



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: 139-S
Meeting: 157. E-learning Discussion Group
Simultaneous Interpretation: -

Primeros Pasos en el E-learning: La Experiencia de las Bibliotecas Públicas Chilenas

Pilar Pacheco

Coordinadora de Capacitación
Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos
Santiago, Chile

Resumen:

Las Bibliotecas están jugando un papel primordial y activo en el área de la educación continua para su personal y sus comunidades. La educación también está cambiando en la medida que aparecen nuevos procesos, metodologías y modelos, especialmente a través de la red. La educación a distancia, definida como el proceso educativo en el que gran parte de la enseñanza es conducida por alguien fuera del espacio temporal y/o físico del aprendiz, también ha sufrido una gran transformación con la inclusión de la tecnología, por lo que se ha dado paso a otra forma de educación: el e-learning.

Es sistema de Bibliotecas Públicas de Chile está enfrentado el desafío del e-learning a través del Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo. 368 bibliotecas públicas y 17 laboratorios regionales de computación, ubicados en bibliotecas públicas, ofrecen acceso público a computadores e Internet y capacitación a la comunidad gracias a una donación de la Fundación Bill & Melinda Gates recibida en Octubre de 2001. La inclusión de las TICs en las bibliotecas públicas significó, primeramente, capacitar al personal de las bibliotecas en alfabetización digital, pensando en que gran parte de ellos jamás habían visto o usado un computador. El proceso de capacitación utilizado por BiblioRedes involucra capacitación continua y extensa para el personal en los laboratorios regionales y luego en cada biblioteca, un proceso desgastador en términos del tiempo y costo. Una manera en que los capacitadores

del equipo BiblioRedes ofrecen apoyo constante es por medio del sistema de mensajería instantánea MSN Messenger, el cuál se ha convertido en una herramienta importante y ampliamente utilizada por todo el personal de bibliotecas, tanto para comunicarse con el equipo de capacitación de BiblioRedes como para contactarse entre ellos mismos.

Sin embargo, para satisfacer las necesidades de capacitación y los distintos niveles de competencias del personal de bibliotecas a lo largo del país, necesitábamos proporcionar e implementar una metodología tipo e-learning. La decisión fue cuidadosamente discutida al interior del Área de Capacitación de BiblioRedes ya que incorporar tal sistema involucra alterar nuestra visión tradicional de la educación. No obstante, la posibilidad de utilizar e-learning para el desarrollo del personal y sus beneficios son mayores que los problemas que podamos enfrentar. En un país con tanta diversidad geográfica como la nuestra, este sistema es beneficioso para cualquiera que tenga acceso a un computador en una de nuestras 368 bibliotecas públicas.

La primera parte de nuestro programa de e-learning fue implementada al interior del Equipo de Capacitadores de BiblioRedes como parte de un programa de tutoría en aplicaciones Office. Al finalizar un período de cuatro meses, los capacitadores tendrán similares competencias en ellas. La responsabilidad de los tutores es promover el aprendizaje, la comunicación y el intercambio de información entre los aprendices, usando la tecnología disponible y rompiendo las barreras de espacio y tiempo; por lo tanto, el tutor se convierte más en un facilitador y mentor que en un profesor tradicional.

Esta innovadora experiencia en las Biblioteca Públicas de Chile es sólo el comienzo de una larga cadena de programas y cambios que las bibliotecas en todo el mundo estas viviendo.

Introducción

No es ni noticia ni sorpresa que las Bibliotecas Públicas se están revolucionando (hipotéticamente hablando, eso es) y esta revuelta se relaciona con y esta siendo liderada por el personal de las bibliotecas. Ellos demandan nuevas y más oportunidades de desarrollo profesional, a medida que los rápidos cambios que afectan a la sociedad de hoy también involucran a las bibliotecas y los servicios que éstas ofrecen a sus comunidades. Sin embargo, no debemos alarmarnos ya que esta revuelta pacífica ha hecho que las autoridades de los sistemas de bibliotecas públicas estén aún más concientes de las necesidades del personal de sus bibliotecas, y trabajan para implementar distintas y modernas soluciones para enfrentar este desafío. Una manera en que los sistemas de bibliotecas están dando respuesta a esta demanda realizada por el personal de bibliotecas es proporcionando oportunidades de educación continua (lifelong learning) al personal. Del mismo modo, las Bibliotecas Públicas chilenas no están exentas de tener que realizar los esfuerzos correspondientes para asumir este desafío.

En el 2001, la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)¹ recibió una importante donación de la Fundación Bill & Melinda Gates para implementar un proyecto en las bibliotecas públicas para que éstas tuvieran computadores y ofrecieran acceso público a computadores e Internet así como capacitación en las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) para la comunidad. Sin embargo, la inclusión de equipamiento de última generación y las TICs en nuestras bibliotecas, nos presentaron con uno de los más grandes desafíos: capacitar al personal de las bibliotecas con habilidades tecnológicas, pensando en que gran parte de ellos jamás habían visto o usado un computador. Por lo tanto, las preguntas que enfrentábamos eran

¹ De aquí en adelante la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos será mencionada como DIBAM.

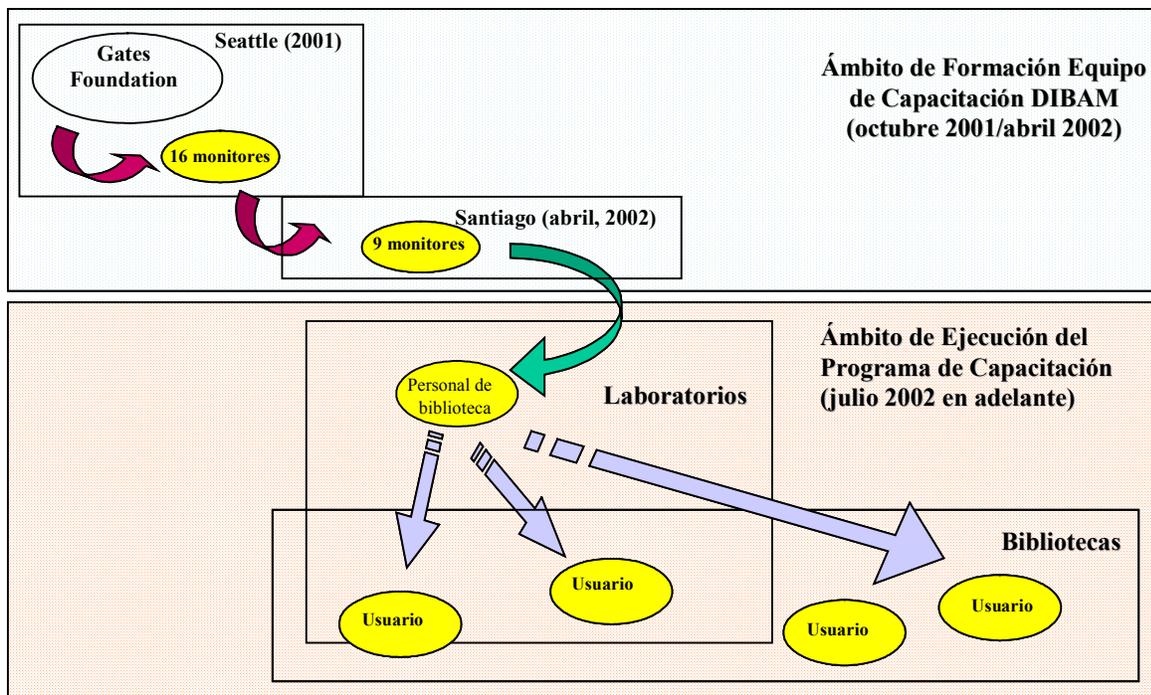
muchas: ¿Cuál sería la recepción del personal de las bibliotecas ante esta tecnología? ¿Sería suficiente el programa de capacitación que habíamos planificado para satisfacer las necesidades de capacitación del personal? Luego de haberlos capacitado, ¿utilizarían sus nuevas habilidades y la tecnología disponibles en sus bibliotecas? ¿Se sentirían sobrepasados? ¿Sería capaz el equipo de capacitación de BiblioRedes de manejar y responder todas sus preguntas y demandas de apoyo continuo?

1. La transformación de las Bibliotecas Públicas chilenas

Las bibliotecas públicas chilenas son de una gran variedad y están ubicadas en los lugares más increíbles de nuestra diversa geografía. Muchas de nuestras bibliotecas son modestas y pequeñas. Nuestra ciudad capital, Santiago, aún esta a la espera de una biblioteca pública central, lo que es una vista común en otros países. Sin embargo, en la última década, la Subdirección de Bibliotecas Públicas, unidad dependiente de la DIBAM, ha liderado un proceso de apertura y transformación de las bibliotecas públicas del país hacia toda la comunidad. El Sistema de Bibliotecas Públicas de Chile se extiende a través de todo el territorio nacional e insular (Isla de Pascua, Chiloé y Archipiélago de Juan Fernández), con presencia en todas las Regiones, en 82% de las comunas del país. A pesar de que muchas de nuestras bibliotecas se encuentran en modestos edificios e incluso casas, éstas ofrecen una amplia variedad de servicios a la comunidad, quienes participan activamente en ellas.

En Agosto de 2001, el Presidente de Chile, Sr. Ricardo Lagos Escobar, anunció el comienzo de una de las más grandes transformaciones de las bibliotecas públicas chilenas: la DIBAM recibiría una donación de \$9.2 millones de dólares de la Fundación Bill & Melinda Gates para financiar computadores para equipar 368 bibliotecas públicas desde Visviri, en el norte grande de Chile, a Puerto Williams, nuestro punto más austral, 17 laboratorios regionales de capacitación, y cuatro laboratorios con 11 computadores portátiles, además del cableado para la conexión a Internet, instalación de los computadores y capacitación del personal de las bibliotecas. De esa manera nació, el **Proyecto “BiblioRedes: Abre tu Mundo”**. El objetivo central de BiblioRedes es contribuir a disminuir la brecha digital en Chile facilitando el acceso público a las TIC y ofreciendo capacitación en alfabetización digital, gratuita a la comunidad.

Una de las transformaciones que BiblioRedes introdujo a las bibliotecas públicas, a parte de la tecnología, fue la capacitación. Primero, un grupo de capacitadores de la DIBAM fue capacitado en un intensivo programa en Seattle, Estados Unidos y ellos capacitaron al resto del equipo en Chile. Este equipo de 25 personas, ubicados también a lo largo del país, serían los responsables de capacitar al personal de las 368 bibliotecas que se aprontaban a recibir este equipamiento tecnológico en sus bibliotecas. Este último comenzó oficialmente en abril del 2001, antes de la llegada de los equipos a las bibliotecas, con los talleres “*Antes Que Su Computador Llegue*” en el que se les explicó detalladamente al personal de las bibliotecas en qué consistía el proyecto BiblioRedes y se les mostró el equipamiento que recibirían, puesto que gran parte del personal de las bibliotecas nunca habían visto y/o usado un computador. El programa de capacitación se puede apreciar en el siguiente diagrama:



A la fecha se han llevado 4 de 6 ciclos de capacitación. Un ciclo de compone de dos fases: capacitación en el Laboratorio Regional y capacitación *in situ*. Durante la primera fase se reúne a grupos de 10 personas, un representante por biblioteca, en cada uno de los 17 laboratorios regionales de computación. Esta fase es de una semana de duración, 40 horas de clases presenciales. Luego de esa capacitación, cada biblioteca recibe la segunda fase de capacitación de 2 días de duración en la misma biblioteca. En estos ciclos se abordan contenidos de Administración, Capacitación, Planificación, pero sin duda lo más importante y lo que toma mayor tiempo son los contenidos Tecnológicos, dado que con la mayoría de los grupos tuvimos que comenzar de lo más básico (clases de hardware, teclado, mouse, etc.). Sin duda alguna, los ciclos de capacitación son una gran oportunidad de desarrollo profesional para el personal de bibliotecas, pero prontamente nos dimos cuenta que el tiempo no era suficiente para atender las dudas que quedaban; es decir, seguíamos sin dar respuesta a nuestras interrogantes iniciales. Debíamos idear una manera de continuar el proceso de capacitación y apoyo para el personal de las bibliotecas, ya que el factor temor y los pocos conocimientos de muchos de ellos, lo hacia una necesidad. Aún teníamos un gran desafío frente a nosotros y la rápida transformación de las bibliotecas, nos obligaba a dar respuestas igualmente rápidas.

2. La transformación de la educación continua

Hoy, la educación también está cambiando a medida que se implementan nuevos procesos, nuevas metodologías y modelos, especialmente con el uso de las TICs. Cada día que pasa la necesidad por educación continua y desarrollo profesional se hace más urgente y hasta hace un tiempo la educación a distancia era una respuesta exitosa para satisfacer esta necesidad. La educación a distancia, la cual se puede definir como el proceso educativo en el que gran parte de la enseñanza es conducido por alguien que está fuera del espacio físico y/o temporal del aprendiz, tiene sus raíces en la educación por correspondencia. Este tipo de educación otorgó la

oportunidad de educación a las personas que vivían lejos de los centros de educación y capacitación formal y tradicional. Sin embargo, la educación a distancia también está sufriendo cambios con la inclusión de la tecnología dando paso, de esta manera, a una forma innovadora de educación: el e-learning.

En el 2001, la Comisión de Tecnología y Aprendizaje de Adultos (de Estados Unidos), definió el e-learning (o aprendizaje electrónico) como la entrega de contenidos educativos y experiencias de aprendizajes posibilitados por la existencia de medios electrónicos tales como:

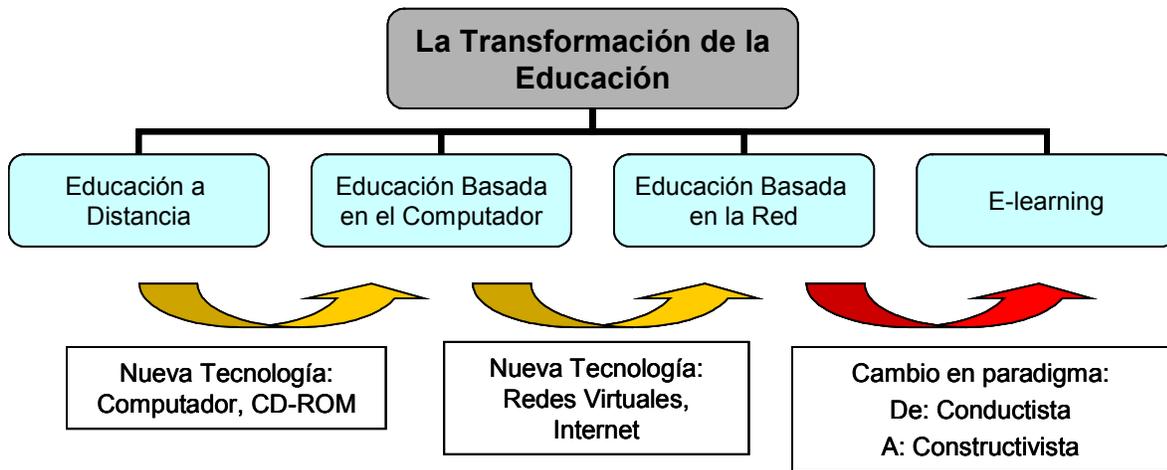
- CD-ROMs y CBT (Computer Based Training o Capacitación Basada en el Computador)
- Videoconferencias
- Televisión Satelital Educativa
- WBT (Web Based Training o Capacitación Basada en la Red)
- Etc.

En Chile, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), una organismo de gobierno, define el e-learning como “...aquellas actividades de capacitación que utilizan de manera integrada, recursos informáticos de comunicación y de producción en la formación de una metodología de desarrollo del proceso de enseñanza - aprendizaje, la cual tendrá como medio de transmisión el uso de las redes de comunicación electrónicas públicas tales como la INTERNET, o redes privadas (INTRANET/EXTRANET)”²

La manera en que la educación ha evolucionado, particularmente la educación a distancia al e-learning, ha sido un poco más lenta en América Latina que en otras partes del mundo, tal vez porque culturalmente valoramos más la educación tradicional. El hecho de tener a un profesor en frente entregándonos información y conocimiento nos inspira respeto, credibilidad y seriedad; características que nos hacen valorar y creer en la educación tradicional. Debido a esto, la transformación de la educación ha involucrado no solamente la inclusión de equipos tecnológicos sino que también ha involucrado cambios en paradigmas. Esta transformación nos ha hecho considerar aún más el proceso de aprendizaje y las teorías, la manera en que las personas aprenden, la manera en que las personas pueden “construir” su aprendizaje y conocimiento (teoría de aprendizaje conocida como *constructivismo*) a medida que son guiados por un profesor o tutor, quien toma el rol de facilitador del aprendizaje.

² Estudio SENCE: Fomento y Promoción de la Capacitación Laboral a través de E-learning, disponible en www.sence.cl

Para entender mejor el cambio de la educación a distancia al e-learning, veamos el siguiente diagrama.³



Las ventajas que el e-learning nos entrega son muchas. Entre ellas se destacan sus modalidades sincrónica (conexión en tiempo real), asincrónica (conexión en el tiempo del alumno) y mixta, las cuales se ajustan a las necesidades de distintos tipos de alumnos. No menos importante es su cobertura, ya que permite capacitar a un gran número de personas, y la flexibilidad que ofrece tanto en el tiempo de acceso como en los estilos de aprendizaje del alumno. Sin embargo, el e-learning aún no es una modalidad de educación o capacitación muy utilizada en Latinoamérica.

En Chile, nuestro desafío era cómo poder combinar la tecnología disponible en nuestras bibliotecas públicas, las habilidades que el personal de las bibliotecas ha adquirido y el e-learning para poder ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para el personal de las bibliotecas públicas.

3. La experiencia de las bibliotecas públicas chilenas

a) Nuevas tendencias de capacitación

La capacitación tradicional generalmente se compone de un relator o profesor que entrega la información a un grupo de personas que muchas veces, sin entender bien qué es exactamente esa información, toman notas de todo lo que el profesor dice. Además, los chilenos tenemos fama de tener muy buenos modales, o tal vez sea un tema de timidez, por lo que generalmente no hacemos muchas preguntas, y menos en una clase. Dado al limitado presupuesto de la DIBAM y a que nuestras bibliotecas públicas dependen directamente de sus Municipalidades, las instancias de capacitación no eran muchas. Con grandes esfuerzos, nuestras Coordinaciones Regionales (las

³ Diagrama originalmente desarrollado por Sonia Zavando para el Programa de Extensión en Tecnología para la Gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración de la Universidad de Chile.

representantes regionales de la Subdirección de Bibliotecas Públicas) organizaban jornadas de capacitación para sus bibliotecas, esperando que el personal pudiese asistir. Pero estos cursos seguían la línea tradicional de capacitación.

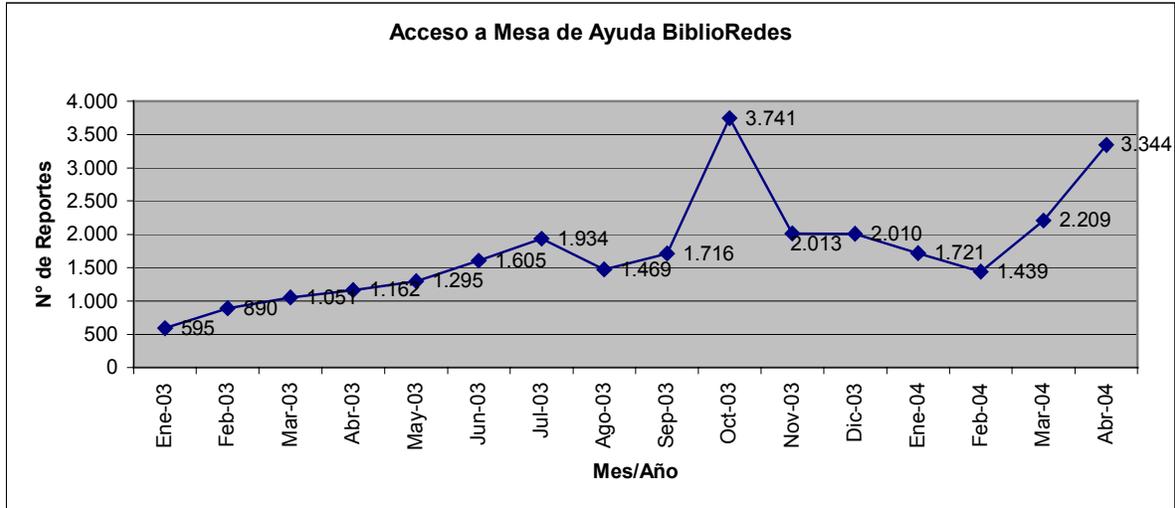
Con la llegada de BiblioRedes, tanto la frecuencia de las oportunidades de capacitación como su organización comenzaron a cambiar. Primeramente, el equipo de capacitación sentó un precedente tanto en el taller “*Antes Que Su Computador Llegue*” como en el resto de los ciclos de capacitación al incorporar nuevas metodologías, con juegos, dinámicas de grupo, mucha discusión y motivando el autoaprendizaje. Es decir, poco a poco, la flexibilidad de nuestro programa y el rol de guía y facilitador que cumplen nuestros capacitadores, estaban cambiando la forma tradicional en que el personal de las bibliotecas se capacitaba. Cada persona se estaba haciendo cargo de su proceso de aprendizaje y venciendo la barrera del miedo y la desconfianza en sus propias habilidades ya que el aprendiz es el centro de la capacitación.

b) Primeros pasos en la comunicación virtual

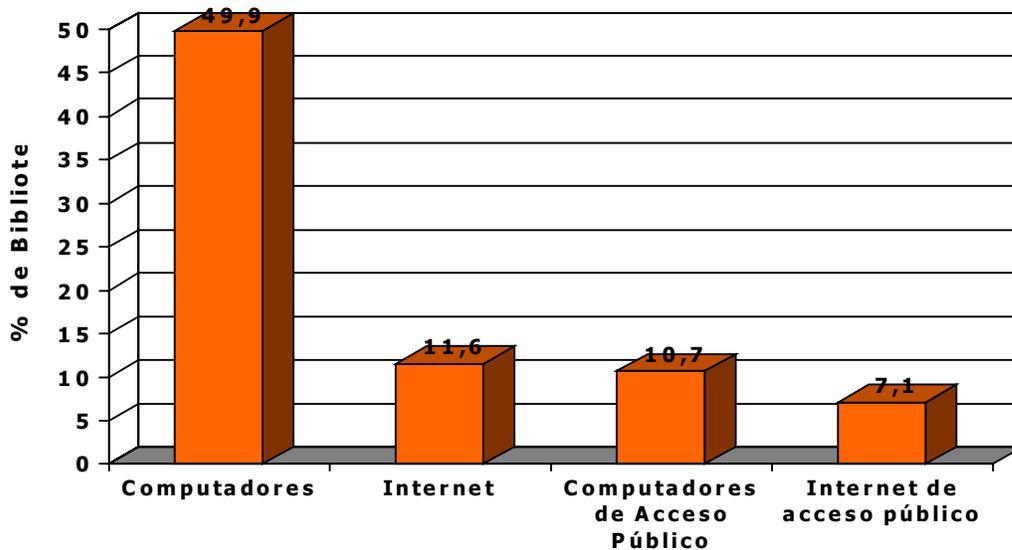
En la mayoría de los grupos del primer ciclo de capacitación (ejecutado entre julio y noviembre de 2002), decidimos enseñarles al personal de las bibliotecas a crear y utilizar una cuenta de correo electrónico y a comunicarse utilizando un servicio de mensajería instantánea, en nuestro caso fue el MSN Messenger. Esto fue definitivamente una revolución para nuestro personal de bibliotecas, ya que se podrían comunicar con sus pares de toda la región y de todo el país, aún incluso cuando muchas de nuestras bibliotecas no tienen teléfono. Las primeras sesiones de “comunicación virtual” se llevaron a cabo dentro de la misma capacitación que se ejecutaba en los laboratorios regionales, entre las mismas personas del grupo. Gradualmente esta nueva forma de comunicarse se fue convirtiendo en la más ampliamente utilizada por el personal de las bibliotecas para intercambiar información, aclarar dudas, hacerse preguntas tanto sobre los contenidos de las capacitaciones como de temas bibliotecarios, pero sobretodo comenzamos a ver la tendencia del aprendizaje en línea. Cada vez más, las personas con mayor habilidad para aprender tecnología comenzaron a ser tutores de sus pares; esto fue algo totalmente no planificado, pero lo dejamos seguir su curso. De la misma manera, el equipo de capacitadores de BiblioRedes, utilizaba el mismo sistema para comunicarse con el personal de bibliotecas para hacer consultas y para responder preguntas.

El proyecto BiblioRedes cuenta con los servicios de una excelente Mesa de Ayuda que está a disposición de las 368 bibliotecas públicas y los laboratorios conectados a nuestra red. Este servicio provee soporte técnico, información y respuestas a consultas o problemas relacionados a software, hardware, enlaces, siniestros y periféricos. El personal de las bibliotecas se puede contactar con la Mesa de Ayuda por teléfono, correo electrónico o MSN Messenger. En un principio, las preguntas no eran muy frecuentes, tal vez por desconocimiento, por timidez o por no tener acceso a un teléfono, lo cual es una realidad de un gran porcentaje de nuestras bibliotecas. Sin embargo, el correo electrónico y el MSN Messenger se han convertido en herramientas vitales para la comunicación de nuestro personal de bibliotecas y los técnicos de la Mesa de Ayuda y eso se ve en el crecimiento de contactos⁴ que se muestra en el siguiente gráfico:

⁴ En promedio, durante el año 2003 se dieron 3,2 reportes por biblioteca por mes. En lo que llevamos de 2004, hemos alcanzado un promedio de 5,7.



Otro logro, no menor, se ha visto en la comunicación que las bibliotecas públicas mantienen con sus Coordinaciones Regionales. Por la falta de teléfono en muchas de nuestras bibliotecas y por las grandes distancias de estas de la capital regional, la comunicación era muchas veces escasa o, por decir lo menos, difícil antes de la llegada de la tecnológica a los computadores. El siguiente gráfico nos muestra la disponibilidad de tecnología antes de implementarse el Proyecto BiblioRedes:



El sistema estadístico de las bibliotecas se hacía con papel y lápiz y era enviado por correo tradicional a las Coordinaciones Regionales, un proceso costoso y lento. Hoy no es novedad ver al personal de las bibliotecas mantener sus estadísticas en planillas Excel y enviarlas por correo electrónico; una ventaja más de la nueva manera de comunicación que se ha implementado en nuestras bibliotecas.

c) Acercándonos al e-learning

Debido a que el proceso de capacitación originalmente planificado por BiblioRedes estaba compuesto solamente por capacitación presencial, un proceso desgastador tanto en tiempo como en costo, debíamos pensar en cómo incorporar de mejor manera o de manera más explícita la tecnología disponible en las bibliotecas y las habilidades adquiridas por el personal de ellas. Una de nuestras grandes preocupaciones era la de poder satisfacer las necesidades de capacitación y distintos niveles de competencias del personal de las 368 bibliotecas públicas de la red de BiblioRedes a lo largo del país. En las capacitaciones presenciales solamente asistía un representante de cada biblioteca y es responsabilidad de esa persona capacitar al resto de su personal, con la ayuda de un capacitador de BiblioRedes durante su visita a la biblioteca por un período de dos días. Además, a comienzos del 2003, nos planteamos la meta de capacitar a 70.000 personas de la comunidad en alfabetización digital; por lo que la actualización de conocimiento del personal que ya había sido capacitado más el nuevo personal que se incorporaba a las bibliotecas, se convertía en una necesidad vital.

Para asegurarnos que la cadena de capacitación fuese exitosa implementamos, sin intención al principio, un sistema que combinaba los sistemas de capacitación CBT (Capacitación Basada en el Computador) y WBT (Capacitación Basada en la Red) como antesala al e-learning. Como el personal de las bibliotecas ha ido adquiriendo mayores conocimientos, sus necesidades de información han ido aumentando. Debido a esto, copiamos todos los contenidos en CD-ROMs y les solicitamos que estudiaran de manera individual los contenidos tecnológicos que no alcanzáramos a cubrir en los ciclos, utilizando las herramientas que ya conocían para hacerse preguntas entre ellos mismos o al capacitador BiblioRedes. De esta forma, el personal de las bibliotecas tenía la oportunidad de compartir información sobre las aplicaciones que estaban estudiando. Poco a poco y a lo largo de todo el año, comenzamos a ver como muchas personas se manejaban con otro lenguaje, uno mucho más tecnológico, y otras comenzaban a lograr grandes avances en sus habilidades tecnológicas.

A pesar de los logros durante esta experiencia espontánea y no planificada, esta primera aproximación no estuvo exenta de dificultades. Uno de los mayores obstáculos de este proceso es la falta de confianza en las habilidades adquiridas que tiene el personal de las bibliotecas. Muchas de las personas han demostrado gran avance en sus conocimientos si pensamos en que antes que llegara el proyecto a las bibliotecas, la tecnología estaba lejos de la realidad de muchas de ellas. Sin embargo, y a pesar de que todas realizan un excelente trabajo capacitando a la comunidad, no hemos logrado deshacernos del factor temor en un 100%. Nos ha costado vencer la barrera de la dependencia de contar con un *experto* en tecnología o un referente tecnológicos, que en este caso es su capacitador regional. Debido a esto, las capacitaciones presenciales son aún muy valoradas y es el espacio donde se abordan la mayoría de los contenidos y se aclaran la mayoría de las dudas. Otro factor importante es el poco tiempo disponible que tiene el personal de las bibliotecas para dedicar al autoaprendizaje, sobretudo si pensamos que cerca de un 30% de nuestras bibliotecas aún son unipersonales y deben proveer y/o supervisar todos los servicios a la comunidad.

d) Nuevas experiencias en e-learning

El 2004 ha comenzado con la misma velocidad con la que las transformaciones han ocurrido en nuestras bibliotecas. Con la meta de alfabetización digital cumplida y sobrepasada por nuestras bibliotecas, este año debíamos plantearnos nuevos desafíos: ampliar la oferta de capacitación y crear contenidos locales. Para continuar con la cadena de capacitación y traspaso de contenidos al personal de las bibliotecas, el Área de Capacitación del Proyecto BiblioRedes, luego de una cuidadosa discusión, decidió implementar un programa tutorial con sus propios capacitadores regionales que forman parte del equipo BiblioRedes.

La primera parte de nuestro programa tutorial “e-learning” fue implementada al interior del Equipo de Capacitadores de BiblioRedes (un total de 36 personas) como parte de un programa piloto de tutoría en aplicaciones Office y construcción de páginas web, a realizarse en un período de cuatro meses. Al finalizar este programa, se espera que los capacitadores tengan similares competencias en los contenidos. El siguiente diagrama muestra un mapa conceptual del programa:



Primero se aplicó una encuesta de necesidades de capacitación muy detallada a todo el grupo de capacitadores. Paralelamente y basándonos en la encuesta, se determinaron los contenidos y los niveles que se abordarían. Una vez obtenidos y analizados los resultados del diagnóstico, se seleccionaron las personas que obtuvieron un 100% en alguna de las aplicaciones y fueron designados como tutores de esas aplicaciones (no más de 2 contenidos por tutor) y, además, se les asignó un grupo de no más de 6 participantes y un tiempo determinado para abordar el contenido. La responsabilidad de los tutores es promover el auto aprendizaje, la comunicación y el intercambio de información entre su grupo designado de aprendices, usando la tecnología disponible y rompiendo las barreras de espacio y tiempo; por lo tanto, el tutor se convierte más en un facilitador y mentor que en un profesor tradicional.

Si bien esta experiencia no es estrictamente e-learning ya que no se cuenta con una plataforma tecnológica LMS (sistema de administración del aprendizaje), nuestro objetivo central es promover el uso de la tecnología de la siguiente manera: contenidos entregados en CD-ROM, transferencia de archivos a través de FTP en nuestra Intranet, el uso de la Internet para acceder a distintos vínculos con información relacionada a los contenidos, el correo electrónico y el MSN para comunicarse. La comunicación entre tutores y aprendices es generalmente asincrónica, ya

que cada alumno estudia a su propio ritmo y en su propio tiempo y hace consultas por correo electrónico. Sin embargo, también es sincrónica porque, gracias a las cámaras web que tienen todas las bibliotecas y laboratorios, los tutores pueden organizar sesiones de video chat con alguno de sus aprendices o calendarizar sesiones de chat con su grupo. Además, cada tutor es responsable de gestionar el proceso y progreso de aprendizaje de sus aprendices, contactándose con ellos y recordándoles seguir las fechas fijadas para los ejercicios y evaluaciones y/o motivándolos a participar más en las sesiones de chat. En este caso, la importancia recae en concepto de comunidad de aprendizaje, ya que a través de estos canales de comunicación, se genera discusión, asimilación de contenidos y traspaso de conocimiento entre pares. De esa manera, la tecnología se convierte en un medio o una herramienta del proceso de aprendizaje.

Como se muestra en el diagrama anterior, el proceso de seguimiento o evaluación es muy importante para nosotros; por lo tanto, se aplicarán una serie de instrumentos en determinados momentos. Al final de cada período establecido por contenido, el Área de Capacitación de BiblioRedes evalúa la aprehensión de las habilidades y objetivos del módulo por parte de los aprendices. Otra parte esencial del proceso de seguimiento es obtener retroalimentación de los participantes, tanto tutores como aprendices, para recoger sus opiniones y sugerencias. Este cuestionario fue aplicado a la mitad del proceso y una evaluación será aplicada el final del proceso completo. De la misma manera, un formulario separado será enviado para que los aprendices puedan evaluar el desempeño de su tutor. La idea detrás esta sección de evaluación es determinar el éxito o dificultades del programa y los cambios que deberán realizarse para replicar el proceso en las bibliotecas con el personal.

Como resultado de la evaluación realizada en la mitad del proceso, hemos encontrado algunos de los mismos problemas que se presentaron cuando el personal de las bibliotecas y los capacitadores de BiblioRedes implementaron una experiencia similar de forma espontánea. Una de las mayores dificultades es el poco tiempo libre del que disponen los capacitadores del equipo BiblioRedes para cumplir las funciones de tutores y a los demás para estudiar. Esto también se puede sumar a que, tal vez, no todas las personas tengan los mismos hábitos de estudio o la facilidad para organizar su tiempo para acomodar este tipo de actividades o estudiar de manera independiente. Consecuentemente, hemos decidido implementar algunos cambios al programa. Para motivar al equipo a participar, hemos decidido extender el tiempo asignado a cada contenido y al programa en general; además, el Área de Capacitación de BiblioRedes apoyará directamente a los tutores. Al mismo tiempo, nos encontramos en conversaciones con la Fundación Chile (representantes del Examen ICDL en Chile) para que los participantes (tanto tutores como aprendices) puedan rendir el examen, lo cual sirve como incentivo y como una manera de medir que los aprendices hayan aprehendido las habilidades y los objetivos del programa.

4. Conclusiones

A pesar de las dificultades que podamos enfrentar, no debemos desistir de buscar soluciones a las demandas de desarrollo profesional hechas por el personal de las bibliotecas. Las transformaciones que están ocurriendo en nuestra sociedad afectan y modifican directamente la manera en que nos capacitamos y, a la vez, nos obliga a estar constantemente actualizando nuestros conocimientos. El personal de bibliotecas necesita y debe estar actualizado en términos de estas transformaciones, sobretodo por la revolución tecnológica de la que son parte. El gran

desafío es cómo lograr capacitar a un gran número de personas y brindarles apoyo constante cuando existen limitaciones de presupuesto y barreras de tiempo y distancia geográfica. Pues, el e-learning parece ser la respuesta que andamos buscando.

Las Bibliotecas Públicas de Chile continúan esforzándose para lograr ofrecer oportunidades de mayor desarrollo al personal de bibliotecas. Es más, a través del Proyecto BiblioRedes, en estos momentos 80 personas (la mayoría de ellas personal de bibliotecas) están realizando el curso Buscar en Internet que es parte del programa de Infohabilitación Avanzada que es 100% en línea, en modalidad asincrónica, y cuyos objetivos son los siguientes:

- (1) conocer los formatos de la Información y la topología de Internet
- (2) adquirir conocimientos y habilidades para encontrar información en Internet.

Una vez terminado el curso, los alumnos recibirán un Certificado de la Universidad ARCIS.⁵ Además, estamos en constante búsqueda de alianzas estratégicas para desarrollar y ofrecer cursos en modalidad e-learning para el personal de las bibliotecas públicas. Por lo mismo, firmamos un convenio con la Fundación Chile, la Asociación Chilena de Municipalidades y la empresa Doxa para capacitar al personal de las Municipalidades, dentro de los que se incluye al personal de las bibliotecas públicas, en los contenidos del Examen ICDL por medio de cursos e-learning y luego tengan la posibilidad de rendir el examen. En estos momentos nos encontramos en la fase de planificación para comenzar un programa piloto para luego extenderlos a todas las comunas donde hay bibliotecas públicas.

Estamos concientes que incorporar tal sistema de capacitación en nuestras bibliotecas involucra alterar nuestra visión tradicional de la educación e incluso la modalidad de trabajo así como incorporar nuevos hábitos de estudio. No obstante, la posibilidad de utilizar e-learning para el desarrollo del personal y sus beneficios son mayores que los problemas que podamos enfrentar. En un país con tanta diversidad geográfica como la nuestra, este sistema es beneficioso para cualquiera que tenga acceso a un computador en una de nuestras 368 bibliotecas públicas del país. Esta innovadora experiencia en las Biblioteca Públicas de Chile es sólo el comienzo de una larga cadena de programas y cambios que las bibliotecas en todo el mundo esta viviendo.

⁵ El curso se encuentra en <http://www.biblioredevalua.cl/moodle/> y esta diseñado por www.educactiva.cl.