



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

***BRECHA DIGITAL Y BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CARACAS***

Trabajo especial de grado presentado ante la Escuela de  
Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central  
de Venezuela como requisito parcial para optar al título de  
Licenciada en Bibliotecología

**Presentado por:**

**Nelly Esther Nolazco Costa**

**C.I. 20.094.944**

**Tutor:**

**Andrés Linares**

**Caracas, enero de 2014**

**Nolazco C., Nelly E.**

Brecha digital y bibliotecas públicas de la área metropolitana de Caracas/ Nelly E. Nolazco C.; Tutor: Andrés Linares.- Caracas.- 2013.

viii, 70 h; 28 cm.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)-Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2013.

1. Brecha digital. 2. Brecha tecnológica. 3. Bibliotecas públicas. 4. Bibliotecas públicas-Caracas. I. Título.

## DEDICATORIA

A ti mi Dios, tú fuiste quien abrió las puertas para que pudiera ingresar a la casa que vence las sombra. Tú fuiste quien me dio la fuerza, la sabiduría y el entendimiento para persistir y vencer cada dificultad que se presentaba. Vi tu mano sobre mí y tu gloria cubriendo mi vida en estos cinco años de estudio, sé que contigo puedo contar en todo tiempo, que cada vez que a ti clame escucharás y responderás, sé que conmigo estarás en las tormentas para mantenerme en pie y en las calmas para darme alegría. Gracias Dios, toda gloria, toda honra, todo poder sea a ti.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente a Dios todopoderoso, sin ti no hubiese logrado ingresar a esta hermosa casa de estudios, sin ti no hubiese logrado permanecer en ella y sin ti no hubiese alcanzado este triunfo que hoy celebro. Eres todo para mí.

A mis padres, Justo Nolazco y Nélia Costa, gracias por haberme enseñado los principios de Dios y valores morales. A mi madre especialmente, gracias por creer en mí y en mi carrera. Los amo grandemente.

A mis abuelos, José Manuel Macedo y María Isabel de Macedo, quienes me instruyeron más en los caminos de Dios con su ejemplo y testimonio.

A mis hermanos, Deivy, Jhonatan y Jennifer por formar parte de mi vida. Siempre podrán contar conmigo y sé que yo podré contar con ustedes. Son tesoros que Dios me ha dado.

A mi amigo, novio, y futuro esposo Ronny Puentes. Sé que siempre estarás para mí, yo también estaré para ti. Gracias por tu ayuda incondicional. Eres un regalo precioso de Dios hecho especialmente para mí y traído del cielo.

A mi tutor, el Prof. Andrés Linares, el mejor profesor de la escuela de Bibliotecología y Archivología. Gracias por ayudarme en la elaboración de mi trabajo de grado, usted me apoyó enormemente, respondió mis dudas e inquietudes en todo tiempo con gentileza y sabiduría. Mil gracias querido Profesor. Siempre le recordaré con mucho afecto y admiración.

A mis profesores jurado Marianne Robles y José López. Gracias por haber aceptado satisfactoriamente hacer el seguimiento de esta investigación.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**  
***BRECHA DIGITAL Y BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CARACAS***

**RESUMEN**

Presenta un estudio que muestra las condiciones tecnológicas en que se encuentran cuatro de las bibliotecas públicas del Área Metropolitana de Caracas, con el fin de determinar si existe brecha digital dentro de las bibliotecas públicas venezolanas, que además afectaría de manera enorme el impacto que la misma tiene para con la sociedad, el estudio es de tipo experimental descriptivo y muestra que la biblioteca pública venezolana sufre un retraso importante tomando en cuenta que se vive en una era digital.

En la actualidad las tecnologías de información y comunicación juegan un rol sumamente importante dentro de la sociedad, esto también incluye la biblioteca pública. La presencia de las TIC en la biblioteca pública puede optimizar considerablemente la calidad del servicio que esta ofrece al usuario; sin embargo, esta investigación demuestra que las bibliotecas públicas de Venezuela carecen de equipos tecnológicos y servicios digitales a nivel administrativo y de servicio al usuario, lo que causa una brecha tecnológica dentro de las bibliotecas públicas.

**Palabras claves:** Brecha digital. Brecha tecnológica. Bibliotecas públicas. Bibliotecas públicas-Caracas.

## CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
<b>PORTADA</b>	
<b>FICHA BIBLIOGRAFICA.....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>V</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>IX</b>

### ***CAPÍTULO I: EL PROBLEMA***

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Objetivo general.....	3
1.3 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	3
1.5 Ubicación en el contexto acumulado (líneas de investigación).....	4

### ***CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO***

2.1 Bases teóricas.....	6
2.1.1 Brecha digital.....	6
2.1.2 Brecha tecnológica.....	11
2.1.3 Biblioteca Pública.....	13



4.4 Resultados.....	56
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>FUENTES CONSULTADA.....</b>	<b>67</b>

## Introducción

La brecha digital se ha incrementado al mismo tiempo en que han surgido las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La diferencia socioeconómica entre aquellas poblaciones que tienen o no accesibilidad a Internet ha generado desigualdades entre diversas naciones, regiones y localidades. La brecha digital consiste en las diferencias que existen entre diversos grupos, entre ellas están la facilidad o dificultad de acceder a las tecnologías de la información y la comunicación, la sencillez o complejidad de acceder a contenido digital de calidad, su capacidad de utilizarlas o no de manera eficaz y efectiva, etc.

La biblioteca pública por su parte es una biblioteca que recibe a público en general, sin distinción de personas, no hace acepción de personas, y su servicio es gratuito. Toda persona que la visite tiene derecho a acceder a su colección y a requerir de sus servicios. Todas las bibliotecas públicas de Venezuela se encuentran bajo la responsabilidad de la Biblioteca Nacional del país, y están comprendidas dentro del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

Al notar la importancia de la biblioteca pública en la sociedad se entiende que la inclusión de las tecnologías de información y comunicación (TIC) dentro de las mismas es sumamente importante, ya que beneficia de forma positiva el servicio que las mismas ofrecen a los usuarios. Vivimos en una sociedad innovadora, los individuos de hoy en día quieren tener lo último en el mercado, esta es la nueva generación, la cual no será complacida con algo menor que eso. Las bibliotecas públicas deben incluir las TIC pues esto tendrá influencia sobre la sociedad.

Por esta razón se lleva a cabo esta investigación que desea conocer cuál es el estado de la brecha tecnológica en las bibliotecas públicas de Venezuela, específicamente las del área metropolitana de

Caracas, y a su vez analizar las consecuencias negativas que se producen en el caso de comprobarse la existencia de la misma.

El trabajo está dividido en cuatro capítulos, además de conclusiones y recomendaciones: en el primer capítulo se hace una definición del problema a saber: ¿Cuál es el estado de la brecha digital en las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas?, dando a relucir el efecto negativo que la brecha digital está ejerciendo sobre las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas. Se plantean los objetivos generales y específicos de la investigación, además de su relevancia y líneas de investigación.

En el segundo capítulo se muestra el marco teórico, en él se hace una breve síntesis de diversos trabajos anteriores que se han usado como referencia para la realización de esta investigación. Además, en las bases teóricas se muestra la correcta definición de términos claves a saber para la adecuada comprensión de este trabajo.

En el tercer capítulo se presenta el marco institucional, aquí se revela una descripción detallada de los antecedentes de cada uno de los organismos superiores que influyen en el desarrollo de las bibliotecas públicas venezolanas, además se da una síntesis histórica de las Bibliotecas públicas en estudio.

En el cuarto capítulo se presenta la investigación en todos sus aspectos, esto incluye los antecedentes y la metodología, además el avance del diagnóstico y los resultados de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y las fuentes bibliográficas.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema:**

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) han significado una revolución tecnológica que ha influido en todas las áreas del conocimiento humano. Directamente han transformado la forma en cómo se difunde la información, siendo una herramienta donde las barreras geográficas y temporales dejan de existir dado su alcance ilimitado mundialmente. Ellas han venido a jugar un papel muy importante dentro de las unidades de información hoy en día. Las bibliotecas han decidido incluir en sus servicios las TIC como herramientas de apoyo al usuario y a la misma unidad de información. Esto ha llevado incluso a la creación de programas de capacitación para los usuarios con el fin de que puedan usar adecuadamente las nuevas tecnologías y aprovechar al máximo sus beneficios.

En Venezuela se ha querido incluir las TIC en las diversas organizaciones e instituciones, y se han llevado a cabo adquisiciones de las mismas, pues se han considerado como herramientas de avance. Sin embargo, un caso digno de observar es el de las bibliotecas públicas, ya que ellas deberían estar al principio de la cadena tecnológica debido al rol de la información en la sociedad moderna.

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas del área metropolitana de Caracas está formado por un gran número de unidades de información, en las cuales se observa un uso deficiente de las TIC en sus ambientes y servicios, pues las tecnologías a pesar de ser solo herramientas de apoyo constituyen una base muy importante para el desarrollo de las unidades de información en la actualidad: una unidad de información que no las considere entre sus servicios se está condenando

a sí misma en una era en que reina lo digital. La biblioteca debe adaptarse a las nuevas tecnologías o si no será arrastrada por las mismas.

El término brecha digital hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen acceso a las tecnologías de la información y comunicación, que tienen capacidad de utilizarlas de forma eficaz debido a los niveles de alfabetización tecnológica y que además tienen acceso a contenidos digitales de calidad en contraste con los que no gozan de estos beneficios.

No solo se trata de que no se usan adecuadamente las tecnologías, se trata de que carecen de ellas, y en el caso de las bibliotecas públicas del área metropolitana esto es un grave problema, ya que se les hace mucho más difícil satisfacer las necesidades de información de los usuarios, y en consecuencia la eficiencia de sus servicios disminuye.

Esto motiva a plantear las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el estado de la brecha digital en las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas? Para determinarlo se debe saber ¿Cómo se ha desarrollado la biblioteca pública del área metropolitana en la llamada era digital?, ¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto que la biblioteca pública obtiene para poder mejorar la calidad de sus servicios y la adquisición de las TIC? y ¿Qué influencia posee la biblioteca pública sobre la sociedad en medio de la era digital?, para ello se debe en primer lugar comprobar si poseen o no la tecnología adecuada que represente importantes herramientas de apoyo para sus servicios, y en segundo, si las tienen, de qué manera las utilizan.

Por consiguiente, en esta investigación se trata de mostrar que a pesar de que la biblioteca pública considera las TIC como importantes herramientas de apoyo para sus servicios, no ha hecho el seguimiento

adecuado y, por lo tanto, podría hablarse de que en ellas existe la llamada brecha digital.

### **1.2 Objetivo general:**

Determinar el estado de la brecha digital en las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas.

### **1.3 Objetivos específicos:**

Identificar el desarrollo de las bibliotecas públicas del área metropolitana dentro de la era digital.

Establecer la relación que existe entre el presupuesto de la biblioteca pública y la adquisición de las TIC.

Evaluar la influencia que ha perdido la biblioteca pública sobre la sociedad a causa de la brecha digital.

### **1.4 Justificación de la investigación:**

Las tecnologías han venido a invadir la sociedad mundial, Venezuela no es la excepción, la población de hoy en día se encuentra más conectada a las tecnologías de lo que se imagina. Al analizar los campos educativos se observa que aún la educación está sufriendo un cambio espectacular iniciado por la introducción de las TIC, éstas se vuelven cada vez más fascinantes para los seres humanos.

Las TIC representan una puerta abierta que conecta al usuario con la información, cualquier persona que posea una de estas herramientas podrá acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento a un mar sinfín y profundo de información. Esto en cierta forma ha venido a traer controversias en cuanto a si la biblioteca de hoy en día ha sido

desplazada por el uso de las tecnologías, a tal punto en que muchos consideran la teoría de que la biblioteca física desaparecerá.

La verdad es que las TIC no tienen como objetivo la destrucción inminente de la biblioteca física, más bien se pretende que sean herramientas que apoyen los servicios bibliotecarios para facilitar la satisfacción plena de la necesidad de información de los diversos usuarios, pero el sentido común de las personas los lleva a creer que las TIC son una amenaza para la biblioteca. No obstante no es necesario discutir la realidad de que si la biblioteca actual de hoy en día no se adapta a las TIC, éstas se encargarán de desplazarla, no físicamente, sino más bien socialmente.

La biblioteca pública ha mostrado un gran atraso en cuanto al uso de las TIC entre sus servicios, toda la red de bibliotecas públicas del área metropolitana se encuentra en el mismo estado, no se está aprovechando estas herramientas de apoyo para lograr sus objetivos de manera eficaz y eficiente, y si no las posee mucho menos puede instruir al usuario en su uso.

Esta investigación pretende determinar la existencia de brecha digital en las bibliotecas públicas del área metropolitana, demostrando que esta brecha está afectando gravemente el impacto que pudiesen tener las bibliotecas públicas sobre la comunidad en que se encuentran, devaluando sus servicios y originando la baja de usuarios que requieren los servicios de la biblioteca.

### **1.5 Ubicación en el contexto acumulado (líneas de investigación):**

La línea de investigación a la que pertenece este trabajo es, de acuerdo a las líneas de investigación planteadas por el Centro de Investigación en Ciencias de la Información (CIDECI) de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, de

“aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información”, ya que lo que se busca es conocer si el uso de la tecnología o la llamada brecha digital tecnológica es un problema recurrente en el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas del área metropolitana de Caracas.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bases teóricas:**

#### **2.1.1 Brecha digital.**

“La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades estados, países...) que utilizan las nuevas tecnologías de la información como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.” (Clafin, 2000. Sección de Negocios del diario).

“Las nuevas tecnologías de la información han sido parte esencial de los recientes cambios dramáticos en la economía y la sociedad. Todos estos cambios han acentuado la separación (brecha) de los sectores sociales de bajos ingresos respecto de aquellos con mayores ingresos y con posibilidades y opciones de acceso a la información. Solo un bajo porcentaje de la población mundial ha sido beneficiado de las bondades de las tecnologías y solo unos cuantos son los que tienen acceso a toda la gama de servicios que ofrece. Esta condición es conocida como la brecha digital.” (Serrano Santoyo, 2003. Brecha digital: mitos y realidades, p.13)

La brecha digital representa el abismo que existe entre una(s) variable(s) y otra(s), es la diferencia que hay entre ellas a nivel digital; esta diferencia que existe en ellas puede beneficiar el estado de una(s) más que el de la(s) otra(s).

El origen del concepto brecha digital no tiene una fecha exacta, sin embargo en el año 1985 la Comisión Maitland publicó un informe llamado “El eslabón perdido”, el cual se empezó a realizar en el año 1982, a partir de investigaciones. Fue en 1985 cuando se obtuvieron las conclusiones. El informe señalaba la carencia de infraestructuras de comunicación en el contexto de los países industrializados y en desarrollo. En ese entonces

mencionaba la telefonía como el principal ejemplo. En ese momento esto representaba una brecha tecnológica, y este informe tenía como fin crear conciencia en cuanto a la diferencia tecnológica que existía en ese entonces y como debían arreglarla.

En cuanto al origen del término brecha digital la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) señala que: “Una de las primeras referencias a este término apareció en los Estados Unidos en 1998 cuando la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información publicó el documento titulado Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide. En este Informe se introdujo el término "brecha digital" para destacar la división desigual de las TIC entre los diferentes grupos socioeconómicos en el país. El Informe exponía las principales diferencias en cuanto a la disponibilidad de teléfono, computador e Internet en los hogares en términos de ingreso, edad, emplazamiento y nivel educativo.” (<http://www.itu.int/wsis/tunis/newsroom/background/missing-link-es.html>)

Otras formas de expresión para nombrar la brecha digital son: fractura digital, estratificación digital, divisoria digital, brecha inforcomunicacional y abismo digital.

El término brecha digital no es del todo aceptado por las personas, pues algunos difieren de que el hecho de no poseer las TIC pueda producir un estancamiento a nivel económico o de comunicación, piensan que algunas personas no quieren introducirse en el mundo tecnológico y no pueden ser obligados a ello, por tanto creen que es un problema de actitud y no de carencia o inaccesibilidad a las TIC.

A pesar de que es cierto que no se puede obligar a una persona a interactuar con las TIC muchas se han sentido motivadas pues la sociedad se ha convertido en una comunidad digital, cada día las personas se adentran en el mundo tecnológico esto de una manera indirecta hace que las otras personas que están alrededor quieran también adentrarse a este mundo, se obligan a sí mismas, ya sea por

curiosidad, por deseos de aprender o simplemente competencia, pero el punto es que la mayoría de las personas lo hace al ser influenciados por la actitud de los demás.

También se observa la importancia del uso del computador y el Internet, las personas que estudian o trabajan necesitan tener un correo electrónico en el que puedan comunicarse y transferir y resguardar datos. Estos son pequeños ejemplos del porqué es necesario que las personas se introduzcan en el mundo digital.

Las redes sociales también están revolucionando el mundo entero, Facebook y Twitter son unas de las más usadas hoy en día. Personas de todas las edades las usan hoy en día.

Las TIC a través del tiempo han venido a ser de gran importancia en la vida de una gran cantidad de personas, el Internet por su parte se ha convertido en una de las herramientas más rápidas y efectivas que necesita el ser humano. El Internet y las nuevas tecnologías han logrado un alto impacto en la sociedad.

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) se refirió a todo esto bajo el nombre de revolución digital, “La revolución digital, impulsada por los motores de las tecnologías de la información y la comunicación, ha cambiado fundamentalmente la manera en que la gente piensa, actúa, comunica, trabaja y gana su sustento. Ha forjado nuevas modalidades de crear conocimientos, educar a la población y transmitir información. Ha reestructurado la forma en que los países hacen negocios y rigen su economía, se gobiernan y comprometen políticamente. Ha proporcionado la entrega rápida de ayuda humanitaria y asistencia sanitaria, y una nueva visión de protección del medio ambiente. Y hasta ha creado nuevas formas de entretenimiento y ocio.” (<http://www.itu.int/wsis/basic/why-es.html>)

A pesar de que las tecnologías hoy en día están presentes en muchos lugares, existen países que no poseen las mismas oportunidades

que otros en cuanto al acceso a las TIC se refiere. En algunos países las personas se han introducido con mayor rapidez y facilidad en el mundo tecnológico, pero en otros existen personas que hasta hoy en día no han tocado ni siquiera un computador.

La brecha digital está presente en muchos ámbitos, puede existir brecha digital entre continentes, brecha digital entre países y aún brecha digital entre regiones y localidades, incluso entre organismos e instituciones puede haber brecha digital.

Una vez más sale a relucir la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, y de esto dice que “Paradójicamente, mientras la revolución digital ha ampliado las fronteras de la aldea global, la gran mayoría de los habitantes del mundo no se ha subido al vagón de este fenómeno en evolución. Por eso también se ha hecho cada vez más grande la brecha que separa el conocimiento de la ignorancia y los ricos de los pobres, tanto dentro de cada país como entre países.”  
(<http://www.itu.int/wsis/basic/why-es.html>)

También se cree que puede existir una brecha digital de género y brecha digital de edad. De género por cuanto se ha comprobado que los hombres tienen un acceso mayor a las TIC que las mujeres, y de edad por cuanto los jóvenes son los que más usan las TIC, ya que se ha comprobado que la mayoría de las personas que sobrepasan los 50 años no se sienten cómodos ni identificados con ellas. Hay diversas razones, entre ellas que sienten que es muy difícil poder usarlas, y sienten que no son capaces de aprender tales conocimientos. Sin embargo dicen que esta brecha será la más fácil de reducir, pues los jóvenes de hoy en día que están totalmente sumergidos en la era digital serán los ancianos del mañana, creando así una sociedad que desde el más chico al más anciano utilicen las TIC.

En cuanto a países, enfocando específicamente el caso de Venezuela se ha comprobado que el Internet se ha convertido en una

poderosa herramienta tecnológica de trabajo y comunicación. A través de los años se hace mayor el número de venezolanos que usan y adquieren computadoras, teléfonos inteligentes y otros dispositivos como las tabletas los cuales permiten el acceso a Internet por cableado o red inalámbrica. Cada vez son más los usuarios en Internet y las redes sociales.

El número de usuarios que usa Internet en Venezuela ha aumentado considerablemente tomando en cuenta el crecimiento anual. Según cifras de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) para el año 1998 en Venezuela solo 322.244 de 23.304.838 habitantes eran usuarios de Internet, mientras que en el año 2012 de una población total de 29.774.700 de habitantes una cantidad de 12.555.010 son usuarios de Internet, esto representa un salto enorme en el mundo de las TIC. (<http://www.conatel.gob.ve>)

A pesar de que este crecimiento ha sido enorme en Venezuela se puede presenciar una brecha digital a nivel de estados, según cifras de CONATEL los estados venezolanos con mayor número de usuarios de Internet respecto a su población para el tercer semestre de 2013 son Distrito Capital en primer lugar con 3.063.058 usuarios (esto representa un 93,95% del total de su población), Miranda con 1.889.991 usuarios (94,14% del total de su población), luego Nueva Esparta con 295.620 usuarios (62,37% del total de su población) y Zulia con 1.194.036 usuarios de Internet (representa un 43,59% de su población).

Por otro lado están los estados con menor número de usuarios conectados, estos son: Amazonas con 26.766 usuarios (representa un 16,60% de su población total), Apure con 78.957 usuarios (14,80% de su población), Delta Amacuro con 27.193 usuarios (15,90% de su población) y Yaracuy con 106.581 usuarios (16,08% de su población total).

La diferencia que existe entre los estados con mayor número de usuarios conectados y los de menor cantidad es muy grande, aquí

fácilmente se aprecia la brecha digital en una de sus formas, enfocándose en este caso en el acceso a Internet. Este es solo un ejemplo de la desigualdad tecnológica que puede existir entre regiones a nivel nacional.

A pesar de que el término de Brecha Digital tiene muchos años nombrándose éste sigue siendo un tópico actual hoy en día, pues es un problema que persiste y que a pesar de que se han hecho intentos para reducirla su crecimiento consiste en el avance de las TIC, mientras más nuevas tecnologías existan más se ampliará de nuevo la brecha digital.

### **2.1.2 Brecha tecnológica.**

“Brecha tecnológica es la brecha digital que está relacionada con las limitaciones de acceso y aplicación de las nuevas tecnologías de la información (NTI): Telecomunicación e informática” (Serrano Santoyo, 2003, “Brecha digital: mitos y realidades”, p.9).

La brecha tecnológica es la diferencia que existe entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no.

Este término no solo se refiere al hecho de no tener acceso a las TIC, también describe la diferencia que hay entre grupos de personas según la capacidad que puedan tener de utilizar las TIC de manera adecuada y eficiente, esta capacidad es denominada alfabetización informacional.

La alfabetización informacional implica que el usuario posea capacidades, facultades y competencias para que pueda utilizar las nuevas herramientas tecnológicas. Para sacarle provecho a las TIC hay que aprender a usarlas para obtener el mayor provecho posible.

Según la UNESCO “la alfabetización informacional requiere que los usuarios cuenten con las competencias necesarias para utilizar las

tecnologías de la información y la comunicación y sus aplicaciones, a fin de tener acceso a la información y poder crearla.”

<http://www.unesco.org/new/es/communication-andinformation/intergovernmental-programmes/information-for-all-programme-ifap/priorities/information-literacy/>

La brecha tecnológica también puede señalar la diferencia que existe entre grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y a aquellos que no lo tienen.

El problema de la brecha tecnológica en general puede hacer alusión a la inexistencia de una inclusión digital.

“La inclusión digital es fundamental para la construcción de sociedades integradoras. Este concepto implica que todas las personas, ya sean indígenas, personas con discapacidad, mujeres, niñas, jóvenes o niños deben contar con un acceso asequible a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para su desarrollo social y económico.” (<https://itunews.itu.int/Es/3084-Inclusion-digital-Dar-voz-a-los-que-no-la-tienen.note.aspx>)

En otras palabras la inclusión digital consiste en que todas las personas sin excepción tengan facilidad de acceso a las nuevas tecnologías de la información, rompiendo toda barrera comunicacional y facilitando el aprendizaje y la difusión del conocimiento.

La presente investigación evalúa específicamente la brecha tecnológica que existe entre las bibliotecas públicas del área metropolitana, es decir esa diferencia que puede haber entre una y otra a nivel tecnológico, y la presencia o la carencia de las TIC dentro de sus servicios.

### **2.1.3 Biblioteca pública.**

Según el manifiesto de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) aprobado en 1994, “la biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información.” ([http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html))

La biblioteca pública está dirigida a todo público, no hace acepción de personas, presta su servicio a personas sin distinción de sexo, edad o raza. La biblioteca pública juega un papel sumamente importante dentro de la sociedad, esta debe ser una unidad integral, que posea información completa de las diversas áreas de conocimiento.

La UNESCO también señala a la biblioteca pública “como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.”

“Se define biblioteca pública, como la fundada y sostenida por un órgano de la administración, o por algún otro organismo autorizado para actuar en su nombre, accesible sin prejuicios, ni discriminación alguna.” (Universidad de Salamanca, La biblioteca pública, p1).

La biblioteca pública es totalmente dependiente, no puede valerse por sí misma, ya que existe un ente superior que la sustenta y quien se supone debe proveerle todo lo necesario para que esta pueda cumplir sus principales objetivos de manera exitosa.

Los objetivos básicos de cualquier biblioteca pública son comunes y giran en torno a éstos:

“Contribuir a la educación permanente, facilitar el acceso al legado de la humanidad en el campo del saber y de la cultura, ser garante de que la cultura y el saber llegue a todos por igual y libremente, renovación del espíritu humano proporcionando documentos para el esparcimiento y la diversión; y ofrecer información técnica y científica actualizada.” (Universidad de Salamanca, La biblioteca pública, p1).

Debido a que la biblioteca pública busca que el conocimiento y la cultura lleguen a todos por igual, sin discriminación, y además tiene el deseo de poder ofrecer información técnica y científica actualizada, esta requiere que su organismo protector le brinde todos los recursos necesarios para poder cumplir estos objetivos básicos que además son primordiales en la biblioteca pública.

La biblioteca pública “ha de satisfacer las necesidades de comunicación de poblaciones que difieren ampliamente en sus circunstancias y composición es "la Biblioteca de todos". Pero la información no puede ser considerada un lujo, más bien es una necesidad y un deber de todos los ciudadanos. Siendo la Biblioteca Pública quien ha de satisfacer los medios para la libre información.” (Universidad de Salamanca, La biblioteca pública, p1).

La información debe ser libre, y estar a disposición de cualquier persona que acuda a la biblioteca pública. Sin embargo a pesar de que las bibliotecas públicas en general tienen este objetivo común la manera de lograrlo varía.

A pesar de que todas las bibliotecas públicas de un país están bajo las directrices de un organismo superior cada una debe poseer una colección que satisfaga las necesidades de información de los habitantes de su comunidad.

Se supone que las bibliotecas públicas se encuentran ubicadas en diversas comunidades, de hecho debería haber una biblioteca pública para cada comunidad de la ciudad. Sin embargo a pesar de que pueda haber una gran cantidad de bibliotecas públicas ubicadas en la ciudad no todas tienen la misma forma de abordar a la comunidad, ya que las comunidades de los diferentes sectores actúan y se comportan de manera distinta, y tienen necesidades diferentes.

La biblioteca pública tiene la tarea de observar, examinar y analizar la comunidad en la que se encuentra ubicada, la actitud de las personas y las necesidades de información de los usuarios, de esta manera podrán llenar las estanterías de sus recintos con una colección que sea útil a dicha comunidad, esto atraerá una cantidad mayor de usuarios a la biblioteca.

El bibliotecario o bibliotecólogo al saber cuáles son las necesidades de las personas de su comunidad tiene el deber de informar a su organismo proveedor para que este le brinde todo lo que necesita. La colección y el servicio de la biblioteca pública deben girar en torno al usuario. Los servicios y la colección que ofrece una biblioteca dependen en gran parte de la variedad de usuarios que se tenga.

“Cada biblioteca es la que ha de establecer las prioridades a la hora de la selección y la adquisición. Siendo el bibliotecario, por su proximidad a los usuarios, quien mejor conoce las necesidades de sus más inmediatos usuarios, quien se encargue de transmitir estas, por la situación de privilegio para evaluar las necesidades.” (Universidad de Salamanca, La biblioteca pública, p 2.).

Además la biblioteca pública no solo debe tener la información educativa, científica y cultural que requiera saber el usuario, sino que además deberá preservar el patrimonio y la historia de la comunidad en la

cual se encuentre ubicada. Es necesario que la biblioteca pública posea información de los elementos culturales de dicha comunidad, ya que los usuarios que acuden a esta biblioteca habitan alrededor de ella, y por tanto les interesa saber esta clase de información para conocer sus orígenes.

“También se establecerá un servicio de información sobre la localidad en la que están ubicada las bibliotecas, es la colección local, que intenta preservar el material que mantiene alguna relación con la localidad, ya sea por su tema, su autor, o lugar de publicación; y que constituirá el patrimonio de esta.” (Universidad de Salamanca, La biblioteca pública, p 4).

La biblioteca pública además de ser un espacio abierto a la información también es un espacio idóneo para interactuar con las nuevas tecnologías. El servicio que ofrece se puede enlazar fácilmente con las herramientas tecnológicas para así brindar asistencia de calidad a sus usuarios.

La biblioteca pública “es un campo en el que las nuevas tecnologías juegan un papel muy importante, ya que las búsquedas se amplían considerablemente, y con una gran precisión y rapidez. Además de la importancia que tiene en la sección infantil, donde el ordenador ayuda de manera muy eficaz al niño, quien debido a sus concepciones espacio-temporales, cualquier otro medio de acceso es infructífero, a pesar de las reiteradas explicaciones.” (Universidad de Salamanca, La biblioteca pública, p 4-5).

Precisamente la biblioteca en el área infantil puede brindar un excelente aporte si se introduce a los niños en el uso de la computadora y el Internet de forma segura. Los niños son una tierra fértil que debe ser abonada y sembrada para poder cosechar grandes cosas.

Un mal que ha estado presente en muchas de las bibliotecas públicas es que no existe o es deficiente la presencia de las TIC, esto puede considerarse un problema tomando en cuenta que estamos en una era tecnológica. Si la biblioteca pública no se adapta a la revolución tecnológica será arrastrada por la misma.

Se ha escuchado grupos de personas que debaten acerca de la desaparición total del libro físico, e incluso de la biblioteca, pues ahora es muy fácil encontrar en Internet materiales bibliohemerográficos digitalizados, y en muchos casos en grandes cantidades como los ofrecen las bibliotecas virtuales y las bases de datos. Esto ha llevado a que algunas personas creen que el libro físico está siendo desplazado y que pronto va a desaparecer y junto a él se hundirán todas las bibliotecas físicas.

A pesar de que ese pensamiento es totalmente erróneo, ya que la biblioteca física e incluso el libro físico no desaparecerán, sí es cierto que la biblioteca (sobre todo la biblioteca pública) ha tenido un derrumbe en su número de usuarios, puesto que las tecnologías están a disposición de muchas personas, y el Internet también lo está, las personas consiguen toda clase de información de forma rápida y eficiente y por tanto sienten que ya no tienen la necesidad de acudir físicamente a la biblioteca.

La biblioteca pública no ha entendido aún que para las personas hoy en día las tecnologías son vitales. Ella debería apropiarse de estas herramientas para poder mejorar sus servicios y así atraer a los usuarios. Si la sociedad está avanzada, la biblioteca pública lo debe estar aun más.

## **CAPÍTULO III: MARCO INSTITUCIONAL**

### **3.1 Ministerio del Poder Popular para la Cultura:**

“El Ministerio del Poder Popular para la Cultura, es el órgano del Ejecutivo Nacional responsable de generar y proyectar los lineamientos y las políticas culturales del Estado que coadyuven al Desarrollo Humano de manera integral, a la preservación y conocimiento del Patrimonio Cultural tangible e intangible de la nación, y el fomento y potenciación de las Expresiones Culturales del país, como elementos sustantivos y determinantes para el resguardo de la memoria, el patrimonio cultural y la profundización del sentido de identidad nacional, como expresiones del ideario de una vida digna e íntegra.” (<http://www.mincultura.gob.ve>)

El Ministerio del Poder Popular para la Cultura es el principal responsable de la Biblioteca Nacional de Venezuela ya que esta forma parte del patrimonio cultural de la nación. Este ministerio debe ser el mediador entre el poder ejecutivo y la Biblioteca Nacional para que se le pueda proveer recursos indispensables para mejorar el servicio del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Venezuela.

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas depende totalmente de los recursos que este le provee a través de Biblioteca Nacional, ya que las bibliotecas públicas brindan un servicio totalmente gratuito no tienen forma de adquirir recursos por sí solas, no son un organismo independiente.

### **3.2 Biblioteca Nacional de Venezuela**

“La Biblioteca Nacional es un servicio público creado el 13 de julio de 1833, por Decreto Presidencial, y que tiene en la actualidad carácter de Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la

Cultura establecido mediante Ley promulgada el 27 de julio de 1977 con el fin de:

- Promover, planificar y coordinar el desarrollo en Venezuela de un Sistema Nacional de Servicios de Bibliotecas e Información Humanística, Científica y Tecnológica.
- Ser centro depositario del acervo documental bibliográfico y no bibliográfico de Venezuela y venezolanista, y en consecuencia creador y administrador del Archivo Audiovisual de Venezuela, la Hemeroteca y la Mapoteca.
- Ser responsable del Servicio Nacional de Referencia.
- Ser núcleo coordinador del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.
- Ser Centro Nacional de Conservación.” ([www.bnv.gob.ve](http://www.bnv.gob.ve))

El actual Reglamento General de los Servicios de la Biblioteca Nacional establece en su Artículo 1 que “La Biblioteca Nacional es el centro depositario y divulgador del acervo documental, bibliográfico, no bibliográfico, audiovisual venezolano y venezolanista destinado a atender las necesidades de información e investigación de la población.” (Reglamento General de los Servicios de la Biblioteca Nacional. Artículo 1.)

La Biblioteca Nacional de Venezuela se encuentra ubicada en Distrito Capital, Caracas, Municipio Libertador, Parroquia Altigracia, al final de la Avenida Panteón. Su horario es de lunes a domingo, los lunes funciona de 8:30am a 5:30pm, los sábados de 9am a 4pm y los domingo de 9am a 1pm.

Según el artículo 5 del Reglamento General de los Servicios de Biblioteca Nacional, estos son los servicios que Biblioteca Nacional Ofrece:

“1. Apoyo en la búsqueda de información bibliográfica, hemerográfica, no bibliográfica y audiovisual, existente en el país y en el exterior.

2. Préstamo en sala de los títulos bibliográficos, hemerográficos, no bibliográficos y audiovisuales existentes en sus colecciones en los formatos disponibles.

3. Préstamo especial de acuerdo con la normativa vigente.

4. Servicio interbibliotecario que permite la obtención en préstamo de las obras de bibliotecas del país y del exterior, de Títulos no disponibles en la Biblioteca Nacional; así como el envío en préstamo de obras (segundos ejemplares) pertenecientes al fondo de la Biblioteca Nacional que sean requeridos por otras bibliotecas. Todo ello de acuerdo con las normas nacionales e internacionales establecidas.

5. El “servicio de reserva” para los investigadores carnetizados quienes así pueden disponer del préstamo prolongado en sala, de acuerdo con la normativa vigente.

6. Asesoría en la elaboración de bibliografías e índices de acuerdo con normas internacionales.

7. Reproducción de los materiales de las colecciones siempre y cuando no colide con la Ley de Derecho de Autor y las normas de conservación vigentes.

8. Reproducción tradicional de la tabla de contenido, la introducción y la bibliografía de las tesis de grado existentes en la colección.

9. Servicio de reproducción en microfilm de las obras venezolanas y venezolanistas que se encuentren en estado friable o cuyo copiado represente un riesgo para su integridad.” (Reglamento General de los Servicios de Biblioteca Nacional. Artículo 5.)

Esta biblioteca debe ser la más abastecida de todas, pues es la principal biblioteca del país. Se supone que en ella debe haber ejemplares de todo tipo. Cualquier ejemplar que este en alguna de las bibliotecas públicas debe estar primero en Biblioteca Nacional. Esta debe poseer el fondo bibliohemerográfico de toda la nación.

En cuanto a su colección el Artículo 9 del Reglamento General de los Servicios de la Biblioteca Nacional establece que “El fondo de la Biblioteca Nacional está integrado por colecciones de obras, principalmente venezolanas y venezolanistas bibliográficas, hemerográficas, documentales, audiovisuales, electrónicas y micrográficas. Lo conforman además materiales de América Latina y El Caribe con énfasis en Ciencias Sociales y Humanidades y una muestra significativa de la producción intelectual de la cultura occidental.” (Reglamento General de los Servicios de Biblioteca Nacional. Artículo 9.)

“Las colecciones de la Biblioteca Nacional de Venezuela constituyen parte del patrimonio documental del país, representada por materiales bibliográficos, hemerográficos y no bibliográficos y vienen a ser verdaderas joyas documentales. Estos acervos se enriquecen gracias a una política de desarrollo de colecciones para adquirir obras mediante el canje y las donaciones; han existido diversos proyectos para recuperar las fuentes, entre los que se mencionan FUNRES, Fundación para el rescate del Acervo Documental de Venezuela, el cual permitió recuperar información que existiera en el exterior del país; otros proyectos especiales fueron los fondos bibliográficos, documentales y de información sobre Mujer y Familia, Cuenca del Caribe, América Latina y Artes. Han existido donaciones de ilustres investigadores como Tulio y José Febres Cordero, Doctor Pedro Manuel Arcaya, entre otros. En el año 1984 quedó normalizado en la institución el ingreso de obras mediante el Depósito Legal.” ([http://www.bnv.gob.ve/contenido\\_colecciones.php?sw=220](http://www.bnv.gob.ve/contenido_colecciones.php?sw=220))

La Biblioteca Nacional, presta servicio a los usuarios y brinda atención al público. La sede posee las siguientes salas: Orientación y

Referencia, CEDINBI (Centro de Documentación e Información Bibliotecológica), Colección Bibliográfica General, Colección Hemerográfica, Colección de Publicaciones Oficiales, Colección Documental Antigua, Colección Arcaya, Colección de Sonido y Cine y Colección de Obras Planas.

Colección de Orientación y Referencia: En 1969 entró en funcionamiento esta colección. Comprende más de 12.000 títulos y 33.000 volúmenes y se enriquece y actualiza mediante las vías de: compra, canje, donaciones y Depósito Legal. Está conformada por diccionarios, bibliografías, directorios, anuarios estadísticos y culturales, índices, guías, catálogos de bibliotecas, de editoriales, repertorios de obras de referencias, revistas de resúmenes.

“Su objetivo es proporcionar a los usuarios y usuarias una atención especializada que le permite atender, orientar y facilitar el acceso a los diferentes servicios y colecciones del Instituto, mediante el uso y manejo de fuentes de referencia e información (catálogo en línea, bases de datos, Internet, entre otros). Los usuarios también tiene acceso a Internet, donde pueden recuperar información académica a nivel nacional e internacional, mediante la conexión de la plataforma tecnológica de la Biblioteca Nacional, así como también a través de la cabina Infopunto, con conexión inalámbrica, servicio éste disponible desde el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)”. ([www.bnv.gob.ve](http://www.bnv.gob.ve))

La Biblioteca Nacional posee otras actividades, entre ellas ha implementado talleres y programas de promoción de lectura dirigidos especialmente a los niños del país, ya que ellos son el futuro de la nación, se intenta sumergirlos en un mundo lleno de conocimiento. También se elaboran programas de alfabetización informacional infantil.

La Biblioteca Nacional de Venezuela además de prestar servicio a los usuarios también está encargada de coordinar las bibliotecas públicas de todo el país, ella establece las normas, políticas y reglamentos en que

se rigen estas bibliotecas y además supervisa y asesora las técnicas y capacitación del personal que trabaja en las mismas.

La Biblioteca Nacional es la mediadora entre las bibliotecas públicas de Venezuela y el Ministerio del Poder Popular para la Cultura. Cuando alguna de las bibliotecas públicas tiene una necesidad se dirige inmediatamente a la Biblioteca Nacional para notificársela, la Biblioteca Nacional se supone que debe responder a estas necesidades, ya que es la principal responsable del Sistema Nacional de Bibliotecas públicas, sin embargo Biblioteca Nacional a su vez depende del Ministerio del Poder Popular para la Cultura, por lo tanto es muy difícil que esta pueda satisfacer fácilmente las necesidades de alguna de las bibliotecas públicas. Muchas veces las bibliotecas públicas requieren de paciencia y tiempo para ver la respuesta, y algunas veces pasan años y aún no la poseen.

En lo que respecta al área bibliotecaria pública, cada entidad federal del país es responsable del manejo de sus recursos y del desarrollo y funcionamiento de sus servicios. Sin embargo, a objeto de garantizar y contribuir con el crecimiento armónico de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y las unidades que la conforman, se requiere aplicar pautas técnicas comunes basadas en la integración de los conocimientos y las experiencias de instituciones y especialistas bajo la coordinación de la Biblioteca Nacional.

Biblioteca Nacional además de encargarse de proveer los recursos y equipos necesarios a cada una de las Bibliotecas que conforman el Sistema Nacional de Bibliotecas públicas, también debe elaborar para los bibliotecarios y referencistas, programas y talleres de formación y capacitación en el área.

### **3.3 Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (Venezuela).**

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas es un conjunto de bibliotecas públicas que se encuentran bajo las directrices de la Biblioteca Nacional de Venezuela.

Este sistema está fundado en 24 redes estatales públicas, una por cada estado venezolano. 20 de estas redes estatales dependen de las secretarías de cultura o educación de las gobernaciones de su respectivo estado, las otras cuatro son institutos autónomos de bibliotecas públicas e información estatales, es decir, son independientes.

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas posee bibliotecas en 296 municipios de los 335 que conforman la organización política territorial de Venezuela, es decir un 88%.

Las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas se encuentran divididas en cinco municipios, estos municipios son Municipio Libertador, Municipio Sucre, Municipio Chacao, Municipio Baruta y Municipio El Hatillo.

Cada una de las bibliotecas públicas que conforman este sistema dependen totalmente de los recursos del Estado, su servicio es totalmente gratuito y accesible a todas las comunidades. Estas bibliotecas se enfocan principalmente en promover la cultura venezolana y la información de diversas áreas del conocimiento. Al ser bibliotecas abiertas a todo público juegan un rol primordial en la formación integral y educativa de los venezolanos.

Como en cualquier biblioteca pública el objetivo principal es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Las bibliotecas públicas venezolanas deben conocer las personas que habitan alrededor de ellas para así poder crear servicios y adquirir colecciones que sean útiles de acuerdo a su tipo de usuarios.

Los servicios comunes en todas las bibliotecas públicas venezolanas son:

- Atención en Sala.
- Préstamo Circulante.
- Sala para Niños, Niñas y Adolescentes.
- Sala General.
- Servicio de Información a la Comunidad.
- Servicios de Extensión Cultural.
- Servicio de Hemeroteca y Archivo Vertical.
- Servicio Audiovisual.
- Servicio de Cajas Viajeras.
- Visitas Guiadas.
- Sala Estatal o de Historia Local.
- Programas de Promoción de Lectura.
- Atención a las distintas Misiones puestas en práctica por el Gobierno Revolucionario (Robinson, Ribas, Sucre, Cultura, Guaicaipuro y Piar).
- Acceso a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, a través de 144 Infocentros ubicado en 144 de las bibliotecas públicas.

La muestra que se ha tomado para evaluar la brecha digital en bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas son: Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera”, Biblioteca Pública “Paúl Harris”, Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” y Biblioteca Pública “Parque Central”.

### **3.4 Biblioteca pública “Oscar Palacios Herrera”**

Fue inaugurada el 22 de agosto de 1995, como resultado de un convenio suscrito entre el Instituto Nacional de Capacitación y Educación

Socialista (INCES) y Biblioteca Nacional, con el fin de satisfacer las necesidades educativas, informativas y de recreación de los estudiantes del INCES y habitantes de la Parroquia San Juan.

Hoy en día la Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” atiende los diferentes sectores de Caracas. Cualquier persona puede acudir a ella y tener acceso a toda la colección de estantería abierta.

Actualmente la biblioteca cuenta con una colección bibliográfica de 3609 títulos y 5706 volúmenes.

La Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” se encuentra ubicada en la Av. San Martín, Edf. INCES P.B. (frente a la maternidad). Caracas.

La Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” está constituida por una planta baja más un piso, tiene varias salas y servicios de consulta interna.

Esta biblioteca cuenta con los siguientes servicios en planta baja:

- Recepción de bolsos y maletines.
- Sala de referencias.
- Sala de Ciencias y Tecnología.
- Sección Bolivariana.
- Sala de Historia local.
- Servicio de Información a la Comunidad (SIC).
- Servicio de Archivo Vertical.
- Servicios en el primer piso:
- Sala de Humanidades.

Otros servicios:

- Prensa diaria.
- Préstamo circulante.
- Juego de ajedrez.

- Cajas viajeras.
- Visitas guiadas.
- Servicio de Reproducción (fotocopiado).
- Atención y/o Apoyo a los programas gubernamentales comunitarios como: Misiones Educativas y de Cultura, Instituciones Educativas, Proyectos de Aula de los Docentes, Grupos Organizados, Consejos Comunales, Plan Revolucionario de la Lectura.
- Actividades de Extensión y promoción cultural como: exposiciones, Charlas / Foros, Videos / Cine, Talleres, Promoción de Lectura, Teatro y Afiches.

El material bibliográfico está organizado de acuerdo al Sistema de Clasificación Decimal Dewey, para su búsqueda en forma rápida y eficiente.

### **3.5 Biblioteca Pública “Paul Harris”**

Esta biblioteca pública se encuentra ubicada en la avenida Roma con Santiago de León, Plaza Lino de Clemente, California Norte, Municipio Sucre, Venezuela. Y el horario que ofrece de servicio al público está comprendido de 9:00 am a 5:00 pm.

Paul Harris fue el fundador del Rotary Club International y para dar homenaje a su memoria los rotarios de Venezuela quisieron regalarle a la comunidad una Biblioteca, así el 3 de julio de 1963 y con sede en un quinta ubicada en la calle Roma y Bruselas de la California Norte, con una colección de 1300 volúmenes, un personal de dos técnicos en Bibliotecología y un auxiliar de biblioteca, se inaugura bajo la tutela del Doctor Alfredo Cuña y Hans Newman y comienza a funcionar la biblioteca.

La Biblioteca Pública “Paul Harris” fue inaugurada en su nueva sede por el Doctor Rafael Caldera, Presidente de la República de

Venezuela, el 6 de septiembre de 1969, construida gracias a la labor del Dr. Acuña en terrenos cedidos a la Fundación “Paul Harris”, por el Consejo Municipal del Distrito Sucre. El material bibliográfico y el mobiliario para la organización en la nueva sede fueron donados por el Instituto Nacional de Cultura y Bellas Artes (INCIBA). Pasa a formar parte de la Red Metropolitana de Bibliotecas públicas hacia el año de 1976 y su mantenimiento quedó en manos del Estado, a través del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Redes de Bibliotecas públicas (ABN).

Los objetivos de la Biblioteca Pública “Paul Harris” son:

- Promover la educación permanente.
- Favorecer caminos para la participación ciudadana.
- Colocar a disposición de los usuarios materiales bibliográficos y no bibliográficos para satisfacer sus necesidades informativas.
- Apoyar la educación formal, la formación ciudadana y la recreación.
- Mantener contacto con organizaciones de base, como las Asociaciones de vecinos y gobierno local para satisfacer las necesidades informativas y de participación de los usuarios.

Lo servicios que ofrece la Biblioteca Pública “Paul Harris” están orientados a emitir el apoyo a los programas que presta la Biblioteca Pública “Paul Harris”, estos servicios son:

- Préstamo circulante: un medio a través del cual los usuarios regulares de la biblioteca que vivan en el radio de acción de la misma (Los Dos Caminos, los Chorros, Boleíta, Montecristo, La California, Horizonte, El Marqués, etc.) pueden llevar en préstamo a su casa libros para la lectura recreativa (literatura y cuentos) y también para realizar algunas investigaciones dentro de los parámetros que sugiere la biblioteca.

- Prensa diaria: un servicio que presta la biblioteca a sus usuarios y usa un área específica de la biblioteca para ello. En este sector podemos encontrar la prensa nacional o la prensa local, revistas y folletos recientes que llegan a la biblioteca.
- Carteleras informativas: son espacios que usa la biblioteca para informar al usuario de acontecimientos nacionales e internacionales.
- Archivo vertical: incluye recortes de prensa, folletos, manuales, entre otras informaciones que todavía no aparecen en los libros por su actualidad.
- Servicio de información a la comunidad (SIC): facilita a los ciudadanos el acceso a la información para localizar los servicios y recursos que la comunidad ofrece.
- Área de exposición: en este lugar se ubican las exposiciones de artistas de la comunidad y de la biblioteca.
- Sala de literatura: se encuentran los libros de un gran número de escritores venezolanos y extranjeros. Contienen libros de poesía, novela, crítica literaria, teatro, ensayo, etc.
- Sala de referencias: son las obras de consulta rápida: diccionarios, enciclopedias, anuarios, atlas, almanaques y otros. Orienta al usuario en el manejo y uso efectivo de los recursos disponibles, para facilitar la investigación y búsqueda de información de acuerdo a sus necesidades.
- Sala general: pone a disposición del usuario materiales bibliográficos permitiendo satisfacer sus necesidades de información, recreación y formación. Utiliza estantería abierta con ayuda de un personal calificado.

- Sala de niños y adolescentes: es un servicio de esparcimiento y recreación que brinda atención al público, infantil de edad escolar. Está conformada por materiales didácticos, juegos y libros en los diferentes campos de conocimiento que responde a las necesidades e inquietudes de la población. Aquí se ofrece: Club de ajedrez, hora del cuento, préstamo circulante, área de juegos, cine club archivo vertical, visitas guiadas y cajas viajeras.
- Infocentro: ofrece ½ hora gratis de acceso a Internet. Impresiones blanco y negro y a color, disquetes y digitalización a precios asequibles.

La colección de la Biblioteca Pública “Paul Harris” está conformada por materiales bibliográficos y no bibliográficos, entre los bibliográficos se encuentran: libros, publicaciones periódicas, folletos y panfletos, y entre los materiales no bibliográficos más usuales en la biblioteca son: esferas, globos terráqueos, mapas políticos y físicos, materiales audiovisuales como cintas de video, películas, diapositivas y películas 16mm), juguetes, figuras tridimensionales, figuras geométricas, pizarras, retroproyectores, reproductores y máquina de escribir.

### **3.6 Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez”**

Este servicio bibliotecario inaugurado el 11 de diciembre de 1983, adscrito a la Dirección de la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas está concebido para prestar el más amplio y versátil servicio de lectura e información general a estudiantes e investigadores públicos en general, además los familiariza con el acceso a fuentes de información disponibles en la propia biblioteca, en la biblioteca Nacional, en las bibliotecas especializadas, en centros de documentación científica y tecnológica.

Según el documento creado por la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez”, el cual plasma información general de esta biblioteca

señala “la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” cumple un significativo rol en el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas por ser la biblioteca pública más importante del oeste, por la variedad y extensión de sus servicios, por la amplitud y calidad de sus colecciones, además de contar con una amplia información sobre la evolución histórica, social y cultural de la ciudad.”

La Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” facilita la interrelación entre las bibliotecas públicas, tanto del área metropolitana como de las diferentes entidades federales del país y constituye, a través del préstamo interbibliotecario, hacer accesibles a otras bibliotecas aquellos materiales que no están disponibles en sus colecciones. Así mismo desarrolla experiencias y modalidades de servicio al público que puedan ser transferidos al resto de las bibliotecas públicas que integran el sistema.

La función principal de la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” es poner a disposición de los usuarios, información bibliográfica y no bibliográfica actualizada sobre todas las áreas del conocimiento humano, de ahí la variedad y extensión de sus servicios y la amplitud de su colección.

La Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” está ubicada entre las esquinas El Conde a Carmelitas. Antigua sede del Ministerio de Educación. La sede de la biblioteca es un edificio de 2.400 m<sup>2</sup>. El cual es patrimonio cultural. Tiene cuatro plantas distribuidas de la siguiente manera:

- Planta baja: recepción de bolsos y maletines, Modulo de Información, Infocentro y Salón de usos múltiples (Salón Rojo.)
- Piso 1: Sala de Humanidades, Sala de Administración, Sala de Ciencias y Medicina y algunos títulos de historia y geografía.
- Piso 2: Sala de Ciencias Sociales I y II, Sala de Apoyo al docente, Sala de Arte “Santiago Magariño” y Dirección de la biblioteca.

- Piso 3: Sala de Literatura I “Juan Liscano Vargas”, Sala de Literatura II y Auditorio “Simón Rodríguez”, también se encuentra la Sala de fonoteca, mas no está disponible ni en funcionamiento.

La biblioteca posee un total de 42.137 títulos y 74.996 volúmenes referidos al área de las ciencias puras y ciencias sociales y humanidades.

Sus colecciones bibliográficas son:

- Sala de Ciencias y Medicina: bibliografía referente a las ciencias puras, matemáticas, estadística, física, química, biología, bioquímica, ecología. genética, botánica, zoología. áreas de medicina: enfermería, psiquiatría, obstetricia, pediatría, otras y en tecnología: cocina.
- Sala de Humanidades: material referido a filosofía, psicología, religión, metodología, periodismo, bibliotecología y ética y valores.
- Sala de Administración: material referido a administración, contabilidad, administración de recursos humanos, publicidad, mercadeo, organizaciones, otros.
- Sala de Ciencias Sociales I y II: colección compuesta por sociología, problemática social, cultura, familia y sociedad; colección de banca y finanzas, economía, administración pública, turismo y ciencias políticas.
- Sala de Apoyo al Docente: material referido a educación psicología de la educación, dinámica de grupo, educación y sociedad, programa de estudio y deporte.
- Sala de Arte: material referente a música popular, clásica y de orquesta, biografías de exponentes del arte, libros referidos a: Obras arquitectónicas, pintura, esculturas y manualidades.
- Sala de Literatura: posee material referido a novelas de autores nacionales y universales, poesía, crítica literaria.

La biblioteca dispone de sistema de estanterías abiertas, permitiéndole al lector libre acceso a todos los materiales de su

interés. Si alguna información no es localizada, el personal de la biblioteca le informará donde está ubicado. El sistema de clasificación utilizado es el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.

Otros servicios de la biblioteca son:

- Préstamo circulante: permite a los usuarios la posibilidad de préstamo de materiales solo de la colección de literatura.
- Reprografía: para mayor facilidad en el uso y manejo de los materiales la Biblioteca cuenta con el servicio de fotocopidora.
- Préstamo interbibliotecario.
- Actividades de extensión: las cuales se enmarcan en jornadas, conferencias y actos organizados para completar las actividades del servicio.
- Visitas guiadas.
- Montaje de exposiciones, eventos culturales, entre otros.

### **3.7 Biblioteca Pública Parque Central**

La Biblioteca Pública Parque Central fue fundada el 15 de noviembre de 1962 bajo el nombre de Biblioteca Atenea de Caracas, por iniciativa de la Junta Directiva del Ateneo de Caracas, a través de la Dirección de Cultura del Ministerio de Educación, la cual ofreció su apoyo y se responsabilizó de la organización y administración.

Es a partir de 1965 cuando la Biblioteca pasa a depender del Instituto Nacional de Cultura y Bellas Artes, el 7 de marzo de 1978, el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas asume la adscripción y días de entonces se denomina Biblioteca Pública Ateneo de Caracas.

En 1998 se le rinde un homenaje a la profesora Blanca Álvarez, quien fue directora y fundadora de la Escuela de Biblioteconomía de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Central de Venezuela en el año 1948, directora de la Biblioteca Central entre 1947 y 1949, y directora de la Facultad de Filosofía y Letras de la UCV en 1950. El instituto Autónomo Biblioteca Nacional, el Comité de egresados de la Escuela de Bibliotecología de la UCV y la Directiva del Ateneo de Caracas acordó que a la Biblioteca se le diera el nombre de Biblioteca Pública “Blanca Álvarez”.

La Biblioteca Pública “Blanca Álvarez”, se encuentra ubicada en el conjunto residencial Parque Central, Edificio San Martín, nivel Mezzanina, siendo la segunda biblioteca más importante del Municipio Libertador.

Esta biblioteca cuenta con los siguientes servicios:

- Préstamo circulante: los usuarios pueden hacer la solicitud de libros para poder desplazarlos a sus hogares con solo estar adscritos en el servicio de “préstamo circulante” y así obtener su respectivo carnet.
- Sala infantil: es un espacio especialmente acondicionado para los niños, en el que se pueden conseguir los libros apropiados para su edad, llenos de colores e imágenes, de esta manera pueden crear un mundo maravilloso en su imaginación. La biblioteca en esta área genera actividades recreativas y además promueve la lectura.
- Sala de referencia: aquí se encuentra información rápida y precisa en diccionarios, atlas, enciclopedias y biografías.
- Servicio de información a la comunidad.
- Sala general: posee información sobre las diferentes áreas del conocimiento, brinda orientación en el proceso de enseñanza y aprendizaje y apoyo bibliográfico a investigaciones, contribuyendo en el desarrollo laboral y profesional en áreas como administración,

educación, cultura, matemática, física, artes, derecho, deporte y otros.

- Sala de lectura: material bibliográfico para lectura recreativa: novelas, poesía y teatro.

### **3.8 Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación.**

“El Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias (MCTI) es un organismo del Poder Ejecutivo Venezolano. Como parte del Estado, tiene la misión de hacer posible un nuevo Modelo Productivo Socialista, para lo cual tiene la responsabilidad de conformar y mantener el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI) para impulsar procesos de investigación, innovación, producción y transferencia de conocimiento, con pertinencia a los problemas y demandas fundamentales que afectan a la sociedad venezolana. Esta tarea pasa por la consolidación de la plena soberanía e independencia tecnológica, que le permita al pueblo venezolano el manejo autónomo de sus conocimientos, medios de producción, recursos naturales y materias primas, para que el mismo pueblo, a través del trabajo liberador, transforme la realidad con el fin de alcanzar mayores niveles de bienestar y felicidad social.

[\(http://www.mcti.gob.ve/Ministerio/Conoce\\_al\\_MCTI/\)](http://www.mcti.gob.ve/Ministerio/Conoce_al_MCTI/)

Este es el ministerio que se encarga de promover el uso de las TIC dentro de la comunidad venezolana, ya sea a nivel público o privado, a través de instituciones, empresas, centros, organismos, etc.

“El SNCTI está conformado por este Ministerio y sus organismos adscritos. Las instituciones de educación superior y de formación técnica, academias nacionales, colegios profesionales, sociedades científicas, laboratorios y centros de investigación y desarrollo, tanto públicos como

privados. Los demás organismos públicos y privados que se dediquen al desarrollo, organización, procesamiento, tecnología e información. Los organismos del sector privado, empresas, proveedores de servicios, insumos y bienes de capital, redes de información y asistencias que sean incorporadas al sistema. Las personas que a título individual o colectivo, realicen actividades de ciencia, tecnología e innovación.”

Claramente se incluyen las bibliotecas pues estas son organismos de investigación y desarrollo integral del ser humano, que difunden conocimiento en todos los niveles. Se supone que la biblioteca pública es un centro de investigación que pone a disposición de los usuarios toda la información disponible sin reservas, y además de forma gratuita. Entonces, a pesar de que el Sistema de Bibliotecas Públicas de Venezuela no está bajo la responsabilidad directa de este ministerio (ya que están bajo la protección de Biblioteca Nacional la cual a su vez depende del Ministerio del Poder Popular para la Cultura) debe recibir el apoyo del mismo, pues la biblioteca debe poseer herramientas tecnológicas que contribuyan a la recuperación rápida y eficiente de información a fin de satisfacer las necesidades que pueda tener cada uno de los usuarios que a ella acuden. La biblioteca es uno de los principales organismos que debe poseer las TIC dentro de sus instalaciones, es indispensable en esta nueva era digital.

“El MCTI es una institución al servicio del ser humano con visión global, de futuro, integradora y de amplia participación, comprometida con la generación, uso, difusión y adaptación del conocimiento científico y tecnológico necesario para el desarrollo del país y el bienestar de la sociedad venezolana.”

A nivel macro, la biblioteca pública pertenece a los planes diseñados por el poder ejecutivo nacional, es decir, por el Estado. Estas bibliotecas dependen del gobierno. Por tanto es el Estado quien debe aprobar el presupuesto y brindar los equipos para que las bibliotecas públicas de Venezuela posean todos los recursos necesarios para ser las

unidades de información más actualizadas. Es sumamente importante que las bibliotecas públicas cuenten con el apoyo de las TIC para mejorar sus servicios y el funcionamiento del sistema. La carencia de las TIC en el sistema de información bibliotecario ha traído el decline de usuarios que acuden a la biblioteca, pues a estos no les interesa acudir a una unidad de información que no tenga un sistema tecnológico que le pueda brindar de forma rápida y específica información actualizada de lo que requiere. El usuario por tanto prefiere usar sus propios equipos tecnológicos como computadores y otros dispositivos para encontrar la información por sí mismo.

El hecho de que la biblioteca pública no posea las TIC da la impresión al usuario de que en una era netamente tecnológica aún existe un lugar que dice brindar todos los conocimientos pero que en realidad parece que está en la edad de piedra.

### **3.9 Infocentro**

Vale la pena nombrar el caso de los Infocentros, pues estos están relacionados de cierta manera con las bibliotecas públicas.

Los infocentros “Son puntos de encuentro comunitarios, donde podemos acceder a las tecnologías de la información. Son salas equipadas con computadoras personales interconectadas para dar libre acceso a Internet.” (<http://www.fundacite-lara.gob.ve/index.php/infocentro>)

El proyecto Infocentro tiene como fin “facilitar el proceso de apropiación de las tecnologías de información y comunicación por parte de los sectores populares, mediante la consolidación de espacios tecnológicos comunitarios que faciliten la construcción colectiva y transferencia de saberes y conocimiento, las relaciones de colaboración y de coordinación, la generación de redes y la comunicación popular, para

hacer de esta plataforma tecnológica una herramienta para la solución de problemas y de transformación de la realidad .” ([www.infocentro.gob.ve](http://www.infocentro.gob.ve))

Este proyecto va dirigido a las personas que no saben utilizar las TIC, está dividido en tres módulos: el modulo de iniciación en el cual se introduce al usuario al mundo del computador, el modulo de ofimática en el cual se les enseña el uso adecuado de diversos programas e internet. Módulos avanzados, donde se les capacita en programas especializados (Gimp, Impress, Kdenlive, Audacity, Inkscape) y creación de páginas web.

El caso de los Infocentros es particular, ya que muchos de éstos se encuentran ubicados dentro de las bibliotecas públicas, prestan servicio a los usuarios, más sin embargo no forman parte de los servicios propios de la biblioteca, de hecho ni siquiera están bajo la responsabilidad del mismo ministerio.

Según la información que brinda la Biblioteca Nacional en más de 140 bibliotecas públicas venezolanas se encuentran Infocentros que poseen computadoras e internet disponible gratuitamente para los usuarios.

Los infocentros pertenecen al Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación. Son un proyecto creado para promover las TIC en la comunidad venezolana.

Como programa, Infocentro se inicia en septiembre de 2000 con la el primer Infocentro piloto ubicado en el Parque del Este de Caracas. En el año 2001 el gobierno bolivariano puso en funcionamiento 240 Infocentros alrededor de todo el territorio nacional. En mayo del 2007 se crea la Fundación Infocentro como ente rector del programa, adscrito al Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología. En febrero 2010 en el marco del reimpulso del proyecto Infocentro, se inicia una nueva etapa signada por la transferencia de la gestión de los Infocentros a las comunidades organizadas.

El proyecto Infocentro posee un plan denominado: Plan Nacional de Alfabetización y Formación Tecnológica (Pnaft). El Pnaft “Es una iniciativa de formación sociotecnológica, con la misión de lograr la formación básica de las comunidades en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), promoviendo el uso del computador como herramienta que facilita las acciones del poder popular.” (<http://www.infocentro.gob.ve/index.php?id=2253>)

El Pnaft ofrece módulos gratuitos de corta duración que tienen como fin capacitar al participante en el uso y manejo de un computador en paquetes de ofimática e internet, bajo ambiente de Software Libre. Estos módulos pueden ser vistos de forma presencial o a distancia.

Es necesario acotar que los Infocentros a pesar de estar dentro de las instalaciones de las bibliotecas públicas estos no están bajo las directrices de Biblioteca Nacional, ni bajo la responsabilidad del Ministerio del Poder Popular para la Cultura, a diferencia del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

No todas las bibliotecas públicas venezolanas poseen Infocentros, pero una parte de ellas sí los posee. Los usuarios de las diversas bibliotecas públicas que poseen Infocentro pueden ingresar a Internet a través de ellos, pueden acceder a información digital a través de los diversos navegadores; para así reforzar los datos obtenidos dentro del contenido de la colección de la biblioteca. Sin embargo los Infocentros no forman parte de los servicios de referencia de las respectivas bibliotecas públicas en que se encuentran ubicados, es decir, los computadores de estos Infocentros no sirven como base de datos ni como catálogo propio de cada una de las bibliotecas públicas en el que se encuentran ubicados.

El usuario a través del Infocentro no puede acceder al catálogo público de la respectiva biblioteca. Lo que sí puede hacer es entrar a Internet y a través de la página de la Biblioteca Nacional revisar el catálogo general de las colecciones de las diversas bibliotecas públicas,

más no es un catálogo propio ni una base de datos propia de la biblioteca pública en que se encuentra.

A pesar de que los Infocentros están dentro de las bibliotecas públicas estos no son parte de ellas, sino que son un proyecto aparte que a pesar que trabaja dentro de ella no pertenecen a ellas. Sin embargo se podría decir que hay una pequeña alianza entre ellos, pero cada uno con intereses distintos, pues a pesar de que la biblioteca quiere promover la cultura y el Infocentro las tecnologías no están lo suficientemente ligados a nivel de plan de trabajo como para brindar un servicio integral y completo que beneficie al uno como al otro. Si los dos estarán trabajando en las mismas instalaciones deben aliarse en pro de mejorar los servicios de ambas partes y además satisfacer plenamente las necesidades de información y capacitación de los usuarios.

## **CAPÍTULO IV: LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Antecedentes:**

Los antecedentes representan un gran apoyo referencial en cualquier tipo de investigación. En consecuencia, se considera necesario para el diseño de este estudio la revisión de algunos trabajos de investigación que se han realizado en el ámbito de la brecha digital y que constituyen sólidos antecedentes, aportando así una contribución para este trabajo:

La tesis titulada “Brecha digital y desigualdad social”, realizada por Mayra Pires y Juan Crespo (tesis de la Escuela de Bibliotecología y Archivología), en el año 2007, tiene como objetivo general describir la relación entre brecha digital y desigualdad social, partiendo de tres objetivos específicos: mostrar la evolución de la desigualdad social en la era de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), describir la relación entre desigualdad de ingresos y brecha digital, y estudiar cómo influye el nivel educativo en el acceso a las TIC.

Por otro lado se encuentra el libro de Arturo Serrano Santoyo, llamado “Brecha digital: mitos y realidades”. Uno de los objetivos de este libro es contribuir a concientizar al lector sobre la importancia de la reducción de la brecha digital distinguiendo los mitos de las realidades, esto permitirá entender claramente el papel de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad. Presenta tanto los beneficios de las TIC como las debilidades, entre ellas que estas acentúan la brecha digital al no ser accesibles para ciertos grupos y por tanto facilitar la exclusión digital.

## **4.2 Aspectos metodológicos:**

### **4.2.1 Tipo de investigación:**

En función de los objetivos en esta investigación, se puede definir dentro de la modalidad de investigación exploratoria-descriptiva. Exploratoria debido a que se estudia el campo de la brecha digital en el área de las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas, por otra parte, se enmarca dentro de un estudio descriptivo, debido a que se identifican diversas características de la llamada brecha digital y un detallado estudio de sus características y énfasis en la relación que existe entre el usuario y la Red de bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas.

### **4.2.2 Diseño de investigación:**

La estrategia que conducirá la presente investigación es un diseño no experimental, debido a que no se manipula ninguna variable y los sujetos que se observan no se exponen a ninguna condición especial, además según su dimensión temporal se incluye dentro de un diseño transeccional descriptivo, en donde se ubica la situación a investigar dentro de alguna variable o concepto para realizar su descripción posterior.

### **4.2.3 Población y muestra:**

Debido a que la población queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio, en el caso de esta investigación se define a la población como el conjunto de bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas, en cuanto al tipo de muestreo que se aplica en este estudio corresponde con el tipo *no probabilístico*, debido a que se desconoce la probabilidad que cada elemento tiene de formar parte de la población. En cuanto a la técnica empleada en el muestreo no probabilístico, se utiliza el

*muestreo intencional*, debido a que la muestra se escoge en términos de criterios teóricos, que de alguna manera sugieren que ciertas unidades son las más convenientes para acceder a la información que se requiere, en nuestro caso se escogen cuatro bibliotecas situadas en diferentes áreas geográficas de Caracas.

#### **4.2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Las técnicas de recolección de datos corresponde, en primer término a la observación directa, cuyo instrumento que sirve de medio material para recoger y almacenar la información de la investigación se corresponde con una matriz de observación, donde se especifican todos los aspectos técnicos relevantes al uso de la tecnología, y en segundo lugar, a una encuesta aplicada a los directores de las bibliotecas escogidas.

#### **4.2.5 Técnica de análisis y representación de los datos:**

Para analizar los datos se utilizaron criterios estadísticos apropiados que sirven para construir el modelo de evaluación apropiado para la determinación del estado de la brecha digital en el área tomada como estudio.

### **4.3 Diagnóstico:**

#### **4.3.1 Visita a Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera”**

La visita a la Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” fue muy amena, se habló personalmente con el director de la misma, Jesús

Alfonzo, especialista en información; quien se mostró muy receptivo durante el tiempo en que duró la entrevista. Jesús Alfonzo fue muy sincero frente a la situación actual por la que están atravesando las bibliotecas públicas de Venezuela, pues muchos de los problemas que posee la Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herreras” son comunes en otras de las bibliotecas públicas.

Las condiciones tecnológicas en esta biblioteca son muy graves. La Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” no posee computadoras de uso administrativo ni tampoco de uso al servicio de usuarios. Las computadoras que poseen son totalmente obsoletas, ninguna funciona actualmente, se ha hecho el intento de repararlas, pero debido a que son modelos muy viejos no se encontraron las piezas y repuestos adecuados para poder lograrlo, estas piezas ya están descontinuadas.

Esta situación es muy grave, ya que las TIC deberían estar presentes en el servicio que ofrecen las bibliotecas públicas, se supone estamos en una era digital, las personas están siendo movidas por las tecnologías, las bibliotecas públicas no deberían ser la excepción, más bien deberían estar lo más actualizadas posible en cuanto a tecnologías de información se refiere.

Jesús Alfonzo, confiesa que “yo tengo que traer y usar mi computadora portátil personal dentro de los recintos de la biblioteca debido a que ninguna de las computadoras que poseemos está en funcionamiento. Uso mi computadora portátil solo para hacer cuadros, gráficos, reportes o informes, ya que no se puede navegar en internet debido a que la biblioteca no posee conexión Wi-Fi”.

Los usuarios también pueden traer su computador personal y usarlo dentro de la biblioteca, pero no pueden acceder a Internet, pues como se dijo no es zona Wi-Fi. Jesús Alfonzo añade que “por esta razón se necesita tener a la mano un Pen Drive para guardar cualquiera de los documentos que se necesite enviar por correo al personal de Biblioteca

Nacional (como los reportes o informes estadísticos) y para guardar cualquier documento que se quiera imprimir pues todas las impresoras que se tienen dentro de la biblioteca se encuentran dañadas, además que también son equipos viejos. Diariamente tengo que trasladarme de un lugar a otro, debo encontrar un ciberespacio donde pueda conectarme a internet o imprimir información necesaria”.

Todo esto es una limitación para el servicio que ofrece la biblioteca. Jesús Alfonzo, dice del trasladarse de un lugar a otro con su Pen Drive: “tráelo aquí, llévalo allá... todo esto significa perder tiempo valioso que puede aprovecharse en el usuario”. Además de eso la cantidad de virus a los que puede estar expuesto su dispositivo como su computadora portátil, pues ese Pen Drive es el mismo que después necesita ingresar en su computadora para poder guardar los documentos.

El que las computadoras no funcionen es un gran problema para esta biblioteca, al igual que no haya conexión a Internet, pues se supone que todas las bibliotecas públicas de Venezuela deberían tener acceso al catálogo público de la Biblioteca Nacional, de este modo un usuario al llegar a la biblioteca pudiese revisar si determinada obra que busca se encuentra en esa biblioteca o en cualquier otra de las bibliotecas públicas.

Y ni siquiera hay que extender mucho la situación, hasta el mismo referencista de la biblioteca necesita acceder al catálogo de la Biblioteca Nacional, pues si algún usuario llega a la biblioteca solicitando un libro específico y la biblioteca no lo tiene el referencista podría brindar más ayuda al usuario ingresando al catálogo y revisando cual de las otras bibliotecas públicas lo tiene, de esta manera el usuario aunque no encontró lo que buscaba se irá contento pues ya sabe dónde encontrarlo.

Debido a la carencia de tecnologías de información y comunicación en las bibliotecas públicas venezolanas el referencista en el caso de no tener lo que se está buscando le responde al usuario de esta manera: “Lo siento, no tenemos lo que está buscando, pero ¿sabe que puedes hacer?,

en su casa o en un ciberespacio ingrese a Internet, en la página de la Biblioteca Nacional y busque el catálogo, allí salen todas las obras y colecciones y donde puede encontrarlas”, quizá no sea una respuesta mediocre, pues le está dando una opción al usuario, pero con las tecnologías como herramientas se podría hacer un mejor trabajo.

Este tipo de respuestas solo le sigue “demostrando” al usuario que él puede valerse por sí mismo, que no necesita la ayuda de un referencista pues el Internet lo puede resolver todo una vez más. Da tristeza pensar en un usuario que probablemente tenga acceso a Internet en su casa, pero que a pesar de ello decide ir a una biblioteca pública pidiendo ayuda y el referencista le diga en otras palabras “Devuélvase a su casa y revise desde su computadora dónde puede encontrar eso, pues yo no tengo idea”.

El acceso a la base de datos de las colecciones podría ser un hecho, todo pudiese estar automatizado y a la mano, pero debido a estas carencias la biblioteca solo cuenta con un fichero topográfico (de uso administrativo solamente).

¿Qué es lo que está impidiendo que estas bibliotecas tengan equipos tecnológicos de último modelo?, la respuesta es que Biblioteca Nacional no se los está dando. Las bibliotecas públicas dependen de Biblioteca Nacional, y Biblioteca Nacional a su vez depende del Ministerio del Poder Popular para la Cultura. ¿Por qué Biblioteca Nacional no está cediendo los equipos tecnológicos que necesita el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas?

Jesús Alfonzo dice que “La Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” ha solicitado estos últimos años a Biblioteca Nacional, equipos como computadoras, fax (ya que el que poseen está dañado), impresoras, escáner, etc. (equipos que son herramientas necesarias de gran utilidad al servicio que brinda la biblioteca pública). Además de cableado para conexión a Internet, o redes inalámbricas y entre otros muebles y

materiales de infraestructura”. ¿Por qué razón no los han recibido aún? El director de esta biblioteca señala que “todos los años solicitamos los equipos, Biblioteca Nacional aprueba la solicitud, dicen, que pronto estarán enviando los equipos, pero, esos equipos nunca llegan”.

El director de esta biblioteca también tocó el caso de los Infocentros. Dijo que “en un principio los infocentros iban a ser instaurados en todas las bibliotecas públicas. Aprobaron el presupuesto y se lo robaron, ¿quién?, se desconoce, solo se sabe que se perdió dinero y que unas quedaron con Infocentro y otras no”.

Es impresionante que este tipo de cosas sucedan en este entorno. Se supone que las bibliotecas públicas representan un organismo importante en la formación integral de los venezolanos, sin embargo no se está dispuesto a invertir en ellas. Muchas veces se tienen otras prioridades.

Jesús Alfonzo dice que “es importante que la biblioteca tenga equipos tecnológicos que sirvan de herramientas para mejorar el servicio administrativo y de información, sin embargo no solo se demanda a la Biblioteca Nacional que den estos equipos, sino que también se les solicita que se nos instruya en la utilización de los mismos, para preservarlos a través del tiempo, cuidarlos y usarlos de manera adecuada. Así mismo nosotros también instruiríamos a los usuarios en el manejo de las computadoras, base de datos, etc.”.

El director de la biblioteca comentó que “antes de trabajar en la Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” trabajaba en otra de las bibliotecas públicas, en la cual también se solicitaron a Biblioteca Nacional equipos tecnológicos, nunca los remitían, hasta que un día lo hicieron y enviaron un equipo completo, pero las diversas partes del hardware eran de diferentes marcas, el monitor era una marca distinta al disco duro y CPU; lo llevé a un técnico para que lograra prender el equipo ya que yo no podía, resultó que el técnico comentó que todas las partes

del hardware eran totalmente incompatibles. No sirvió de nada. Se devolvieron los equipos, y ellos dijeron que entonces mandarían el equipo correcto y al final, nunca enviaron nada”.

Jesús Alfonzo, también agrega que “entre las colecciones que existen dentro de la Oscar Palacios Herrera se encuentran libros que poseen CD (como el libro de Pacto Amazónico o el de Pacto Andino), sin embargo al introducirse en las computadoras dañaron los equipos, pues venían con virus”.

La Biblioteca “Oscar Palacios Herrera” posee página Web, sin embargo esta es parte de la página institucional de la Biblioteca Nacional.

El personal, la bibliografía, los equipos y los lineamientos de las bibliotecas públicas de Venezuela pertenecen a la Biblioteca Nacional de Venezuela. Es ella quien debe otorgarle a estas bibliotecas lo que necesiten, pues dependen de ella y el Ministerio del Poder Popular para la Cultura totalmente.

Jesús Alfonzo también dice que “los presupuestos son insuficientes, son presupuestos reconducidos, es la misma cantidad de dinero que se recibía el año pasado, si se necesita más se debe pedir créditos adicionales a Biblioteca Nacional. Este bajo presupuesto no solo afecta el área tecnológica, sino también el fondo bibliográfico, pues ya no se están actualizando las colecciones de áreas del conocimiento. La mayoría de lo que llega gira en torno al socialismo, y las colecciones son repetidas, mandan la misma colección muy seguido, tenemos hasta ocho ejemplares de un mismo libro”.

Ya la Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera” no tiene más espacio para añadir estas colecciones. Jesús Alfonzo con mucha gentileza mostró un almacén en el que tienen muchas cajas que contienen libros de estas colecciones, no los han podido colocar a disposición del público, pues no hay más espacio, las estanterías están

llenas, Jesús Alfonzo dice que “están solicitando más estantería abierta a Biblioteca Nacional y ésta tampoco se las ha otorgado”.

Para concluir la visita Jesús Alfonzo muy respetuosamente dice a cerca de los directores de Biblioteca Nacional: “Durante todos mis años trabajando en el área de bibliotecas públicas he visto muchos directores a cargo de Biblioteca Nacional, los he visto ir y venir, pero ninguno de ellos ha tenido la voluntad de transformar la biblioteca en una institución de primera calidad en cuanto a educación formal, cultura y apoyo comunal se refiere”.

#### **4.3.2 Visita a Biblioteca Pública “Paul Harris”**

En la visita a la Biblioteca Pública “Paul Harris” se tuvo la oportunidad de entrevistar a Yajaira Aldana, asistente de sala, pues ella está al tanto de todo lo que sucede en la biblioteca.

Esta biblioteca al igual que la Biblioteca “Oscar Palacios Herrera” no posee herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo al servicio que se ofrece al usuario.

En cuanto a las computadoras Yajaira mostró la sala infantil, en esta se encuentra solo una pieza del hardware de un equipo de computadora, y este es, un monitor, Yajaira señala que “el personal de Biblioteca Nacional se presentó en la Paul Harris solicitando el CPU de la computadora porque lo necesitaban urgente, y diciendo que lo devolverían en cuanto pudieran, pero hasta ahora no lo han devuelto, ahora solo queda el monitor, el cual es totalmente inútil sin CPU”.

Existe otra computadora que se encuentra en sala, justo en la entrada, pero es un modelo muy viejo, con formato Linux y que además no puede acceder a Internet, la única función que tiene es registrar los usuarios que ingresan a la sala, y registran datos como nombre, edad, sexo y obra consultada, de esta manera pueden llevar un control de los

usuarios que los visitan, pero de lo demás no poseen computadoras en las cuales puedan trabajar a nivel administrativo.

Las personas pueden entrar a la sala con su computadora portátil, pero no la pueden enchufar y tampoco tienen acceso a Internet. Pues no tiene Wi-Fi, ni cableado. Detrás de la biblioteca hay un Infocentro, en este las personas sí pueden tener acceso a internet, sin embargo la biblioteca no tiene nada que ver con el Infocentro. Al menos el área administrativa de la biblioteca debería tener conexión a internet.

Yajaira señala que “los informes y reportes estadísticos que se envían a Biblioteca Nacional son realizados fuera de la biblioteca, ya sea en la computadora personal de los empleados administrativos o en un ciberespacio, pues en la biblioteca no se tiene computadora disponible en donde se pueda hacer este tipo de actividades. Además de que se necesita conexión a Internet para poder enviar estos reportes por correo, y lamentándolo mucho la biblioteca no posee nada de esto”.

Al igual que la Biblioteca “Oscar Palacios Herrera” el personal de la Paul Harris no tiene como acceder al catálogo de Biblioteca Nacional, así que tampoco podría darle información detallada al usuario de una colección en específico ni en donde puede encontrarla. Nuevamente el referencista tendrá que sugerirle al usuario que vaya a otro lado donde sí haya computadoras y acceso a Internet para que acceda al catálogo y revise personalmente.

En la Biblioteca Pública “Paul Harris” no tienen escáner ni impresora. Algunos de los libros que poseen dentro de sus colecciones contienen CD, pero la biblioteca no tiene equipos (equipos de sonido, tocadiscos, radios) en donde revisarlos, por tanto el usuario no puede acceder a ellos.

La Biblioteca Pública “Paul Harris” cuenta con un televisor y un DVD en la sala infantil donde pueden pasar películas dirigidas a niños y niñas.

No poseen servicio de fotocopiado pues no tienen fotocopiadora, así que si el usuario necesita reproducir el documento debe pedirlo prestado a la biblioteca y salir fuera a buscar una fotocopiadora, sino deberá recurrir a otros medios como transcribir la información a mano o a computadora.

No tienen página Web, al igual que la Biblioteca “Oscar Palacios Herrera” solo se accede a información sobre la biblioteca dentro de la página de la Biblioteca Nacional.

Yajaira Aldana considera importante la presencia de las TIC dentro de la biblioteca pública, ella señala que “se podrían hacer muchas cosas, pues se cuenta con personal suficiente para ello, pues además del personal administrativo siempre llegan estudiantes que se prestan a la biblioteca para cumplir su servicio comunitario, sin embargo la carencia de equipos tecnológicos limita las actividades, el servicio e incluso las ideas de lo que se quiere hacer”.

Ella comenta que “Se ha solicitado los equipos a Biblioteca Nacional, estos responden positivamente, que en cuanto puedan los darán, pero ese día nunca llega”. La situación en esta biblioteca pública no es muy diferente a la que atraviesa la Biblioteca Pública Oscar Palacios Herrera.

#### **4.3.3 Visita a Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez”.**

En esta oportunidad se conoció a la directora de la Biblioteca Pública Central, Luisa Mulato, la cual después de saber el propósito de la visita, presentó a su asistente, Zulay Dacosta, para que ella aportara toda la información necesaria.

La entrevista se hizo en la dirección de la biblioteca, y luego de haber terminado Zulay Dacosta dio una visita guiada en la biblioteca y se pudo observar mejor las condiciones de cada área.

En cuanto a las computadoras, solo poseen una a nivel administrativo, esta se encuentra en la Dirección de la biblioteca. No tienen Internet, Zulay Dacosta justifica este hecho diciendo que “esto se debe a que el recinto de la biblioteca es un edificio histórico, protegido por FUNDAPATRIMONIO, por tanto no se le pueden hacer modificaciones de ese tipo, ya que colocar Internet llevaría mucho cableado”. Los usuarios pueden traer su computadora portátil, pero no pueden ingresar a Internet, pues no hay Wi-Fi..

Lo que dice Zulay Dacosta es desconcertante, pues justo en planta baja la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” posee un Infocentro, el cual sí tiene Internet. Este tiene nueve máquinas al servicio del usuario y una administrativa en la cual se controlan las demás máquinas. El servicio al usuario es gratuito, y se puede acceder en él durante 30 minutos, el usuario puede revisar cualquier página (menos páginas para chatear o páginas con contenido pornográfico).

A pesar de que el Infocentro se encuentra en la biblioteca, no le pertenece a esta. Los Infocentros son parte del Plan Nacional de Alfabetización y Formación Tecnológica (PNAFT), este plan viene del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, y se manifiesta a través de la Fundación Infocentro. Es un proyecto dirigido a la comunidad y tiene como objetivo consolidar la apropiación social de las TIC. Los Infocentros han sido instalados en diversos lugares, muchos de ellos quedan dentro de Bibliotecas Públicas, sin embargo funcionan bajo los lineamientos de otro Ministerio, distinto al Ministerio del Poder Popular para la Cultura bajo el que se rige Biblioteca Nacional y a su vez el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

¿Por qué razón el Infocentro que queda dentro de la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” sí posee Internet, y por qué el área administrativa de la biblioteca no?, ¿Por qué se les da la excusa de que el edificio es histórico, que no puede modificarse, ya que la conexión a

internet requiere mucho cableado, si se logró instaurar un Infocentro dentro del edificio que sí posee Internet?, todo esto es contradictorio.

Es bueno que el Infocentro ofrezca este servicio al usuario, pero la biblioteca también debería ser tomada en cuenta. El área administrativa debería contar con computadoras para poder realizar cualquier tipo de trabajo que lo requiera. Además, la biblioteca debería contar con una computadora, al menos una, en la que el usuario pueda ingresar al catálogo de Biblioteca Nacional COA (catalogo en línea), sin embargo, al igual que las muchas bibliotecas públicas de Venezuela, esta no lo posee.

Debido a que las diversas salas de la biblioteca no poseen computadoras, se tienen unos formatos impresos para registrar los datos de los visitantes y las obras consultadas. Al final del día se recogen los informes y se guardan, pues con ellos se hace un informe de memoria y cuenta a Biblioteca Nacional, en el cual señala cuanto se gastó y cuanto se necesitó, este informe se manda mensualmente.

Toda esta información se debe guardar en un Pen-Drive, pues no se puede enviar por correo directamente desde la biblioteca, y obviamente debe guardarse en el formato indicado pues si no será incompatible al abrirlo en otras computadoras, ya que la mayoría de las computadoras poseen Windows como sistema operativo, y las bibliotecas públicas poseen Linux como software libre.

La Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” no puede hacer más que adaptarse a lo que les provea Biblioteca Nacional, pues dependen totalmente de la disponibilidad que ella tenga.

En la biblioteca no poseen escáner, solo poseen una impresora que sí está en funcionamiento, en el área de la dirección. Dentro de la biblioteca hay un centro de copiado a disposición del usuario, sin embargo este no pertenece a la biblioteca, sino que la biblioteca hace convenios con la persona para que coloque ese tipo de negocio dentro de la misma,

más la fotocopidora no es propia. Fax sí poseen y se encuentra en buen funcionamiento.

Por otro lado la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” posee colecciones de discos y grabaciones sonoras, pero estas no están disponibles para el usuario, pues a pesar de que la biblioteca cuenta con tocadiscos y equipos de sonido en buenas condiciones, Zulay Dacosta dice que “el sistema de luz de la biblioteca es muy viejo, es de los años 80, y por tanto no provee la energía que se necesita para que estos equipos brinden servicio a los usuarios, por tanto la fonoteca no está disponible a los usuarios a pesar de que se tiene la colección y los equipos de sonido en perfecto estado”.

Zulay Dacosta mostró la Fonoteca (la cual no está abierta a los usuarios) y poseen tocadiscos y equipos de sonidos, cinco en total, los cuales según ella están en excelentes condiciones, pero debido a la electricidad no pueden usarse. Además de eso poseen unos cinco monitores de computadoras, pero totalmente obsoletos y dañados, ninguno funciona, y también se encuentran tres impresoras que tampoco funcionan.

La Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” también cuenta con un televisor, el cual está disponible para que los usuarios puedan ver eventos importantes y culturales, como lo fue el lanzamiento del satélite Simón Bolívar, o cualquier otro evento cultural.

La Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez tiene página Web dentro de la página de la Biblioteca Nacional. No tienen catalogo virtual, ni base de datos, aunque Zulay dice que la Biblioteca Nacional está trabajando en eso.

Zulay Dacosta, señala que “las TIC me parecen importantes pues la Biblioteca debe estar a la par con la evolución tecnológica e informática. Sin embargo pienso que el hecho de que no hay Tecnologías de Información y Comunicación en la biblioteca no influye en que el

usuario deje de venir, ya que hay referencistas especializados que le ayudan mucho, algo bueno se debe de llevar”.

#### **4.3.4 Visita a Biblioteca Pública Parque Central:**

Esta vez la entrevista fue dirigida a Miriam Plaza, directora de la Biblioteca Pública Parque Central.

Esta biblioteca posee una sola computadora, la cual es de uso administrativo, con sistema operativo Linux y con conexión a internet (cableado), la cual proveyó Biblioteca Nacional. Además, poseen una impresora. No disponen de escáner.

No existe otra computadora adicional a la única que tienen de uso administrativo, ni siquiera de uso al servicio al usuario. Entre sus colecciones poseen CDs, grabaciones sonoras y películas pero todos estos son para préstamo circulante, pues no poseen equipos como tocadiscos, equipos de sonido o DVD. Poseen un televisor, pero solo está disponible para la proyección de programas culturales. Esta biblioteca no posee Infocentro.

A pesar de que poseen una computadora con conexión a internet, Miriam dice que “han solicitado más computadoras a Biblioteca Nacional, pero hasta el momento no nos las han podido dar”. A Miriam Plaza dice “me parece importante que haya computadoras dentro de la biblioteca que estén a disposición de los usuarios, pues esto contribuye a su investigación”.

Miriam Plaza confiesa “desde que comenzó el boom del Internet, la cantidad de usuario que visitan todas las Biblioteca Públicas ha disminuido”.

Además de todo Miriam dice que “en la semana del encuentro de catalogadores 2013, se planteo al área de informática de Biblioteca

Nacional digitalizar el inventario de la colección para facilitar la visualización de lo que se tiene, esto enriquecería el catalogo colectivo”.

En cuanto a la alfabetización tecnológica, ella dice que “los referencistas están haciendo cursos para prepararse y poder hacer un uso adecuado de las TIC”.

Miriam Plaza toca un punto importante señalando que “El catalogo de la Biblioteca Nacional no está actualizado, muchas veces han llegado usuarios a la Biblioteca Pública Parque Central solicitando una obra especifica la cual ya no se encuentra en la biblioteca. Se han enviado listas de desincorporaciones, las cuales señalan los ejemplares que se han dañado o perdido, esto con el fin de que Biblioteca Nacional los desincorpore del catalogo, sin embargo no lo actualizan”.

Llama la atención ver que de las cuatro bibliotecas públicas visitadas, solo una tiene conexión a Internet, la cual solo es para el área administrativa, pues aunque un usuario lleve su computador portátil no puede acceder a Internet, pues no hay conexión WI-FI.

#### **4.4 Resultados**

Como ya se marcó anteriormente el primer objetivo de la Biblioteca Nacional es “promover, planificar y coordinar el desarrollo de un Sistema Nacional de Servicios de Bibliotecas e Información Humanística, Científica y Tecnológica en Venezuela.” Acota la palabra “tecnológica” porque se supone que la biblioteca pública debe ser un campo de exploración de la tecnología. A pesar de esto hoy en día la biblioteca pública venezolana carece de las TIC en sus espacios, muy difícilmente se puede encontrar una biblioteca pública que las posea.

La situación en las cuatro bibliotecas públicas visitadas: la Biblioteca Pública “Oscar Palacios Herrera”, Biblioteca Pública “Paul Harris”, Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” y la Biblioteca Pública Parque Central, es muy similar, las cuatro tienen deficiencias en cuanto a la presencia de las TIC se refiere. Se podría decir que la situación es sumamente crítica.

Cada una de las bibliotecas visitadas carece de equipos tecnológicos que faciliten el acceso a la información, como computadoras o internet.

De las cuatro bibliotecas públicas visitadas solo dos, la Biblioteca Pública Parque Central y la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” tienen una computadora solamente y esta es netamente de uso administrativo.

De las cuatro bibliotecas públicas visitadas solo la Biblioteca Pública Parque Central posee Internet y como se señaló anteriormente la computadora de esta biblioteca es solo de uso administrativo.

De las cuatro bibliotecas públicas, dos poseen varias computadoras, sin embargo ninguna de ellas funciona, están dañadas y son equipos muy viejos por tanto son muy difíciles de recuperar debido a la antigüedad de sus repuestos, además que ni siquiera les han otorgado presupuesto para tratar de repararlas. Estas bibliotecas son la Biblioteca “Oscar Palacios Herrera” y la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez”.

Ninguna de las cuatro bibliotecas posee una computadora de referencia en la cual el usuario pueda acceder al catálogo donde se puedan consultar las obras, por tanto el usuario no puede examinar de forma virtual la colección que posee la biblioteca.

Debido a que todas las bibliotecas públicas venezolanas pertenecen a un sistema general ninguna posee un catálogo propio de la

biblioteca, sino que toda la colección de las diversas bibliotecas públicas se puede ver a través de un catalogo general en la web principal de la BNV, denominado Catálogo Público de la Biblioteca Nacional de Venezuela, desarrollado bajo ambiente KOHA (software libre). En este catalogo el usuario puede recuperar información por entrada de título, autor, tema, ISBN, series, y signatura topográfica. Dependiendo de la obra que el usuario busque aparecerá si está disponible y en que biblioteca pública puede encontrarse.

Una gran desventaja es que solo se puede acceder a este catalogo a través de Internet, y si las bibliotecas públicas no poseen una computadora con Internet entonces el usuario no podrá acceder al catalogo virtual. La mayoría de los usuarios cuando llegan a una biblioteca pública deben preguntarle al bibliotecario si se encuentra disponible el libro que buscan.

Muchos de los usuarios que llegan a las bibliotecas públicas no tienen un libro específico que buscar, sino más bien tienen un tema o materia, más no saben qué libro específicamente necesitan, entonces al no poder consultar ellos mismos solo dependen de lo que el bibliotecario les recomiende.

Otra manera de saber que colección hay es a través de los ficheros públicos, sin embargo las bibliotecas públicas visitadas no poseían fichero público, sino solamente el fichero topográfico administrativo, el cual se supone que no debe estar disponible para el usuario, por tanto ese está guardado a parte, el usuario no puede consultar lo que hay en la biblioteca a menos que por estantería abierta observe y busque o pregunte al referencista.

Este tipo de situaciones retrasa el proceso de selección, búsqueda y recuperación de la información, pues fácilmente a través de un catalogo virtual la persona podría recuperar la información bajo cualquier palabra

clave y obtener la cota exacta de la obra que desea de manera rápida y precisa.

Son muy pocos los venezolanos que conocen la existencia del catalogo público de la Biblioteca Nacional, por tanto llegan a cualquier biblioteca pública sin saber si está o no lo que buscan. Sería grandioso que hubiese al menos una computadora en cada biblioteca pública que permita acceso al catálogo público de la Biblioteca Nacional. Aunque lo ideal sería que cada biblioteca pública tenga un catalogo propio. Y lastimosamente dentro de la biblioteca pública venezolana ninguna de estas cosas es así, al menos no en la actualidad.

Se supone las bibliotecas públicas deben crear un ambiente optimo para que el usuario desee estar allí, las bibliotecas no solo deben albergar libros, estas bibliotecas deben brindar un lugar de bienestar, los usuarios deben sentir que se encuentran en un área de conocimiento ilimitado, un espacio actualizado y renovado.

Cuando se visita la biblioteca pública y se observan estas condiciones la idea de un espacio agradable se rompe totalmente y pasa a ser una decepción para la persona que esperaba algo mejor.

Las bibliotecas públicas venezolanas no tienen las condiciones necesarias para calificarse unidades de información y tecnología. Se supone que las tecnologías de información facilitan el acceso a la misma y contribuyen a la rápida recuperación del documento. Estas son herramientas de apoyo, y aunque el servicio de una biblioteca no depende totalmente de estas, si está firmemente apoyado por ellas puede llegar a ser más eficaz y eficiente.

Si hoy en día existen herramientas que mejoren el servicio de una unidad de información y estas no las usan, entonces sus servicios están retrasados, incluso desactualizados.

Es aquí donde vemos que existe una brecha digital dentro de las bibliotecas públicas. La situación entre la una y la otra no es muy diferente, a pesar de que todas las bibliotecas públicas venezolanas carecen de las TIC entre los servicios que ofrece, cada biblioteca pública posee su propia situación. Eso se observa en que una de las bibliotecas públicas visitadas posee Internet, más las otras tres no, sin embargo ninguna de las cuatro ofrece las TIC a los usuarios a modo de mejorar el servicio público de la biblioteca.

Otra cosa a acotar es que en la visita hecha a la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez”, se le preguntó a Zulay Da Costa si había Internet en la única computadora que la biblioteca tenía, la cual era de uso administrativo, a lo que ella señaló que no tenían Internet porque el edificio era muy viejo y que además forma parte del patrimonio cultural venezolano, tratar de colocar Internet no sería lo apropiado pues eso lleva mucho cableado. Sin embargo llama la atención que justo en planta baja dentro del mismo edificio la biblioteca tiene un Infocentro y en él tienen nueve computadoras en que sí hay Internet. Entonces, es contradictorio todo lo que Zulay Da Costa dice, además de eso se supone que existe el Internet inalámbrico el cual no dañaría las instalaciones. Esto deja pensar que Zulay ignora la existencia de las nuevas tecnologías, o que es muy ingenua o que solamente quiere tapar el sol con un dedo defendiendo lo indefendible.

Es necesario aclarar nuevamente que mucho de los Infocentros se encuentran ubicados dentro o anexos a varias de las bibliotecas públicas de Venezuela, a pesar de ello, no pertenecen a ellas, no es un servicio de naturaleza propia de las bibliotecas públicas, ni tampoco están bajo las directrices de la Biblioteca Nacional, ni bajo el Ministerio del Poder Popular para la Cultura. Los infocentros pertenecen al Plan Nacional de alfabetización tecnológica (PNAFT), a través de la Fundación Infocentro del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias. Por tanto es relevante señalar su independencia ante las

bibliotecas públicas, pues a pesar de que se encuentran en el mismo recinto no son parte del servicio propio de la biblioteca pública, sin embargo sí existe una alianza entre estas dos unidades de Información.

Que las bibliotecas públicas no posean suficientes computadoras a nivel administrativo, ni a nivel de servicio público para el usuario y que además no posean Internet es lamentable ya que para las bibliotecas públicas no están disponibles las TIC pero para los Infocentros sí. Pareciera que hubiese preferencia y que no hubiese un orden de prioridades.

Es bueno que se quiera introducir a las personas al mundo del Internet, y que brinden un espacio como los Infocentros en donde puedan conectarse por 30 minutos o una hora, sin embargo, la biblioteca pública también requiere de este tipo de tecnologías para brindar un servicio exitoso.

Se podría llegar a pensar que el usuario antes de buscar algo en la biblioteca podría ingresar primero al Infocentro para revisar por Internet el catálogo de la Biblioteca Nacional, así el usuario se informaría de la colección que posee la biblioteca y podría estar más seguro de lo que desea consultar específicamente. A pesar de que esto podría ser posible no es la mejor opción, el usuario perdería mucho tiempo, ya que debería esperar su turno dependiendo de si hay mucha gente en el Infocentro. ¿Por qué el usuario tiene primero que ingresar a otro servicio para poder obtener un mejor servicio en la biblioteca?, lo ideal sería que la biblioteca independientemente de que haya Infocentro en la misma tenga al menos una computadora con Internet mediante la cual sea posible ingresar al catálogo público de Biblioteca Nacional y así el usuario acceda a la descripción de la colección.

Además de que el usuario perdería tiempo esperando su turno en el Infocentro, también hay que tomar en cuenta que no hay Infocentros en todas las bibliotecas públicas, de hecho de las cuatro bibliotecas visitadas

solo dos lo poseen, estas son la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez” y la Biblioteca Pública “Paul Harris”.

Este tipo de situaciones lleva a los usuarios a alejarse de la biblioteca pública, la misma está perdiendo usuarios y gran parte de ello ha sido por el surgimiento de las nuevas tecnologías de información, si la biblioteca pública no se implanta también en el mundo de las tecnologías será desplazada por él y se hundirá en el olvido, ya que los usuarios no perderán su tiempo acudiendo a un sitio desactualizado y que además no les brinda ni la rapidez ni la amplitud de información que sí pueden encontrar a través de Internet o en otro lugar.

Es triste decirlo, pero la biblioteca pública la cual posee un deber educativo de gran magnitud con la sociedad venezolana es la que menos cuidados recibe de parte de los organismos superiores a las cuales pertenece. Aún las bibliotecas universitarias y especializadas venezolanas están mejor dotadas en cuanto a las TIC se refiere, y el presupuesto de algunas de estas bibliotecas universitarias dependen del gobierno por ser parte de universidades e instituciones públicas. Entonces, ¿qué está pasando específicamente con la biblioteca pública venezolana?, existe una brecha digital, hay una diferencia tecnológica entre las bibliotecas públicas, la cual también sería visible si se compara la condición tecnológica de la biblioteca pública con otro tipo de bibliotecas.

## CONCLUSIONES

Se ha confirmado la existencia de la brecha digital en las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas. La biblioteca pública se está hundiendo en un retraso tecnológico comparado con la sociedad. Esta brecha tecnológica representa un retraso enorme en el estado de las bibliotecas públicas en el país. La situación es aún más grave de lo que se pensaba, se comprueba que hay desinterés de parte de los organismos superiores como el Ministerio del Poder Popular para la Cultura, Biblioteca Nacional, entre otros superiores a los dos anteriormente nombrados.

Los miembros de las cuatro bibliotecas visitadas presentan preocupación por tal indolencia para con la biblioteca pública venezolana. Estos han hecho propuestas muy interesantes e innovadoras para mejorar el sistema bibliotecario y no se les toma en cuenta, han solicitado equipos para mejorar los servicios que ofrecen las bibliotecas y no se les presta atención, hasta el sol de hoy no se les ha respondido sus peticiones y el servicio de la biblioteca sigue desactualizandose cada vez más y la cantidad de usuarios decayendo aún más.

La biblioteca pública hoy en día sufre una agresiva batalla contra el mundo entero y esta consiste en adaptarse a las nuevas tecnologías de información y comunicación, las cuales cada día van en aumento. La biblioteca cada día va perdiendo fuerza ante ellas y mientras más lento sea el proceso de adaptación más rápida será su caída. La biblioteca pública venezolana debe esforzarse en incluir las TIC en sus servicios, solo de esta manera podrá sobrevivir en esta era digital.

Cabe destacar que esto no se logrará solo con el simple deseo, se necesita el apoyo de los entes superiores, el Ministerio del Poder Popular para la Cultura debe invertir más en el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Y cada alcaldía y gobernación debe invertir en la educación, en

este caso la dotación de recursos a las bibliotecas públicas venezolanas que conformen su localidad de gobierno. Es un trabajo en conjunto de los entes públicos y superiores. Por otro lado Biblioteca Nacional debe luchar e interceder por todas las necesidades que posean las bibliotecas públicas que conforman el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Venezuela.

El presupuesto que se le ha otorgado a la biblioteca pública venezolana es insuficiente, es necesario que se reflexione en la importancia que tiene en la sociedad y en la comunidad venezolana y se le asigne un mejor cuidado en todos los niveles en que se le pueda otorgar. Es relevante que a la biblioteca pública se le provea de equipos tecnológicos que permitan el acceso a información de forma rápida, la recuperación de información ya no debe ser un problema con tantos avances tecnológicos que están disponibles hoy en día. Es injusto que sí haya equipos tecnológicos para otro tipo de proyectos y que para la biblioteca pública no los haya. Ya basta de esta discriminación.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Ministerio del Poder Popular para la Cultura este pendiente del estado actual de las bibliotecas públicas.
- Se recomienda que el Ministerio del Poder Popular para la Cultura organice reuniones donde se discutan los principales problemas de la biblioteca pública y se generen soluciones.
- Se recomienda que se haga un análisis del porqué hay un declive en la cantidad de usuarios que visita la biblioteca pública y se tomen las medidas necesarias.
- Se recomienda que trimestralmente Biblioteca Nacional se reúna con los directores de las bibliotecas públicas y evalúen con detalle el impacto social que se ha tenido en ese periodo de tiempo.
- Se recomienda a Ministerio del Poder Popular para la Cultura proveer los recursos tecnológicos necesarios al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Venezuela.
- Se recomienda a Biblioteca Nacional de Venezuela que cumpla efectivamente su rol de velar porque sean satisfechas las necesidades de las bibliotecas públicas.
- Se recomienda la implantación de las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas venezolanas.
- Se recomienda que cada biblioteca pública tenga a lo menos tres computadoras a disposición del usuario para acceder al catálogo de la colección.

- Se recomienda que Biblioteca Nacional mejore su catalogo virtual y que además haga constantes actualizaciones de las incorporaciones y desincorporaciones de la colección.
- Se recomienda que cada biblioteca pública tenga su propio catalogo especifico de la colección que posee.
- Se recomienda que se entreguen computadoras a nivel administrativo a los empleados de las diversas bibliotecas públicas, que además tengan conexión a Internet.
- Se recomienda que cada Biblioteca Pública tenga conexión Wi-Fi disponible a los usuarios que traen sus propios equipos tecnológicos a la biblioteca.
- Se recomienda a los organismos superiores reflexionar en el nivel de importancia que posee la biblioteca pública dentro del desarrollo integral de cada ser humano, por tanto debe dársele la prioridad que merece.

## FUENTES CONSULTADAS

Biblioteca Nacional de Venezuela, [en línea], [fecha de consulta, 05/10/2013]. Disponible en: <[www.bnv.gob.ve](http://www.bnv.gob.ve)>.

Biblioteca Nacional de Venezuela, [en línea], [fecha de consulta, 05/10/2013]. Disponible en:  
<[http://www.bnv.gob.ve/contenido\\_colecciones.php?sw=220](http://www.bnv.gob.ve/contenido_colecciones.php?sw=220)>.

Clafin, Bruce (2000). "EL ABC y D de la brecha digital", en: Diario Reforma, Sección Negocios, 13 de Octubre de 2000.

CONATEL, [en línea], [fecha de consulta, 23/08/2013]. Disponible en:  
<<http://www.conatel.gob.ve>>.

Infocentro, [en línea], [fecha de consulta, 23/10/2013]. Disponible en:  
<<http://www.fundacite-lara.gob.ve/index.php/infocentro>>.

Infocentro, [en línea], [fecha de consulta, 23/10/2013]. Disponible en:  
<[www.infocentro.gob.ve](http://www.infocentro.gob.ve)> .

Infocentro, [en línea], [fecha de consulta, 23/10/2013]. Disponible en:  
<<http://www.infocentro.gob.ve/index.php?id=2253>>.

Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación, [en línea], [fecha de consulta, 23/10/2013]. Disponible en: <[http://www.mcti.gob.ve/Ministerio/Conoce\\_al\\_MCTI/](http://www.mcti.gob.ve/Ministerio/Conoce_al_MCTI/)>.

Ministerio del Poder Popular para la Cultura, [en línea], [fecha de consulta, 01/10/2013]. Disponible en: <<http://www.mincultura.gob.ve>>.

Pires, Mayra; Crespo, Juan (2007). “Brecha digital y desigualdad social”, Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Serrano Santoyo, Arturo (2003). “Brecha digital: mitos y realidades”, Mexicali, Baja California: Universidad Autónoma de Baja California.

UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), [en línea], [fecha de consulta, 19/09/2013]. Disponible en:

<<http://www.itu.int/wsis/tunis/newsroom/background/missing-link-es.html>>.

UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), [en línea], [fecha de consulta, 22/09/2013]. Disponible en: <<http://www.itu.int/wsis/basic/why-es.html>>.

UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), [en línea], [fecha de consulta, 22/09/2013]. Disponible en: <<http://www.itu.int/wsis/basic/why-es.html>>.

UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), [en línea], [fecha de consulta, 22/09/2013]. Disponible en: <<https://itunews.itu.int/Es/3084-Inclusion-digital-Dar-voz-a-los-que-no-la-tienen.note.aspx>>.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), [en línea], [fecha de consulta, 17/09/2013]. Disponible en: <<http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/intergovernmental-programmes/information-for-all-programme-ifap/priorities/information-literacy/>>.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), [en línea], [fecha de consulta, 17/09/2013]. Disponible en: <[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html)>.

Universidad de Salamanca. La Biblioteca Pública, [en línea], [fecha de consulta, 23/10/2013]. Disponible en: <<http://sabus.usal.es/docu/pdf/Publicas.PDF>>.