



V Congreso Nacional AMET 2006  
Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

## **CAPACITACIÓN , HERRAMIENTAS Y TICS: EL NUEVO PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN MÉXICO**

**Rebeca de Gortari  
María Josefa Santos \***

### **INTRODUCCIÓN**

En México, igual que en otros países de América Latina, el gobierno federal ha creado distintos programas y estrategias que contribuyen a cerrar la *brecha digital* entre los habitantes y comunidades con recursos escasos. Estos, denominados de diversas formas, según el lugar donde se ubiquen (telecentros, infocentros, cabinas, cibercafés...) tienen como propósito primordial permitir el acceso a las computadoras e Internet a la mayoría de la población, además de proveer, de manera indirecta, habilidades en el uso de las computadores e Internet y de alguna forma apoyar el desarrollo comunitario.

En este contexto los distintos niveles de gobierno, diversas instituciones educativas, culturales y la fundación Bill y Melinda Gates<sup>1</sup> reconocieron que las bibliotecas podrían constituirse en espacios públicos que garantizarían el acceso a la información entre los usuarios que no tienen capacidades ni económicas ni tecnológicas para acercarse a las TIC. Con esto las bibliotecas han adquirido nuevas funciones y responsabilidades en las comunidades. Entre sus nuevas responsabilidades, las bibliotecas deben ocuparse de:

- a) habilitar los espacios para que los usuarios puedan acceder a las TIC de forma adecuada;
- b) Conseguir financiamiento para poder asumir dicho rol;
- c) Establecer políticas de acceso y uso para los usuarios y
- d) Formar y capacitar al personal de las bibliotecas en este nuevo rol.

Para ello es necesario que los usuarios tengan y/o desarrollen las habilidades necesarias que les permitan aprovechar a cabalidad las posibilidades que éstas ofrecen. En este sentido, el análisis de la interrelación entre las TIC y su utilización en las bibliotecas públicas, plantea un doble reto: por un lado, que

---

\* Instituto de Investigaciones Sociales UNAM

<sup>1</sup> Uno de los programas importantes de esta Fundación es el de *Global Libraries* que consiste en donar computadoras conectadas a Internet, software y entrenamiento a bibliotecas y bibliotecarios para que difundan el uso de las TIC entre los usuarios de las bibliotecas y los habitantes de las comunidades en donde se encuentran situadas estas.



V Congreso Nacional AMET 2006

## Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

las bibliotecas se legitimen como espacios para de difusión de las TIC y por otro, el desarrollo de capacidades y habilidades tecnológicas entre los operadores del programa, capacidades que van más allá del uso de las herramientas y que están relacionadas con su difusión.

En este trabajo nos centramos en el segundo aspecto. Para ello, analizaremos el papel del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP), como formador de habilidades tecnológicas entre los bibliotecarios y responsables del Módulo de Servicios Digitales<sup>2</sup> (MSD), quienes son instruidos en estas nuevas tecnologías con la responsabilidad de socializar entre los usuarios las capacidades que adquieren, tanto en los cursos de capacitación del programa como, en la operación diaria del módulo.

Una concepción amplia de desarrollo de capacidades tecnológicas implica, la habilidad para usar eficientemente el conocimiento tecnológico ya sea para asimilar, utilizar, adaptar y/o cambiar tecnologías existentes con el fin de crear otras nuevas y desarrollar nuevos productos y procesos (Kim, 1997). Sin embargo, el propósito enunciado por el PASDBP, se limita a plantearlo como un proceso de asimilación para usar eficientemente la tecnología a partir de *usos significativos* definidos caso a caso de acuerdo a las necesidades de la comunidad donde se encuentra la biblioteca. En este sentido, el programa apuesta a que cada uno de los operadores de los módulos asimile la tecnología y, sea capaz de encontrar usos adecuados de la información adaptada a las necesidades de cada una de las comunidades donde se ubican las computadoras; esto a través de un proceso de capacitación sociotécnico que implica formación en el uso de herramientas de cómputo entre los encargados de operar el programa - bibliotecarios y encargados de módulo- y un contenido social que se traduce en las nuevas funciones que estos actores deben desempeñar en el manejo administrativo del módulo de servicios digitales.

Para documentar este trabajo, nos basamos en los datos del proyecto de evaluación a cargo el Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM, que refieren el proceso de capacitación y sus resultados. Así, se retomaron los datos obtenidos en las dos encuestas nacionales aplicadas a las bibliotecas públicas, en las entrevistas a profundidad a los distintos actores que participan del programa, así como en la información documental de CONACULTA.

---

<sup>2</sup> El módulo de servicios digitales es el espacio físico que destinan las bibliotecas a las computadoras, casi siempre esta separado de las bibliotecas por muros o cristales.



V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

## EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PASDBP

El Programa de Capacitación que ofrece el PASDBP constituye un gran reto para las bibliotecas en México, ya que busca:

- Formar individuos con perfiles, necesidades y referencias distintos: responsables de módulo, bibliotecarios y usuarios.
- Hacer más visibles las bibliotecas en las comunidades.
- Propiciar un proceso de asimilación tecnológica<sup>3</sup>, tanto entre los individuos como en las comunidades.

La capacitación está a cargo de dos instancias, el (Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa) ILCE y la (Dirección de Equipamiento Tecnológico de la Dirección General de Bibliotecas) DEDT, que desempeñan un doble papel en el programa. El ILCE, como proveedor del *Modelo de Formación* y como socio en la conectividad. La DEDT es la responsable directa de la administración del proyecto de equipamiento y de la logística de la capacitación del conjunto de actores.

Es importante destacar que, tanto la DEDT como el ILCE acordaron que los cursos se impartieran de forma presencial, dado que los sujetos a capacitar de acuerdo a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) eran personas con bajos niveles educativos y del conjunto, solamente un número muy reducido con habilidades informáticas.

El propósito del modelo es promover una operación eficaz del PASDBP mediante la capacitación integral de los responsables del Módulo de Servicios Digitales (MDS). Para ello, se ha seguido un enfoque socio-técnico que implica la integración de contenidos sociales y técnicos que plantea los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar habilidades técnicas de los responsables del MSD
- Desarrollar habilidades para la administración del MSD
- Desarrollar habilidades para la capacitación de los usuarios en las TIC
- Desarrollar habilidades para ofrecer servicios de información digitales

---

<sup>3</sup> La asimilación tecnológica implica apropiarse de las tecnologías y convertirlas en herramientas que ayuden a encontrar soluciones a problemas concretos.

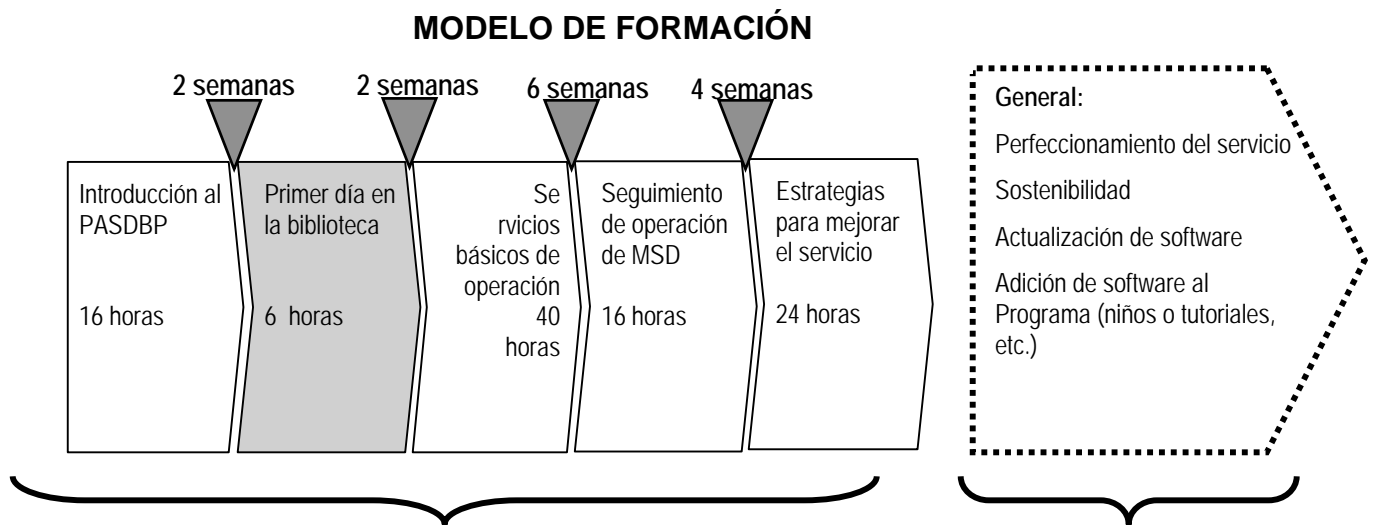


V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

- Desarrollar habilidades para la promoción del servicio digital entre la comunidad

Este modelo está compuesto de 96 horas de sesiones presenciales divididas en cuatro cursos, más una sesión de instalación de los bienes informáticos en la biblioteca.<sup>4</sup> La distribución de los cursos es la siguiente:



<sup>4</sup> Esta sesión se anuló en la segunda fase de equipamiento debido a que las computadoras fueron instaladas por los propios estados y no por un proveedor general contratado por la DGB.



V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

- Cursos a cargo de los instructores del ILCE
- Sesión a cargo del instalador de los MSD

- **Primer día en la biblioteca**, nociones mínimas para conectar y operar los equipos.
- **Introducción al Programa**, tiene como objetivo que el bibliotecario conozca y se familiarice con la tecnología (hardware y software) pero sobre todo que aprenda a administrar su módulo. Uno de sus propósitos es iniciar en el uso de las TIC a bibliotecarios y/o responsables del módulo que no tiene experiencia y brindar confianza y asistencia técnica a quienes tienen más experiencia.
- **Servicios básicos de operación**, está dirigido a instruir a los bibliotecarios y responsables del módulo en el manejo básico del equipo de cómputo y periféricos de los módulos. Este es el curso con mayor tiempo de prácticas y es donde se aprende a manejar la paquetería y se reafirman los contenidos de la administración de la biblioteca.
- **Seguimiento de la operación**, está organizado para que los responsables de los MSD identifiquen los principales problemas de instalación y operación de su módulo, las solicitudes y demandas de los usuarios y de ellos mismos con respecto al uso y aprovechamiento de la tecnología de información y comunicación en las bibliotecas. En este curso se recogieron las dudas y preguntas más frecuentes, de los sujetos capacitados con más experiencia en el uso de la tecnología.
- **Estrategias para mejorar el servicio**, está pensado para afianzar los conocimientos en el manejo de dispositivos periféricos y software, Internet, comunicación electrónica y de algunas herramientas básicas para el diseño de páginas Web. Además se incluyó información para continuar la capacitación y formarse en línea. Este curso tenía una fuerte carga de expectativas pues se pensaba que con él se resolverían muchas de las carencias técnicas de los sujetos capacitados y sobre todo que, se lograría capacitar a los bibliotecarios y/o encargados del MSD para que ellos a su vez capacitaran a los usuarios en el uso de las TIC.

Cada uno de los cursos se acompaña de un manual elaborado entre el ILCE y la DDET, como apoyo a la capacitación, que son útiles siempre que hayan estado



V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

acompañados de una explicación y una práctica, pues de otra manera no pueden ser aprovechados cabalmente por los encargados y/o bibliotecarios.

El número total de participantes de los cuatro cursos impartidos por el PASDBP desde el inicio del programa hasta octubre del 2005 era de 6,214<sup>5</sup>, que participaron en alguno de los cuatro cursos impartidos y, en algunos casos, terminaron los cuatro cursos.

<b>Datos del 23 de junio de 2003 al 30 de octubre de 2005</b>			
Nombre del curso	Número	Participantes	Horas impartidas
Introducción al PASDBP	122	1604	1952
Servicios Básicos de Operación	124	1690	4704
Seguimiento de la operación	115	1499	1840
Estrategias para mejorar el servicio	102	1421	2448
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>6,214</b>	<b>10,994</b>

*Fuente: Datos proporcionados por la DEDT*

De estos como se puede ver en la tabla siguiente casi la mitad 3,153 han sido capacitados en el lapso que ha transcurrido entre la primera y la segunda encuesta de evaluación del programa. Durante este periodo se impartieron también casi la mitad del total de cursos que ha ofrecido el programa.

Sin embargo, del total de sujetos que fueron capacitados, 735 responsables de módulo y/o bibliotecarios han concluido los cuatro cursos previstos para su formación.

## LIMITACIONES DEL MODELO

<sup>5</sup> La información que presentamos en este indicador fue proporcionada por la subdirección de capacitación de la DEDT.



V Congreso Nacional AMET 2006

## Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

A partir de la información recabada en los manuales y en los distintos cuestionarios aplicados y entrevistas a los actores participantes, podemos decir que las habilidades que se pretenden desarrollar en los sujetos capacitados se dividen en tres grandes bloques:

- Operar el módulo
  - manejar paquetería básica.
  - apoyar la operación y seguimiento del módulo
- Asesorar a los usuarios<sup>6</sup>, bien sea a partir de la asesoría personalizada o de cursos (en el caso de los responsables de módulo con mayor experiencia técnica) en :
  - manejo de equipo
  - búsqueda de información
  - comunicación electrónica
  - uso de paquetería
- Promoción del módulo
  - que el encargado entienda la importancia de difundir los servicios del módulo
  - estrategias mínimas de promoción

El proceso de capacitación de bibliotecarios y/o responsables de módulo presenta los siguientes problemas:

- **Los tiempos de la capacitación.** Debido a distintos problemas, que van desde los retrasos en las entregas del equipo, hasta la negociación con municipios y entidades para programar la capacitación, los cursos se han tenido que impartir en varias etapas que no siempre coinciden con lo programado. Por ejemplo, en la primera y segunda etapa de equipamiento hubo desfases entre la entrega del equipo y la impartición de los cursos.
- **La rotación del personal capacitado.** Los bibliotecarios y/o responsables del módulo que se someten a la capacitación no son los mismos del primero al último curso; un indicador que da muestra de lo anterior, es que de los 897 sujetos capacitados en el primer curso, sólo 289 recogieron el diploma que acredita que tomaron los cuatro cursos.

---

<sup>6</sup> Aquí es importante señalar que aunque la actividad se encuentra documentada en el manual del curso 4, a partir de la observación del curso podemos decir que, el tiempo dedicado y la formación técnica de los sujetos capacitados no es suficiente para que esta actividad se cubra a cabalidad.



V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

- **El enfoque sociotécnico no está suficientemente desarrollado.** Este es un problema sobre el que no han podido ponerse de acuerdo los dos responsables directos de la capacitación (ILCE y DEDT). La DEDT reporta una falta de contenidos técnicos en los procesos de capacitación y específicamente en los manuales. Por otro lado, las dos instituciones tienen visiones distintas del significado de los contenidos sociales y técnicos, la forma en que se pueden balancear estos y, la formación que necesitan los instructores para impartir contenidos técnicos.
- **La diversidad de los perfiles escolares y técnicos de los sujetos capacitados.** Entre los bibliotecarios y encargados del módulo hay quienes tienen mucha experiencia técnica frente a otros que carecen de ella, de manera que los primeros se “aburren” y a veces se distraen con las explicaciones de los instructores, mientras que los segundos, tienen una comprensión más limitada.

En suma, la formación ofrecida por el Programa está orientada en torno a dos ejes básicos: el primero relacionado con la asimilación de la tecnología, entendida como: la administración del espacio donde se ubica (el MSD); el conocimiento del equipo y el software; la solución de pequeños problemas en el mejor de los casos, y en otros, sólo su diagnóstico. El segundo eje, se relaciona con la acumulación y posterior socialización de capacidades técnicas, primero a los operadores de los módulos y luego a los usuarios y, en algunas ocasiones, a otros empleados de las bibliotecas.

## ALGUNOS RESULTADOS

Con el propósito de documentar el proceso de capacitación, se presentan gráficas sobre los resultados de los cursos en las habilidades desarrolladas en torno a tres de los ejes que pretende desarrollar el programa:

- Operación del módulo
- Asesorar a los usuarios
- Promoción del módulo

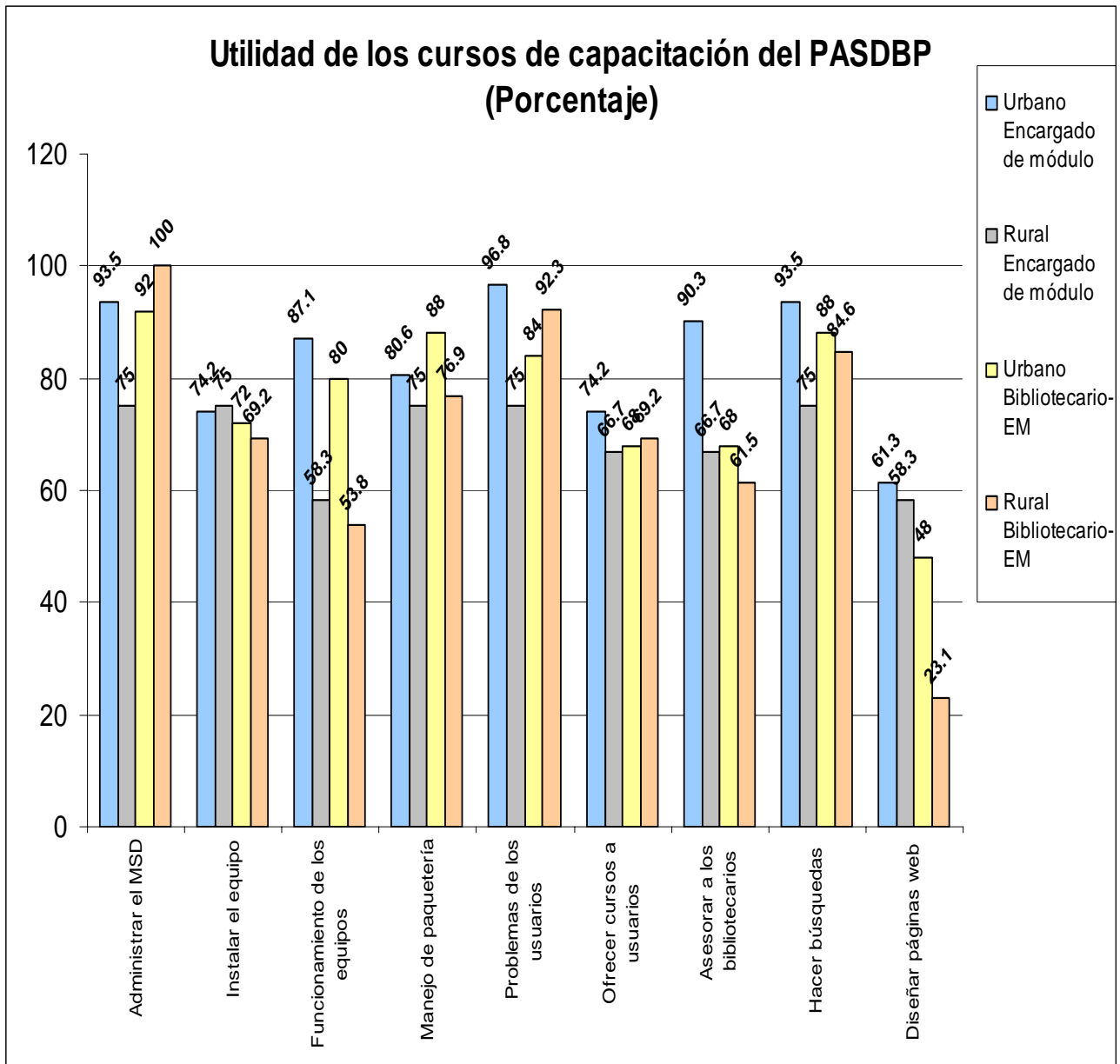
En general los cursos ofrecidos por el PASDBP han sido útiles para lo siguiente:





V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo





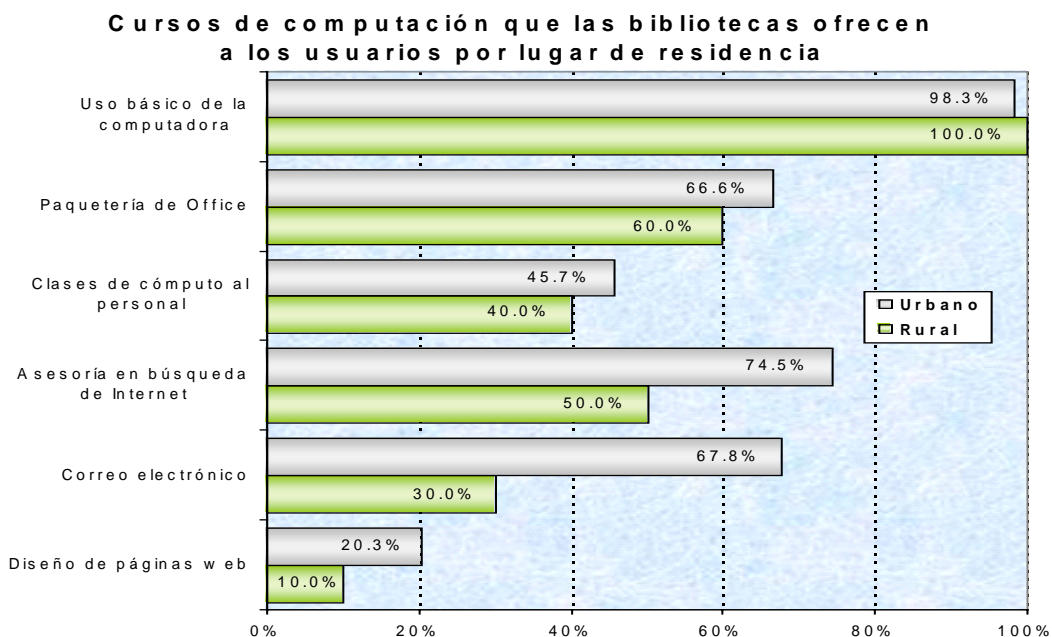
V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

Como se puede apreciar en el cuadro anterior la mayoría de los operadores del módulo reportan que los cursos les sirven para administrarlo y asesorar a los usuarios. En menor medida los cursos ayudan a resolver problemas de funcionamiento del equipo. Los menores porcentajes se ubican en el diseño de páginas web que es una de las formas para promocionar la biblioteca.

La asesoría a usuarios se organiza en torno a dos actividades; asesorías informales hombro a hombro entre los usuarios, y formalmente a través de la impartición de cursos con mayor o menor estructura a los usuarios que se acercan a la biblioteca para aprender el manejo de la paquetería básica con la que cuentan las computadoras.

En las bibliotecas que sí ofrecen cursos formales de computación e Internet, el más frecuente es el uso básico de la computadora. Los cursos para uso de paquetería Office son los segundos más frecuentes.





V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

En relación al tipo de zonas en las que se ubican las bibliotecas de la muestra que ofrecen cursos de computación e Internet a sus usuarios, en casi todos los casos, es más frecuente encontrar este tipo de entrenamiento formal en bibliotecas urbanas, que en rurales; salvo en el caso de cursos básicos, donde la incidencia es ligeramente inferior (98.3% urbano contra 100% rural).

La promoción para fomentar el uso de los servicios de la biblioteca y el módulo, es una actividad que los encargados dicen realizar en el 86% de las bibliotecas de la primera encuesta y el 87.7% de la segunda. Los medios más usados en esta promoción son los volantes impresos, en 83.3% de los MSD de la primera encuesta y en 85.7% de la segunda. En segundo lugar, se encuentran las pláticas en las escuelas, con un 78.1% en la primera encuesta y 71.4% en la segunda; y en tercer lugar, la radio local, con un 13.5% en la primera encuesta, contra 28.6% en la segunda.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado presentamos una serie de conclusiones y recomendaciones sobre la estrategia de capacitación del Programa en el contexto de las distintas iniciativas de gubernamentales de difusión de las TIC.

- Como el resto del Programa, el modelo de formación tiene que considerar dos factores que permiten contextualizar el funcionamiento de las bibliotecas. El primero, lo constituye su doble adscripción a la Dirección General de Bibliotecas (DGB) para su operación y a los gobiernos federal, estatal, regional, municipal y/o delegacional para su mantenimiento, instancias que no necesariamente están integradas y articuladas. A la situación anterior tenemos que agregar que, los tiempos políticos, (cambios de gobiernos estatales y/o municipales), alteran de manera intermitente el funcionamiento de las bibliotecas, del programa y por supuesto de la programación de los cursos de capacitación.



V Congreso Nacional AMET 2006

### Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

- Existe un reducido número de responsables que concluyen los cuatro cursos previstos para su formación.
- Las personas capacitadas no laboran tiempo completo en el módulo. Esto es una amenaza para el Programa, pues es muy fácil que dejen el trabajo y se pierda la inversión en capacitación; pero también, puede representar una oportunidad el contar con gente formada para la comunidad, como un bien social mayor.
- Existe un desfase entre la capacitación y la entrega de equipos, lo que limita el aprovechamiento de los temas impartidos para la operación de los módulos, más aún si en los cursos no se cuenta con el equipo suficiente para llevar a cabo las prácticas.
- Se carece de traductores que entiendan los distintos intereses y marcos referenciales de las dos instituciones y que a partir de ello puedan generar mecanismos que ayuden en la administración del modelo de formación.
- La capacitación, es términos generales bien recibida, sin embargo, la mayoría de los participantes sugieren aumentar la duración de los cursos, sobre todo, para practicar más los ejercicios de los manuales, tomando en consideración además que no todos avanzan de la misma manera.

En relación a los cursos de capacitación recomendamos:

- Propiciar una mayor coordinación entre las instancias correspondientes.
- Encontrar mecanismos para que los asistentes a los cursos se involucren más y adquieran mayores responsabilidades con respecto a éstos.
- Fortalecer los contenidos técnicos, para que el responsable del módulo pueda operarlo, además de dar mantenimiento al equipo y resolver los problemas técnicos básicos.
- Dar continuidad al programa a partir de una mayor promoción de los cursos de capacitación en línea.



V Congreso Nacional AMET 2006

Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo

- Es necesario el diseño de un curso orientado específicamente al desarrollo de habilidades para facilitar el uso de las TIC entre los usuarios para los responsables de los MSD y los bibliotecarios.
- Que los cursos de capacitación sean impartidos de manera menos espaciada y sincronizados con la entrega de equipos, con el fin de optimizar el aprendizaje de los conocimientos necesarios para la operación de los módulos.

## REFERENCIAS

CONACULTA (2005, Octubre) Disponible en <http://dgb.conaculta.gob.mx/>

E México ( 2005, Octubre) [www.e-mexico.gob.mx/](http://www.e-mexico.gob.mx/)

Kim, L., (1997). *From Imitation to Innovation. The Dynamics of Korea's Technological learning*. Boston Mass., Harvard Business School Press.

Santos M.J. y Rebeca de Gortari (2003) "De contactos a redes: la construcción de redes de conocimiento a través de la formación de recursos" en Matilde Luna coord. *Itinerarios de conocimiento: formas dinámicas y contenidos*. IIS-UNAM Antrhopos.

Santos, Corral MJ et. al. (2005). *Informe Capacitación del Proyecto: La Construcción Sociotécnica del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP)*. UNAM-IIS. Informe de circulación restringida.

Santos, Corral MJ et. al. (2006). *Informe Segunda Encuesta del Proyecto: la Construcción Sociotécnica del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP)*. UNAM-IIS.