



Universidad de Salamanca

V Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación



«Sociedad de la Información e Información para la Sociedad»

Salamanca, 4 y 5 de noviembre de 2004

BiblioRedes: Abre tu Mundo, su modelo de alfabetización digital

María Luisa de la Maza¹ y Enzo Abbagliati²

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile

Introducción

70.000 personas alfabetizadas digitalmente. Ese fue el desafío de BiblioRedes: Abre tu Mundo durante el año 2003. BiblioRedes, proyecto desarrollado por la *Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile (DIBAM)* y auspiciado por la *Bill & Melinda Gates Foundation*, buscaba convertir a las bibliotecas públicas del país en referentes y actores principales del combate a la brecha digital. Un desafío que se basaba en más de una década de transformaciones en las bibliotecas y que permitían garantizar su rol estratégico en facilitar el acceso comunitario a las tecnologías de información y la capacitación en el uso de las mismas a los grupos sociales que sufren distintos tipos de marginalidad (social, cultural, económica o geográfica).

Meses antes, en noviembre de 2002, Ricardo Lagos, Presidente de la República de Chile, había inaugurado BiblioRedes: 368 bibliotecas públicas conectadas a Internet, utilizando banda ancha y diversas tecnologías, desde fibra óptica hasta conexiones satelitales (Vsat); más de 1.750 computadores y software de última generación distribuidos a lo largo del país, desde el pequeño pueblo de Visviri, en el norte de Chile y frontera con Bolivia, hasta Puerto Williams, una aldea ubicada a orillas del Canal de Beagle, al sur de Tierra del Fuego, e incluyendo en esta red a Isla de Pascua y la Isla Robinson Crusoe. Además, se equiparon y pusieron en operación 17 modernos laboratorios regionales de computación, dotados con 11 computadores, data show, sistema de audio; y 4 laboratorios móviles de capacitación, con computadores portátiles (notebooks) y tecnología inalámbrica (WI-FI) para conectarse a Internet.

Sin duda, la mayor inversión realizada en la historia de las bibliotecas públicas de Chile, contando con el firme apoyo del Gobierno de Chile y las Municipalidades, teniendo BiblioRedes presencia en más del 80% de las comunas del país³.

¹ Coordinadora Nacional BiblioRedes, mlmaza@sbp.cl, www.biblioredes.cl

² Coordinador de Operaciones BiblioRedes, eabbagli@sbp.cl, www.biblioredes.cl

³ Más del 95% de las bibliotecas públicas de Chile dependen de las Municipalidades, los gobiernos locales. La DIBAM mantiene con ellos un contrato en virtud del cual entrega asesoría técnica y desarrolla proyectos como, por ejemplo BiblioRedes. La infraestructura, el personal y el presupuesto operativo de la biblioteca es proporcionado por la Municipalidad. El resto dependen administrativamente de la DIBAM o de otras instituciones.

Objetivo fundamental de BiblioRedes es generar impacto social local a través del acceso y conocimiento de las herramientas propias de las tecnologías de información. Por ello, para el primer año completo de funcionamiento, se trazó como objetivo desarrollar un planificado y sostenido esfuerzo por alfabetizar digitalmente a las comunidades atendidas por las bibliotecas públicas. Un desafío que debía asumir varias dimensiones, tanto externas al proyecto y las bibliotecas, como internas de las bibliotecas.

1. Dimensiones del Entorno Externo: la brecha digital en Chile

En la era de la información, las desigualdades sociales, culturales y económicas, propias de toda época de la historia de la humanidad, tienen – junto a sus más tradicionales expresiones, como problemas en el acceso a salud, vivienda y educación- una nueva manera de manifestarse: a través de la denominada brecha digital, la cual significa que algunas naciones y algunos grupos sociales tienen acceso a la información en los nuevos medios digitales y otros no. Y si consideramos que el uso de la tecnología y la información se está convirtiendo en forma creciente en el factor clave para generar valor económico, esa brecha es más preocupante aún.

La brecha digital en Chile se puede evidenciar en la encuesta de 2002 del Consejo Nacional de Televisión. En ella se revela que el 88% de los hogares de los estratos socio-económicos altos o medio altos, posee computador, y el 70% de estos hogares tienen acceso a Internet. Sin embargo, al analizar los estratos socio-económicos medios bajos y bajos, el porcentaje de hogares que cuenta con computador disminuye, respectivamente, al 34% y al 10%. Y más todavía, el acceso a Internet, que desciende a 16% y 4% respectivamente.

Datos como estos entregan una visión desalentadora del estado actual del acceso a las nuevas tecnologías en los hogares chilenos, pero al mismo tiempo, imponen un enorme desafío país: el imprescindible desarrollo en esa área

Es por ello que el 13 de mayo de 2003, el Gobierno de Chile lanzó la Campaña de Alfabetización Digital, la cual tiene como objetivo capacitar en el período 2003-2005 el año a 500.000 personas en el uso básico de las tecnologías de información y comunicación.

La Campaña de Alfabetización Digital, dirigida por el Ministro de Educación Sergio Bitar y con el apoyo del Ministro del Trabajo Ricardo Solari y el Subsecretario de Economía Álvaro Díaz (nombrado el 19 de marzo de 2003 como Coordinador Nacional de Tecnologías de la Información), se fundamenta principalmente en disminuir la brecha digital existente en nuestro país, en donde un 70% de los chilenos no sabe utilizar un computador.

Esta Campaña, agrupa a distintas instituciones Públicas y Privadas, que trabajan en las temáticas de uso de las TIC's y de alfabetización digital, entre las cuales se encuentran:

- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)

- Proyecto ENLACES⁴
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
- Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)

El Proyecto BiblioRedes se incorpora a esta campaña, posicionando a la DIBAM dentro de las instituciones públicas que la conforman, como un nuevo actor, ya que nunca antes había participado en iniciativas tecnológicas. A su vez, BiblioRedes convierte a las bibliotecas públicas en el segundo actor en cantidad de personas que serán alfabetizadas, 150.000 en el trienio 2003-2005.

2. Dimensiones internas: la adaptación de las bibliotecas públicas

La posibilidad de ofrecer capacitación básica a la comunidad en computación a través de las bibliotecas públicas, llevó a la DIBAM a enfrentar directamente dos dificultades principales: la baja presencia de tecnología en las bibliotecas antes de BiblioRedes; y, relacionado con el punto anterior, el bajo nivel promedio de conocimiento tecnológico de parte del personal de las bibliotecas.

Antes de instalarse la plataforma de computación y conectividad de BiblioRedes, la presencia de tecnología en las bibliotecas era muy baja, más aún el número de bibliotecas que ofrecían acceso comunitario a las tecnologías. Sólo el 49% de las bibliotecas tenían computadores, en general una plataforma con un nivel avanzado de obsolescencia y adquirida a través de proyectos parciales. Apenas el 10,7% tenían entre sus servicios para la comunidad el acceso a computadores. Respecto a conectividad a Internet, un reducido 11,6% disponía de acceso a Internet, en casi todos los casos accesos conmutados, y solamente el 7,1% daban a sus usuarios acceso a Internet. En general, eran unidades alejadas de las dinámicas y modelos organizacionales propios de servicios públicos informatizados.

Esta ausencia de tecnología (tanto para las tareas administrativas como un servicio disponible para los usuarios) tenía su correlato en el personal de las bibliotecas, escasamente preparado para asumir las exigencias de la era de la información y una propuesta moderna de servicios bibliotecarios con alto nivel de tecnología. Si bien las estadísticas en este ámbito no son ajustadas, a grandes rasgos cabe señalar que de los cerca de 900 funcionarios que se desempeñaban en las bibliotecas públicas en 2001, sólo un 30% habían recibido formación universitaria (pocos bibliotecólogos, la mayor parte profesores de educación básica y media) y casi un 50% nunca habían tenido la oportunidad de utilizar un computador y/o conectarse a Internet (fuera en el trabajo o en sus hogares).

Dadas estas condiciones, implementar un proyecto social con un marcado carácter tecnológico como BiblioRedes requería de un profunda revisión de las formas de trabajo de las bibliotecas, así como un intenso proceso de formación de su personal, incluyendo no sólo el desarrollo de habilidades computacionales, sino destrezas pedagógicas, liderazgo y promoción de su autoestima, a partir de un auto reconocimiento como actores del cambio y desarrollo social local.

⁴ Instalación de Computadores en escuelas y liceos públicos de todo Chile dependientes del Ministerio de Educación.

Sin embargo, para superar estos obstáculos internos, BiblioRedes contaba a su favor con un conjunto de transformaciones ocurridas desde mediados de la década de 1990 en las bibliotecas públicas de Chile. Tres fueron las transformaciones principales: la *redefinición de la filosofía de atención*, instaurándose masivamente los conceptos de estantería abierta y bibliotecas sin paredes (con un explosivo desarrollo de los servicios móviles); la *implementación de un modelo de gestión participativa*, que generó una creciente integración comunitaria en la definición de los objetivos y desarrollo de las bibliotecas; y el paulatino *giro de las bibliotecas hacia un concepto más amplio como polos de actividad cultural local*.

Estas transformaciones, sin vinculación directa con la alfabetización digital, generaron, una cierta tendencia a la innovación, la cual ha favorecido la puesta de funcionamiento de BiblioRedes y el despliegue de sus principales objetivos, entre ellos la alfabetización digital.

3. El Modelo de Alfabetización Digital de BiblioRedes

Desde finales del año 2002, las bibliotecas públicas que forman parte de BiblioRedes ofrecen dos servicios a la comunidad en forma principal: acceso a computadores conectados a Internet y capacitación básica en el uso de esos mismos recursos. Ambos servicios son gratuitos y es obligatorio para todas las bibliotecas ofrecerlos, pudiendo adaptarse a las condiciones particulares de funcionamiento de cada biblioteca, principalmente respecto a los horarios en que se entregan.

A objeto de orientar y facilitar a las bibliotecas públicas el trabajo en el ámbito de la alfabetización digital, BiblioRedes desarrolló un modelo de capacitación, en cuyo diseño se tuvo presente la experiencia de la *Bill & Melinda Gates Foundation* en este ámbito, así como otras experiencias chilenas o internacionales.

a. Objetivo

A través de las bibliotecas públicas, BiblioRedes busca desarrollar en las comunidades atendidas un conjunto de destrezas básicas en el uso de computación e Internet, que les permitan usar sin dificultad los elementos imprescindibles de hardware (mouse, teclado), trabajar en el ambiente de sistemas operativos más comunes, usar un procesador de texto, realizar navegaciones y búsquedas simples de información e Internet, y crear y administrar una cuenta de correo web (Yahoo, Hotmail, etc.).

Con este conjunto de destrezas, se busca promover en los usuarios de las bibliotecas una mayor capacidad de comunicación; mejor y más expedito acceso a los recursos de información; y entregar herramientas a la comunidad que les permitan un mejoramiento en su calidad de vida.

b. Contenidos de Capacitación

Los contenidos mínimos incorporados por BiblioRedes en su definición de alfabetización digital, se estructuran sobre en un módulo de 14 horas cronológicas (18 horas pedagógicas). Los contenidos se presentan ordenados lógicamente, a objeto de facilitar el aprendizaje a usuarios que no han tenido ninguna interacción previa con un computador e Internet.

Los 14 contenidos son los siguientes:

| Contenidos | Objetivos Específicos |
|--|--|
| 1. Conociendo el computador 60 minutos | Los usuarios serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar visualmente y nombrar los componentes del hardware de un computador. • Encender y apagar el monitor, la caja del computador y la impresora. • Identificar, nombrar y reconocer la función de los componentes periféricos más comunes: mouse, parlantes, audífonos, impresora. • Identificar dispositivos de entrada y salida. |
| 2. El mouse 60 minutos | Los usuarios serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar partes del mouse: botones, rueda, sensor o bola desplazadora. • Identificar distintas funciones del mouse (por ejemplo, abrir/cerrar programas, apagar el computador, ajustar el volumen del computador). • Diferenciar entre los modos de hacer clic con el mouse (un clic, doble clic). • Diferenciar entre funciones del botón izquierdo y derecho. • Arrastrar íconos en la pantalla de Escritorio. |
| 3. Sistema Operativo: Windows XP 60 minutos | Los usuarios serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el concepto de Escritorio • Reconocer el concepto "Sistema Operativo". • Identificar y diferenciar conceptos como iconos, ventanas, carpetas y accesos directos. • Abrir y cerrar programas, carpetas, ventanas utilizando el mouse. • Crear una carpeta personal en Mis Documentos |
| 4. El teclado 60 minutos | Los usuarios serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las distintas partes de un teclado. • Usar opciones de mayúscula y acento. • Usar de la Barra Espaciadora, Enter, Esc, Tab. • Escribir un texto básico (nombre, datos personales) en un programa de aplicación de procesador de texto. |
| 5. Procesador de Texto: Word 60 minutos | Los usuarios serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar maneras de abrir la aplicación de procesador de texto. • Reconocer las barras más importantes para escribir un texto básico: barra de menú, barra de herramientas, barra de formato. • Conocer aspectos básicos para escribir un texto: |

| | |
|--|--|
| | <p>tipos y tamaños de letras, alineación, sangría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escribir un texto básico en el procesador de texto. • Guardar un documento en un disquete y/o en carpeta Mis Documentos. |
| 6. Procesador de Texto: Word Cortar, Copiar, Borrar y Mover 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir un documento de texto previamente guardado. • Seleccionar parte del texto, una palabra del texto, una oración, un párrafo. • Utilizar las funciones de Cortar y Copiar para transformar un texto. • Utilizar la función Pegar para pegar texto dentro del mismo documento o a un documento nuevo. • Utilizar la opción de Mover para desplazar una palabra, oración o parte del texto. |
| 7. Documentos de Texto e Imágenes en Word 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificar el documento utilizando las opciones cortar, copiar y pegar. • Agregar un archivo de imagen o gráfico a un documento. • Mover imágenes u objetos dibujados dentro de un documento. • Cambiar tamaño de una imagen. • Guardar los cambios realizados a un documento. |
| 8. ¿Qué es Internet? 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar principales servicios y recursos de Internet. • Familiarizarse y reconocer la estructura / interfaz de la pantalla de Internet Explorer. • Identificar para que sirve cada uno de los íconos de la Barra de Herramientas de Internet. • Identificar los elementos que componen una página web. • Visitar sitios de la Red, con asistencia del capacitador. |
| 9. Buscando Información en Internet 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una búsqueda simple, específica y guiada. • Seleccionar la información que ellos deseen. • Imprimir la información que deseen tener. • Utilizar Vista preliminar antes de imprimir. |
| 10. Navegación con Sentido 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceder a distintos sitios de interés para el usuario. • Recibir / Obtener información de distintos medios: diarios, radio, televisión por medio de Internet. • Acceder y utilizar servicios específicos, como por ejemplo, bancos, Servicios de Impuestos Internos, Trámite Fácil, etc. |
| 11. Correo Electrónico: | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear una cuenta de correo electrónico en |

| | |
|--|--|
| Cuenta de Correo 60 minutos | <p>Hotmail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la página de inicio de su correo y la Bandeja de Entrada. • Identificar las distintas funciones de la página principal: Bandeja de Entrada, Redactar, Salir, etc. • Escribir y enviar mensajes. • Reconocer la estructura de la función Redactar, por ejemplo Para:, Asunto:, CC:, etc. • Responder y enviar respuesta. |
| 12. Correo Electrónico: Funciones 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar a sus casillas de correo electrónico • Revisar mensajes desde la Bandeja de Entrada. • Agregar contactos y direcciones a Lista de Contactos. • Reenviar un mensaje. • Enviar mensajes con Copia (CC:) y con Copia Oculta (CO:) |
| 13. Correo Electrónico: Mensajes Adjuntos 60 minutos | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar un correo electrónico con un archivo de texto adjunto. • Abrir y guardar un archivo adjunto. • Enviar un correo electrónico con un archivo de imagen adjunto. • Usar copiar y pegar para insertar texto desde otra fuente en un mensaje. • Borrar el texto de un mensaje. • Borrar un archivo adjunto en un mensaje. |
| 14. Correo Electrónico: Organización de mensajes | <p>Los usuarios serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar la Bandeja de Entrada: borrar mensajes, enviar mensajes al papelerero, vaciar el papelerero. • Buscar un mensaje. • Crear una carpeta de correos nuevos. • Mover mensajes a la carpeta de correos nuevos. • Ordenar los mensajes por nombre, por materia, por fecha |

Dependiendo del nivel de conocimiento previo que posea el usuario, el módulo puede iniciarse a partir de los contenidos de procesador de texto o de Internet, reduciéndose en esos casos las horas del módulo a 10 y 7 horas cronológicas respectivamente.

A través de este módulo, BiblioRedes garantiza a la comunidad que, independiente de la biblioteca en la cual se imparta la capacitación, los contenidos mínimos son los mismos.

Cada contenido viene acompañado de un plan de clases para el capacitador, con instrucciones detalladas del tema a tratar y ejercicios que se podrían realizar durante o después de la clase. Como parte del material de cada contenido, se entrega una presentación PowerPoint (para el capacitador, que

también puede ser entregada a los usuarios) y una guía de ejercicios o información de apoyo, la que en algunos casos, se entrega impresa a los usuarios.

c. Estándar de Calidad: Características Principales

El modelo de alfabetización digital de BiblioRedes promueve entre las bibliotecas un conjunto de características básicas en el proceso de capacitación, destacando las siguientes:

- Capacitación a la comunidad en general, con especial énfasis a grupos organizados.
- Aplicación de Encuesta de Necesidades de Capacitación, anterior a la realización de las clases
- Formación de grupos de usuarios con niveles de conocimiento/destreza previos homogéneos
- Contextualización de la capacitación según los intereses del grupo, orientando los ejercicios hacia actividades que les entreguen un valor agregado a los usuarios en su vida cotidiana (por ejemplo, si son adultos mayores, en las clases de Internet se realizan navegaciones en sitios webs del Estado de Chile que le entregan información sobre los beneficios a los cuales pueden acceder)
- Constante proceso de evaluación del aprendizaje de los usuarios, monitoreado a través de los ejercicios recomendados en las guías de apoyo
- Capacitador facilita el proceso de aprendizaje y orienta al auto aprendizaje (clases dinámicas, estrategias orientadas a distintos estilos de aprendizaje, uso de *Guías Rápidas*⁵)
- Una persona por computador, ya que BiblioRedes promueve un aprendizaje eminentemente práctico, “con el mouse en la mano”.
- Horario flexible según comunidad.
- Realización de una encuesta on-line de satisfacción de los usuarios, posterior al curso (no obligatoria) y que permite rescatar la opinión de los usuarios sobre la calidad del capacitador, pertinencia de los contenidos y utilidad de los materiales pedagógicos.

La implementación de estas medidas en las capacitaciones de las bibliotecas es supervisada en forma constante por los equipos regionales de BiblioRedes, a objeto garantizar un estándar de calidad mínimo a partir del respeto de ciertos procedimientos objetivos (encuestas de necesidades de capacitación, encuestas de satisfacción usuaria, etc.) y la puesta en práctica de ciertas estrategias y dinámicas de carácter más cualitativo (principalmente, el manejo del capacitador como facilitador en el proceso de aprendizaje).

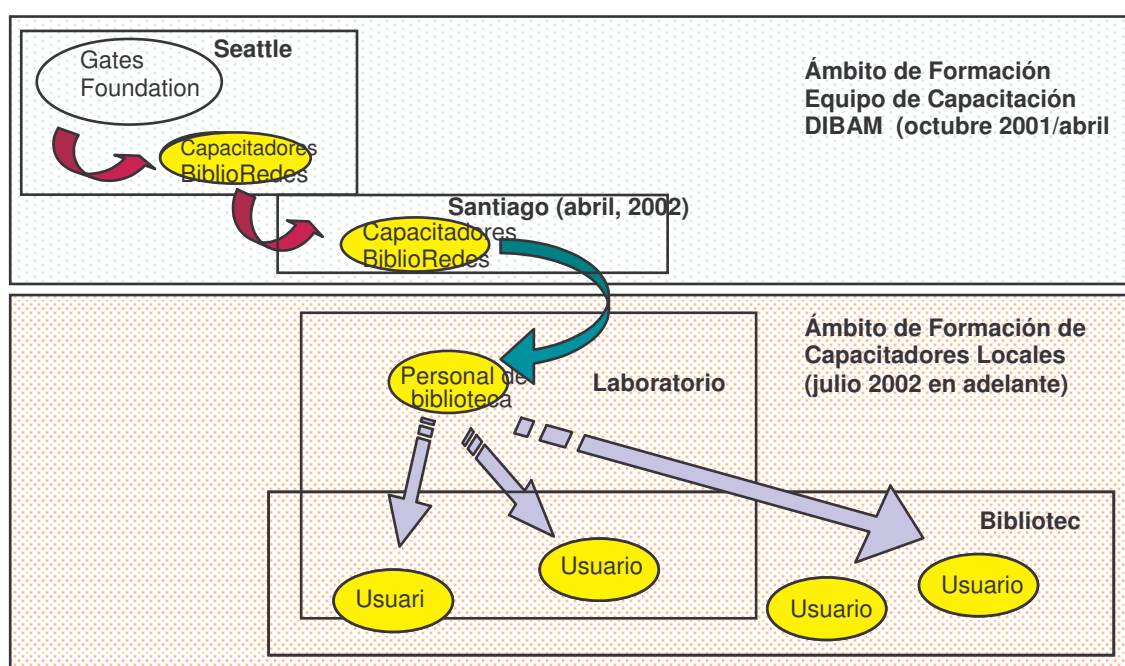
d. Formación de Capacitadores Locales

⁵ Material de consulta rápida y a través del cual se obtiene información sobre los comandos básicos de los distintos programas disponibles en los computadores de BiblioRedes. Se encuentran accesibles en todas las bibliotecas, colocados al lado de cada computador de acceso público.

Factor crítico en el modelo de alfabetización digital de BiblioRedes ha sido y es la formación/habilitación de capacitadores locales en cada una de las bibliotecas públicas que forman parte del proyecto.

El proceso de formación de capacitadores locales estuvo precedido por la formación de un equipo de capacitadores dependientes de BiblioRedes. Este equipo está constituido por 17 Encargados Regionales de Operaciones, parte de los cuales recibieron capacitación en la sede de la Bill & Melinda Gates Foundation en Seattle, Estados Unidos. De esta manera, los contenidos mínimos en los ámbitos de gestión, pedagógico y tecnológico fueron desarrollados internamente en BiblioRedes, para su posterior traspaso a los capacitadores locales, según se resume en el siguiente diagrama:

Diagrama 1: Proceso de Formación de Capacitadores Locales de BiblioRedes



Posteriormente, a mediados de 2003, BiblioRedes sumó al equipo de Encargados Regionales de Operaciones, 17 Encargados de Laboratorios Regionales, los cuales tienen como responsabilidad principal ejecutar la capacitación comunitaria en los Laboratorios instalados por el proyecto. A su vez, en atención a sus conocimientos y destrezas, los Encargados de Laboratorio colaboran en la formación de los capacitadores locales.

Desde sus inicios, BiblioRedes ha priorizado trabajar con el personal existente en las bibliotecas al momento de instalarse el equipamiento. Sólo en aquellas bibliotecas en las cuales no existía ninguna persona con un perfil adecuado para asumir el rol de un capacitador comunitario, se solicitó a las autoridades locales la contratación de personas que reuniesen esas condiciones. Por otro lado, en los casos de bibliotecas en las cuales sólo trabaja una persona (aproximadamente un tercio de las bibliotecas en 2002), DIBAM ha solicitado la contratación de personal adicional para permitir un adecuado desarrollo de la capacitación comunitaria, si bien no siempre la respuesta de las autoridades locales ha sido positiva.

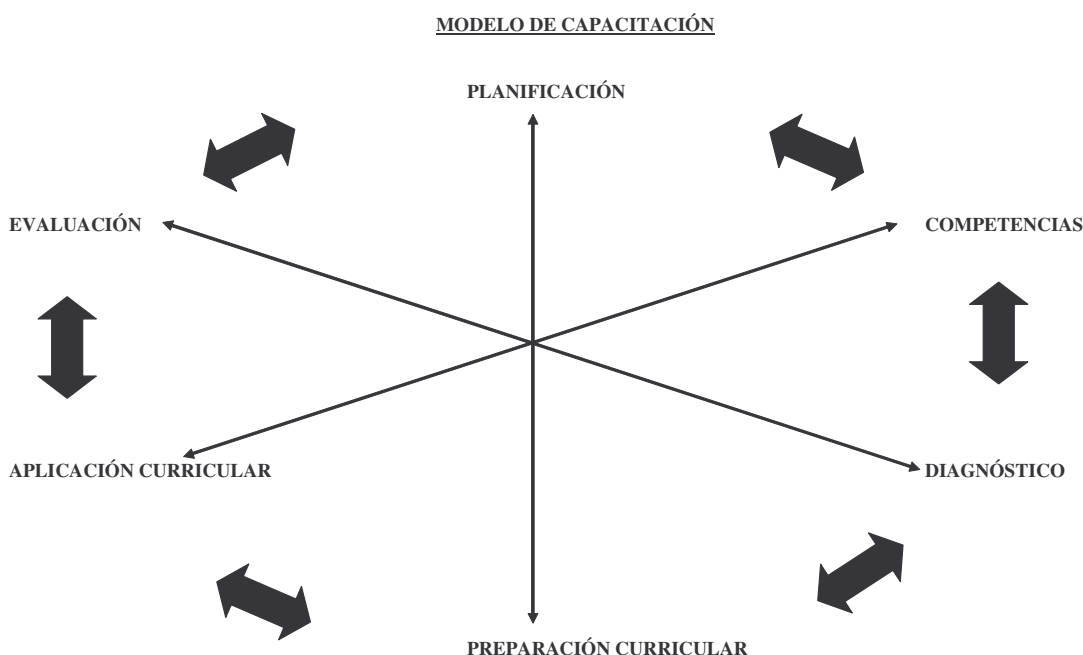
El modelo de capacitación para capacitadores posee las siguientes líneas centrales: *Focalizado – Práctico – Flexible – Sustentable*.

Es *focalizado*, ya que se orienta a las realidades locales y a las diferentes formas de aprendizaje que tienen los usuarios de las comunidades. Es *práctico*, ya que su desarrollo y aplicación está basado directamente con las herramientas que se utilizarán, orientándose a solucionar problemas cotidianos de los usuarios. Es *flexible*, ya que busca adaptar tiempos y orientaciones en su práctica, es decir, se generan lineamientos estándar a lo largo del país que deben ser mejorados y focalizados a cada comunidad. Es *sustentable*, ya que las iniciativas emprendidas buscan ser replicables en el tiempo por distintos miembros de la comunidad, incorporándose en su accionar cotidiano.

BiblioRedes comprometió seis ciclos de capacitación para los capacitadores locales, habiéndose ejecutado a la fecha cuatro ciclos. Cada ciclo contempla una estadía del capacitador local por cinco días en el laboratorio regional de su zona, en el cual profesionales de los equipos regionales de BiblioRedes les entregan conocimientos acordes a sus necesidades y los objetivos del proyecto. A su vez, cada ciclo permite a los profesionales de BiblioRedes visitar cada biblioteca, en promedio dos días por biblioteca, a objeto de asesorar al capacitador en aspectos de planificación y organización de sus capacitaciones, así como poder entregarle una capacitación más personalizada en algunos contenidos específicos. En total, cada capacitador local recibe 56 horas semestrales de formación en modalidad presencial, más un total aproximado de 30 horas semestrales de asesoría a través de modalidad a distancia (vía correo electrónico, Messenger y por teléfono).

Cada ciclo contempla para el equipo de profesionales de BiblioRedes una serie de etapas básicas, resumidas en el siguiente diagrama:

Diagrama 2: Etapas del Modelo de Capacitación de BiblioRedes



De esta manera, se evalúa continuamente las necesidades de los capacitadores locales de BiblioRedes en función de asegurar la más adecuada implementación de los objetivos del proyecto y promoviendo que la oferta de capacitación de BiblioRedes llegue al usuario en forma correcta.

El concepto de ciclo ha permitido a BiblioRedes un avance gradual y sostenido en la constitución de un grupo de capacitadores locales consolidado, habiendo generado en ellos destrezas en los ámbitos de gestión comunitaria, pedagógicos y tecnológicos.

Ámbito de Gestión

La Gestión comunitaria ha sido desarrollada en los capacitadores locales como la incorporación del BiblioRedes como un nuevo servicio de la biblioteca hacia la comunidad, un trabajo de intervención comunitaria a través del cual se busca atraer nuevos segmentos de usuarios a las bibliotecas públicas, segmentos que van acorde con el público objetivo del proyecto.

Contenidos específicos:

- Generación de una Oferta Comunitaria
- Marketing Local
- Diagnóstico Local
- Planificación Local
- Liderazgo

Ámbito Pedagógico

Los capacitadores de BiblioRedes son formados en los módulos de clases estándares que cuentan con materiales que van desde la planificación, guías de ejercicios o de apoyo y presentaciones PowerPoint. Sin embargo, este material y herramientas solo forma un elemento básico para la aplicación de la capacitación de nuestros usuarios finales y es en este sentido en que se desarrolla en el proceso de formación de capacitadores el desarrollo curricular.

En este proceso los capacitadores han aprendido a desarrollar sus propios planes de clases, guías de apoyo. El modelo integral de capacitación que trabajamos, orientado al desarrollo de competencias (interés, conocimiento y comprensión), también es parte del proceso de formación de un capacitador en el que debe identificar sus distintas partes, aprender a evaluar y ser evaluado. Se promueve conocer los ritmos de aprendizaje de los alumnos, generando las estrategias adecuadas para la mayor comprensión de los usuarios y capacitados.

Contenidos específicos:

- Planificación de clases
- Estrategias pedagógicas
- Dinámicas de grupo
- Estilos de aprendizaje
- Manejo de grupo
- Expresión oral y corporal

Ámbito Tecnológico

Los conocimientos tecnológicos son desarrollados desde el manejo mínimo de programas que vienen en los módulos de capacitación comunitaria, más el manejo de programas y herramientas específicas que facilitan la aplicación y operatividad del proyecto a nivel local, regional y nacional.

De esta manera se generan competencias tecnológicas básicas, para que los capacitadores posean las herramientas mínimas para desarrollar su autoaprendizaje, el que se genera de acuerdo a sus intereses y necesidades, para lo cual existe una serie de material digital entregado a cada capacitador.

Por otro lado el conocimiento tecnológico entregado en clases presenciales se estimula, mejora y amplía a través de apoyos a distancia que permiten resolver dudas y preguntas. Este apoyo se da a través de un soporte telefónico y on-line que posee BiblioRedes para sus bibliotecas asociadas y a través de la generación de redes entre las bibliotecas, logrando una participación activa y apoyo constante de los capacitadores más preparados tecnológicamente.

Contenidos específicos:

- Windows XP
- Microsoft Office XP
- Aplicaciones Web del BiblioRedes
- Herramientas de Publicación del BiblioRedes
- Messenger

4. Alfabetización Digital de BiblioRedes en el año 2003: principales logros y enseñanzas

El modelo teórico desarrollado por BiblioRedes fue sometido a una exigente prueba durante el año 2003: las bibliotecas públicas y los laboratorios regionales debían capacitar a 70.000 personas, cifra comprometida por BiblioRedes en el marco de la campaña de alfabetización digital.

A principios del año 2003 se establecieron las metas en cantidad de personas para cada región del país, distribuidas entre los laboratorios y bibliotecas públicas. La base para la asignación de metas fue la cantidad de computadores disponibles en cada biblioteca y laboratorio, cantidad de equipamiento que, a su vez, fue distribuida en función de la población atendida por cada biblioteca, según un criterio de asignación acordado con la Bill & Melinda Gates Foundation.

Al 31 de diciembre de 2003, las 368 bibliotecas públicas y 17 laboratorios regionales lograron alfabetizar digitalmente a 75.547 personas, logrando un 107,9% de cumplimiento de la meta nacional de BiblioRedes. Respecto al perfil del público capacitado, destacan las siguientes características:

- El 65,2 % de las personas capacitadas fueron mujeres;

- El 80% de los usuarios eran mayores de 20 años, con una concentración mayoritaria en el rango de edad entre 20 y 40 años (49,1% del total)
- El 79,5% eran personas que no habían recibido formación universitaria o técnica posterior al término de la educación secundaria.

La experiencia del año 2003 arrojó una serie de conclusiones sobre el modelo de alfabetización digital de las bibliotecas públicas chilenas, relevando logros pero, también, poniendo la atención del equipo central del proyecto sobre un conjunto de situaciones que han permitido obtener enseñanzas importantes.

Resumidamente, los factores de éxito de BiblioRedes han sido los siguientes:

- Capacitación continua al personal de las bibliotecas
- Alianzas para la convocatoria.
- Flexibilidad en los horarios y otorgamiento de los cursos.
- Adecuación de contenidos en base al perfil del público.
- Posicionamiento previo de las bibliotecas públicas en sus comunas.
- Que los monitores son personas de la comunidad.
- Metas medibles y comparables entre bibliotecas

No obstante estos logros, a continuación se abordan una serie de enseñanzas obtenidas durante el año 2003 en el trabajo de alfabetización digital.

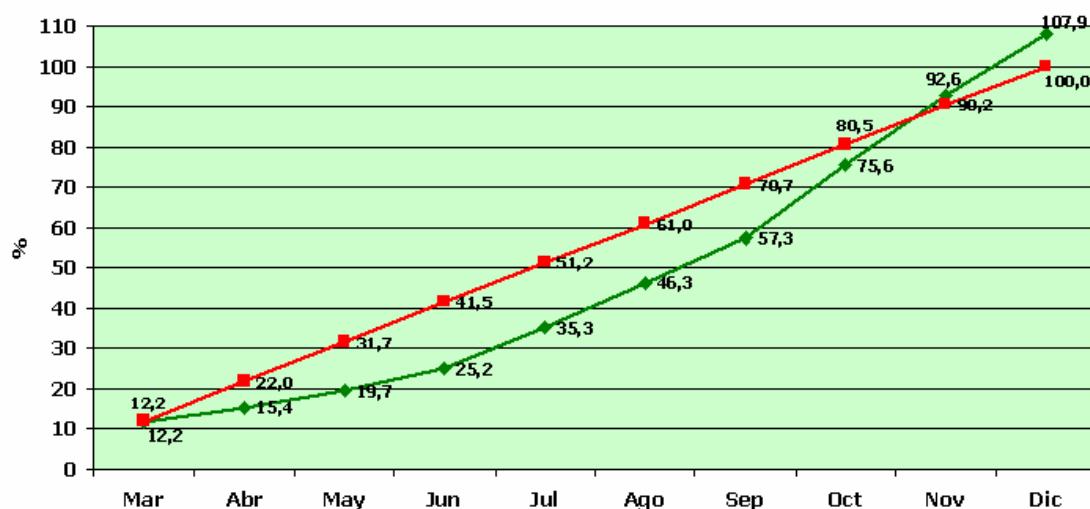
a. La curva de aprendizaje de un nuevo servicio

Las bibliotecas públicas chilenas, salvo experiencias esporádicas, no tenían experiencia en procesos de capacitación comunitaria masiva. Desde esa perspectiva, el desafío de ofrecer a la comunidad nacional un programa de alfabetización digital que involucra una dedicación horaria, metodología y contenidos predefinidos, debió enfrentar muy rápidamente la curva de aprendizaje de todo nuevo servicio que se instala en una biblioteca. En este caso, el proceso se vio afectado por existir una meta exigente comprometida ante el Gobierno y por el escaso tiempo con el cual las bibliotecas contaron para aprehender ese aprendizaje e iniciar su oferta de capacitación local.

El desarrollo de esta curva de aprendizaje queda reflejado en el siguiente gráfico, a través del cual se expresa la evolución mensual (en porcentaje) del avance respecto a la meta de BiblioRedes, comparada con una evolución lineal con comportamientos idénticos en todos los meses:

Grafico 1: Evolución del Cumplimiento de la Meta 2003 de Alfabetización Digital de BiblioRedes (marzo-diciembre, en porcentajes), comparado con una evolución lineal⁶.

⁶ La línea roja representa el desempeño lineal. La línea verde el desempeño real ocurrido.



Recién al comenzar el último trimestre del año, todas las bibliotecas públicas lograron articular y ejecutar una oferta local de capacitación, influyendo positivamente en que la meta pudiera lograrse.

De esta manera, se puede afirmar que el esfuerzo por lanzar un programa de alfabetización digital logró instalar en las bibliotecas públicas chilenas la noción de la capacitación comunitaria en tecnologías de información y comunicación como un servicio básico demandado por la comunidad.

b. Comportamiento de las bibliotecas según población

De las 358 bibliotecas que durante el año ofrecieron capacitación, 264 cumplieron con su meta (73,7%). En el caso de los laboratorios, 12 de las 17 unidades cumplieron con su meta.

Al revisar el desempeño de las bibliotecas, agrupadas éstas en función del tamaño de la población que atienden, destacan las bibliotecas que sirven poblaciones entre 25.001 y 50.000 habitantes, rango en el cual 89,8 de las bibliotecas lograron alcanzar la meta, tal como se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Desempeño 2003 en alfabetización digital de bibliotecas públicas según población atendida (en número de habitantes).

| Población | N° PCs | N° Bibliotecas | Porcentaje | N° Bibs Meta Cumplida | Porcentaje |
|-----------------------|--------|----------------|--------------|-----------------------|-------------|
| 1 a 2000 hab. | 2 | 20 | 5,6 | 12 | 60,0 |
| 2001 a 10.000 hab. | 3 | 102 | 28,5 | 71 | 69,6 |
| 10.001 a 25.000 hab. | 4 | 103 | 28,8 | 78 | 75,7 |
| 25.001 a 50.000 hab. | 5 | 49 | 13,7 | 44 | 89,8 |
| 50.001 a 100.000 hab. | 6 | 41 | 11,5 | 32 | 78,0 |
| 100.001 ó más | 7 | 39 | 10,9 | 24 | 61,5 |
| Totales | | 358 | 100,0 | 264 | 73,7 |

A partir de estos desempeños no se puede establecer una relación directa entre el tamaño poblacional y el desempeño de las bibliotecas (como por ejemplo, bibliotecas en comunas o localidades de gran población tienen

mayores posibilidades), si bien se evidencia una tendencia en la cual bibliotecas con tamaños poblacionales medianos aparentemente tendrían mayores facilidades para lograr sus metas (por lo menos las relativas a BiblioRedes). Por lo tanto, la implementación de un modelo de alfabetización digital en las bibliotecas públicas chilenas no se ha visto influido por el tamaño (en número de habitantes) de las poblaciones atendidas.

c. La evaluación de los usuarios

De los más de 75.000 usuarios alfabetizados digitalmente, 31.937 respondieron una encuesta on-line que ha permitido a BiblioRedes obtener su valoración de la capacitación recibida. En general, entre los datos más destacados, cabe señalar los siguientes:

- El 84,4% señala estar altamente satisfecho con la calidad del capacitador local;
- El 74,4% indica considerar que los ejemplos y ejercicios utilizados en las clases son pertinentes para sus realidades; y
- El 80,6% manifiesta que los contenidos de la capacitación son herramientas útiles para el desarrollo de proyectos comunitarios.

Sin duda, esta excelente evaluación va más allá de la alfabetización digital, y manifiesta una alta valoración de la comunidad por el servicio integral que entregan las bibliotecas y el personal que en ellas se desempeña.

d. La permanente vigencia de los estándares de calidad y la necesidad de aumentar la oferta de capacitación

Así como, en forma general los usuarios reflejan un alto grado de satisfacción con la capacitación recibida, también realizan un juicio crítico respecto al modelo de alfabetización digital de BiblioRedes: reclaman por la duración de los cursos.

Este reclamo tiene dos orígenes distintos: por un lado, los casos de bibliotecas que acortaron el módulo definido por BiblioRedes, acortándolo a 10 horas y sacrificando horas de práctica; y, por otro lado, el interés despertado en usuarios que sin haber tenido conocimientos previos en computación, demandan cursos más prolongados al módulo de BiblioRedes y con contenidos más avanzados.

El primer reclamo renueva la necesidad de promover y supervisar constantemente el estándar de calidad de BiblioRedes, buscando mantener una relación más armónica entre cantidad de capacitados y calidad de las capacitaciones. De hecho, para el 2004 BiblioRedes revisó a la baja la meta de alfabetización digital de las bibliotecas, a objeto de garantizar un mayor apego a la duración sugerida del módulo en uso.

Para el segundo reclamo, BiblioRedes, a través de las bibliotecas, ofrecerá durante el año 2004 un set de módulos de capacitación con contenidos más avanzados, incluyendo aplicaciones como Excel, PowerPoint, Publisher y Herramientas de Publicación web propias del proyecto.

e. Planificación: eje principal de una buena capacitación

La experiencia del año 2003 ha renovado la necesidad de profundizar con los capacitadores locales ciertos aspectos de la gestión, en especial los relacionados con la planificación y difusión de la oferta de capacitación que realizan a sus comunidades locales. El año pasado, fueron significativos los problemas de convocatoria de usuarios —en especial durante el primer semestre—, así como la tardía implementación de una oferta regular de cursos. Debido a ello, el último trimestre del año, bastantes bibliotecas debieron dejar de lado otras actividades y servicios para poder cumplir con las metas que les correspondían. Sin duda, este ejercicio de suma-cero, afectó la integración de BiblioRedes a la biblioteca, así como su apropiación por parte

Conclusión

El diseño, desarrollo y ejecución de un programa de alfabetización digital en las bibliotecas públicas chilenas durante el año 2003, permite alcanzar una serie de conclusiones respecto a la evolución de las bibliotecas como unidades que entregan servicios de acceso a la información a la comunidad.

Al incorporar las bibliotecas públicas las tecnologías de información como un nuevo servicio gratuito a la comunidad, se posiciona conceptualmente como un actor activo al interior de lo que se llama hoy “sociedad de la información”, permitiendo que tanto la comunidad representada por sus habitantes como las organizaciones sociales existentes puedan adquirir las herramientas básicas que les permitan gestionar y administrar la información necesaria para sus fines particulares y/o colectivos. Además de este nuevo posicionamiento conceptual de las bibliotecas públicas, el éxito e importancia del servicio BiblioRedes ha logrado incentivar a que sus sostenedores (Municipalidades) inviertan en su infraestructura, observando hoy en muchas bibliotecas arreglos en sus instalaciones, nuevos espacios físicos y nuevo personal, aspectos que se convierten en elementos seductores hacia personas no usuarias de las bibliotecas.

Por otro lado, los funcionarios de las bibliotecas, frente al hecho de administrar este nuevo servicio, han tenido que capacitarse en el uso de estas tecnologías, lo cual les permite enseñar y replicar lo aprendido a la comunidad. Este hecho, ha significado también, que el personal de las bibliotecas, en muchos casos descubriera nuevas cualidades, tales como facilidad para enseñar, desarrollo de capacidades administrativas y de liderazgo, identidad gremial al estar permanentemente vinculada con otras bibliotecas, gestora y facilitadora de eventos comunitarios, etc.

Por último, la comunidad usuaria al tener acceso al uso de las tecnologías ha experimentado un cambio en su papel como usuario, no sólo por el hecho de tener otro servicio para satisfacer sus necesidades de información, sino porque se le ha facilitado la posibilidad de ser él mismo el gestor y administrador de las herramientas computacionales disponibles. Además, ha podido convertirse en un actor con iniciativa, pudiendo cooperar con el quehacer de la biblioteca y de su comunidad, por un lado aportando como voluntario para capacitar a sus pares, como también en desarrollar y colaborar con organizaciones o actividades afines a sus intereses personales o comunitarios.

Sin duda, esta experiencia demuestra la madurez de las bibliotecas públicas chilenas para asumir nuevos y más complejos desafíos, orientados hacia la creación de contenidos digitales locales y abordar con creciente confianza un servicio de referencia digital moderno. De hecho, la alfabetización digital de los usuarios de las bibliotecas públicas es una manera de pavimentar el camino hacia el gran desafío que se avecina para ellas: la modernización integral de sus servicios a partir de una efectiva integración transversal de tecnología en su quehacer diario, permitiendo un salto cualitativo en la calidad de la atención a sus comunidades y usuarios.