



Chile Rompe el Aislamiento: Hacia la Generación de Contenidos Locales

Pacheco Castillo, Pilar

Introducción

El Proyecto BiblioRedes es una iniciativa coordinada por la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y nació de una importante donación otorgada al Gobierno de Chile por la Fundación Bill & Melinda Gates de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 2001. BiblioRedes, gracias a este importante aporte como también el del Gobierno de Chile y los Municipios del país, ha logrado informatizar a 368 bibliotecas públicas a lo largo de todo Chile e implementar 17 laboratorios regionales de capacitación. Esto ha significado dotar a las bibliotecas públicas de equipamiento tecnológico y conexión a Internet, incluso en los lugares más aislados de Chile a modo de brindar acceso a Internet y capacitación en TICs para la comunidad de manera gratuita.

Este innovador proyecto es uno de los proyectos tecnológicos y sociales más importantes que se ha implementado en las bibliotecas públicas chilenas, sobretodo si consideramos la extensión territorial y la geografía de Chile. Nuestras bibliotecas están ubicadas en los lugares más increíbles, como por ejemplo, en lugares donde sólo existe un teléfono público para que la comunidad completa pueda comunicarse. También tenemos bibliotecas que están en lugares que son accesibles sólo por trasbordador, o bibliotecas que están en pueblos en el Altiplano donde las comunidades reciben el periódico, con suerte, una vez a la semana. Por lo tanto, el impacto de tener una biblioteca con computadores conectados a Internet ha sido mucho más grande de lo que habíamos anticipado.

Las bibliotecas públicas del país, desde Visviri en el norte a Puerto Williams en el sur, más los laboratorios regionales de capacitación y los laboratorios móviles, dotados con computadores portátiles que son parte del proyecto BiblioRedes, juegan un rol crucial en la lucha por disminuir la



brecha digital que existe en Chile. A través del programa de capacitación comunitaria en TICs, las bibliotecas públicas han capacitado a más de 125.000 chilenos y chilenas en Alfabetización Digital, se han posicionado como modernos centros de información en sus comunidades y se han convertido en uno de los líderes en la Campaña Nacional de Alfabetización Digital del Gobierno de Chile.

El Proyecto BiblioRedes tiene como meta “construir participativamente desde las bibliotecas públicas canales de intercambio socio-cultural, a través de la formación de redes virtuales” y para esto se ha trazado los siguientes objetivos:

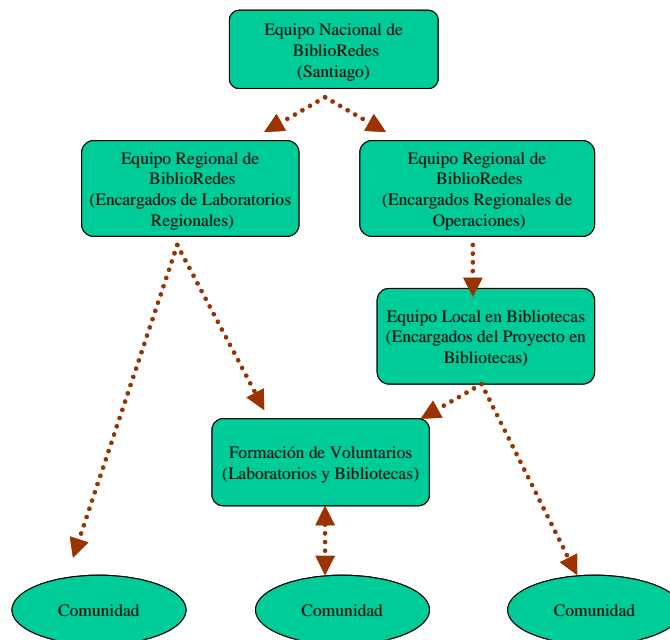
1. *Aumentar el consumo cultural, a través de la Red virtual de bibliotecas públicas, principalmente en los segmentos económicamente activos con dificultades de acceso.*
2. *Generar los medios necesarios para que las comunidades locales construyan, administren y utilicen contenidos, productos y servicios digitales, que promuevan su presencia global en las redes virtuales*
3. *Asegurar el acceso y uso gratuito de contenidos, productos y servicios de Internet y otros recursos digitales a las comunidades asociadas a la red de bibliotecas públicas.*
4. *Instalar habilidades y competencias en el uso de las TICs que faciliten el intercambio socio-cultural entre las comunidades asociadas a la red de bibliotecas públicas, especialmente los grupos sin acceso.*
5. *Garantizar la Sustentabilidad económica y social del proyecto en el mediano y largo plazo.*

Gracias a este plan de trabajo, el Proyecto BiblioRedes, instalado como un nuevo servicio de las bibliotecas públicas, se ha convertido en un factor importante para atraer a más y nuevos usuarios a las bibliotecas públicas. BiblioRedes ha sido una experiencia exitosa en términos de la capacitación entregada al personal de las bibliotecas, los resultados obtenidos en los estudios de impacto, pero sobre todo en la generación de contenidos locales por parte de la comunidad. Es decir, aquellas

personas que han comenzado a incursionar en la computación y el mundo de Internet, ahora están generando información, rescatando y mostrando su cultura e identidad local a través de sus sitios web. Los desafíos que hemos enfrentado son muchos, pero los logros son aún mayores.

Capacitación Continua al Personal de Bibliotecas Públicas

Si bien, BiblioRedes es actualmente uno de las iniciativas líderes en Alfabetización Digital, esto no podría haberse logrado sin la preparación adecuada y el arduo trabajo de las personas que trabajan en las bibliotecas públicas. Desde los comienzos de BiblioRedes en el 2001, se ha llevado un largo y completo proceso de formación de capacitadores con el personal de las bibliotecas públicas, quienes son los responsables finales de capacitar a la comunidad y formar a sus propios voluntarios.



Durante el segundo semestre del 2001, el equipo central de BiblioRedes vivió su propio proceso de formación, con la participación de una parte del equipo en un programa de capacitación realizado



en Seattle, Estados Unidos, en dependencias de la Fundación Bill & Melinda Gates, y la otra con el equipo completo en Chile, adaptando la metodología aprendida y los materiales a nuestra cultura y nuestras necesidades. Además desde el segundo semestre del 2002 a diciembre de 2004, se han ejecutado 5 ciclos de capacitación para los Encargados del Proyecto BiblioRedes en las Bibliotecas. Estos ciclos están compuestos por una capacitación de una semana de duración en el Laboratorio Regional de Capacitación y, luego, una capacitación en terreno; es decir, un capacitador del equipo central visita la biblioteca por dos días y capacita al personal de la biblioteca. Por lo tanto, cada encargado de biblioteca ha recibido más de 250 horas de capacitación en distintos contenidos que han ido evolucionando según las necesidades del proyecto, de los mismos encargados de las bibliotecas y de la comunidad.

Si bien la mayor parte de la capacitación se realiza en modalidad presencial, desde un comienzo hemos promovido y experimentado con metodologías e-learning. Por ejemplo, desde el primer ciclo de capacitación, cuando nuestros Encargados del Proyecto en Bibliotecas comenzaban a familiarizarse con la computación, les enseñamos a crear, administrar y trabajar con una cuenta de correo electrónico. Además, se les enseñó a utilizar un sistema de mensajería instantánea para que se pudiesen comunicar entre ellos y con su capacitador. Este sistema de comunicación que en un principio fue casi un novedoso juguete, se ha transformado en una poderosa herramienta de trabajo, especialmente para las personas que trabajan en bibliotecas de lugares aislados. El constante apoyo administrativo, pedagógico y técnico relacionado con el proyecto BiblioRedes también lo realizamos a través de la publicación de material por medio de un FTP y en el portal www.biblioredes.cl. Gracias a la incorporación de la tecnología en el proceso de capacitación del personal de las bibliotecas, nuestra red de bibliotecas no es tan solo geográfica sino que también es una comunidad virtual.

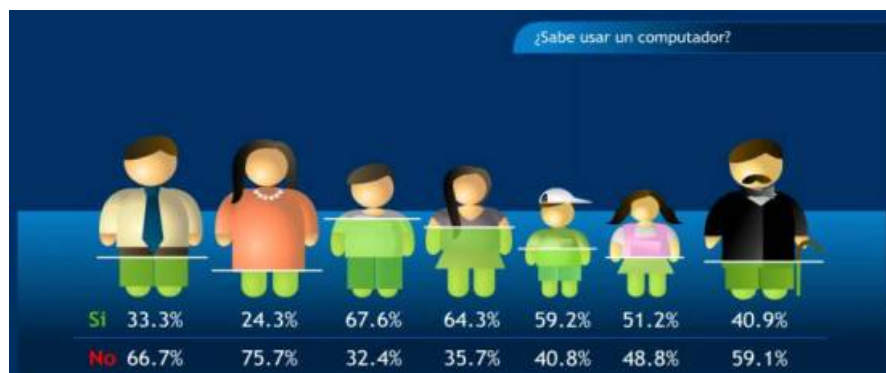
Evaluación de Impacto

Antes de la instalación de los equipos en las bibliotecas, BiblioRedes licitó una evaluación de impacto. En el 2002, se realizó el Estudio de Base Cero¹ con el propósito de describir la situación respecto del acceso a las nuevas tecnologías, niveles de conocimiento y manejos de programas tanto del personal de las bibliotecas públicas como de las comunidades donde éstas están insertas. Este estudio arrojó cifras dramáticas que dan cuenta específica de la brecha digital en nuestro país y que nos ayudaron a definir el público objetivo a quienes orientamos nuestros.

De 3000 hogares encuestados en la muestra durante el estudio de Base Cero, **solo en el 32.6%** de las viviendas existe un computador y de éstos, **el 74% no tiene acceso a Internet en su casa.**

A nivel de miembros de la familia, obtenemos los siguientes perfiles:

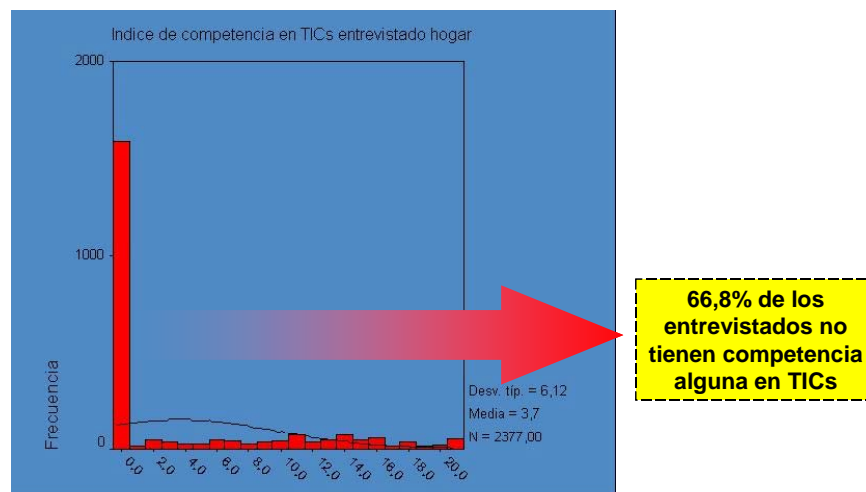
- Dentro del grupo familiar el 67,6% de los hijos mayores sabe usar los computadores.
- El **75,7%** de las madres **no** maneja el computador.
- El **66,7%** de los padres **no** sabe utilizar el computador.



Estos resultados constatan el hecho de que los jóvenes tienen mayores conocimientos que los adultos y que además, la madre es la persona que tiene los menores índices de conocimiento y uso de las TICs.

¹ Informe Base Cero. CIDE / Universidad Alberto Hurtado, disponible en www.biblioredes.cl

Al medir los niveles de competencia en el uso del computador e Internet, las cifras demuestran que éstos son mínimos en la población chilena representada en la muestra del estudio. Con las respuestas de los entrevistados se construyó un índice, en el cual 0 equivale a ninguna competencia y 21.4 a la máxima y el análisis arrojó que un **66.8% no tenía competencia alguna en TICs** al momento de la entrevista.



En base a los resultados del Estudio de Base Cero de la Evaluación de Impacto Social del proyecto y dado a que otras iniciativas y programas (públicas y privadas) atienden las necesidades de capacitación de otros segmentos de la población, se definió concentrar los esfuerzos en la población adulta, económicamente activa, preferentemente mujeres, con poco o sin acceso a las tecnologías de la información y comunicación. En un esfuerzo por combatir la brecha digital y beneficiar a las personas socialmente excluidas, algunas bibliotecas, incluso, han llevado la tecnología a personas que están privadas de libertad en cárceles, utilizando computadores portátiles.

El programa de capacitación que comenzó con la Alfabetización Digital ha sido todo un éxito ya que según los estudios realizados hay una gran necesidad de capacitación a nivel nacional. Sin embargo a medida que las personas han ido adquiriendo mayores conocimientos, sus necesidades también han ido cambiando. Debido a esto, se implementó un segundo piso de capacitación en el

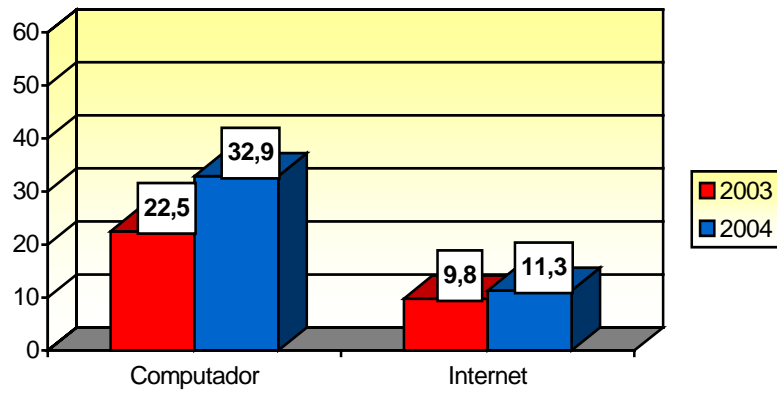


que se profundiza en algunas aplicaciones útiles en el mercado laboral, como por ejemplo procesador de texto y planillas de cálculo.

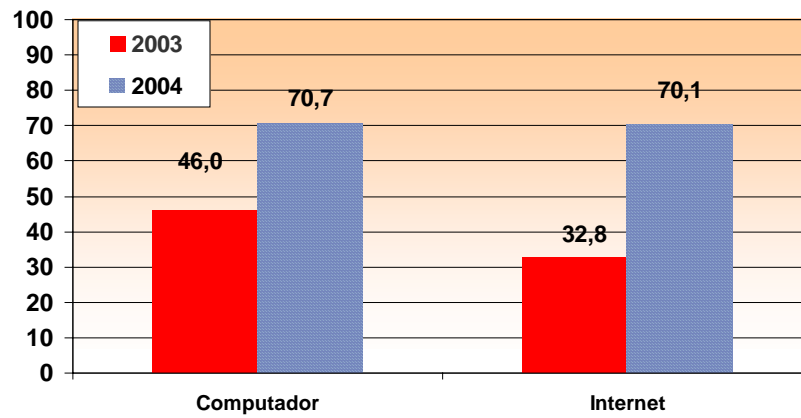
BiblioRedes ha instaurado, además, ciertos estándares de calidad en el programa de capacitación para asegurarnos que las comunidades reciban un buen servicio. Toda capacitación del programa BiblioRedes está orientada a la comunidad en general y a organizaciones sociales a nivel nacional, regional y local. Se debe aplicar una Encuesta de Necesidades de Capacitación previa a la formación de grupos. Los contenidos de los cursos se deben contextualizar, según los intereses y necesidades del grupo, por lo que es importante que el capacitador facilite el proceso de aprendizaje y oriente al usuario al auto aprendizaje. Finalmente, se realiza una encuesta de satisfacción en línea posterior al curso, la que nos orienta respecto de si estamos respondiendo a las necesidades de capacitación de los usuarios. A fines del 2004, los resultados que se recogieron de estas evaluaciones que nos indican que estamos haciendo un buen trabajo, ya que el 97,8% de las personas capacitadas contestaron que están "Satisfechas" o "Muy Satisfechas" con el curso realizado.

Además, en mayo de 2004 se realizó un estudio en 105 bibliotecas públicas correspondiente a la Fase Intermedia de la Evaluación de Impacto. Este estudio da cuenta de la percepción de los usuarios y el personal de las bibliotecas sobre el Impacto de BiblioRedes en las bibliotecas públicas chilenas. La información se obtuvo desde una muestra probabilística de 105 bibliotecas distribuidas en las trece regiones del país. En este estudio, el total de usuarios entrevistados fue de 4.127 y 103 Encargados del Proyecto en la Biblioteca. Los resultados y comparaciones graficadas a continuación nos indican el impacto de BiblioRedes.

Acceso a computador e Internet en el hogar usuarios 2003-2004

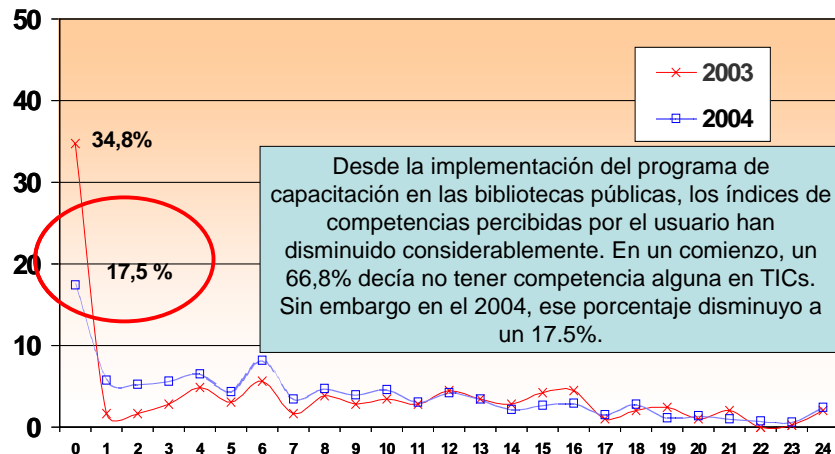


Uso de computador e Internet en la BP usuarios 2003-2004



Competencia en TIC's en los usuarios de las Bibliotecas Públicas.

* Índice de 0 a 24, donde 0 es ninguna competencia



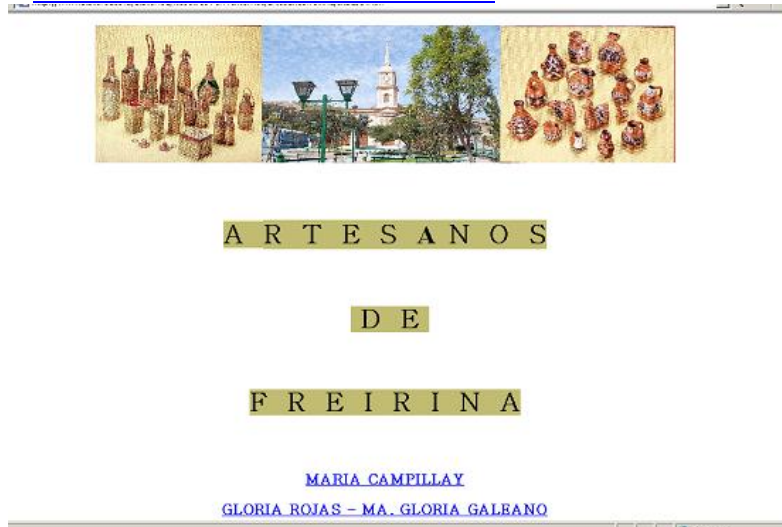
Si bien aún quedan muchas personas por capacitar tanto en Alfabetización Digital como en otras aplicaciones, aún nos queda abordar otra de nuestros objetivos estratégicos. Debido a eso, desde el segundo semestre del 2004, BiblioRedes y las bibliotecas públicas han asumido un desafío aún mayor: la generación de contenidos locales de nuestras comunidades.

Generación de Contenidos Locales

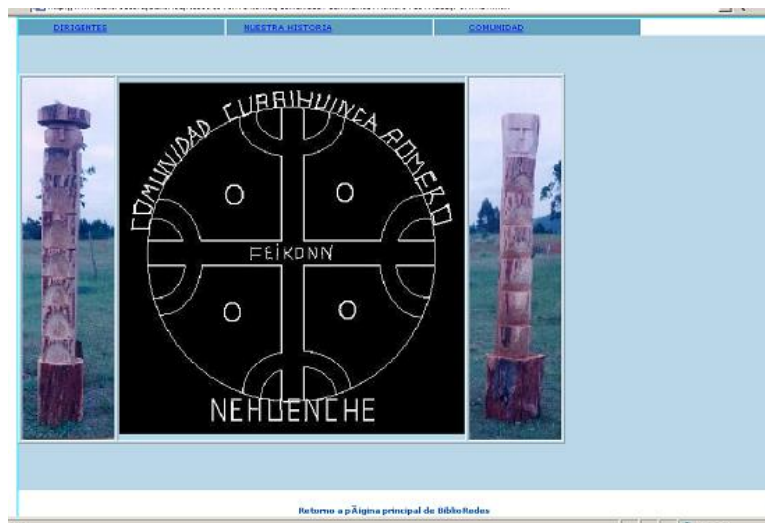
El portal de BiblioRedes (www.biblioredes.cl) tiene a disposición de sus usuarios registrados una serie de herramientas para la creación de sitios web y ofrece espacio gratuito en sus servidores. Una vez más, respondiendo a la creciente demanda y necesidades de la población, los capacitadores en las bibliotecas y laboratorios de BiblioRedes comenzaron a trabajar con organizaciones sociales, artesanos, pequeños empresarios, poetas, músicos, sindicatos de trabajadores y cualquier persona que desee rescatar sus raíces, dar a conocer su identidad local o mostrar su cultura por medio de Internet. Para esto se capacitó al personal de las bibliotecas en las herramientas de publicación y el proceso de un proyecto web de manera que pudiesen replicar la capacitación con sus usuarios y orientarlos en creación de su sitio web.

A fines del 2004, ya contábamos con alrededor de 1000 sitios de contenido local publicados desde nuestro portal desde distintos lugares del país, de los cuales rescatamos sólo algunos ejemplos:

www.biblioredes.cl/artesanosfreirina.cl



www.biblioredes.cl/nehuenche.cl



www.biblioredes.cl/ciberapicola.cl





Conclusión

El Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo se ha transformado más que en un proyecto tecnológico, en un proyecto social, expresado día a día en las miles de experiencias y anécdotas que se viven en nuestras bibliotecas. BiblioRedes no sólo ha logrado unir Chile, sino que unir a la gente de Chile con el mundo, logrando subir la autoestima de hombres y mujeres que cada vez que se capacitan o acceden a Internet, descubren cómo un nuevo mundo, el mundo de las tecnologías, les puede cambiar la vida.

