



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

EBCI

Escuela de  
Bibliotecología y Ciencias  
de la Información

# e-Ciencias de la Información

Cómo apoyar la Agenda 2030 desde los Centros  
Comunitarios Inteligentes (CECIs-MICITT)  
albergados en el Sistema Nacional de Bibliotecas  
(SINABI-MCJ)

José Pablo Meza Pérez

Artículo 1 | Recibido: 17/03/2019 | Corregido: 21/08/2019 | Aceptado: 12/09/2019 |  
Publicado: 01 de enero del 2020

Doi: 10.15517/eci.v10i1.39765

e-Ciencias de la Información, volumen 10, número 1, Ene - Jun 2020  
ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

Pérez Meza, J.P. (2020). Cómo apoyar la Agenda 2030 desde los Centros Comunitarios Inteligentes (CECIs-MICITT) albergados en el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI-MCJ). *e-Ciencias de la Información*, 10(1). doi: 10.15517/eci.v10i1.39765

# Cómo apoyar la Agenda 2030 desde los Centros Comunitarios Inteligentes (CECIs-MICITT) albergados en el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI-MCJ)

How to support the 2030 Agenda from the Smart Community Centers (CECIs-MICITT) stored in the National Library System (SINABI-MCJ)

José Pablo Meza Pérez <sup>1</sup>

## RESUMEN

El tema se aborda desde un enfoque metodológico prospectivo sobre la problemática de los CECIs-MICTT albergados por el SINABI-MCJ cuyo objetivo es analizar una estrategia para promoverlos. Proposición: Se exponen las ideas a desarrollar sobre los ODS que ofrecen la oportunidad al sistema de bibliotecas públicas de articular sus servicios desde un reposicionamiento de sus funciones, así como a las necesidades nacionales para promover el desarrollo local con una visión global que refuerce el compromiso social de la profesión. Argumentos para la discusión: Se encontró que el trabajo realizado como cogestores es relevante según los criterios evaluativos de: a) eficacia en el cumplimiento de las metas de los servicios, b) calidad basada en la satisfacción del cliente y, c) sostenibilidad como generación de recursos a través del tiempo para la continua prestación del servicio. Conclusiones: Se ofrece una infraestructura y una oportunidad para apoyar las metas país propuestas. La recolección de resultados es valorada como provechosa en el uso de los insumos, actividades desarrolladas, efectos visibles e impactos en donde se distingue que los principales son la interacción tecnológica para el uso de TICs y la interacción social para la conformación de comunidades de usuarios que permitan al SINABI-MCJ plantearse la meta prospectiva de articular con otros cogestores y apoyar a sus propios establecimientos para revertir la grave amenaza de un cambio de dos grados en la temperatura del planeta, que hace necesario actuar en la dirección correcta para la conservación y el desarrollo social con inclusión, equidad e igualdad de oportunidades para un país en donde las brechas sociales tienden a ser muy amplias.

**Palabras Clave:** sistema de bibliotecas públicas, gestión bibliotecaria, análisis de necesidades, agenda 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## ABSTRACT

The topic is approached from a prospective methodological approach to the problem of CECIs-MICTT hosted by SINABI-MCJ and the objective is to analyze a strategy to promote them. Proposal: The ideas that the thematic contents

<sup>1</sup> Universidad Estatal a Distancia (UNED), COSTA RICA.

Correo: jmezap@uned.ac.cr. ORCID 0000-0001-6752-048X

and actions that must be developed on the SDGs offer an opportunity to the public library system to articulate their services from a repositioning of their functions to the national needs to promote local development with a global vision are exposed that reinforces the social commitment of the profession. Arguments for the discussion: It was found that the work carried out as co-advisors is relevant and according to the evaluative criteria of: a) effectiveness as the fulfillment of the goals of the services, b) quality based on customer satisfaction and, c) sustainability as the generation of resources over time for the continuous provision of the service. Conclusions: It offers an infrastructure and an opportunity to support the proposed country goals. The harvest of results is valued as beneficial in the use of inputs, activities developed, visible effects and impacts where it is distinguished that the main ones are the technological interaction for the use of ICTs and social interaction for the formation of user communities that allow SINABI-MCJ to consider the prospective goal of articulating with other co-managers and supporting their own establishments to reverse the serious threat of a two-degree change in temperature of the planet that makes it necessary to act in the right direction for conservation and promote social development with inclusion, equity and equal opportunities for a country where social gaps tend to be very wide.

**Keywords:** *Public libraries system . library management. necessities analysis. 2030 agenda. Objectives Development Sustainable (ODS).*

## 1. Introducción

Los estudios prospectivos tienen la finalidad de anticipar o explorar escenarios que permitan identificar estrategias para las condiciones actuales y futuras. El presente ensayo es un esfuerzo por abordar desde esa visión la cosecha de los resultados obtenidos por el Sistema Nacional de Bibliotecas del Ministerio de Cultura y Juventud (SINABI-MCJ) con la acogida del Programa de Centros Comunitarios Inteligentes del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (CECIS-MICITT) en 27 bibliotecas públicas para lograr apoyar la causa de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Los CECIS-MICITT germinan como una iniciativa de interés público en el Decreto Ejecutivo No. 33629, del 20 de febrero de 2007 cuyos objetivos están enfocados en “la capacitación y alfabetización en el área de tecnología de información, con el fin de asegurar que los usuarios, tanto individuales como empresas que participen del Proyecto, puedan obtener una preparación adecuada en dicho campo” (p.1).

Adicionalmente en el transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones N.º 8642, establece la obligación del Estado en la creación de centros de acceso a internet de banda ancha para toda la población en particular en territorios con poco desarrollo social y priorizando la atención en poblaciones de adultos mayores, indígenas, necesidades especiales y personas menores de edad.

Este sustento jurídico promovió su transformación en el programa ministerial en el año 2017, una oportunidad estratégica para articular el reposicionamiento de las bibliotecas públicas como centros inteligentes en

función de las necesidades de sus comunidades de usuarios y en congruencia con las metas de impacto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

## 2. Desarrollo del Tema

El SINABI-MCJ participa en la iniciativa como cogestor con el 44% de todas las bibliotecas públicas del país y presta ese servicio en una forma complementaria a los establecidos como institución.

En términos de la problemática, la labor de atención de estos establecimientos no se puede conceptualizar como un servicio de acceso a fuentes de información desde la visión tradicional de la bibliotecología. La génesis del servicio amerita una discusión desde la finalidad de la profesión u oportunidad para visualizar prospectivamente la función social que promueva, impacte y fortalezca la calidad de vida de la población según las metas establecidas de desarrollo social para la Agenda 2030.

Esta agenda está inevitablemente asociada a la responsabilidad social de la profesión como efecto inmediato de los cambios ambientales y tecnológicos acaecidos en la sociedad del aprendizaje, la información y el conocimiento. También surgen nuevos retos sobre la mediación bibliotecológica, la proliferación de otras demandas de información, las nuevas prácticas de gestión administrativa, el cuestionamiento del aporte de las bibliotecas públicas para la promoción de la alfabetización informacional, retribución social, integración de la población a la cibernación y el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Estas reflexiones dan pie para analizar el rol que deben jugar las bibliotecas públicas en pos de una gestión eficiente y el aprovechamiento de sus ventajas competitivas en la administración de los CECIs-MCITT, como una estrategia para apoyar las metas de impacto de los ODS en el marco de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

El análisis está sustentado en una revisión documental y en datos de instrumentos como el cuestionario, la entrevista a profundidad, el sondeo a la población beneficiaria y una visita in situ para obtener datos del periodo comprendido entre enero del 2015 y diciembre del 2016, a la luz de los datos recolectados para las bibliotecas públicas e inferencias sobre la ventajas y desventajas competitivas sobre otros cogestores.

La visita de evaluación a las instalaciones fue aplicada al 52% de las bibliotecas públicas que albergan CECIs-MCITT, con un rango de confiabilidad del 99% para una muestra total de 18 establecimientos que fueron seleccionados utilizando procedimientos estadísticos y con representatividad territorial para las 27 bibliotecas públicas que participan en el Programa, como se consigna en la Tabla 1.

**TABLA 1**  
Cantidad de CECIs albergados en bibliotecas públicas.

| REGIÓN           | CECI OPERADOS EN BIBLIOTECAS |
|------------------|------------------------------|
| Brunca           | 0                            |
| Central          | 18                           |
| Chorotega        | 4                            |
| Huetar Norte     | 1                            |
| Huetar Caribe    | 1                            |
| Pacífico Central | 3                            |
| Total            | 27                           |

Fuente: MICITT, 2017.

Las entrevistas a profundidad se aplicaron en todos los casos con el resguardo de la identidad de los informantes, respetando las opiniones de las personas y sustentadas en una declaración de confidencialidad informada para las bibliotecólogas y las autoridades del Sistema Nacional de Bibliotecas.

También fue utilizado un instrumento para verificar las condiciones de su operación, recursos disponibles, flujo de usuarios, cumplimiento de horarios y seguridad estructural. Las evidencias se organizaron en un registro fotográfico de los lugares, tabulados y presentados para su análisis.

La discusión de la problemática de las necesidades latentes y la percepción del servicio para la población usuaria se hace con referencia a un sondeo de opinión a 407 personas que afirmaron haberlos utilizado. El instrumento consistió en un cuestionario auto aplicado en línea con iguales oportunidades de participación para todos los usuarios que permitió recolectar las manifestaciones, aspiraciones, atributos, características, dificultades, ventajas y cambios que los usuarios esperan que se realicen para la mejora.

## 2.1 Proposición

En términos generales se analizan prospectivamente las ventajas y oportunidades en el contexto de la integración de los costarricenses a la cibernética, el cumplimiento de la Agenda 2030 de la Naciones Unidas y el aporte que se puede realizar desde la función social de la bibliotecología. También permite identificar la cosecha de resultados para el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI-MCJ) con relación a otros cogestores, así como la valoración de la gestión estratégica y operativa, además de, proponer acciones para el fortalecimiento de la sostenibilidad de la cogestión con el fin de enfrentar los retos de las Naciones Unidas y la integración de la población costarricense.

## 2.2 Argumentos de la discusión

En términos de sostenibilidad se debe posicionar la preferencia de los usuarios por las bibliotecas. Los productos a la fecha para las comunidades de usuarios de la información pueden alcanzar un mayor valor agregado, con la finalidad de crear centros inteligentes como espacios que inviten a la autogestión de

actividades y que respondan a las necesidades de la organización social de los participantes.

El concepto de la sostenibilidad se debe comprender como la utilización medida e inteligente de los recursos para no comprometer la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras. El término fue originado en el año 1987 en la obra *Un Futuro Común* del Informe Brundtland, que establece sus postulados en el uso racional de los recursos del planeta para el bien común y el desarrollo de toda su población sin exclusiones, como el eje común del trabajo de cada biblioteca pública.

Los CECIs-MCITT ofrecen una oportunidad para la gestión eficiente, efectuar acción social, brindar servicios de información y utilizar los recursos en formar sostenibilidad de las bibliotecas públicas.

En los años 2015-2016 del periodo evaluado, se logró recolectar datos de la instalación de un total de 191 establecimientos, pero operando en forma regular 157 con recursos, equipos de cómputo, personal asignado para su atención, mobiliario, acceso a internet y el pago de servicios públicos (ver Tabla 2).

**TABLA 2**

Cantidad y porcentajes de CECIs operando en el período 2015-2016, según tipo de operador

| REGIÓN                     | ASOCIACIÓN | MUNICIPALIDAD | BIBLIOTECAS | UNIVERSIDAD | OTROS      | TOTAL       | PORCENTAJE |
|----------------------------|------------|---------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|
| Brunca                     | 6          | 0             | 0           | 3           | 3          | 12          | 7.64%      |
| Central                    | 28         | 7             | 18          | 7           | 22         | 82          | 52.25%     |
| Chorotega                  | 10         | 4             | 4           | 3           | 4          | 25          | 15.92%     |
| H u e t a r<br>Norte       | 4          | 1             | 1           | 5           | 4          | 15          | 9.55%      |
| H u e t a r<br>Caribe      | 1          | 1             | 1           | 2           | 0          | 5           | 3.18%      |
| P a c í f i c o<br>Central | 8          | 2             | 3           | 4           | 1          | 18          | 11.46%     |
| Total                      | <b>57</b>  | <b>15</b>     | <b>27</b>   | <b>24</b>   | <b>34</b>  | <b>157</b>  |            |
| Porcentaje                 | <b>36%</b> | <b>10%</b>    | <b>17%</b>  | <b>15%</b>  | <b>22%</b> | <b>100%</b> |            |

Fuente: MICITT, 2017.

Estos operan bajo la figura de cogestores que se ejecutan en forma subordinada al MICITT como el rector de las políticas del área cuya actividad principal es aportar los equipos de cómputo, parte del mobiliario, apoyos técnicos y de administración.

La operación individual de los establecimientos no es parte de la tutela del MICITT, y se realiza por medio de alianzas o acuerdos con una variedad de organizaciones sociales que aportan personal voluntario o por el recargo de funciones para la apertura o cierre de las instalaciones, atención a los usuarios y brindar apoyos a las capacitaciones.

Los establecimientos se encuentran ubicados en todo el territorio nacional con los siguientes porcentajes de participación: asociaciones de desarrollo comunal: 36 %, operadores sin fines de lucro (Otros): 22%, bibliotecas públicas: 17%, universidades (Universidad Estatal a Distancia UNED y Universidad Técnica Nacional UTN): 15% y municipalidades: 10% (ver Tabla 2).

El principal efecto visible y medible es que el 78% de todos los establecimientos están ubicados en lugares de bajo o muy bajo desarrollo, según el Índice de Desarrollo Social del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica MIDEPLAN, (2013), clasificación que pondera las variables que permite focalizar las necesidades de atención para los programas sociales en los territorios.

Aunque geográficamente un grupo importante de establecimientos se ubican en la Gran Área Metropolitana (GAM), también existe una cobertura en las zonas costeras que son los territorios con menos oportunidades de acceso y juegan un papel estratégico para el apoyo a la política estatal para la reducción de la brecha digital, cuya problemática se concentra en variables multidimensionales reseñadas por UNESCO y citado por el Programa de la Sociedad de Información y el Conocimiento PROSIC (2017): como “recursos tecnológicos, la geográfica, la edad, el sexo, la lengua, el empleo, y la integridad física” (p.208).

Para el periodo evaluado 2015-2016 se encontró evidencia de 12.000 personas beneficiadas que hicieron uso de los establecimientos y la oferta de 346 cursos que capacitaron a 4.806 personas en habilidades computacionales en todo el país.

La oferta es impartida o apoyada por el personal voluntario y su principal debilidad es que no existe una programación institucionalizada o articulada con otras instancias para atender la demanda latente de capacitaciones que solicita la población.

La capacitación y el apoyo es valorada como irregular por los cogestores, causado en parte por la rotación del personal voluntario, la falta de adecuado recurso humano de planta, oferta reducida, limitados recursos del MICITT y poca formación en la gestión de los servicios.

Para atender estas limitaciones, en el año 2017 la UNED impartió un curso de formadores con la finalidad de establecer mejoras en la gestión estratégica de los servicios, instruir en su operación, atender la demanda servicios y promoción de la sostenibilidad de los establecimientos.

Se identificó que el programa se ha enfocado en desarrollar las siguientes acciones:

- Reducir la brecha digital, o el distanciamiento entre quienes tienen y quienes no tienen acceso a las TICs.
- Impulsar el uso de las TICs como herramienta para diversificar el conocimiento y la educación.
- Aprovechar racionalmente los recursos informáticos, tecnológicos y humanos asociados con las TICs.
- Incentivar y promover iniciativas que conduzcan a crear verdaderas oportunidades de acceso a las TICs para todos los ciudadanos.
- Promover proyectos y actividades de investigación, capacitación y difusión en materia de TICs.
- Promover el emprendedurismo y la creación de micro y pequeñas

empresas que coadyuven a la empleabilidad de los usuarios.

- Apoyo a las micros y pequeñas empresas para la incorporación de las TICs en su quehacer (UNED, 2017, p. 42).

La infraestructura del SINABI-MCJ facilita amplias condiciones para albergar dichos recursos, identificando como su mayor fortaleza los servicios bibliotecológicos, reflejados en la cantidad de horas de atención a los usuarios, personal altamente calificado, servicios de información especializados y la evaluación de los buenos resultados demostrados en relación a otras categorías de cogestores.

## 2.3 Síntesis y reflexiones finales

Como síntesis, se evidenciaron dos posibles impactos esenciales que mejoran la calidad de vida de las personas que acuden a los CECIs-MICITT.

El primer impacto visible es la interactividad tecnológica, reseña Barberá, Mauri y Onrubia (2008) que es la capacidad de acceder a los recursos de las tecnologías de la información a través de una red de computadoras de uso público en 157 establecimientos en el territorio nacional.

El segundo, es la interacción social que realizan las personas por medio del uso de las tecnologías para su incorporación a la cibernsiedad, ejecutada con actividades orientadas a favorecer la e-participación, e-gestión y el e-gobierno con apoyo de las iniciativas del gobierno digital, datos abiertos del sector público, organizaciones sociales y la ciudadanía.

A continuación, se ofrece una reflexión sobre cuatro aspectos o apartados claves para la prestación de los servicios bibliotecarios como el recurso humano, sostenibilidad de los recursos (financieros, materiales infraestructura, plataforma tecnológica y local), cobertura de la población objetivo y percepción de resultados por la población beneficiaria.

Se contestan cuatro preguntas generadoras que son analizadas por apartados desde los criterios evaluativos de: a) eficacia, como el cumplimiento de las metas de los servicios, b) calidad, basada en la satisfacción del cliente y, c) sostenibilidad, como la generación de recursos a través del tiempo para la continua prestación del servicio.

### 2.3.1 Recurso humano del SINABI-MCJ para operar los CECIs-MICITT

En términos de eficacia, calidad y sostenibilidad para la atención de los establecimientos, se puede afirmar que se cuenta con el personal necesario para la atención de los usuarios, apertura y cierre de las instalaciones. En el 100% de los establecimientos de la muestra se constató que, al menos se asignaron una o dos personas para brindar los servicios de las bibliotecas públicas y el 83% son atendidos por profesionales graduados en bibliotecología.

El servicio es asumido de forma regular por el personal de la biblioteca en la modalidad de autoservicio, es decir, solamente requiere de la colaboración del personal cuando el usuario la solicita. Las actividades de acompañamiento



son la orientación e instrucción en el uso de fuentes de información que se caracteriza por ser una actividad de unos pocos minutos de duración para la evacuación de las dudas del usuario, en relación al manejo de los recursos de información, y no implica el desarrollo de una estructura amplia de contenidos.

La oferta de las capacitaciones es percibida como un recargo laboral por la función extraordinaria que representa la preparación del tema e impartirlo. Estos procesos de formación en el uso de las tecnologías son tarea de mayor complejidad por tener como finalidad la obtención de una competencia superior a la instrucción y por consiguiente difiere en objetivos didácticos, alcances, tiempo, metodología y recursos entre ambas modalidades de aprendizaje.

Sin embargo, el personal de las bibliotecas públicas siempre apoya las capacitaciones, pero, también, estratégicamente ha utilizado en forma efectiva otros recursos humanos para impartirlas como los estudiantes pasantes, prácticas profesionales de carreras universitarias y el voluntariado. Esta compleja situación refuerza la percepción del 83% del personal del SINABI-MCJ que manifiesta no contar con la cantidad de personas necesarias para atender las capacitaciones que solicitan los usuarios de los CECIs-MCITT, según confirma el Informe del sondeo de la población beneficiaria, UNED (2017), el 59.09% de los usuarios que fueron capacitadas desean seguir recibéndolas con una mayor oferta y especialización.

Sin embargo, la gestión de las capacitaciones realizadas en las bibliotecas públicas se identifica como una fortaleza. Además el SINABI-MCJ, se posiciona como el segundo cogestor en brindar más cursos y personas capacitadas entre los años 2015-2016, a pesar de las limitaciones señaladas, pero la oferta que se imparte no abarca integralmente los contenidos del Programa de Alfabetización Mediática e informacional de la UNESCO, la propuesta de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas conocida por sus siglas (IFLA) o “Declaración de la IFLA sobre Bibliotecas y Desarrollo” del año 2013, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el cumplimiento de las metas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

### 2.3.2 Sostenibilidad de recursos (financieros, materiales infraestructura, plataforma tecnológica y local)

La primera reflexión es la condición presupuestaria. La inversión en las bibliotecas es limitada en Costa Rica, pero la acogida de los CECIs-MICITT ha facilitado algunas necesidades de equipamiento importante para brindar a los usuarios servicios de acceso a las TICs.

El análisis de las entrevistas a profundidad, según el Informe del operador de bibliotecas de la UNED (2017), se consideró una amenaza y un riesgo del hipotético abandono de la política de dotación de equipo por parte del MICITT, pues impactaría en la sostenibilidad de los CECIs-MICITT y colateralmente a los servicios que prestan las bibliotecas públicas.

Sobre los materiales de oficina y servicios públicos, éstos son considerados en todos los casos como gastos hundidos en los presupuestos de operación y se surten de los recursos institucionales, no existen fondos específicos

asignados para invertir, que es una práctica que se refleja entre todos los cogestores del Programa CECIs-MICITT.

Sobre la plataforma tecnológica y equipamiento, según el Informe del sondeo de la población beneficiaria de la UNED (2017), los usuarios los perciben de calidad. Solamente el aspecto de velocidad de Internet tuvo un 44% de opiniones desfavorables y representa una debilidad con relación a los otros cogestores (ver Tabla 3).

**TABLA 3**

Porcentaje de satisfacción de las personas beneficiarias de los CECIs-MICITT (Bibliotecas) con respecto al equipamiento

| ÍTEM                                       | SATISFECHO | INDIFERENTE | INSATISFECHO |
|--|------------|-------------|--------------|
| a. Equipo de computo                       | 84%        | 10%         | 6%           |
| b. Mobiliario (sillas y mesas)             | 80%        | 15%         | 5%           |
| c. Velocidad de Internet                   | 56%        | 25%         | 19%          |
| d. Mantenimiento de los equipos de computo | 78%        | 14%         | 8%           |

Fuente: Sondeo a la población beneficiaria de los CECIs-MICITT, 2017.

Sin embargo, los aspectos que son altamente valorados por los usuarios son las condiciones de los establecimientos, sus ubicaciones y horarios. También fue identificada como una fortaleza el diseño de la infraestructura de las bibliotecas públicas, pues fueron pensadas para la prestación de servicios de información. Las modificaciones para la acogida de los establecimientos no resultaron complejas y en la mayoría de los casos solamente se reasignaron espacios de lectura, cubículos de estudio grupales o áreas de uso común.

En términos de sostenibilidad, la percepción de todos los entrevistados es categórica en afirmar que es posible continuar ofreciendo el acceso al servicio, pero debe mantenerse la misma dinámica de operación que la actual. El principal elemento que fortalece su sostenibilidad es la condición estructural como sistema de bibliotecas que reúne en forma efectiva la integración de los insumos, infraestructura, recursos, coordinación y comunicaciones para un acompañamiento a las diferentes poblaciones que acuden hacer uso de los CECIs-MICITT, pero su principal debilidad representa el no lograr potenciar sus alcances y oportunidades.

### 2.3.3. Cobertura de la población objetivo

La población que acude a hacer uso de los servicios de los CECIs-MICITT en las bibliotecas públicas es muy heterogénea, según el Informe del sondeo de la población beneficiaria (UNED, 2017), con datos puntuales de 271 personas que manifestaron ser usuarias de las bibliotecas públicas, se documenta que el 59% eran mujeres y el 41% hombres. El segmento etario que mayor acude corresponde a las edades menores de 35 años y representa el 55.5% del total de personas que brindaron su opinión.

Además, otro segmento importante son los jóvenes de ambos sexos en edades de 19 a los 25 años que representan el 27.7 % del total de encuestados. También se identificó un grupo de población de mujeres con un rango entre los 46 y los 64 años que representó el 12% de los encuestados.

### 2.3.4. Resultados percibidos por la población beneficiaria el SINABI-MCJ

La cosecha de resultados para la población beneficiaria se concreta en obtener facilidades para realizar la interactividad tecnológica, acceder a la TICs y a la interacción social, pero el objetivo superior va más allá del acceso a la tecnología, es la conformación de comunidades para la organización y la promoción social. Solamente se logra identificar la existencia de un grupo de usuarios regulares del servicio y experiencias de comunidades incipientes con poca interacción social entre los participantes.

Los principales productos o servicios que se realizan, según el Informe del sondeo a la población beneficiaria (UNED, 2017), se destaca que el 59,09% hace uso de programas computacionales como Office y el 77,27% hacen uso de internet. Los servicios son percibidos como satisfactorios y permiten la cobertura a la población que llega a los establecimientos.

Se ofertaron para el periodo evaluado 111 cursos, y 1207 personas fueron capacitadas en temáticas computacionales, según las cifras suministrados por el sistema de indicadores institucional MICITT (2017) que esencialmente fueron dirigidos a formar en habilidades ofimáticas, pero geográficamente concentrados en las bibliotecas públicas de la región central y pacífico central. Se evidencia una satisfacción del 81% de los usuarios por los horarios de atención entre lunes a viernes, pero según la población beneficiaria UNED (2017) existe un 7% de los usuarios que expresan el deseo latente de asistir los sábados, un 1% los días domingo a los establecimientos y complementados con la ampliación del horario a la jornada nocturna entre semana.

En relación a la cosecha de resultados, es positiva en la dotación de equipo para 27 bibliotecas públicas. Sin embargo, el soporte técnico por parte del MICITT es valorado como lento, otro tema importante por resolver es la baja velocidad de internet reportada en los años evaluados, que representa problema directo en la calidad del servicio del cual no tiene injerencia el SINABI-MCJ.

Significativamente, los CECIs-MICITT han favorecido la actualización de los productos o servicios del SINABI-MCJ y representan un recurso imprescindible para acceder a las colecciones digitales del patrimonio documental de la Biblioteca Nacional de Costa Rica en el sitio Web <http://www.sinabi.go.cr/> y otras colecciones que se pueden consultar por los catálogos electrónicos u OPAC.

En términos de eficacia se ha logrado cumplir con las metas propuestas por el MICITT y en buena parte son objetivos compartidos entre los dos entes gubernamentales, orientado en acercar a las personas a la sociedad del aprendizaje, información y del conocimiento.

## 3. Conclusión

A manera de conclusión se visualiza que el trabajo a favor de los ODS y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas se debe realizar prospectivamente considerando la sostenibilidad y la cadena de resultados del proceso

evaluativo (insumos, actividades, productos, efectos e impactos) con el fin de maximizar el aporte del SINABI-MCJ.

Se evidencia que actualmente se opera con los insumos compuestos por la infraestructura tecnológica que es suministrada por el MICITT, y el SINABI-MCJ aporta el pago de los servicios básicos, colecciones bibliográficas, materiales de oficina, recurso humano e instalaciones que se abastecen del presupuesto regular de las bibliotecas públicas para su operación.

Las actividades que se brindan en los CECIs-MICITT son: capacitaciones en diferentes áreas, servicios de conectividad para acceso a fuentes de información y atención de las consultas de los usuarios por el personal de las bibliotecas públicas.

En este caso se concluye que las agendas de actividades se deben orientar a establecer planes de trabajo conjunto por periodos quinquenales, pero en consulta directa con cada biblioteca pública, para establecer metas que respondan al contexto social de cada comunidad, basados en los contenidos del Programa de Alfabetización Mediática e informacional de la UNESCO, la "Declaración de la IFLA sobre Bibliotecas y Desarrollo" del año 2013, los ODS, y no solamente centrado en actividades de capacitación ofimática. Es evidente que las bibliotecas pueden aportar en otras áreas como la alfabetización informacional, el acompañamiento a comunidades virtuales, capacitar a las comunidades y a los bibliotecólogos en estrategias de implementación de los ODS.

Los principales productos específicos brindados a la fecha son: personas capacitadas, personas atendidas en el uso de fuentes de información, acceso a la sociedad del aprendizaje, de la información y el conocimiento, acercamiento de los programas y servicios del Estado a la población para la inclusión social y mitigación de la desigualdad de oportunidades para las personas participantes.

Los efectos, conceptualmente se identifican como beneficios que se han producido por acción directa del programa y los percibidos en las bibliotecas públicas son los siguientes:

- Dotación de establecimientos para la interactividad tecnológica de la población usuaria de las bibliotecas pública que facilita el acceso a colecciones digitales científicas, a la información de las instituciones estatales y a la información disponible en internet.
- Programa único y ejemplar a nivel estatal para brindar un servicio igualitario de acceso universal para la reducción de la desigualdad social, económica y en el uso de la tecnología.
- Se brinda un espacio libre, sin mayores restricciones y democrático a toda la población para el acceso a los recursos de información y para ejercer los derechos ciudadanos de e-participación, e-gobierno y e-gestión.
- Espacio físico que anteriormente no estaba establecido, que facilita oportunidades de formación y apoyo a los procesos de aprendizaje en un amplio horario de atención a la población.
- Recurso para la interacción social, tecnológica e incorporación de la población a la ciber sociedad costarricense.
- Cambio en los servicios de la biblioteca pública tradicional para promover comunidades de usuarios a través del uso de tecnologías de la información.

Se concluye que los impactos sociales como objeto de estudio son aquellos que logran evidenciar el cambio en la calidad de vida en las personas, además, son atribuibles a las acciones directas del programa, pero susceptibles de medición después de un periodo largo de tiempo y no menores a cinco años.

A la fecha se concluye que los impactos sociales de los CECIs-MICITT albergados en el SINABI-MCJ no son visibles, pues un impacto es un cambio de la situación inicial, a una nueva condición observable, pero metodológicamente se debe contar con una línea base de información para establecer las diferencias obtenidas; por el momento, solamente se puede reunir la cosecha de resultados de las actividades realizadas, pero no evidencian los impactos en la calidad de vida de las personas.

También se concluye que, para visualizar otras metas de impacto se debe establecer una línea base sobre las condiciones de vida de las personas participantes, y reflexionar desde el mismo objeto epistémico que es: ¿cuál es el impacto que se espera del Programa CECIs-MICITT?

Las metas por lograr se enfocan en trascender las incipientes comunidades o grupos de usuarios y lograr aprovechar la oportunidad que ofrecen los ODS para darles un nuevo sentido o metas de impacto para estos grupos, por ejemplo, impactar en la cantidad de personas que logran integrarse a la cibernación a través de la interactividad tecnológica y la interacción social con las TICs por cada comunidad de las bibliotecas públicas.

Un segundo cuestionamiento es ¿para qué formar comunidades inteligentes? El término hace referencia a un grupo de individuos organizados y orientados a una meta común, por lo tanto, se genera una intencionalidad de acciones e interaccionismo simbólico sobre los sujetos beneficiarios por un fin común que se logra a través de los establecimientos o bibliotecas públicas.

Se concluye que las comunidades inteligentes trascienden el concepto de usuario de la información que se asocia a la bibliotecología, es un término acuñado por la sociedad de la información y conocimiento que hace uso intensivo de la tecnología, información y la participación social en función de un objetivo común.

Es una meta de impacto que se relaciona a la nueva organización denominada cibernación, pues se asume que son comunidades que utilizan mayoritariamente la virtualidad para su organización, coordinación de acciones, y son las características que se deben fomentar desde los CECIs-MICITT, que se sustentan en la reflexión de Jovellanos (2006) para quien la virtualidad es producto del impacto en el uso de las tecnologías de la información en la vida de las personas, en los aspectos económicos, sociales y culturales; pero es factible medir por un indicador que pondere la cantidad de acciones virtuales que realizan los individuos en las Bibliotecas Públicas.

Adicionalmente se requiere establecer una meta e indicadores por parte del SINABI-MCJ que orienten estratégicamente los objetivos a desarrollar en estas comunidades, su animación y acompañamiento, con contenidos que le permitan reforzar su identidad como comunidad para lograr un impacto social de desarrollo de los ODS.

El SINABI-MCJ, como organización enfocada en prestar servicios a la sociedad costarricense, debe establecer metas estratégicas con base en la propuesta

de la “Declaración de la IFLA sobre Bibliotecas y Desarrollo” que sustenta los siguientes postulados también relacionados a los ODS, para los cuales se deben establecer indicadores cuantificables por cada biblioteca:

1. Las bibliotecas proporcionan oportunidades para todos.
2. Las bibliotecas fortalecen a las personas para su desarrollo propio.
3. Las bibliotecas proporcionan acceso al conocimiento mundial.
4. Los bibliotecarios ofrecen asesoramiento experto.
5. Las bibliotecas forman parte de una sociedad con distintos participantes.
6. Las bibliotecas deben ser reconocidas en el marco de las políticas de desarrollo.

Se deben agregar acciones para atender personas en condición de exclusión social que no tienen acceso a las TICs, que incluye los factores multidimensionales de la brecha digital, que en Costa Rica se manifiestan con rostro de mujer, según el PROSIC (2018) se debe impulsar fuertemente su participación para la disminución de las brechas sociales.

También es necesario impulsar proyectos para las comunidades de usuarios que permitan el desarrollo social, económico y cultural. Una estrategia es el trabajo colaborativo entre otros cogestores del Programa CECIs-MICITT, como un indicador cualitativo para las bibliotecas públicas para ponderar su posicionamiento en la promoción de las políticas nacionales de desarrollo o los ODS.

Además, se concluye que las formas de prestación de servicios de información han variado con el tiempo, pero la razón social de brindar información a nuestra población de usuarios se mantiene y son reforzados con las metas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas que confieren nuevos temas que se deben integrar a los servicios de las bibliotecas que son importantes para la conservación del medio ambiente y la equidad social.

La bibliotecología como ciencia de la información se convierte en un insumo importante para el desarrollo de iniciativas en apoyo o contraparte para las iniciativas de los ODS en cada territorio del país, pero contextualizando en el uso de las TICs como un derecho desde la prestación de los servicios universales para la incorporación a la cibernación y particularmente para la protección del ecosistema social que integra a la sociedad, la tecnología y el medio ambiente.

Hoy los retos son mayores, por la amenaza del cambio climático, señala Rueda (2018) que, en el inminente escenario de la variación de dos grados centígrados de la temperatura del planeta, el único camino a seguir es una encrucijada con solo una oportunidad, que es actuar solamente en una dirección y que debe ser la correcta.

Este es el momento de afrontar el reto con renovada prospección de la razón social del bibliotecólogo que debe organizar, comprometer y apoyar a las personas para generar impactos sostenibles y eficaces para toda la población desde un ámbito local pero de impacto global, para alcanzar los ODS y el cumplimiento de la Agenda 2030 para el desarrollo.



## 4. Referencias

Barberá, E., Mauri, T. y Onrubia, J. (2008). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC: pautas e instrumentos de análisis*. Barcelona, España: GRAO.

Decreto ejecutivo, N° 33629. (2007). Recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=59570&nValor3=103056&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=59570&nValor3=103056&strTipM=TC)

Jovellanes, L. (2006). *Cibersociedad: Los retos sociales ante el nuevo mundo digital*. Ciudad de México, México.: Mc Graw-Hill.

*Ley General de Telecomunicaciones, N.º 8642. (2008)*. Recuperado de [https://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/ley\\_general\\_de\\_telecomunicaciones.pdf](https://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/ley_general_de_telecomunicaciones.pdf)

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2017). *Centros Comunitarios Inteligentes: Perfil Oficial CECl*. San José, C.R.: MICITT.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2017). *Especificaciones Técnicas: Contratación de un equipo para realizar la evaluación del Proyecto Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)*. San José, C.R.: MICITT.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). *Teoría de la Intervención*. San José, C. R.: MIDEPLAN.

Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2017) *El informe del Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento*. San Pedro, C.R. PROSIC-UCR.

Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2018) *El informe: 2018*. San Pedro, C. R.: PROSIC-UCR.

Rueda, M. (2018). *Desarrollo sostenible: Hacia el cumplimiento de la Agenda 2030 de la organización de las Naciones Unidas el caso de Costa Rica*. San José, C. R.: UNED.

Stokmann R. (2011). *Manual de Evaluación. Una guía práctica de procedimientos*. San José, C. R.: Editorial UCR.

Universidad Estatal a Distancia. (2017). *Informe final de evaluación Proyecto CECl*. San José, C. R.: FUNDEPREDI-UNED. Recuperado de <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/IOCFtbAZRNi3QPTCXV1FHw>

Universidad Estatal a Distancia. (2017). *Informe del operador Bibliotecas*. San José, C. R.: FUNDEPREDI-UNED.

Universidad Estatal a Distancia. (2017). *Informe del Sondeo a la Población Beneficiaria de los CECIs-MICITT*. San José, C. R.: FUNDEPREDI-UNED.



# e-Ciencias de la Información



**2011-2013**

Creación de e-Ciencias de la Información como una nueva alternativa, que responde a un contexto marcado por una mayor apertura, flexibilidad y rigurosidad en la publicación científica.



**2014-2016**

Ingresa a bases de datos de prestigio y calidad como Scielo, DOAJ, Redalyc y otros. Amplía sus horizontes usando como gestor editorial el software OJS y publica en PDF, HTML y EPUB.



**HOY**

Se encuentra en el cuartil A del UCRIndex y en el Catálogo Latindex con una calificación perfecta, e ingresa al Emerging Source Citation Index de Thomson Reuters.

**Revista e-Ciencias de la Información**

¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?  
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección  
[revista.ebci@ucr.ac.cr](mailto:revista.ebci@ucr.ac.cr)