



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



**PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO
EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ORIENTACION FEMENINA (INOF)**

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

Presentado por:
Luisa María Caruto Quijada

Tutor:
José López

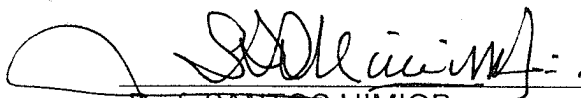
Caracas, enero de 2015

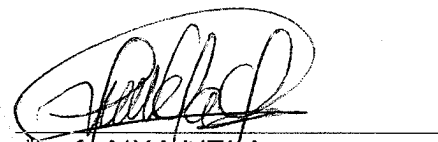


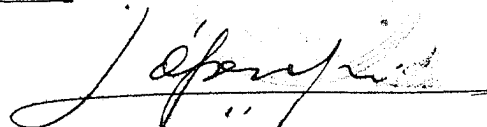
ACTA

Quienes suscriben Profesores **SANTOS HIMIOB, AIXA VELA, JOSE LOPEZ (TUTOR)**, designados por el Consejo de Escuela, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura de la Br. **LUISA MARIA CARUTO QUIJADA**, Titulado: **“PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ORIENTACIÓN FEMENINA (INOF)”** hacen constar por medio de la presente Acta, que el día 28/1/15, se reunieron en el aula 15 de la EBA para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado por unanimidad, decidió otorgarle la calificación de Aprobado. Sobresaliente. En Caracas a los 28 días del mes de enero de dos mil quince.


Prof. SANTOS HIMIOB
CI: V-5531347


Prof. AIXA VELA
C.I. 6-237.690


TUTOR
Prof. JOSÉ LÓPEZ

Caruto Quijada, Luisa María

Propuesta para la reorganización del servicio bibliotecario en el Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF). / Luisa María Caruto Quijada; Tutor José López.- Caracas .- 2015.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología).- Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2014.

1. Biblioteca penitenciaria. 2. Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF).
3. Reorganización de biblioteca penitenciaria. I. Título.

AGRADECIMIENTOS

A cada una de las instituciones y personas que me permitieron acumular experiencias, vivencias y conocimientos a lo largo de mi vida, quienes me han hecho crecer como profesional y ser humano:

- Universidad Central de Venezuela.
- Escuela de Bibliotecología y Archivología.
- A cada uno de mis profesores.
- A la profesora Aixa Vela y profesor Santos Himiob por su colaboración.
- A mi tutor José López por tener toda la dedicación, paciencia, sabiduría y sobre todo su apoyo incondicional.

DEDICATORIA

Ante todo a mi Dios Todopoderoso que siempre está conmigo, me guía, cuida y recoge en su regazo en las malas y celebra en las buenas.

A mis padres por darme el ser, la fortaleza y carácter que han hecho de mi una persona de bien.

A mis sobrinas Daiana y Dayanara quienes en todo momento compartimos necesidades y deseos comunes, así como a mi cuñada Susana que tiene todo el amor de madre que existe.

Gracias a todos, siempre están en mi corazón.

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

PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO EN
EL INSTITUTO NACIONAL DE ORIENTACION FEMENINA (INOF)

Autora: Luisa María Caruto Quijada

Tutor: José López

Año: 2015

RESUMEN

Se presenta como propuesta para la reorganización de la biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF), único centro penitenciario de mujeres en Venezuela. La reorganización de la biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) tiene el fin de convertirse en una estructura de apoyo para la formación de las internas durante su tiempo de reclusión y más aún, ser un agente transformador de la persona posterior al cumplimiento de su pena, es formar parte de la reinserción social de la mujer. Se hace un análisis de las necesidades informacionales, un diagnóstico de la unidad de información y una propuesta basada en las debilidades de la misma, tomando en cuenta la estructura organizativa, los recursos, tratamiento de la información y necesidades.

Palabras clave: Biblioteca penitenciaria. Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF). Reorganización de biblioteca penitenciaria.

CONTENIDO

	Pág.
Agradecimiento	1
Dedicatoria	2
Resumen	3
Contenido	4
Introducción	7
Capítulo 1 EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del problema	9
1.2.- Objetivos	
1.2.1.- Objetivo general	12
1.2.2.- Objetivos específicos	12
1.3.- Justificación	12
1.4.- Lineamientos de la investigación	14
Capítulo 2 MARCO TEÓRICO	
2.1.- Antecedentes	15
2.2.- Sistema penitenciario	
2.2.1.- Normativa internacional en materia penitenciaria	16
2.2.2.- Normativa nacional en materia penitenciaria	19
2.2.3.- Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario	23
2.2.4.- Plan de Humanización Penitenciaria	24
2.2.5.- Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF)	26

2.3.- Conceptos de biblioteca	
2.3.1.- Biblioteca	27
2.3.2.- Biblioteca penitenciaria	30
2.3.3.- Bibliotecas penitenciarias internacionales	31
2.3.4.- Bibliotecas penitenciarias en Venezuela	33
2.4.- Criterios para la evaluación de bibliotecas	35
2.4.1.- Uso de los catálogos	36
2.4.2.- Servicio de consulta	36
2.4.3.- Búsqueda y recuperación de información	36
2.4.4.- Colección	37
2.4.5.- Disponibilidad de documentos	37
2.4.6.- Procesos técnicos	38
2.4.7.- Sistemas automatizados	38
2.4.8.- Accesibilidad física y factibilidad de utilización	39
2.4.9.- Pautas para servicios Bibliotecarios para reclusos	39

Capítulo 3 MARCO METODOLOGICO

3.1.- Tipo de investigación	43
3.2.- Diseño de investigación	44
3.3.- Población y muestra	44
3.4.- Técnica e instrumento de recolección de los datos	45
3.5.- Análisis de los resultados	46
3.6.- Presentación de la información	47

Capítulo 4 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.- Percepción del servicio bibliotecario	48
4.2.- Diagnóstico de la unidad de información	
4.2.1- Administración	61
4.2.2- Acceso	61
4.2.3- Instalación y equipamiento	62
4.2.4- Tecnología de la información	63
4.2.5- Personal	63
4.2.6- Presupuesto	64
4.2.7- Materiales de biblioteca	64
4.2.8- Servicios y programas	65
4.2.9- Comunicación y mercadeo	66

Capítulo 5 PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

5.1- Administración	67
5.2- Acceso	70
5.3- Instalación y equipamiento	70
5.4- Tecnología de la información	72
5.5- Personal	73
5.6- Presupuesto	76
5.7- Materiales de biblioteca	77
5.8- Servicios y programas	78
5.9.- Comunicación y mercadeo	81

Conclusiones	82
Recomendaciones	84
Referencias bibliográficas	

INTRODUCCIÓN

Desarrollarse intelectualmente es una necesidad imperiosa para cualquier ser humano, se busca tener un nivel y calidad de vida idónea. Las bibliotecas son un enlace hacia el conocimiento, una pieza fundamental para el aprendizaje y la toma de decisiones, el progreso cultural individual y de los grupos sociales¹. Las bibliotecas son importantes para el sistema de educación e investigación, bien sea en su forma clásica de custodia de libros y a través de su oferta de acceso a textos de forma digital o virtual. La información se ha convertido en uno de los bienes más preciados para el crecimiento económico, social y cultural de las naciones, constituye un recurso crucial.

Es un verdadero avance conceptualizar las prisiones como centros para la rehabilitación y reinserción social, a diferencia de otros tiempos que se solía utilizarlos como sitios de reclusión para personas que han cometido delitos, tomando poco en cuenta sus derechos humanos. También es importante la consideración que han tomado los gobiernos al ofrecer a estas personas las herramientas necesarias para su formación en áreas beneficiosas a la sociedad una vez que hayan cumplido su pena y salgan en libertad.

Evidentemente las bibliotecas penitenciarias cumplen su papel en el progreso de la sociedad en condiciones especiales, pues es una biblioteca en un lugar no convencional. Cumple las funciones de una biblioteca con una ubicación especial y acceso restringido, pero dedicada a una población con necesidades informacionales como cualquier otra.

Para el año 2013 la población penal a nivel nacional era de 53.566 personas en 51 centros de reclusión. Entre éstos se encuentran 3.332 mujeres reclusas, equivalente a un

¹ Manifiesto sobre la Biblioteca Pública. 1994.

6% del total de internos en centros penitenciarios y la población del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) es de 784 mujeres².

El Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) ubicado en Los Teques, Estado Miranda, es el único centro penitenciario con atención a mujeres que han cometido delitos. Este posee una biblioteca poco productiva, con baja afluencia, no existen programas académicos ni políticas definidas, hay carencia de hábitos y comportamiento de lectura, ausencia de demandas informacionales, existe una brecha en la comunicación con el mundo exterior por el pobre uso de los recursos materiales y tecnológicos, la alianza entre los programas educativos y la biblioteca es débil. Los adelantos en Latinoamérica en cuanto al tema de bibliotecas penitenciarias

Esta investigación pretende evaluar y reorganizar el servicio bibliotecario por cuanto procura ubicar las razones de tan baja productividad, precisar sus debilidades y establecer nuevos lineamientos para un mejor funcionamiento. Es una investigación básicamente descriptiva. El procedimiento metodológico se basa en la observación directa del área y la aplicación de una encuesta a la población interna.

² Observatorio Venezolano de Prisiones. Situación Penitenciaria de Venezuela 2013.

CAPITULO 1 EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las personas recluidas en centros penitenciarios corren el riesgo de ser excluidas de forma social, cultural e informacional, esto no es intencional, el Estado cubre parte de sus necesidades. El sistema penitenciario en Venezuela enfrenta innumerables problemas, tales como hacinamiento, el precario estado de los penales, la ausencia de una clasificación de presos, la carencia de servicios indispensables, llevando a situaciones de violencia y ocio. Debido a estas deficiencias se hace cuesta arriba la función de rehabilitación y reinserción del individuo, sin obviar los grandes esfuerzos hechos por el Gobierno Nacional, como por ejemplo, con la fundación del Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario que a su vez aplica programas como el de humanización carcelaria.

Quien está confinado no debe ser sometido a injusticias ni maltratos, pues su condición de ser humano amerita hacer valer sus derechos de igual forma, la diferencia está en que se encuentran privados de su libertad y en espacios reducidos, es por ello importante y necesario que se garanticen todos sus derechos. Permanecer en un centro penitenciario trae como consecuencia la exposición a situaciones que inciden en la salud mental del interno, promueve el incremento de la violencia, detiene el proceso de aprendizaje y menoscaba hábitos y aptitudes. El ocio es el principal factor para el deterioro cultural. Cuando no existen medios ni espacios para el deporte, distracción, esparcimiento y entretenimiento, ésto conlleva a un franco incremento de la delincuencia y la violencia. El estancamiento intelectual sumado a un hábito de lectura pobre no

permite el aprovechamiento de los recursos bibliográficos existentes en el centro penitenciario, teniendo como resultado un bajo rendimiento de los programas de educación instaurados.

Todos los centros penitenciarios deben poseer una biblioteca, por derecho constitucional. En la actualidad no se puede determinar con precisión el funcionamiento y efectividad de cada una, pues no existe un control o seguimiento por parte del ente rector principal en materia bibliotecaria. Se han hecho proposiciones para incluir los servicios bibliotecarios penitenciarios en el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas³ a fin de mejorar la situación. Uno de los intentos para ofrecer un aspecto más humano a las condiciones de las cárceles es la capacitación de los internos, apoyada en el suministro de material bibliográfico y no bibliográfico.

En Venezuela, quienes están privados de libertad tienen acceso a las bibliotecas de manera precaria y en algunos centros penitenciarios no existe este servicio. De los 51 centros penitenciarios venezolanos, 25 de ellos poseen un acervo promedio de 1.200 libros. Las actividades realizadas para aumentar el acervo cultural de la población carcelaria son mínimas. El incentivo cultural se refleja en la participación de sólo el 14,6% de los internos en actividades artísticas, como música, teatro y artesanía⁴.

Existe una población considerable de mujeres recluidas en los diferentes centros penitenciarios que son fuerza trabajadora y sustento de familia, razón elocuente para justificar su capacitación arraigada a la reinserción.

El Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF), ubicado en Los Teques, Estado Miranda, es el único centro penitenciario dedicado a la reclusión de mujeres, para el año 2013

³ ORTUÑO, Carlos. Proposición para el establecimiento de servicios bibliotecarios carcelarios dentro del marco del Sistema Nacional de Bibliotecas, 1984.

⁴ Informe Provea, 2008.

posee 784 mujeres reclusas aproximadamente. Un estudio realizado en esta institución confirma que su mayoría son madres, solteras y jóvenes, provenientes de comunidades de bajos recursos, que comenten delitos por primera vez, especialmente en el tráfico de drogas. Son proveedoras del sustento propio y no pueden resolver el cuidado de sus hijos al momento de la reclusión. Su nivel de educación es de primaria completa o incompleta, y en promedio poseen más de 3 hijos. Presentan problemáticas emocionales relacionada con la separación familiar, caracterizadas por depresión, ansiedad y con frecuencia son consumidoras de drogas antes y durante su reclusión⁵. Vale la pena mencionar que para el año 2003, solamente el 5% de su población estaba en condición de condenada⁶, esto quiere decir que la mayoría de las internas se encuentran en el estado procesal, mientras no estén conscientes de su condena, no precisan el tiempo que pasarán reclusas, es allí donde se corre el riesgo de una mayor exposición a las distintas formas de ocio con resultados de violencia.

Las internas del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF), así como el personal que allí trabaja, carecen de condiciones para un adecuado acceso a la información y el entretenimiento a través de sus servicios bibliotecarios. Esta falta de información no se debe a la inexistencia de la respectiva biblioteca, sino a las debilidades para suministrar los distintos requerimientos a las internas.

En esta investigación se pretende evaluar y reorganizar el servicio bibliotecario por cuanto se quiere llegar a las razones de tan baja productividad de biblioteca. Se debe precisar cuáles son los puntos débiles de la misma y ofrecer las recomendaciones a fin de potenciar el servicio.

⁵ Centro de Investigaciones para la infancia y la familia. Meeting the needs of mother and children in prison, 1996.

⁶ ANDRADE VILLEGAS, Henry. Situación Penitenciaria Venezolana, 2005.

1.2.- OBJETIVOS

1.2.1.- OBJETIVO GENERAL

- Proponer la reorganización del servicio bibliotecario en el Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF).

1.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación del servicio bibliotecario en el Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF).
- Identificar las necesidades informacionales y grado de satisfacción de la población interna.
- Establecer los lineamientos para el desarrollo del servicio bibliotecario.

1.3.- JUSTIFICACIÓN

La biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) debe basarse en la aplicación de los distintos planes y programas oficiales. La función de la biblioteca está en apoyar a la autoeducación y la educación formal que se imparte en el centro penitenciario; prestar apoyo a programas y actividades de alfabetización; crear y consolidar el hábito de lectura; brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo; estimular la imaginación y creatividad;

sensibilizar respecto del patrimonio cultural y aprecio de las artes, innovaciones y logros científicos; favorecer a la diversidad cultural; contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática. El estudio no sólo se vale del libro de texto, las bibliotecas poseen materiales inherentes disponibles para afianzar conocimientos con el logro de un mejoramiento intelectual.

Se hace especial énfasis en la política de reinserción social de las internas y la asesoría jurídica, ya que contribuye a formar una conciencia social sobre su condición como individuo y su rol en la sociedad, posterior al cumplimiento de su pena.

Resulta importante que la biblioteca penitenciaria no solamente apoye las labores docentes, también es base en las labores administrativas, deportivas y recreativas que se desarrollen en la institución. La utilización de la mayor parte del tiempo del interno, es preocupación para la Institución, por ello se realizan actividades deportivas, actos de recreación y opciones para el esparcimiento. En todo momento, la biblioteca hace aportes, bien sea con información actual y pertinente, así como sus espacios para dichas actividades. Igualmente la biblioteca resulta ser una fuente de trabajo para las internas que reciben cursos bibliotecarios y pueden ser empleadas en el área.

Las internas con la disposición de la biblioteca pueden obtener conocimientos fundamentales para mejorar el desempeño en áreas de tipo personal; aumentar la autoestima, la salud física y mental; aprender técnicas para fortalecer las distintas aptitudes en el ámbito laboral; aumentar las estrategias de comunicación y adquirir nuevos hábitos de vida y convivencia.

Poseer las condiciones óptimas para un buen desempeño de los servicios bibliotecarios permitiría convertirse en programa piloto para la creación de otras bibliotecas en los distintos centros penitenciarios del país.

Mejorar los servicios bibliotecarios penitenciarios del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) permite explotar un potencial en el mejoramiento del individuo como tal. Es necesario un cambio en la visión de la reinserción social del interno que la biblioteca penitenciaria puede abarcar fácilmente con los materiales adecuados y la prestación de servicios de excelente calidad, considerando que las personas privadas de su libertad también son seres humanos que requieren de una segunda oportunidad.

1.4.- LINEAMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se enmarca en la línea de investigación relacionada con la Gestión de servicios, sistemas y unidades de información, ya que permite investigar sobre la problemática de la gestión del servicio bibliotecario del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF). Esencialmente se encuentra fundamentada en materiales producidos por la International Federation of Library Association and Institutions (IFLA).

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES

En el año 1984, se realizó la Propuesta para la creación de servicios bibliotecarios carcelarios dentro del marco del Sistema Nacional de Bibliotecas como trabajo de ascenso presentado por el Profesor Carlos Ortuño de la Escuela de Bibliotecología y Archivología en la Universidad Central de Venezuela.

Este trabajo muestra una breve historia del desarrollo de los servicios bibliotecarios penitenciarios en los Estados Unidos, Inglaterra, Dinamarca y Suecia, destacando el rol de la biblioteca pública y del bibliotecólogo, así como aquellos aspectos que pudieron ser adoptados al considerarse la eventual creación de servicios bibliotecarios en Venezuela. La biblioteca es presentada como la materialización del derecho que tiene el interno en centros penitenciarios de acceder a la información, educación, cultura y cuyo beneficio está reconocido mundialmente.

Estudia aspectos del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, que se consideran claves para desarrollar cualquier acción orientada a la creación de servicios bibliotecarios penitenciarios en Venezuela y considera las experiencias nacionales, llevadas a cabo por el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Indica los objetivos, estructura, funciones, entorno, normativa y resultados del sistema propuesto. Señala los lineamientos estratégicos para la implementación de servicios bibliotecarios penitenciarios, así como algunas consideraciones relacionadas con los usuarios, modalidades de servicios y colecciones.

2.2- SISTEMA PENITENCIARIO

2.2.1.- NORMATIVA INTERNACIONAL EN MATERIA PENITENCIARIA

Uno de los aspectos que hace diferente a las personas reclusas en un centro penitenciario que se encuentran privadas de su libertad, sin embargo, ellos gozan de los derechos humanos de consagrados en diversos tratados internacionales del ámbito universal y regional, así como en otras fuentes del derecho, tales como los principios, declaraciones y códigos de conducta. Esencialmente se puede considerar toda esta legislación en su conjunto para determinar las condiciones dignas de estas personas, pero en este caso sólo se menciona lo relacionado con el área de la enseñanza, la información y las bibliotecas.

No existe condición para excluir a las personas de disfrutar y enriquecerse de la cultura, esto incluye a las personas privadas de su libertad, por eso "Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten"⁷.

La educación es un derecho para el individuo que trae consigo excelentes beneficios. Los países, en sus distintos pactos, procuran seguir los lineamientos generales de los Derechos Universales a fin de expandirlos en el mundo, por eso existe el "derecho de toda persona a la educación. Conviene en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Conviene asimismo en que la educación debe capacitar

⁷ Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.

a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos...”⁸

El derecho a la información implica la facultad de toda persona a solicitar información, que es una muestra de la tendencia natural del hombre hacia la búsqueda del conocimiento, para meditar sobre lo que sucede en su entorno. También es el derecho de toda persona a divulgar información hacia terceros, así como recibir cualquier tipo de información. Así lo entendió la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones”.⁹

En el continente americano, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre establece que “Toda persona tiene derecho a la educación, la que debe estar inspirada en los principios libertad, moralidad y solidaridad humanas”¹⁰.

Los países de América buscando una posición cada vez más humana se rigen por los tratados internacionales y crean nuevos tratados. Tal es el caso de la Convención Americana de Derechos Humanos, “Los Estados partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura...”¹¹

⁸ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1976.

⁹ Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948.

¹⁰ Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 1948.

¹¹ Convención Americana de Derechos Humanos, 1976.

Es necesario prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles; brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo; fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas; facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas; fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural; prestar apoyo a la tradición oral; garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad; facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos; prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos. En este caso bien es valioso que las bibliotecas públicas puedan servir a los internos¹².

Se ha buscado que los centros penitenciarios pasen a ser instituciones que cambien al recluso, por eso han determinado que “Cada establecimiento (penitenciario) deberá tener una biblioteca para el uso de todas las categorías de reclusos, suficientemente provista de libros instructivos y recreativos. Deberá instarse a los reclusos a que se sirvan de la biblioteca lo más posible”¹³.

Entre los principios considerados universales para las personas privadas de libertad se puede inferir la entera preocupación por mantener al recluso ocupado en actividades productivas. “Todos los reclusos tendrán derecho a participar en actividades culturales y educativas encaminadas a desarrollar plenamente la personalidad humana”¹⁴. No debe existir impedimento para el desarrollo intelectual y deportivo en los centros penitenciarios. “Se crearán condiciones

¹² Manifiesto sobre la Biblioteca Pública, 1995.

¹³ Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos, 1955.

¹⁴ Ob. cit.

que permitan a los reclusos realizar actividades laborales remuneradas y útiles que faciliten su reinserción en el mercado laboral del país y les permitan contribuir al sustento económico de su familia y al suyo propio”¹⁵. Es importante la reinserción en la sociedad de individuo privado de su libertad. “Con la participación y ayuda de la comunidad y de instituciones sociales, y con el debido respeto de los intereses de las víctimas, se crearán condiciones favorables para la reincorporación del ex recluso a la sociedad en las mejores condiciones posibles”¹⁶.

Las bibliotecas penitenciarias deben funcionar bajo los mismos estándares profesionales que las bibliotecas de la comunidad, deben ser administradas por un bibliotecario profesional, satisfacer los intereses y necesidades de una población heterogénea, brindar libre acceso a la información y ofrecer una gama de actividades relacionadas con la alfabetización y la lectura¹⁷.

2.2.2.- NORMATIVA NACIONAL EN MATERIA PENITENCIARIA

La gestión de los centros penitenciarios está sujeto al sistema de justicia e influenciado por las políticas gubernamentales. Los sistemas penitenciarios no están exentos de deficiencias por lo que es necesaria una evaluación periódica, es necesario considerar una gestión eficaz y condiciones satisfactorias en los centros de reclusión.

Los servicios penitenciarios deberían regirse por un conjunto de principios definidos en las distintas leyes nacionales, documentos internacionales y regionales, tales como las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para el tratamiento de los reclusos; el Conjunto de Principios

¹⁵ Principios Básicos para el Tratamiento de los Reclusos, 1990.

¹⁶ Ob. cit.

¹⁷ Consejo Europeo, Educación en la Prisión, 1990.

para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión; las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; las Reglas para la protección de los menores privados de libertad; el Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

El sistema penitenciario venezolano está sustentado por una serie de leyes, reglamentos e instructivos que garantizan un ambiente humano a la persona que se encuentra en prisión.

El sistema penitenciario venezolano viene cargado de una serie de problemas que se acumulan con los años: la falta de asignación presupuestaria es incongruente con el grado de las necesidades, los centros penitenciarios se encuentran en un alto nivel de deterioro, el hacinamiento supera el 35% de su capacidad instalada, en algunos casos supera hasta un 200% de su capacidad.

Dentro de la problemática penitenciaria es muy característico la indolencia, la omisión, la complicidad y la corrupción por lo que se hace difícil la búsqueda de soluciones expeditas. La mayoría de las iniciativas que por mucho tiempo se han desarrollado representan solo paliativos, que de forma alguna ha permitido la creación e implementación de una política de estado destinada a dar solución de manera efectiva a la problemática¹⁸.

La República Bolivariana de Venezuela está a la vanguardia en materia de Derechos Humanos.¹⁹

¹⁸ Situación Penitenciaria en Venezuela, 2014.

¹⁹ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999.

De acuerdo a la línea de los tratados internacionales, desde hace mucho tiempo ha establecido leyes para beneficiar al ciudadano. Se puede verificar al determinar que "La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad..." El Estado garantiza los derechos sin que haya impedimento o discriminación, procurando condiciones de buena calidad. "Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones". Toma en cuenta todos aquellos instrumentos que potencien la enseñanza. "El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información"²⁰.

El Estado está en la obligación, de acuerdo a su Carta Magna en garantizar "un sistema penitenciario que asegure la rehabilitación del interno o interna y el respeto a sus derechos humanos. Para ello, los establecimientos penitenciarios contarán con espacios para el trabajo, el estudio, el deporte y la recreación. El Estado creará las instituciones indispensables para la asistencia postpenitenciaria que posibilite la reinserción social del exinterno o exinterna y propiciará la creación de un ente penitenciario con carácter autónomo y con personal exclusivamente técnico."²¹

"La reinserción del penado constituye el objetivo fundamental del período de cumplimiento de pena. Durante el período de cumplimiento de la pena deberán respetarse

²⁰ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Artículos 102, 103, 108), 1999.

²¹ Ob. Cit. (Artículo 272).

estrictamente todos los derechos inherentes a la persona humana consagrados en la Constitución y leyes nacionales, tratados, convenios, acuerdos internacionales suscritos por la República, así como los derivados de su particular condición de condenado. Los tribunales de ejecución ampararán a todo penado en el goce y ejercicio de los derechos individuales, colectivos y difusos que le correspondan de conformidad con las leyes.”²²

“En el proceso penal toda persona debe ser tratada con el debido respeto a la dignidad inherente al ser humano, con protección de los derechos que de ella derivan, y podrá exigir a la autoridad que le requiera su comparecencia el derecho de estar acompañada de un abogado de su confianza”²³

Las leyes venezolanas demuestran que las bibliotecas en centros penitenciarios, más que ser una razón de humanización del medio es una cuestión de ley. “Los establecimientos penitenciarios deberán tener una biblioteca, fija o circulante, para uso de los penados”²⁴.

Existe una real preocupación por la reinserción social por lo que se procura durante el período de reclusión de los internos, la reorientación de la conducta, dispensándole asistencia integral, por ejemplo trabajo, educación, asesoramiento jurídico²⁵.

²² Ley de Régimen Penitenciario (Artículo 2).

²³ Código Orgánico Procesal Penal, (Artículo 10).

²⁴ Ley de Régimen Penitenciario, (Artículo. 23), 2000.

²⁵ Reglamento de Internados Judiciales, 1975.

2.2.3.- MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL SERVICIO PENITENCIARIO

El Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario fue creado el 26 de Julio del 2011, según Gaceta Oficial N° 39.721, siendo designada como encargada a María Iris Varela Rangel.

El Ministerio para el Servicio Penitenciario desarrollará, formulará y ejecutará las políticas y estrategias para el ejercicio de los derechos fundamentales de los procesados y penados, la rehabilitación de los centros de reclusión y el desarrollo de programas socioeducativos. El Fondo Nacional para Edificaciones Penitenciarias y el Instituto Autónomo Caja de Ahorro Penitenciario estarán adscritos al Ministerio.

En el proceso del mejoramiento del sistema penitenciario también participan las comunidades organizadas a fin de contribuir a la humanización de los centros, por lo que puede apreciarse una real preocupación por parte del Estado y un compromiso por parte de la ciudadanía.

El Fondo Nacional para Edificaciones Penitenciarias (FONEP) es un ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario que se especializa en los conceptos, técnicas y diseños arquitectónicos, orientados específicamente al área penitenciaria. La obtención de recursos para promover el desarrollo de la infraestructura física penitenciaria del país es responsabilidad directa de este organismo.

La Dirección Nacional de Servicios Penitenciarios es el órgano que garantiza a los procesados y penados las condiciones y herramientas necesarias para el desarrollo de sus

potencialidades y capacidades, con el fin de mejorar sus posibilidades de reinserción en la sociedad, con estricto apego y observancia a los derechos fundamentales del ser humano.

Una de las metas buscadas en el Ministerio es el Plan de Humanización Penitenciaria, que consiste en brindar un servicio para garantizar a los reclusos, las condiciones y herramientas necesarias a fin de desarrollar sus potencialidades y capacidades, con el fin de mejorar sus posibilidades de reinserción en la sociedad. Sus objetivos estratégicos se basan en garantizar el respeto de los derechos humanos de los internos, procurar la rehabilitación y reinserción social; impulsar el desarrollo de una administración que cuente con un personal que se rija por principios y valores éticos.

2.2.4.- PLAN DE HUMANIZACION PENITENCIARIA

Para reimpulsar las políticas de humanización de los centros penitenciarios las autoridades gubernamentales junto con especialistas crearon el Plan de Humanización Penitenciaria. Este consiste en brindar un servicio que garantice a los reclusos las condiciones y herramientas necesarias a fin de desarrollar sus potencialidades y capacidades para mejorar sus posibilidades de reinserción en la sociedad.

Este plan consta de cinco líneas estratégicas:

- **Transformación social de los privados de libertad**, en esta línea se involucra a la participación popular en el proceso.

- **Garantía de los derechos humanos**, basado en la parte procesal y validación del buen trato para el recluso.
- **Adecuadas condiciones de reclusión**, se basa en la instauración de infraestructura y suministro de servicios, vestido e higiene adecuados.
- **Alternativas al cumplimiento de la pena**, dirigido especialmente en el destacamento de trabajo, régimen abierto y libertad condicional.
- **Apoyo postpenitenciario**, está basado en la propuesta de una serie de leyes que presten atención al recluso posterior al cumplimiento de su pena.

Se llevarán a cabo cuatro proyectos especiales:

- **Descongestionamiento inmediato**, busca reponer el estado constitucional de derecho y de justicia perdido a consecuencia del retardo procesal y la corrupción inherente al sistema penitenciario
- **Desmontaje de mafias y control penitenciario**, que se dirige a combatir la corrupción, recuperar el control y ejercicio pleno de los derechos humanos en los centros penitenciarios.
- **Ofensiva comunicacional**, basada en enfrentar la contingencia, neutralizar y revertir la matriz negativa de opinión existente a raíz de la situación penitenciaria.
- **Instalación del Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario**, está enmarcado en la disposición de un ente orgánico gubernamental eficiente con capacidad para ejercer las competencias en el sistema penitenciario.

Una de las primeras actividades realizadas en el Plan de Humanización Penitenciaria fue la creación de juntas evaluadoras que estudiaron la situación jurídica de 44.530 reclusos y determinaron su posible liberación. También la Ministra Iris Varela paralizó el ingreso de nuevos reclusos a los centros penitenciarios, teniendo una gran incidencia los centros de detención preventiva que están bajo control de las policías estatales y municipales.

2.2.5.- INSTITUTO NACIONAL DE ORIENTACION FEMENINA (INOF)

El Instituto Nacional de Orientación Femenina, comúnmente llamado INOF, se encuentra ubicado en la Avenida Víctor Baptista, Urbanización Cecilio Acosta, vía El Paso, paralelo al Mercado Municipal de Los Teques, está adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario. La Directora del centro penitenciario, Yinger Rodríguez, está a cargo de esta institución desde el año 2012. Existe un Departamento de Educación bajo la dirección de Corina Zapata y la encargada de la Biblioteca, Josefa Coronado, quien ha sido la persona que ha estructurado el centro de información como tal.

El Instituto Nacional de Orientación Femenina está concebido como un centro de reclusión para mujeres. Fue creado en el año 1980 con la finalidad de cubrir las necesidades de reclusión destinada específicamente al género femenino.

Un estudio realizado en el año 2003 plantea la situación de las mujeres en prisión,²⁶ basado en investigaciones desarrolladas en el Instituto Nacional de Orientación Femenina. Parte de los resultados revelan que el 93,2% de las internas nunca había estado en la cárcel, es decir, la

²⁶ Sepúlveda, María Angélica y col. Mujeres en Prisión: una revisión necesaria. 2003.

mayoría de las mujeres han cometido un solo delito, no son reincidentes. El 63% de su población son mayores de 30 años y el 20,4% son menores de edad. Resulta interesante establecer una diferencia entre entorno urbano y entorno rural como lugar de residencia, ya que se reconoce que el tipo de delito cometido está relacionado con este concepto. 42,1% proceden de Caracas, 34% son del Estado Miranda y otros sitios de residencia varía en proporción menor, están en los Estados Aragua, Vargas y Táchira. El 42% de la población de nacionalidad venezolana habían realizado oficios del hogar, siguiendo un 58%, la mayoría de las internas, con actividades de buhonería. El nivel educativo está ubicado en su mayoría en la educación básica y media. 40% educación primaria de la cual sólo el 29,9 la terminó. El 38% poseen estudios de secundaria incompleto. El 2% son analfabetas. Con respecto al estado civil 71,4% de la muestra es soltera; 17% es casada y el resto están separadas o son viudas.

2.3.- CONCEPTOS DE BIBLIOTECA

2.3.1.- BIBLIOTECA

Mientras más se profundiza en bibliotecología, se obtienen múltiples definiciones sobre la biblioteca, muchos autores consideran las características, factores, funciones, etc. Podemos dar varias acepciones, desde las más simples, hasta las definiciones acotadas por especialistas reconocidos en el área.

La biblioteca es un servicio cultural que organiza y mantiene libros²⁷. Siendo más específico se define a la biblioteca como la guarda o custodia de los libros, es el instituto que provee su conservación²⁸. Inicialmente se definía como caja o mueble para guardar libros, ahora tiene un concepto más amplio, no sólo es el armario para depositar los volúmenes, sino es el local o edificio, la colección de obras análogas o semejantes entre sí que forman una serie determinada. La palabra librería se usaba hasta el siglo XVIII, este término ahora subsiste únicamente en los pueblos de habla inglesa. El uso del término librería se ha reservado para designar las colecciones particulares, generalmente modestas y de pequeño número; el término biblioteca se utiliza para definir los conjuntos copiosos del Estado o de ciertas instituciones públicas y privadas. Desde el punto de vista técnico, biblioteca es una colección de libros más o menos numerosa y selecta, catalogada de acuerdo con un sistema dado y puesta a disposición de los estudiosos para su consulta. Tiene como fines conservar los libros y facilitar su uso a los lectores.

La biblioteca más antigua de que se tiene conocimiento es la de Assurbanipal, en Nínive. Fueron muy famosas las griegas de Pérgamo y Alejandría (fundadas en el s. III a C); esta última constituyó el foco de la cultura helenística. Entre las grandes bibliotecas actuales destacan la del Congreso en Washington; la Nacional de París; la Nacional de Moscú; la de la Academia de Ciencias de Moscú; la Pública de Nueva York; la del Museo Británico en Londres; la Pública de Berlín; y la Nacional de Madrid. Por la importancia de sus manuscritos destacan, la Vaticana; la Ambrosiana, de Milán; la Laurenciana, de Florencia; la de El Escorial.

²⁷ Farlex. The Free Dictionary, <http://es.thefreedictionary.com/Biblioteca>, 2009.

²⁸ BUONOCORE, Domingo. Diccionario de Bibliotecología, 1981.

Las funciones de la biblioteca son las de adquirir materiales bibliográficos relacionados con los intereses de una población determinada, organizar y exhibir estos materiales y hacerlos accesibles a los usuarios. “En un contexto más amplio, las bibliotecas son parte del proceso total de transferencia de información mediante el documento publicado”²⁹.

Los objetivos de la biblioteca son conservar, organizar y difundir los descubrimientos, hechos, ideas y creaciones de los hombres. Considerando los espectros de las ciencias de información, (biblioteca, archivo, museo y centro de documentación), la biblioteca es la más importante y compleja de todas, ya que organiza el suministro de información, es un testigo partícipe y reservorio de la historia de la evolución del pensamiento humano y tiene la posibilidad de ejercer en un medio social, integrarse en el mismo y ser modificada por él³⁰.

Algunas de las circunstancias que lleva a la biblioteca a un papel importante en la actualidad son el aumento de la producción de libros y otros materiales bibliográficos y especiales; los avances de la ciencia y de la técnica; la difusión de la enseñanza, estudio e investigación; la lucha por la conquista de la libertad de expresión; el crecimiento de formas de actualización para graduandos y de perfeccionamiento para profesionales. Se puede pensar que la biblioteca tiene otro objetivo, el de educar. Se plantea así la legitimidad de poner en un mismo plano, como objetivos de la biblioteca, la conservación, la difusión de información y la educación. Aunque esta concepción no es compartida por la parte docente, y es mucho más aceptable afirmar que la biblioteca apoya, complementa y auxilia a la escuela, y por extensión a toda otra actividad educativa.

²⁹ LANCASTER, Frederick Wilfrid. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios, 1983.

³⁰ SABOR, Josefa Emilia. Manual de Bibliotecología, 2004.

2.3.2.- BIBLIOTECA PENITENCIARIA

Hay diferentes opiniones en cuanto a la definición de las bibliotecas penitenciarias. Se pueden aseverar tres vertientes.³¹

Algunos profesionales consideran que podrían tratarse como bibliotecas escolares ya que están ligadas a la enseñanza en las prisiones, utilizada por maestros y alumnos.

Otros defienden la labor de la biblioteca pública, cuyo principal objetivo es ofrecer a todos los miembros de la comunidad un conjunto de servicios concebidos y organizados para satisfacer las necesidades de información que se derivan de sus correspondientes roles sociales y sus requerimientos de desarrollo personal. Asimismo actúa como centro depositario del acervo bibliográfico, no bibliográfico y audiovisual³². Es disposición de la UNESCO en el Manifiesto para Bibliotecas Públicas en cuanto a este tipo de centros³³.

Hay una tercera opinión que considera las bibliotecas de prisiones como bibliotecas especiales, que se diferencian de las anteriormente mencionadas por el marco institucional en que se desarrolla su actividad, la legislación que le afecta, las instalaciones físicas y el tipo de usuario al que se destinan estos servicios.

Cualquiera que sea la especificación en cuanto a su definición, la biblioteca penitenciaria está dirigida a toda la población reclusa y al personal que trabaja en centros penitenciarios con

³¹ GARCÍA PEREZ, Sandra. Un acercamiento a las bibliotecas de los centros penitenciarios, 2001.

³² INSTITUTO AUTONOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS. Principales roles de la biblioteca pública central / Unidad de normalización técnica, 2008.

³³ “Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, como, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión”.

una colección especial, restringiendo ciertos tópicos a fin de resguardar la seguridad y mantener la integridad de las instituciones.

La misión de las bibliotecas penitenciarias va más allá de un bien común, es un ente reparador, conciliador e influyente en las personas privadas de libertad, ella debe considerarse una biblioteca especializada. Su población está en condiciones que influyen en su acontecer diario, el hecho de tener una libertad limitada, en cuanto a espacio físico se refiere, aunado a una serie de situaciones llevan a la persona a su desmejora, en ese momento la función de la biblioteca pasa a ser inminente, ella contribuye a ser un lugar de esparcimiento, cultura y educación. Tiene una función que se hace diferenciar por cuanto debe suministrar información especial de leyes para optimizar el conocimiento de la situación judicial del recluso.

2.3.3.- BIBLIOTECAS PENITENCIARIAS INTERNACIONALES

Se considera que las bibliotecas penitenciarias ayudan a las tareas de reinserción social de los internos. Se pueden ofrecer algunos ejemplos de los servicios bibliotecarios penitenciarios en el mundo³⁴.

En Noruega la biblioteca penitenciaria se considera una sección de la biblioteca pública, la cual surte de personal especializado y presupuesto, mientras que el centro penitenciario proporciona las instalaciones físicas y el personal. En Gran Bretaña la biblioteca penitenciaria depende de la Dirección del centro, oferta mediante concurso público el servicio bibliotecario y la biblioteca pública presta lotes de libros a los centros penitenciarios cada cuatro u ocho semanas.

³⁴ ROMAN, Antonio Martín. Bibliotecas de Unidades Penitenciarias Argentinas. 2006

En Francia el acceso a los libros es mediante la consulta directa, las bibliotecas penitenciarias tienen convenios con instituciones y asociaciones públicas y privadas que suministran el material. En Holanda poseen un sistema bibliotecario carcelario automatizado, es decir, su visión va más allá de suministrar información, también buscan la eficiencia en dichos servicios. España por su parte, ha creado un funcionario que se encarga de estudiar la personalidad del interno, a fin de potenciar sus habilidades en sentido constructivo, donde las bibliotecas penitenciarias son esencialmente importantes para suministrar todos los materiales necesarios en la redefinición del interno. En Estados Unidos, a su vez, existe adicionalmente a las bibliotecas penitenciarias una especie de bibliotecas jurídicas, pues el interno tiene el derecho a acceder a los Tribunales.

En Argentina, “las bibliotecas carcelarias son un campo fértil para fomentar y coadyuvar con actividades recreativas, formativas y culturales que bien pueden tender a mejorar la vida interna del penal”³⁵. En esta área, Argentina tiene un gran despliegue de conocimientos, se puede dar ejemplos reales de todos los avances hechos y considerados por el gobierno argentino, todo en función de mejorar la condición de la persona privada de su libertad.

Se ha descubierto que el 95% de las bibliotecas penitenciarias argentinas, no se encuentran catalogadas bajo los estándares internacionales, por lo que su composición, utilidad y diversidad temática fue obtenida por medio de entrevistas realizadas a las autoridades penitenciarias, a los bibliotecarios encargados y a los usuarios.

³⁵ Ob. cit.

2.3.4.- BIBLIOTECAS PENITENCIARIAS EN VENEZUELA

En Venezuela se han hecho intentos de formar bibliotecas a fin de apoyar a la población reclusa en los centros penitenciarios.

En 1975, el esfuerzo del Centro de Investigaciones Criminológicas de La Universidad del Zulia fue llamado “La Universidad lleva libros a la cárcel” donde se instalaron 25 puestos de lectura con una colección de 2000 títulos obtenidos por donaciones.

El Proyecto Bibliotecario del Internado Judicial del Junquito, en el año 1979, fue concebido como un salón de lectura donde se desarrollaron diversas actividades de rutina y complementarias que identifican una biblioteca moderna. Estaba catalogado por la Normas International Standard Bibliographic Description (ISBD) y clasificado por el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD). 80 internos estaban inscritos en cursos auspiciados por la Universidad Central de Venezuela, Universidad Simón Rodríguez y el Colegio Universitario de Caracas.

En 1983, el Internado Judicial de Mérida, en su anexo masculino albergaba una colección de 500 volúmenes y el femenino poseía una colección de 600 volúmenes, los salones de lectura fueron creados y estuvieron compuestos por obras de referencia, libros de texto y materiales complementarios.

En el Centro Penitenciario de Oriente (Cárcel de La Pica) se creó una colección de 3000 volúmenes, basada en libros de texto de educación primaria, secundaria y superior, además de un área de fonoteca, con la intención de ser una unidad de apoyo al aprendizaje de oficios.

El Salón de Lectura 19 de Abril, en el Internado Judicial de Caracas (Cárcel Modelo) fue organizado por la Biblioteca Pública Cristo Rey. Poseía una colección de 2000 volúmenes y una fonoteca con 42 cassettes.

La Biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) forma parte de la Dirección de Educación de la Penitenciaria. Este departamento considera a la Biblioteca como un recurso básico para el desarrollo de las actividades de la Institución por ser el apoyo a la educación y reinserción de las internas.

La misión de la Dirección de Educación es la de coordinar, supervisar, evaluar y controlar la ejecución de programas académicos orientados al sector de la población de las Internas existentes en el Centro Penitenciario, para elevar su nivel de formación profesional, apoyar procesos de rehabilitación y posibilitar la reinserción social, familiar y laboral de la Interna, de manera que puedan rehacer su vida ciudadana en condiciones de mayor fortaleza humana, técnica y social.

En cuanto a su visión busca avanzar en la consolidación de un sistema de formación para la población y su grupo familiar, integrado fundamentalmente por la formación ideológica y política con el componente específico de inserción socioproductiva y contribuir a la transformación del sistema socio económico capitalista en un modelo de economía socialista bolivariano, sustentado en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, conjuntamente con los planes del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores y Justicia, de manera que se potencien recursos, capacidades y voluntades institucionales y políticas para construir respuestas eficientes, eficaces y adecuadas a la real problemática existente en el Centro Penitenciario.

La biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina en si no posee políticas institucionales con relación a los servicios bibliotecarios de forma directa, pero los objetivos relacionados con la educación están definidos y múltiples actividades en la Biblioteca forman parte de los mismos. En esencia, la interacción de las actividades educativas con el servicio bibliotecario es la conexión entre la Dirección de Educación y la Biblioteca.

2.4.- CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS

La evaluación de los servicios bibliotecarios se hace para comparar la ejecución con la organización del área en un período de tiempo. Ella determina si ha habido algún cambio, si la dirección es la deseada y hasta dónde se ha cumplido. Se necesitan objetivos claros y específicos e instrumentos de medida factibles para obtener una evaluación exitosa.

Se puede evaluar cualquier tipo de servicio en tres niveles³⁶: Efectividad, costo-efectividad y costo-beneficio.

La efectividad mide la satisfacción de las demandas de los usuarios; el costo-efectividad de un sistema se relaciona con la eficiencia de su funcionamiento interno en términos de costo; el costo-beneficio esta involucrado con la cuestión de saber si el valor del servicio es mayor o menor que el costo proporcionado.

³⁶ LANCASTER, Frederick Wilfrid. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios, 1983.

2.4.1.- USO DE LOS CATALOGOS

Muestra un material bibliográfico determinado cuyo autor y/o título sean conocidos y dónde se localiza. Revela las existencias de la biblioteca, sobre materias específicas e indica dónde se localizan. Un estudio del uso del catálogo mide el grado de éxito del usuario y la localización de un material, usos específicos y tiempo.

2.4.2.- SERVICIO DE CONSULTA

Es la ayuda a los usuarios por parte del personal bibliotecario, potencia el acceso a las colecciones. De forma directa incluye respuestas a preguntas de tipo objetivo, orientación en la búsqueda de información y guía en el uso de los recursos bibliotecarios. De forma indirecta implica preparación de catálogos y bibliografías. Todo ello a fin de optimizar el acceso a las colecciones. En la evaluación se mide el éxito o fracaso en el trabajo de consulta.

2.4.3.- BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Se relaciona con cualquier actividad relacionada con el sistema de recuperación de información y encontrar materiales bibliográficos sobre un tema solicitado, ya sea de forma manual o automatizada; se trata en catálogos de fichas, índices impresos, bases de datos. Para evaluar el servicio de información se considera el costo, tiempo y calidad.

El medio más práctico para determinar las variantes antes mencionadas es tomando una muestra considerable y aplicar el uso de cuestionarios y/o entrevistas.

2.4.4.- COLECCIÓN

Es el conjunto de materiales que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. También es denominado fondo bibliográfico. Existe mucho interés por evaluar la colección, extensión y uso de la misma. Las formas para determinar el tamaño y lo adecuado de sus materiales varían de acuerdo al tipo de biblioteca. El enfoque para evaluar la colección puede ser de forma cualitativa, cuantitativa y por su factor de uso.

2.4.5.- DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS

Se relaciona con las peticiones que pueden ser satisfechas. Eso depende de los documentos y número de títulos, así como de los ejemplares disponibles de la colección. Para la evaluación se toman en cuenta, especialmente, los títulos más solicitados y el período de préstamo establecido. Este criterio mide la adecuación de una colección y la prontitud con que la biblioteca puede proporcionar documentos, tanto de sus propias existencias como fuentes externas.

2.4.6.- PROCESOS TÉCNICOS

Son las actividades relacionadas con el material bibliográfico a fin de ponerlos a disposición de los usuarios. Está basado en la organización y procesamiento a través de la catalogación y clasificación. Puede ser evaluado en cuanto a su eficacia interna y en cuanto a su amplia gama de efectos sobre los servicios de la biblioteca.

2.4.7.- SISTEMAS AUTOMATIZADOS

La automatización bibliotecaria es la integración de nuevas tecnologías a los distintos sistemas. Ella ha sido considerada como un factor importante en el desarrollo de la biblioteca y ha pasado a ser un elemento imprescindible en cada institución. Actualmente se utiliza el computador para operaciones como control de circulación, petición, adquisición, catalogación, producción de fichas, revisión de publicaciones para entregar e incluso, parte de esta automatización es colocada en Internet para estar a disposición de usuarios a distancia. Un sistema automatizado puede evaluarse de acuerdo a la eficacia del sistema mediante factores como la exactitud, volumen de transacciones manejadas y celeridad del procesamiento. Otra forma de evaluar es haciendo la comparación del sistema automatizado con el sistema manual reemplazado.

2.4.8.- ACCESIBILIDAD FÍSICA Y FACTIBILIDAD DE UTILIZACION

Está vinculado con el esfuerzo que se realiza para utilizar el servicio. El bibliotecario tiene la facultad de influir en la utilización del servicio reduciendo el esfuerzo necesario para utilizar los servicios ofrecidos. Los factores como la accesibilidad física, la accesibilidad intelectual y funcionamiento son considerados para medir la calidad del servicio.

2.4.9.- PAUTAS PARA SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA RECLUSOS

La International Federation of Library Associations (IFLA) ofrece orientación a bibliotecas, asociaciones y organismos para el desarrollo de servicios bibliotecarios en sitios no convencionales, esta encomiable labor la ejecuta la Sección de Bibliotecas para Personas en Condiciones Desventajosas. Estos lugares no convencionales son los hospitales, prisiones, hogares de ancianos, centros de atención, confinamiento en casa, instituciones de atención a los sordos, discapacitados físicos y mentales.

Las Guidelines for Library Services to Prisoners surgen en 1992 al reconocer la necesidad de brindar servicios bibliotecarios y de información a todos aquellos que cumplen condena en centros penitenciarios de todo el mundo. La primera edición de este documento estuvo a cargo de E. Kaiser, se encontraba en francés, en 1993 fue traducido al español, titulándose como “Pautas para Servicios Bibliotecarios para reclusos”. La segunda edición incluye información más específica y fue publicada una traducción en alemán. Para el año 2001 se hace una nueva edición que incluye elementos de tecnologías de información y los sistemas de automatización.

Con esta guía se busca la humanización de la persona privada de su libertad, enmarcado en el respeto de los Derechos Humanos Universales, busca potenciar la premisa de que el castigo es cambiado por la educación, rehabilitación y el uso productivo del tiempo. La biblioteca pretende convertir el ambiente penitenciario en algo más tolerable con el apoyo a los programas educacionales, recreativos y de rehabilitación. También propicia cierto grado de normalidad en un entorno estrictamente controlado, debido a las restricciones relacionadas a los centros penitenciarios.

Una persona encarcelada no renuncia a su derecho de aprender y tener acceso a la información, por tanto, la biblioteca debe ofrecer materiales considerando las restricciones de acceso.

La información que debe ser limitada es aquella que va en detrimento de la institución o de su seguridad, tal es el caso de temas relacionados con el manejo y elaboración de armamento o bombas explosivas, elaboración de sustancias adictivas.

La biblioteca penitenciaria debe brindar la oportunidad de desarrollar las habilidades de lectura y fomentar las actividades de carácter personal y cultural en el medio.

Las Pautas para Servicios Bibliotecarios para reclusos pueden ser aplicadas en cualquier centro penitenciario donde haya una biblioteca, bien sea, prisión, cárcel, centro de prisión preventiva, centro de detención, hospitales forenses u otro tipo de institución dirigida a la reclusión.

Esta guía se basa en varios documentos avalados mundialmente, todos hechos para brindar a las personas privadas de libertad la oportunidad de desarrollar habilidades de lectura, obtener una formación profesional y técnica, así como dedicarse a intereses personales y culturales.

La guía presenta las siguientes pautas a considerar para la evaluación:

- **Alcance.** Este aspecto habla de las instituciones a las que se puede aplicar dicha evaluación.
- **Administración.** Toma en consideración cuales son las funciones administrativas y da en líneas generales cuales son los instrumentos que deben existir en la biblioteca para su funcionamiento, tales como normas, reglamentos, planes.
- **Acceso.** Esta parte evalúa todas las formas de acceso a la información que debe tener el recluso, inclusive aquellos que tienen las formas más estrictas de encarcelamiento.
- **Instalación y equipamiento.** Muestra como debe ser el espacio físico de la biblioteca y su distribución, así como las condiciones óptimas para su funcionamiento.
- **Tecnología de la información.** Como parte de la garantía de los derechos se encuentra el acceso a la información y evidentemente la tecnología va acompañada, por ello muestra las formas, sistemas y equipos que deben utilizarse.
- **Personal.** Indica el número de personas más su preparación profesional y técnica, aspectos sumamente importantes para el desarrollo de la biblioteca.
- **Presupuesto.** Muestra las formas de adquisición de financiamiento y la distribución de los recursos económicos.
- **Material.** Indica como está constituida la colección, los criterios de selección, así como la cantidad de títulos disponibles.

- **Servicios y programas.** Son todos aquellos servicios que optimicen a la biblioteca.
- **Comunicación y mercadeo.** Se describen las distintas formas de promover los servicios bibliotecarios.

CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO

3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

En toda investigación se hace necesario que los hechos estudiados, así como las relaciones que establecen entre éstos, los resultados obtenidos, las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez, por lo que se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico. El marco metodológico de la investigación es parte del proceso de investigación. Es necesario detallar los métodos, técnicas y protocolos instrumentales que se emplearán en el proceso de recolección de los datos requeridos para la investigación.

Esta investigación es básicamente descriptiva proyectista. Es descriptiva porque se evaluó la situación y características del servicio bibliotecario, así como las razones de su bajo rendimiento, determinó el perfil socio educativo de la población interna, identificó las necesidades de información y grado de satisfacción de la población, así como estableció los nuevos lineamientos al sistema bibliotecario. Se basó en obtener un aspecto ambiental donde la información más importante son las cualidades de la biblioteca.

Se buscó determinar un aspecto técnico que se refiere a las características y utilización de la biblioteca. Se consideró el aspecto socio económico de las internas, grado de escolaridad y necesidades informacionales. También se tomó en cuenta el aspecto tecnológico que verificaría los equipos de la biblioteca, automatización de procesos, utilización de las herramientas informáticas.

Por tratarse de una situación real que posterior a su evaluación y respectivas recomendaciones puede incidir en el mejoramiento del servicio bibliotecario, esta investigación es proyectista.

3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La evaluación del servicio bibliotecario del Instituto Nacional de Orientación Femenina es un estudio no experimental porque no se manipulan variables de manera intencional, no se construye ninguna situación. Se observó el fenómeno tal como se da en su contexto natural, se describió las cualidades del servicio sin que intervenga algún factor de forma premeditada.

Es un diseño de investigación transeccional o transversal porque recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Debido a que se recolectó datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ninguna variable alguna, se obtuvo información sin alterar las condiciones existentes, esta investigación es de campo.

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo de estudio de esta investigación está representado por las mujeres recluidas en el Instituto Nacional de Orientación Femenina y el personal que labora en las actividades

docentes del centro penitenciario, quienes son los usuarios reales de la biblioteca, con un total de 450 internas y 50 funcionarias.

Partiendo de estas consideraciones, se procede a determinar la muestra, aplicando las Tablas de Prontuario de Tagliacarne³⁷, que ofrece la amplitud de muestra para el caso de poblaciones finitas no muy grandes, calculada a partir de la fórmula $n = \frac{k^2 p(1-p)}{e^2}$ donde k=1,96 que es el valor teórico para un nivel de confianza del 95,5%; p= 784 (población interna); 1-p= 50 (personal del centro penitenciario); e=50, por ser 50 (personas) el error máximo al que se está dispuesto a asumir.

$$N = \frac{1,96^2 \cdot 784 (50)}{50^2} = \frac{3,84 \cdot 784 (50)}{2500} = \frac{3,84 \cdot 39200}{2500} = \frac{150528}{2500} = 60,21$$

El tamaño de la muestra necesaria, considerados como usuarios reales, porque utilizarán el servicio bibliotecario durante el período abril a mayo del año 2013 y son parte de esta investigación al tomar en cuenta sus apreciaciones, corresponde a 60 usuarias: 54 internas y 6 del personal que labora en el centro penitenciario.

3.4.- TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Esta investigación requiere de técnicas e instrumentos para la recolección de información necesaria basándose en la encuesta y observación directa.

La encuesta está dirigida a la población interna que utiliza la biblioteca del centro penitenciario, está estructurada con preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple.

³⁷ GARCIA FERRANDO, M. Socioestadística: introducción a la estadística en sociología. 1995.

Determina búsqueda y necesidades de información, efectividad del servicio bibliotecario, grado de satisfacción. Consciente de la dificultad que la aplicación de una encuesta podía entrañar en un centro penitenciario, se elaboró un estudio piloto que fue aplicado a un segmento de la población (15 internas), tomando en cuenta diseños previos estudiados en investigaciones de este tipo y preguntas resultado de la observación. A partir de esta experiencia se determinó que el diseño de las preguntas era comprensible para las internas y de una aplicación asertiva.

La observación directa determina las condiciones de acceso a la información, instalaciones y equipos, tecnología de la información, materiales de la biblioteca y cualidades del personal que labora en la biblioteca.

3.6.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se tomaron en cuenta tres instrumentos para hacer una evaluación integral de la biblioteca:

- La encuesta permite visualizar la percepción de la usuaria acerca del servicio. Cada uno de los gráficos presentados refleja el resultado de las preguntas de la encuesta aplicada a las internas y el personal que labora en las actividades docentes del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF).
- Los criterios de evaluación y medición del servicio bibliotecario³⁸ permite ubicar las condiciones de la colección.
- Las Pautas para Servicios Bibliotecarios para reclusos determina las condiciones generales de la biblioteca en especial por ser un sitio no convencional.

³⁸ LANCASTER, Frederick Wilfrid. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios, 1983.

Se toman en cuenta los instrumentos mencionados pero se hace énfasis en las Pautas para Servicios Bibliotecarios para reclusos por ser los lineamientos más indicados a fin de visualizar un máximo de aspectos y dar un resultado más amplio de la situación de la biblioteca.

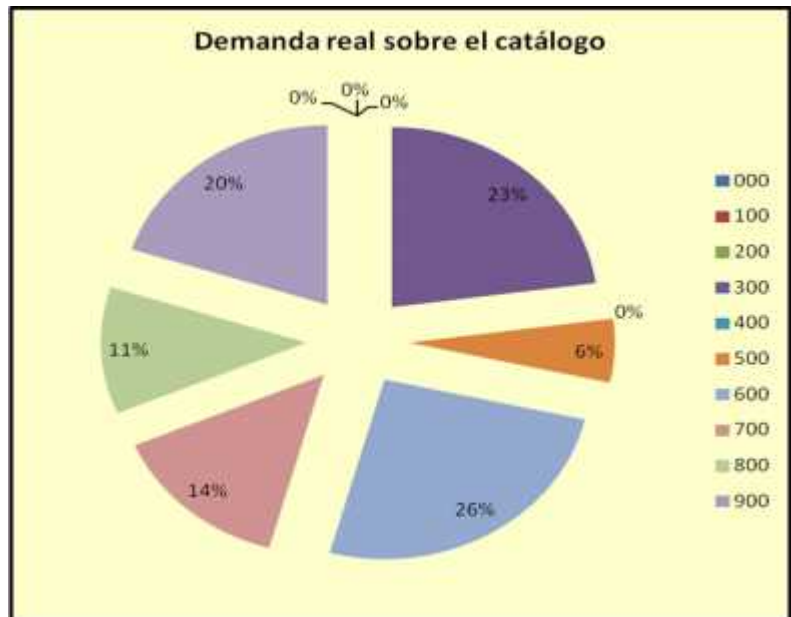
3.5.- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Después de la recolección de datos es importante el análisis estadístico. Considerando los distintos criterios para determinar las condiciones del servicio bibliotecario, se procedió a tabular la información en el programa Excel. La representación de datos mediante gráficos de torta y barra ofrecen mensajes más claros donde las conclusiones son fáciles de entender. Para culminar la investigación, con base en la experiencia adquirida en el desarrollo de la investigación, se indicó propuestas y aportes adicionales, cuyo propósito fundamental es someterlos a disertaciones académicas y profesionales, para su fortalecimiento y puesta en práctica.

CAPÍTULO 4 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.- PERCEPCION DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO

¿Qué información busca? Con esta pregunta se quiere identificar las demandas reales sobre el catálogo. La solicitud en base al tema es el principal requerimiento, por ello, a fin de hacer un resumen de las distintas solicitudes informacionales se ordenaron por temas mediante el Sistema de



Clasificación Decimal Dewey. Bien se puede observar que los libros relacionados con las ciencias aplicadas son los más utilizados, de acuerdo a las distintas asignaciones se observa una demanda bibliotecaria de un 26% en el área de los 600. Los objetivos educacionales de la Institución están orientados a la enseñanza de un oficio, con esto se quiere introducir al campo laboral a las internas. Las actividades como repostería, manualidades, corte y costura son las técnicas más demandadas y las que se buscan instruir.

Ante la interrogante *¿Para qué busca la información?* el motivo fundamental para acudir a la biblioteca es debido a las asignaciones por parte de profesores para la complementación de tareas de educación básica, esa razón la elige un 63% de las encuestadas. El segundo motivo es para

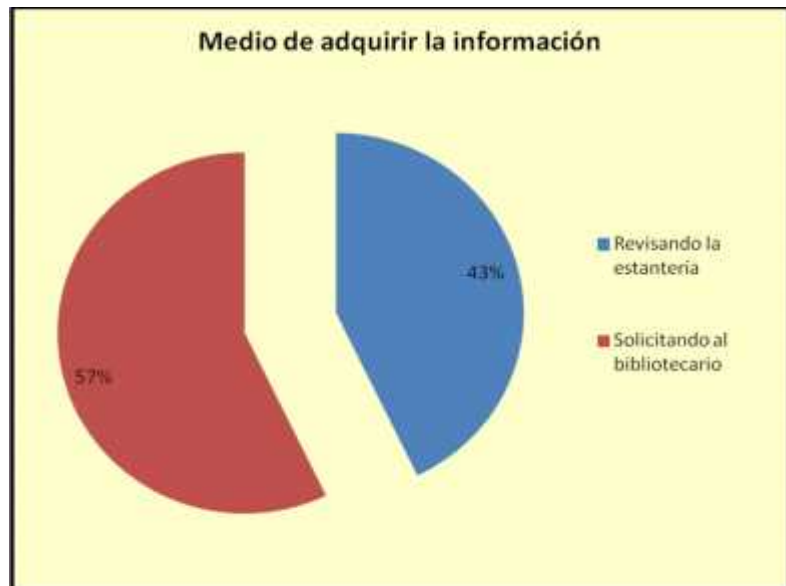


satisfacer hábitos de lectura. Y en última instancia hay usuarias que se interesan por temas de carácter personal. Existe un número representativo de internas que pertenecen al sistema educativo de la institución, ellas manifiestan distintas razones, la principal de ellas es la reducción de su pena mediante convenios con las autoridades del penal. Aquellas usuarias que buscan materiales para satisfacer hábitos de lectura por lo general poseen penas reducidas (menos de 1 año) por lo que no se sienten comprometidas con la biblioteca ni con el sistema educativo, su fin único es el cumplimiento de su condena.

En la encuesta se planteó *¿Por qué medio buscó la información?*

y la forma más expedita fue a través de la solicitud al personal de la biblioteca. Existe un número representativo de usuarias que optan por revisar la estantería.

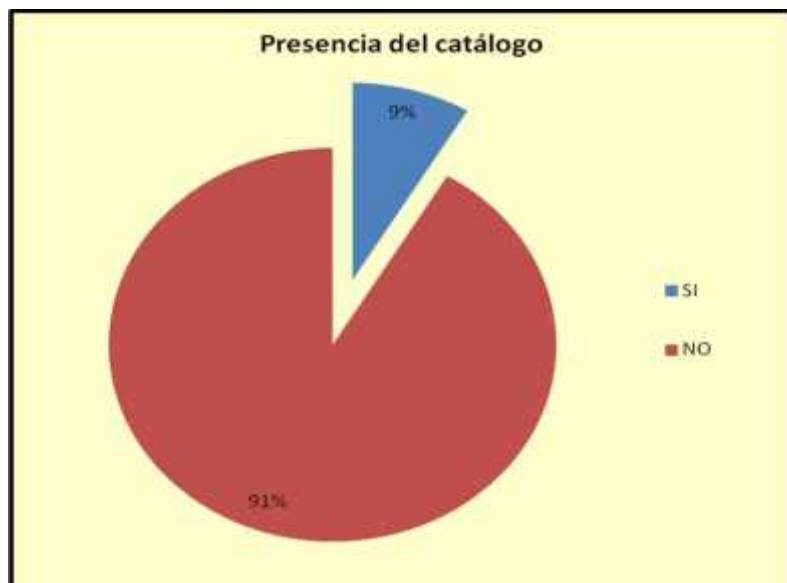
Debido a la inexperiencia de las



usuarias en el manejo del catálogo, ellas optan por solicitar la información al bibliotecario. El recurso humano de la biblioteca consta de 1 persona, de edad adulta y de condición ad honorem, su ausencia es de forma recurrente, esto conlleva a que las usuarias utilicen la estantería abierta con mayor frecuencia.

Se preguntó *¿Conoce el catálogo de la biblioteca?* a lo que el 91%

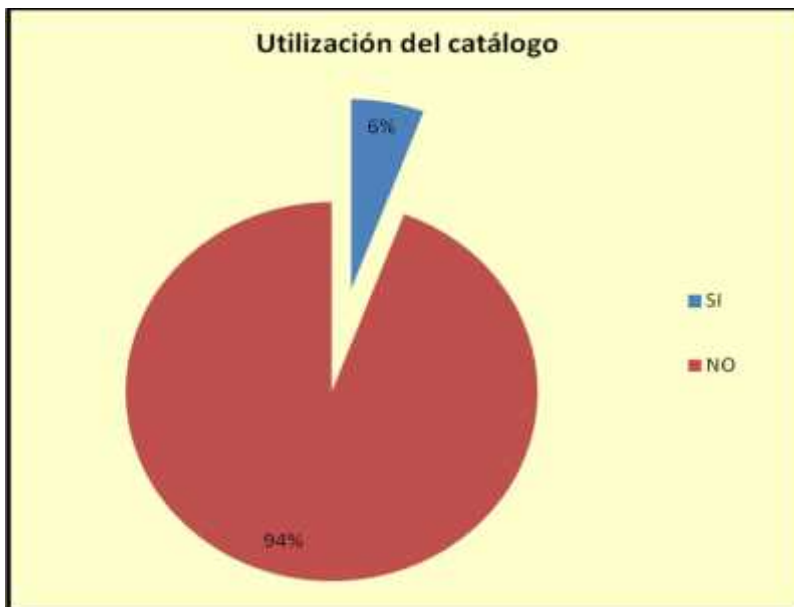
de las consultadas respondieron que no lo conocen. Existe un catálogo precario que no contribuye con el servicio debido a su desactualización, es de forma manual e incompleto ya



que parte de la colección no está clasificada. Ante esta circunstancia las usuarias apelan a

solicitar la información al personal de la biblioteca o última instancia realizan la búsqueda observando los títulos disponibles en estantería.

Con la pregunta *¿Utiliza el catálogo?* se determina la efectividad en la utilización del catálogo. Por cuanto una baja población tiene conocimiento del mismo, las usuarias que solicitaban servicios bibliotecarios no utilizaron el catálogo. El segmento de la



población que si conoce el catálogo con propiedad ubicó el título deseado. El resto no pudo cubrir su necesidad y para obtener resultados tuvieron que consultar al encargado de la biblioteca.

Al preguntar *¿Cómo fue la búsqueda?* la opción por tema fue la forma solicitada con mayor éxito. La distribución global se inclina a que la mayoría de usuarias realizan actividades educativas, por lo que temas generales son altamente demandados y la búsqueda es de



forma simple. En segundo lugar está la búsqueda por título y un porcentaje disminuido recurre a la búsqueda por autor.

Con la pregunta *¿Obtuvo la información solicitada?* se indica la efectividad del personal bibliotecario, así como la satisfacción debido a la cobertura de la biblioteca. Un alto número de usuarias obtuvieron la información. Considerando que la búsqueda por catálogo tiene baja incidencia, aquí



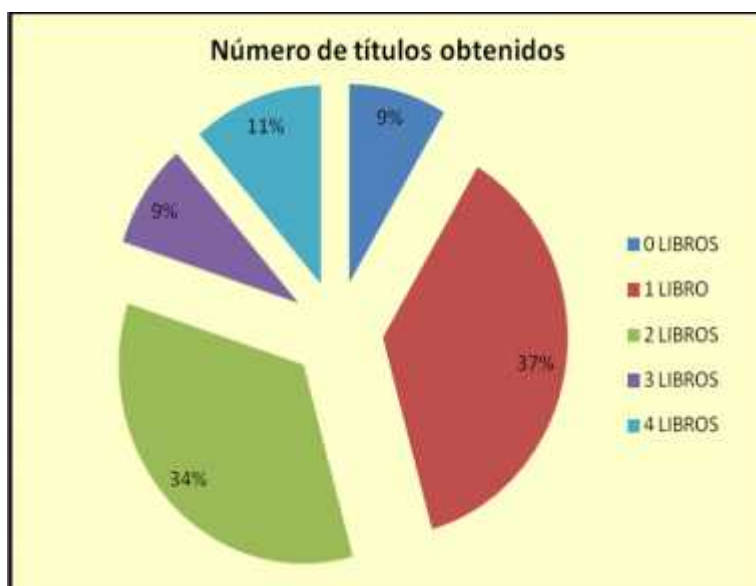
se demuestra la administración idónea de la colección.

Se preguntó *¿Cómo obtuvo la información?* bien se puede determinar que hecha la solicitud al bibliotecario, realizada alguna búsqueda en estantería o consultando el catálogo, el 94% de las usuarias obtuvo la información. Un 51% lo hizo a través de la



consulta al personal de la biblioteca y el 43% consiguió su requerimiento dirigiéndose a la estantería. La falta de espacio no contribuye a la organización adecuada de la colección, por cuanto los títulos se encuentran desordenados y apilados, debido a dicha desorganización las usuarias recurren al personal bibliotecario, de ahí resalta el porcentaje mayor.

Mediante la pregunta *¿Cuántos libros obtuvo para su estudio?* se observó que en promedio las usuarias obtuvieron dos (2) libros por consulta. De acuerdo a las usuarias esta cantidad fue satisfactoria ya que su objetivo



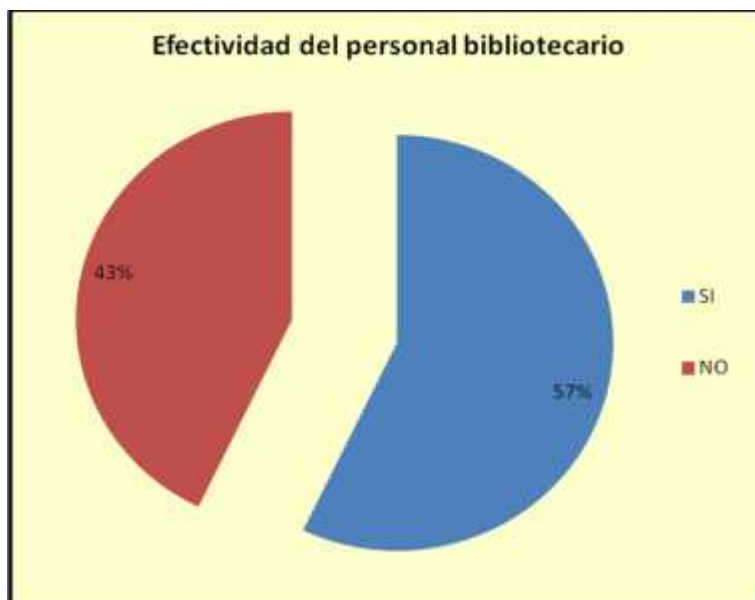
principal era el cumplimiento de tareas asignadas. Esta solicitud está supeditada a la sugerencia de profesores.

Al preguntar *¿Cuánto tiempo demoró la búsqueda?* el tiempo más efectivo fue de 20 minutos. Por cuanto la mayoría de las usuarias se dirigen al personal bibliotecario para la búsqueda, ésta se realiza de forma inmediata, en un tiempo breve. Entre 20 y 30 minutos es el tiempo de demora



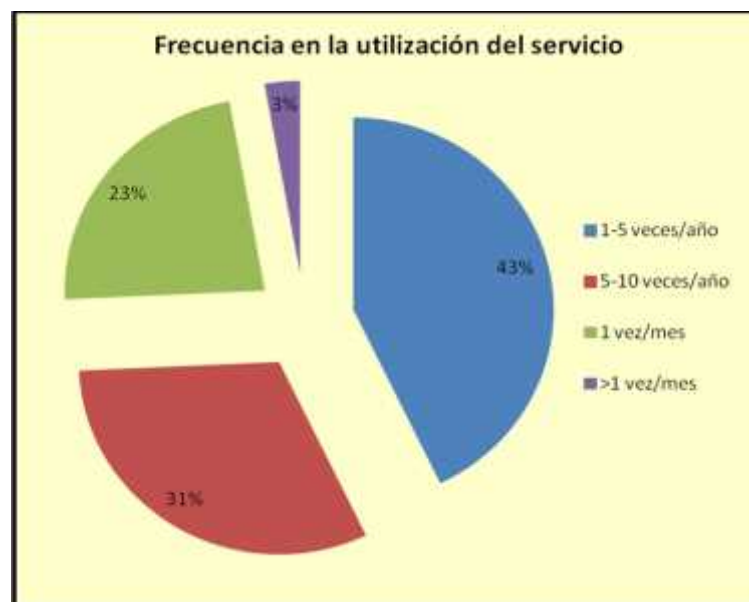
para la ubicación de títulos por parte del personal de la biblioteca, quien tiene conocimiento de los títulos disponibles. En ausencia de la bibliotecaria queda encargada alguna interna por lo que toma mayor tiempo de búsqueda. La búsqueda en estantería obtuvo un promedio de 30 minutos o más.

Los gráficos anteriores demuestran que la intervención del personal bibliotecario resulta ser de mucha importancia. Al preguntar *¿Alguien intervino en la búsqueda?* el 57% de las usuarias dieron respuesta afirmativa. Igualmente la brevedad de la búsqueda demuestra la pericia del recurso humano al



prestar el servicio bibliotecario, quien tiene toda la vocación y el conocimiento, la inexperiencia por parte de las usuarias conlleva a la participación activa del personal bibliotecario.

Ante la interrogante *¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?* se quiere ver el atractivo del servicio. Las usuarias respondieron que utilizan la biblioteca entre 1 y 5 veces al año. Muy a pesar de tener asignaciones educativas, no frecuentan la biblioteca, ella es vista como un



recurso para la complementación de las asignaciones educativas.

Con la pregunta *¿Cuántas veces ha utilizado esta biblioteca al mes?* en el momento de la consulta, el 77% de las encuestadas asistían a la biblioteca por primera vez en el mes. Esto coincide con la baja asistencia por parte de la población penitenciaria. Prevalece el hecho de consultar debido a que poseen asignaciones educativas que cumplir.



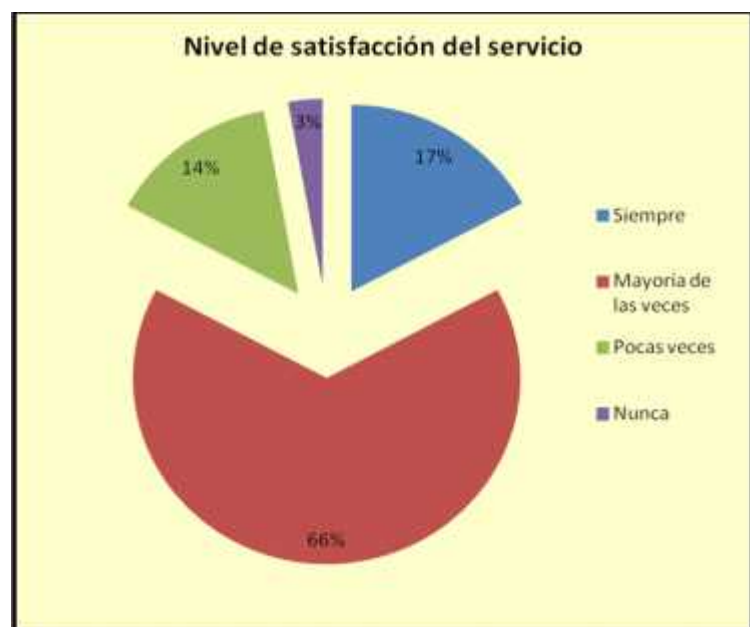
Con la pregunta *¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?* se quiere determinar la promoción del servicio, a lo que el 97% de la población dice conoce la existencia de la biblioteca. El 40% reconoce que se ha enterado por las amigas y compañeras que utilizan el servicio, mientras que un 57% por la



información que proporciona sus maestros en las actividades escolares. Solo el 3% tiene conocimiento de la biblioteca a través de la información que ella suministra. Es importante

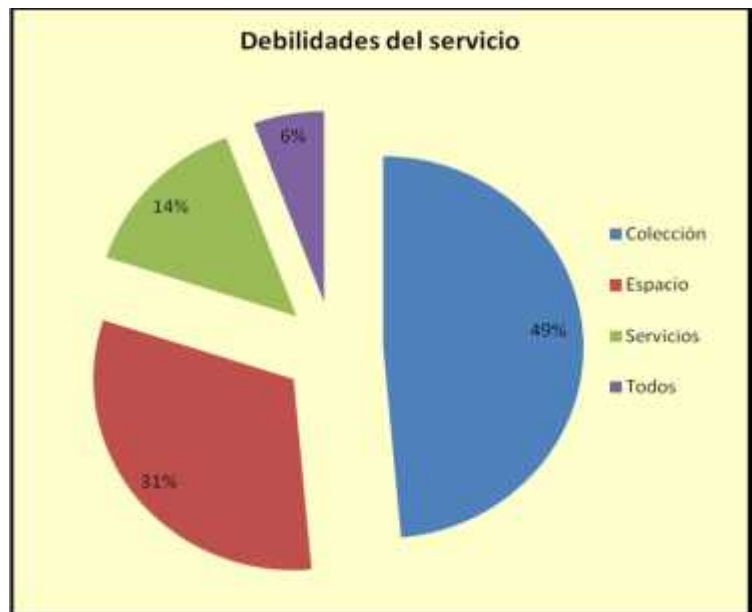
mencionar que el personal docente de la institución constituye una forma privilegiada de dar a conocer el servicio bibliotecario. Las asignaciones educativas requieren consultar en la biblioteca, por lo que promueven su uso. La ubicación física también representa una forma de promoción, se encuentra en una zona de mucho flujo de personas.

Con la interrogante *¿El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca ha sido satisfecho?* se busca determinar el grado satisfacción por parte de las usuarias, a lo que la mayoría de las veces el rango de mayor porcentaje, un 66% de las encuestadas así lo manifestó. El motivo de la consulta está vinculado



a la satisfacción, las usuarias buscan resolver sus tareas educacionales y los profesores proponen asignaciones de acuerdo a la colección de la biblioteca, esto conlleva a que el motivo de la consulta se cumpla.

De acuerdo a las usuarias, al preguntar *¿Qué sección cree usted que debería potenciarse?* la mayoría de las internas recomiendan la actualización del material, seguido de mayor espacio físico para el crecimiento de la colección. Si bien es cierto que hay un porcentaje alto de satisfacción, las usuarias

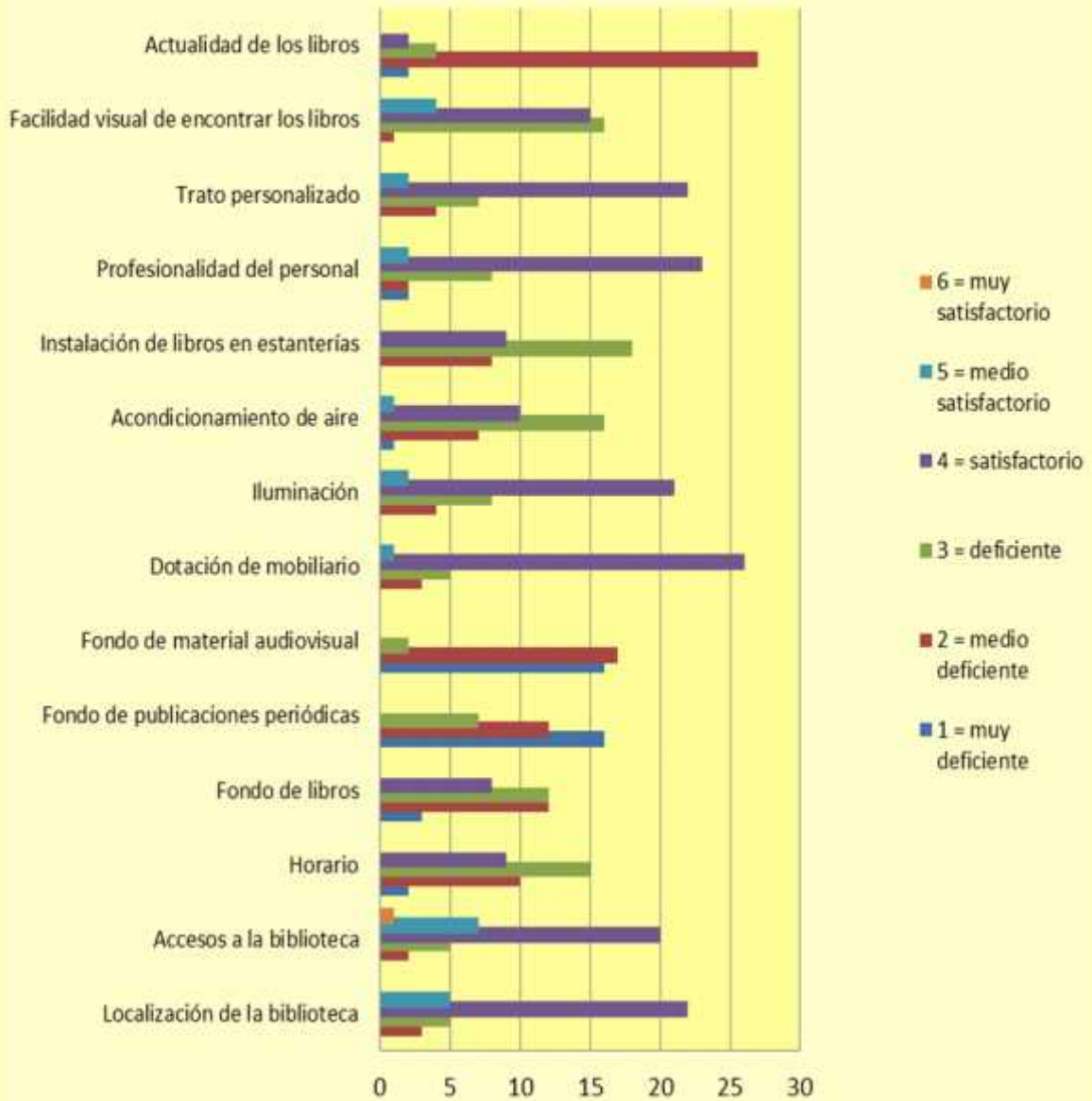


manifiestan que hay títulos de larga data, también quienes consultan por una razón distinta a la educativa no tienen mayores alternativas. Por tratarse de un espacio reducido, no hay posibilidades de crecimiento del servicio, hay muchos libros apilados y superpuestos en estantería, ésto no permite una búsqueda autónoma.

La percepción de las usuarias indica que el grado de satisfacción con respecto al servicio es bajo. Muy a pesar de cumplir con la función de proveer información y que los requerimientos sean satisfechos, se considera que la biblioteca, en sentido general, puede brindar un servicio de mayor calidad; también se toma en cuenta las limitaciones, por lo que hay una justificación de tan bajo rendimiento. Las usuarias tienen el deseo de integrarse al servicio, así como de participar de una forma más activa.



Nivel de satisfacción general



4.2.- DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN

Basado en las Pautas para Servicios Bibliotecarios para reclusos, se toman los siguientes aspectos a fin de obtener una serie de características que llevan a la situación actual de la unidad de información.

4.2.1.- ADMINISTRACIÓN

La biblioteca es un departamento adjunto al Departamento de Educación del Instituto Nacional de Orientación Femenina, las políticas aplicadas al mismo involucran las actividades bibliotecarias, todas ellas complementarias a los programas académicos.

La biblioteca no posee autonomía para la toma de decisiones o programación de actividades. No existen políticas, planes de trabajo, proyectos o estadísticas de desempeño, igualmente no existen políticas para la adquisición de materiales bibliográficos u otros recursos.

Los sistemas de evaluación y planificación son inaplicables por cuanto no existe personal para su definición y desarrollo. Desde su fundación, la biblioteca del INOF no ha sido evaluada.

4.2.2.- ACCESO

Todas las reclusas tienen acceso a la biblioteca y sus servicios. Las usuarias pueden trasladarse sin restricción dentro de las instalaciones en un horario adecuado para seleccionar y revisar materiales, solicitar préstamos y participar en actividades culturales. La biblioteca posee

un horario ajustado a los programas educativos. En el caso de las internas en confinamiento no existe catálogo de la colección, ni préstamo.

En cuanto a las comunicaciones existe una línea telefónica de uso exclusivo del personal, no hay conexión de internet ni intranet en el recinto, el soporte electrónico está basado en el servicio digital y multimedia que ofrece el Infocentro ubicado dentro la Institución, tiene un promedio de 35 visitas diarias y 275 usuarias en general. El Infocentro presta el servicio de internet gratuito, impresión y digitalización de documentos, igualmente dicta cursos de manejo de internet, correo electrónico y uso de la computadora.

4.2.3.- INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO

La biblioteca está situada en una sala amplia, de fácil acceso, se encuentra constituida en un espacio de 10x5 mts², con la disposición de 4 mesones de 120x50 cm y capacidad de 16 puestos para lectura. La ubicación de la biblioteca constituye un motivo fundamental para su conocimiento ya que se encuentra situada en la zona de la Dirección de Educación. Aunque no todas las internas pueden circular por esta zona asiduamente, pero si lo hacen de forma periódica. Por otra parte algunas aulas están instaladas al lado de la biblioteca donde hay despachos de profesores y maestros, lo que provoca un desplazamiento de internas que deben consultar o recibir alguna asesoría relacionada con el estudio. No existen áreas independientes para la administración y procesamiento de material. Se encuentra una fotocopidora inoperativa.

4.2.4.- TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La biblioteca carece de sistemas automatizados para el acceso al catálogo, igualmente no hay equipos de computación por lo que el acceso a internet y correo electrónico es precario e imposibilita cualquier información digital, buscar catálogos de bibliotecas en la red, comunicarse con colegas de la profesión y proveedores, tomar cursos a distancia y participar en préstamos interbibliotecarios.

4.2.5.- PERSONAL

Las actividades están a cargo de una persona quien cumple funciones ad honorem y presta sus servicios por vocación. Es la única persona con conocimientos en el área y obviamente no puede abarcar varias de las funciones del servicio. Principalmente busca establecer actividades relacionadas con la formación de usuarios pero no se cumple a cabalidad debido a su ausencia justificada por su avanzada edad. Las internas realizan trabajos temporales de forma voluntaria para cumplir con un beneficio otorgado en la institución de la reducción de su pena a cambio de funciones bibliotecarias. No existen programas de actualización de personal debido a la inexistencia de titularidad de cargo.

La participación de las usuarias se hace de forma independiente, es decir, no existe un comité que pueda verificar el funcionamiento de los servicios bibliotecarios. Para garantizar las actividades de la biblioteca el Instituto Nacional de Orientación Femenina cuenta con un personal relativamente calificado.

4.2.6.- PRESUPUESTO

La biblioteca no cuenta con asignación presupuestaria propia, la fuente de financiamiento depende del presupuesto general de la Institución. No se precisa un porcentaje destinado a la adquisición de recursos de información en relación al presupuesto de la institución debido al hermetismo en cuanto a este tipo de datos.

La política de inversión en los servicios bibliotecarios está orientada en la reposición de materiales para reprografía y papelería. La Dirección de Educación es la responsable del manejo de los recursos financieros y la biblioteca tiene una porción del presupuesto otorgado a dicha Dirección. Debido a las dificultades para establecer un presupuesto de forma autónoma, el personal de la biblioteca está a cargo de la elaboración y administración de un presupuesto, considerando que reciba una asignación anual para cubrir los gastos de salarios, material de escritorio, adquisiciones, equipos y mantenimiento, tecnologías de información, suministros, adiestramiento de personal. Si bien puede sonar como ideal que cubran todos estos aspectos, el personal del servicio bibliotecario establece prioridades de acuerdo a las deficiencias encontradas.

De igual forma, no se precisa algún crecimiento del presupuesto, pues el servicio es netamente gratuito, no existe ningún tipo de proyectos y/o programas para generar ingresos.

4.2.7.- MATERIALES DE LA BIBLIOTECA

La cobertura del acervo es general, con predominio de materiales para las áreas técnicas, cultura e historia de Venezuela, adicional existe un estante de mapas y publicaciones periódicas

relacionadas con la cultura venezolana. La biblioteca posee alrededor de 2700 títulos y 800 publicaciones, dispuestos en estantería abierta. La demanda es cubierta pues el Departamento de Educación está en conocimiento de los títulos y basándose en ello, realizan las distintas asignaciones de los planes educativos. En cuanto a las publicaciones periódicas no existen listas de colecciones ni se realiza promoción de sus ejemplares.

En la colección existe un desbalance pues la mitad de los títulos no se encuentran catalogados ni clasificados, existe omisión de instrumentos y métodos de trabajo formalizados para el tratamiento de la información, así como la ausencia total de procesos automatizados. El sistema utilizado es Clasificación Decimal Universal.

Los cuentos y libros de lectura se encuentran ordenados sin un criterio definido por lo que es difícil su ubicación.

La política de selección y adquisición esta basada en la donación, no existen recursos propios para la compra o canje de fondos.

4.2.8.- SERVICIOS Y PROGRAMAS

Los servicios ofrecidos son básicamente la consulta, préstamo y reproducción, los cuales son de carácter gratuito debido a las circunstancias de la institución. Las condiciones precarias de personal no permiten realizar actividades adicionales como referencia, asesoría a lectores, orientación bibliográfica y promociones. La promoción de lectura, alfabetización y cultura son actividades nulas.

4.2.9.- COMUNICACIÓN Y MERCADEO

La percepción del servicio bibliotecario ha sido evaluada mediante encuesta realizada para este estudio. Los resultados son presentados gráficamente constatando un bajo rendimiento en el servicio.

No existe buzón de sugerencias ni formas de interactuar con las usuarias para determinar la calidad de servicio.

Las publicaciones y distribución de folletos son nulas debido al escaso material existente. La única forma efectiva para la promoción es mediante la vocería del personal que labora en la biblioteca y el personal docente de la institución.

CAPITULO 5 PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

5.1.- ADMINISTRACIÓN

La biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina ha hecho los esfuerzos para funcionar de forma óptima y el servicio es reconocido, pero existen áreas deficientes. Este el reconocimiento institucional pero el incremento presupuestario es poco probable debido a los canales regulares del ingreso financiero, por cuanto hay prioridades que inciden directamente en la calidad de vida de las internas. Es necesario un Plan Estratégico que formalice las líneas de actuación del Servicio Bibliotecario, enunciando claramente misión, visión y objetivos.

Se requiere incrementar el nivel de importancia que tienen los directivos y los usuarios con respecto a la información como recurso básico para el desarrollo de actividades en la institución, es necesario concientizar el papel de la biblioteca como recurso fortalecedor de la educación impartida en la institución.

Las políticas institucionales y las estructuras de poder se encuentran definidas, por lo que las recomendaciones estarán enfocadas para crear un comité que potencie el servicio bibliotecario en cuanto a las necesidades y buscar cierta autonomía administrativa para negociar convenios e involucrar a la biblioteca en proyectos de investigación.

El comité de usuarios tendrá como funciones principales las de dar apoyo a la biblioteca y aportar información sobre necesidades y servicios. Debido al número de personal existente en la biblioteca, dicho comité estaría conformado por dos (2) internas, quienes actuarán de forma voluntaria, una de ellas participaría en los procesos técnicos así como en el expurgo, la otra

integrante del comité difunde información sobre las actividades, programas y servicios que presta la biblioteca. El grupo académico constituido por los profesores de las Misiones Ribas, Robinson y Sucre que operan dentro del centro penitenciario pueden promover la colección y fortalecer la institución. El funcionamiento del comité se apoya en las distintas herramientas tecnológicas actuales, como internet e intranet.

Los acuerdos de cooperación se pueden establecer de carácter general con el Infocentro y con organismos públicos y privados adyacentes, los cuales poseen herramientas tecnológicas para apoyarse.

Es recomendable que la biblioteca desarrolle un plan basado en la evaluación exhaustiva de las necesidades de las usuarias puede ser aplicado a un largo plazo (de 3 a 5 años) incluyendo los propósitos, objetivos medibles, estrategias para cumplir los objetivos y métodos de evaluación. Para la óptima aplicación de dicho plan se requieren manuales de normas y procedimientos, incluyendo formas de evaluación e informe que reporte resultados, fortalezas y debilidades para realizar los cambios correspondientes. La presentación de un informe anual de actividades puede poner en claro las fortalezas y debilidades.

Una vez hecha la evaluación la biblioteca puede aplicar instrumentos de planificación y procedimientos administrativos.

La biblioteca debe ser una institución, no un departamento afín, por ello es necesario definir su misión y visión, las cuales formarán parte del plan estratégico.

MISIÓN

Proveer a las internas el apoyo necesario en el proceso de enseñanza y crecimiento cultural durante su tiempo de reclusión.

VISIÓN

Ser un organismo que contribuya a la rehabilitación y reinserción social de la interna al punto de cambiar sus hábitos y estilo de vida, tanto dentro de la penitenciaria como fuera de ella, una vez cumplida su pena.

POLITICAS

Las políticas están definidas pero inmersas en la estructura organizacional del Departamento de Educación, la biblioteca como tal puede asumir sus propias políticas teniendo como base las funciones universales de las bibliotecas carcelarias:

- Apoyar los programas educativos con material actualizado, veraz y pertinente.
- Promover la lectura como actividad enriquecedora para consolidar el hábito.
- Proveer acceso a productos culturales sobre diversos soportes.
- Apoyar el aprendizaje autodidacta, estimular la creatividad y la imaginación.
- Impulsar actitudes de respeto y convivencia.
- Garantizar el acceso a la información de la comunidad.
- Facilitar el uso de la información a través de medios informáticos.
- Generar un contacto de la interna con la vida exterior, posibilitando su reinserción social y productiva.

- Promover el uso de la biblioteca y sus recursos a través de cursos de formación de usuarios.
- Difundir entre la población carcelaria el uso de la biblioteca mediante campañas informativas y estrategias publicitarias.

5.2.- ACCESO

La biblioteca debe permitir el acceso a todas las internas, sin importar su clasificación de seguridad o ubicación dentro de la prisión. Los servicios bibliotecarios deben prestarse de forma de forma expedita y sin restricciones dentro de las instalaciones.

El horario de servicio debe estar ajustado a las distintas actividades educativas, recreacionales y funciones de trabajo. El horario típico de oficina es altamente recomendable, para comodidad del personal bibliotecario inclusive.

Se debe promover el acceso a un catálogo de la colección para aquellas internas en condición de confinamiento, puede ser en formato impreso. Este catálogo debe poseer al menos cien (100) títulos recientes que pertenezcan a la colección. Asimismo se debe procurar el cumplimiento de la solicitud de materiales.

Las necesidades de lectura e información de una población interna heterogénea deben ser satisfechas con la integración del préstamo interbibliotecario regional.

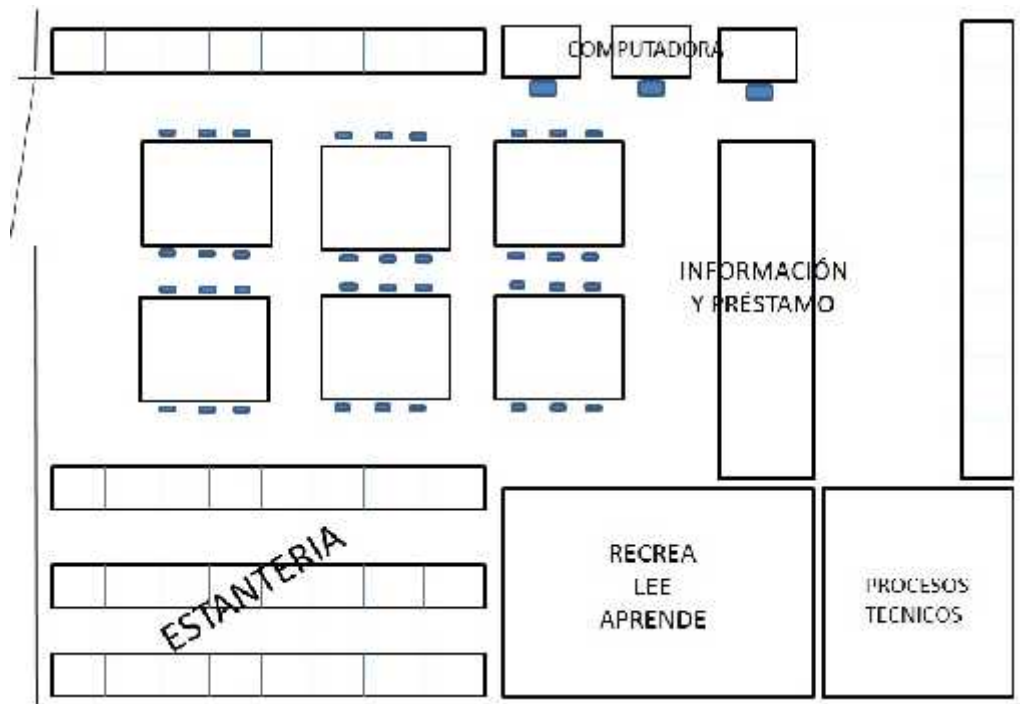
5.3.- INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO

La ubicación de la biblioteca y distribución de su espacio están de acuerdo a sus funcionalidades. El espacio físico donde opera la biblioteca ya está determinado, porque en él se hace uso de los servicios con los que se cuenta. La iluminación, control del clima, tomas eléctricas y conexión telefónica son aspectos técnicos necesarios para el funcionamiento ideal.

Es recomendable ampliar las áreas de procesos técnicos, igualmente se puede crear un área de lectura informal, un tanto aislada del ruido ambiental, y que pueda ser habilitada mediante un revestimiento del suelo que permita sentarse en cojines o sencillamente estirarse; también sería productiva un área de consulta general para trabajar individualmente o en grupo y finalmente una zona de información y préstamo donde estará ubicado el mostrador, los muebles de los catálogos, o si es automatizado, unos muebles para uso de los computadores de los usuarios destinados a la consulta en soportes ópticos y/o búsqueda de información en los sistemas automatizados.

Adicionalmente, se puede crear un área destinada a los hijos de las reclusas dotada de materiales infantiles con fines didácticos y recreacionales. Esta área puede funcionar como una guardería cuya principal finalidad es la promoción de lectura y la familiarización de materiales educativos en los infantes. Debe estar compuesta de juegos, cuentos y materiales como papel y colores.

A continuación se puede apreciar la distribución del espacio ideal incluyendo las áreas de servicios digitales y recreacional para niños.



5.4.- TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La biblioteca debe emplear un sistema de catálogo y circulación automatizado. Se recomienda una base de datos bibliográfica en formato MARC 21.

El equipamiento de la biblioteca con computadoras se hace eficiente si ellas poseen software multimedia para fines informativos, educacionales y recreativos.

Tomando en cuenta la velocidad en que se presenta la información en la actualidad es necesario el acceso a internet y correo electrónico. Considerando la seguridad del centro de reclusión este acceso a internet debe ser supervisado.

5.5.- PERSONAL

El Licenciado en Bibliotecología debe poseer conocimientos en Bibliotecología y Documentación, así como en Tecnologías de la Información. Para el buen funcionamiento del servicio bibliotecario es necesaria la presencia de personal profesional y técnico. El personal de la biblioteca debería ser seleccionado por su capacidad para trabajar en el entorno de un centro penitenciario.

La misión del Bibliotecólogo es la ser un agente transformador satisfaciendo las necesidades informacionales de las usuarias, indistintamente de sus restricciones. Es probable que una reclusa quiera utilizar su tiempo de forma constructiva y convertirse en una usuaria ávida de la biblioteca, el personal de la biblioteca debe ofrecerle gran cantidad de material para cubrir sus necesidades y mantenerla fuera del ocio.

La visión del Bibliotecólogo está centrada en ser una parte sólida y reconocida dentro de la Institución al grado de poseer autonomía para realizar actividades enriquecedoras para las internas.

Hay muchas habilidades que el Bibliotecólogo utiliza en función del desarrollo de la biblioteca:

- Comunicativas, porque hay diversidad de culturas que solicitan su ayuda y que vienen con cierta de carga de dificultades. Es importante saber escuchar y comprender.

- Saber solucionar problemas, tomando en cuenta las limitaciones que se presentan en estos centros penitenciarios, por lo que es importante la máxima utilización de los recursos.
- Para la enseñanza, porque probablemente las usuarias carecen de conocimientos del uso de la biblioteca y necesitan aprender su funcionamiento, utilidad y últimamente la tecnología informacional.
- Relaciones públicas y promociones, para dar a conocer los servicios de la biblioteca así como sus beneficios.

Algunas de las funciones están dirigidas desde el punto de vista gerencial:

- Analizar la situación y necesidades del centro.
- Realizar inventarios de biblioteca y hemeroteca, selección y adquisición de materiales, formación de usuarios, préstamo, reproducción.
- Realizar la selección y adquisición de los materiales de acuerdo a las necesidades.
- Gestionar recursos económicos.
- Coordinar los recursos humanos.
- Organizar la utilización de la colección así como el espacio físico.

Otras funciones están dirigidas a difundir información que promueva el servicio bibliotecario:

- Difusión de los materiales existentes.
- Montura de talleres con temáticas relacionadas: Alfabetización informacional, prevención del delito, uso y abuso de drogas, emprendimiento.

- Montura de exhibiciones con temáticas relacionadas.
- Organización de actividades para difundir la cultura popular local.
- Ofrecer recursos y oportunidades para el aprendizaje.

El personal técnico tiene la labor de realizar el tratamiento documental de los materiales para ponerlos a disposición del público. La realización de cursos de formación bibliotecaria con énfasis en los procesos técnicos y atención al usuario pueden ser integrados a los programas educativos.

En cuanto a la disponibilidad el personal bibliotecario debe estar destacado a tiempo completo con una sumatoria de 30 horas semanales. El salario y beneficio del personal de biblioteca debe ser semejante al salario de empleado de biblioteca pública con preparación y responsabilidades similares.

El bibliotecólogo del centro penitenciario así como el auxiliar debe poseer habilidades, conocimientos y cualidades personales así como un nivel de sensibilidad especial al término de ser consejero y buen escucha. Debe adaptarse fácilmente a las situaciones cambiantes como traslados de trabajadores reclusos, arrebatos emocionales, rotura del equipo y otros. Es muy importante la sinceridad para que el Bibliotecario sea respetado por los reclusos. Deben existir planes para adiestramiento laboral en áreas relacionadas con el medio penitenciario.

Las usuarias por lo general tienen muchas procedencias raciales, sociales y culturales, por lo que el Bibliotecario debe saber captar las preferencias e intereses. Debe ser cuidadoso en el trato con las usuarias, sin importar el delito que hayan cometido.

Por último, debe adquirir buenas destrezas comunicativas, esenciales en este tipo de bibliotecas, incluyendo habilidad de escuchar y comprender. Conviene diferenciar entre la empatía e involucrarse emocionalmente en los problemas de las reclusas.

5.6.- PRESUPUESTO

Para adquirir algún ingreso que beneficie en primera instancia a la interna, así como para la formación de un presupuesto que incida en el desarrollo de la biblioteca, se puede crear un trabajo carcelario de tipo voluntario, siendo éste remunerado. La jornada es de 4 horas supervisadas por el encargado de la biblioteca. Se realizarán funciones inherentes al servicio bibliotecario y complementarios a la actividad académica de la institución. A través del trabajo se intenta que la interna potencie sus actitudes y adquiera herramientas que bien utilizaría una vez que cumpla su condena. Esta actividad permite mantener, aumentar o descubrir aptitudes que posteriormente servirán para la reinserción social de la persona.

Los medios para adquirir ingresos pueden ser distintos de los derivados del presupuesto general de la institución, la partida presupuestaria institucional abarca muchas necesidades.

Se pueden crear acuerdos con instituciones relacionadas, tal es el caso del Infocentro que funciona en la afueras de la penitenciaria, la Universidad de la Seguridad y el Ministerio de la Mujer, así como de instituciones productivas de la localidad. Todas estas instituciones pueden dar aportes que serían distribuidos en la remuneración de la interna y en la adquisición de material bibliográfico y actualización tecnológica.

5.7.- MATERIALES DE BIBLIOTECA

Los materiales para la biblioteca deben ser variados, abundantes, equilibrados, actualizados, todos ellos en función de los intereses y necesidades de las usuarias. La biblioteca no sólo debe satisfacer al conocimiento sino además ha de ser un lugar de gozo, distracción, esparcimiento a través de la lectura, estimulando el interés por los buenos libros, sino muy en especial contribuyendo a la creación de hábitos de lectura. Parte importante para la creación de hábitos de lectura son las publicaciones periódicas; por lo que es recomendable la adquisición diaria de la prensa para mantenerse al día de los acontecimientos.

Parte de la colección está procesada bajo los términos del Sistema de Clasificación Dewey, y para la catalogación están las Reglas Angloamericanas, 2da edición con modificaciones del año 2003. Se recomienda procesar el resto de la colección con los mismos instrumentos utilizando el DDC22.

La colección debe tener su catálogo correspondiente de acuerdo a ejemplo siguiente:

863E	
C51	
2005	Cervantes Saavedra, Miguel de Don Quijote de la Mancha / Miguel de Cervantes Saavedra; adapt., Blanca Martínez.- México, D.F.: Selector, 2005. 96 p.
	ISBN: 970-643870-X
	1. Narrativa. 2. Literatura.

Para la organización y tratamiento técnico de la colección de la biblioteca se propone:

- Incluir materiales impresos y en otros formatos para satisfacer las necesidades de información, educativas, culturales, recreativas y de rehabilitación de la población.
- Procurar la relación con otras instituciones por medio de los préstamos interbibliotecario como complemento de la colección de la biblioteca
- Los materiales necesarios deben ser basados en temáticas idóneas como obras generales, ficción en distintos géneros, biografías, autoayuda, materiales legales, poesías, historietas, materiales de autoestudio, materiales de lectura fácil, materiales auditivos, visuales, multimedia, rompecabezas, juegos
- Publicaciones periódicas inherentes.
- La compra, canje y donación deben ser normalizada, para evitar la adquisición de materiales no pertinentes para el centro.

5.8.- SERVICIOS Y PROGRAMAS

Organizar actividades recreativas en conjunto con la Dirección de Educación, es un medio alternativo para recaudar fondos. Estas actividades deben estar centradas en la promoción de los servicios bibliotecarios como base enriquecedora del individuo en reclusión, tales como concurso de cuentos, talleres relacionados con las áreas técnicas impartidas en la institución. Una manera de contribuir a la difusión de la documentación es mediante exposiciones de los materiales en la

propia sede de la biblioteca, aprovechando el espacio físico, o en otro lugar adecuado adyacente, como por ejemplo el Infocentro ubicado dentro de la institución.

La realización de talleres de promoción para consolidar el hábito de lectura o de estudio como medio de rehabilitación y empleo del tiempo libre de forma constructiva. Puede resultar conveniente, la invitación a creadores, autores y compositores de la localidad para dialogar acerca de su obra en la biblioteca. Estos encuentros contribuyen a establecer vínculos y estrechar relaciones con la comunidad y con quienes producen o difunden los materiales impresos, audiovisuales o electrónicos, ya que acercan tanto a personalidades como a un público más amplio a los espacios de la biblioteca. Por otro lado se requiere potenciar el reconocimiento y manejo eficaz de los recursos informativos y el desarrollo de las habilidades de información, esto sucede con estrategias de búsqueda óptimas.

El personal de la biblioteca en la institución penitenciaria debe hacer énfasis en la atención, ésta debe ser realizada con mucho mayor tacto y conocimiento de sus usuarios cuando consultan con el objeto de mejorar situaciones personales, de salud. El personal de biblioteca va un poco más allá y pasa a cumplir funciones de terapeuta recomendando el material que aliviará esa parte emocional. La temática de autoestima, asertividad, depresión, menopausia deben estar incluidas de forma especial y a entera disposición, las cuales deben ser objeto de una continua actualización, el personal de la biblioteca debe hacer su mayor esfuerzo para recopilar las referencias bibliográficas que puedan ser interesantes.

Muchas de las internas poseen a sus hijos dentro de la institución penitenciaria, una forma de promover a la biblioteca estaría en crear un espacio recreativo y didáctico para los infantes y a su vez sería un tiempo de permanencia y ocupación para la interna. Esta sala multiusos puede ser

un espacio que buscaría la lectura de cuentos y la aplicación de juegos con los cuales se incrementaría la creatividad en el niño y el acercamiento entre madre e hijo.

En líneas generales los servicios que se prestan en la biblioteca son:

- Asesoramiento bibliográfico o de referencia.
- Lectura de sala.
- Préstamo.
- Consulta automatizada.
- Presentaciones y ferias del libro.
- Exposiciones y muestras del fondo bibliográfico.
- Cine debate, mesas redondas, conferencias.
- Proyecciones, audiciones, conciertos.
- Preparación de carteleras con información general sobre prensa, cultura, deportes, etc.
- Clubes y talleres de lectura, teatro, títere, escritura, cuenta cuentos, narración, etc.
- Orientación en la búsqueda de la información.
- Hemeroteca.
- Reprografía.
- Acceso a Internet.
- Realizar actividades para la formación de usuarios.
- Realizar actividades culturales para niños, niñas y adolescentes.

5.9.- COMUNICACIÓN Y MERCADEO

Para la promoción del servicio bibliotecario se pueden realizar actividades como:

- Exploración de los recursos de la biblioteca.
- Orientación al usuario por vía de consulta.
- Talleres sobre aprovechamiento de las nuevas tecnologías.
- Juegos de simulación de búsqueda de información.

Los diversos medios de comunicación social deben ser aprovechados al máximo por la biblioteca para promocionar este acervo documental. Resulta ideal que entrevistas, reseñas, comentarios, noticias, notas de prensa, anuncios de eventos o actividades y hasta artículos completos se difundan a través a de medios locales, regionales y nacionales.

CONCLUSIONES

El sistema penitenciario venezolano en la actualidad busca garantizar la integridad del privado de libertad, su bienestar general es prioridad para el Ministerio del Poder Popular para el Servicio Penitenciario a través del Plan de Humanización Penitenciaria, la preocupación no sólo abarca el aspecto legal con la agilización de los procesos pertinentes, sino el aspecto humano procurando una estabilidad emocional, física e intelectual. Es allí donde el papel de la biblioteca penitenciaria toma un lugar de importancia.

Las bibliotecas penitenciarias tienen una función superior a la de satisfacer las necesidades de información y ser un centro depositario del acervo bibliográfico, ella resulta ser el apoyo para el proceso de cambio de la persona privada de libertad, por ser un apoyo a los programas educativos, recreativos y de rehabilitación. La biblioteca ofrece una conexión al mundo exterior y brinda información de mucha utilidad para los próximos a liberación. Es la inminente función social de la reinserción.

Es por ello que la biblioteca penitenciaria es considerada una biblioteca especializada, su especialización no radica en la temática, sino en su función. Es un ente reparador, conciliador e influyente en la persona recluida en un centro penitenciario. Su población está en condiciones especiales ya que se encuentran privados de libertad pero esta restricción se limita únicamente al espacio físico, por cuanto existe libertad de información que la biblioteca penitenciaria tiene la capacidad y voluntad de administrar por distintos medios.

La conjunción de varios métodos para evaluación de bibliotecas permite un espectro más amplio, por lo que es recomendable utilizar al menos dos formas de evaluación. En este caso se tomó en cuenta los criterios para evaluar los servicios bibliotecarios y las Pautas para Servicios Bibliotecarios para reclusos, con ello se pudo observar el comportamiento de la colección así como las condiciones generales del servicio.

La biblioteca del Instituto Nacional de Orientación Femenina (INOF) no se adapta a las necesidades de las usuarias, su colección es deficiente y existe un desequilibrio. Estas debilidades se deben a la falta de presupuesto asignado y a las carencias propias de la situación carcelaria actual, las necesidades inherentes a la sobrevivencia son las prioridades, dejando de lado el ámbito cultural e intelectual.

Existe un gran deseo de cooperación por parte del equipo docente de la institución por lo que generan todos los esfuerzos para la continuidad de las actividades académicas incluyendo la integración de la biblioteca a los programas de educación y recreación.

RECOMENDACIONES

Fomentar alianzas entre sectores públicos y privados a fin de fortalecer la cooperación interinstitucional. Entidades como Infocentros, universidades, centros culturales, comercios, vecinos, consejos comunales, otras bibliotecas, Ministerios pueden contribuir ofreciendo el mayor número de actividades posibles para contrarrestar el tiempo ocioso. La participación de la comunidad, la institución y la biblioteca en eventos culturales resulta ser una poderosa base para la formación de la interna.

Fortalecer la conexión del sistema bibliotecario y el sistema educativo, especialmente en el ámbito de alfabetización informacional. Dada la proliferación de la oferta cultural y el auge de las nuevas tecnologías, se busca optimizar las técnicas de promoción de lectura y búsqueda efectiva de información en las redes. También se puede obtener un apoyo en las redes sociales, el personal de biblioteca puede potenciar dicha herramienta para un bien común.

Se deben crear medios informativos de circulación periódica que permitan dar a conocer las funciones, importancia y actividades de la biblioteca dentro del marco educativo, cultural y deportivo de la institución. También la realización de foros, charlas y conferencias para dar promoción al servicio bibliotecario es una poderosa herramienta para informar los contenidos programáticos educativos y las actividades en conjunto con la biblioteca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade Villegas, Henry A. Situación penitenciaria venezolana. [Libro en línea]. Corporación Editorial Litográfica. 2005 [Consulta: 2008, Junio 15]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos37/situacion-penitenciaria/situacion-penitenciaria>

Bibliotecas de prisiones. Absysnet.com. [Página Web en línea]. 2008 [Consulta: 2008, Marzo 6]. Disponible: <http://www.absysnet.com/tema/tema12.html>

Buonocore, Domingo. Diccionario de Bibliotecología. (2ª. ed.). Buenos Aires: Ediciones Marymar. 1976. 870 p.

Centro de Investigaciones para la infancia y la familia. Meeting the needs of mother and children in prison [Página Web en línea]. 1996 [Consulta: 2008, Marzo 6]. Disponible: <http://www.absysnet.com/tema/tema12.html>

Conceptos básicos de investigación y estadísticas. [Página Web en línea]. 2007 [Consulta: 2008, Junio 25]. Disponible: http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/CONCEPTOS_BASICOS.pdf

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (No. 36.860). [Transcripción en línea]. 1999 [Consulta: 2008, Marzo 6]. Disponible: <http://www.venezuela-oas.org/Constitucion%20de%20Venezuela.html>

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Comisión Interamericana de Derechos Humanos). [Transcripción en línea]. 1948 [Consulta: 2008, Marzo 6]. Disponible: <http://www.cidh.org/Basicos/Basicos1.htm>

Esparza, Ariel. Proyecto de Gestión y Automatización de una Biblioteca que funciona en el interior de una Unidad Penal. Bibliotecas y Nuevas Lecturas en el Espacio Digital. [Artículo en línea]. 2007 [Consulta: 2010, Enero 15]. Disponible: file:///C:/Users/user/Desktop/Tesis/Esparza_D.pdf

García Ferrando, M. Socioestadística: introducción a la estadística en sociología. Madrid: Alianza. 1995. 128 p.

García Pérez, M^a Sandra. Un acercamiento a las bibliotecas de los centros penitenciarios. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 16, Nro. 62. [Revista en línea]. 2010 [Consulta: 2008, Abril 10]. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=113356>

Instituto Autonomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Principales roles de la Biblioteca Pública Central / Unidad de Normalización Técnica. 2008 [Consulta: 2012, Noviembre 20] Disponible: <http://www.bnv.gob.ve/pdf/bp019-2008.pdf>

Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México, UNAM, Dirección General de Bibliotecas. 1983. 450 p.

Lehmann, Vibeke; Locke, Joanne. (2007). Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, IFLA, Nro. 99. 3 ed. [Revista en línea]. 2007 [Consulta: 2008, Marzo 10]. Disponible: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>.

Ley de Régimen Penitenciario. (No. 36.975). [Transcripción en línea]. 2000 [Consulta: 2008, Mayo 20]. Disponible: <http://www.gobiernoenlinea.ve/docMgr/sharedfiles/201.pdf>

Martín Román, Antonio. Bibliotecas de unidades penitenciarias argentinas y el cumplimiento del artículo 140 de la Ley 24.660 [Resumen en línea]. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Mar de Plata, Facultad de Humanidades, Departamento de Documentación. 2007 [Consulta: 2008, Marzo 20]. Disponible: <http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/12692747613487162876213/019626.pdf>

Observatorio Venezolano de Prisiones.. Situación de los Derechos Humanos y Procesales de las Personas Privadas de Libertad en Venezuela. [Documento en línea]. 2007 [Consulta: 2008, Mayo 26]. Disponible: http://www.ovprisiones.org/pdf/informe_2007.pdf.

Observatorio Venezolano de Prisiones. Situación Penitenciaria de Venezuela. [Documento en línea]. 2013 [Consulta: 2013, Junio 20]. Disponible: http://www.ovprisiones.org/pdf/informe_2013.pdf.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal. El sistema penitenciario. 2010. 130 p.

Organización de los Estados Americanos.. Convención Americana de Derechos Humanos. 1976.

Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de Derechos Humanos. 1948.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Manifiesto sobre la Biblioteca Pública. 1995.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 1976

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Principios básicos para el tratamiento de los reclusos. 1990.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos. 1995

Ortuño, Carlos. Proposición para el establecimiento de servicios bibliotecarios carcelarios dentro del marco del Sistema Nacional de Bibliotecas. Trabajo de ascenso no publicado. Universidad Central de Venezuela, Escuela de Bibliotecología y Archivología, Caracas. 1984. 120 p.

Padrino Beato, Ana Gabriela. Situación Penitenciaria en Venezuela. [Página Web en línea]. 2011 [Consulta: 2014, Junio 10]. Disponible:
<http://situacionpenitenciariaenvenezuela.blogspot.com>.

Posada, A.; Díaz-Tremarias, M. Las cárceles y población reclusa en Venezuela. Revista Española de Sanidad Penitenciaria. Vol. 10, Nro. 1. [Revista en línea]. 2008 [Consulta: 2008, Abril 10]. Disponible:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202008000100004&lng=es&nrm=&tlng=es

Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos. PROVEA. Informa anual. [Página Web en línea]. 2003 [Consulta: 2008, Abril 10]. Disponible:
<http://www.derechos.org.ve/>.

Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos. PROVEA. Informa anual. [Página Web en línea]. 2004 [Consulta: 2008, Abril 10]. Disponible:
<http://www.derechos.org.ve/>.

Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos. PROVEA. Informa anual. [Página Web en línea]. 2005 [Consulta: 2008, Abril 10]. Disponible:
<http://www.derechos.org.ve/>.

Sabor, Josefa Emilia. Manual de Bibliotecología. 2ed. México, Kapelusz mexicana. 1984. 75 p.

Sepulveda, M., López, G., y Guaimaro, Y. Una alternativa constructiva para mujeres en prisión. Anales de la Universidad Metropolitana, 1(1), 137-148. 1999.



Encuesta

1.- ¿Qué información busca?

2.- ¿Para qué la busca?

- Por razones de estudio.
- Por motivos profesionales.
- Para satisfacer el hábito de lectura en el tiempo libre.
- Para documentarse de materias que le interesan a nivel personal (psicología, salud, sexualidad, etc.)
- Otros

3.- ¿Por qué medio buscó la información?

4.- ¿Conoce el catálogo de la biblioteca?

5.- ¿Utiliza el catálogo?

6.- ¿Cómo fue la búsqueda? autor título tema

7.- ¿Obtuvo la información solicitada? SI NO

8.- ¿Cómo obtuvo la información?

9.- ¿Cuántos libros obtuvo que le sirven para su estudio?

10.- ¿Cuánto tiempo demoró la búsqueda?

11.- ¿Alguien intervino en la búsqueda?

12.- ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?

- De 1 a 5 veces al año.
- De 5 a 10 veces al año.
- 1 vez al mes.
- Más de una vez al mes.

13.- ¿Cuántas veces ha utilizado esta biblioteca en el mes?

- Es la primera vez.
- De 2 a 5 veces.
- De 5 a 10 veces.
- Más de 10 veces.

14.- ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?

- Por indicación de otros usuarios/as.
- Por indicación de bibliotecarios/as.
- Por indicación de profesores/as.
- Mediante utilización de otros servicios del centro.
- Por folletos y productos documentales.
- Por medios de comunicación.
- Otros

15.- El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca ha sido satisfecho

- Siempre
- La mayoría de veces.
- Pocas veces.
- Nunca.

16.- ¿Qué sección cree usted que debería potenciarse?

17.- A continuación señale el nivel de satisfacción con respecto a las variables ofrecidas. Tome en cuenta que en la escala 1 es muy deficiente y 6 muy satisfactorio.

Localización céntrica de la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

Accesos a la biblioteca: 1 2 3 4 5 6

Horario: 1 2 3 4 5 6

Fondo de libros: 1 2 3 4 5 6

Fondo de publicaciones periódicas: 1 2 3 4 5 6

Fondo de material audiovisual: 1 2 3 4 5 6

Dotación de mobiliario adecuado (sillas, mesas, etc.) 1 2 3 4 5 6

Iluminación: 1 2 3 4 5 6

Acondicionamiento de aire 1 2 3 4 5 6

Instalación de libros en estanterías: 1 2 3 4 5 6

Profesionalidad del personal: 1 2 3 4 5 6

Trato personalizado: 1 2 3 4 5 6

Facilidad visual de encontrar los libros, sin necesidad de intervenir el bibliotecario/a. 1 2 3 4 5 6

Actualidad de los libros. 1 2 3 4 5 6

18.- Marque el grado de satisfacción de aquellos servicios que usted haya requerido

Servicio de préstamo: 1 2 3 4 5 6

Búsquedas bibliográficas: 1 2 3 4 5 6

Consulta de libros: 1 2 3 4 5 6

Catálogos y boletines bibliográficos: 1 2 3 4 5 6

Servicio de información cultural: 1 2 3 4 5 6

Servicio de información sobre trabajo, becas, oposiciones, etc. 1 2 3 4 5 6

19.- Datos personales:

Sexo:

- Femenino.
- Masculino.

Edad:

- Menos de 18 años.
- De 18 a 24 años.
- De 25 a 35 años.
- De 35 a 44 años.
- De 45 a 54 años.
- De 54 a 64 años.
- Más de 64 años.

Nivel educativo:

- Sin estudios.
- Graduado escolar.
- BUP o FP.
- Diplomado/a universitario/a.
- Licenciado/a universitario/a.

Ocupación:

- Estudiante.
- Profesión liberal.
- Empresaria/o.
- Enseñanza.
- Funcionario/a.
- Administrativo/a.
- Comercio/Hostelería.
- Operario/a industrial.
- Ama de casa.
- Parado/a.
- Jubilado/a.

Lugar de residencia.



1.- Identificación de la unidad de información.

2.- Contexto institucional

- 2.1.- Nivel de importancia que tiene para los directivos y los usuarios la información como recurso básico para el desarrollo de las actividades de la institución.
¿Qué actitudes indican este nivel de conciencia?
- a) Definición de una política institucional con relación a los servicios bibliotecarios.
 - b) Participación de la dirección de la biblioteca en órganos colegiados superiores de la institución.
 - c) Existencia de un comité de usuarios junto a la unidad de información y si es efectiva su participación
- 2.2.- Nivel de conciencia de los directivos en cuanto a garantizar la operación regular y efectiva de la unidad de información.
- 2.3.- Existencia de una estructura de poder formal responsable de las actividades de información.
- 2.4.- Grado de autonomía administrativa posibilitada por la institución a la biblioteca.
- a) Autonomía para negociar convenios y acuerdos.
 - b) Autonomía para signar convenios y acuerdos.
 - c) Autonomía para generar recursos extra presupuestarios.
- 2.5.- Se involucra a la biblioteca en programas y proyectos de la institución (forma y frecuencia).
- a) Es una participación esporádica o forma parte de una rutina.
 - b) Participa en todas las fases de la elaboración de programas y proyectos suministrando información.
 - c) Recibe la biblioteca un porcentaje de los recursos asignados a información en los proyectos de investigación.

3.- Análisis organizacional y administrativo de la institución y la unidad de información.

- 3.1.- Documentos y actos legales de que dispone la institución que garanticen la estabilidad de la unidad de información en el marco institucional.
- 3.2.- Estructura formal de la institución y la unidad de información (organigramas).
- 3.3.- Instrumentos de planificación y procedimientos administrativos.
- a) Políticas por escrito.
 - b) Plan anual de trabajo.
 - c) Sistema de seguimiento de proyectos.
 - d) Informe anual de actividades.
 - e) Estadísticas de desempeño (administrativo y financiero, tratamiento de documentos, servicios a usuarios).

- 3.4.- Cadenas de comando y flujos operativos intra institucional y de la unidad de información.
- 3.5.- Manuales y procedimientos de servicios.
- 3.6.- Grupos consultivos o asesores. ¿Cuál es su composición?

4.- Análisis de los recursos financieros, humanos y físicos

4.1.- Recursos financieros.

- a) Disponibilidad a nivel institucional de recursos financieros ordinarios, asignados, para garantizar el mantenimiento y desarrollo de actividades de generación, organización, control y difusión de la información.
- b) Porcentaje destinado a la adquisición de recursos de información en relación al presupuesto de la institución.
- c) Crecimiento del presupuesto de la unidad de información en los últimos tres años.
- d) Indicadores utilizados para la composición del presupuesto: por número de usuarios, proyectos de investigación, programas, cursos de postgrado.
- e) Capacidad de la unidad de información de autofinanciar los costos de servicios a mediano y largo plazo. ¿Cuáles?

4.2.- Recursos humanos.

- a) Distribución equilibrada entre personal profesional y personal de apoyo (porcentaje).
- b) Disponibilidad de especialistas de información con calificación en otras áreas de conocimiento y en técnicas gerenciales (número).
- c) Existencia de profesionales de las áreas de aplicación de la institución desempeñando actividades en la unidad de información (número).
- d) Programas y mecanismos regulares de actualización del personal.
- e) Políticas de clasificación del personal.

4.3.- Recursos materiales.

- a) Disponibilidad de recursos materiales (mobiliario, equipamiento de comunicación, espacio físico) específicamente asignados a la unidad de información y que sean utilizados para la prestación de servicios.
 - a.1) Puestos de lectura con relación al número de usuarios.
 - a.2) Teléfono (línea directa y extensiones).
 - a.3) Puestos de acceso a información en soportes electrónicos.
 - a.4) Áreas físicas independientes para administración, procesamiento y usuarios.
 - a.5) Potencialidades para ampliación de espacio físico.
 - a.6) Relación de equipos (fotocopiadoras, lectoras, etc.).

5.- Análisis de los recursos bibliográficos

5.1.- Colección existente en la unidad de información y la demanda de información.

- a) Áreas de cobertura del acervo.
 - a.1) Servicios comunitarios
 - a.2) Grupos de ayuda
 - a.3) Oportunidades de empleo, vivienda y educación
 - a.4) Adiestramiento laboral
 - a.5) Tratamiento contra el abuso de sustancias
 - a.6) Control de la ira

- a.7) Crianza de hijos
- a.8) Aprender a leer y escribir
- a.9) Arte y música
- a.10) Obras de consulta
- a.11) Ficción
- a.12) Biografías
- a.13) Leyes
- a.14) Poesía
- a.15) Historietas, fotonovelas
- a.16) Materiales auditivos y visuales
- a.17) Información social
- a.18) Materiales para el entretenimiento (rompecabezas, juegos)
- a.19) Revistas
- a.20) Periódicos

- b) Total de títulos del acervo.
- c) Otros materiales.
- d) Diversidad de títulos en cuanto a etnia, edad y nivel de lectura.
- e) Tipos de material y cantidades.
- e) Porcentaje de satisfacción de la demanda con los recursos de información de la unidad.

5.2.- Equilibrio y alcance general de las colecciones.

- a) Equilibrio entre las diversas áreas de cobertura.
- b) Cobertura de todas las áreas del conocimiento en que aplica la institución.

5.3.- Existe una política formalizada de selección y adquisición. Metodología de elaboración.

5.4.- Mecanismos de adquisición utilizados. (compra, donación, canje) fondo editorial de la institución.

5.5.- Control de la literatura institucional.

- a) Mecanismos legales para recolectar los materiales producidos por la institución.
- b) Porcentaje aproximado de la cobertura de este control

5.6.- Control técnico y administrativo del acervo de otras unidades de información de la institución.

5.7.- Estudios sistemáticos para la evaluación de uso de las colecciones.

- a) Metodología adoptada.
- b) Frecuencia de la evaluación.
- c) Áreas de aplicación de los resultados.

5.8.- Existencia de lista de colecciones básicas de publicaciones periódicas.

- a) Metodología adoptada para su elaboración.
- b) Ejemplar de la lista básica a enviar.

6.- Análisis de tratamiento de la información

6.1.- Existencia de instrumentos y métodos de trabajo formalizados, compatibles con patrones nacionales e internacionales.

6.2.- Patrones de desempeño.

- a) Catalogación y clasificación.
- b) Registros de análisis documental, con resumen e indización.

6.3.- Existe material no procesado. (cantidad).

- a) Tiempo estimado entre la recepción del documento y su disponibilidad al usuario.

6.4.- Se aplican procesos automatizados.

6.5.- Funciones automatizadas.

- a) Funciones.
- b) Tecnologías de la información.
- c) Software multimedia para fines informativos, educativos y recreativos.
- d) Software propio, disponible para otras instituciones.
- d) Utilización de software desarrollado por otros órganos.
- e) Sistema de catálogo automatizado.
- f) Acceso a Internet y correo electrónico.

7.- Accesibilidad física y factibilidad de utilización

7.1.- Porcentaje de usuarios en relación a la población reclusa.

7.2.- Restricciones.

7.3.- Horario.

7.4.- Reclusos en estado de aislamiento (sala de hospital, custodia preventiva, aislamiento).

7.5.- Ubicación central (cercana al departamento de educación).

7.6.- Espacio independiente que se cierra con llave.

7.7.- Iluminación.

7.8. Tratamiento acústico en paredes, piso y techo.

7.9. Control de clima.

7.10. Estanterías.

7.11. Tomas eléctricas.

7.12. Control visual de toda el área.

7.13. Espacio para el almacenamiento.

7.14. Sistema electrónico de comunicación para emergencias.

7.15. Dimensiones de las áreas.

7.15.1. Referencia.

7.15.2. Oficina de biblioteca.

7.15.3. Procesos técnicos.

7.15.4. Exhibición de libros.

7.15.5. Mesas y sillas para la lectura.

7.15.6. Sala de video y sonido.

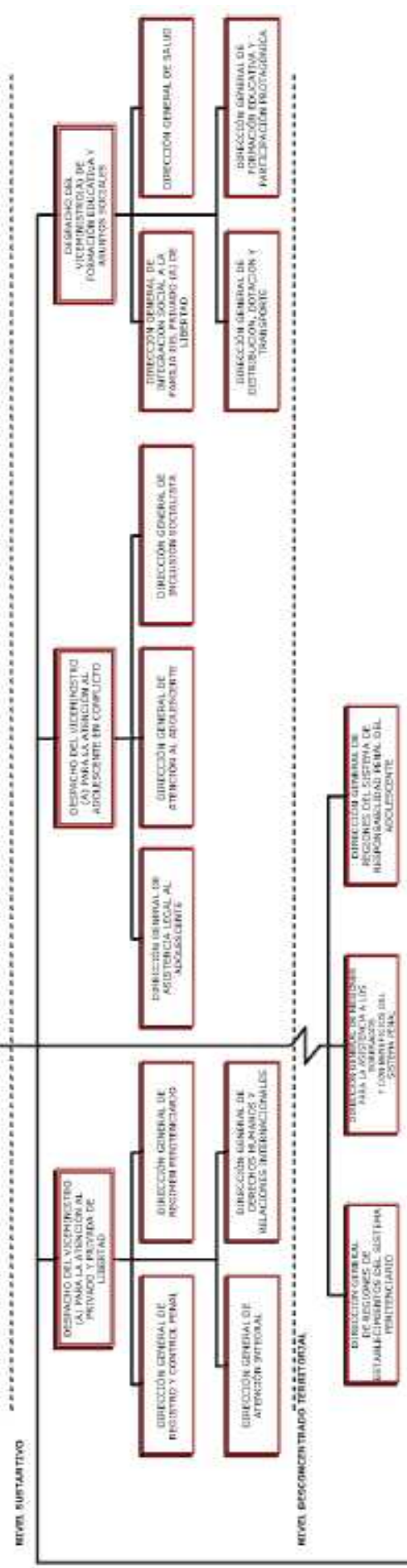
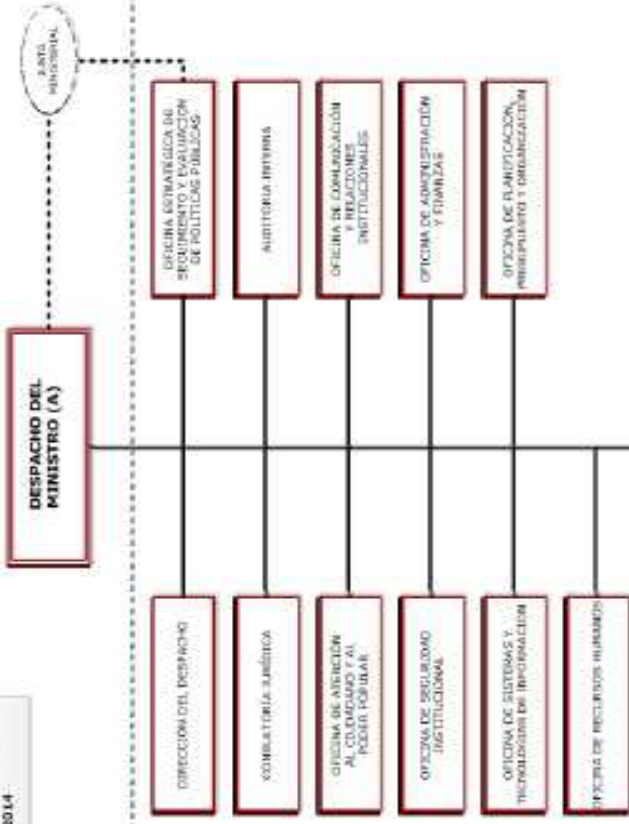
7.15.7. Computadoras para los usuarios.

7.15.8. Fotocopiadora.

7.15.9. Área para actividades grupales.



MINISTERIO DEL PODER POPULAR
PARA EL SERVICIO PUNTECLARIO
ORGANIGRAMA GENERAL
MAYO, 2014



APROBADO POR EL MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE PLANIFICACION EN EL OFICIO N° 232 DE FECHA 21/03/2014.

