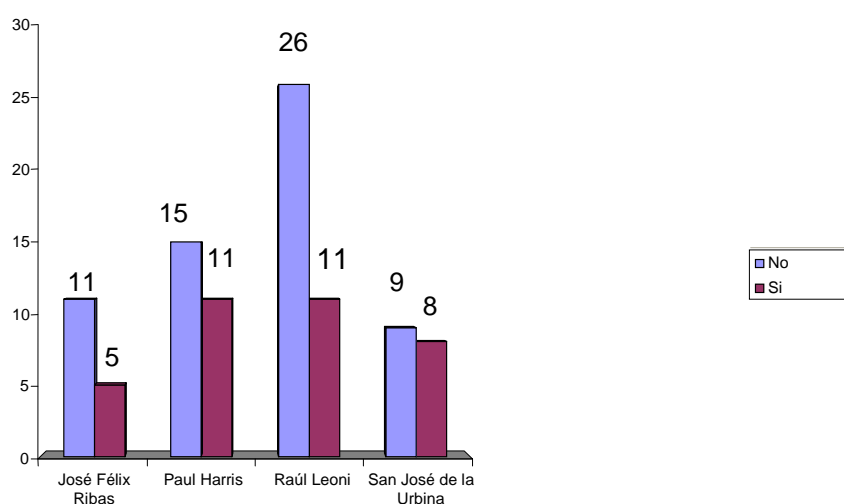


Podemos observar en el gráfico N° 6 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 46% representado por 44 usuarios respondieron afirmativamente saber manejar la computadora; por otra parte 44 encuestados manifestaron usar el computador medianamente (algunos programas) abarcando un 46% de la muestra total, las otras opciones son poco representativas y representa un 8% de los usuarios entrevistados, estos resultados indican que un 92% de los encuestados poseen algún conocimiento general de uso de la computadora (nivel básico), observándose así un punto a favor en la reducción de la brecha digital.

### Gráfico N° 7

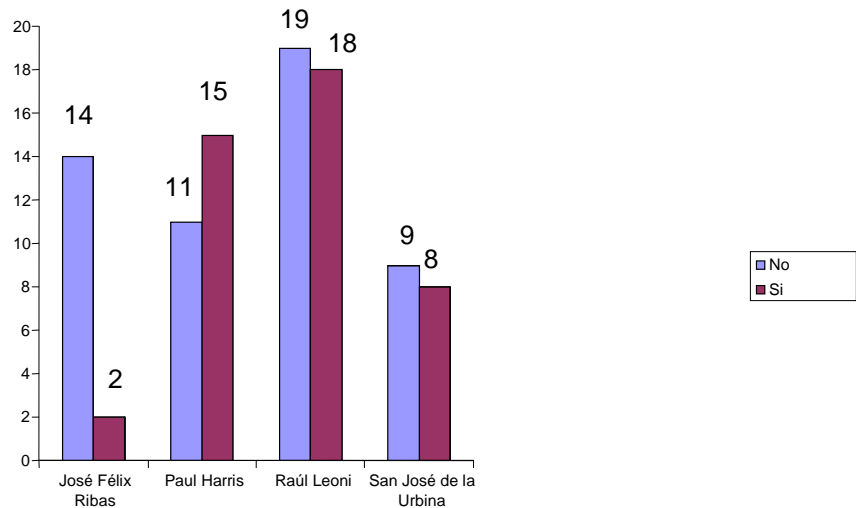
#### Pregunta N° 4

**¿Has realizado cursos para aprender a utilizar la computadora e Internet?**



Podemos observar que en el gráfico N° 7 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, 61 usuarios no han realizado cursos de adiestramiento tecnológico que lo integra un 64% de la muestra, lo que indica que los conocimientos que poseen han sido aportados por la práctica individual sin la ayuda de un orientador experto en la materia. Esto contribuye la expansión de la brecha digital ya que es posible que los encuestados no le den la importancia de capacitarse, y en consecuencia no domine otras herramientas tecnológicas; mientras que un 36% compuesto por 35 entrevistados expresaron haber realizados cursos.

**Gráfico N°8**  
**Pregunta N° 5**  
**¿Tiene usted Internet en su hogar?**

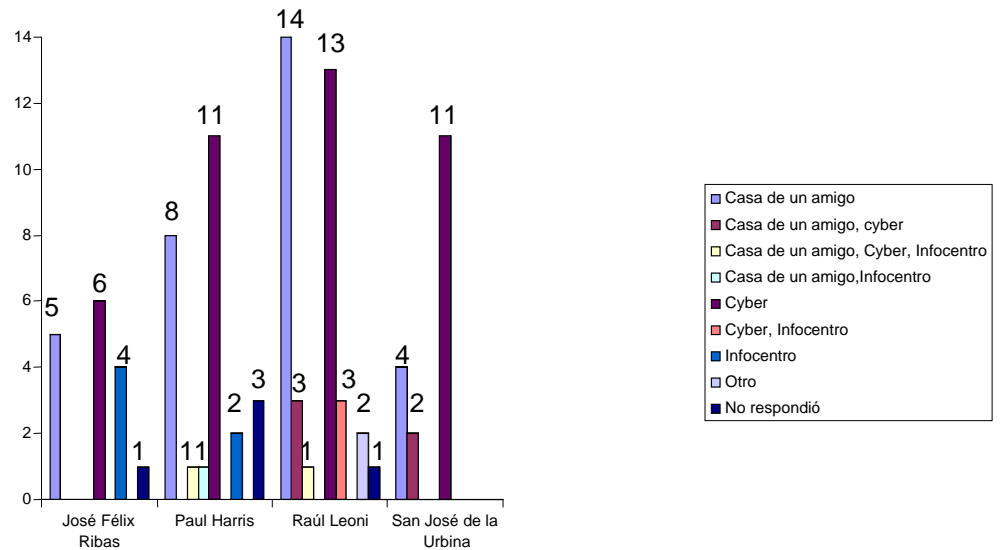


Podemos observar en el gráfico N°8 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 55% respondieron no tener Internet representado por 53 usuarios, y los que si poseen por un 48% que lo comprenden 43 usuarios, resultados bastante cercanos. Otro análisis de interés evidencia que donde predomina la inaccesibilidad a Internet son las bibliotecas ubicadas en zonas de difícil acceso y de niveles socioeconómicos deprimidos, trayendo como consecuencia el aumento de la brecha digital.

### Gráfico 9

#### Pregunta N° 6

¿Qué otros lugares usas para conectarte?

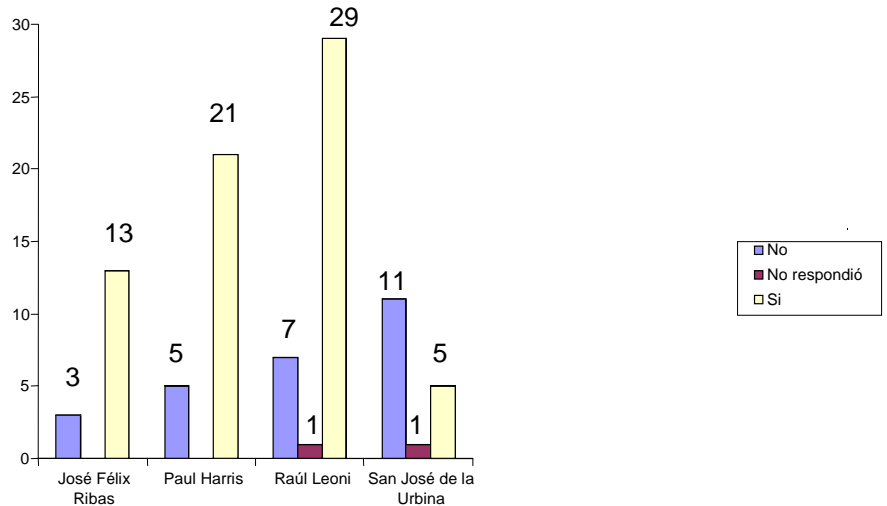


Podemos observar en el gráfico N° 9 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 43% compuesto por 41 usuarios prefieren el “cyber”, por otra parte un 32% integrado por 31 usuarios asiste a la casa de un amigo y un 6% prefiere ir a un Infocentro compuesto por 6 usuarios, las opciones múltiples representa un 11% de la muestra total y un 5% de los usuarios no respondió esta pregunta.

### Gráfico N° 10

#### Pregunta N° 7

En caso que exista Infocentro, responda: ¿Utiliza los servicios del Infocentro?

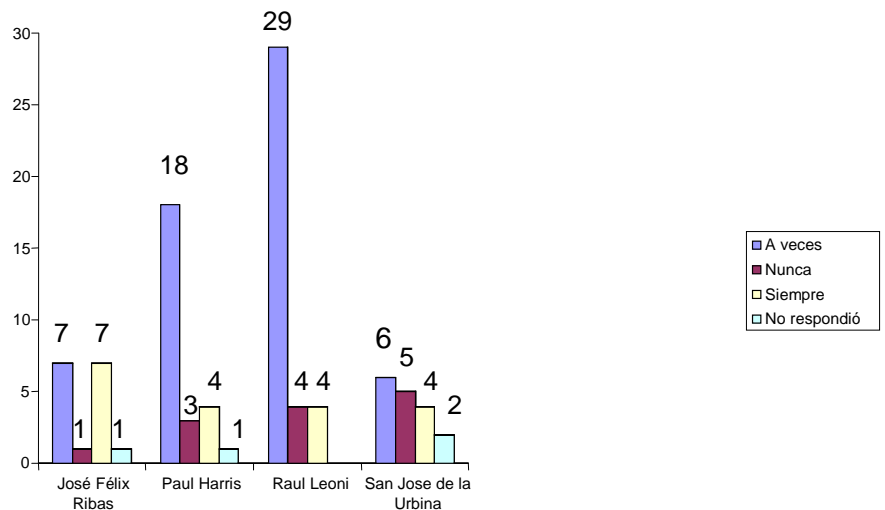


Podemos observar en el gráfico N° 10 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 71% representado por 68 usuarios si usan el Infocentro, estos resultados se deben a que las bibliotecas Paúl Harris y Raúl Leoni poseen Infocentros en sus instalaciones y por otra parte la Sala de Lectura “José Félix Ribas” si bien no cuenta con el Infocentro; si hay uno cercano a la zona, lo que evidencia los resultados obtenidos; caso contrario de la BP “San José de la Urbina” que la gran mayoría no va a un Infocentro en primer lugar porque la biblioteca no tiene como ofrecer el servicio y en segundo lugar no hay ninguno por sus adyacencias, mientras un 27% representado por 26 usuarios manifestaron no usar el Infocentro.

### Gráfico N° 11

### Pregunta N° 8

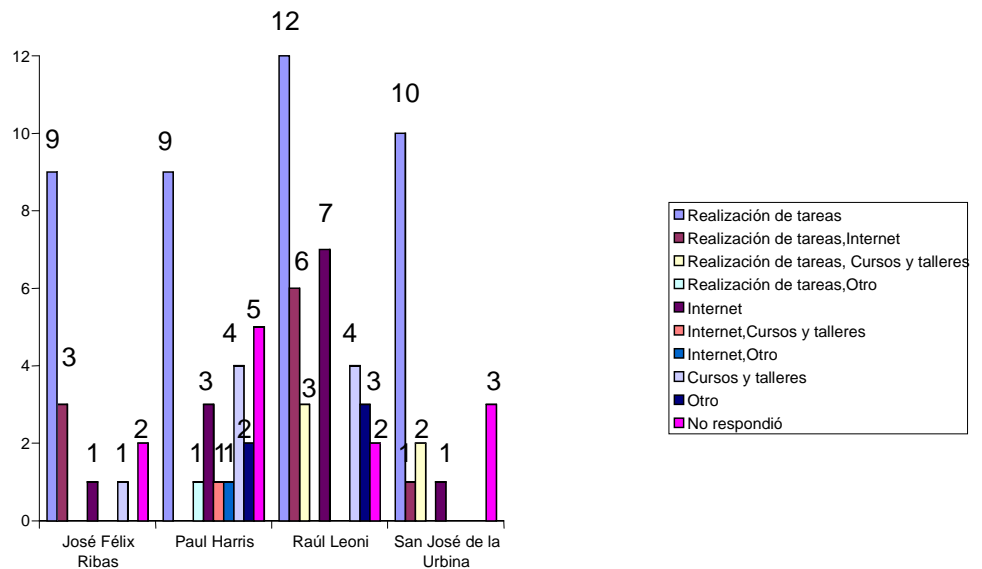
¿Con qué regularidad asistes?



Podemos observar en el gráfico N° 11 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 62% representado por 60 usuarios dicen asistir al Infocentro a veces, mientras que un 20% expresa ir siempre al Infocentro compuesto por 19 usuarios y los usuarios que nunca asisten es de un 14% representado por 13 cuestionarios. Se evidencia que las bibliotecas que poseen Infocentros como lo son: “Paul Harris” y “Raúl Leoni” son la que mayor representación posee en esta gráfica con 49% de la muestra.



**Gráfico N° 12**  
**Pregunta N° 9**  
**¿Para qué usas el Infocentro?**

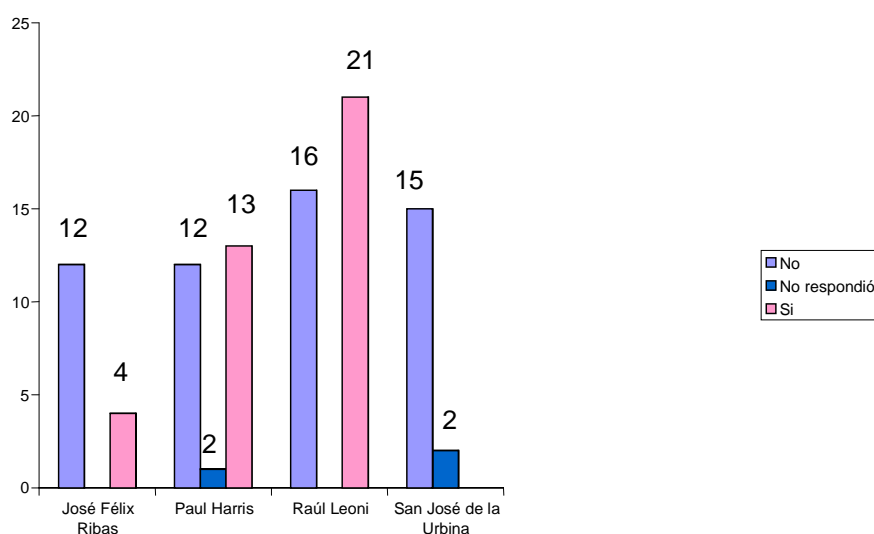


Podemos observar en el gráfico N° 12 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 42% integrado por 40 usuarios dicen utilizar el Infocentro para la realización de tareas y en segunda opción con un 13% representada por 12 usuarios usan el Infocentro para acceder a Internet; mientras que un 9% afirma su uso para talleres y cursos; las opciones múltiples representa un 19% que la integra 18 usuarios y 12 encuestados no respondieron esta pregunta que representa un 13% de la muestra.

### Gráfico N° 13

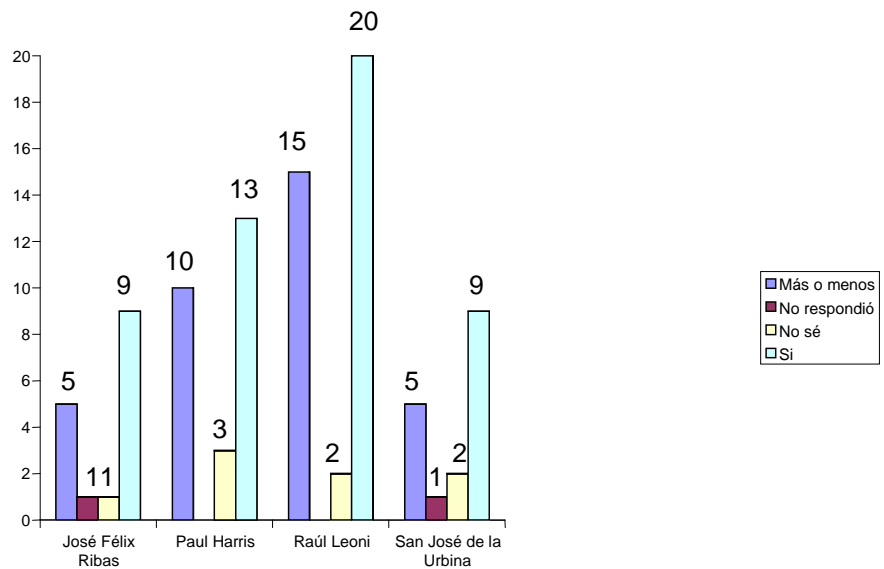
#### Pregunta N° 10

**¿Conoce los servicios que el Infocentro presta desde la biblioteca que usted visita?**



Podemos observar en el gráfico N° 13 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 57% integrado por 55 cuestionarios expresó no conocer los servicios del Infocentro; mientras un 40% compuesto por 38 usuarios si conocen los servicios del Infocentro. Otro análisis de interés es que las bibliotecas: Paul Harris y Raúl Leoni que si posee infocentros representan un 35% de la muestra total que afirmó conocer los servicios que la misma presta, se puede decir que hay desconocimiento en cierto sector de la población o que las bibliotecas no han masificado los servicios que prestan; por otra parte las otras bibliotecas: San José de la Urbina y José Félix Ribas predomina el desconocimiento ya que las mismas no prestan el servicio del Infocentro.

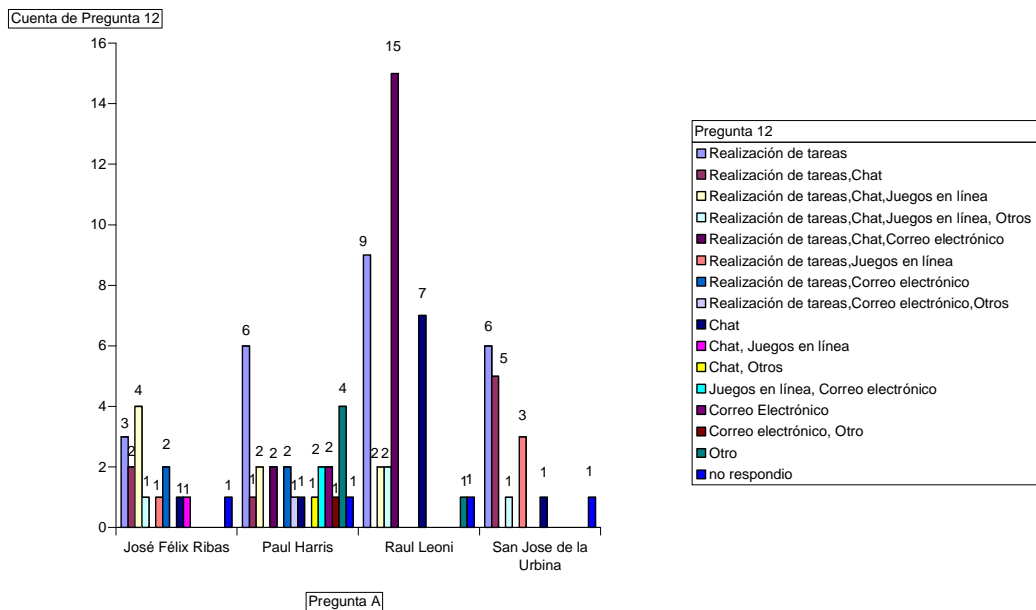
**Gráfico N° 14**  
**Pregunta N° 11**  
**¿Sabes manejar Internet?**



Podemos observar en el gráfico N° 14 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 53% integrado por 51 usuarios afirmaron saber manejar Internet, un 36% representado por 35 usuarios dijeron saber usar Internet más o menos, quedando con poca representación la opción negativa, así como de los usuarios que no respondieron.

Los resultados arrojados demuestran que la población en su mayoría posee habilidades con respecto a Internet, lo que no se evidencia si son selectivos en la búsqueda de fuentes ni de información, en líneas generales esto es un punto a favor de reducir la brecha digital.

**Gráfico N° 15**  
**Pregunta N° 12**  
**¿Para qué usas Internet?**

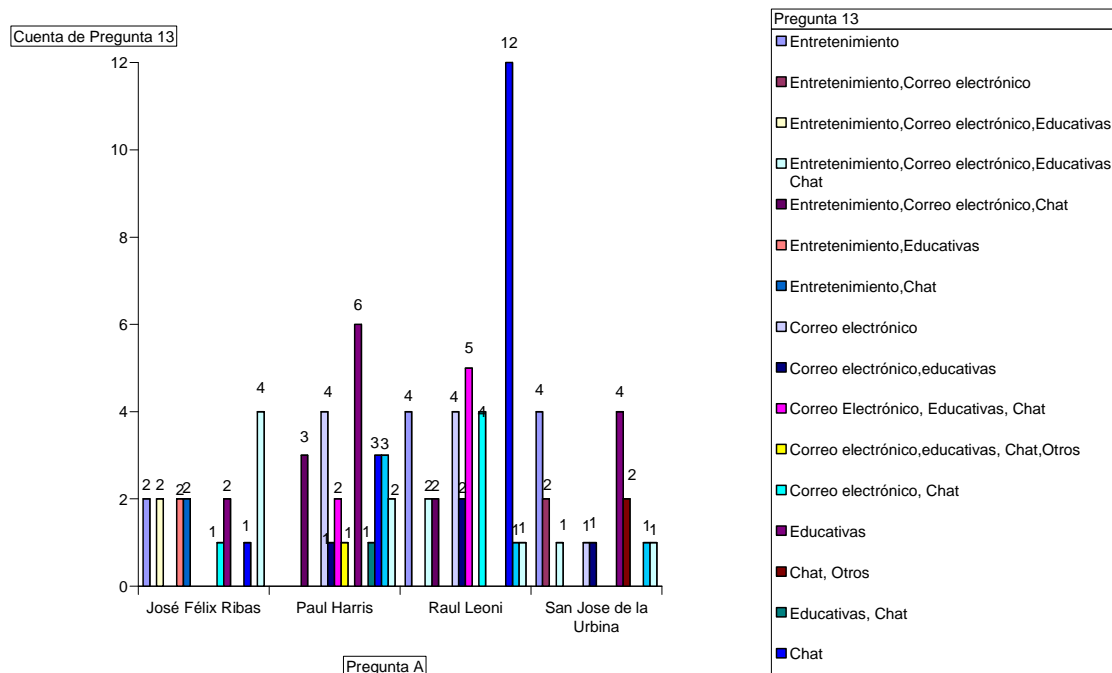


Podemos observar en el gráfico N° 15 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 25% conformado por 24 usuarios usan Internet para la realización de tareas y un 10% que es igual a 10 usuarios, utilizan el Chat; sin embargo entre las opciones múltiples como: realización de tareas, Chat, correo electrónico, esta representada por 18% que equivale a 17 usuarios, las otras opciones poseen poca representación.

## Gráfico N°16

### Pregunta N° 13

De estas categorías de páginas Web's, ¿cuáles ingresas a menudo?

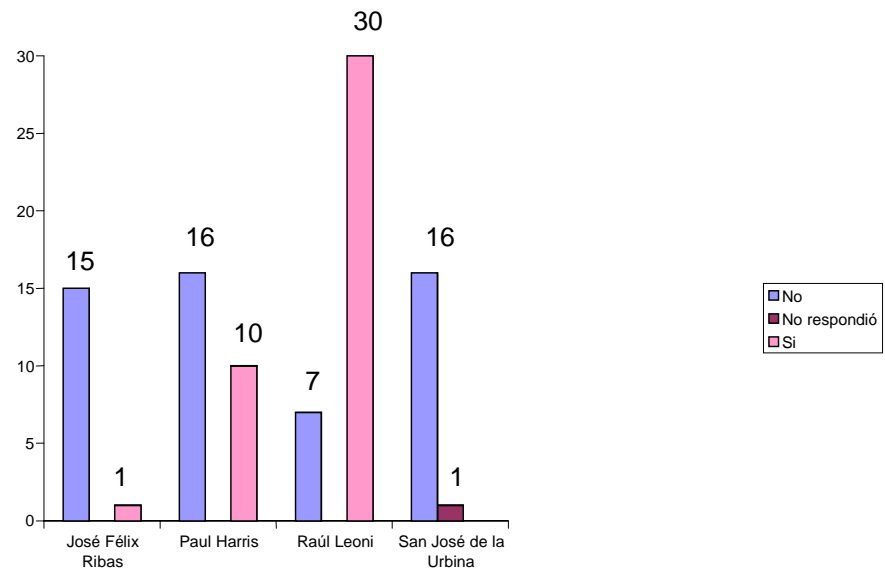


Podemos observar en el gráfico N° 16 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, que la opción favorita de los encuestados en cuanto a categorías de páginas Web's con un 17%, lo que es igual a 16 usuarios corresponde al Chat seguida de las educativas con 13% equivalente a 12 usuarios, mientras que las páginas de entretenimiento con un 10% compuesto por 10 usuarios y con un 9% que equivale a 9 usuarios prefieren las páginas de correo electrónico, estos resultados indica que las habilidades de los usuarios con Internet radican en el área de entretenimiento, seguida del área académica; el 51% restante de la muestra lo componen las diversas opciones múltiples.

### Gráfico N° 17

#### Pregunta N° 14

**¿Usas o has usado la computadora o Internet en la biblioteca?**

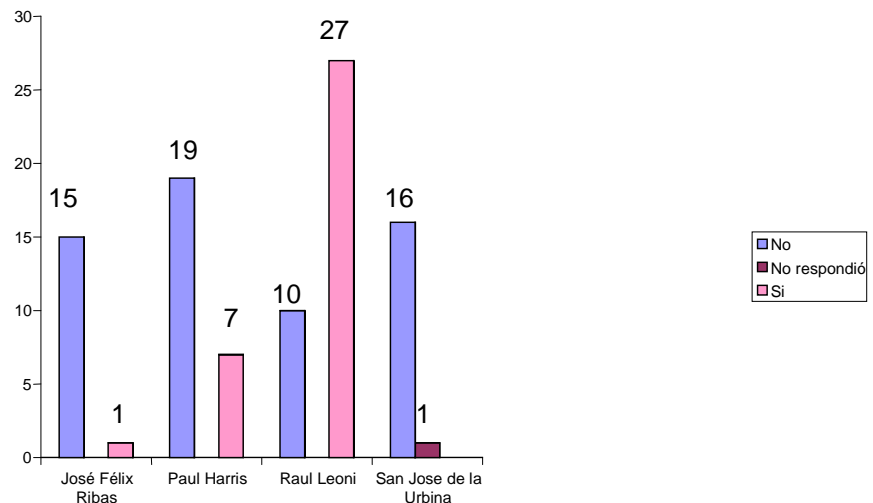


Podemos observar en el gráfico N° 17 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, que un 96% que equivale a 54 usuarios han expresado no usar la computadora ni Internet en las cuatro bibliotecas; mientras que un 43% que corresponden a 41 usuarios si lo han utilizado. Los resultados muestran que en los casos donde predominó el NO corresponde a las bibliotecas sin Infocentro, por su parte el resultado negativo de la BP "Paul Harris" obedece a que su Infocentro estuvo sin Internet por cuatro años; y dispone de este servicio desde principios de 2010; ya se había aplicado los instrumentos para ese tiempo, en cuanto a la Biblioteca Raúl Leoni su resultado positivo influye debido a su Infocentro y a los cursos de informática que reciben alumnos del Liceo "Alfaro Zamora.

### Gráfico N° 18

#### Pregunta N°15

**¿Has recibido información o inducción para el uso de las computadoras o de Internet en la Biblioteca?**



Podemos observar en el gráfico N° 18 que de los 96 usuarios entrevistados en las bibliotecas seleccionadas que representa el 100% de la muestra, un 63% que lo componen 60 usuarios no han recibido información o algún tipo de inducción, mientras un 36% que equivale a 35 usuarios han afirmado que si lo han recibido. En el caso de la Biblioteca "Raúl Leoni" puede verse influido por dar a conocer de manera más óptima los servicios que el Infocentro presta, así como la población estudiantil que visita las instalaciones debido a las clases de Informática; en cuanto a la Biblioteca Paul Harris que posee Infocentro su resultado es negativo, pudo influir en que la población consultada usa las instalaciones sólo con fines investigativos, desconocen los planes de alfabetización tecnológica ó no les interesa disfrutar de ese servicio. En los casos de las bibliotecas: San José de la Urbina y José Félix Ribas, los resultados negativos obedecen a que no disponen el servicio de Infocentros.

#### **5.4. Análisis General de los resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos del primer instrumento aplicado a las cuatro bibliotecas, así como las observaciones realizadas en las reiterativas visitas se pudo constatar que las condiciones tecnológicas de las mismas no son suficientes para sistematizar y promover los procesos bibliotecológicos, además se verificó que las cuatro bibliotecas estudiadas no disponen de catálogos automatizados y son muy pocas colecciones en formato digital de las que disponen.

En el caso de las bibliotecas públicas “Paul Harris” y “Raúl Leoni”, las cuales poseen Infocentro, éstas prestan servicios de acceso y uso de computadoras e Internet, dictan cursos de alfabetización tecnológica basado en el sistema operativo Linux. Se detectó que por falta de asignación de recursos no ofrecen el servicio de impresión ni otros servicios electrónicos.

En cuanto a la Biblioteca Pública “San José de la Urbina” y la Sala de Lectura “José Félix Ribas” no disponen el servicio de Infocentro; a través de sus encargados se informó acerca de proyectos a futuro para disponer de este servicio, no obstante debemos destacar que estos servicios se encuentran ubicados en zonas socioeconómicas deprimidas.

El segundo instrumento dirigido a los 18 bibliotecarios (personal que trabaja en la biblioteca) que representan el 100% de los encuestados de las bibliotecas, el 61% compuesto por 11 bibliotecarios expresó cierto dominio de la computadora, pero se evidenció la falta de ciertas habilidades tecnológicas, entre ellas el reconocimiento de fuentes confiables, la búsqueda por palabras clave, entre otras; salvo un número muy reducido de los encuestados.

La encuesta nos mostró que el 89% del personal que labora en las bibliotecas estudiadas representado por 16 encuestados no tienen preparación



profesional especializada, evidenciando la carencia de profesionales en el área de Bibliotecología, que asuman un programa de alfabetización tecnológica e informacional.

Los resultados obtenidos evidenciaron que las bibliotecas estudiadas no disponen de la infraestructura tecnológica que motive a concebir directrices que generen cursos de adiestramiento y manejo de herramientas tecnológicas y eficiente uso de las TIC.

En cuanto a los resultados obtenidos a través del tercer instrumento aplicado a los usuarios en las cuatro bibliotecas estudiadas; sólo pudimos lograr entrevistar a 96 usuarios por razón de tiempo y número de visitas efectuadas a estos centros. Por otra parte un 39% de los encuestados fueron estudiantes del ciclo diversificado, en el nivel de educación primaria y universitaria estuvo representado por el 19% de los encuestados.

Un 56% de los encuestados afirmaron tener una computadora o acceso a ella. El 88% de los usuarios dijo manejar las computadoras y de preferencia en caso de que fallen o carezcan de un computador o de la conexión a Internet, utilizan el computador en casa de un amigo, en el “cyber”, quedando el uso del Infocentro en desventaja.

Por otra parte un 62% de los usuarios encuestados manifestaron haber asistido a un Infocentro con una frecuencia de “poca regularidad”, con la finalidad de su uso la realización de tareas, a pesar de que la población encuestada admitió en su mayoría no conocer los servicios que el Infocentro presta.

Evidenciamos que a pesar de los esfuerzos de los Infocentros de Caracas, se nota severas carencias de equipos y de su actualización, así como falta de conocimientos informáticos y tanto de los empleados de las cuatro

bibliotecas, como de sus usuarios; a lo que se suma falta del servicio y nexos de los Infocentros con las bibliotecas “San José de la Urbina” y “José Félix Ribas” lo que trae como consecuencia un incremento de la brecha digital en esa comunidad.

Se pudo analizar a través de visitas, encuestas realizadas que los Infocentros se rigen por el “Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica”, el cual se encuentra enmarcado dentro de la “Misión Ciencia”, y en sus componentes los cursos contemplan cinco unidades donde se establecen los aspectos básicos del hardware y software, su uso y utilidades

Es de vital importancia aprovechar al máximo las condiciones óptimas de dotación y funcionamiento de los Infocentros existentes en la Biblioteca Pública “Paul Harris” como en la Biblioteca Pública “Raúl Leoni” con el fin de masificar sus servicios a la población adyacente.

Vemos con preocupación la ausencia del servicio de Infocentros en las zonas populosas de Petare donde se encuentran las bibliotecas públicas “San José de la Urbina” y “Paul Harris”. Consideramos que debe ser prioridad de los gobiernos regionales, municipales y estatales la existencia de una política clara, coherente y sistematizada de un programa que garantice: dotación de equipos, red (Internet), programas, colecciones, catálogos, acceso en línea y alfabetización tecnológica, para mejorar la brecha digital y dar a la población todo el apoyo que amerita.

La investigación realizada en estas cuatro (4) bibliotecas del este de Caracas evidenció:

1. Falta de una política coherente en la alfabetización informacional por parte de las autoridades.

2. Débil dotación y obsolescencia de equipos por parte de los Infocentros.
3. Se evidencia la necesidad sentida de la población del acceso a las TIC.
4. Falta de un programa coordinado por parte de las bibliotecas, escuelas e Infocentros en la alfabetización tecnológica.
5. Falta de vínculos más estrechos entre bibliotecas e infocentros.
6. El personal que labora en las bibliotecas no tiene formación ni capacitación necesaria en el manejo de las TIC.

**5.5. Análisis a través de la técnica del FADO (Fortalezas, Amenazas, Debilidades y Oportunidades) de la situación de los Infocentros de las bibliotecas estudiadas, zona este del Área Metropolitana de Caracas**

**Cuadro N°2**

<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Infocentros ubicados en las bibliotecas Paul Harris y Raúl Leoni disponen de una dotación tecnológica medianamente satisfactoria para ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios.</li> <li>• Ofrecen con regularidad los cursos de alfabetización tecnológica basado en el sistema operativo Linux a personas de todas las edades.</li> <li>• Apoyo institucional del Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica, donde el mismo se encuentra enmarcado dentro de la Misión Ciencia, el cual dispone de cursos estructurados que contempla aspectos básicos del hardware y software, su uso y utilidades.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de promoción de los servicios y de las bondades de las TIC que brinda los Infocentros ubicados en las bibliotecas objeto de estudio.</li> <li>• El desinterés por parte de la población de usuarios en conocer los servicios que prestan los Infocentros.</li> <li>• El aplicar un plan de alfabetización tecnológica sólo con el sistema operativo Linux.</li> <li>• Falta de atención por las autoridades responsables de la dotación y actualización de excelentes servicios para la comunidad.</li> <li>• Crecimiento exponencial de las TIC y de sus contenidos, donde la población de menos recursos quede relegada.</li> <li>• El incremento de la brecha digital en las diversas poblaciones cercanas a las bibliotecas con carencia de Infocentros.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de reconocimiento por parte de las autoridades de la “Fundación Infocentro” de la necesidad de poseer el servicio del Infocentro en las bibliotecas San José de la Urbina y José Félix Ribas, donde las mismas quedan en zonas marginadas.</li> <li>• Desactualización de los equipos.</li> <li>• Falta de cooperación entre las bibliotecas y los Infocentros</li> <li>• Poco personal especializado en el área de Bibliotecología.</li> <li>• Desconocimiento de los servicios que prestan el Infocentro por parte de los usuarios y de la comunidad.</li> <li>• Falta de prestación de servicios complementarios de las TIC por falta de recursos (impresión, scanner, entre otros).</li> <li>• La carencia de facilitadores en el caso de la BP “Raúl Leoni”.</li> <li>• La violencia y situación socioeconómica de los barrios de Caracas.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La realización de intercambios de usuarios entre las bibliotecas adscritas a la Red Metropolitana con la finalidad de los mismos puedan recibir los cursos de capacitación tecnológica, así como conocer los Infocentros más cercanos a su comunidad.</li> <li>• Los proyectos de Infocentros sean canalizados a la mayor brevedad posible.</li> <li>• La promoción de los servicios tecnológicos junto a los bibliotecarios a fin de motivar el uso no sólo de las tecnologías sino de los otros servicios que prestan las bibliotecas públicas.</li> <li>• El Intercambio de experiencias de Infocentros por parte de las bibliotecas que lo poseen y sirvan como modelo a seguir en aquellas que aún no posean este servicio.</li> </ul>

## CONCLUSIONES

A través de la revisión bibliográfica hemos podido observar a través de la historia el papel que ha jugado y juega la BP en el ámbito social, cultural, educativo y tecnológico.

La “Brecha Digital” se suma a los serios problemas sociales, como hambre, pobreza, falta de acceso a los servicios públicos y a la ausencia de una educación de calidad.

A través de una exhaustiva revisión bibliográfica de fuentes que tratan la temática de esta investigación tanto en Latinoamérica como en Europa, de organismos internacionales como UNESCO, IFLA, ALADI entre otras; las investigaciones más relevantes se mencionan a continuación:

A partir del libro de Ada M. Felicié (2006) *“Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital”* plantea un estudio acerca de la BP como una institución donde se generen alternativas factibles para enfrentar el peligro de desigualdad y exclusión en la sociedad de la información. Donde muestra una serie de fundamentos teóricos de relevancia; para luego aplicar un modelo de diagnóstico y estudio del estado de las bibliotecas de cara a los retos de la sociedad de la información en Puerto Rico, y donde la autora propone un modelo de biblioteca pública que contribuya a disminuir la desigualdad en la sociedad de la información, esto nos permitió revisar y aplicar estos fundamentos teóricos.

A partir de la literatura europea revisada se pudo constatar en los trabajos de Francisco Javier García: *“Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda”* (2004), expone las amenaza de la brecha digital entre los que tienen oportunidad y los que no de aprovechar los recursos tecnológicos, donde

propone a la BP como ente facilitador y de ayuda a las poblaciones desprovistas de las TIC; y en su segundo trabajo *“La Biblioteca Pública ante la brecha digital: oportunidades y retos”* (2005); analiza lo que representa la BD y sus repercusiones, como reto para la BP, además resalta a la BP como espacio público que permita ofrecer información y conocimiento sin distinciones de ningún tipo, y plantea el nuevo papel de la BP, donde propone lineamientos que contribuyan a superar la BD, donde la BP sea el ente ejecutor de los mismos.

La visión internacional de esta problemática se evidencia a través de los organismos internacionales los cuales han emitido opiniones calificadas y han llamado la atención sobre el papel de la BP y la BD, podemos mencionar: La Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) en su informe “Brecha Digital y sus repercusiones en los países miembros del ALADI” (2003), La UNESCO con la publicación de documentos producto de reuniones en diversos países: “Sostenibilidad planetaria en la era de la sociedad de la información y del conocimiento: Por un mundo y un futuro sostenible. Camino al 2015” (2003), la “Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información Ginebra 2003 y Túnez 2005” y “Hacia las sociedades del conocimiento” del año 2005, han llamado la atención sobre esta situación y proponen acciones muy concretas y recomendaciones a los países miembros.

Además podemos resaltar a partir de la literatura revisada que la producción del conocimiento en Latinoamérica sobre la temática tratada objeto de esta investigación es muy rica y variada al igual que en Europa; es decir el tema ha sido trabajado profundamente, esto puede servir a Venezuela como orientación para crear modelos a seguir en el restablecimiento del camino que debe seguir las bibliotecas públicas ante las exigencias de la SI; en tal sentido se evidenció la necesidad que tiene nuestro país de una política más agresiva y coherente en materia de disminuirla BD a través de la BP.

Este trabajo de investigación permitió determinar las condiciones tecnológicas de cuatro bibliotecas, de las cuales dos (BP Raúl Leoni y BP Paul Harris) se presta el servicio de Infocentro, por otra parte la BP “San José de la Urbina” y la SL “José Félix Ribas” carecen de este servicio, coincidiendo que éstas dos últimas se encuentran en zonas socioeconómicamente deprimidas.

El diagnóstico general y las visitas de observación mostraron condiciones aceptables de infraestructura, exceptuando la SL José Félix que sus espacios son considerablemente reducidos.

Se pudo observar que estos servicios no disponen de procesos automatizados (catálogos en línea, bases de datos, entre otros), la colección en su mayoría está en soporte físico, teniendo muy poco o fuentes en formato digital, así mismo la dotación de material bibliográfico es desactualizado.

Se constató que el personal encargado de las cuatro bibliotecas estudiadas no son profesionales del área de Bibliotecología; y se desempeñan en el oficio de bibliotecario desde hace algunos años, donde han recibido cursos de capacitación por parte de Biblioteca Nacional.

El 61% del personal encuestado representado por 11 bibliotecarios en funciones mostraron tener conocimientos a un nivel medio de los recursos básicos tecnológicos como: manejo del computador e Internet; mientras un 39% integrado por 7 empleados no saben manejar las herramientas tecnológicas, lo cual indica que es necesario la capacitación para ampliar los conocimientos en TIC y prepararlos en funciones de automatización de las funciones bibliotecológicas y del manejo de las TIC.

El 53% usuarios encuestados (51 usuarios) de las cuatro bibliotecas señalaron poseer conocimientos en el manejo y uso de las TIC en distintos niveles; reconociendo no haber realizados cursos de capacitación, esto se debe



al desconocimiento de los servicios que ofrece el Infocentro gratuito o falta de interés en capacitarse; por otra parte su asistencia a este centro (Infocentro) es con poca frecuencia.

Se evidenció que el servicio de **Infocentro** se encuentra disponible en las bibliotecas “Paul Harris” y Raúl Leoni, la infraestructura tecnológica en condiciones aceptables. Se constató que prestan servicio de transcripción, acceso a Internet, planes de alfabetización referente al sistema operativo Linux. Los problemas encontrados fue ausencia del servicio de impresión, debido a la falta de recursos para la compra de tinta; así como la carencia de personal en los Infocentros, en el caso de la BP “Paul Harris” los facilitadores de los cursos de alfabetización lo realizan estudiantes de la Universidad Monteávila para dar cumplimiento a su servicio comunitario; mientras la BP “Raúl Leoni” no posee facilitadores y los cursos de capacitación tecnológica los dicta la encargada del servicio de Infocentro.

Las actividades enmarcadas dentro de los servicios del Infocentro en las bibliotecas públicas no se rigen por políticas nacionales; en el caso de los cursos de alfabetización tecnológica disponen del “Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica” donde la temática está orientada a la utilización de aspectos básicos del hardware y software compuesta por cinco unidades de estudio, dichos cursos van dirigidos a personas de cualquier edad, nivel académico, entre otras características.

El esfuerzo que hace la Fundación Infocentro y las bibliotecas públicas si bien ha llegado a un sector de la población, no ha sido suficiente. Hay que garantizar el servicio de calidad, con contenidos y con entrenamiento permanente a los usuarios. Los Infocentros deberían apoyar a todas las bibliotecas, en especial aquellas de difícil acceso o de nivel socioeconómico más deprimido. Para que la BP garantice el acceso con equidad a la población se hace necesaria la creación de políticas públicas que se generen desde la

Biblioteca Nacional y desde el Estado donde se coordinen planes y acciones que doten no sólo de Infocentros (y tecnología) sino también la infraestructura para la capacitación en las TIC en las escuelas, liceos y mayor presencia en las bibliotecas públicas.

En el presente estudio los resultados de la muestra evidencia la presencia de los Infocentros en las bibliotecas públicas en la mitad de la muestra (50%) (es decir dos de las cuatro bibliotecas estudiadas), sirviendo medianamente a reducir la BD en zonas de clase media, quedando desfavorecidas las zonas deprimidas por la ausencia de los infocentros, que representa el 50% restante de la muestra total de las unidades de información estudiadas.

## RECOMENDACIONES

- Hacer del conocimiento a la dirección de Biblioteca Nacional la necesidad de proponer y poner en práctica políticas públicas que garanticen el acceso de las TIC y la Alfabetización Informacional (ALFIN) a través de todas las redes de bibliotecas públicas.
- Promover y buscar un mejor y mayor acercamiento entre los Infocentros y las bibliotecas públicas en el país y en especial en la zona estudiada a través de programas y políticas públicas coherentes.
- La Biblioteca Nacional y las coordinaciones de bibliotecas públicas regionales dependientes de las gobernaciones de los estados deben asumir el reto de la alfabetización tecnológica como un programa permanente.
- Se recomienda la presencia y orientación de profesionales de la Bibliotecología, así como estudiantes del área, en cada una de las bibliotecas públicas e Infocentros, a través de proyectos que permitan cursos permanentes de entrenamiento.
- Realizar un diagnóstico exhaustivo a aquellas bibliotecas públicas que no posean Infocentro a fin de diseñar un proyecto de dotación tecnológica que se adapte a los espacios e infraestructura atendiendo las exigencias de los usuarios.
- La BP deberá promover planes de alfabetización tecnológica a las comunidades cercanas a las bibliotecas, en los cuales pueden insertarse los estudiantes universitarios a través de pasantías o del servicio comunitario.

- Trabajar la alfabetización tecnológica como una política social en las áreas más deprimidas (cabe señalar zona de Petare) y del resto del país.
- Debe implementarse un programa ALFIN en cada una de las bibliotecas estudiadas a partir de los proyectos y programas del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias y del IABNSB.
- Trabajar para mejorar los contenidos nacionales de información, así como desarrollar programas nacionales disponibles en Internet.
- Es prioritario para el país un proyecto de automatización de las bibliotecas públicas, así como la alfabetización tecnológica de la población (estratos D y E) en estos centros a partir del respaldo del IABNSB.
- Podemos recomendar, ampliar y mejorar el presente estudio a niveles ambiciosos que permita visualizar con una óptica más realista la situación de las bibliotecas públicas del país en beneficio de reducir la BD en Venezuela.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudo, A. (2005). *Entre las comunidades y la oferta global de información en América Latina. Infraestructura para reducir la brecha digital: Compilación de artículos*. Trabajo de ascenso no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Alejos, R. (2003). *Biblioteca Pública: Análisis de la organización y funcionamiento de las bibliotecas municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao* [Tesis en línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2003/alejos\\_ar/html/index-frames.html](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2003/alejos_ar/html/index-frames.html). [Consulta: 2009, Marzo 23].

Álvarez, D.; Jaramillo, O.; y Montoya, M. (2005). Biblioteca pública y lectura pública. En O. Jaramillo (Comp.), *Revisión del concepto de biblioteca pública* (pp. 17- 40). Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.

Asociación Latinoamericana de Integración (2003). *La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. Autor.

Asociación Mexicana de Bibliotecarios y Bibliotecas Públicas (2009, Marzo). Ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre Bibliotecas Públicas y Sociedad de la Información. Desafíos y respuestas desde América Latina. Lima, Perú.

Carrión A. (2007). Las tecnologías de la información y comunicación en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos retos. [En línea],

Disponible: [http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp07\\_1amp.htm](http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp07_1amp.htm)  
[Consulta: 2010, Marzo 26].

Castro, C. (2006, Noviembre). *Factores históricos y coyunturales en el desarrollo de las bibliotecas públicas en América Latina*. Memoria del II Congreso Internacional de Bibliotecología e Información: “La Información: desafíos y retos en la era del conocimiento”. Perú: Colegio de Bibliotecólogos del Perú.

Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2009). *Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas*. Madrid: Autor.

Crespo, J. y Pires M. (2007). *Brecha Digital y Desigualdad Social*. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Crespo, M. E. (2008). *Guía para el análisis del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano*. [Tesis en línea] Universidad Politécnica de Madrid. Disponible: <http://oa.upm.es/1045>  
[Consulta: 2010, Marzo 02].

Decreto sobre Internet como prioridad. (Decreto N° 825). (2000, Mayo 22)  
*Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36955, Mayo 2000.

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (2005). *Programa de Biblioredes*. Chile: Autor

Felicié, A. (2006). *Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital*. Buenos Aires: Alfagrama.

García, F. (2004). Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda”.

*Pez de plata* [Revista en línea], 3. Disponible: <http://eprints.rclis.org/4068/>  
[Consulta: 2008, Octubre 18].

García, F (2005). La Biblioteca Pública ante la brecha digital: oportunidades y retos. *Mi Biblioteca* [Revista en línea], 2. Disponible: <http://eprints.rclis.org/archive/00004608/01/badajoz.pdf> [Consulta: 2008, Octubre 17].

Griol, D.; Callejas, Z.; López, R. y Gutiérrez A. (2009, Octubre) *Utilización de los sistemas de diálogo hablado para el acceso a la información en diferentes dominios*. Ponencia presentada en la II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e inclusión social. [En línea], Universidad Carlos III de Madrid. España. Disponible: <http://www.ugr.es/~rlopezc/archivosDescargarWebEspañol/brecha2009.pdf>  
[Consulta: 2010, Marzo 26].

Hernández, T. (2004). El rol de las bibliotecas ante la brecha digital. *Pez de plata* [Revista en línea], 3. Disponible: <http://www.pezdeplata.org/articulos/hernandez.pdf>. [Consulta: 2008, Octubre 17].

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (1999). *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*: Autor.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de biblioteca*: Autor

Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. (2008). *Servicios Bibliotecarios de la Red Metropolitana* [Folleto]. Caracas: Autor

Jaramillo, O. y Moncada P. J. (2007). La biblioteca pública y las tecnologías de información y comunicación (TIC): una relación necesaria. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. [Revista en línea], 30 (1). Disponible: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762007000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762007000100002&lng=en&nrm=iso) [Consulta: 2010, Marzo 3].

Lifer, E. (1996). Network: news roles, same missions. *Library Journal*. 15, 26-30.

Lima G. Y. (2006). *De la Sociedad de la información a la sociedad del conocimiento: análisis del analfabetismo tecnológico y una propuesta para un proceso de alfabetización tecnológica en un ambiente computacional enfocado en el aprendizaje por referencia*. Tesis de grado no publicada. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Martínez M. E. (2006) ¿Cómo saber el estatus de la brecha digital en un país? [En línea]. Disponible: [http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com\\_content&task=view&id=87&Itemid=29](http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com_content&task=view&id=87&Itemid=29) [Consulta: 2010, Marzo 3],

Mattelar, A. (2002). *Historia de la Sociedad de la Información*. Argentina: Paidós comunicación 132.

Peña, T. y Martínez, G. (2008). Sociedad de la información en América Latina: riesgos y oportunidades que representa. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* [Revista en línea] 5 (3), 69-90. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2746206> [Consulta: 2009, Marzo 25].

Pérez, G. y Angulo, Y. (2007). Análisis del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas, desde la perspectiva de la Brecha Digital.



*Global Media Journal México* [Revista en línea] 4 (7). Disponible:  
[http://gmje.mty.itesm.mx/perez\\_salazar.html](http://gmje.mty.itesm.mx/perez_salazar.html) [Consulta: 2010, Marzo 20].

Serrano, A. y Martínez, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades* [Libro en línea]. Disponible:  
[http://labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf)  
[Consulta: 2009, Marzo 25].

UNESCO (2003). *Sostenibilidad planetaria en la era de la Sociedad de la Información y del conocimiento: Por un mundo y futuro sostenible. Camino al 2015*. Autor

UNESCO (2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información Ginebra 2003 y Túnez 2005*. Autor

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Autor

Vidal, M. y Rivera, N. (2007). Investigación - Acción. *Educación Médica Superior. Escuela Nacional de Salud Pública*. [Revista en línea]. 21 (04)  
Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21\\_4\\_07/ems12407.html](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21_4_07/ems12407.html)  
[Consulta: 2010, Abril 29].

Zapata, C. (2009). La biblioteca pública frente al dilema de reducir la brecha digital: ¿Estamos frente a un imposible? [En línea]. Disponible en:  
[www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto\\_648.pdf](http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_648.pdf) [Consulta: 2010, Marzo 14].

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudo, A. (2005). *Entre las comunidades y la oferta global de información en América Latina. Infraestructura para reducir la brecha digital: Compilación de artículos*. Trabajo de ascenso no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Alfonso, C. (2010, Abril 29). Las clases D y E son mayoría en la red. *El Nacional*, p. ¿?.
- Alvarado, A. (2008). *La función social de la biblioteca pública en Venezuela vista a través de cuatro expertos*. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Álvarez, D.; Jaramillo, O.; y Montoya, M. (2005). Biblioteca pública y lectura pública. En O. Jaramillo (Comp.), *Revisión del concepto de biblioteca pública* (pp. 17- 40). Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.
- Alejos, R. (2003). *Biblioteca Pública: Análisis de la organización y funcionamiento de las bibliotecas municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao* [Tesis en línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2003/alejos\\_ar/html/index-frames.html](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2003/alejos_ar/html/index-frames.html). [Consulta: 2009, Marzo 23].
- Aparicio, I., Elvitar, G. y Leal G. (2006). *Propuesta de un modelo de servicio tiftotecnológico en Bibliotecas Públicas de la Red Metropolitana del Municipio Libertador del Dto. Capital*. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Asociación Latinoamericana de Integración (2003). *La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. Autor.
- Asociación Mexicana de Bibliotecarios y Bibliotecas Públicas (2009, Marzo). Ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre Bibliotecas Públicas y Sociedad de la Información. Desafíos y respuestas desde América Latina. Lima, Perú.
- Bello S. M. y Contreras M. Susan (2004). Estudio sobre los programas de promoción de lectura en las salas infantiles de las bibliotecas públicas de la Red Metropolitana de Caracas en los últimos 5 años (1999-2003). Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas
- Carrión A. (2007). Las tecnologías de la información y comunicación en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos retos. [En línea], Disponible: [http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp07\\_1amp.htm](http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp07_1amp.htm) [Consulta: 2010, Marzo 26].
- Castro, C. (2006, Noviembre). *Factores históricos y coyunturales en el desarrollo de las bibliotecas públicas en América Latina*. Memoria del II Congreso Internacional de Bibliotecología e Información: "La Información: desafíos y retos en la era del conocimiento". Perú: Colegio de Bibliotecólogos del Perú.
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2009). *Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas*. Madrid: Autor.

- Crespo, J. y Pires M. (2007). *Brecha Digital y Desigualdad Social*. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Crespo. M. E. (2008). *Guía para el análisis del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano*. [Tesis en línea] Universidad Politécnica de Madrid. Disponible: <http://oa.upm.es/1045> [Consulta: 2010, Marzo 02].
- Decreto sobre Internet como prioridad. (Decreto N° 825). (2000, Mayo 22) Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36955, Mayo 2000.
- De la Cruz, I. y Lahera Y. (2005). Experiencias en la proyección de la alfabetización tecnológico informacional en una institución cubana. *Acimed* [Revista en línea], 13 (3). Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_3\\_05/aci03305.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci03305.pdf) [Consulta: 2009, Abril 29].
- Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (2005). *Programa de Biblioredes*. Chile: Autor.
- Ettegui. C. (2010, Abril 29). Más de 9 millones de personas usan Internet en Venezuela. *Primera Hora*, p.10.
- Estudillo, J. (2001), Surgimiento de la Sociedad de la Información. *Biblioteca Universitaria* [Revista en línea], 4 (2) 77-86. Disponible: <http://redalyc.uaemex/redalyc/pdf/285/28540203.pdf> [Consulta: 2010, Marzo 26].
- Felicié, A. (2006). *Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital*. Buenos Aires: Alfagrama.

Fundación Infocentro (2008). *La Fundación Infocentro: Razón de ser, Estrategias y Planes 2008*. Autor.

Fundación Infocentro. (2010). [Página Web en línea]. Disponible en: <http://www.infocentro.net.ve/index.php?id=91>

García, F. (2004). Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda". *Pez de plata* [Revista en línea], 3. Disponible: <http://eprints.rclis.org/4068/> [Consulta: 2008, Octubre 18].

García, F (2005). La Biblioteca Pública ante la brecha digital: oportunidades y retos. *Mi Biblioteca* [Revista en línea], 2. Disponible: <http://eprints.rclis.org/archive/00004608/01/badajoz.pdf> [Consulta: 2008, Octubre 17].

Griol, D.; Callejas, Z.; López, R. y Gutiérrez A. (2009, Octubre) *Utilización de los sistemas de diálogo hablado para el acceso a la información en diferentes dominios*. Ponencia presentada en la II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e inclusión social. [En línea], Universidad Carlos III de Madrid. España. Disponible: <http://www.ugr.es/~rlopezc/archivosDescargarWebEspañol/brecha2009.pdf> [Consulta: 2010, Marzo 26].

Hernández, T. (2004). El rol de las bibliotecas ante la brecha digital. *Pez de plata* [Revista en línea], 3. Disponible: <http://www.pezdeplata.org/articulos/hernandez.pdf>. [Consulta: 2008, Octubre 17].

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (1994). *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*: Autor.

- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (1999).  
*Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*: Autor.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2001).  
*Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de biblioteca*: Autor
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. (2008).  
*Servicios Bibliotecarios de la Red Metropolitana* [Folleto]. Caracas: Autor
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. *Biblioteca Pública "Paul Harris", La California*, Caracas: Autor
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. *Biblioteca Pública "Raúl Leoni", El Cafetal*, Caracas: Autor
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. *Biblioteca Pública "San José de la Urbina", Petare*, Caracas: Autor
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. *Sala de Lectura "José Félix Ribas", Petare*, Caracas: Autor
- Jaramillo, O. y Moncada P. J. (2007). La biblioteca pública y las tecnologías de información y comunicación (TIC): una relación necesaria. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. [Revista en línea], 30 (1). Disponible: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762007000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762007000100002&lng=en&nrm=iso) [Consulta: 2010, Marzo 3].
- Lifer, E. (1996). Network: news roles, same missions. *Library Journal*. 15, 26-30.

Lima G. Y. (2006). *De la Sociedad de la información a la sociedad del conocimiento: análisis del analfabetismo tecnológico y una propuesta para un proceso de alfabetización tecnológica en un ambiente computacional enfocado en el aprendizaje por referencia*. Tesis de grado no publicada. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Martínez M. E. (2006) ¿Cómo saber el estatus de la brecha digital en un país? [En línea]. Disponible: [http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com\\_content&task=view&id=87&Itemid=29](http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com_content&task=view&id=87&Itemid=29) [Consulta: 2010, Marzo 3].

Mattelar, A. (2002). *Historia de la Sociedad de la Información*. Argentina: Paidós comunicación 132.

Peña, T. y Martínez, G. (2008). Sociedad de la información en América Latina: riesgos y oportunidades que representa. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* [Revista en línea] 5 (3), 69-90. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2746206> [Consulta: 2009, Marzo 25].

Pérez, G. y Angulo, Y. (2007). Análisis del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas, desde la perspectiva de la Brecha Digital. *Global Media Journal México* [Revista en línea] 4 (7). Disponible: [http://gmje.mty.itesm.mx/perez\\_salazar.html](http://gmje.mty.itesm.mx/perez_salazar.html) [Consulta: 2010, Marzo 20].

Serrano, A. y Martínez, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades* [Libro en línea]. Disponible: [http://labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf) [Consulta: 2009, Marzo 25].

Tendencias Digitales (2010). Penetración de Internet en Venezuela supera el 30% de la población. [En línea]. Disponible en: <http://www.tendenciasdigitales.com/700/penetracion-de-internet-en-venezuela-supera-el-30-de-la-poblacion/> [Consulta: 2010, Mayo 13].

UNESCO (2003). *Sostenibilidad planetaria en la era de la Sociedad de la Información y del conocimiento: Por un mundo y futuro sostenible. Camino al 2015*. Autor

UNESCO (2005). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información Ginebra 2003 y Túnez 2005*. Autor.

Vidal, M. y Rivera, N. (2007). Investigación - Acción. *Educación Médica Superior. Escuela Nacional de Salud Pública*. [Revista en línea]. 21 (04)  
Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21\\_4\\_07/ems12407.html](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21_4_07/ems12407.html)  
[Consulta: 2010, Abril 29].

Zapata, C. (2004). La biblioteca pública frente al dilema de reducir la brecha digital: ¿Estamos frente a un imposible? [En línea]. Disponible en: [www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto\\_648.pdf](http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_648.pdf) [Consulta: 2010, Marzo 14].



## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1: Guía para el diagnóstico general de las bibliotecas  
públicas objeto de estudio**

**(Sujeto a revisión y prueba)**

**1. Datos de la biblioteca o centro de información**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono y Fax: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Horario de Servicio: \_\_\_\_\_

**2. Recursos Humanos**

Director: \_\_\_\_\_

Profesional: Bibliotecólogo \_\_\_\_ Otro \_\_\_\_ Especifique: \_\_\_\_\_

N° de profesionales que labora: \_\_\_\_\_

**3. Descripción de la infraestructura:**

Adecuada \_\_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_\_

N° de salas y servicios disponibles (especificar): \_\_\_\_\_

Iluminación y ventilación: Adecuada \_\_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_\_

Acceso: Fácil \_\_\_\_\_ Dificil \_\_\_\_\_

**4. Descripción del Mobiliario:**

Adecuado \_\_\_\_\_ Inadecuado \_\_\_\_\_

Suficiente\_\_\_\_\_ Insuficiente\_\_\_\_\_ ¿por qué?\_\_\_\_\_

Condiciones de mantenimiento: Buena\_\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_

Otras especificaciones: \_\_\_\_\_

**5. Equipos tecnológicos con que cuenta la biblioteca:**

Nº de equipos activos: \_\_\_\_\_ Nº de equipos en mal estado: \_\_\_\_\_

Tipología y equipos disponibles (especifique): \_\_\_\_\_

¿Cuándo fue la última dotación? (año y nº de equipos):

\_\_\_\_\_

¿Tienen acceso a Internet? : Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Cómo considera el servicio de Internet?: Bueno\_\_ Regular\_\_ Malo\_\_

Disponibilidad de software y otras tecnologías disponibles: vídeo bean,  
televisor, retroproyector, otros. Especifique:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Disponen de programas, fuentes y documentos en formato electrónico:

Si\_\_ No\_\_

¿Quienes lo usan?: \_\_\_\_\_

Disponen de recursos humanos que den mantenimiento a los equipos de  
computación: Fijo\_\_\_\_\_ Anualmente\_\_\_\_\_ A solicitud\_\_\_\_\_

Tiempo establecido para el uso de los equipos de computación por parte de los usuarios: \_\_\_\_\_

¿Qué recomendaciones tiene usted para mejorar los aspectos tecnológicos de la biblioteca?:

---

---

---

**6. Condiciones Ambientales en cuanto a: climatización, iluminación, accesibilidad:**

---

**7. La Colección:**

Disponen de una colección de documentos electrónicos: Si\_\_ No\_\_

¿Quiénes lo utilizan?: \_\_\_\_\_

Especificaciones sobre esta colección: \_\_\_\_\_

El catálogo de la biblioteca está automatizado: Si\_\_ No\_\_

¿Qué asesoría tecnológica reciben el ente coordinador?:

---

**8. Horario de preferencia del público que asiste a la biblioteca:**

---

**9. Otras observaciones:** \_\_\_\_\_

**ANEXO 2: Instrumento dirigido a los empleados de las bibliotecas públicas objeto de estudio.**

**La Biblioteca Pública como agente de inclusión al acceso y uso de las TIC**

**Estimado (a) encuestado:**

El presente cuestionario forma parte de un Trabajo de grado que permitirá determinar las necesidades de formación de las habilidades, capacidades y destrezas necesarias para que los trabajadores puedan interactuar con la información en un ambiente tecnológico. Responda las preguntas pensando en las acciones que usted debe realizar para adquirir, procesar, evaluar, usar y generar la información que necesita, así como los recursos de información y tecnologías específicas que usted utiliza e intervienen directamente en la planeación y ejecución del proyecto de trabajo en el que se encuentra inmerso su departamento. La información que usted nos brinde será de mucha utilidad. Le agradecemos de antemano su tiempo y cooperación.\*

Dpto.: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

**Nivel de escolaridad:**

Bachiller \_\_\_ Técnico Superior \_\_\_\_\_ Universitario \_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

1. Cuando usted escucha la frase Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC);

a. ¿Qué significa para usted?

Internet \_\_\_\_\_

\* Nota: este instrumento se sustenta en: De la Cruz, I. y Lahera Y. (2005). Experiencias en la proyección de la alfabetización tecnológico informacional en una institución cubana. Acimed. [Revista en línea], 13 (3).

Intranet \_\_\_\_

Computadoras \_\_\_\_

Software \_\_\_\_

Todos los equipos y artefactos que permiten la transmisión y manipulación de la información \_\_\_\_

b. ¿Qué opina usted sobre este tema y cómo le ayuda o le complica en su trabajo diario?

---

2. ¿Tiene usted acceso a Internet?

Sí\_\_ No\_\_

3. ¿Cuál de las siguientes razones son las que mayormente lo motivan a usar Internet?

Actualización personal de conocimientos \_\_\_\_

Investigación \_\_\_\_

Proyectos de trabajo \_\_\_\_

Interés personal \_\_\_\_

Asistir y orientar al público \_\_\_\_

Buscar información para los usuario\_\_

Otras / especifique \_\_\_\_

3.1. Mencione algunas dificultades que usted enfrenta al buscar en Internet

Desconoce cómo buscar en Internet\_\_\_\_\_

Desconoce como reconocer fuentes confiables\_\_\_\_\_

Escasos documentos son fuentes confiables\_\_\_\_\_

Las fuentes confiables en su mayoría tienen un costo \_\_\_\_

Desconoce como usar el lenguaje adecuado para la recuperación de la información\_\_

3.2. ¿Qué hace generalmente con la información obtenida?

Para apoyar a los usuarios\_\_

Actualizar la información y el conocimiento que posee sobre un tema \_\_\_\_

Utilizarla para tomar decisiones \_\_\_\_

Elaborar documentos \_\_\_\_

Solucionar tareas organizacionales \_\_\_\_

Usarla como apoyo en las reuniones \_\_\_\_

4. Marque si posee las siguientes competencias

**Competencias referidas a la Web**

a) Sé qué es un buscador de páginas Web.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_\_

b) Sé cómo utilizar los buscadores para navegar de los sitios Web o moverme de una página a otra.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_\_

c) He vaciado el disco y la memoria caché en mi browser para liberar espacio de mi disco duro.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_\_

d) Puedo leer archivos disponibles en la Web en varios formatos; ej., GIF, JPG, PDF, Word, Excel , Power Point y otros.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_

e) Soy capaz de descargar un fichero de audio de Internet utilizando los programas.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_

### **Competencias para la búsqueda de información**

a) Puedo usar un catálogo bibliográfico en línea.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_

b) Puedo buscar para validar y citar información obtenida de la Web.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_

c) Puedo obtener la dirección de correo electrónico de alguien usando las páginas blancas de Internet.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_

d) Puedo localizar la información para contactar un autor al menos de tres maneras.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_



e) Sé cuál es la diferencia entre un motor de búsqueda (Google, Yahoo, otros) y un directorio, y cuándo debo usar uno u otro para buscar información en la Web.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_\_

f) Sé quiénes son los autores de mi área de conocimiento que más han publicado información en la Web.

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No estoy seguro de lo que esto significa\_\_

**Anexo N° 3: Instrumento dirigido a los usuarios de las bibliotecas  
públicas objeto de estudio**

**Estimado (a) Usuario:**

El presente cuestionario forma parte de un Trabajo de grado que permitirá determinar las necesidades de formación de las habilidades, capacidades y destrezas necesarias para que los usuarios puedan interactuar en un ambiente tecnológico. La información que usted nos brinde será de mucha utilidad. Le agradecemos de antemano su tiempo y cooperación.

Biblioteca:

Estudiante: \_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

Primaria\_\_\_ Diversificada \_\_\_ Universitaria\_\_\_ Otro/especifique: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

1. ¿Posee computadora en su hogar?

Si\_\_\_ No\_\_\_

2. ¿En caso de que no poseas computadora, o te falle la tuya, a qué lugar te diriges o a quién le pides la computadora prestada?

Casa de un amigo, vecino, familiar: \_\_\_\_\_

Cyber: \_\_\_\_\_

Infocentro: \_\_\_\_\_

Otro/Especifique: \_\_\_\_\_

3. ¿Sabe cómo usarla?

Si\_\_ Más o menos \_\_ No sé\_\_ No la he usado\_\_\_\_\_

4. ¿Has realizado cursos para aprender a utilizar la computadora e Internet?

Si\_\_ No\_\_ Hace cuanto tiempo: \_\_\_\_\_

5. ¿Tiene usted Internet en su hogar?

Si\_\_ No\_\_

6. ¿Qué otros lugares usas para conectarte a Internet?

Casa de un amigo, vecino, familiar:\_\_\_\_\_

Cyber: \_\_\_\_\_

Infocentro: \_\_\_\_\_

Otro/Especifique: \_\_\_\_\_

7. En caso que exista Infocentro en esta biblioteca, responda: ¿Utiliza los servicios del Infocentro?

Si\_\_ No\_\_

8. ¿Con qué regularidad asistes?

Siempre \_\_ A veces \_\_ Nunca\_\_

9. ¿Para qué usas el Infocentro?

- Realización de tareas \_\_
- Internet \_\_
- Cursos y talleres de Internet y computación \_\_
- Otro/ Especifique: \_\_\_\_\_

10. ¿Conoce los servicios que el Infocentro presta desde la biblioteca que usted visita?

Si\_\_\_ No\_\_\_

11. ¿Sabes manejar Internet?

Si\_\_\_ Más o menos \_\_\_ No sé \_\_\_

12. ¿Para qué usas Internet?

- Realización de tareas \_\_\_
- Chat (Conversar con otras personas a través del Messenger, Facebook, y otras redes sociales ): \_\_\_
- Juegos en línea (Ejemplos: Country Strike, Tibia) : \_\_\_
- Correo electrónico:\_\_\_
- Otros: especifique:\_\_\_\_\_

13. De estas categorías de páginas Web's, ¿cuáles ingresas a menudo?

- Entretenimiento \_\_\_
- Correo Electrónico \_\_\_
- Educativas\_\_\_
- Chat (Conversar con otras personas a través del Messenger, Facebook, y otras redes sociales ): \_\_\_
- Otros: especifique: \_\_\_\_\_

14. ¿Usas o haz usado la computadora o Internet en la Biblioteca?

Si\_\_\_ No\_\_\_

15. Haz recibido información o inducción para el uso de las computadoras o de Internet en la Biblioteca.

Si\_\_\_ No\_\_\_

**ANEXO 4: Fotografías de las bibliotecas públicas estudiadas.**

**Sala de Lectura José Félix Ribas**

Fachada de la instalación



Pasillo de acceso



Sala del Niño y Niña y Adolescente



Sala de General



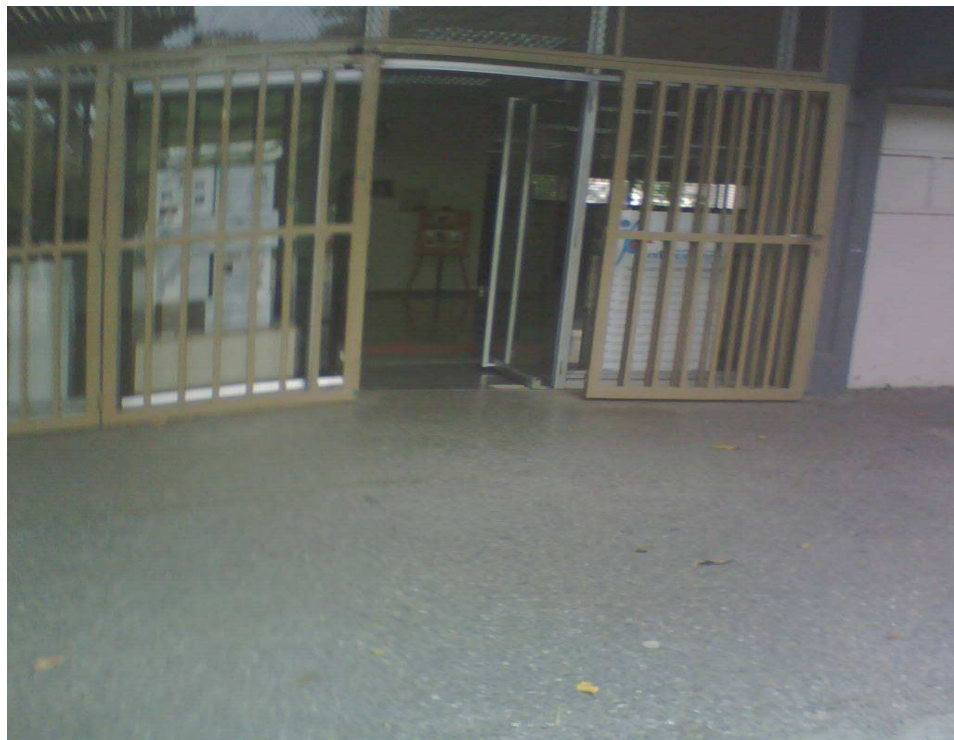


## Áreas Sala de Referencia



## Biblioteca Pública Paul Harris

### Área de Acceso





Entrada a la Biblioteca



Sala de Referencia



Área de atención al público

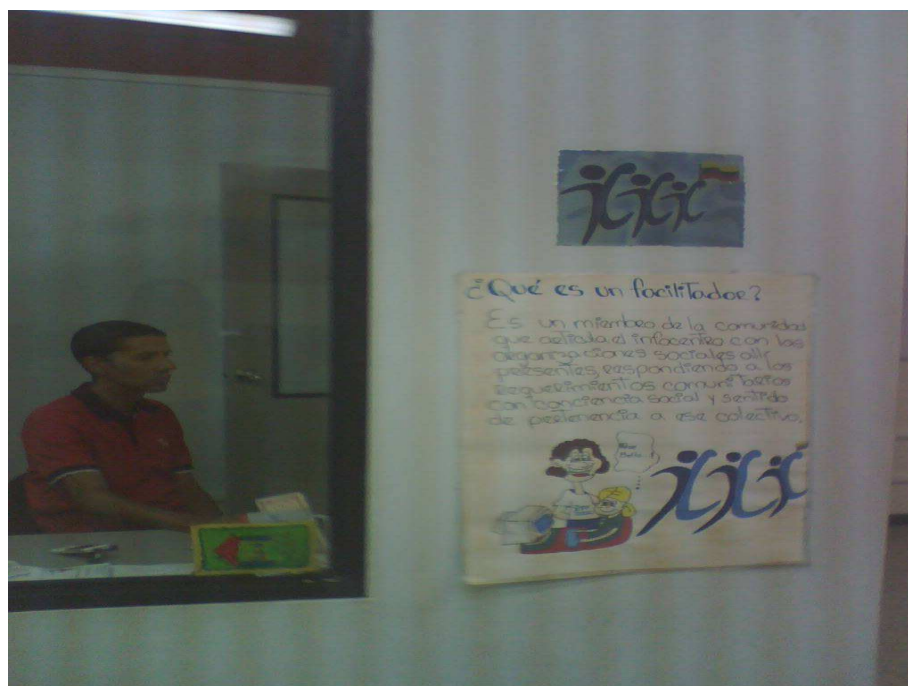
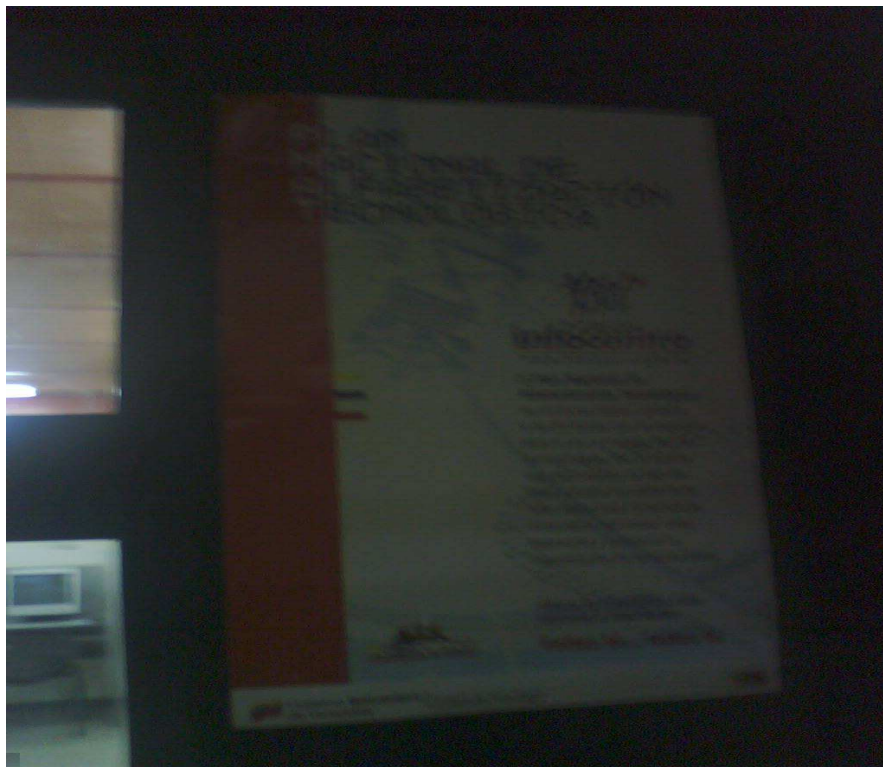




## Sala General



## Entrada al Infocentro





Área de computadoras



Cartelera informativa



## Biblioteca Pública “San José de la Urbina”

Fachada de la instalación



Puerta de entrada





Sala General



Sala Infantil



## Sala de Referencia



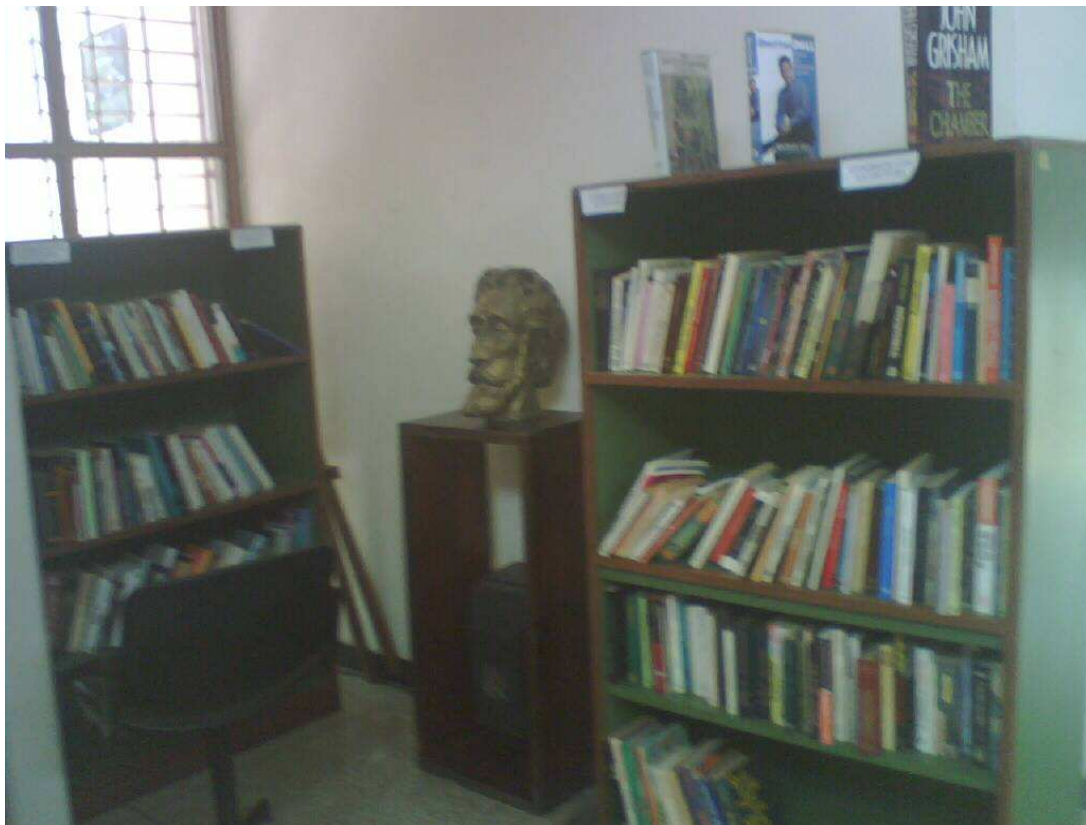


## Biblioteca Pública Raúl Leoni

### Cartelera Informativa



### Área de Referencia



Sala General





Sala del Niño y Niña y Adolescente



Sala General



Entrada del Infocentro



Área de computadoras





## Área de computadoras

