



## World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

**22-27 August 2004**  
**Buenos Aires, Argentina**

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

---

**Code Number:** 184-S  
**Meeting:** 96. Public Libraries with Division III. - Libraries Serving the General Public  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### **BiblioRedes: un modelo de implementación de una red para el acceso y la capacitación en nuevas tecnologías a la comunidad, a través de las Bibliotecas Públicas**

#### **Gonzalo Oyarzún**

Directorate of Libraries, Archives and Museum of Chile  
DIBAM  
Santiago, Chile

---

#### **Introducción**

En el transcurso de la última década, la Subdirección de Bibliotecas Públicas, unidad dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile (DIBAM), ha liderado un proceso de apertura de las bibliotecas públicas del país hacia toda la comunidad. La definición de este trabajo es contribuir al desarrollo integral de la comunidad y su identidad, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, el conocimiento, la cultura y la recreación.

Desde aquí, se ha diseñado y puesto en marcha un significativo número de iniciativas, proyectos y servicios que han buscado generar nuevos espacios de encuentro de la población con los libros y la lectura. Una mirada rápida nos lleva a mencionar el Bibliometro, una red de puntos de préstamos de libros en el tren subterráneo de Santiago, la capital de Chile, por donde circula cerca de un millón de personas para trasladarse dentro de la ciudad, muchas de ellas realizando trayectos de larga duración entre los extremos de las líneas que hoy están en operación. Con más de cuarenta mil socios, el Bibliometro se ha ido constituyendo en algo más que simples módulos de préstamo de libros; se han convertido en efectivos agitadores de la vida cultural en el subsuelo capitalino, contribuyendo con actividades culturales diversas a convertir al Metro en una alternativa de entretención para los habitantes de Santiago.

De igual modo aparecen los distintos servicios móviles. Los chilenos nos referimos a nuestro país como una larga y angosta faja de tierra, cuya distancia entre los extremos norte y sur es similar a la distancia que existe entre Lisboa y Moscú; mientras entre mar y cordillera apenas existen, en promedio, 150 kilómetros de tierra. Bibliobuses, buses culturales, bibliolanchas, bicicletas, triciclos, cajas viajeras y otros, van llevando libros a rincones donde diminutas poblaciones luchan contra la adversidad y aislamiento, en una difícil realidad geográfica. A ello se suma la creación de rincones etarios y/o temáticos, la búsqueda de lectores a través de bibliotecas en sitios especiales (hospitales, ferias o mercados de abastos, cárceles, etc.); la diversificación de los servicios que las bibliotecas entregan a la comunidad y el fomento acciones de carácter nacional que han redundado en un mayor y mejor desarrollo de las bibliotecas públicas.

### **BiblioRedes: Abre tu mundo**

Actualmente, el Sistema de Bibliotecas Públicas de Chile se encuentra en un proceso de modernización e implementación de diferentes servicios o proyectos tecnológicos que le permitirá trabajar con sus usuarios de una manera distinta. En este sentido, la DIBAM ha impulsado el Proyecto **BiblioRedes: Abre tu Mundo**, que entrega acceso a Internet y capacitación gratuita en el uso de las nuevas tecnologías en 368 bibliotecas públicas a lo largo de todo el país. Este es el primer proyecto patrocinado por la Fundación Bill & Melinda Gates en América Latina y el más importante de su tipo en Chile.

BiblioRedes contribuye en forma activa a promover el acceso equitativo de la comunidad a las nuevas tecnologías, entregando acceso igualitario en las bibliotecas públicas, en un esfuerzo por disminuir la brecha digital y las desigualdades que ésta implica.

Para la implementación del nuevo servicio, las bibliotecas recibieron equipamiento de última generación, más de 1750 computadores conectados con banda ancha a Internet, además de impresoras láser, escáners, cámaras digitales, entre otros. Tal ha sido el impacto de este proyecto que en el primer semestre del 2003 se registró un aumento del 53% de los usuarios adultos de las bibliotecas, en comparación con el mismo período del año anterior, cifra que histórica para el sistema.

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

Es así como se definen los siguientes objetivos estratégicos:

1. **Aumentar el consumo cultural**, a través de la red virtual de Bibliotecas Públicas, principalmente en los segmentos económicamente activos con dificultades de acceso.
2. Generar los medios necesarios para que las **comunidades locales** construyan, administren y utilicen **contenidos, productos y servicios digitales**, que promuevan su presencia global en las redes virtuales.

3. **Asegurar el acceso y uso gratuito** de contenidos, productos y servicios de Internet y otros recursos digitales a las comunidades asociadas a la red de bibliotecas públicas
4. **Instalar habilidades y competencias en el uso de las TIC** que faciliten el intercambio socio – cultural entre las comunidades asociadas a la red de bibliotecas públicas, especialmente los grupos sin acceso.
5. **Garantizar la sustentabilidad económica y social del proyecto** en el mediano y largo plazo.

Nuestro proyecto, ha logrado cambiar la cara de las bibliotecas. Hoy contamos con mejores espacios para la comunidad y se ofrecen más servicios. Por ello, sabemos que el esfuerzo a valido la pena y que bien valen más esfuerzos y premiar a quienes han sido el punto neurálgico de este proyecto: las bibliotecas y sus comunidades.

El proyecto BiblioRedes ha beneficiado a las bibliotecas públicas y sus comunidades, pero nos ha planteado enormes desafíos, especialmente en la apropiación por parte de la comunidad y de las autoridades locales; resistencia al cambio; capacitación a una comunidad sin conocimientos tecnológicos; generación de contenidos locales. Ante estos retos, el proyecto ha preparado y ejecutado una planificación que asegure el éxito del mismo.

### **Principales logros**

El proyecto “BiblioRedes: Abre tu Mundo” ha desarrollado distintas iniciativas para alcanzar sus metas. A fines del año 2002, BiblioRedes logra enlazar a todas las Bibliotecas Públicas del territorio nacional, a través de la instalación de equipos computacionales de última generación, proporcionando la entrega de un nuevo servicio en la biblioteca y ampliando considerablemente las fuentes de información, aportando a las comunidades un importante medio de comunicación, que permiten integrar a todas las comunidades, sin importar el lugar donde se ubiquen.

Durante el último año el desafío más importante fue instalar en las bibliotecas el servicio de capacitación comunitaria, lograr que los Encargados del Proyecto en las Bibliotecas (EPB) tuviesen la confianza y se organizaran para entregar a su comunidad un servicio de capacitación de manera sistemática. Al finalizar el año 2003, el 99,0% de las bibliotecas estaban entregando capacitación y la mayoría de ellas de manera sistemática. Así se contribuye al desarrollo de habilidades en los usuarios, para facilitar su integración a la sociedad de la información.

La meta definida por BiblioRedes fue entregar durante el año 2003 un total de 700.000 horas de uso de equipamiento a usuarios de las bibliotecas públicas. Esta cifra fue cumplida largamente, alcanzándose un total de 1.628.276 horas de acceso, lo que representa un 232,6% de cumplimiento<sup>1</sup>.

Por otra parte, la meta definida para el conjunto de Bibliotecas y laboratorios fue de 70.000 personas alfabetizadas digitalmente al 31 de diciembre de 2003. Para ello, se diseñó un set de módulos de capacitación básica, los que tenían como objetivo

---

<sup>1</sup> Por hora de uso se entiende cada vez que un usuario solicitó en una biblioteca o laboratorio acceso al equipamiento. BiblioRedes recomendó a las bibliotecas, turnos de acceso con una duración de 60 minutos, si bien en algunas bibliotecas se implementaron turnos de 30 o 45 minutos, a objeto de poder satisfacer de mejor manera la creciente demanda ocurrida durante el año.

garantizar que todo usuario capacitado utilizando la metodología de BiblioRedes aprendiera las nociones básicas para poder utilizar el sistema operativo, procesador de texto, Internet y correo electrónico. La meta fue superada con holgura, alcanzándose el 107,9% de cumplimiento, es decir, 75.547 personas alfabetizadas digitalmente.

Este proyecto ha provocado importantes cambios que han impactado, por un lado en la Biblioteca Pública como institución, y por otro en los funcionarios y usuarios. Al incorporar la Biblioteca Pública las TIC's 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 (Municipios) 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 la Biblioteca.

Por otro lado, los funcionarios de la Biblioteca frente al hecho de administrar este nuevo servicio, han tenido que capacitarse en el uso de las TIC's, lo cual les permite enseñar y replicar lo aprendido a la comunidad. Este hecho, ha significado también, que el personal de la Biblioteca, 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 TIC's 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 desarrollando y colaborando con organizaciones o actividades afines a sus intereses personales o comunitarios.

### **Modelo de evaluación: midiendo calidad, satisfacción y apropiación**

El Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo, decidió desarrollar un estudio que pudiera evaluar la satisfacción de los usuarios del proyecto. El objetivo general del estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, respecto de los servicios ofrecidos en el Proyecto BiblioRedes, y el nivel de apropiación de las habilidades necesarias para el manejo de las TIC's, por parte de los mismos.

Se pretende pues construir un instrumento metodológico para la obtención de los datos que se pueda aplicar en todas las bibliotecas del Proyecto BiblioRedes, caracterizando a los usuarios del Proyecto y evaluando el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios generales ofrecidos por el proyecto BiblioRedes, particularmente respecto de las necesidades de aprendizaje, uso, operación, comunicación, información.

Este estudio ha permitido evaluar las habilidades adquiridas por los usuarios, en el marco del proceso de apropiación de las TIC's, elaborando un listado de recomendaciones por escrito con los resultados del estudio, además de confeccionar informes por Región e informes consolidados solicitados a nivel nacional.

En el marco del estudio de Evaluación se diseñó e implementó una encuesta on line a distintos usuarios del servicio seleccionados al azar de entre los asistentes a las bibliotecas en las cuales el proyecto funciona.

A través de este instrumento básicamente se busca “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios ofrecidos en el Proyecto BiblioRedes, y el nivel de apropiación de las habilidades necesarias para el manejo de las TIC's por parte de los mismos”.

Para ello se solicitó concentrar el análisis de satisfacción usuaria en los siguientes tópicos o ámbitos específicos del proyecto, previa caracterización de estos actores encuestados:

- USO y/o disponibilidad de los equipos computacionales e Internet en las bibliotecas públicas
- APRENDIZAJE de las experticias básicas que permitan a los usuarios consumir y explotar de manera óptima las TIC's ofrecidas por el proyecto (sólo en usuarios capacitados dentro del proyecto)
- COMUNICACIÓN establecida por los usuarios a través de Internet y el correo electrónico
- Nivel de OPERACIÓN y/o manejo de las herramientas informáticas dispuestas por el proyecto a sus usuarios
- INFORMACIÓN obtenida a través de Internet y el correo electrónico en el marco del proyecto BiblioRedes

La manera de aprehender el nivel de satisfacción de los usuarios significó la generación de un pool de indicadores que daban cuenta de manera declarativa del grado de cumplimiento de las expectativas que estos mismos tenían en cada uno de estos cinco ámbitos. Estos indicadores, por su parte, dan cuenta además de un componente sensitivo —lo que se siente al respecto—, cognitivo —lo que a su juicio ocurre— ó volitivo —lo que pronostica respecto a su futuro— de la experiencia concreta que cada actor ha tenido del proyecto BiblioRedes en estos ámbitos de análisis.

Como una manera de facilitar la lectura de la información y dar cuenta de forma sumaria el nivel de satisfacción de los usuarios, se construyó un índice cuantitativo de satisfacción. Este último consta de cuatro componentes de igual peso y que corresponden a los cuatro ámbitos descritos anteriormente (uso, comunicación, información y operación). Se contempla también la construcción del indicador de satisfacción del ámbito aprendizaje, solamente comparable entre la población infohabilitada del estudio, razón por la cual no se utiliza como insumo del índice de satisfacción general.

Se presentan a continuación las medidas de satisfacción de manera separada e integrada (excluyendo el ámbito aprendizaje que sólo es válido para la subpoblación infohabilitada)

### Ambitos de Satisfacción Usuaría

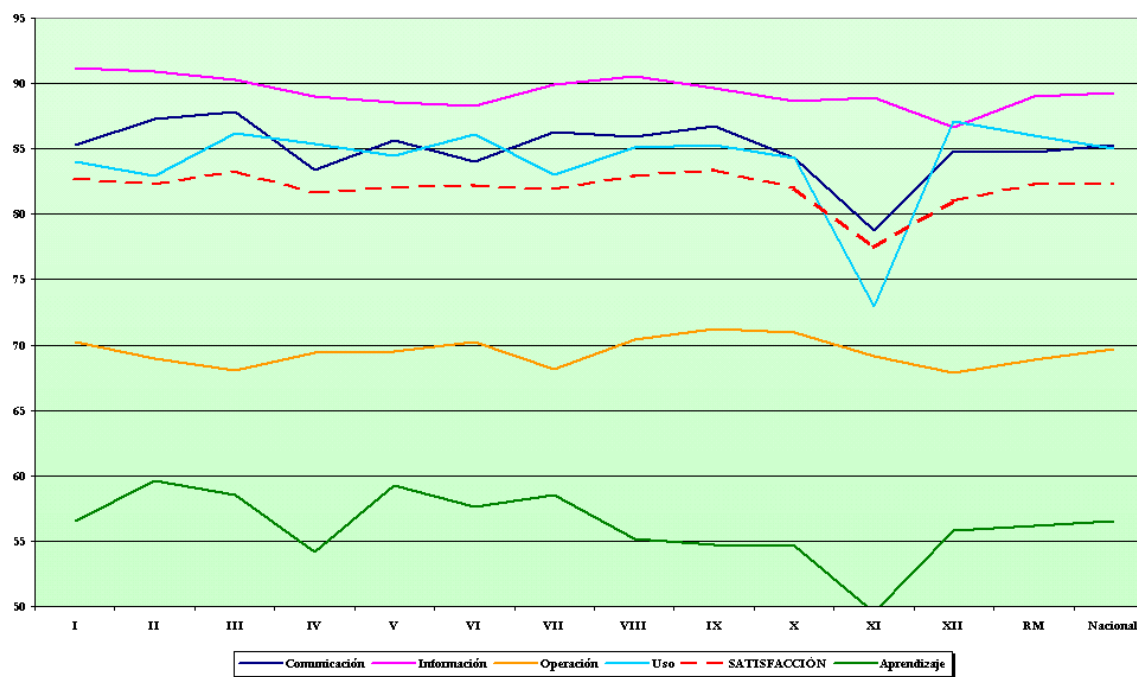
	N	Promedio	SD	Moda	Mínimo	Máximo
Uso	3645	85,01	13,53	100,00	8,25	100,00
Comunicación	3698	85,26	18,91	100,00	,00	100,00
Información	3702	89,27	11,51	93,63	20,63	100,00
Operación	3576	69,67	11,73	81,25	15,89	100,00
SATISFACCION	3706	82,33	9,74	95,31	25,31	100,00
Aprendizaje	1368	56,50	19,44	56,25	8,20	100,00

Fuente: Encuesta Evaluación Proyecto Biblioredes "Abre tu Mundo"

En la tabla anterior se observa que a nivel nacional los ámbitos de USO y de COMUNICACIÓN mantienen un nivel de satisfacción similar, resultando el ítem INFORMACIÓN el mejor evaluado por los usuarios. La OPERACIÓN por su parte, da cuenta de una satisfacción usuaria buena, pero no óptima como la expectativa de información.

El indicador de satisfacción general —suma ponderada de los anteriores— da cuenta de una buena aceptación de los servicios ofrecidos por BiblioRedes. Por su parte, el indicador de satisfacción en el ámbito del aprendizaje es evaluado por los usuarios (infohabilitados) de una manera regular (56.5%), muy por debajo del nivel alcanzado en los otros ítems o ámbitos de análisis. El desglose por región se presenta a continuación, dando cuenta de un patrón común regional para cada uno de los indicadores de satisfacción, el indicador general y el de aprendizaje (notoriamente más bajo en todas las regiones)

### Ámbitos de Satisfacción Usuaría según Región



Al realizar análisis más precisos, se verifica que la segmentación de la muestra para el análisis de satisfacción no muestra resultados distintos al comparar entre hombres y mujeres; cuestión que sí ocurre al distinguir a los usuarios infohabilitados de los de Libre acceso.

Como se señaló anteriormente, los usuarios Libre Acceso se caracterizan por su antigüedad en el uso de las TIC's y el acceso temprano a Internet, frente a los infohabilitados que muestran una apertura reciente a este tipo de experiencia. Como se aprecia en la siguiente tabla, esta experticia se traduce en niveles de exigencia sobre los ámbitos a analizar un poco más estrictos, lo que significa un valor de satisfacción más discreto. Esto último esconde, por cierto, mayor cumplimiento de expectativas de infohabilitados en el uso, comunicación e información y un cumplimiento más modesto en términos de operación al compararlo con la población Libre Acceso.

**Ámbitos de Satisfacción Usuaría según tipo de usuario**

	Infohabilitado				Libre acceso			
	N	Promedio	SD	Moda	N	Promedio	SD	Moda
Uso	1532	85,88	12,98	100,00	2112	84,38	13,89	100,00
Comunicación	1555	87,51	17,22	100,00	2142	83,62	19,89	100,00
Información	1555	90,73	10,67	93,63	2146	88,22	11,97	93,63
Operación	1519	69,21	11,21	70,00	2056	70,02	12,09	81,25
SATISFACCION	1559	83,33	9,22	95,31	2146	81,60	10,05	90,91
Aprendizaje	1368	56,50	19,44	56,25	0			

Fuente: Encuesta Evaluación Proyecto Biblioredes "Abre tu Mundo"

Por último, es interesante enunciar dos particularidades más en el rendimiento de estos indicadores: que en promedio los estudiantes resultan ser más exigentes que las otras categorías ocupacionales en términos de comunicación relacionada con BiblioRedes; y que los subgrupos más pasivos (dueñas de casa y jubilados/retirados) son un poco más exigentes en lo que respecta al Uso/disponibilidad de los equipos en las bibliotecas públicas.

Respecto a las respuestas de los usuarios en el módulo de apropiación, se identificaron acciones concretas que los individuos pueden realizar con la información de la que disponen y la utilización que le pueden dar a los medios tecnológicos a los que se les da acceso.

Bajo una concepción genérica de apropiación activa, que implicaría dar uso personal a la nueva tecnología a través de la propia motivación del sujeto, se puede señalar que los usuarios encuestados presentan un accionar más bien pasivo, que se refleja básicamente en el alto porcentaje de usuarios que señalan no tener página Web (90.6%), participar en foros en línea (78.2%), no realizar transacciones comerciales en Internet (69.5%), publicar información (74.5%) y no han realizado actividades de educación a distancia (82.3% ).

El comportamiento anterior se refuerza frente al bajo interés que existe por publicar información en Internet, ya que sólo unos pocos señalan que lo harían en un futuro cercano (próximas semanas 9.6% y meses 15.9%). Esta tendencia se da con independencia del tipo de usuario encuestado, pero con un marcado interés masculino

por sobre el femenino. Aún así, a nivel nacional y regional la tendencia es a no saber cuándo publicar (56% hombres y 68.9% mujeres de quienes sí postularon que han pensado publicar alguna vez)

En el plano de las comunicaciones, los distintos usuarios entrevistados muestran niveles considerables de interrelación con organizaciones de distinta adscripción territorial (barrio 45%, comuna 55%, región 54%, nacional 53%, internacional 31%), aunque los usuarios infohabilitados declaran relacionarse preferentemente con organizaciones más bien locales (barrio y comunales), mientras que los de Libre Acceso, lo hacen preferentemente con organizaciones de carácter nacional o internacional. Esto último puede deberse precisamente a la característica de estos último de tener más tiempo “apropiada” esta tecnología.

## **Sustentabilidad**

La sustentabilidad es muy importante para el proyecto, debido a ello dentro de la planificación estratégica del mismo, este punto quedó reflejado dentro del siguiente objetivo estratégico: “Garantizar la sustentabilidad económica y social del proyecto en el mediano y largo plazo”.

Es por ello que nuestro trabajo se ha caracterizado por abordar lo que hemos llamado la sustentabilidad actual, es decir, las acciones necesarias para que el proyecto sea validado en distintos niveles y que funcione en las comunas en que se ha instalado.

Algunas de las principales acciones abordados han sido:

### a) Posicionar a BiblioRedes como un proyecto de Gobierno:

Dentro de este contexto una de las primeros objetivos era posicionar a BiblioRedes como un proyecto emblemático del gobierno, ya que se contaba con una importante donación extranjera. Esto creemos fue logrado con creces y ratificado con la presencia del Presidente Lagos en la inauguración del proyecto y sus múltiples visitas posteriores a diferentes Bibliotecas Públicas. Así mismo, la mención del proyecto en varios discursos de Gobierno, entre ellos todas las intervenciones, entre el 2001 y el 2004, del 21 de mayo, el más importante discurso de la Presidencia, en donde se entrega al país la cuenta anual. Al respecto, en el tema “La cultura: Protagonista del nuevo Chile”, en el 2003, el Presidente señaló:

*“Las nuevas tecnologías de la información son parte de la cultura. 368 bibliotecas públicas dotadas con mil 725 computadores, de Visviri a Puerto Williams, incluyendo Isla de Pascua y Juan Fernández. Para el año 2006, un millón de chilenos podrán y sabrán acceder a Internet a través de los programa BiblioRedes y de Alfabetización Digital. Es un tremendo esfuerzo de Chile, pero Chile será distinto el año 2006 respecto a la composición de su población y la capacidad de acceder a estas nuevas tecnologías.”*

### b) Posicionar a BiblioRedes en los municipios:

En Chile, las bibliotecas públicas pertenecen a las Municipalidades, ellas son sus sostenedoras y la DIBAM mantiene un convenio con cada una de ellas. Han sido estas



quienes han tenido la obligación de costear los gastos de conexión, lo cual en algunos casos, y por tratarse de comunas extremadamente pobres, ha sido un verdadero esfuerzo. Este hecho crítico fue solucionado a través de la creación de lo que llamamos el Fondo de Equidad Digital, formándose un subsidio a las municipalidades en forma progresiva respecto al porcentaje de pobreza dentro de la comuna. Para este proceso se utilizó la encuesta CASEN que es ampliamente validada en Chile y que describe los índices de pobreza de las comunas del país, aplicando un criterio homogéneo, que no diera cabida a suspicacias políticas, ni de ninguna índole. Esta medida fue clave para el éxito del proyecto, ya que justamente los municipios más pobres y aislados son los que tenían mayores costos de conectividad.

### c) Equipamiento Adicional Obtenido Vía Alianzas

Las alianzas han sido claves para el logro de los objetivos y particularmente ayudan mucho en lo que dice relación con la difusión del proyecto y la convocatoria de personas para la capacitación. Adicionalmente se realiza la apuesta de compartir costos con los aliados, no necesariamente en el corto plazo. A través de esta última estrategia y en conjunto con alianzas con organismos públicos, privados y universidades, se logró el aumento en algunas bibliotecas de computadores y otros equipamientos; además en otras bibliotecas se obtuvo, por esta vía, los recursos para la contratación de personal a cargo del nuevo servicio en la biblioteca.

### Estudio de sustentabilidad, Universidad Católica del Norte

Con los recursos de la Fundación Ford y con la contraparte de la fundación Carmen Goudie, se financió la elaboración de un estudio de sustentabilidad en la IV Región, en la zona centro-norte del país, y que pueda servir de modelo al resto de las regiones del país. Dicho estudio obtuvo como principal conclusión que era necesario aumentar el uso de los computadores del proyecto y disminuir los costos de conectividad de manera de lograr menores costos por hora/usuario. Para ello propusieron varias medidas que se resumen en los siguientes aspectos:

- Ampliación del equipamiento instalado en las Bibliotecas Públicas donde el enlace lo permite, esto es 29 equipos en el caso de la IV región.
- Fomento del consumo de contenidos gubernamentales a través de la plataforma de BiblioRedes
- Unificación de contratos de conectividad interinstitucionales, de manera de bajar costos.
- Difusión agresiva a través de medios de alcance regional (impresión en boletas de cuentas de agua), para atraer masa crítica, necesaria para cautivar a la empresa privada.
- Establecimiento de un modelo de financiamiento conjunto entre DIBAM – Municipios – Gobierno Regional – Empresa Privada.
- Elaboración de Proyectos que permitan acceder a Donaciones Culturales por parte de privados.
- Inversión en el mejoramiento de la Oferta (infraestructura, aumento de dotación de personal en las Bibliotecas, extensión horaria).
- Posicionamiento de las Bibliotecas Públicas a nivel comunal: “*La Biblioteca como el faro de la comuna*” (ello se hace en referencia a una de las características de una ciudad de la Región, La Serena, cuyo símbolo es un faro).

- Asesorar a los sostenedores de las Bibliotecas en la elaboración de un proyecto que les permita recaudar fondos, obtenidos a través de servicios adicionales.

#### Sustentabilidad Futura:

La sustentabilidad futura se vislumbra con cuatro orientaciones o líneas de trabajo, cada una de las cuales será necesaria de desarrollar en detalle en los próximos dos años. Estas líneas son:

1. Obtención de Recursos Fiscales permanentes (Asignación anual en base a la excelencia en la gestión y posicionamiento)
2. Líneas de Negocio desarrolladas por BiblioRedes
3. Auspicios y Donaciones
4. Otras Donaciones Internacionales

#### **Los desafíos: generación de contenidos locales**

En estos momentos, BiblioRedes se encuentra comprometido en un nuevo desafío: la necesidad de establecer un espacio para contenidos culturales locales, el cual tiene por objetivo fundamental dar cuenta de la posibilidad y oportunidad que las bibliotecas ofrecen a su comunidad para publicar y exponer las distintas manifestaciones del quehacer cultural y social de los diversos actores, sean estos singulares y/o colectivos. Bajo esta interpretación de la producción cultural, se reconocen diversas expresiones socio-culturales, tales como:

- productos audio-visuales;
- productos editoriales;
- productos no publicados ni editados;
- productos de la economía básica de subsistencia;
- organizaciones sociales
- redes comunitarias;
- otras.

Así mismo, BiblioRedes ha comenzado a desarrollar las estrategias para implementar la Referencia Digital, de modo que facilite la labor de los responsables de las bibliotecas al servicio de sus usuarios, así como para que los usuarios puedan acceder a más y mejor información de manera oportuna y eficaz.

#### **Palabras finales, a modo de conclusión**

BiblioRedes, Abre tu Mundo no es proyecto tecnológico, es un proyecto social y humano, realizado por personas para personas, cuyo propósito último es mejorar la calidad de vida de los habitantes de Chile. Va más allá de los computadores, de las estrategias, del marketing; se sitúa en las bibliotecas públicas, pero las trasciende; se instala en las personas; personas con nombres y apellidos.

Para muchos chilenos, BiblioRedes ha significado un proceso de clausura y de apertura a la vez: se cierra un tiempo de exclusión y de resignación y se abre otro de

posibilidades y esperanza. Este proyecto no ha sido sólo beneficioso para nuestros usuarios, sino para aquellos que día a día abren y cierran las puertas de las Bibliotecas, quienes sobrepasando dignamente muchas barreras, se han entregado por completo al servicios hacia la comunidad.

Creemos que al igual que el descubrimiento y masificación de la electricidad significó para el mundo salir de las penumbras, para entrar a otro totalmente nuevo, donde se puede aprovechar más y mejor el tiempo, pudiendo además mejorar las condiciones de vida, la nuevas tecnologías puestas al servicio de la comunidad a través de BiblioRedes, han impactado de manera similar en los grupos más precarios y vulnerables de la sociedad chilena, poniendo a su disposición la llave para ingresar al mundo de la información y de la integración, eso sí, respetando a cada uno su singularidad y especificidad.

A parte de todos los beneficios derivados en forma directa del uso de las nuevas tecnologías, también se han aportado otros beneficios como, por ejemplo, desde que BiblioRedes se encuentra en desarrollo, el interés por la lectura ha aumentado, representado en un aumento del 15% en el préstamo de libros (en sala y a domicilio) a nivel nacional. Así mismo, el número de usuarios adultos ha aumentado en cerca de un 50%. La Biblioteca, que hace un par de años era un espacio sin muchos visitantes durante la época de verano, hoy se ha transformado en un espacio de recreación y de oportunidad para aprovechar el tiempo libre, así como también un paso obligado para turistas -nacionales y extranjeros- que ven en la Biblioteca una buena oportunidad para informarse y comunicarse.

Hemos apostado a la capacidad creadora y productora de nuestras comunidades, a que desde sus subjetividades y potencialidades puedan mostrarle al mundo lo que son, cómo piensan, cómo sueñan, a que desde la Biblioteca Pública puedan reafirmar su historicidad, es decir, la capacidad de ir forjando y creando día a día su identidad, marca indeleble que permite la construcción de un porvenir en conjunto y mejor para las nuevas generaciones. Hacia allá apuntamos y hacia allá caminamos.

**September 14, 2004**