



## SEGUNDA CONVOCATORIA

**Título de la Experiencia:** Acceso a la Sociedad de la Información, a través de las Bibliotecas Públicas de Chile.

**País:** Chile, programa de cobertura nacional.

**Nombre Institución:** Programa BiblioRedes, Subdirección de Bibliotecas Públicas, Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile.

**Área Temática – Sub Área:** Acceso a la Sociedad de la Información.

**Fecha Inicio Experiencia:** 1 de Enero de 2003

### I.- Resumen

BiblioRedes es un programa de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile, Dibam, que permite a las personas convertirse en agentes activos del desarrollo cultural y social de su localidad y superar las barreras de aislamiento, mediante el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Está presente en 378 Bibliotecas Públicas, desde Visviri en el norte, hasta Puerto Williams en Tierra del Fuego, incluyendo territorios insulares. Todas ellas cuentan con equipamiento computacional de última generación y una red de banda ancha, que requiere en algunos casos conexión satelital para brindar a sus usuarios acceso gratuito a Internet y capacitación en nuevas tecnologías.

BiblioRedes es posible gracias al compromiso de las 292 municipalidades con las cuales tiene convenio y a los recursos que entrega el Gobierno de Chile. En sus inicios, contó con el aporte de US\$ 9.2 millones de la Fundación Bill & Melinda Gates.

Entre sus principales resultados se puede mencionar la alta satisfacción usuaria en términos de los servicios que entrega la Biblioteca Pública y a los espacios destinados al uso de computadores, así como el alto número de personas capacitadas en Tecnologías de Información y Comunicación.

Entre sus principales reconocimientos se cuenta el Premio Stockholm Challenge 2005-2006, en la categoría Cultura. Este es un reconocimiento internacional a las mejores prácticas en Tecnologías de la Información y Comunicaciones del mundo, obtenido entre más de 150 proyectos de 53 países, en seis categorías.

## **II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica**

### **Objetivos Estratégicos del Programa Biblioredes.**

- Potenciar los productos y servicios a la comunidad a través de la red de las Bibliotecas Públicas, constituyéndose en un centro de servicios virtuales socio-culturales.
- Generar los medios digitales necesarios para que las comunidades construyan, administren y utilicen contenidos que promuevan su desarrollo local y permitan una mayor presencia en las redes virtuales.
- 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.
- Instalar habilidades y competencias en el uso de las TICs entre las comunidades asociadas a la red de Bibliotecas Públicas, especialmente los grupos sin acceso, para lograr la inclusión digital.
- Garantizar las sustentabilidad económica y social, nacional y local del programa en el mediano y largo plazo.
- Aumentar la sinergia entre los servicios tradicionales y los asociados a las TICs, que se ofrecen en las Bibliotecas Públicas.

## **III.- Contexto de la Experiencia**

### **El Punto de Partida**

Las Bibliotecas Públicas han sido tradicionalmente un lugar de encuentro e intercambio cultural. En nuestro país la mayoría de ellas son municipales y mantienen un convenio con la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam), conformando una red, coordinada desde la Subdirección de Bibliotecas Públicas, y que actualmente integran 332 bibliotecas centrales y 50 filiales.

La Dibam, es un organismo público autónomo, dependiente del Ministerio de Educación cuya misión es promover el conocimiento, la creación, la recreación y la apropiación permanente del patrimonio cultural y la memoria colectiva del país, contribuyendo a los procesos de construcción de identidades y al desarrollo de la comunidad nacional y de su inserción en la comunidad internacional.

Desde mediados de la década del 90, las Bibliotecas Públicas realizaron una serie de acciones modernizadoras. Destaca la implementación de un conjunto de políticas y orientaciones, destinadas a promover una mayor interacción y un mejor acceso de la comunidad a la información, a la lectura y la cultura en general. Dentro de ellas se puede mencionar acciones tales como la gestión participativa, que integra a la comunidad en la planificación y desarrollo de las bibliotecas; la

implementación de las estanterías abiertas; y el desarrollo de colecciones bibliográficas adecuadas a las necesidades e intereses de los usuarios.

También fue prioridad el desarrollo de productos y servicios para extender la cobertura de las Bibliotecas Públicas. En este ámbito, se relevan proyectos tales como los servicios móviles, el Bibliometro, el Casero del Libro y, desde el año 2002, BiblioRedes.

En este desafío de modernizar la red de Bibliotecas Públicas, se hizo necesario incorporar Internet como un nuevo medio de acceso a la información.

Destacado: Desde Visviri a Puerto Williams se extiende la red de Bibliotecas Públicas Chilenas. BiblioRedes está presente en 378 de ellas.

### **La Brecha Digital:**

El desafío de modernizar la Red de Bibliotecas Públicas se relaciona con una necesidad país: reducir la brecha digital, desigualdad que surge en la Sociedad de la Información. El uso de la tecnología se ha convertido en un factor clave para generar valor económico en las comunidades y países, así como en una variable de creciente importancia en la calidad de vida de las personas.

La brecha digital tiene una correlación positiva con el nivel de ingreso de las familias y también se muestran importantes diferencias al interior de la familia, donde los padres, particularmente la madre, ostenta los menores índices de conocimiento en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs).

### **BiblioRedes en la Agenda Digital**

BiblioRedes nace como una iniciativa público-privada para disminuir, desde las Bibliotecas Públicas las exclusiones asociadas a la brecha digital, que afecta a amplios sectores de la población, y facilitar que los chilenos utilicen las tecnologías de información y comunicación como herramientas para mejorar su calidad de vida.

BiblioRedes es un Programa gestionado por la Dibam, que permite que chilenos de segmentos socio- económicos más desposeídos o que sufren aislamiento geográfico amplíen sus conocimientos, mejoren sus potencialidades y superen las barreras de aislamiento.

Si bien BiblioRedes comienza a gestarse el año 2001, cuando en el 2003 surge la Agenda Digital, se incorpora como un actor relevante.

Según el Censo 2002, el número total de hogares con computador asciende a 851 mil 53, los cuales representan un 20% del total de hogares del país. Estos computadores se distribuyen de manera desigual a lo largo del país, pues se concentran en las regiones II, XII y Metropolitana (las tres con más de 25% de los hogares con PC), mientras que en las regiones VII, IX y X se encuentra la menor proporción (sólo levemente superior al 10% de los hogares). Asimismo, sólo el 10.2% del total de hogares tiene conexión a Internet (Fuente: Informe Estadístico N°7 en base a Censo 2002, Subsecretaría de Telecomunicaciones, abril de 2003).

## **IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito**

### **Modelo BiblioRedes**

BiblioRedes es un programa que contribuye a superar la “Brecha Digital” en Chile, interviniendo en los tres aspectos que componen dicha brecha:

- Acceso
- Capacitación, y
- Contenido

#### ***Componente Acceso.***

A través, del acceso gratuito de Internet, en un espacio democrático, como lo son las Bibliotecas Públicas, se logra que las comunidades que por razones socio-económicas o geográficas, no tienen posibilidades de acceder a las redes de información, sí lo hagan.

Adicionalmente, para que Bibliotecas ubicadas en lugares alejados geográficamente o con dificultades tecnológicas puedan acceder al Sistema, se creó el “Fondo de Equidad Digital”, que permite subsidiar los altos costos de conectividad en aquellos lugares donde las ofertas del mercado de las telecomunicaciones, pese a ser mercado liberalizado, no permiten un acceso igualitario a las comunidades locales, permitiendo incorporar a los municipios más pobres o aislados del país.

#### ***Componente Capacitación.***

Superadas las barreras de acceso, nos encontramos con que el 70% de la población chilena no tiene ninguna competencia en Tic. De acuerdo a lo anterior se hace indispensable entregar capacidades y habilidades para que las personas que integran las distintas comunidades puedan acceder a la información disponible en la Internet y a las posibilidades que ésta ofrece.

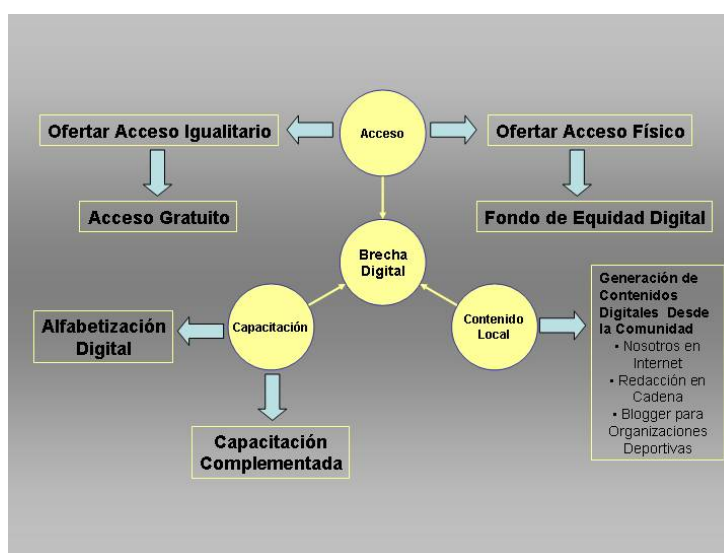
Esta capacitación está segmentada en dos niveles crecientes de complejidad, que se constituyen en una oferta inicial de “Alfabetización Digital”, constituida por un curso de 14 horas, orientado a las personas con bajo o nulo nivel de conocimiento de la computación y un nivel más avanzado que denominamos “Alfabetización Digital Complementada” que permite profundizar conocimientos para aquellas personas que requieren mayor capacitación para poder aprovechar las oportunidades que permiten las Tic.

Es importante señalar que los contenidos de dichos cursos son adaptados a los intereses de los distintos grupos sociales y etáreos de manera que los ejemplos y contenidos estén acordes al tipo de alumnos que hacen uso de nuestra oferta de capacitación.

### ***Componente de Creación de Contenidos Locales.***

Facilitamos que las diversas comunidades locales, expresen, promuevan o simplemente muestren sus costumbres, intereses y actividades en formato digital, utilizando tres herramientas tecnológicas que hemos liberado difundiendo en las Bibliotecas:

- “Nosotros en Internet”, que es un motor de creación de sitios Web de fácil uso y acceso.
- “Redacción en Cadena”, que es un depósito digital de archivos planos de contenido cultural y social.
- “BiblioBlogger”, que es una oferta de blogger orientada, por el momento, específicamente a las organizaciones deportivas de base del país, con objeto de articular una red digital de organizaciones deportivas comunitarias, en un trabajo conjunto con el Instituto Nacional del Deporte.



Cuando surge BiblioRedes, las Bibliotecas Públicas tenían una oferta de servicios de información que se limitaba a sus colecciones físicas. Eran pocas las Bibliotecas que contaban con computadores y conexión a Internet como servicio para sus usuarios. Por otra parte, la Dibam había desarrollado importantes iniciativas en formato digital, a las que los usuarios de sus bibliotecas no podían acceder.

BiblioRedes se justifica no sólo por la necesidad de reducir la brecha digital y modernizar las Bibliotecas Públicas, sino también como una forma de potenciar sus servicios y la relación con sus usuarios. Se busca que las Bibliotecas además de canales de distribución de la información, generen y den a conocer al mundo la identidad cultural y social de las comunidades en que se encuentran.

El proyecto se focaliza en la población adulta más carenciada, y de localidades aisladas geográfica o tecnológicamente y su población objetivo comprende el público de las 378 bibliotecas públicas donde está presente, sin hacer ningún tipo de exclusiones.

El modelo BiblioRedes se basa en dotar a las bibliotecas públicas de tecnología computacional de última generación, desarrollando en el personal de las bibliotecas las competencias necesarias para convertirse en agentes de cambio local, permitiendo a los ciudadanos acceder en forma creciente a servicios y productos de valor agregado disponibles en Internet.

### **Las personas: Un factor clave de Éxito**

Uno de los factores clave de éxito y que diferencian a BiblioRedes de otras iniciativas es que se confió en la gente que trabajaba en las bibliotecas públicas, por lo que se diseñó un proceso continuo de capacitación orientado a que estas personas que trabajaban en las bibliotecas, iniciaran sus primeros pasos frente a un computador y terminaran siendo quienes hoy con mucha propiedad capacitan a sus comunidades. Son los llamados EPB (Encargados del Proyecto en la Biblioteca) los que día a día hoy guían a sus usuarios en Internet.

### **Ciclos de Capacitación**

Uno de los desafíos de BiblioRedes ha sido la capacitación del personal de las bibliotecas públicas. En sus inicios, ella abordó ámbitos de gestión del nuevo servicio, desarrollo de habilidades pedagógicas y formación en tecnologías de información y comunicación.

La capacitación al personal de las Bibliotecas Públicas se estructuró en ciclos semestrales. A fines de 2005 se completó el VII Ciclo de Capacitación.

Cada ciclo se compone de una etapa presencial la cual se realiza en los Laboratorios Regionales por espacio de una semana, recibiendo cada Encargado Local de BiblioRedes (EPB) aproximadamente 40 horas de capacitación presencial. Además existe una etapa de apoyo en terreno, la cual consiste en una visita de 2 días -aproximadamente 16 horas de capacitación- del Encargado Regional de Operaciones a cada una de las bibliotecas que están bajo su supervisión. En estas visitas se refuerzan los contenidos abordados en la jornada presencial y se trabaja con el resto del personal de la biblioteca y/o voluntarios.

Tanto en el tiempo que transcurre entre la capacitación presencial y la visita a terreno, así como en cualquier momento del año, el Encargado Local refuerza su aprendizaje contactándose por medio de correo electrónico, servicio de mensajería instantánea (MSN Messenger) con los profesionales de BiblioRedes u otros Encargados Locales. También existe material de apoyo disponible en el sitio Web [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl). A partir del año 2005, se crea la Intranet BiblioRedes que es un espacio más de conversación. Por último, la Mesa de Ayuda desempeña un destacado rol en el proceso de aprendizaje continuo del personal de las Bibliotecas Públicas, específicamente en el desarrollo de sus habilidades técnicas.

## **Calidad de Capacitaciones**

Dado el constante trabajo de evaluación que BiblioRedes realiza de los servicios que ofrece en las bibliotecas públicas, a partir del 2004 se estableció y fijó una serie de elementos destinados a entregar un producto de capacitación homogéneo y de calidad tanto en Bibliotecas Públicas como en Laboratorios Regionales.

Tomando en cuenta los diferentes factores que intervienen en la capacitación, tales como espacio, disponibilidad de personal y/o voluntarios, horario de atención, etc., los estándares de calidad a cumplir, pretenden ofrecer a los usuarios un producto con un sello de calidad identificable y diferenciador.

## **Certificación ICDL**

En el segundo semestre de 2004, se incorporó la Certificación ICDL (Licencia Digital) de la Fundación Chile a los ciclos de capacitación y en la actualidad se cuenta con más del 80% de capacitadores certificados. Este proceso de certificación ha sido un éxito no sólo por los resultados obtenidos sino que ha sentado bases para la incorporación de la capacitación e-learning dado que en el 2005, BiblioRedes obtuvo 200 becas para que sus capacitadores tomaran el curso de preparación Clase Digital, en dicha modalidad.

- **Metodología**

## **Servicios TIC's a la Comunidad**

Las 378 bibliotecas en las cuales está presente BiblioRedes ofrecen a sus comunidades una amplia gama de servicios gratuitos en TIC's:

- Acceso a programas y aplicaciones. (*Office, MSN Messenger, Norton Antivirus, Real Player, Internet Explorer, Software Multimedia*)
- Impresión y escáner de documentos.
- Casilla de correo electrónico.
- Soporte especializado a través de mesa de ayuda vía correo electrónico.
- Capacitación básica en TICs.
- Diseño y hosting gratuito de páginas Web a través del portal [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl)

## **Capacitación Comunitaria en TICs**

A fines del 2002, las bibliotecas públicas iniciaron el desafío de capacitar a sus comunidades en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

## **Modelo de capacitación**

El modelo de capacitación utilizado por BiblioRedes en las bibliotecas públicas se caracteriza por ser focalizado, práctico, flexible y sustentable.

- **Focalizado**, porque se orienta a las realidades locales y a los diferentes ritmos de aprendizaje que tienen los usuarios de las comunidades.
- **Práctico**, porque su desarrollo y aplicación está basado directamente en las herramientas que se utilizarán, orientándose a solucionar problemas cotidianos de los usuarios.
- **Flexible**, porque 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.
- **Sustentable**, porque las iniciativas emprendidas buscan ser replicables en el tiempo por distintos miembros de la comunidad, incorporándose en su accionar cotidiano.

- **Alfabetización Digital Básica:**

Busca instalar competencias básicas que permitan a los usuarios acceder a información por medio de Internet y comunicarse a través del correo electrónico. A través de un curso básico de 14 horas cronológicas (18 horas pedagógicas), los usuarios reciben formación básica en el uso del equipamiento, sistema operativo, procesador de texto, navegación en Internet y correo electrónico. A diciembre del 2005, la cifra de personas que ha recibido dicha instrucción supera las 166.000.

- **Alfabetización Digital Complementada:**

Desde el año 2004, y para dar respuesta a aquellos usuarios que demandan contenidos de mayor complejidad, las bibliotecas entregan cursos de capacitación de segundo nivel, orientados a desarrollar habilidades en planillas de cálculo, procesador de texto más avanzado, aplicaciones para realizar presentaciones y publicar contenidos digitales en Internet. En dos años de labor, más de 46.000 capacitados se han realizado con estos cursos.

- **Generación de contenidos locales**

BiblioRedes ofrece a las personas y comunidades la posibilidad de utilizar nuevas tecnologías para exponer las distintas manifestaciones de su quehacer social y cultural. Para ello incluye en uno de sus módulos de capacitación avanzado la creación de páginas Web, a objeto que los usuarios, al término de su aprendizaje puedan llevar a la red las experiencias de su comunidad.

En una experiencia pionera en el país, BiblioRedes puso en práctica un modelo de trabajo en torno al rescate de contenidos locales en formato digital que incluye una etapa de capacitación a la comunidad, una fase de diseño y publicación de la páginas Web por parte del usuario, y una fase de calificación del contenido, a través de un sistema en línea. Esta última tiene por objeto relevar aquellos que sean resultado y/o expresión de prácticas colectivas, que atravesadas por una voluntad e intencionalidad de cooperación y articulación, tienen por finalidad ofrecer a la comunidad, tanto para su uso como

apropiación, manifestaciones singulares de la cultura local en correspondencia con su contexto histórico y social.

Desde el año 2004, cerca de 12.000 páginas Web han sido publicadas por los usuarios a través del portal [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl). De éstas, 2.673 han sido calificadas como páginas con contenidos locales.

### **Factores Críticos de Éxito.**

- Confianza en la gente que trabajaba en las bibliotecas públicas, por lo que se diseñó un proceso continuo de capacitación. Actualmente son los llamados EPB (Encargados del Proyecto en la Biblioteca) los que capacitan a sus usuarios en Internet.
- La organización y gestión descentralizada del programa BiblioRedes. Destaca en este aspecto los procesos de capacitación continua.

Desarrollo y gestión de Alianzas estratégicas con entidades tanto del sector público y privado.

## V.- Medios Utilizados

BiblioRedes se inició el año 2001 con una donación de US\$9.2 millones de la Fundación Bill & Melinda Gates, de Estados Unidos, en lo que ha sido una de las donaciones más importantes que ha recibido el sector cultural chileno desde el exterior. El período de ejecución de esta donación, para la cual la Fundación demandó al Estado chileno un aporte de igual cuantía, fue del 2001 al 2005.

En el 2004, la Fundación en base a los buenos resultados obtenidos, donó un millón de dólares adicional, cifra que permitió ampliar en número de bibliotecas, aumentar en 13 el número de laboratorios móviles y además, de dotar de más de 150 equipos computacionales a la nueva Biblioteca de Santiago.

Fuentes de Financiamiento	2001	2002	2003	2004	2005	TOTAL
Fundación Bill & Melinda Gates	6.338.453			623.962		6.962.415
Microsoft Chile		816.000		48.000		864.000
Aporte Fiscal		2.131.120	1.263.599	873.653	1.051.373	5.319.745
Gobierno IV Región de Coquimbo			21.780			21.780
Intendencia Regional Metropolitana		15.380				15.380
Subsecretaría de Desarrollo Regional		350.000				350.000
Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones				120.000		120.000
Aportes Municipales (*)		57.023	241.103	241.103	239.896	779.125
Otras Fuentes			435.035	20.010		455.045
<b>TOTAL APORTES</b>	<b>6.338.453</b>	<b>3.369.523</b>	<b>1.961.517</b>	<b>1.926.728</b>	<b>1.291.269</b>	<b>14.887.490</b>

### La organización descentralizada de BiblioRedes

BiblioRedes es dirigido por una Coordinación Nacional dependiente de la Dirección de la Dibam, específicamente de la Subdirección de Bibliotecas Públicas.

Para poner en marcha el Proyecto BiblioRedes se seleccionó y contrató a un grupo de personas que trabajarían desde Santiago, así como directamente en regiones. La primera etapa de capacitación se llevó a cabo durante seis semanas en Seattle, Estados Unidos, en octubre del 2001 en dependencias de la Fundación Bill & Melinda Gates.

Luego, en abril de 2002, finalizó el proceso de contratación y capacitación de quienes formarían el equipo BiblioRedes. Diecisiete personas fueron destinadas a regiones, convirtiéndose en los primeros Encargados Regionales de Operaciones (EROs) del Proyecto BiblioRedes. El resto del personal se distribuyó en las áreas que conforman el nivel central de BiblioRedes. En junio de 2003, al analizar la necesidad de que los Laboratorios Regionales fuesen utilizados en toda su capacidad y potencialidad, se procedió a la contratación de 17 Encargados de Laboratorios Regionales, quienes fueron formados directamente por el Área de Capacitación de BiblioRedes.

A nivel regional en cada Coordinación Regional se incorporó un ERO y un ELAr para trabajar directamente en BiblioRedes. En el caso de las regiones de mayor número de bibliotecas y laboratorios este equipo se duplicó (V, VIII, X, RM).

## **VI.- Actores Involucrados**

### **Alianzas para el éxito**

Tres son los tipos básicos de alianzas gestadas en este período: i) alianzas que han significado un aumento en la plataforma computacional de acceso público instalada en las Bibliotecas Públicas; ii) alianzas que han permitido ofrecer servicios digitales a las comunidades locales, principalmente asociadas al gobierno electrónico, y que han incluido la capacitación y habilitación de los operadores locales de BiblioRedes en esos servicios; y iii) alianzas que han colaborado con la atracción a las Bibliotecas Públicas de segmentos de público tradicionalmente ausentes de ellas, acciones que han estado enfocadas de manera principal en la capacitación (alfabetización digital) de público objetivo de otras instituciones del sector público.

Múltiples son las instituciones que han permitido que BiblioRedes fortalezca sus lazos con la comunidad. Entre ellas la Presidencia de la República, los gobiernos regionales, y especialmente las municipalidades de las cuales depende la casi totalidad de las bibliotecas públicas participantes de este programa.

En el ámbito nacional, se han gestionado acuerdos de colaboración con instituciones como el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), la División de Organizaciones Sociales (DOS), el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), el Instituto de Normalización Previsional (INP), la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis), Fuerzas Armadas, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac); el Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (Indap), el Servicio de Impuestos Internos (SII), la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), ChileDeportes, Fondart y Fondo del Libro, entre otros.

En tanto, en el área regional, se firmaron compromisos de cooperación con la Red de Telecentros Comunitarios de la Universidad de la Frontera, Maule Activa y la Universidad de Concepción.

## Rol de los Municipios

Pilares fundamentales en la existencia de BiblioRedes han sido los aportes de los gobiernos regionales y de los municipios. Las Municipalidades aportaron aproximadamente un 15.0% de los recursos necesarios para el Programa todos estos años, lo que se suma a lo que ya entregaban a las Bibliotecas Públicas.

Ellas se encargan de financiar las remuneraciones del personal, insumos básicos y parte de la conectividad (la otra parte de costo es financiada con una subvención estatal operada a través del Fondo de Equidad Digital, especialmente creado para este efecto).

*“Para Nuestra querida comuna de Pudahuel, BiblioRedes ha permitido potenciar nuestro compromiso de seguir creciendo con igualdad. Esto se ha visto reflejado en el importante número de personas que se han capacitado en nuevas tecnologías. También destacó el irrestricto apoyo de los concejales y la ciudadanía al proyecto”.*

*Johnny Carrasco Cerda, Alcalde,  
Municipalidad de Pudahuel, Región Metropolitana*

## VII.- Resultados Logrados

### Resultados Cuantitativos

Tabla: Personas Alfabetizadas Digitalmente por región (2002-2005)		Tabla: Personas Capacitadas en Alfabetización Digital Complementada por región (2002-2005)	
III	7,563	III	2,147
IV	5,906	IV	1,722
V	20,969	V	5,540
VI	12,619	VI	3,197
VII	12,188	VII	2,928
VIII	21,388	VIII	6,320
IX	13,706	IX	4,786
X	17,399	X	4,937
XI	4,469	XI	1,378
XII	7,098	XII	2,162
RM	28,886	RM	7,466
<b>Chile</b>	<b>166,229</b>	<b>País</b>	<b>46,215</b>

Tabla: Páginas Web con Contenido Local chileno publicadas en [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl) (2004-2005)

Región	Páginas Web de Contenido Local Chileno
I	112
II	91
III	122
IV	98
V	315
VI	202
VII	179
VIII	391
IX	279
X	311
XI	65
XII	112
RM	396
<b>País</b>	<b>2.673</b>

### **Resultados Cualitativos**

La opinión de los usuarios respecto de los contenidos asociados a las capacitaciones que entregan las bibliotecas manifiesta una muy alta valoración, superando el 97% las respuestas positivas. Este desempeño es especialmente considerable, toda vez que en el período del cual se extraen estos resultados, más del 74% de los usuarios capacitados respondieron la encuesta, siendo, por tanto, plenamente representativos los resultados del universo de usuarios.

En general mi aprendizaje de los contenidos y el desarrollo de mis habilidades fue adecuado	31-Dic	
	Total Respuestas	%
Muy de acuerdo	31193	59,9
De acuerdo	19562	37,5
En desacuerdo	1077	2,1
Muy en desacuerdo	124	0,2
No corresponde	145	0,3
Total	52101	100,0

Los contenidos tratados son los más adecuados para la comunidad	31-Dic	
	Total Respuestas	%
Muy de acuerdo	34187	65,7
De acuerdo	17002	32,7
En desacuerdo	522	1,0
Muy en desacuerdo	91	0,2
No corresponde	225	0,4
Total	52027	100,0

Siendo la anterior información obtenida de herramientas de medición propias de BiblioRedes, cabe confirmar esta valoración con los resultados obtenidos a través de mediciones externas. Así, según un estudio realizado por el Centro de Investigación y

Desarrollo de la Educación (CIDE), respecto de la satisfacción usuaria a nivel de usuarios de las bibliotecas, los principales resultados son los siguientes:

**5.- ¿Cuán satisfecho está usted con los servicios que presta esta biblioteca pública?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	1988	48,2	48,7	48,7
	Satisfecho	1528	37,0	37,4	86,2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	448	10,9	11,0	97,1
	Insatisfecho	81	2,0	2,0	99,1
	Muy insatisfecho	36	,9	,9	100,0
	Total	4081	98,9	100,0	
Perdidos	No responde	46	1,1		
<b>Total</b>		<b>4127</b>	<b>100,0</b>		

**11a.- ¿Cuál es su opinión respecto de los Espacios para trabajar con computadores e Internet?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Son muy adecuados	1520	36,8	39,8	39,8
	Son adecuados	1635	39,6	42,8	82,7
	Ni adecuados ni inadecuados	413	10,0	10,8	93,5
	Inadecuados	202	4,9	5,3	98,8
	Muy Inadecuados	46	1,1	1,2	100,0
	Total	3816	92,5	100,0	
Perdidos	No responde	311	7,5		
<b>Total</b>		<b>4127</b>	<b>100,0</b>		

En ambos resultados podemos apreciar que existe una alta satisfacción usuaria en términos de los servicios que entrega la Biblioteca Pública y a los espacios destinados al uso de computadores. En lo específico, podemos mencionar que un 86,2% de los usuarios señalan estar muy satisfechos o satisfechas respecto de los servicios que entrega la Biblioteca Pública en la actualidad. Así mismo, un 82,7% de los usuarios señaló en el mismo estudio, que los espacios para trabajar con computadores e Internet son muy adecuados o adecuados.

- **Beneficios (impactos cuantitativos/cualitativos)**

### ¿Quiénes son los usuarios de BiblioRedes?

Conocer y cuantificar sus usuarios es una de las prioridades de BiblioRedes, ya que son ellos el principal activo del Programa que permite tangibilizar el impacto social de BiblioRedes y contribuir, por tanto, a su sustentabilidad.

A diciembre de 2005, casi 420.000 personas distintas se habían registrado como usuarios de BiblioRedes, logrando una cobertura del 13% de su público objetivo.

Tabla: Usuarios Registrados de BiblioRedes  
(2003-2005, por regiones)

Región	2003	2004	2005	Total Usuarios Registrados
I	2,602	7,114	7,027	16,743
II	1,824	6,328	6,761	14,913
III	2,829	6,016	6,448	15,293
IV	1,655	6,210	5,750	13,615
V	5,704	20,163	20,884	46,751
VI	3,734	15,669	13,730	33,133
VII	3,540	8,853	15,599	27,992
VIII	6,319	22,593	22,273	51,185
IX	4,174	14,798	17,595	36,567
X	5,787	17,476	16,036	39,299
XI	1,408	4,125	4,351	9,884
XII	2,102	4,925	4,553	11,580
RM	8,231	32,516	48,370	89,117
Portal	0	3,323	10,569	13,892
<b>País</b>	<b>49,909</b>	<b>170,109</b>	<b>199,946</b>	<b>419,964</b>

Hasta la implementación de BiblioRedes, el perfil de los usuarios de las Bibliotecas Públicas era mayoritariamente escolar. Como resultado de BiblioRedes, usuarios con perfiles distintos se acercaron a las Bibliotecas Públicas, contribuyendo a llegar a nuevos segmentos de las comunidades locales.

Adicionalmente, entre aquellos usuarios que hacen uso de los servicios de BiblioRedes, existe una marcada diferencia entre las personas que acceden directamente a los computadores e Internet, respecto a aquellos que han sido capacitados en tecnología por las Bibliotecas Públicas. Mientras que el 53% de los usuarios del servicio de acceso son jóvenes entre 15 y 29 años, mujeres y hombres indistintamente; en el servicio de capacitación, si bien se mantienen las edades –con un leve aumento en la edad promedio de los usuarios-, son en su mayoría mujeres (65%), dueñas de casa principalmente.

Según el estudio del CIDE<sup>1</sup>, respecto a la focalización de BiblioRedes, el 82% de los usuarios atendidos provienen de familias con ingresos menores a US \$ 640, y el 66 %

<sup>1</sup> Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación dependiente de la Universidad Alberto Hurtado.

menores a US \$ 365. Así, la inmensa mayoría de nuestros usuarios son claramente personas de bajos ingresos, por lo que BiblioRedes se convierte en una efectiva herramienta para asegurar el acceso equitativo a la tecnología y la información digital.

*“Hace unos tres años, aproximadamente, yo me encontraba sin trabajo. Había tenido que renunciar a mi puesto de secretaria en un taller de autos, porque a causa de una artrosis bilateral de caderas ya no podía subir y bajar las escaleras del lugar.*

*Sin trabajo y con una grave discapacidad mis posibilidades de surgir eran nulas. Nadie quería contratarme. Fui entonces a la Municipalidad de Peñalolén, donde me dijeron que primero tenía que capacitarme en BiblioRedes. Lo bueno fue que cuando aprendí lo suficiente me ofrecieron el puesto de monitora en la Biblioteca de la Faena, con lo cual no sólo me siento realizada y valorada como persona, sino que he podido encontrar un mayor sentido a mi vida. Gracias a Internet y a BiblioRedes he podido vencer mi discapacidad, ya que para comunicarme y obtener información no existen barreras físicas”.*

*Ana Luisa Guajardo, 36 años, Biblioteca Pública de La Faena, Peñalolén, Región Metropolitana*

### **VIII.- Premios y Reconocimientos**

Destacan tres premios otorgados al Programa BiblioRedes:

- **ACTI** (Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, integrada por aproximadamente 60 empresas del sector privado de este sector) como merecedor de un premio/reconocimiento en la categoría “Uso eficiente de Tecnologías de Información”, año 2006.
- 1er lugar en la categoría Mejores Prácticas para Reducir la Brecha del ADOC Award 2006 que otorga el Centro de Oportunidades Digitales de **APEC**.
- **Premio Stockolm Challenge** 2005-2006, en la categoría Cultura. Este es un reconocimiento internacional a las mejores prácticas en Tecnologías de la Información y Comunicaciones del mundo, entre más de 150 proyectos de 53 países, en seis categorías.

### **Otros resultados:**

Luego de más de tres años de gestión, encontrándose cerrada su primera etapa de planificación estratégica (2002-2005), BiblioRedes se planteó para el bienio 2005-2006 un conjunto de actividades estratégicas que permitan consolidar y proyectar los resultados alcanzados:

1. Dar acceso a TICs a más de 150.000 nuevos usuarios de los servicios de BiblioRedes, inscritos como usuarios de BiblioRedes, alcanzado los 569.000 usuarios desde el inicio de las operaciones.
2. Capacitar a más de 40.000 personas en alfabetización digital básica y 25.000 personas capacitadas en alfabetización digital complementada (o de segundo nivel), es decir, realizar 65.000 nuevas capacitaciones durante el presente año. De esta manera, se superará el compromiso inicial de BiblioRedes con la Campaña Nacional de Alfabetización Digital
3. Potenciar ante los usuarios a [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl) y las bibliotecas públicas como espacios de publicación de contenidos locales, con una meta es la creación de 1400 contenidos locales, además de mejorar la calidad de los ya existentes.

**Persona responsable de contacto que presenta la Práctica:** Sr. Luis Pérez Prado.

**Cargo:** Coordinador de Desarrollo.

**Correo Electrónico:** lperez@biblioredes.org