

Programa BiblioRedes. Estrategias para sostener una red en una amplia diversidad cultural

Miguel Ángel Rivera Donoso¹

459

Introducción

El Programa BiblioRedes es un ejemplo más de cómo una buena idea puede llegar a transformarse en un gran impacto positivo para miles de personas.

Una idea de un grupo de humanistas, que se planteó el objetivo de realzar las bibliotecas públicas de todo un país, acercándolas a la comunidad mediante la incorporación de una oferta absolutamente acorde con las “nuevas necesidades” que la creciente sociedad de la información comenzaba a exigir a principios del siglo XXI.

Luego de importantes gestiones de gobierno, la Fundación de Bill y Melinda Gates se interesa en ser el principal capital financiero de esta iniciativa y ya en el año 2002, la gran mayoría de las bibliotecas públicas de Chile quedan equipadas con computadores de última generación, conectados a Internet, y dispuestos para que cualquier persona pudiera acceder a ellos, o capacitarse en su uso. Todo absolutamente gratis.

Este año 2012, BiblioRedes cumple 10 años, a través de los cuales ha visto y vivido muchos cambios. Desde el punto de vista tecnológico, vio nacer y crecer a las redes sociales, la educación e-learning, el gobierno electrónico y el libro digital, entre muchos otros. Desde el punto de vista institucional, ha vivido cambios de gobierno, con sus correspondientes prioridades y ha sufrido una constante rotación de personal interno, en todos los niveles del organigrama.

Todo lo anterior, ha obligado constantemente a la reorganización y el establecimiento de nuevas estrategias para readecuarse de la manera más efectiva posible a los nuevos escenarios. Y la suma

¹ Programa BiblioRedes / Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. mrivera@biblioredes.gob.cl.

de estas estrategias, desde las más exitosas hasta las que naturalmente no prosperaron, ha entregado una valiosa experiencia, que hoy se transforma es una de las principales fortalezas del programa.

De cualquier manera, en una década, las cifras de impacto son altas:

- Más de 320.000 personas Infohabilitadas
- Más de 500.000 certificaciones de capacitación
- Más de 1.200.000 usuarios registrados
- Alrededor de 20.000.000 de sesiones de acceso
- Más de 12.000 sitios Web de contenidos locales generados en bibliotecas públicas.
- El porcentaje de usuarios que se han declarado satisfechos o muy satisfechos con los servicios siempre supera el 90%

Sin embargo, el objetivo de este documento no es presumir en cifras, sino más bien ofrecer una mirada retrospectiva, que dé cuenta de la organización y las estrategias, que mantienen al Programa BiblioRedes como un referente, desde el punto de vista del desarrollo social basado en la incorporación de competencias digitales. De esta manera, se pretende fomentar una retroalimentación con otras iniciativas similares, que tengan a las bibliotecas como principal centro de acción.

Contexto de la incorporación de BiblioRedes

Desde algún punto de vista, 10 años pueden ser considerados un periodo corto. Pero desde la relación Tecnología/Sociedad, la última década ha supuesto uno de los cambios más considerables de nuestra historia.

Retroceder 10 años para mirar el contexto social de Chile o países similares, en relación con la tecnología, es un ejercicio que puede parecer sorprendente.

- El computador pasaba paulatinamente, desde ser un lujo, a ser una necesidad. Pese a todo, estaba aún lejano de ser una prioridad tecnológica en una casa de clase media.
- Para presentar currículos, postular proyectos, enviar cartas y entregar trabajos en la escuela, universidad u otra casa de estudio, era cada vez más necesario hacerlo mediante impresión desde un computador. Sin embargo, aún era recurrente ver máquinas de escribir para estos fines.
- La gran mayoría de personas que habían terminado la educación secundaria y no habían seguido con la educación superior, solamente veían computadores tras escritorios ajenos, y si tenían la suerte de trabajar con uno de ellos, era en muchos casos bajo un básico diseño en el sistema operativo DOS.
- El correo electrónico empezaba a demostrar su efectividad y su abanico de posibilidades, sin embargo, la mayoría de la población no tenía una casilla de correo. Éste era principalmente de uso de estudiantes y profesionales.
- La mayoría de las PYMES y gran parte de las instituciones no tenía sitio Web propio
- No existían las redes sociales tal como las conocemos ahora, aunque los adolescentes y jóvenes llevaban algún tiempo conociendo el Chat. Messenger era muy poco masivo y faltaban tres años para que fuese adquirido por Windows.
- El software libre, si bien ya existía, no era en absoluto masivo y sólo personas relacionadas con la informática se atrevían a usarlo.
- Existía en gran medida, sobre todo en adultos y adultos mayores, una considerable desconfianza e incluso rechazo hacia las nuevas tecnologías.

Pero el mundo digital arremetía velozmente y las desigualdades socioeconómicas comenzaban a hacerse aún más notorias. Se instauraba la llamada Brecha Digital y era urgente tomar medidas al respecto.

Y así se detectó paralelamente en muchos países y una consecuencia de ello, fue la aparición de los infocentros.

Con respecto a la situación de las bibliotecas chilenas, éstas vivenciaban desde hacía algunos años un interesante proceso de modernización. En el retorno a la democracia, aún encontrábamos

muchas bibliotecas herméticas, con estanterías cerradas, limitadas a su colección física y con un público muy reducido.

En la década de 1990 se tomaron significativas medidas con el objetivo de acercar la lectura a la comunidad, entre ellas las más notorias fueron:

- Implementación de estanterías abiertas.
- Automatización.
- Instalación de servicios móviles que sacaban la biblioteca de su edificio (bibliobuses, bibliolanchas, cajas viajeras y el programa Casero del Libro, que lleva puntos de préstamos a mercados y ferias libres).
- Bibliometro.
- Instalación de las Bibliotecas CRA, Centros de recursos para el aprendizaje, en todas las escuelas públicas y subvencionadas por el Estado de Chile.
- Creación de modernas bibliotecas “modelo”, de gran tamaño, con colecciones y formatos variados, que funcionan además como centros de cultura y recreación.

Con cada uno de estos avances, se creaba un momento propicio para que las bibliotecas incorporaran el Programa BiblioRedes.

Estrategias

1. Organización administrativa actual

BiblioRedes es un Programa estatal, que se vincula de la siguiente manera:



461

Figura 1.

La relación formal con las Bibliotecas Públicas no es directa, pues éstas, en su gran mayoría, pertenecen a las municipalidades, que son unidades administrativas independientes y tienen a su cargo una comuna.

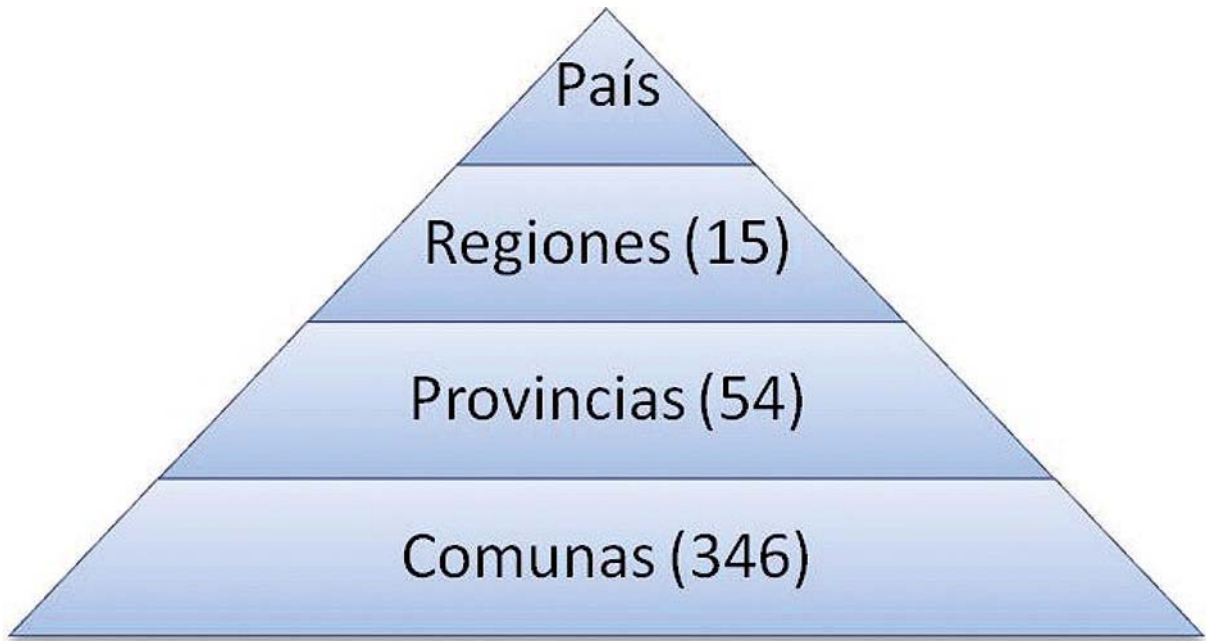


Figura 2.

Cada biblioteca cuenta con un Encargado del Programa en Biblioteca (EPB), que en el caso de las bibliotecas pequeñas y unipersonales, es el mismo Jefe de Biblioteca.

462

Internamente, BiblioRedes tiene un nivel central donde se coordinan las estrategias a nivel país. Éste tiene la siguiente estructura:



Figura 3.

En cuanto a la cobertura nacional, en cada una de las regiones de Chile, se cuenta con un Laboratorio de Capacitación a cargo de un Encargado de Laboratorio Regional (ELAR) y además con un Encargado Regional de Operaciones (ERO). En las tres regiones más grandes, estos números se duplican.

Regionalmente, tanto ELAR como ERO, dependen de la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas, que es la presencia regional del SNBP.

En cada región se decide gran parte de las estrategias con impacto local.



Figura 4.

2. Acceso y Capacitación

Pese a que hoy en día tenemos un rango de cobertura más amplio que en los orígenes, el Acceso y la Capacitación son hasta hoy dos áreas fundamentales de la existencia de BiblioRedes.

Acceso

La tarea de otorgar acceso al computador y a Internet, fue una de las principales razones del nacimiento del programa.

De pronto, las bibliotecas se llenaron de nuevos usuarios, atraídos por los recursos digitales gratuitos. Los usos mayoritarios eran consultas a la desaparecida enciclopedia Encarta, Microsoft Word, chat, juegos, búsqueda de empleos, lectura de periódicos y grabación de CDs. Era un paso fundamental en la inserción real de la biblioteca en la comunidad, la que dejaba de ser un lugar reservado únicamente para el estudio y la búsqueda de libros en papel.

463

Capacitación

La capacitación es otro de los pilares estructurales de nuestra existencia y ha sido siempre uno de los principales ejes de vinculación con la comunidad. Apenas instalados los computadores en las bibliotecas, se comienza con la labor de la Alfabetización Digital Básica.

De manera muy temprana se definió un modelo de capacitación con cuatro características fundamentales: Focalizado, Práctico, Flexible y Sustentable.

Basado en estas mismas características, y principalmente como respuesta a lo que la detección de necesidades arrojaba, a los dos años de vida se amplió la oferta, haciéndose más específica y dirigida a aquellos que ya estaban alfabetizados digitalmente. Es la Alfabetización Digital Complementada, que hasta hoy sigue sumando y renovando cursos.

Paralelo a este trabajo, el Área de Capacitación entrega cursos y otras instancias de capacitación al personal institucional, principalmente a los ERO, ELAR y EPB.

Toda acción de capacitación lleva asociado material de apoyo (manuales, presentaciones y plan de actividades) diseñado por la misma área.

En el transcurso de estos 10 años, la labor de capacitación se ha readecuado constantemente de acuerdo a una serie de factores:

- Detección de necesidades de capacitación, tanto de la comunidad como del personal institucional.
- Renovación de tecnologías en el mercado.
- Nuevos requerimientos surgidos desde nuevas alianzas o acuerdos.
- Las posibilidades de extensión que entrega el e-learning.

Cabe mencionar acá que todo el proceso de Alfabetización Digital Básica, desde el año 2010,

se realiza bajo norma ISO 9001-2008, articulado en cuatro procedimientos:

- Diseño de cursos.
- Difusión de cursos.
- Ejecución de cursos.
- Estudio de Satisfacción de usuarios capacitados.

3. Cobertura territorial

A pocas semanas de haberse inaugurado el programa, éste ya estaba presente en todas las regiones del país (en ese entonces 13, ahora 15).

La Red de Bibliotecas Públicas de Chile es pequeña comparada con países similares (menos de 500 bibliotecas), sin embargo éstas cubren toda la singularidad del territorio chileno, con toda la variedad geográfica, étnica y cultural que esto significa. Por esta misma razón, se ha requerido siempre de un esquema de trabajo óptimo, que permita abarcar en igualdad de condiciones, cada una de las bibliotecas.

Hasta el año 2011, se aplicó un sistema de trabajo con los equipos regionales y las bibliotecas, en donde se abarcaban temas como capacitación al personal de las bibliotecas, marketing regional, estado de avance de metas anuales, alianzas locales, entre otros.

Dicho sistema se puede graficar de la siguiente manera:



464

Figura 5.

A partir del año 2012, se han instaurado algunas modificaciones al sistema de trabajo, que responden a los siguientes objetivos:

- Agrupar regiones con condiciones geográficas, étnicas y culturales similares.
- Fomentar la planificación, organización y evaluación basada en realidades regionales y locales.
- Fortalecer equipos regionales desde el punto de vista de las relaciones profesionales e interpersonales.
- Vincular más el rango de acción del Programa BiblioRedes con su institución madre, el SNBP.

Cada una de estos objetivos responde a situaciones que desde hacía un tiempo se daban naturalmente.

El cambio más notorio, es la incorporación del trabajo en macrozonas, unidades geográficas no oficiales que hasta el momento se habían utilizado para realizar estudios de impacto y para reuniones de Coordinaciones Regionales de Bibliotecas Públicas. Chile se divide en tres macrozonas. El nuevo sistema de trabajo responde al siguiente esquema:



Figura 6.

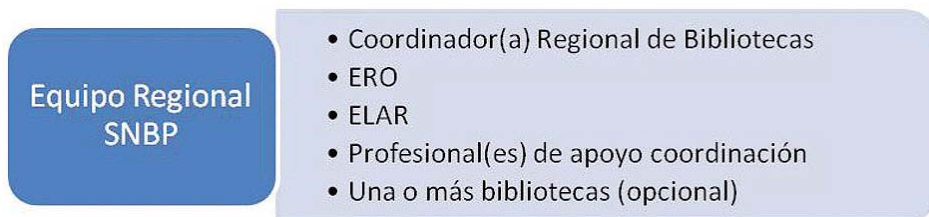


Figura 7.

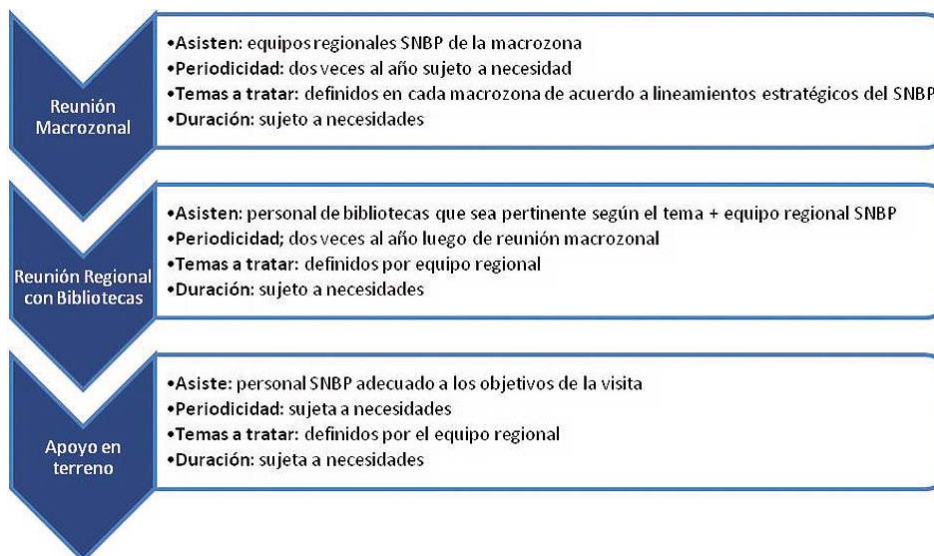


Figura 8.

4. Laboratorios móviles

Un título aparte merece este servicio incorporado en los primeros años del programa. Si bien existe cobertura en toda la extensión del territorio nacional, son muchos los lugares apartados, como sectores rurales, pequeños poblados o islas, que no cuentan con una biblioteca cercana.

El laboratorio móvil, que consta de una serie de computadores portátiles, está dispuesto para llegar con posibilidades de capacitación a todos estos lugares, así como también para ampliar la capacidad de algunas bibliotecas cuando necesitan capacitar grupos grandes.

Existe un laboratorio móvil por región y son administrados por el equipo regional.

5. La incorporación del e-learning

Este recurso pertenece a la labor de capacitación, sin embargo merece un título especial debido a la cobertura que tiene y a los desafíos que presenta.

Si bien, en el año 2008 parte con un experimento de bajo impacto, que pretendía llevar los mismos cursos presenciales a un Aula Virtual, en dos años ya contaba con un amplio público y una oferta de cursos más variada, relacionada directamente con competencias laborales, emprendimiento, redes sociales, ofimática, inglés y formulación de proyectos, entre otros.

Todo esto ha permitido nuevas alianzas con instituciones que buscan capacitar simultáneamente a personas distribuidas en distintos lugares geográficos.

Por otra parte, ha servido como medio de capacitación del personal interno a nivel país.

La oferta de los cursos y el desarrollo de contenidos de éstos, se realiza desde el Programa BiblioRedes, mientras que los servicios de tutorías y administración técnica, se externalizan.

Toda la oferta y más información se encuentra en <http://moodle.biblioredes.cl/>

466

6. La comunidad de contenidos locales

Por definición, los Contenidos Locales son todas aquellas prácticas y expresiones que difunden la identidad socio-cultural de una comunidad local a través de Internet.

En concreto, sitios Web tradicionales, blogs, repositorios de fotografías, videos de YouTube, etc. que promueven alguna práctica o expresión que hable de la identidad de un lugar determinado.

Esta fue una idea desde el origen del programa, aunque se concretó en 2004.

A partir de entonces, las bibliotecas y laboratorios de capacitación BiblioRedes se embarcaron en la tarea de plasmar Contenidos Locales en sus comunidades, en algunos casos capacitando a los mismos generadores de las expresiones culturales para que creen sus propios sitios, en otros casos colaborando en parte de la creación de los sitios, y muchas veces, realizando todo el proceso (investigación, recopilación y/o creación de material, realización de entrevistas, redacción de textos, montaje del sitio, difusión)

Todos los Contenidos Locales, están reunidos y organizados en la Comunidad de Contenidos Locales, sitio que habla por sí mismo. www.contenidoslocales.cl

Cabe mencionar que la creación de Contenidos Locales le significó al Programa BiblioRedes el Stockholm Challenge Award, en categoría Cultura.

7. Recopilación y análisis de datos

Como toda institución con un alto impacto remoto, BiblioRedes requiere datos frecuentes para conocer mejor a sus usuarios a modo de optimizar constantemente los servicios.

Actualmente se cuenta con un certero sistema de registro que abarca prácticamente toda la historia del programa.

Se debe decir también que este servicio es un requerimiento desde que el programa es financiado por el Estado de Chile, cuya Contraloría General de la República, exige un exhaustivo sistema de registro, que debe considerar cada sesión de acceso y cada capacitación entregada.

El área que realiza toda esta recopilación de datos y análisis de impacto, es el Área de Estudios, quien entrega los siguientes servicios:

Conteo de Sesiones de Acceso y Capacitaciones: Cada persona que ingresa a un computador BiblioRedes, debe iniciar una sesión como usuario, lo que queda registrado en los servidores centrales administrados por el Área de Tecnología y vaciados en bases de datos, que son insumos para el Área de Estudios.

El proceso de registro de acciones de capacitación se lleva a cabo de manera similar, salvo que en este caso, es el capacitador quien debe ingresar manualmente los datos de los capacitados una vez terminado cada curso. Este ingreso, se realiza en Internet, mediante una aplicación Web interna, desarrollada por el Área de Tecnología. Esta misma aplicación también ha servido durante largo tiempo como fuente de datos para quien necesite saber estadísticas acerca de las sesiones de acceso y las capacitaciones que se realizan en cada biblioteca o en cada región del país.

A partir del año 2011, debido al exceso de datos y a los distintos niveles de consulta que se puedan requerir, se está utilizando un nuevo sistema de gestión de la información, Oracle Hyperion, quien reúne todas las bases de datos y permite realizar consultas mucho más específicas, como por ejemplo, buscar capacitaciones filtrando por edad, género, biblioteca/Comuna/Región, tipo de capacitación y período de tiempo.

Detección de necesidades de capacitación: Este estudio se lleva a cabo mediante una encuesta online que le aparece a los usuarios una vez que inician sesión en un computador BiblioRedes. El universo de personas que responde es amplio y supone una muestra suficiente para definir necesidades a nivel país.

Los datos obtenidos son entregados al Área de Capacitación, quién lo toma como insumo al momento de decidir ampliar o renovar la oferta de capacitación.

Estudio y análisis de la satisfacción de los usuarios: Quien termina un curso BiblioRedes, tiene la posibilidad de responder una encuesta de satisfacción, indagando en áreas tales como los recursos tecnológicos, las condiciones ambientales, los capacitadores, la pertinencia de los contenidos y la disposición horaria.

Este procedimiento termina con un informe de satisfacción que es insumo para que el Área de Capacitación pueda realizar modificaciones en los productos entregados, si es que así se considera necesario.

Catastro de situación de las Bibliotecas: Este estudio se realiza con una periodicidad más amplia que las anteriores y tiene por finalidad reunir información integral de cada biblioteca pública del país, como por ejemplo, infraestructura, mobiliario y servicios en el edificio; sexo, edad y nivel de estudios del personal, etc.

Publicación de estudios: Cada cierto tiempo, a través del sitio Web de BiblioRedes, se publican estudios, principalmente de impacto y de usuarios.

8. Metas

Esta no es exactamente una estrategia que se haya planteado el programa, más bien es una exigencia del Ministerio de Hacienda, quien vela por que los recursos asignados tengan el impacto planificado. No obstante, ha sido un motivador para crear estrategias a nivel local, que permitan atraer una mayor cantidad de público a la biblioteca, sin que esto signifique una disminución en la calidad de los servicios.

Hasta el momento las metas están asociadas a la cantidad de sesiones de acceso, capacitaciones en Alfabetización Digital Básica y Complementada y generación de Contenidos Locales.

El cumplimiento destacado de metas ha estado siempre asociado a incentivos y premios de distinta índole, tanto para las personas, como para las bibliotecas.

9. Asociatividad

Otra de las estrategias primarias del programa, es la asociatividad. De hecho, la misma génesis del proyecto está basada en una alianza entre cuatro entes fundamentales: DIBAM, Municipalidades, Estado de Chile y Fundación Bill y Melinda Gates.

A lo largo de toda la historia y hasta el día de hoy, BiblioRedes se ha sustentado mediante nuevas alianzas con instituciones y agrupaciones de distinta índole, entre las que contamos algunos Servicios de gobierno, como el Servicio de Impuestos Internos (SII), el Servicio de cooperación técnica (SERCOTEC), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Registro Civil y el Ministerio de Salud; los Telecentros (En efecto, en sus inicios, las bibliotecas con el servicio BiblioRedes pasaron a ser el 50% de los telecentros activos en Chile); los grupos voluntarios “Amigos de la Biblioteca” y la fundación Bill y Melinda Gates, quién ha seguido aportando recursos para mejoras.

Actualmente se están gestando nuevas alianzas estratégicas de beneficio mutuo, que para el programa tienen la misión de ampliar su rango de cobertura e impacto, además de posicionarse como servicio de Estado.

Entre los nuevos aliados se encuentra Gendarmería de Chile, con quienes se está implementando una red de laboratorios de capacitación en cárceles; el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), quienes implementarán accesibilidad y TICs para discapacitados en las bibliotecas públicas; el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y la asociación de ferias libres (ASOF).

10. La difusión y el posicionamiento en la comunidad

Al ser un programa de alto impacto social, la difusión que ha tenido BiblioRedes se podría clasificar en dos grandes áreas: difusión inducida y difusión natural.

468

La mayor parte de la difusión ha sido inducida mediante estrategias de marketing y publicidad. Sin embargo, la difusión natural, el llamado Marketing viral, ha sido crucial, sobre todo en los primeros años de vida, donde el testimonio del capacitado era más convincente que cualquier otro medio.

Un estudio de impacto publicado el año 2007 arroja que un porcentaje mayoritario de usuarios llegaba a los laboratorios de capacitación BiblioRedes motivado por familiares, amigos, vecinos u otros contactos de sus redes sociales presenciales.

No obstante, el programa cuenta con un Área de Marketing y Comunicaciones, que tiene entre sus funciones principales el posicionamiento institucional del programa y la difusión de sus actividades ante la comunidad como una oferta atractiva en el marco de los servicios que brinda la biblioteca pública.

Entre las estrategias de difusión del programa, encontramos:

- Coordinación interna con las distintas unidades del Sistema Nacional de Biblioteca Públicas (coordinaciones regionales y bibliotecas) y del Programa BiblioRedes.
- Actualización mensual del calendario de actividades de bibliotecas a nivel nacional.
- Elaboración de comunicados institucionales (columnas, artículos, reportajes, noticias, entre otros) para enviar a medios de comunicación y/o instituciones asociadas.
- Gestión ante los medios de comunicación para conseguir difusión en prensa escrita, televisión, radio y sitios web. Esta gestión se hace de manera separada para prensa nacional y regional.
- Publicación de noticias en el sitio web institucional.
- Redes sociales: Viralización de los contenidos institucionales generados desde las unidades regionales y desde las Bibliotecas Públicas.
- Marketing: Elaboración de productos de Merchandising (tazas, lápices, ropa, etc.) además de las piezas gráficas (afiches, folletería y pendones) necesarias para posicionar la marca.

En este momento, se encuentra en fase de implementación un proyecto de Advocacy, basado en la formación de Redes de Comunicadores Locales, que acercará la biblioteca como una plataforma social para la generación de contenidos que informen e integren a las organizaciones con la actividad local, vinculando la labor de promoción cultural, con el objetivo de posicionamiento en el nivel local.

Conclusiones

Existen políticas, estrategias y habilidades laborales que solamente se pueden conseguir tras la práctica y la experiencia.

Actualmente el Programa BiblioRedes se enfrenta a nuevos desafíos, tales como hacer frente a fusiones y cambios institucionales mayores que se avecinan.

Por otra parte, se debe conseguir el mejor equilibrio posible entre los medios que tenemos a nuestra disposición y la identificación de las verdaderas necesidades sociales, herederas de aquellas que se abordaron con éxito hace 10 años atrás, sin olvidar la razón de ser como programa, la vinculación con las bibliotecas públicas y la pertenencia a un momento determinado de una orgánica estatal naturalmente dinámica y cambiante.

De cualquier manera, tanto el programa mismo, como la comunidad, se encargarán de evaluar de qué manera ocurrió la adaptación y con qué pertinencia se enfrentaron los desafíos.

Por ahora, en este y otros documentos, queda el registro de experiencias y estrategias aplicadas, con el fin de presentarse como un aporte ante quienes lo necesiten.

Finalmente, un listado resumen con pequeños datos útiles y estratégicos

- Constante diagnóstico y evaluación de procesos en todos los niveles de acción
- Permanente observación de procesos naturales en las relaciones humanas y la organización institucional
- Capacitadores y encargados vinculados previamente a la comunidad, comprometidos y con la posibilidad de ser flexibles en su accionar
- Difusión permanente de los servicios y de cada evento significativo
- Incorporación e invitaciones a autoridades locales
- Refuerzo, incentivo y premio a logros y labores destacadas
- Adaptación a tiempos y realidades locales
- Constante actualización en relación a las tecnologías
- Apertura ante los variados usos de las tecnologías

469

Bibliografía

[González-Fernández-Villavicencio, Nieves](#). (2009). "Qué puede hacer la biblioteca 2.0 por la inclusión digital"

<http://eprints.rclis.org/handle/10760/14141#.T9ddcRfSqu8>

Abbagliati Boils, Enzo. (2008). "BiblioRedes. Un programa basado en alianzas estratégicas" http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/501/1/com_23.pdf

Margaix, Didac. (2007). "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales" <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9521#.T1zts4Ef6a8>

[Juárez Urquijo, Fernando](#). "La biblioteca pública, un usuario más de la web 2.0" (2006) <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/698>

ALADI. (2003) "La Brecha Digital y sus Repercusiones en los Países Miembros de la ALADI" [http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/438f22281c05235303256848005ea465/169f2e26bfc7a23c-03256d74004d6c5f/\\$FILE/157Rev1.pdf](http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/438f22281c05235303256848005ea465/169f2e26bfc7a23c-03256d74004d6c5f/$FILE/157Rev1.pdf)

- Ministerio de Educación, Chile. "Informe de evaluación Programa BiblioRedes" (2005) http://www.dipres.gob.cl/574/articles-14928_doc_pdf.pdf

www.biblioredes.cl

www.contenidoslocales.cl

<http://www.facebook.com/BiblioRedes>

<http://www.facebook.com/contenidoslocales>