

BiblioRedes. Un programa basado en alianzas estratégicas

Enzo Abbagliati Boïls

Subdirector de Bibliotecas Públicas

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile

Introducción

El programa BiblioRedes de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile (Dibam), entrega desde el año 2002 acceso y capacitación gratuita en computación e Internet a la comunidad. Esta labor, que ha convertido a las bibliotecas públicas chilenas en referentes nacionales e internacionales como agentes de inclusión social digital, se ha llevado adelante aplicando un conjunto de principios orientadores, uno de los cuales es la permanente búsqueda de alianzas estratégicas.

En su origen y desarrollo, así como en su proyección, para el Programa BiblioRedes ha sido y es clave identificar a sus socios estratégicos y establecer con ellos relaciones de confianza que potencien sus objetivos. Por ello, revisar la trayectoria de BiblioRedes y vislumbrar su futuro es, en buena medida, un ejercicio de modelar la red de instituciones, agrupaciones, comunidades y usuarios que lo han hecho posible.

1. La Dibam

La Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam), servicio público dependiente del Ministerio de Educación, tiene como misión el rescate, preservación y difusión del patrimonio cultural chileno, contribuyendo a su apropiación por parte de la comunidad y la construcción de nuestra memoria, fortaleciendo las diversas identidades nacionales y su inserción en el mundo.

Creada en 1929, la Dibam reúne múltiples instituciones, algunas de ellas anteriores a la propia Dibam. La Biblioteca Nacional, creada en

1813; el Archivo Nacional; los tres museos nacionales (Bellas Artes, Histórico y de Historia Natural); una red de 23 museos regionales y/o temáticos; y una red de 415 bibliotecas públicas y puntos de préstamos de libros, son parte de la Dibam¹.

2. La Red de Bibliotecas Públicas de Chile

Con presencia en casi el 95% de las comunas del país y coordinadas desde la Subdirección de Bibliotecas Públicas, las bibliotecas de Chile se presenta hoy como la principal red cultural nacional, tanto por su cobertura geográfica como por el volumen de usuarios que atiende y prestaciones que realiza.

Durante el año 2007, 416 bibliotecas públicas, más 61 puntos de préstamos y servicios móviles, con una colección cercana a los 2 millones de ejemplares, realizaron un cifra superior a las 11.6 millones de prestaciones, correspondiendo cerca de un 40% a préstamos a domicilio.

Creada la primera biblioteca pública en la década de 1880², recién a partir de la década de 1960 y especialmente a contar de la década de 1990, la red de bibliotecas públicas comienza su expansión, proceso vivido en base a la conjunción de voluntades, ya que no existe a la fecha una ley de biblioteca pública³.

Creadas muchas bibliotecas públicas al alero de la Dibam, hoy son, salvo algunas excepciones, organismos dependientes de las municipalidades⁴. Los inmuebles, el personal y los recursos financieros para la operación y mantención son provistos por los municipios. Para su desarrollo, los gobiernos locales firman un convenio con la Dibam, en virtud del cual se comprometen a aportar los aspectos antes mencionados, colaborando la Dibam con:

- Entrega, en comodato, de colecciones bibliográficas.
- Asesoría técnica en relación a las normas y estándares de operación de una biblioteca pública.
- Capacitación para el personal de las bibliotecas.
- Implementación y desarrollo de proyectos y programa, entre los cuales se encuentra BiblioRedes.

Así, el modelo de biblioteca pública chilena se basa en una alianza fundacional, entre los gobiernos locales y una institución de la administración central, la que promueve su desarrollo integral y busca garantizar que, independiente de su ubicación geográfica, género, edad, nivel socio económico y educacional, raza o credo, todo/a ciudadano/a chileno/a pueda acceder al libro, la lectura, Internet y la cultura.

El desarrollo de las bibliotecas públicas chilenas en los últimos quince años ha estado basado en tres ejes: integración comunitaria; modernización de los servicios; y fortalecimiento del personal.

¹ Para mayor información, consultar

<http://www.dibam.cl>

² Biblioteca Pública N°1 "Santiago Severín" de Valparaíso.

³ Reivindicación histórica de las personas que se desempeñan en las bibliotecas públicas, una propuesta de ley que norma su funcionamiento y que define sus estándares básicos en infraestructura, personal y servicios, se encuentra en la actualidad incorporada en la etapa de evaluación del proyecto de ley que creará el Instituto del Patrimonio.

Este instituto, compromiso de campaña de la Presidenta Michelle Bachelet, fusionará la Dibam y el Consejo de Monumentos Nacionales, entregándole a Chile una más moderna y eficiente institucionalidad para acometer la labor en torno al patrimonio cultural.

⁴ Simil de los ayuntamientos españoles. En algunos casos, las bibliotecas dependen de las corporaciones municipales, organismos de derecho privado, que son presididas por los alcaldes y que fueron creadas durante la década de 1990 con el objetivo de flexibilizar y dinamizar la administración de los gobiernos locales

a) Integración comunitaria

A contar de 1997, la Dibam promovió la implementación de la denominada gestión participativa en las bibliotecas públicas, política que tenía por objetivo acercar la biblioteca a la comunidad, provocando un diálogo entre las bibliotecas y sus usuarios a partir del reconocimiento de que la comunidad era un sujeto activo en el ámbito cultural. En tal sentido, la biblioteca debía ser cada vez más reflejo de lo que su comunidad esperaba, tanto en sus grandes orientaciones como en las definiciones más prácticas. Las colecciones, el plan de actividades culturales y en general todos los servicios debían responder a las demandas y necesidades de las comunidades.

Resultado de esta gestión participativa fue el surgimiento de cientos de agrupaciones de amigos de bibliotecas, asociaciones conformadas por voluntarios que trabajan en pos del desarrollo de las bibliotecas. En muchos casos se han constituido como instituciones con personalidad jurídica, pudiendo presentar en forma directa proyectos a fondos concursables (públicos y privados), obteniendo recursos adicionales para las bibliotecas. Así, entre 1997 y 2007, más de 6 millones de dólares estadounidenses se han obtenido, financiando con ello mejoras en infraestructura o la implementación de nuevos servicios.

b) Modernización de los servicios

Con el retorno de la democracia a Chile en 1990 y la creciente apertura de la sociedad, las bibliotecas públicas también vivieron un giro estratégico en sus servicios. De ser unidades volcadas sobre sí mismas, alejadas de la comunidad, principalmente orientadas al público escolar⁵, con bajo nivel de innovación y estanterías cerradas, bajo la gestión de Clara Budnik como Subdirectora de Bibliotecas Públicas, se impulsan desde la Dibam un conjunto de orientaciones que buscaban facilitar la relación entre el libro y el lector.

Se acuña en aquella época la misión de la biblioteca pública chilena como un espacio de encuentro de la comunidad con la información, el conocimiento, la cultura y la recreación. Esta definición está en el centro de la modernización de los servicios que a partir de entonces se gatilla, siendo los cambios más destacados los siguientes:

- Implementación de la estantería abierta como estándar.
- Puesta en servicio de una red de servicios móviles (bibliobuses, cajas viajeras, etc.).
- Diseño y ejecución de proyectos innovadores para acercar el libro y la lectura a los espacios públicos,

⁵ Hasta la década de 1990, el desarrollo de las bibliotecas escolares en el sistema público de educación era muy limitado. A mediados de la década cambia el panorama y el Ministerio de Educación diseña e inicia la implementación de un ambicioso para crear los Centros de Recursos del Aprendizaje (CRA). Al término del gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, todos los colegios y liceos del país contarán con un CRA.

⁶ El programa Bibliometro, inaugurado en 1996 a partir de una alianza entre la Dibam y el Metro de Santiago, es una red de puntos de préstamo de libros y acceso a Internet que se encuentran en algunas estaciones del tren subterráneo de Santiago. En la actualidad cuenta con 11 módulos y entre los años 2009 y 2010 duplicará el número de puntos. Cuenta en la actualidad con una base de más de 66 mil usuarios, los que durante el año 2007 solicitaron 160 mil préstamos a domicilio sobre una colección bibliográfica de 78 mil ejemplares. Proyecto pionero en el mundo, fue replicado en Sao Paulo, Madrid y en la actualidad está en etapa de diseño una iniciativa similar en Guadalajara (México).

⁷ El Casero del Libro es un programa conjunto entre la Dibam y algunos municipios, cuyas bibliotecas públicas instalan puntos de préstamo de libros en las ferias libres que se instalan periódicamente en los barrios de las ciudades más grandes del país.

⁸ El año 2006, luego de un período de análisis, se inicia la automatización de las colecciones bibliográficas de las bibliotecas públicas. Se optó por el software Aleph, implementado a fines de la década de 1990 en la Biblioteca Nacional. Al 2010, todas las bibliotecas estarán realizando su circulación en forma automatizada, pudiendo las personas, con la sola presentación de su cédula de identidad (documento nacional de identidad) acceder a este servicio en cualquier biblioteca. Se hará realidad entonces el concepto del usuario universal de biblioteca, ya que independiente de su lugar de residencia, cualquier persona podrá solicitar libros a lo largo de toda la red de bibliotecas públicas.

destacando el programa Bibliometro⁶ y el programa Casero del Libro.⁷

- Creciente inversión en tecnología, tanto para implementar servicios directos a los usuarios (Programa BiblioRedes) como para modernizar la prestación de los servicios tradicionales (automatización de la administración de las colecciones).⁸
- Diseño y puesta en servicio de bibliotecas públicas regionales con nuevos estándares, entre las que destaca la moderna Biblioteca de Santiago.⁹

c) Fortalecimiento del personal

El desarrollo de las bibliotecas públicas chilenas en los últimos quince años ha tenido a su personal como protagonista, poco más de mil personas que se desempeñan a lo largo del territorio. Con un bajo porcentaje de profesionales (en su mayoría profesores/as) y contando una de cada tres bibliotecas con una sola persona para realizar todas las funciones, la Dibam ha promovido una política sostenida de capacitación y desarrollo de sus competencias en diversos ámbitos, buscando asegurar la mejor atención posible de los usuarios.

Destacan, en este sentido, las numerosas pasantías internacionales a las cuales ha accedido el personal de las bibliotecas, financiadas con recursos del Consejo Nacional del Libro y la Lectura o con aportes de organismos internacionales de cooperación. España, México, Bélgica, Estados Unidos y Argentina han sido los destinos principales, en los que han podido conocer nuevas prácticas en fomento lector y desarrollo bibliotecario.

Asimismo, destaca el programa permanente de capacitación al personal de las bibliotecas ejecutado desde el año 2002 por BiblioRedes, que ha generado y fortalecido las competencias tecnológicas, pedagógicas y de formulación de proyectos a lo largo de sus ya trece semestres de capacitación, combinando capacitación presencial y apoyo a distancia.

3. El programa BiblioRedes

Inaugurado en noviembre de 2002 por el Presidente Ricardo Lagos, realizando ese día la primera video conferencia entre las bibliotecas públicas de Putre (ubicada en el altiplano chileno, a pocos kilómetros de la frontera con Bolivia), Porvenir (en la isla de Tierra del Fuego) y Calera de Tango (a pocos kilómetros de Santiago), BiblioRedes es hoy un referente internacional en hacer de las bibliotecas públicas un efectivo espacio para combatir la brecha digital.

Su objetivo es contribuir, a través de las bibliotecas públicas, al desarrollo del capital social y cultural de las comunidades locales mediante la disminución de la brecha digital en la población con dificultades de acceso a las tecnologías de información y comunicación por factores socioeconómicos y/o por ubicación geográfica, quienes gratuitamente acceden y adquieren competencias para utilizar y generar información en formato digital.

El modelo de BiblioRedes se basa en la instalación de una plataforma tecnológica de vanguardia en las bibliotecas públicas y la capacitación del personal de éstas para que puedan entregar a la comunidad una oferta básica con tres servicios gratuitos:

- Acceso a computadores conectados a Internet.
- Desarrollo de competencias digitales, a través de una oferta de cursos que van desde la alfabetización digital básica hasta la alfabetización informacional.
- Apoyo a la generación comunitaria de contenidos digitales a través de páginas web, entregando BiblioRedes acceso a una herramienta de auto publicación y hosting gratuito a través del portal www.biblioredes.cl.

A través de estos tres servicios principales, las bibliotecas públicas integradas a BiblioRedes generan impacto en la comunidad local, proceso que está permanentemente siendo monitoreado y evaluado.

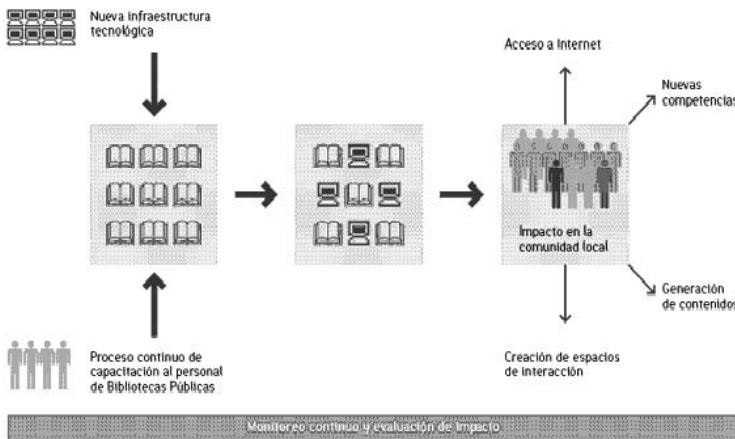


Figura 1: Modelo de BiblioRedes

Tras más de cinco años de operación, el programa BiblioRedes muestra cifras que, para las dimensiones de un país como Chile, revelan el aporte realizado a la inclusión digital de su población. De una manera resumida, destacan los siguientes elementos:

⁹ Inaugurada en noviembre de 2005, la Biblioteca de Santiago ocupa el edificio de unas antiguas bodegas del Estado, totalmente refaccionadas y en cuyo diseño se llevaron a la práctica modernos estándares de biblioteca pública. Con más de 16 mil metros cuadrados de espacios abiertos al público, a diciembre de 2007 llegaba ya a 51 mil socios registrados, con una colección de más de 90 mil ejemplares, 150 computadores de acceso público provistos por el programa BiblioRedes y un total de más de 208 mil préstamos a domicilio durante el año 2007. La Biblioteca de Santiago se ha convertido en un referente nacional e internacional, siendo el modelo de tres nuevas bibliotecas regionales que se construirán o habilitarán en Arica, Antofagasta y Puerto Montt durante antes de marzo de 2010.

- Hoy las bibliotecas públicas conforman la mayor red de acceso público a Internet abierta a toda la comunidad¹⁰, con más de 2.200 computadores conectados a velocidades que varían entre 128 kbps y 10 Mb, utilizando las más diversas tecnologías (desde conexión satelital hasta fibra óptica).
- En 1 de cada 3 comunas del país, la biblioteca pública es el único lugar de acceso comunitario gratuito a Internet.
- Más de 750 mil personas distintas han sido atendidas, realizándose diariamente más de 11 mil sesiones de acceso a Internet.
- 350 mil personas han desarrollado sus competencias digitales a través de los cursos ofrecidos por las bibliotecas, las que aportan un 30% a las metas de alfabetización digital del Gobierno de Chile.
- Más de 6 mil páginas web con contenido local han generado los usuarios a través del portal www.biblioredes.cl¹¹, línea de trabajo que le permitió al programa obtener el año 2006 el *Stockholm Challenge Award*, en la categoría cultura.
- Según los estudios de impacto del programa, 82% de los usuarios de BiblioRedes viven bajo la línea de la pobreza.

Estos logros se han alcanzado por diversos factores, siendo uno de los principales una política sostenida de búsqueda y concreción de alianzas estratégicas, la que abordaremos en las próximas secciones, distinguiendo aquellas que estuvieron en la génesis del Programa de aquellas que permitieron potenciar su desarrollo y de las que ya se perfilan como las alianzas críticas en el futuro de BiblioRedes.

3.1. Cuatro actores para una alianza fundacional

BiblioRedes surge gracias al encuentro de la Dibam y la Fundación Bill & Melinda Gates, que compartían sus visiones del rol de las bibliotecas públicas en la Sociedad de la Información hacia fines de la década de 1990. Tras una serie de contactos que se inician en la 65.ª Conferencia de IFLA en Bangkok (Tailandia) y visitas exploratorias de la Fundación Gates a Chile, el año 2000 la Dibam recibe la invitación para presentar un proyecto ante la Fundación para dotar a las bibliotecas chilenas de infraestructura para el acceso público a Internet.

Por aquellas fechas, la Fundación se encontraba completando su ambicioso US Library Program¹², a través del cual más 11 mil bibliotecas públicas de Estados Unidos han recibido aportes por más de 325 millones de dólares para instalar computadores para el acceso público, así como capacitación en la administración de este servicio. Se encontraba también muy avanzado un programa similar en Canadá, por lo que estaba ya la Fundación explorando nuevos países en los que invertir.

¹⁰ El programa Enlaces del Ministerio de Educación (<http://www.enlaces.cl>), que ha dotado de infraestructura tecnológica a colegios y liceos públicos, es la mayor red, pero está orientada en forma exclusiva a la comunidad escolar.

¹¹ Una muestra de los más destacados se pueden revisar en <http://www.contenidoslocales.cl>

¹² Para mayor información, consultar <http://www.gatesfoundation.org/UnitedStates/USLibraryProgram/>

Una red consolidada de bibliotecas públicas, compromiso de las autoridades con éstas y existencia de algún organismo que ejerciera un liderazgo claro y nacional sobre la red eran las condiciones básicas que la Fundación Gates requería para evaluar si invertía o no en un país. Chile cumplía con las tres condiciones.

En agosto de 2001, tras una etapa de diseño de proyecto que se extendió por más de un año, la Fundación Gates aprobó la donación a la Dibam, la que ascendió a 9.2 millones de dólares, más un aporte en software realizado por Microsoft Corp. de más de 1 millón de dólares. 368 bibliotecas públicas se verían beneficiadas y la red pasaría del 7% de bibliotecas que brindaban acceso a Internet a sus usuarios (con computadores obsoletos y conexiones conmutadas) se pasaría a la totalidad entregando acceso (con computadores de última generación y enlaces dedicados).

Sin embargo, las exigencias de la Fundación, así como el diseño del proyecto, hacían necesaria la participación de dos actores adicionales en la etapa de implementación inicial.

Por un lado, las municipalidades. Como ya hemos revisado, siendo las bibliotecas de su dependencia, la instalación de un programa de la envergadura de BiblioRedes generaría en forma necesaria mayores costos en la operación diaria de las bibliotecas. Parte de estos costos debían ser asumidos por los municipios.

Por otro lado, la Fundación solicitó que el Estado de Chile, más allá de los compromisos que adquiriese la Dibam directamente, demostrará su voluntad de asumir este desafío, inyectando recursos adicionales a la Dibam para la adecuada instalación y operación de BiblioRedes durante los primeros años.

De esta manera, se definió un diseño para los primeros tres años del programa BiblioRedes, en el que los socios principales y sus respectivas responsabilidades fueron:

- *La Dibam*, como organismo ejecutor del programa, a cargo de la implementación general, administración de los recursos y definición y ejecución del plan estratégico, incluyendo sus indicadores y metas.
- *La Fundación Gates*, como socio principal, aportando recursos para la compra de los bienes computacionales y la contratación de servicio de soporte técnico; financiamiento para el diseño e implementación del programa de capacitación comunitaria; contratación de los servicios externos de evaluación de impacto social de BiblioRedes; y asesoría en diversos ámbitos a partir de su experiencia en el US Library Program.
- *El Estado de Chile*, aportando recursos adicionales a través del presupuesto de la Dibam para la contratación del equipo central de administración; el pago de todos los impuestos asociados; y recursos para constituir el Fondo de Equidad Digital, a través del cual se subsidia la conectividad Internet para las

¹³ Adicionalmente, otras instituciones estatales se sumaron en forma directa, aportando recursos desde sus propios presupuestos. Destaca la Subsecretaría de Desarrollo Regional, dependiente del Ministerio del Interior, que aportó todos los fondos requeridos para la compra del mobiliario (mesas y sillas) que BiblioRedes puso en las bibliotecas públicas.

¹⁴ Todos los municipios pagan por la conectividad. Dependiendo del costo mensual de la conectividad y el rango de pobreza de la población de la comuna, opera el Fondo de Equidad Digital, subsidiando la diferencia.

En la actualidad, ninguna biblioteca paga más de 50 mil pesos mensuales (aproximadamente 100 dólares), no obstante los enlaces de mayor costo alcanzan los 220 mil pesos mensuales (aproximadamente 440 dólares).

¹⁵ Entre los años 2002 y 2003, a raíz de la implementación de BiblioRedes, el 12% de las bibliotecas se mudaron a mejores dependencias, el 20% amplió sus espacios, el 33% obtuvo personal adicional y en un 27% se aumentaron los horarios de atención de públicos.

Todo este esfuerzo fue financiado íntegramente por los municipios y representó una de las externalidades positivas más importantes del programa BiblioRedes sobre el sistema de bibliotecas públicas.

¹⁶ Sustentabilidad social es la apropiación comunitaria del servicio, optimizando en beneficio propio las capacidades instaladas para acceder a computadores, Internet y desarrollar sus competencias digitales. Sustentabilidad financiera es lograr el equilibrio entre los ingresos y gastos del proyecto, logrando una operación que genere las condiciones base para la apropiación comunitaria.

bibliotecas de municipios más pobres y/o costos más altos¹³.

- *Las municipalidades* de las cuales dependen las bibliotecas, las que a los recursos permanentes que ya tenían comprometidos, sumaron el pago de la conectividad¹⁴; y en muchos casos, el mejoramiento de los inmuebles o el traslado de las bibliotecas a nuevas y mejores dependencias, así como la contratación de personal adicional para la atención de público¹⁵.

El año 2004, una segunda donación de la Fundación Gates, en esta ocasión de 1 millón de dólares, permitió sumar 10 bibliotecas públicas más a BiblioRedes, así como la Biblioteca de Santiago, y completar de una red de 17 laboratorios móviles de capacitación comunitaria.

3.2. Sumando socios a un Programa en marcha

Una vez inaugurado, el programa BiblioRedes mantuvo y fortaleció su búsqueda de aliados estratégicos.

Los recursos de la Fundación cubrían los primeros tres años de BiblioRedes, período para el cual estaban aseguradas las contrapartes del Gobierno de Chile y las municipalidades. Sin embargo, el futuro del Programa más allá de diciembre de 2005 dependería en forma completa del Estado de Chile y en ello los resultados alcanzados en el trienio 2003-2005 serían determinantes.

Por lo anterior, en esta etapa BiblioRedes orientó su política de alianzas hacia aquellos actores que potenciaran la sustentabilidad social y la sustentabilidad financiera del Programa¹⁶. Con esta perspectiva, las alianzas gestadas fueron principalmente de tres tipos: las que permitieron atraer nuevos usuarios a las bibliotecas; las que complementaron la infraestructura tecnológica y el desarrollo de capacidades de gestión de las bibliotecas; y las que dieron acceso a servicios en línea a los usuarios de las bibliotecas. No obstante esta tipología, en algunos casos algunas alianzas aportaron en más de un ámbito.

a) Alianzas para nuevos usuarios

Por diversas razones, las bibliotecas públicas han tendido a tener públicos muy homogéneos y una cierta dificultad para llegar a nuevos segmentos de la población¹⁷. Para revertir esta situación, BiblioRedes identificó ciertas instituciones que trabajan con grupos de alto interés para el Programa, a objeto de diseñar de manera conjunta una oferta de servicios (centrada principalmente en el desarrollo de competencias digitales y, en segundo lugar, el apoyo a la generación de páginas web).

Destacan en esta dimensión, las alianzas realizadas con el Instituto de Normalización Previsional (INP) y el Servicio de

Cooperación Técnica (Sercotec)¹⁸. En el caso del INP, organismo vinculado al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se logró organizar cursos de capacitación orientados a grupos de adultos mayores, como parte de la oferta de servicios que INP despliega para las personas jubiladas de escasos recursos y que son parte de su público objetivo.

Por su parte, con Sercotec, dependiente del Ministerio de Economía y que orienta su quehacer al apoyo y promoción de la micro y pequeña empresa, se articuló una oferta hacia los microempresarios, público históricamente ausente de las bibliotecas públicas. Es importante destacar que Sercotec era desde principios de la presente década un servicio pionero en aprovechar las oportunidades de las tecnologías de información y comunicación como parte de su plan de trabajo con su público objetivo. A este plan se incorporó BiblioRedes, contribuyendo con el acceso a computadores y desarrollo de competencias digitales básicas como parte de un servicio más integral (denominado Pack Digital) que incorporaba también desarrollar las capacidades de los microempresarios para interactuar con los servicios en línea del Estado que les eran de utilidad para sus negocios.

b) Alianzas para complementar infraestructura y capacidades de gestión

La instalación de BiblioRedes fue contemporánea con el diseño y ejecución de una política para promover la apertura de telecentros e infocentros comunitarios a lo largo de Chile, como un medio más de las acciones del Estado de Chile para enfrentar el desafío de la brecha digital y asegurar el acceso universal a Internet. Liderada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en la que se creó la Coordinación Nacional de Infocentros, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se aportaron recursos para la creación de estos espacios de acceso a Internet. En su apogeo (principios de 2003), llegaron a ser más de 1.300 puntos, para posteriormente decantar y consolidarse en torno a 750/800, la mitad de los cuales son las bibliotecas públicas integradas en el Programa BiblioRedes.

En este contexto, destacan tres alianzas con instituciones que, en el proceso de diseñar y establecer sus redes de telecentros, optaron en muchos de sus puntos por hacer de las bibliotecas públicas su columna. En primer lugar, la alianza con el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera (Región de la Araucanía), aportó equipamiento adicional y fortaleció las capacidades gestión y de trabajo con la comunidad del personal en numerosas bibliotecas de esta sureña región de Chile¹⁹. Una alianza similar fue la gestada con la Universidad de Concepción (Región

¹⁷ Las principales razones para esta dificultad en acceder a nuevos segmentos van desde la percepción de amplios sectores de la ciudadanía, que sigue asimilando bibliotecas públicas y bibliotecas escolares, hasta los horarios de atención (que en muchos casos son horarios de oficina, de 9 de la mañana a 6 de la tarde) que impiden llegar a las personas que trabajan, pasando por la competencia de otras ofertas de entretenimiento, ocio y acceso a servicios culturales.

¹⁸ Para información sobre ambas instituciones, consultar <http://www.inp.cl> y <http://www.sercotec.cl>.

¹⁹ La Universidad de la Frontera, a través del Instituto de Informática Educativa, fue pionera en Chile en la experimentación con telecentros comunitarios. A fines de la década de 1990 llevó adelante sus primeras experiencias, las que servirían como base del modelo que a partir de 2003 se expandió con financiamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Ya en estas primeras experiencias, en varios de los puntos de su Red de Información Comunitaria operaron en las bibliotecas públicas.

del Bío Bío), la que además de aportar equipamiento adicional colaboró en el despliegue de la oferta de capacitación a la comunidad y dio acceso al personal de las bibliotecas a formación por parte de personal de la Universidad. Por último, una alianza similar ocurrió con el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), cuya red de telecentros en la Región de Magallanes operó en su mayor parte en las bibliotecas públicas del sur de la Patagonia chilena²⁰.

De estas alianzas surge, además, un elemento singular de la estrategia de acceso comunitario a Internet en Chile: la concentración de recursos en los mismos espacios, siendo la biblioteca pública (con su inmueble, sus recursos operativos y, en muchos casos su personal) quien asume este rol adicional como telecentro comunitario.

La experiencia de esta estrategia y su evolución histórica ha demostrado que los telecentros ubicados en bibliotecas públicas han gozado de una mayor estabilidad en sus servicios que telecentros ubicados en otros espacios, aprovechando además el posicionamiento previo que las bibliotecas tenían en sus comunidades. No obstante, esta articulación no estuvo exenta de problemas, principalmente asociados a la existencia de varios organismos cuyos objetivos y resultados dependían, finalmente, de la biblioteca pública, la que debía hacerse cargo de misiones y orientaciones que no necesariamente eran idénticas en su totalidad.

c) Alianzas para nuevos servicios

Difundir el acceso a Internet en las comunidades locales y desarrollar las competencias digitales en los grupos de éstas que no cuentan con las destrezas básicas para manejar un computador y navegar en Internet, implica también promover servicios en línea que sean pertinentes para estos usuarios. Esa pertinencia es uno de las variables críticas en la primera aproximación de las personas a la tecnología, ya que al ayudarles a responder positivamente a la pregunta “¿Para qué me sirve Internet?” se tiende a generar un círculo virtuoso que favorece la inclusión de las personas en las redes virtuales y la Sociedad de la Información.

Dado el perfil del público al que las bibliotecas públicas y Biblioredes atienden, se privilegiaron alianzas con proveedores de servicios en línea que tuviesen una utilidad práctica inmediata para los usuarios. En este sentido, el acceso a la oferta de servicios de gobierno electrónico fue fundamental, y entre ellos aquellos vinculados al Servicio de Impuestos Internos (SII)²¹. A través de la alianza con el SII, las bibliotecas públicas se han convertido en centros preferenciales donde las personas de escasos recursos realizan sus declaraciones de impuestos o emiten sus facturas o boletas electrónicas (en el caso de los microempresarios). El personal

²⁰ Para información sobre estas instituciones, consultar <http://www.iie.ufro.cl/>, <http://www.telecentros.udc.cl/> y <http://www.injuv.gob.cl/index2.htm>

²¹ El Servicio de Impuestos Internos (<http://www.sii.cl/>), dependiente del Ministerio de Hacienda, es el organismo encargado de la recolección de los principales impuestos en Chile. Desde fines de la década de 1990 inició un ambicioso plan de gobierno electrónico, el que ha convertido a Chile en uno de los países del mundo más avanzados en el uso de tecnología en la relación del Estado con los contribuyentes. A modo de ejemplo, en torno al 98% de las declaraciones y pagos anuales de impuestos a la renta se realizan por Internet.

de las bibliotecas es capacitado periódicamente por el SII y con ocasión del Operación Renta, en abril de cada año, las principales bibliotecas públicas son apoyadas por profesionales del SII, quienes atienden a contribuyentes que desean realizar sus declaraciones.

Otra alianza en esta orientación, es la que desde fines de 2005 se estableció con el Servicio Nacional de Consumidor (Sernac)²², a través de la cual las bibliotecas públicas, en especial aquellas de comunas más alejadas, se han constituido en lugares en los cuales los consumidores pueden realizar consultas sobre sus derechos o reclamar a través de la plataforma en línea de Sernac cuando consideran que sus derechos han sido violados. Al igual que en el caso del SII, Sernac capacita al personal de las bibliotecas públicas y los certifica como facilitadores de sus plataformas en línea.

El 1 de enero de 2006, BiblioRedes dejó de ser un proyecto y se convirtió en un programa permanente del Estado de Chile, financiado en su totalidad con recursos públicos. Este logro, que permitió asegurar a las comunidades atendidas por las bibliotecas la continuidad de un servicio altamente demandado, se alcanzó, entre otras razones, por la estrategia de alianzas hasta ahora descrita.

Por último, cabe destacar la integración del programa BiblioRedes de la DIBAM a diversas instancias de coordinación intergubernamental. En estricto rigor, no se puede definir la participación en estos espacios como alianzas, pero si se debe relevar que ayudó de manera significativa a relevar a las bibliotecas como actores de primer nivel en líneas importantes de la estrategia digital del Estado de Chile. Destacan en este sentido, dos instancias de coordinación:

- La Coordinación Nacional de Infocentros²³, ya mencionada, y en cuyo seno BiblioRedes es la red más grande, tanto en puntos como en cobertura territorial. La mitad de los telecentros son, en realidad, bibliotecas públicas.
- La Campaña Nacional de Alfabetización Digital, coordinada por el Ministerio de Educación, y en cuya mesa de coordinación participaban más de diez instituciones públicas y privadas. De las metas comprometidas durante el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, BiblioRedes aportó el 30% del cumplimiento. Las bibliotecas públicas, junto a los colegios y liceos públicos, aportaron casi dos tercios de las más de 600 mil personas alfabetizadas entre los años 2003 y 2005.

3.3. El futuro de BiblioRedes: la alianza con sus usuarios

BiblioRedes ha sido, desde sus inicios, un programa que ha buscado mantener siempre una sintonía fina con los usuarios que atienden las bibliotecas públicas. Ejemplo de ello es que el diseño original del programa de capacitación comunitaria contemplaba

²² <http://www.sernac.cl>

²³ http://infocentros.subtel.cl/coni/red/inf_index.htm

sólo cursos básicos de alfabetización digital, pero la demanda por nuevos aprendizajes que los usuarios empezaron a generar desde el 2003, llevó a que un año después las bibliotecas empezaran a ofrecer cursos más avanzados.

Sin embargo, en el primer plan estratégico del BiblioRedes (2003-2007), esta sintonía con nuestros usuarios, competía con otras necesidades, siendo sin duda la más urgente demostrar resultados contundentes en la primera etapa que permitieran asegurar la sustentabilidad del programa.

A contar de este año, BiblioRedes se encuentra ejecutando su segundo plan estratégico (2008-2010), que tiene como misión contribuir a la inclusión digital de las comunidades locales de Chile, desde las Bibliotecas Públicas e Internet, para que puedan expresar y compartir sus culturas e identidades en redes virtuales.

Este nuevo plan, que aspira a acotar la cobertura de los impactos de BiblioRedes en términos cuantitativos pero profundizarlos en términos cualitativos, implica asumir los desafíos de lo que se ha definido como la Biblioteca 2.0, en la que el usuario está en el centro de los servicios y es la biblioteca la que se adapta a los nuevos perfiles, demandas y capacidades de las personas que atiende.

Ante un usuario que genera crecientemente contenidos para la red, que comparte sus intereses en comunidades en línea, cuyo acercamiento a la lectura y a la información se da a través de nuevos soportes y con nuevas lógicas, en suma, un usuario que avanza hacia una ubicua y permanente conexión con las redes, la biblioteca pública chilena, al igual que sus pares a lo largo del mundo, enfrenta el desafío de transformarse radicalmente. Pero priorizando la atención de aquellos segmentos de la población que por sus condiciones de vulnerabilidad social enfrentan el riesgo real de quedar excluidos de la Sociedad de la Información.

Sin desvirtuar algunos de sus elementos esenciales como una red de acceso físico a Internet a través de las bibliotecas públicas, BiblioRedes, aporta a esta nueva transformación una propuesta que tiene tres ejes principales:

- Consolidar el rol de la biblioteca pública chilena como canal de expresión de las identidades y contenidos locales en Internet
- Diseñar y desplegar un amplia oferta de contenidos de capacitación que permitan un desarrollo integral y continuo de competencias digitales en sus usuarios, combinando capacitación presencial y e-learning
- Generar comunidades virtuales de usuarios en torno a áreas de interés permanente de las bibliotecas públicas (fomento y promoción de la lectura).

Y en este nuevo giro, con mayor fuerza que nunca, el usuario, las comunidades de usuarios, se erigen como los grandes aliados

de las bibliotecas públicas y BiblioRedes. La biblioteca crecerá, se moverá, viajará y se enriquecerá a la par de sus usuarios, dejando éstos de ser meros receptores de información distribuida desde las bibliotecas. De ser nodos concentradores, las bibliotecas se convertirán en espacios de interconexión entre los verdaderos nodos: los usuarios y sus capacidades creativas, generadoras de información, constructoras de conocimiento.

4. A modo de conclusión: el aprendizaje de nuestras alianzas

- Durante un lustro de servicio, BiblioRedes ha logrado consolidar una activa política de alianzas, uno de los pilares de sus logros. Y en este ejercicio, ha acumulado una importante experiencia en torno a la colaboración y cooperación en bibliotecas públicas. Como conclusión, podemos identificar los siguientes como los aprendizajes más significativos de BiblioRedes en éste ámbito:
- Mantener una mirada estratégica de mediano y largo plazo es fundamental para distinguir a los aliados que aportan de aquellos que no lo hacen.
- Aunque sea de Perogrullo, nunca se debe olvidar que en una alianza todas las partes deben aportar, pero también obtener retribución. Ello obliga a desarrollar la capacidad de ser flexible ante las demandas y requerimientos de la contraparte, sin poner en riesgo el sentido último de la biblioteca.
- No hay una fórmula mágica ni una receta única para generar alianzas exitosas. Finalmente, que éstas lleguen a buen puerto depende de las personas que las implementan.