



BiblioRedes

Abre tu mundo



Modelo de evaluación del proyecto BiblioRedes

*Midiendo calidad, niveles de satisfacción, apropiación de contenidos
y actitudes de los usuarios de las bibliotecas en relación a las TIC's.*



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
ARCHIVOS Y MUSEOS



Auspiciado por: Bill & Melinda Gates Foundation.

| | |
|---|-----------|
| 1.- Presentación..... | 2 |
| 2.- Antecedentes del Estudio..... | 2 |
| 3.- Objetivo General del Estudio..... | 2 |
| 4.- Objetivos Específicos | 2 |
| 5.- Caracterización de los usuarios del servicio BiblioRedes.... | 3 |
| 6.- Satisfacción de los Usuarios de BiblioRedes | 3 |
| 7.- Exploración sobre Apropiación TIC's usuarios BiblioRedes | 4 |
| 8.- Instrumentos Utilizados..... | 5 |
| 9.- Metodología para Construcción Índice de Satisfacción..... | 5 |
| 10.- Universo y Muestra | 5 |
| 11.- Resultados de la Investigación | 6 |
| 12.- Descripción General de los Usuarios Entrevistados..... | 6 |
| 13.- Satisfacción del Entrevistado..... | 10 |
| 14.- Apropiación del Entrevistado..... | 14 |
| 15.- Conclusiones de la Investigación | 20 |
| 16.- Elementos de Caracterización Usuarios BiblioRedes | 20 |
| 17.- Satisfacción de los Usuarios BiblioRedes | 22 |
| 18.- Apropiación Pasiva / Activa Usuarios BiblioRedes | 24 |

1.- Presentación

En las siguientes páginas se entrega un resumen ejecutivo que contiene los antecedentes generales y resultados obtenidos a través del Estudio solicitado por la DIBAM, a través de una licitación pública adjudicada a la Universidad ARCIS. El estudio titulado “Modelo de Evaluación del Proyecto BiblioRedes, Midiendo Calidad, Niveles de Satisfacción, Apropiación de Contenidos y Actitudes de los Usuarios de las Bibliotecas en Relación a las TIC’s” se desarrolló durante el mes de diciembre del año 2003 en las 368 Bibliotecas Públicas participantes de nuestro proyecto, a través de un cuestionario aplicado exclusivamente a usuarios de BiblioRedes.

2.- Antecedentes del Estudio

El estudio de evaluación, surge de la necesidad de evaluar diversos aspectos de la ejecución y administración de BiblioRedes, tanto a nivel de Bibliotecas como de las políticas implementadas desde el nivel central, y consistió en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de sus expectativas referidas a las necesidades de USO, OPERACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN y APRENDIZAJE que el proyecto BiblioRedes promueve entre sus usuarios, y en explorar las características generales de los procesos de APROPIACIÓN de las nuevas tecnologías, que se producen en dicho contexto. Los resultados obtenidos, apoyaran el reforzamiento de nuestras políticas de gestión, capacitación y difusión.

3.- Objetivo General del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por BiblioRedes y, a la vez, determinar el tipo o características generales de la apropiación que los usuarios hacen de las nuevas tecnologías, especialmente la computación, Internet y uso de correo electrónico.

4.- Objetivos Específicos

1. Caracterización general de los usuarios de BiblioRedes.
2. Creación de un índice de satisfacción a partir de la matriz teórica propuesta, respecto de las necesidades de Aprendizaje, Uso, Operación, Comunicación e Información.
3. Identificación de aspectos generales del proceso de apropiación de las TIC’s por parte de los usuarios, específicamente en el uso de Internet y correo electrónico.
4. Explorar la apropiación del uso de Internet y correo electrónico según la hipótesis de usuarios activos y usuarios pasivos.

5.- Caracterización de los usuarios del servicio BiblioRedes

Se recolecta un conjunto de datos que identifiquen las características más básicas de los usuarios, para luego realizar análisis e inferencias de éstos. Así, obtenemos:

- Edad
- Sexo (hombre, mujer)
- Estado civil (soltero, casado, separado, viudo, conviviente¹)
- Actividad (estudiante, dueña de casa, trabajador, jubilado/retirado)
- Situación laboral de los trabajadores (ocupado o desocupado)
- Nivel educacional del trabajador
- Nivel de ingresos del trabajador
- Tipo de educación del estudiante
- Último año cursado

6.- Satisfacción de los Usuarios de BiblioRedes

En el marco de los estudios actitudinales, la actitud se operacionaliza como la antesala de la conducta y puede ser entendida a través de 3 ópticas distintas: 1) la cognitiva (conocimiento), 2) la afectiva (positivo o negativo) y 3) la volitiva (tendiente a la acción). Así, la satisfacción usuaria es definida como la realización del deseo o gusto, de las aspiraciones que el sujeto asume, y será evaluada en función de las necesidades básicas de aprendizaje, uso, operación, comunicación e información.

A continuación se definen operacionalmente las categorías con las que se evaluará la satisfacción usuaria.

Satisfacción de la necesidad de APRENDIZAJE: Necesidad de adquirir el hábito de la computación, Internet y correo electrónico.

Satisfacción de la necesidad de USO: Necesidad de practicar la computación, Internet y correo electrónico.

Satisfacción de la necesidad de OPERACIÓN: Necesidad de operar o ejecutar destrezas referidas a la computación y a la navegación en Internet.

Satisfacción de la necesidad de COMUNICACIÓN: Necesidad de transmitir y recibir información, a través de Internet y el correo electrónico.

Satisfacción de la necesidad de INFORMACIÓN: Necesidad de buscar y adquirir conocimientos para ampliar los que poseen, a través de Internet y correo electrónico.

¹ Aunque “conviviente” no es un estado civil formal, es frecuente que las encuestas y estudios lo agreguen como categoría.

7.- Exploración sobre Apropiación TIC's usuarios BiblioRedes

El objetivo básico de la promoción de las TIC's es que sean una posibilidad real de solución de necesidades y aspiraciones de las personas, mejorando significativamente su calidad y condiciones de vida. Pero esta afirmación por sí sola no es suficiente. El acceso es el primer paso, pero el sentido que se le da al uso de las TIC's es el complemento necesario para evaluar la APROPIACIÓN de éstas. Por esto, se propone la existencia de un uso PASIVO y otro ACTIVO las TIC's.

La hipótesis central para explorar el sentido pasivo del uso de las TIC's, es la de un consumo privado de información, como conducta principal de los usuarios.

Por el contrario, una conducta orientada a la producción y reproducción activa y colectiva de información, dará un sentido positivo al uso de las TIC's. Es necesario señalar, que ambas actitudes están presentes en cada usuario, pero una es la determinante y la que impone la dirección o sentido último en la conducta.

La categoría de usuario activo en este estudio está relacionada a:

- Tipo de navegación en Internet
- Tipo de relación con ciertos recursos y servicios propios de Internet
- Actitud hacia la producción y publicación de información en Internet
- Cantidad de personas con las que se comunica
- Amplitud geográfica de las personas con que se comunica

Las preguntas que recolectarán la información necesaria para explorar la apropiación, son los siguientes:

- Cantidad de tiempo destinado a navegar por Internet
- Valoración del tiempo (poco-mucho) destinado a navegar en Internet
- Tipo de actividad en que está capacitado para ejecutar en Internet
- Tenencia de recursos y servicios de Internet
- Actitud hacia la publicación de Información en Internet
- Actitud hacia el momento de publicación
- Forma de la publicación (pagado-gratuito)
- El tipo de información que publicará
- Cantidad de personas con la que se comunica
- Lugar de procedencia de las personas con que se comunica
- Tipo de personas con las que se comunica
- Cantidad de correos que recibe/envía
- Tipos de sitios que visita en Internet
- Lugar geográfico de las instituciones con que se comunica
- Tipo de comunicación con otras personas
- Cantidad de personas con las que se comunica
- Frecuencia de realización de actividades proactivas

8.- Instrumentos Utilizados

La Metodología implementada en el estudio, consideró la creación e instalación de un Sistema de Evaluación On Line (SEOL), compuesto por un Sitio Web con un Cuestionario Electrónico, un Programa para la operación del Cuestionario Electrónico (Perl), un Libro de Comentarios, una Base de datos y un Centro de Ayuda y Supervisión. Una vez concluido el proceso de recolección de datos, se aplicó el Plan de Análisis Estadístico.

9.- Metodología para Construcción Índice de Satisfacción

Para dar cuenta del nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios de BiblioRedes, agrupó y recuantificó un pool de indicadores que dan cuenta de manera declarativa del grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios en cada uno de los 5 ámbitos identificados como centrales, para la evaluación del proyecto. Estos son:

1. USO y/o disponibilidad de los equipos computacionales e Internet en las bibliotecas públicas [preguntas 5 a 8 del cuestionario]
2. 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) [preguntas de la A hasta la D de la página 2 del cuestionario]
3. COMUNICACIÓN establecida por los usuarios a través de Internet y el correo electrónico [preguntas 9 a 12 del cuestionario]
4. Nivel de OPERACIÓN y/o manejo de las herramientas informáticas dispuestas por el proyecto a sus usuarios [preguntas 13 a 16 del cuestionario]
5. INFORMACIÓN obtenida a través de Internet y el correo electrónico en el marco del proyecto BiblioRedes [preguntas 17 a 20 del cuestionario]

10.- Universo y Muestra

Universo

El Universo del Estudio, está conformado por todos los Usuarios del Proyecto BiblioRedes.

Los usuarios son de dos tipos: Usuarios Infohabilitados (UIH) y Usuarios de Libre Acceso (ULA). Los primeros, son aquellos que han realizado su capacitación en computación básica para comunicarse e informarse. Los segundos, son aquellos que se benefician del acceso gratuito a Internet que ofrece BiblioRedes.

Los UIH están cuantificados e individualizados. Los ULA no. Por este motivo, hablamos de un universo no determinado, pero que a simple vista sobrepasa los 100 mil casos, por cuanto los UIH son alrededor de 60 mil (a inicios de diciembre del 2003) al momento de comenzar el estudio, y hay coincidencia en suponer que los ULA son al menos una cantidad igual o superior a los Infohabilitados. Por este motivo hablamos de una población infinita.

Muestra

Para lograr una muestra representativa se trabajó con la cantidad de UIH y una estimación de los ULA, que ocupan los equipos computacionales e Internet. A partir de estos datos se procedió a realizar un muestreo intencional acorde a lo establecido en la propuesta inicial del estudio. Dos criterios básicos orientaron la selección de la muestra:

- Representación proporcional de la región.
- Definición de cotas mínimas y máximas por biblioteca.

Hay que consignar, sin embargo, que dado que en la práctica un porcentaje de las bibliotecas no participaron en el Estudio, la muestra colegida finalmente, y con la que se trabajó para los análisis, ascendió a 3.707 casos. Esto representa un 90.5% de la estimación inicial total (4.074 casos).

11.- Resultados de la Investigación

12.- Descripción General de los Usuarios Entrevistados

Aspectos Generales

El total de Usuarios entrevistados es de 3.707 personas. De ellas, el 52% son hombres y el 48% son mujeres.

En relación con la edad, se observa que la mayoría de los Entrevistados tiene menos de 30 años (2.145 Entrevistados, 58% del total).

| Tramo Etéreo | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Hasta 14 años | 395 | 10.7 |
| De 15 a 29 años | 2.020 | 54.5 |
| De 30 a 65 años | 1.249 | 33.7 |
| 65 años y más | 41 | 1.1 |
| Total | 3.705 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

Respecto de la Ocupación, el Estudio definió 4 categorías generales a los que el usuario debía identificar como su “actividad principal actualmente”: Estudiante, Trabajador, Dueña de Casa, Jubilado/Retirado. Este es el resultado, respecto del total de participantes:

| Actividad principal actual del entrevistado | | |
|--|--------------|------------|
| Estudiante | 1.606 | 43.3 |
| Trabajador | 1.513 | 40.8 |
| Dueña de casa | 520 | 14.0 |
| Jubilado/Retirado | 68 | 1.8 |
| Total | 3.707 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

Respecto de nuestros usuarios trabajadores, estos representan a 1.513 encuestados, que se componen de un 61% hombres y un 39% mujeres.

| Situación ocupacional del trabajador entrevistado | | |
|--|--------------|------------|
| Situación | Frecuencia | Porcentaje |
| Ocupado | 803 | 53.1 |
| Cesante | 363 | 24.0 |
| No contesta | 347 | 22.9 |
| Total | 1.513 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

En relación con el nivel de ingresos económicos de los Trabajadores entrevistados, vemos que la gran mayoría de éstos perciben ingresos personales que fluctúan entre 100 y 200 mil pesos mensuales.

| Nivel de ingresos de los trabajadores entrevistados | | |
|--|--------------|------------|
| Ingresos | Frecuencia | Porcentaje |
| Sin ingresos | 279 | 18.4 |
| Menos de \$100.000 | 230 | 15.2 |
| Entre \$100.001 y \$200.000 | 388 | 25.6 |
| Entre \$200.001 y \$300.000 | 137 | 9.1 |
| Entre \$300.001 y \$400.000 | 84 | 5.6 |
| Más de \$400.000 | 48 | 3.2 |
| No contesta | 346 | 22.9 |
| Total | 1.512 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

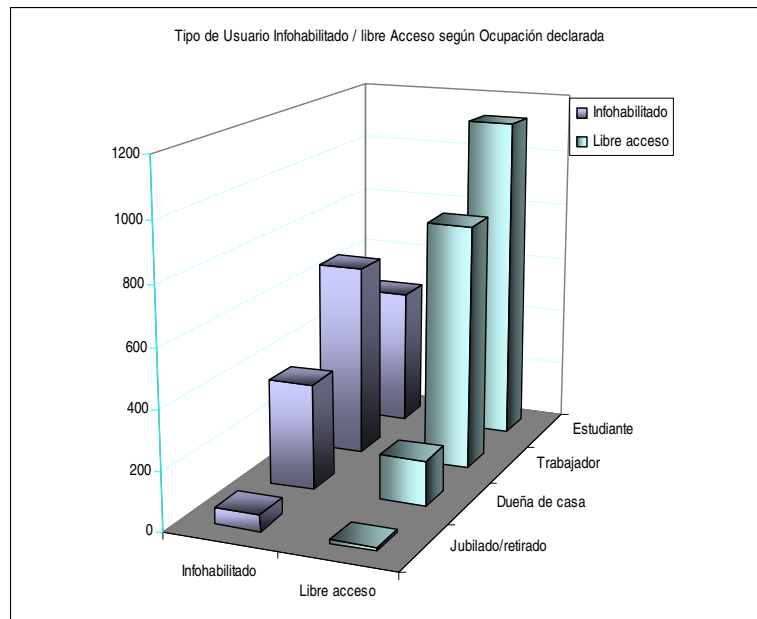
Las dueñas de casa son el grupo con menor participación, con sólo 520 encuestas, correspondiendo al 14% del total de usuarios y al 30% del total de mujeres entrevistadas.

El grupo de Jubilados / Retirados, es el último grupo en cuanto a tamaño de representación, llegando sólo a 68 encuestas, correspondiendo al 2% del total de usuarios. El promedio de edad de este grupo es de 62 años.

Descripción de los Entrevistados según Tipo de Usuario: UIH y ULA.

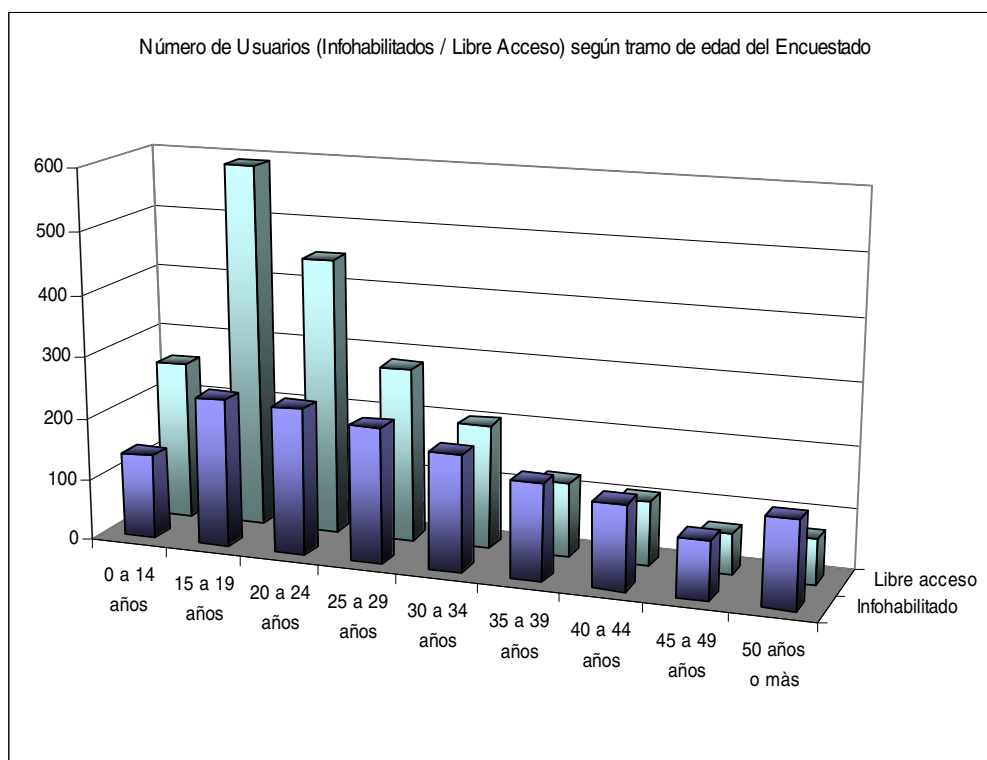
Una primera clasificación propuesta en el estudio identifica dos grandes grupos de Entrevistados: los UIH y los ULA.

El primer aspecto relevante es la representación por sexo de los entrevistados. Mientras los ULA (57,9% del total) son en un 60% hombres y 40% mujeres; entre los UIH (42,1% del total) un 41% son hombres y 59% son mujeres.



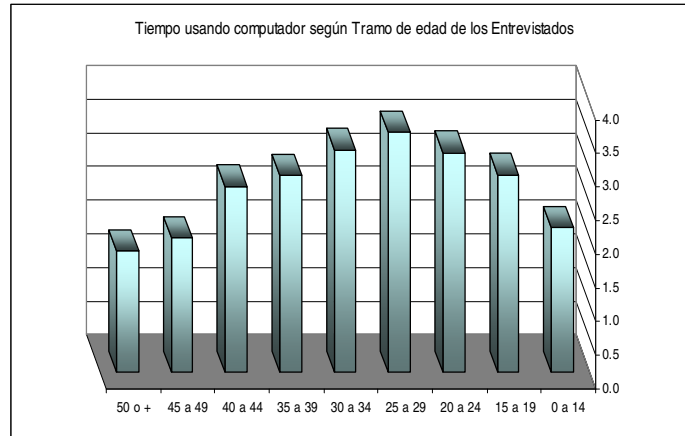
En lo que respecta a la Ocupación de los UIH y ULA, el gráfico muestra que los estudiantes y trabajadores son superiores en la clasificación de ULA, sin embargo, las dueñas de casa y los jubilados son superiores en la categoría UIH. Esto demuestra, que las acciones enfocadas a capacitar, especialmente a mujeres dueñas de casa han sido efectivas.

En relación con el promedio de edad de los UIH y ULA, el promedio de edad varía en relación al tipo de usuario. En el caso, de los UIH es de 30 años, edad mayor en relación con el promedio de edad de los ULA que es de 25 años.



Descripción de los Entrevistados según relación con los computadores e Internet.

El promedio de tiempo desde que los encuestados comenzaron a utilizar el computador es de 3 años. En este caso, vemos que el grupo más experimentado es el de 25 a 29 años, con un promedio de casi 4 años de uso de un computador “con cierta frecuencia”.

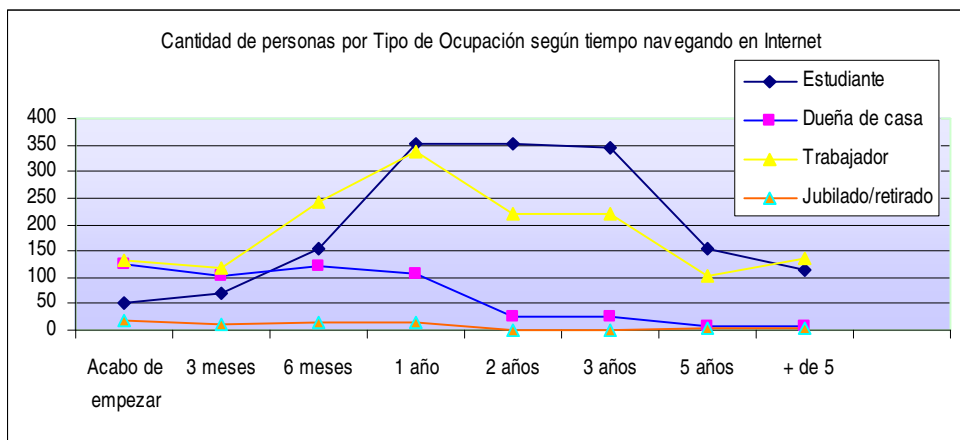


Con respecto a la relación de los Entrevistados con la navegación en Internet, podemos señalar que la mayoría de los Entrevistados manifiesta utilizar Internet desde hace menos de un año (53.6%).

| ¿Hace cuánto que navega en Internet? | | |
|--------------------------------------|--------------|------------|
| Tramos | Frecuencia | Porcentaje |
| Hace más de 5 años | 259 | 7.0 |
| Hace 5 años | 267 | 7.3 |
| Hace 3 años | 588 | 16.0 |
| Hace 2 años | 596 | 16.2 |
| Hace 1 año | 810 | 22.0 |
| Hace 6 meses | 529 | 14.4 |
| Hace 3 meses | 303 | 8.2 |
| Acabo de empezar | 330 | 9.0 |
| Total | 3.682 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

En relación con la Ocupación de los Entrevistados y el tiempo de navegación en Internet, el estudio nos muestra que, mientras la curva de comportamiento de los Usuarios estudiantes se despega rápidamente de la línea base, ocurre lo contrario con el grupo de jubilados/retirados.



En el caso del comportamiento de las Dueñas de casa, es posible advertir que el tiempo de navegación en Internet se mantiene constante hasta un año. Luego, cae hacia la línea base. Sin duda se trata de un grupo de dueñas de casa que recién comienza a utilizar Internet. En el caso de trabajadores, se mantiene una cierta estabilidad entre los que recién parten y los que llevan un tiempo navegando en Internet.

13.- Satisfacción del Entrevistado

Aspectos generales sobre la Satisfacción de los Usuarios Entrevistados

La Satisfacción se midió a partir de los siguientes ámbitos: Uso, Comunicación, Información, Operación, y para el caso de los UIH, el ámbito Aprendizaje.

1. Ámbito USO

En relación con el USO, las preguntas referidas a este ámbito buscarán identificar opiniones referidas a la satisfacción en cuanto al acceso a los computadores y al acceso a Internet. Al respecto tenemos:

- Un 54,2% de los entrevistados señala que “Hay horarios en que es difícil” o “casi imposible” encontrar computadores desocupados en la biblioteca. Las regiones que superan este promedio son la I (55.4), la II (61,7), la V (56.4), la VII (59.4), la VIII (55.8), la X (55.2) y la XI (73.1).
- Frente a esta opinión dividida, respecto de la disponibilidad de computadores, la pregunta genérica sobre el mayor acceso que significa BiblioRedes “a la computación e Internet”, un 88% de los entrevistados señala que está de acuerdo con tal afirmación.
- Ahora bien, frente a la pregunta: ¿Cree que la actual disponibilidad de computadores e Internet en la biblioteca son suficientes para el USO que UD. le quiere dar a ellos?, nuevamente volvemos a una opinión relativa, con un 36,4% de usuarios que dicen creer que los actuales computadores son suficientes, mientras

que el restante 63,6% advierte que son entre “medianamente suficientes” y directamente “insuficientes”.

- Asimismo, frente a la pregunta genérica “En relación a su percepción sobre el futuro, ¿Piensa UD. que el actual servicio de computadores e Internet de la biblioteca le servirá para desarrollar sus actividades?”, volvemos a una opinión contundente con un 78% de respuestas favorables.

2. Ámbito COMUNICACIÓN

Uno de los Objetivos de BiblioRedes es precisamente hacer que los usuarios valoren la posibilidad de comunicación que el acceso a Internet ofrece.

Al respecto, las preguntas orientadas a medir este ámbito señalan:

- Un 72% de los Usuarios opina que se siente mucho más comunicado que antes gracias a Internet. Un 22.5% señala que se siente “un poco más comunicado”.
- Un 73.6% señala que la comunicación que se establece con otras personas a través de Internet es “una muy buena comunicación”. Un 26.4% señala que es una comunicación relativamente buena, mediocre o mala.
- Así también, un 56% advierte que la comunicación que mantiene es mucho más frecuente que antes. Y un 83% señala que su comunicación con otras personas mejorará totalmente, gracias a Internet y al correo electrónico.

Con estos antecedentes es posible advertir que los usuarios de BiblioRedes valoran positivamente el grado de comunicación que han alcanzado. La satisfacción que muestra este ámbito es alta.

3. Ámbito OPERACIÓN

El ámbito de Operación busca identificar la satisfacción de los usuarios respecto de su manejo práctico de la Computación e Internet. Al respecto:

- Un 79% señala que su manejo del computador es óptimo o adecuado a su nivel de necesidades actuales. Sin embargo, al preguntar sobre cómo se encuentra preparado para operar un computador, solo un 2.1% se encuentra “totalmente preparado”. Un 69.8% se encuentra mínima o medianamente preparado, mientras que un 28% dice no tener preparación.
- Asimismo, consultados sobre como califican su nivel alcanzado en Word, uso del correo electrónico y la navegación en Internet, la mayoría de los usuarios advierte un alto nivel de preparación, en torno al 75% y 80% en la mayoría de los casos.

Sin embargo, las destrezas en el manejo de Word, Internet y correo electrónico son transversales a todos los usuarios, aunque en mayor medida se sienten más aptos los jóvenes (menores de 30) y los estudiantes.

Por último se debe consignar que sin distinguir subpoblaciones, la casi totalidad de los usuarios plantea que el manejo del computador e Internet mejorará la calidad de vida de las personas (94.1%)

4. Ámbito INFORMACIÓN

En relación con la satisfacción sobre la necesidad de Información, tenemos:

- Un 77,3% advierte sentirse mucho más informado que antes. Un 78% señala que la Información obtenida a través de Internet es una muy buena información. Un 90% señala necesitar la información todos los días o uno o dos días a la semana.
- Respecto de la pregunta: ¿Diría UD. que la información obtenida a través de Internet mejorará su nivel de información sobre sus intereses o actividades?, un 84.5% señala que mejorará totalmente su nivel de información.

| Respecto al Uso y Disponibilidad de la Información Lograda a través de Internet y el Correo Electrónico: | | | | | | |
|---|-------|------|-------|------|-------|------|
| Alternativas | UIH | | ULA | | Total | |
| | N | % | N | % | N | % |
| Me siento mucho más informado que antes | 1.276 | 82 | 1.586 | 73.9 | 2.862 | 77.3 |
| Me siento un poco más informado que antes | 267 | 17.2 | 490 | 22.8 | 757 | 20.4 |
| Me siento igual de informado que antes | 13 | 0.8 | 67 | 3.1 | 80 | 2.2 |
| Me siento menos informado que antes | 0 | 0 | 3 | 0.1 | 3 | 0.1 |
| Total | 1.556 | 100 | 2.146 | 100 | 3.702 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

5. Ámbito APRENDIZAJE

Los UIH muestran en general niveles bastante altos de comprensión y destreza en lo aprendido sobre un computador, el programa Word, la navegación en Internet y el uso del correo electrónico. Aquí resaltan en particular los usuarios de los tramos de edad de 20 a 30 años, pues declaran haber aprendido mucho mejor que el resto, cuestión que se repite entre los estudiantes y trabajadores en una proporción considerable.

Ahora bien, consultados específicamente por su satisfacción respecto a la capacitación recibida, declaran en general un alto nivel de aprobación (82.9% está muy satisfecho y sumamente satisfecho), opinión que a medida que avanza el tramo etario tiende a debilitarse un poco.

Los usuarios, sin embargo, plantean mayoritariamente que a lo menos la capacitación debiera ser mayor (38.4%) o a lo menos que el tiempo de uso práctico con los equipos aumente (35.9%)²

² Se debe consignar de todas formas que para muchos de los menores de 15 años (26.4%) la capacitación recibida no necesita nada adicional; tendencia que se verifica también mayoritariamente entre los estudiantes.

| Ámbitos de Satisfacción Usuaría según Tipo de Usuario | | | | |
|---|-------|----------|-------|----------|
| Ámbitos | UIH | | ULA | |
| | N | Promedio | N | Promedio |
| Uso | 1.532 | 85.88 | 2.112 | 84.38 |
| Comunicación | 1.555 | 87.51 | 2.142 | 83.62 |
| Información | 1.555 | 90.73 | 2.146 | 88.22 |
| Operación | 1.519 | 69.21 | 2.056 | 70.02 |
| SATISFACCIÓN | 1.559 | 83.33 | 2.146 | 81.60 |
| Aprendizaje | 1.368 | 56.50 | 0 | 0 |

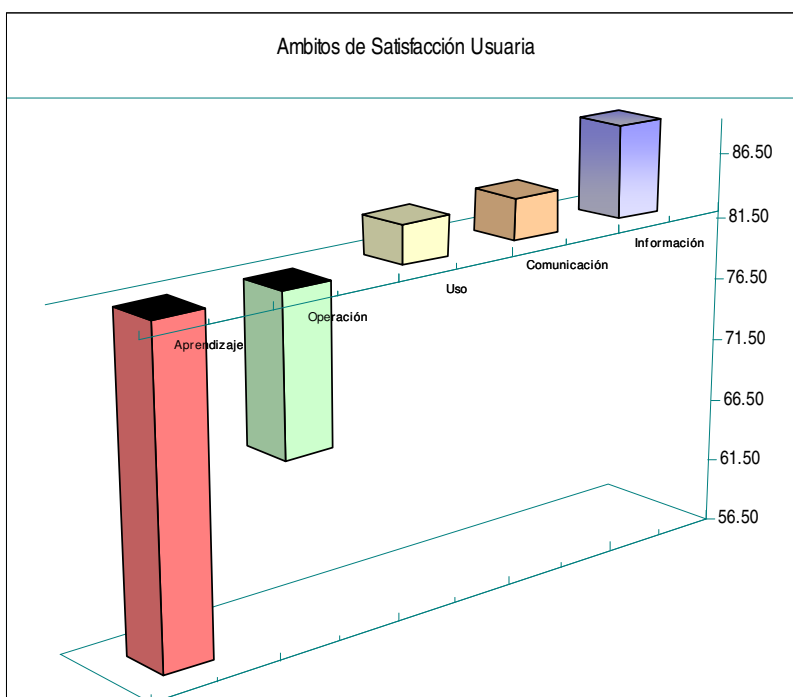
Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

| Ámbitos de Satisfacción Usuaría según Tramo de Edad | | | | | | | | |
|---|---------------|-------|---------|-------|---------|-------|----------|-------|
| Ámbitos | Hasta 14 años | | 15 a 29 | | 30 a 49 | | 50 y más | |
| | N | Prom. | N | Prom. | N | Prom. | N | Prom. |
| Uso | 383 | 86.35 | 1.987 | 85.05 | 1.065 | 84.31 | 208 | 84.19 |
| Comunicación | 391 | 83.83 | 2.017 | 85.21 | 1.075 | 85.77 | 213 | 87.11 |
| Información | 394 | 88.42 | 2.016 | 89.04 | 1.077 | 90.16 | 213 | 90.00 |
| Operación | 367 | 69.72 | 1.956 | 70.7 | 1.043 | 67.96 | 208 | 66.13 |
| SATISFACCIÓN | 395 | 82.19 | 2.019 | 82.51 | 1.077 | 82.08 | 213 | 81.90 |
| Aprendizaje | 106 | 63.66 | 601 | 58.84 | 524 | 53.15 | 136 | 53.18 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

Satisfacción del Entrevistado según Índice de Satisfacción

El Índice general de Satisfacción obtenido, arroja los siguientes resultados:



En el gráfico, la línea base se sitúa en el punto 82.33%, que corresponde al índice de Satisfacción General. Por sobre ese promedio, los ámbitos de uso, Comunicación e Información aparecen con niveles de satisfacción más altos, mientras que los ámbitos de Operación y Aprendizaje aparecen con niveles más bajos.

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 menor en comparación con los ámbitos anteriormente descritos.

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.

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 a través del servicio de 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.

| Ámbitos de Satisfacción Usuaría según Ocupación | | | | | | | | |
|---|------------|-------|---------------|-------|------------|-------|---------------|-------|
| Ámbitos | Estudiante | | Dueña de Casa | | Trabajador | | Jubilado/Ret. | |
| | N | Prom. | N | Prom. | N | Prom. | N | Prom. |
| Uso | 1.571 | 85.97 | 510 | 86.92 | 1.497 | 83.24 | 67 | 87.23 |
| Comunicación | 1.600 | 84.31 | 519 | 85.83 | 1.511 | 85.98 | 68 | 87.38 |
| Información | 1.602 | 88.63 | 520 | 89.13 | 1.512 | 89.97 | 68 | 90.13 |
| Operación | 1.550 | 70.87 | 498 | 66.87 | 1.462 | 69.43 | 66 | 68.16 |
| SATISFACCIÓN N | 1.605 | 82.45 | 520 | 82.21 | 1.513 | 82.20 | 68 | 83.27 |
| Aprendizaje | 381 | 62.12 | 330 | 52.95 | 601 | 55.31 | 56 | 52.03 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

14.- Apropiación del Entrevistado

Aspectos generales sobre la Apropiación de los Usuarios de BiblioRedes

La Apropiación de las nuevas tecnologías es un proceso activo. Hay Apropiación con sentido positivo y rentabilidad, cuando hay una relación interactiva entre el usuario y los nuevos medios. Un feedback que transforma la relación con la información en una relación de conocimiento.

Los usuarios se autoclasifican en un nivel de manejo satisfactorio del computador, siendo alrededor de uno de cada siete quienes piensan que su destreza es intermedia (en una escala de 1 a 10, donde 1 es sin ninguna destreza y 10 es alto nivel de manejo, se ubican en 6.5).

| Nivel de Manejo de un PC (según tipo de usuario) | | | | | | |
|---|-------|------|-------|------|-------|------|
| Escala | UIH | | ULA | | Total | |
| | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 178 | 11.5 | 124 | 5.8 | 302 | 8.2 |
| 2 | 50 | 3.2 | 54 | 2.5 | 104 | 2.8 |
| 3 | 96 | 6.2 | 104 | 4.9 | 200 | 5.4 |
| 4 | 133 | 8.6 | 135 | 6.3 | 268 | 7.3 |
| 5 | 272 | 17.6 | 333 | 15.6 | 605 | 16.4 |
| 6 | 193 | 12.5 | 259 | 12.1 | 452 | 12.3 |
| 7 | 251 | 16.3 | 385 | 18.0 | 636 | 17.3 |
| 8 | 200 | 13.0 | 394 | 18.4 | 594 | 16.1 |
| 9 | 97 | 6.3 | 184 | 8.6 | 281 | 7.6 |
| 10 | 74 | 4.8 | 166 | 7.8 | 240 | 6.5 |
| Total | 1.544 | 100 | 2.138 | 100 | 3.682 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

En relación con las acciones concretas que los entrevistados declaran poder realizar sin problema con un computador, observemos la siguiente Tabla:

| ¿Qué operaciones actualmente está en condiciones de realizar en un PC? (% respecto del total de entrevistados) | | |
|---|-------|------|
| Operación | N | % |
| Encender un PC | 3.441 | 93.6 |
| Escuchar música | 2.832 | 77.0 |
| Escribir y guardar textos | 3.425 | 93.1 |
| Cambiar el aspecto del 'escritorio' | 2.361 | 64.2 |
| Utilizar Word - Excel | 3.023 | 82.2 |
| Guardan información en un disquette | 3.007 | 81.8 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

En todo caso, es curioso que haciendo este mismo análisis pero según sexo, vemos que las mujeres muestran una fuerte apropiación de los ítems 1) Encender un computador, 3) Escribir y guardar textos, y 5) Utilizar Word – Excel. En los demás casos, el usuario hombre demuestra una mayor apropiación en: 4) Cambiar el aspecto del escritorio, 2) Escuchar música, 6) Guardar información en disquetes.

| ¿Qué operaciones actualmente está en condiciones de hacer en un PC? (según sexo) (% respecto del total de casos) | | | | |
|--|--------|------|-------|------|
| Operación | Hombre | | Mujer | |
| | N | % | N | % |
| Encender un PC | 1.760 | 92.4 | 1.677 | 94.8 |
| Escuchar música | 1.583 | 83.1 | 1.245 | 70.4 |
| Escribir y guardar textos | 1.753 | 92.1 | 1.668 | 94.3 |
| Cambiar el aspecto del 'escritorio' | 1.338 | 70.3 | 1.020 | 57.7 |
| Utilizar Word - Excel | 1.569 | 82.4 | 1.451 | 82.0 |
| Guardan información en un disquette | 1.654 | 86.9 | 1.349 | 76.3 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

Asimismo, en las tres actividades que tienen un nivel de complejidad un poco más alto (escuchar música, cambiar el aspecto del escritorio, utilizar Word-Excel), los grupos ocupacionales dueñas de casa y jubilados muestran una discreta capacidad de realización.

| ¿Qué operaciones actualmente está en condiciones de hacer en un PC? (según ocupación) (% respecto del total de casos) | | | | | | | | |
|---|------------|------|---------------|------|------------|------|---------------|------|
| Operación | Estudiante | | Dueña de Casa | | Trabajador | | Jubilado/Ret. | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Encender un PC | 1.483 | 93.2 | 488 | 94.6 | 1.411 | 93.8 | 59 | 88.1 |
| Escuchar música | 1.343 | 84.4 | 292 | 56.6 | 1.163 | 77.3 | 34 | 50.7 |
| Escribir y guardar textos | 1.474 | 92.6 | 484 | 93.8 | 1.413 | 93.9 | 54 | 80.6 |
| Cambiar el aspecto del 'escritorio' | 1.113 | 70.0 | 233 | 45.2 | 990 | 65.8 | 25 | 37.3 |
| Utilizar Word - Excel | 1.347 | 84.7 | 395 | 76.6 | 1.236 | 82.2 | 45 | 67.2 |
| Guardan información en un disquette | 1.395 | 87.7 | 307 | 59.5 | 1.264 | 84.0 | 41 | 61.2 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004

En cuanto a contenido, la experticia de los usuarios a nivel nacional radica básicamente en actividades que implican poco conocimiento avanzado de navegación en Internet. Por ejemplo, aquellas acciones que precisan de un conocimiento técnico específico (publicar en Web, diseñar en Web, copiar sitios Web) o una motivación temática especial (participar en listas de correo, foros de discusión, hacer búsquedas avanzadas de información) son poco habituales entre los entrevistados. Con todo, es interesante consignar que —a excepción de

poder crear cuentas de correo electrónico— los encuestados declaran no tener habilidades de Internet avanzadas.

Esto mismo se refuerza al analizar aquellas preguntas que dan cuenta de acciones más bien proactivas de los internautas, tendientes a romper el estándar de consumo pasivo de información y uso de comunicación en Internet.

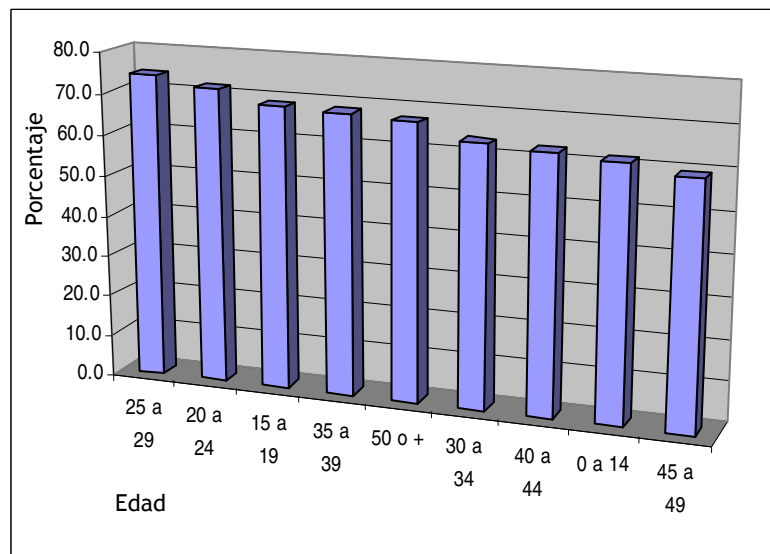
En relación con la situación actual de los usuarios, respecto de ciertas actividades o situaciones frecuentes respecto del uso de Internet, podemos observar lo siguiente según los tipos de usuarios:

| ¿Qué actividades ha realizado en Internet? Según tipo de usuario (% respecto al total de casos) | | | | |
|--|-------|------|-------|------|
| Actividades | UIH | | ULA | |
| | N | % | N | % |
| Tiene e-mail | 1.491 | 98.7 | 1.962 | 96.0 |
| Tiene página Web | 95 | 6.3 | 156 | 7.6 |
| Participa en algún foro en línea o grupo de discusión | 221 | 14.6 | 467 | 22.8 |
| Ha comprado, cotizado o pagado algún servicio a través de Internet. | 370 | 24.5 | 692 | 33.9 |
| Está inscrito en alguna lista de correo | 812 | 53.8 | 1.232 | 60.3 |
| Ha publicado alguna vez cualquier tipo de información en Internet | 256 | 17.0 | 579 | 28.3 |
| Ha realizado o realiza alguna actividad de educación a distancia. | 217 | 14.4 | 346 | 16.9 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004. Universidad ARCIS

En casi la totalidad de los ítems los ULA superan a los UIH. Los márgenes son bastante elocuentes, sobre todo respecto de la participación en Foros, respecto de la publicación de información en Internet, y respecto de las cotizaciones o pagos on line.

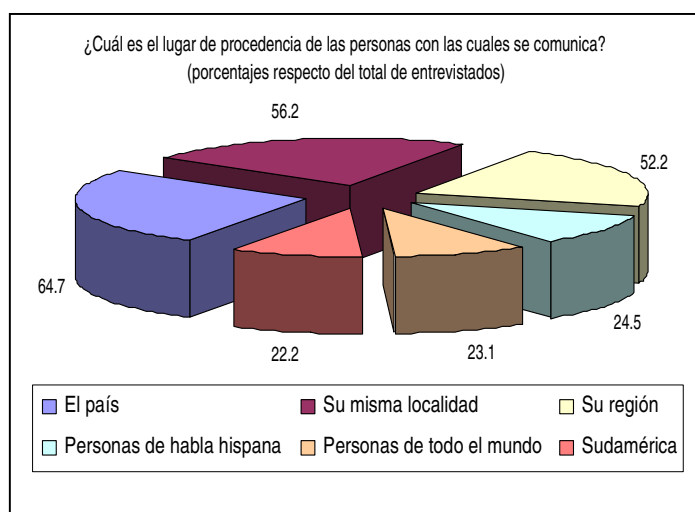
Sobre la intención de publicar información en Internet, un 68% de los entrevistados señala esta intención. Este porcentaje es igualmente alto para UIH (65%) como para los ULA (70%). Según el sexo, los hombres muestran un interés bastante mayor que las mujeres (76.8% versus 58.6%). Respecto de las edades, veamos el siguiente gráfico:



Del gráfico se desprende que el segmento más decidido a publicar información en Internet son los jóvenes entre 20 y 29 (73.1%).

Es interesante ver, que quienes han pensado en publicar en la Web, sólo hayan contemplado la posibilidad de realizarlo en alguna modalidad que no implique desembolso de dinero (60%), o bien, no lo tengan claro aún (28.9%). Esta intencionalidad de publicación, además responde básicamente a expectativas de carácter ocupacional (trabajo o estudio) en lo temático, o bien relativa a un tema de interés personal.³

Con todo, es conveniente advertir que la mayoría de los usuarios manifiesta no saber realmente cuándo publicar, ni cómo publicar en Internet.



En relación con el lugar de procedencia de las personas con las cuales se comunican normalmente, el gráfico muestra que el 64.7% de los encuestados se comunica comúnmente con personas del país, región o localidad. Es relevante que la unidad mayor sea el país, más que la región o la localidad.

Respecto de con quien se comunica, vemos que la relación con familiares y amigos cercanos

³ Sólo el tramo 40-44 años piensa de manera más alta que el resto (18.6%) pagar por este servicio, aún así, la mayoría de todas formas plantea que si publicaría buscaría una modalidad gratuita..

es la alternativa más recurrente. Le sigue la opción cualquier persona al azar, seguida por Amigos o conocidos por motivos de estudio o trabajo.

No es despreciable el casi 40% de usuarios que indican relacionarse con personas relacionadas a empresas comerciales, relativas a la compraventa de productos.

Se puede ver la distribución por tipo de usuario en la siguiente tabla.

| ¿Con quién se comunica a través de Internet y del correo electrónico? Según tipo de usuario (% respecto al total de casos) | | | | |
|---|-----|------|-------|------|
| Comunicación con | UIH | | ULA | |
| | N | % | N | % |
| Familiares y amigos cercanos | 764 | 49.4 | 1.192 | 55.8 |
| Familiares lejanos | 330 | 21.3 | 543 | 25.4 |
| Amigos o conocidos por motivos de trabajo | 593 | 38.3 | 1.016 | 47.6 |
| Personas vinculadas por cuestiones deportivas/culturales/sociales | 327 | 21.1 | 617 | 28.9 |
| Personas relacionadas a instituciones públicas o servicios estatales | 388 | 25.1 | 579 | 27.1 |
| Personas relacionadas a empresas comerciales compra/venta de productos | 637 | 41.2 | 807 | 37.8 |
| No es posible determinar el tipo de personas | 356 | 23.0 | 425 | 19.9 |
| Cualquier persona al azar | 803 | 51.9 | 995 | 46.6 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004. Universidad ARCIS

En relación con los correos electrónicos, el usuario de BiblioRedes no envía más de 5 correos a la semana, recibiendo más o menos el doble de ese número.⁴

Respecto de los sitios en los que el usuario acostumbra a navegar, estos se concentran en sitios ligados a la telecomunicación y servicios de Internet (hosting, pero principalmente webmail), quedando relegado a un segundo término la visita frecuente a buscadores y servidores de Internet que funcionen como portales web. En este sentido, sólo la tercera opción de navegación declarada por los entrevistados muestra un perfil temático más ligado a la entretención y a las noticias y medios de comunicación. Como dato complementario se señala que la navegación por sitios con dominios distintos a “.cl” y “.com” es marginal para las tres alternativas declaradas por los usuarios, siendo siempre la más preponderante la ligada a sitios .cl.⁵

Se debe anotar también que entre las pocas personas que declaran mantener contacto virtual con organizaciones (alrededor del 50% de los entrevistados mantiene contacto con algún tipo de organización) una minoría importante (30% aproximadamente) establece vínculo con organizaciones internacionales. De todas formas, los ULA perfilan su relación virtual

⁴ Los infohabilitados declaran recibir al menos un cuarto menos de correos respecto de los Libre acceso

⁵ Los Libre acceso tienden, en todo caso a ser un poco más proclives que los infohabilitados a visitar sitios .com (de manera secundaria al .cl)

con organizaciones con un poco más de interacción con entidades del propio barrio y la comuna. Al respecto ver la siguiente tabla.

| ¿Con qué organizaciones tiene relaciones a través de Internet? Según tipo de usuario (% respecto al total de casos) | | | | |
|--|-----|------|-----|------|
| Comunicación con | UIH | | ULA | |
| | N | % | N | % |
| Con organizaciones del barrio o localidad | 454 | 48.3 | 608 | 43.5 |
| Con organizaciones de la comuna | 561 | 59.7 | 736 | 52.6 |
| Con organizaciones de la región | 492 | 52.3 | 781 | 55.9 |
| Con organizaciones nacionales | 448 | 47.7 | 781 | 55.9 |
| Con organizaciones internacionales | 271 | 28.8 | 458 | 32.8 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004. Universidad ARCIS

15.- Conclusiones de la Investigación

16.- Elementos de Caracterización Usuarios BiblioRedes

¿Quién es el usuario BiblioRedes?

Una de las primeras cosas que advertimos es que la gran mayoría de los Usuarios de BiblioRedes son personas con ingresos económicos en torno al sueldo mínimo o medianamente superior al mínimo. Hablamos de personas que no son indigentes pero que tampoco, desde el punto de vista de su nivel económico, pertenece a la “clase media”. Se trata de un sujeto que cuenta con ingresos para tener su teléfono celular o de red fija en su domicilio, pero que no cuenta con presupuesto propio para tener acceso privado a Internet.

Seguidamente, estas personas son jóvenes. La inmensa mayoría de ellos no ha cumplido los 40 años, y tampoco han optado por el matrimonio, vale decir, lo más probable es que una mayoría viva con sus padres, familiares o amigos cercanos.

Por otra parte, la mayoría de los trabajadores informan de estudios completos, es decir, sean de nivel de enseñanza media, superior técnico o universitario, los primeros tres tipos se refieren a estudios completos.

| Nivel educacional alcanzado por los trabajadores participantes del estudio | | |
|---|-------|------|
| Nivel Educacional | N | % |
| Básica incompleta | 11 | 0.7 |
| Básica completa | 31 | 2.0 |
| Media incompleta | 99 | 6.5 |
| Media completa | 458 | 30.3 |
| Superior CFT o Instituto incompleta | 79 | 5.2 |
| Superior CFT o Instituto completa | 209 | 13.8 |
| Superior universitaria incompleta | 104 | 6.9 |
| Superior universitaria completa | 160 | 10.6 |
| Post Grado | 16 | 1.1 |
| No contesta | 346 | 22.9 |
| Total | 1.513 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004. Universidad ARCIS

El Usuario BiblioRedes es una persona muy agradecida del servicio gratuito que recibe, aún cuando sea crítico en algunos aspectos. Los mayores puntajes de satisfacción de los Usuarios se refieren a preguntas que apelan al componente afectivo de la satisfacción, es decir, hay por un lado un ámbito asociado al ejercicio de una ciudadanía, y al mismo tiempo un agradecimiento de algo que para ellos es un plus: la computación e Internet.

Pero hay diferencias.

A partir de lo anterior, podemos distinguir 3 grupos de usuarios de BiblioRedes.

- El primer grupo es el de los adultos jóvenes. Hombres y mujeres de 20 a 39 años, solteros, que utilizan Internet para potenciar su comunicación con la personas. La mayoría de ellos son ULA. Desarrollan un tipo de navegación sin un objetivo determinado, aún cuando saben que Internet puede mejorar sus actividades de trabajo o de estudio, vale decir, piensan en el mejoramiento de su productividad o competitividad personal, ampliando sus estrategias de sobrevivencia. Tienen en promedio cuatro o cinco años de antigüedad en la navegación, y acusan un grado de expertiz del orden de los 5 a 7 puntos en una escala de 1 a 10 de nivel de manejo de un PC.
- El segundo grupo es el de los estudiantes de enseñanza media. Jóvenes de entre 15 y 19 años, que se apropian de las bibliotecas a determinadas horas. Son exigentes, pero muy sensitivos. Están ad portas de descubrir que Internet es para algo más que comunicarse. Acusan un puntaje de expertiz similar al grupo anterior, y presentan promedios de años de navegación de entre 2 a 4 años.
- El tercer grupo es el de los Infohabilitados. Lo conforman mujeres y cierto tipo de jóvenes. La mayoría de ellos navega desde hace dos años o menos. Muchos de ellos comenzaron a navegar con el proyecto BiblioRedes. Señalan un nivel de manejo de la computación igual a 1 ó en el mejor de los casos, igual o menos de 5 en una

escala de 1 a 10 de nivel de manejo de un PC. Necesitan descubrir lo que verdaderamente es Internet para superar la relación temerosa y distante que mantienen hasta ahora.

17.- Satisfacción de los Usuarios BiblioRedes

Uno de los aspectos que más llama la atención en los resultados sobre la satisfacción de los usuarios es que la dimensión territorial o geográfica no interviene decididamente en el nivel o grado de satisfacción que acusan los Usuarios.

Cabe mencionar, que tanto el indicador de aprendizaje como el de operación son plenamente concordantes con el perfil “pasivo” de los usuarios en cuanto a la apropiación de las nuevas tecnologías y su utilización periódica y utilitarista.

Asimismo, la alta valoración por parte de los usuarios de todas las regiones, de la información a la que se ha tenido acceso como producto del proyecto BiblioRedes, hace pensar en que el usuario en general distingue entre el contexto o soporte tecnológico del que dispone (USO), lo que puede alcanzar con él (INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN), y lo que efectivamente es capaz de realizar (OPERACIÓN, APRENDIZAJE).

De acuerdo con el índice de satisfacción creado para el estudio, la mayoría de los usuarios se siente muy satisfecho de poder acceder a una mayor y mejor comunicación, y a una mayor y mejor información.

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.

Los niveles de satisfacción general son homogéneos para todos los usuarios con independencia al tipo de actividad u ocupación que tengan. Sin embargo, a un nivel de desagregación temática, se puede verificar que tres son los indicadores que configuran el perfil usuario en cuanto a la satisfacción: operación, aprendizaje y uso.

Esto último no es menor si se considera que la evaluación que hacen los usuarios de manera transversal es más exigente en los ámbitos de operación y aprendizaje; cuestión que puede indicar que la capacitación recibida es insuficiente o por el contrario, que generó en los UIH un nivel de expectativas que los lleva a ser más exigentes con el servicio.

En relación a las dueñas de casa, se observa que hay una exigencia concreta respecto del tiempo destinado a la capacitación. Esto muestra una motivación particular, que no se observa en otros grupos de usuarios.

| ¿Qué cambios haría en la capacitación recibida para poder estar con más preparación para navegar en Internet? (según usuarias dueñas de casa) | | |
|--|-----|------|
| Cambios | N | % |
| Ningún cambio | 76 | 22.6 |
| Dar más tiempo a la instrucción | 157 | 46.7 |
| Enseñar con más detalle | 33 | 9.8 |
| Cambiar instructor | 3 | 0.9 |
| Profundizar más los contenidos | 66 | 19.6 |
| No responde | 1 | 0.3 |
| Total | 336 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004. Universidad ARCIS

Con todo, es interesante señalar que los UIH sólo en este caso se declaran mucho más avezadas que las ULA en el manejo de Internet; cuestión que es totalmente contraria a la población general encuestada, donde es notoriamente los ULA la que se considera más avezada que la UIH.

| ¿Cómo definiría su nivel alcanzado para la navegación en Internet? según tipo de usuario (dueñas de casa) | | | | |
|--|-----|------|-----|------|
| Nivel | UIH | | ULA | |
| | N | % | N | % |
| Óptimo | 110 | 30.2 | 29 | 18.7 |
| Bueno | 172 | 47.3 | 64 | 41.3 |
| Regular | 69 | 19.0 | 48 | 31.0 |
| Menos que regular | 9 | 2.5 | 10 | 6.5 |
| Malo | 3 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| No se | 1 | 0.3 | 4 | 2.6 |
| Total | 364 | 100 | 155 | 100 |

Fuente: Encuesta Estudio BiblioRedes Evalúa. Enero 2004. Universidad ARCIS

18.- Apropiación Pasiva / Activa Usuarios BiblioRedes

Las respuestas de los usuarios de BiblioRedes en el ítem de apropiación, hicieron posible identificar el tipo de acciones que realizan los usuarios con la información. Es decir, si su comportamiento es pasivo o activo frente a la necesidad de transmitir y recibir información a través de Internet o el correo electrónico.

Bajo el concepto de apropiación activa, que esbozamos inicialmente, podemos evaluar las actitudes y conductas declaradas de los usuarios BiblioRedes.

Respecto de la cantidad de tiempo destinado a navegar en Internet, las respuestas de los usuarios nos informan que existe un promedio de navegación más alto en los ULA que en los UIH. Sin embargo, al evaluar la valoración del tiempo (poco – mucho) destinado a navegar en Internet, vemos que la sensación de “poco” de los UIH muestra un interés por mejorar la cantidad de tiempo destinado al particular.

En relación con el tipo de actividad que el usuario está capacitado para hacer en Internet, vemos que los ULA, particularmente hombres – jóvenes estudiantes de enseñanza media y trabajadores, tienen un manejo mayor de recursos y servicios de Internet.

En lo que respecta a la actitud hacia la publicación de información en Internet, vemos que una gran mayoría tiene pensado publicar información en Internet. Esto es una señal muy potente de una actitud activa respecto de la apropiación.

Otros aspectos, como la actitud hacia el momento de publicación, la forma de la publicación (pagado – gratuito) y el tipo de información que publicará, nos refuerzan lo anterior, aún cuando esto presenta matices cuando analizamos los datos según ocupación y edad. Esto es, a medida que aumenta la edad, menor actitud activa. Lo propio ocurre con las mujeres dueñas de casa.

En relación con la cantidad, lugar y tipo de personas con la que se comunica, factores asociados a la densidad, cantidad y cobertura de las redes de los usuarios y sus conexiones, identificamos un proceso que recién comienza. La mayoría de los usuarios se plantea en una dimensión nacional, respecto de la cobertura geográfica de la navegación.

Otros indicadores, como la cantidad de correos que recibe/envía, tipo de sitios que visita en Internet, lugar geográfico de las organizaciones con las que se conecta, formas de conexión con otras personas – formatos de los medios, cantidad de personas con las que se comunica y la frecuencia de realización de actividades proactivas, son indicadores adecuados para hacer un análisis más detallado sobre el mismo aspecto, aún cuando deban ser analizados en conjunto, o bien, en el contexto de las demás preguntas del presente cuestionario.

Desde una cierta perspectiva, puede parecer que los usuarios desarrollen una actitud preferentemente pasiva, sin embargo, debemos estudiar correctamente los indicadores. Sobre todo si analizamos el comportamiento de algunas variables. Por ejemplo, el alto porcentaje de usuarios que señalan no tener página Web (90.6%), no participar en foros en

línea (78.2%), no comprar, pagar o cotizar a través de Internet (69.5%), no publicar información en Internet (74.5%) y no haber realizado actividades de educación a distancia (82.3%). Sin embargo, se destaca de todas formas una actividad que podría entenderse como propia de un usuario activo, y que se refiere a la inscripción en listas de correos electrónicos (55.6%). Empero, al ser aislada es discutible enjuiciar de manera taxativa que esta acción le permita al usuario obtener mayor rentabilidad y satisfacción frente a sus expectativas personales de comunicación e información fundamentalmente.⁶

Estas acciones son similares, independiente del tipo de usuario que se trate (UIH o ULA). En cambio, las diferencias se aprecian en relación al tipo de sexo de los usuarios, ya que los hombres muestran tener más interés de incorporar los usos de estas tecnologías en un tiempo más cercano (últimas 2 semanas 12% y últimos 6 meses 19.8%).⁷ En relación, al tramo etario, sólo los usuarios entre los 25 a 44 años estarían más dispuestos a publicar información en Internet en las últimas semanas y meses. Sin embargo, cabe recordar que un 63% no tienen claro cuándo lo harían.

Por otro lado, entre los usuarios que mantienen comunicación con distintos tipos de organizaciones a través de Internet, tales como: barrio (45%), de la comuna (55%), de la región (54%), del país (53%) y del extranjero (31%)⁸; se puede establecer una distinción entre el UIH (% mayor en mujeres) que se relaciona preferentemente con organizaciones locales (barrio y comunales) y el ULA (% mayor en hombres) que mantiene una relación con las organizaciones nacionales e internacionales.

La distribución del tipo de relación con organizaciones a través de Internet, varía según la edad, es decir: hasta 14 años organizaciones de barrio y comuna; de 15 a 24 años organizaciones de comuna y región; de 25 a 29 años organizaciones regionales y nacionales; de 30 a 39 años organizaciones comunales, regionales y nacionales; de 40 a 44 organizaciones comunales y 45 a 49 organizaciones regionales y comunales.

Como corolario, se toma en cuenta que las respuestas a la pregunta 42 (frecuencia con que realiza distintas operaciones en Internet) reafirman la tendencia a que el tipo de usuario de BiblioRedes es principalmente pasivo en su interacción y conocimiento con el uso de la información. Así, principalmente alrededor del 24% de los usuarios realizan acciones vinculadas: con la descarga de información a través de sitios temáticos, a utilizar este medio para leer, pasatiempos o para servicios chat (conversación). Este escenario, es confirmado con los datos acerca de que nunca ellos publican (58%), compran o facilitan sus trámites a través de la Internet, siendo esto una clara ejemplificación de su baja rentabilidad en el uso de tecnologías de información. Sin embargo, creemos que el constante uso y capacitación de nuestras comunidades, llevará a revertir tal situación.

⁶ Este párrafo se refiere a la pregunta N°28

⁷ Nótese en todo caso que la idea preponderante sigue siendo no saber cuándo publicar (56% hombres y 68.9% mujeres)

⁸ Este párrafo se refiere a la pregunta N°36