

A photograph of a woman and a young girl in a library. The woman is standing behind the girl, who is sitting at a computer. The woman has her hand on the girl's shoulder. They are both looking at the computer screen. The background is filled with bookshelves.

Evaluación Impacto Proyecto
“BiblioRedes: Abre tu Mundo”
Cide - Universidad Alberto Hurtado



BiblioRedes
Abre tu mundo



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
ARCHIVOS Y MUSEOS

Índice

Presentación	5
Antecedentes	5
Bibliotecas públicas de la muestra	6
Características generales	6
Entorno y caracterización de infraestructura y servicios	9
Análisis de los encargados de las Bibliotecas de la muestra	27
Perfil y características de los encargados/as de las Bibliotecas de la muestra	27
Edad y género de los encargados	27
Escolaridad alcanzada	27
Tipo de formación	28
Percepción de los encargados, respecto de la calidad de la labor realizada en la Biblioteca pública	30
Horario de Atención	30
Principal función de las Bibliotecas públicas	30
Grado de satisfacción con la labor realizada	31
Sobre número y perfil del personal de las Bibliotecas	31
Percepción de la calidad de la Biblioteca	31
Sobre el Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo	31
Competencias en tecnologías de comunicación e información de los encargados de las Bibliotecas	31
Conocimiento y Manejo de las Tecnologías de Comunicación e Información	32
Capacitación en TIC's	32
Disponibilidad e interés para recibir capacitación	33
Disponibilidad e interés para entregar capacitación a usuarios	33
Uso de los computadores	33
Análisis de los usuarios de Bibliotecas PÚBLICAS	34
Características generales de los Usuarios	35
Género	35
Edad de los Usuarios	36
Escolaridad de los Usuarios	36
Actividad de los usuarios	37
Perfil del usuario de Bibliotecas públicas	38
Trayectoria de los Usuarios	45
Frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca	45
Servicios más utilizados	45
Diversidad de servicios usados por comuna- Relación con la Oferta	53
Factores asociados al Uso de las Bibliotecas públicas	54
Factores asociados al Uso de las Bibliotecas Públicas	54
• Los usuarios instrumentales	55

• Los usuarios “libres”	55
Limitaciones y obstáculos para usar la Biblioteca y las TIC’s	56
Imagen de la Biblioteca Pública	57
Valoración de la Biblioteca Pública	58
Índice de satisfacción con los servicios de la Biblioteca	60
La imagen construida	61
La Biblioteca pública como recurso escolar	62
La Biblioteca pública sólo para uso de la clase media y baja.	63
La Biblioteca como espacio de acceso a la modernidad	63
La Biblioteca como centro social y cultural	63
La periferia y el centro: el contraste entre la Biblioteca Nacional y las Bibliotecas comunales y entre la Capital y las Regiones	64
Acceso, nivel de competencias y manejo de las TIC’s	64
Uso del PC e Internet en la BP	66
Motivos de uso de computador e Internet en la Biblioteca pública.	67
Uso de los computadores de la Biblioteca. Usuarios	67
(porcentajes referidos a quienes declaran usar computador(es) de la Biblioteca)	67
Valoración de acceso a TIC’s	69
Imagen y Actitud sobre Internet	69
El libro e Internet	70
Conocimiento y Manejo de las TIC’s	71
Frecuencia de uso de Internet	72
Sitios o páginas Web visitadas (en porcentajes)	73
¿Como y donde aprendieron a usar los computadores?	77
Nivel de información sobre el proyecto BiblioRedes	78
Sugerencias y demandas	78
Capital cultural / social Usuarios	78
Participación en organizaciones sociales	78
Participación de la comunidad en organizaciones sociales (en porcentajes)	79
Percepción de la labor de instituciones de la comuna (en porcentajes)	79
Grado de confianza en autoridades e instituciones, política, democracia y vecinos (en porcentajes)	80
Confianza en los vecinos	81
Internet como mecanismo de inclusión Social	81
Grado de confianza en contactos realizados a través de Internet	82
Motivos para establecer contactos a través de Internet	83
Valoración y expectativas de la Política.	83
Valoración y expectativas de la Democracia	84
Percepción de oportunidades personas del barrio	85
Identidad y sentido de pertenencia	86
Acceso a medios de comunicación	86
Actividades recreativo/culturales uso del tiempo libre	87
Libros en el hogar	88
Hábito de lectura	89
Opinión sobre capacidades y oportunidades de las personas.	89
Análisis a nivel de viviendas	90

Análisis del nivel de competencia en TICs a nivel de viviendas	90
Tener o no computador en la vivienda	90
Posibilidades de comprar un computador en el corto plazo	92
Acceso a Internet en las viviendas chilenas	92
Valoración de Internet en los viviendas chilenos	93
Análisis del índice de competencia en TICs: según género	100
Análisis del índice de competencia en Tics según edad	102
Análisis del nivel de competencia según rol en el vivienda	104
Análisis del nivel de competencias según origen étnico	104
Análisis de competencia en TIC's según comunas	105
Nivel de competencias en Tics y nivel de ingresos	106
Índice de asistencia de los miembros del vivienda a la Biblioteca	109
Relación entre frecuencia de visitas a Bibliotecas y competencias en TICs	111
Análisis de competencias en Tics según grado de escolaridad de los padres del vivienda y visitas a la Biblioteca	112
La importancia que se le asigna a tener un computador en Biblioteca	114
Análisis del espacio cultural (capital cultural) de los entrevistados	115
Modelo con variables: Índice de competencia en Tics, índice nivel de escolaridad padres, índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas, razón de masculinidad y edad. Coeficientes	119
Análisis de red social, participación en organizaciones, aproximación a capital social	119
Capital cultural: uso de medios de comunicación y lectura	124

PRESENTACIÓN

Este documento corresponde al Informe Final de la primera etapa de la Evaluación de Impacto del Programa BiblioRedes: Abre tu Mundo, realizado por el Centro de Desarrollo e Investigación de la Educación, CIDE, entre los meses de agosto y diciembre de 2002, en el marco de la licitación realizada por la Dirección de Archivos y Museos, DIBAM del Gobierno de Chile.

El modelo de evaluación, se estructura en tres grandes momentos que acompañan y se integran al ciclo del proyecto: Etapa Inicial, Intermedia y Final. Cada una de ellas combina la mirada cuantitativa y cualitativa tanto para la recogida de información, como para el análisis e interpretación de la misma.

El presente informe da cuenta de los resultados y procesos de la primera etapa, siendo su propósito fundamental la elaboración de la “línea de base” del proyecto. En él, se reúnen e integran los resultados de los estudios cuantitativos y cualitativos que estructuraron dicha etapa.

La realización de esta primera parte de la evaluación, fue posible gracias a la colaboración de numerosas personas, entre las cuales destacan los responsables y profesionales del Proyecto BiblioRedes, las y los encargados de las Bibliotecas Públicas a lo largo del país, los usuarios de ellas (niños, jóvenes y adultos) y a la comunidad en general. Su aporte, compromiso y disposición, para la entrega de información así como para la discusión y reflexión de ella, fue esencial en esta etapa del estudio.

ANTECEDENTES

El propósito de esta primera etapa era describir la situación inicial, tanto de las Bibliotecas Públicas y del personal que trabaja en ellas, como de los usuarios y las comunidades donde interviene el proyecto **BiblioRedes: Abre tu Mundo**, objeto de la evaluación. Así, y a través de la descripción y análisis de las condiciones y características implicadas en el acceso y uso a las tecnologías digitales de información en las 20 comunas de la muestra, antes que se inicie formalmente el Proyecto señalado, se elabora la línea base, esencial para la comparación en cada eje o componente del proyecto, a lo largo de su ejecución.

Para tal efecto, se combinaron técnicas y procedimientos cuantitativos y cualitativos de manera de poder acceder por una parte, a la información respecto del equipamiento, infraestructura, recursos y organización de la gestión de las Bibliotecas Públicas de la muestra; acceso y uso de información y tecnologías de comunicación e información en usuarios de las Bibliotecas y comunidad local; como también a la interpretación y discurso sobre dicha realidad por parte de los distintos actores (personal y usuarios de Bibliotecas Públicas, comunidad y no usuarios).

De esta forma, fue posible identificar las condiciones, necesidades y demandas en los distintos ámbitos y actores, a fin de fortalecer los procesos y entrega de insumos a las distintas Bibliotecas, desde el equipo central del proyecto.

El cuadro a continuación, muestra el tipo de técnicas y actores consultados de acuerdo al tipo de estrategia de recolección de la información necesaria para el levantamiento del diagnóstico inicial o línea base de la intervención.

Tabla n° 1: Técnicas y actores consultados. Elaboración Línea Base

Estrategia de recolección información	Técnicas y actores consultados
Cualitativa	<p>Focus Group: Usuarios y no usuarios de algunas de las Bibliotecas Públicas de la muestra.</p> <p>Observación de las condiciones y dinámica de funcionamiento en las Bibliotecas de la muestra Entre una y dos visitas/observaciones en cada una de las 20 Bibliotecas de la muestra.</p>
Cuantitativa	<p>Cuestionarios aplicados a: Personal de las Bibliotecas de la muestra Usuarios de Bibliotecas seleccionadas (300 en total) Muestra de Viviendas de las comunas de las Bibliotecas seleccionadas (3.000 en total) Ficha de Datos por cada Biblioteca (20)</p>

De esta forma, se combina la mirada interna y externa, descriptiva y explicativa en los ámbitos señalados, así como desde los respectivos actores implicados con el fin de poder fundamentar y validar la información recogida, a la vez que las acciones necesarias de implementar a partir de dicho diagnóstico.

A continuación se presentan y caracterizan el conjunto de Bibliotecas y actores, así como la situación inicial en cada una de los ámbitos necesarios para la mirada evaluativa del impacto del proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA MUESTRA

Características generales

Veinte (20) son las Bibliotecas Públicas que conforman la muestra para el proceso de evaluación de impacto, y se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla n° 2: Identificación y Ubicación de las Bibliotecas Públicas de la Muestra del estudio evaluativo

Región y Comuna	Nombre Biblioteca	N°	Dirección
Región Metropolitana			
Melipilla	Biblioteca Pública	56	Av. Valparaíso s/n
Peñalolén	Biblioteca Pública	144	Av. Grecia 6073

Lo Prado	Biblioteca Pública	21	San Pablo 6050
Puente Alto	Biblioteca Pública	13	Concha y Toro 507
Primera Región			
Camiña	Biblioteca Pública	307	Arturo Prat s/n
Segunda Región			
Antofagasta	B.P. "Isaac Arce Ramírez"	120	San Martín s/n
Cuarta Región			
La Serena	B.P. "Martín Panero"	322	Isidro Campaña 2878
Quinta Región			
Quillota	B.P. "Melvin Jones"	83	Merced 175
Villa Alemana	B.P. "Paul Harris"	89	Valparaíso 417
Puchuncaví	B.P. "José Bernardo Suárez"	237	O'higgins 140
Séptima Región			
Cauquenes	Biblioteca Pública	261	A. Varas esq. C. Urrutia
Talca	Biblioteca Pública	256	Quillayes esq. Los Peumos
San Rafael	Biblioteca Pública	319	Av. Oriente s/n
Octava Región			
Talcahuano	Biblioteca Pública	267	Bélgica 1563
Penco	B.P. "Pedro de Oña"	33	Maipú 150
Novena Región			
Lautaro	B.P. "Dr. Domingo Montebruno L."	160	Vicuña Mackenna 390
Toltén	Biblioteca Pública	276	Alonso del Pozo s/n
Décima Región			
Osorno	Biblioteca Pública	80	Juan de Dios Hernández s/n
Valdivia	Biblioteca Pública	207	Av. Picarte 2102
Los Lagos	B.P. "Gabriela Mistral"	203	San Martín s/n

Tabla nº 3: Principales características de las Bibliotecas de la muestra

Región	Comuna Ciudad/ Sector	Nº	Dependencia Administrativa	Categoría	Ubicación Geográfica	Población Mayoritariamente indígena
I	Camiña	307	Dirección de Educación Municipal	Central/única	Rural	Sí
II	Antofagasta	120	En transición	Central/con periféricas	Urbana	No
IV	La Serena / La Compañía Alto	322	Fundación Privada (Nuestra Señora de Andacollo)	Periférica	Urbana	No
V	Puchuncaví	237	Dirección de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	Quillota	83	Dirección de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	Villa Alemana	89	Corporación de Educación Municipal	Periférica	Urbana	No
VII	Cauquenes	261	Corporación de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	San Rafael	319	Dirección de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No

	Talca	256	Dirección de Educación Municipal	Periférica	Urbana	No
VIII	Talcahuano / Hualpencillo	267	Dirección de Educación Municipal	Periférica	Urbana	No
	Penco	33	DIBAM	Central/única	Urbana	No
IX	Lautaro	160	Dirección de Educación Municipal	Central/única	Urbana	Sí
	Toltén / Nueva Toltén	276	Dirección de Educación Municipal	Central/con periféricas	Urbana	Sí
X	Los Lagos	203	Corporación de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	Valdivia	207	Dirección de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	Osorno	80	Dirección de Educación Municipal	Periférica	Urbana	No
RM	Peñalolén	144	DIBAM	Central/con periféricas	Urbana	No
	Lo Prado	21	Corporación de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	Puente Alto	13	Corporación de Educación Municipal	Central/única	Urbana	No
	Melipilla / El Bollenar	56	Corporación de Educación Municipal	Periférica	Rural	No

La columna correspondiente a 'categoría', alude a la condición de existencia y dependencia frente a otras Bibliotecas Públicas en la comuna. Así, es posible distinguir tres tipos de Bibliotecas:

- Únicas y por tanto centrales;
- No únicas y centrales pero con una o más Bibliotecas dependientes o periféricas;
- No únicas y periféricas

Tal como puede apreciarse en el cuadro anterior, las Bibliotecas de la muestra se ubican en las regiones I, II, IV, V; VII, VIII, IX, X y Metropolitana. Cinco (5) de ellas son de tipo periférica, mientras que de las quince (15) restantes, once (11) son centrales y únicas y cuatro (4) de tipo central y con Bibliotecas dependientes. Diecisiete (17) se encuentran en un contexto urbano y las otras tres (3) lo hacen en ámbitos rurales. Tres (3) de ellas se insertan y entregan sus servicios en comunas cuya población es mayoritariamente indígena, específicamente aymará (Camiña) y mapuche (Lautaro y Toltén).

Dieciséis (16) de las Bibliotecas, dependen administrativamente del Municipio, pero 10 de ellas lo hacen a través de la Dirección de Educación, mientras las otras seis (6), dependen de la Corporación de Educación. Dos (2) de ellas dependen directamente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM). De las otras dos (2) restantes, una (1), depende administrativamente de una Fundación Privada y la otra se encuentra en un período de definición de dicha relación con el municipio [Antofagasta (N° 120)]

Entorno y caracterización de infraestructura y servicios

La totalidad de las Bibliotecas se encuentran en lugares de fácil acceso y con servicios de locomoción colectiva apropiados. De la misma manera y de acuerdo a lo percibido por los encargados respectivos, la mayoría se ubica en sectores de bajo riesgo o peligrosidad social (12 Bibliotecas). En otros tres casos, se informa de un sector de alto riesgo (Lo Prado; Talcahuano y La Serena), mientras que en otros cinco (5), el sector no se considera ni de alto ni bajo riesgo social por los encargados.

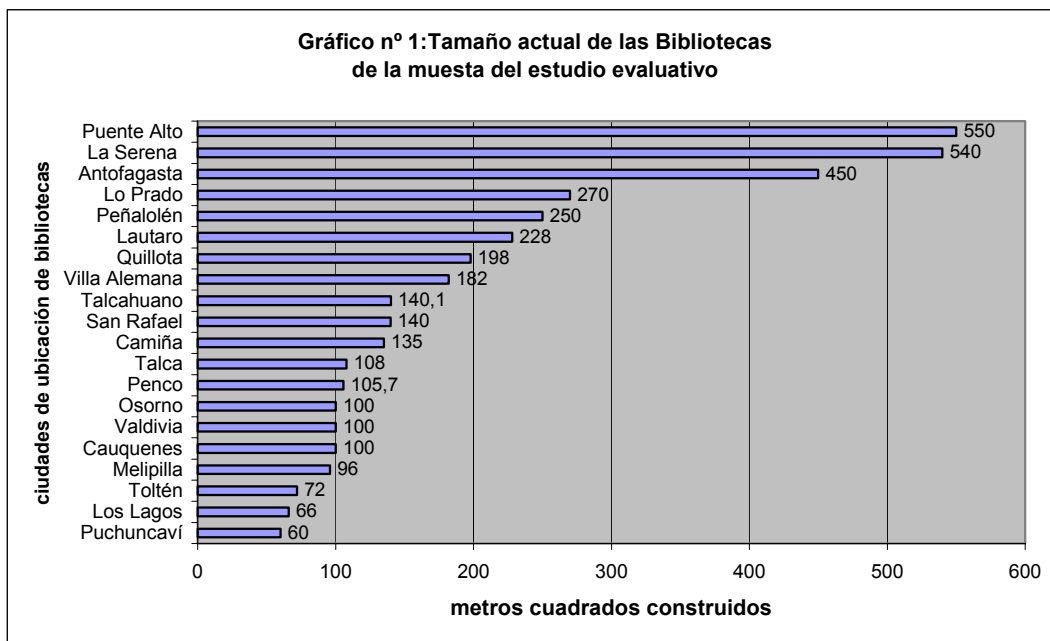
Respecto al recinto ocupado, catorce (14) de las Bibliotecas utilizan un recinto físico, cuyo origen no era una Biblioteca y que ha sido adaptado para ello. Sólo en cinco (5) casos se informa de un recinto construido especialmente para el funcionamiento de la Biblioteca (Camiña; La Serena; San Rafael; Osorno y Puente Alto). Una de las Bibliotecas funciona al interior de la Casa de la Cultura de la Municipalidad (Puchuncaví)

La mitad de las Bibliotecas de la muestra (10), funcionan en recintos independientes. Siete (7) de ellas comparten el recinto con otras dependencias municipales. En uno de los casos, la Biblioteca está integrada a un establecimiento educacional.

Tabla nº 4: Tamaño Actual de las Bibliotecas de la Muestra

Bibliotecas	Tamaño Actual (Mt2)
Puchuncaví	60,0
Los Lagos	66,0
Toltén	72,0
Melipilla	96,0
Cauquenes	100,0
Valdivia	100,0
Osorno	100,0
Penco	105,7
Talca	108,0
Camíña	135,0
San Rafael	140,0
Talcahuano	140,1
Villa Alemana	182,0
Quillota	198,0
Lautaro	228,0
Peñalolén	250,0
Lo Prado	270,0
Antofagasta	450,0
La Serena	540,0
Puente Alto	550,0

De acuerdo a la información proporcionada por los y las encargadas de las Bibliotecas, ninguna de ellas creció en tamaño, producto de la instalación de los computadores del Proyecto BiblioRedes. Se constata un caso (Lo Prado), que redujo su espacio disponible. El Gráfico a continuación, permite una mirada comparativa global respecto de los tamaños de las Bibliotecas de la muestra.



En lo que se refiere al tamaño actual de las Bibliotecas, se pueden apreciar cinco categorías en función de los m^2 con que cuentan. La primera categoría reúne a aquellas Bibliotecas que cuentan con menos de 100 m^2 ; le sigue el tramo que incluye a quienes cuentan con un espacio que va entre 100 y 200 m^2 ; un tercer grupo reúne a las que poseen entre 200 y 300 m^2 ; luego están aquellas con 300 a 400 m^2 ; y por último aquellas más grandes y que sobrepasan los 500 m^2 de superficie. El cuadro N° 4 muestra el número de Bibliotecas de la muestra que se ubica en las distintas categorías señaladas.

Tabla n° 5: Tamaño de las Bibliotecas, según m^2 de superficie*

Tamaño	Menos de 100 m^2	Entre 100 y 200 m^2	Entre 200 y 300 m^2	Entre 300 y 400 m^2	más de 500 m^2
Total Bibliotecas	4	10	3	1	2

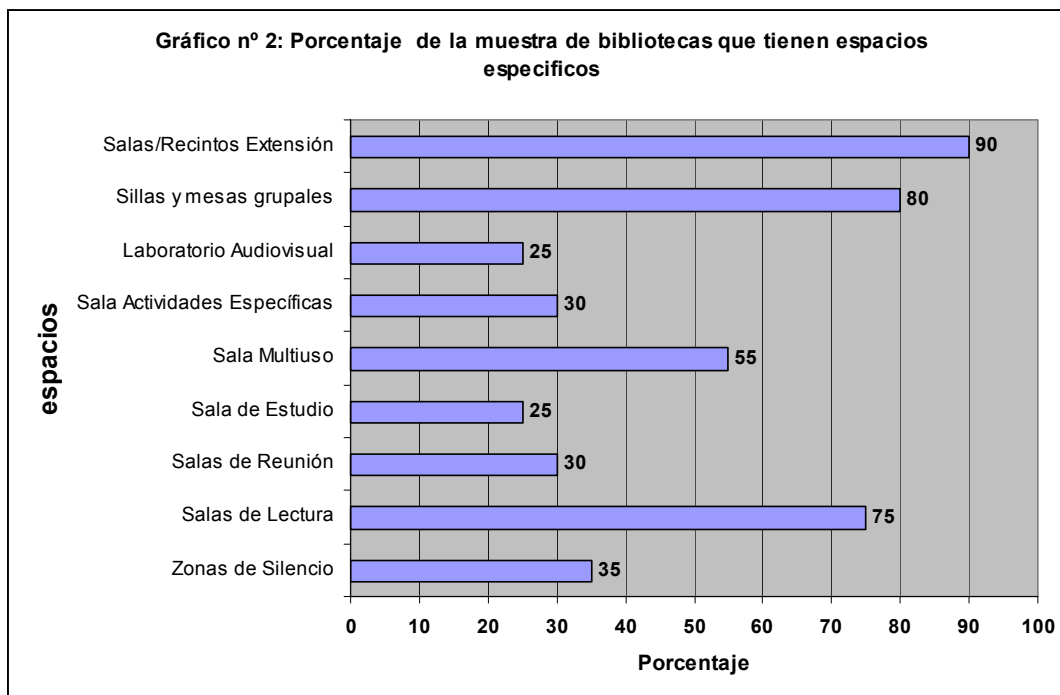
*Se incluyen aquellas Bibliotecas que no cuentan con el dato exacto, tomando como criterio de comparación, la apreciación de los encuestadores y su relación con aquellas que si tienen el dato en m^2 .

Organización del Espacio

No todas las Bibliotecas de la muestra, cuentan con espacios dedicados a un uso específico, (lectura, estudio, reunión, etc.). Lo mismo ocurre con la disponibilidad de laboratorios audiovisuales. El cuadro 4, muestra el número de Bibliotecas que cuenta o no con determinadas salas y/o espacios especiales en su interior.

Tabla n° 6: Disponibilidad espacios para uso específico.

	Sí	No
Zonas de Silencio	7	13
Salas de Lectura	15	5
Salas de Reunión	6	14
Sala de Estudio	5	15
Sala Multiuso	11	9
Sala Actividades Específicas	6	14
Laboratorio Audiovisual	5	15
Sillas y mesas grupales	16	4
Salas/Recintos Extensión	18	2



Disponibilidad de Servicios Básicos

Todas las Bibliotecas cuentan con servicios de luz. En el caso del agua, salvo la Biblioteca de Los Lagos, todo el resto cuenta con dicho servicio. No ocurre lo mismo respecto de teléfono o fax. El cuadro a continuación señala la cantidad de las Bibliotecas que cuentan con algunos de los servicios señalados.

Tabla n° 7: Disponibilidad de servicios básicos en las Bibliotecas de la muestra

	Sí	No
Agua	19	1
Luz	20	0
Teléfono	16	4
Fax	6	14
Baños para público	17	3

Recursos y financiamiento

Recursos Humanos

Contrariamente a lo esperado, son muy pocas las Bibliotecas que cuentan con Bibliotecario(a) entre sus profesionales. En efecto, sólo cinco, de las veinte de la muestra cuentan con dicho profesional y, de ellas tres se encuentran en comunas de la Región Metropolitana. La mayoría de quienes laboran en estos espacios de servicio público, son administrativos o técnicos.

El cuadro a continuación muestra la distribución y tipo de formación del personal de las Bibliotecas de la muestra.

Tabla nº 8: Cantidad y Perfil del Personal de Bibliotecas Públicas

	Nº Bibliotecaria/o	Otros Profesionales / Técnicos	Administrativos	Auxiliar	Total Personal
Villa Alemana	0	0	1	0	1
Puchuncaví	0	0	1	0	1
Osorno	1	0	0	1	2
Camiña	0	0	1	1	2
San Rafael	0	0	1	1	2
Melipilla	0	0	2	1	3
Los Lagos	0	0	2	1	3
Talcahuano	0	0	2	1	3
Penco	0	1	1	1	3
Cauquenes	0	0	2	1	3
Quillota	0	0	3	1	4
Talca	0	1	3		4
Toltén	0	0	3	1	4
Lo Prado	0	1	3	1	5
La Serena	1	3	1	1	6
Lautaro	0	1	4	1	6
Antofagasta	1	0	2	3	6
Valdivia	0	2	2	2	6
Peñalolén	1	0	4	1	6
Puente Alto	3	8	2	3	16

Total	7	17	40	22	86
--------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Tal como se puede apreciar, tanto el número como el tipo de formación y estudios de las personas que trabaja en las Bibliotecas de la muestra, son muy disímiles. En efecto, tenemos casos con una sola persona, hasta la Biblioteca de Puente Alto que reúne un número de 16 personas para su gestión y funcionamiento.

Algunos comentarios al respecto:

- ✓ En dos de las Bibliotecas, la encargada debe asumir además el tema de aseo y otros del tipo.
- ✓ En aquellos casos donde hay solo dos personas, generalmente se trata de la encargada y el o la auxiliar aseo
- ✓ Puente Alto cuenta con un completo equipo de profesionales (tres Bibliotecarias; 2 psicólogos y un informático entre ellos).

El cuadro a continuación, muestra la cantidad de Bibliotecas de la muestra, en relación al tamaño de su personal.

Tabla n° 9: N° de Bibliotecas de la muestra de acuerdo al tamaño de su personal

Tamaño Personal	N° Bibliotecas
1 Persona	2
2 Personas	3
3 Personas	5
4 Personas	3
5 Personas	1
6 Personas	5
16 Personas	1

Tal como se puede apreciar, hay una gran variabilidad entre el tamaño de personal con que cuentan las distintas Bibliotecas de la muestra. Por otra parte, curiosamente no existe una relación directa entre el tamaño de la Biblioteca y el de su personal. Así por ejemplo, las dos Bibliotecas más grandes y casi iguales en metros cuadrados: La Serena y Puente Alto (540 y 550 metros respectivamente), tienen una diferencia de 10 personas en su personal. Puente Alto cuenta con 16 personas, entre profesionales, administrativos y auxiliares, mientras que la Biblioteca del sector de La Compañía en La Serena, tiene 6 personas trabajando en ella.

Algo similar ocurre en el otro extremo. En efecto, en las dos Bibliotecas más pequeñas de la muestra, Puchuncaví y Los Lagos (66 mts²), también hay diferencias importantes en el número de personas que trabajando en ellas. Así, Puchuncaví solo tiene una persona para todas las labores que una Biblioteca demanda, mientras que la de Los Lagos, cuenta con tres personas.

Fuentes de Recursos de las Bibliotecas

La casi totalidad de las encargadas de las Bibliotecas de la muestra, reconoce recibir recursos proveniente de la Dirección de Archivos y Museos (DIBAM). Sólo en los casos de San Rafael y La Serna (La Compañía Alto), se informa de no contar con recursos desde dicha fuente.

Algo muy similar ocurre respecto de los recursos provenientes desde el municipio que las alberga. En este caso son las Bibliotecas de Osorno y Cauquenes, donde se informa de no recibir recurso alguno, desde la municipalidad.

En la casi totalidad de las Bibliotecas se dispone de algunos recursos provenientes de fuentes privadas, tales como grupos de amigos, Cámara de Comercio, personas individuales, Rotarios y /o algunas fundaciones. El Cuadro a continuación muestra el origen de la disponibilidad de recursos con que cada Biblioteca cuenta o ha contado.

Tabla nº 10: Fuente de los recursos de las Bibliotecas

Origen Recursos Bibliotecas	DIBAM	Municipios	Grupos Amigos	Otros Particulares
Los Lagos	X	X		X
Toltén	X	X		X
Melipilla	X	X	X	
Penco	X	X		
Talca	X	X		X
Camíña	X	X		
San Rafael		X		
Talcahuano		X		
Villa Alemana	X	X	X	X
Quillota	X			
Lautaro	X	X		
Peñalolén	X	X		X
Antofagasta	X	X		
La Serena / La Compañía Alto		X		
Puente Alto	X	X		X
Puchuncaví	X	X		
Cauquenes	X			
Valdivia	X	X		
Osorno	X			
Lo Prado	X	X		X

Caracterización de la gestión

Días y horario de atención

La mayoría de las Bibliotecas funcionan de lunes a viernes, ya sea en horario continuado o cerrando un par de horas al mediodía (entre 13 y 15 horas aproximadamente). En dichos días, las Bibliotecas de mantienen abiertas y atendiendo al público un promedio de 8, 5 horas.

Solo tres (3) de las Bibliotecas de la muestra, atienden público los fines de semana. Tal es el caso de las Bibliotecas de La Serena y Peñalolén, quienes abren durante la mañana de los días sábados y la de San Rafael que lo hace sábados y domingos. En

estos casos, el promedio de horas de atención durante la semana es de 9,7 horas¹. La Serena y Peñalolén atienden aproximadamente 3,5 a 4 horas durante los sábados, mientras que San Rafael funciona durante los fines de semana, igual como en la semana (8 horas en promedio)

Respecto de las horas en que abren y cierran, también hay diferencias. En efecto, seis de ellas inician su horario de atención entre las 8 y las 8:30 de la mañana: La Serena (8:00); Antofagasta (8:00); Puchuncaví (8:30); Penco (8:30); Talcahuano (8:30) y Los Lagos (8:30). Entre aquellas que abren más tarde se encuentran: Talca, Valdivia; Peñalolén y Villa Alemana que inician su horario de atención a las 10 de la mañana. El resto abre sus puertas alrededor de las 9:00 y 9:30 horas a.m. El Cuadro a continuación, muestra el detalle de días y horario de atención de cada Biblioteca de la muestra.

Tabla n° 11: Días y Horario de Atención Bibliotecas

Días -Horario Bibliotecas	LUN- VIE	SA	SA y DO	X Horas Aten- ción diarias	Inicio Jorna da	Tér- mino Jorna da	Ho- rario Sába- do	Ho- rario Domi- ngo	Tipo Jornada
Los Lagos	Sí	No	No	8	08:30	17:30			Continuada
Toltén	Sí	No	No	8	09:30	18:00			Continuada
Melipilla	Sí	No	No	8	09:00	18:00			Continuada
Penco	Sí	No	No	8	08:30	18:30			Cierra Almuerzo
Talca	Sí	No	No	8	10:00	19:00			Continuada
Camíña	Sí	No	No	9	09:00	20:00			Cierra Almuerzo
San Rafael							10:00 a 19:00	10:00 a 19:00	
	Sí	Sí	Sí	8	09:00	20:00			Continuada
Talcahuano	Sí	No	No	9	08:30	17:50			Continuada
Villa Alemana	Sí	No	No	8	10:00	19:00			Continuada
Quillota	Sí	No	No	8	09:00	18:00			Cierra Almuerzo
Lautaro	Sí	No	No	8	09:30	19:30			Cierra Almuerzo
Peñalolén	Sí	No	No	9	09:00	19:00			Continuada
Antofagasta	Sí	No	No	10	08:00	18:00			Continuada
La Serena / La Compañía Alto	Sí	Sí	No	11	08:00	20:30	9:00 a 12:30		Cierra Almuerzo

¹ La Serena y Peñalolén atienden más de 10 horas durante la semana. San Rafael lo hace en aproximadamente 8 horas durante esos días.

Puente Alto							9:00 a 13:00		
	Sí	Sí	No	10	9:00	19:00			Continuada
Puchuncaví	Sí	No	No	8	08:30	18:20			Continuada
Cauquenes						17:30			Cierra Almuerzo
	Sí	No	No	7	9:00				
Valdivia	Sí	No	No	9	10:00	19:15			Continuada
Osorno	Sí	No	No	8	09:30	18:30			Continuada
Lo Prado	Sí	No	No	10	09:00	19:00			Continuada

Servicios disponibles para atención usuarios

Respecto a la ofertas de servicios disponibles en las 20 Bibliotecas de la muestra, también se puede apreciar una gran variabilidad entre unas y otras. En general todas cuentan con los servicios de tipo más tradicional (préstamo y referencia), y con rincones para niños. Sin embargo, se aprecia bastante diferencia en lo que respecta a oferta para la tercera edad, mujeres, capacitación, entre otros. El cuadro a continuación detalla los principales servicios, de tipo más tradicional, disponibles en las Bibliotecas de la muestra.

Tabla N°11: Principales servicios disponibles en Bibliotecas de la muestra:

	Ca miña	Ant ofa gas ta	La Ser ena Co mpañ ía Al to	Vill a Ale ma na	Pu chu nca ví	Qui llo ta	Tal ca	San Raf ael	Ca qu uen es	Pe nco	Tal ca huan o	Lau tar o	Tol tén	Los Lag os	Val divi a	Os orn o	Pe ñal olén	Lo Pra do	Pu ent e Al to	Meli pill a
Préstamo Sala Domicilio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Memoria Histórica	X	X	X						X	X		X	X							X
Infantiles	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X	X	X
Docentes				X		X														
Tercera Edad		X											X							
Baúl de sueños																				
Otros	X (mu jer)	X (mu jer)		X (mu jer)											X (dis cap)		X (Tal lere s)	X (Ju ven il)		
Servicio Referencia	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Boletines	X	X			X	X			X			X	X			X				
Diario Mural	X	X	X	X		X	X	X		X		X	X				X	X	X	

Serv. Préstamos puntos externos					X (Kiosko)															
B. Itinerantes	X (Caja Viaj)			X (Caja Viaj)		X (Bibliobus)				X CV		X CV	X CV	X CV	X CV	X CV	X CV	X CV BB Carrito L	X CL	X CV BB
Colecciones Audiovisual Multimedia	X	X	X	X			X			X	X	X	X	X	X	X	X		X	
Capacitación	X	X	X	X							X	X		X	X		X		X	
Otros		X Conv. Biblio				X Conv. Biblio	X Conv. Biblio				X Conv. Biblio	X Conv. Biblio		X Conv. Biblio	X Bib. No Vid ent es					
Catálogo Automatizado			X											X	X					

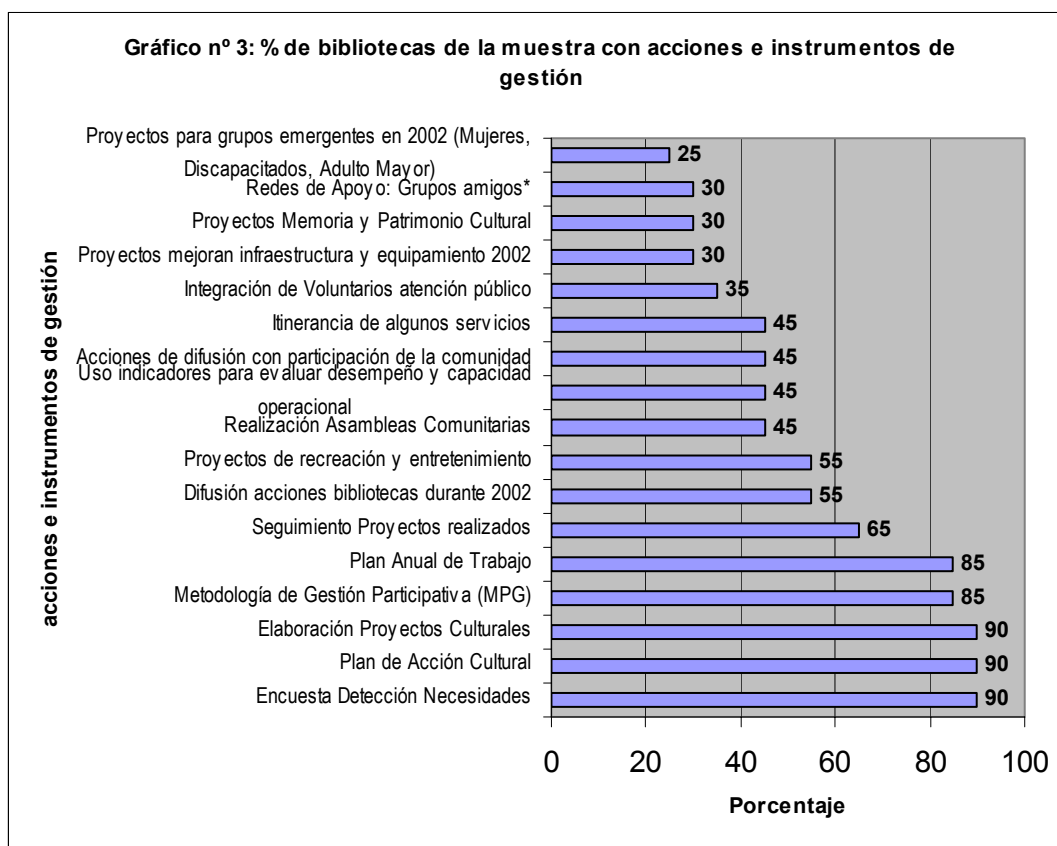
Estrategia e Instrumentos de Gestión

La DIBAM ha intencionado en los encargados de sus Bibliotecas, el uso de estrategias e instrumentos para llevar a cabo una gestión innovadora y adecuada. El cuadro a continuación, muestra la opinión de las encargadas (os), respecto al uso de dichas estrategias e instrumentos.

Tabla n° 12: Estrategias e instrumentos para la planificación y gestión

Acciones e instrumentos de Gestión	N° Bibliotecas que dicen usarlos o realizar
Metodología de Gestión Participativa (MPG)	17
Encuesta Detección Necesidades	18
Realización Asambleas Comunitarias	9
Uso indicadores para evaluar desempeño y capacidad operacional	9
Plan Anual de Trabajo	17
Plan de Acción Cultural	18
Elaboración Proyectos Culturales	18
Difusión acciones Bibliotecas durante 2002	11
Acciones de difusión con participación de la comunidad	9
Itinerancia de algunos servicios	9
Proyectos para grupos emergentes en 2002 (Mujeres, Discapacitados, Adulto Mayor)	5
Proyectos mejoran infraestructura y equipamiento 2002	6
Proyectos de recreación y entretenimiento	11
Proyectos Memoria y Patrimonio Cultural	6
Seguimiento Proyectos realizados	13
Redes de Apoyo: Grupos amigos*	6
Integración de Voluntarios atención público	7

* El número de personas que forman parte de los grupos de amigos fluctúa entre uno y alrededor de 22 personas en las distintas Bibliotecas que los poseen.

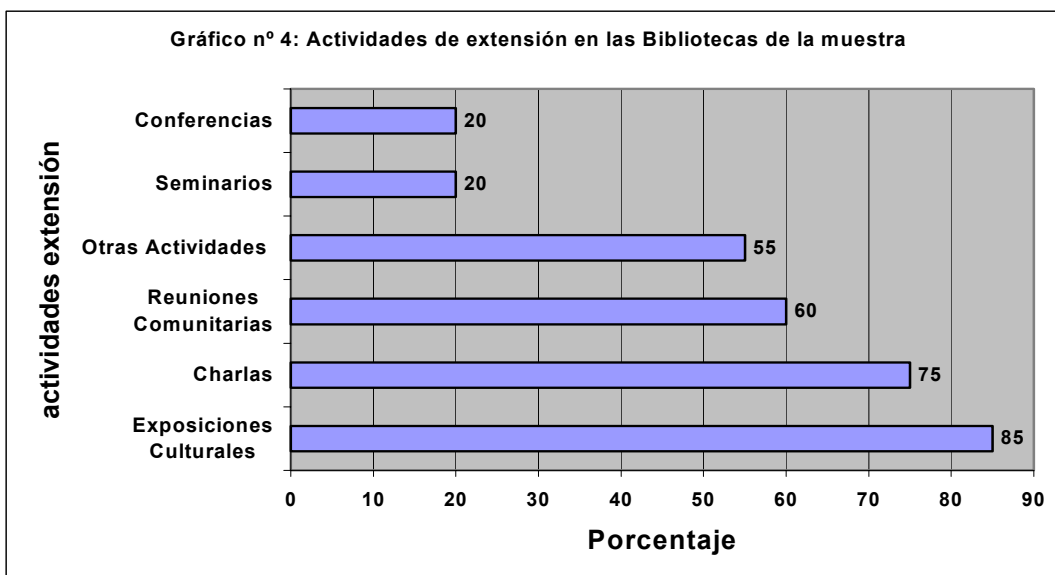


Actividades de Extensión 2002

La mayoría de las Bibliotecas informan haber realizado durante el año 2002, alguna actividad de extensión. La mayoría son del tipo exposiciones de tipo cultural, charlas y reuniones comunitarias. El cuadro a continuación muestra el número de Bibliotecas que ha realizado alguna de las actividades de extensión que se detallan en él.

Tabla n° 13: Realización Actividades de Extensión durante 2002

	Sí	No
Exposiciones Culturales	17	3
Seminarios	4	16
Charlas	15	5
Reuniones Comunitarias	12	8
Conferencias	4	16
Otras Actividades (Exposiciones; ciclos de cine salidas; talleres manualidades –literarios; concursos; ,hora cuento; cursos)	11	8



Disponibilidad de Tecnologías de Comunicación e Información

a) Número y origen de los computadores

Once (11) de las 20 Bibliotecas contaban con computadores para uso del público, con anterioridad a los aportados por el Proyecto BiblioRedes. Contando los provenientes del proyecto aludido, actualmente ellas disponen de entre 4 a 16 equipos. El cuadro a continuación muestra la disponibilidad y origen de los computadores por cada Biblioteca de la muestra:

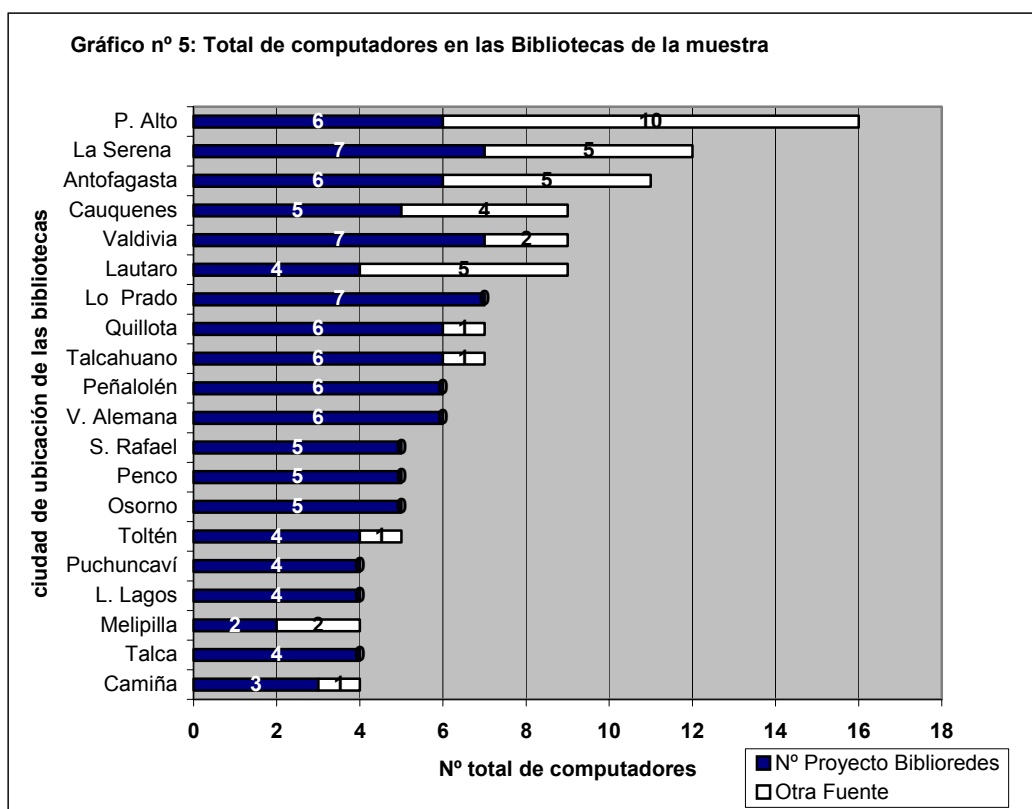
Tabla n° 14: Origen y Total de computadores en las Bibliotecas de la muestra

	N° Proyecto BiblioRedes	Otra Fuente	Total
Camíña	3	1	4
Talca	4	0	4
Melipilla	2	2	4
L. Lagos	4	0	4
Puchuncaví	4	0	4
Toltén	4	1	5
Osorno	5	0	5
Penco	5	0	5
S. Rafael	5	0	5
V. Alemana	6	0	6
Peñalolén	6	0	6
Talcahuano	6	1	7
Quillota	6	1	7
Lo Prado	7	0	7

Lautaro	4	5	9
Valdivia	7	2	9
Cauquenes	5	4	9
Antofagasta	6	5	11
La Serena	7	5	12
P. Alto	6	10	16
Total	102	37	139

Tal como se aprecia en el cuadro anterior, nueve (9) de las Bibliotecas no contaban con computadores para el uso del público, antes de los aportados por el proyecto BiblioRedes. Sin embargo, la totalidad de las Bibliotecas ya ha recibido los equipos aportados por el proyecto BiblioRedes.

En la actualidad, el promedio de computadores disponibles para el uso del público general, es de 6,95. Sin embargo el rango va desde cuatro (Camiña, Talca, Melipilla, Los Lagos y Puchuncaví) hasta 16 (Puente Alto).



Disponibilidad de Servicio Internet Público

Quince de las Bibliotecas no disponían de Servicio de Internet anterior a la implementación del Proyecto BiblioRedes: Abre Tu Mundo.

Cobertura y tipo de usuarios

De acuerdo a la información entregada por las encargadas y encargados de las Bibliotecas de la muestra, el número de usuarios fluctúa entre 200 y más de 7.000 al mes. Entre las que atienden a un número menor de usuarios, se encuentran las Bibliotecas de Camiña, Puchuncaví y Talca. Entre las que informan de un mayor número de usuarios están Antofagasta, Valdivia y Puente Alto.

Un número importante de Bibliotecas atiende más de 3.000 y 4000 personas al mes, lo que significa un promedio aproximado de 150 diarios, al considerar una atención mayoritaria de cinco días a la semana. Al respecto, es interesante comprobar que en este rango, no existe una relación directa con el número de personal que trabaja en ellas. Así por ejemplo en la Biblioteca de Villa Alemana se informa de un promedio al mes de 3200 usuarios y hay una sola persona para su atención. Por su parte las Bibliotecas de Penco, La Serena, Lautaro, Peñalolén y Lo Prado, que informan de un número muy similar de usuarios, cuentan con un personal de entre tres y seis personas.

El cuadro a continuación, muestra el promedio y tipo de usuarios que atienden las distintas Bibliotecas de la muestra.

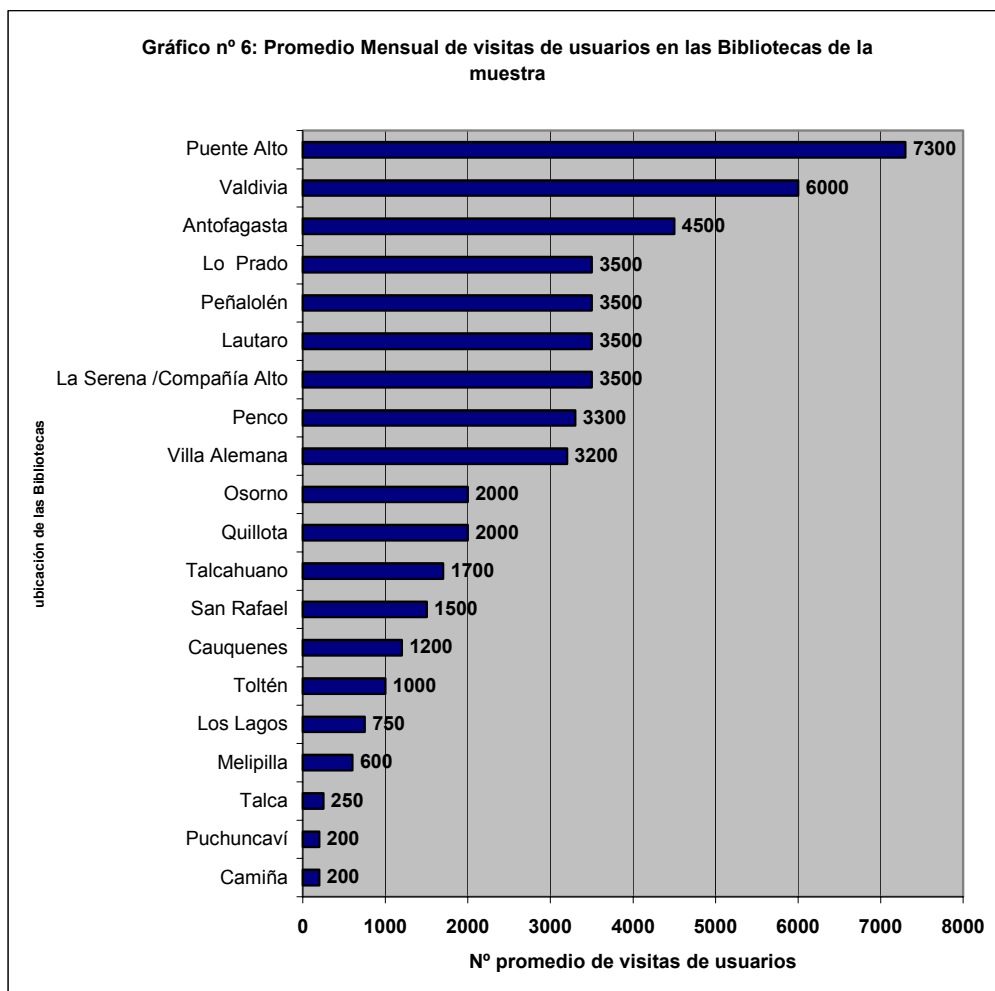
Tabla nº 15: Número de Usuarios y Distribución de acuerdo al género en Bibliotecas de la muestra

	Promedio Mensual	% Aproximado Hombre	% Aproximado Mujeres
Camiña	200	40	60
Puchuncaví	200	40	60
Talca	250	40	60
Melipilla	600	40	60
Los Lagos	750	50	50
Toltén	1000	50	50
Cauquenes	1200	20	80
San Rafael	1500	40	60
Talcahuano	1700	50	50
Quillota	2000	30	70
Osorno	2000	60	40
Villa Alemana	3200	50	50

Penco	3300	60	40
La Serena /Compañía Alto	3500	20	80
Lautaro	3500	30	70
Peñalolén	3500	60	40
Lo Prado	3500	40	60
Antofagasta	4500	60	40
Valdivia	6000	60	40
Puente Alto	7300	50	50

La distribución de usuarios, según género, muestra que en la mayoría, habría una mayor proporción de mujeres. Diferencia muy importante en las Bibliotecas de La Serena; Cauquenes y Lautaro.

El gráfico a continuación, permite dimensionar la cobertura de usuarios en las distintas Bibliotecas de la muestra.



Sistema de registro de usuarios actualizado

Dieciséis (16) de las Bibliotecas, informan de disponer de un sistema actualizado de registro y control de usuarios.

Tipo de usuarios y principal servicio utilizado de acuerdo a edad de los usuarios

La gran mayoría de las Bibliotecas reciben preferentemente a niños como sus usuarios más frecuentes. Así lo informan en trece (13) de los veinte (20) casos. Los otros siete (7), señalan que son los jóvenes sus usuarios más frecuentes y mayoritarios.

Cuando se trata de niños, la mayoría de las Bibliotecas señalan que entre los servicios más demandados por ellos están la revisión y solicitud de préstamos., el uso de computadores y conexión a Internet (cuando las BP cuentan con estos servicios). Algo muy similar se informa en el caso de los jóvenes. Entre los adultos, además de la revisión y solicitud de préstamos de libros, se señala la lectura de diarios y revistas.

ANÁLISIS DE LOS ENCARGADOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LA MUESTRA

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LAS ENCARGADOS/AS DE LAS BIBLIOTECAS DE LA MUESTRA

Edad y género de los encargados

El 85% de los encargados de Biblioteca (17 casos) son mujeres, mientras que sólo el 15% restante (3 casos), son hombres. El promedio de edad de éstos, alcanza los 41 años, con un rango que va desde los 30 a 61 años.

Respecto de la nacionalidad, sólo un caso tienen como encargado a una extranjera, se trata de la encargada de la Biblioteca Pública de Antofagasta. Nueve (9) de los veinte encargados señalan no ser descendientes de pueblos originarios. Siete (7), informan desconocer esta situación. Dos (2) de ellos pertenecen a pueblos originarios (mapuche y aymará en las Bibliotecas de Lautaro y Camiña respectivamente). Hubo dos casos de encargados que no contestan a la pregunta.

Escolaridad alcanzada

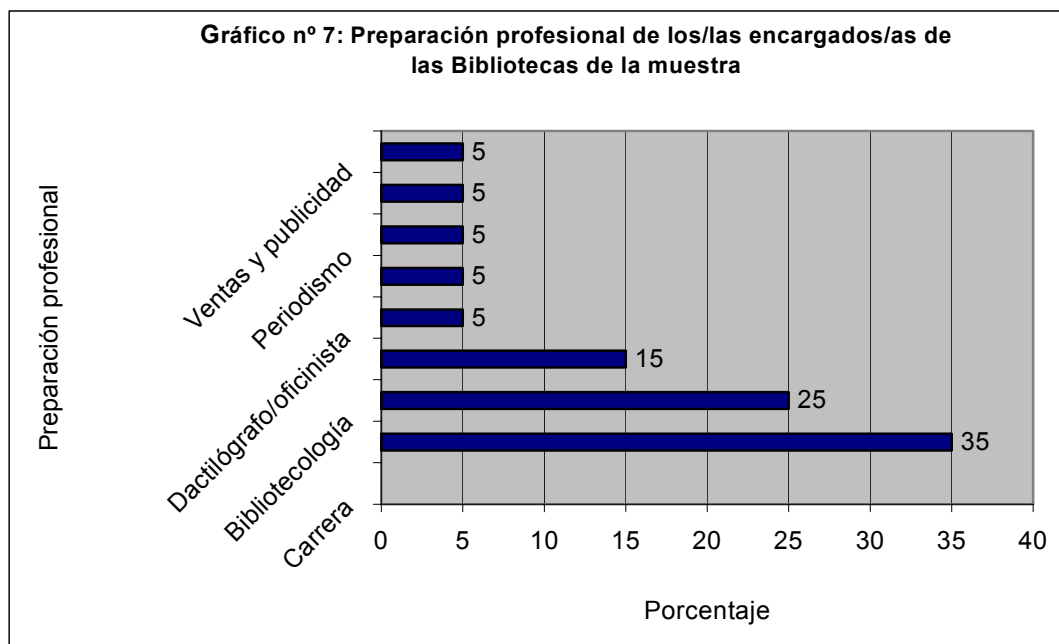
Respecto del nivel de escolaridad de los encargados de Biblioteca, nos encontramos que cubre un abanico que va entre quienes cuentan con estudios superiores completos y aquellos que sólo han egresado de la enseñanza media.

En efecto, el 35% (7 casos) alcanza estudios superiores completos. Un 30% (6 casos), señalan una formación técnica completa. Hay un 25% (5 casos, que informan sobre estudios de enseñanza media completa. Los otros dos encargados restantes, señalan tener estudios superiores incompletos y técnicos incompletos.

Tipo de formación

Tabla n° 16: Formación de los encargados de las Bibliotecas de la muestra

Carrera	N° Encargados
Bibliotecología	5
Dactilógrafo/oficinista	1
Pedagogía Historia y Geografía	1
Periodismo	1
Secretaria	3
Técnico en Biblioteca	1
Ventas y publicidad	1
Egresado E.M.	7
TOTAL	20



La mayoría de los encargados de las Bibliotecas de la muestra, poseen estudios de tipo administrativos. En efecto, siete (7) encargados son secretarías administrativas. Una de ellas sin estudios completos. Cinco (5) de los encargados solo cuentan con enseñanza media completa. Otras Cinco (5) poseen Bibliotecarios como encargados de su gestión y funcionamiento y en dos (2) casos encontramos otro profesional como

encargado (Profesor y Periodista) y un caso (1) cuyo encargado posee estudios superiores incompletos (Ingeniero)

No deja de ser importante el alto número de Bibliotecas que son gestionadas por personas que alcanzaron sólo la enseñanza media o estudios técnicos incompletos. En total 6 casos: Camiña, Cauquenes, Puchuncaví, Quillota, Talca y Lautaro.

✓ **Capacitación y Perfeccionamiento**

De los encargados de Bibliotecas, un 85%, (17 casos), ha seguido cursos de capacitación en los dos últimos años. Estos se relacionan principalmente con manejo de computación, Internet y aspectos de gestión, a través de la DIBAM.

✓ **Años trabajando en la Biblioteca**

El promedio de años que los distintos encargados llevan trabajando en las Bibliotecas de la muestra, alcanza los 8,9 años. El rango se mueve entre menos de un año (Puchuncaví) y 23 años (Lautaro).

✓ **Tipo de contrato y jornada laboral encargados(as)**

Quienes están a cargo de las Bibliotecas, mayoritariamente se encuentran con contrato indefinido (17); encontrándose sólo dos (2) casos que trabajan a contrata y uno (1) por modalidad de honorarios.

La casi totalidad de ellos tiene jornada completa (44 horas) o más, a excepción de la Bibliotecas de La Serena, cuya encargada tiene media jornada (24) horas.

Desde los años de experiencias que dichos encargados tienen en Bibliotecas, encontramos que el promedio alcanza a 14,1 años. Sin embargo, el rango se mueve entre 1 año (Puchuncaví) y 30 años (Antofagasta).

El cuadro a continuación reúne y muestra el detalle sobre formación, estudios, condiciones laborales y experiencia para los encargados de cada Biblioteca:

Tabla nº 17: Formación, Experiencias y condiciones laborales de los encargados de las Bibliotecas

	Profesión /Oficio	Tipo Contrato	Horas contrato	Años Experiencia
Puchuncaví	Egresada Enseñanza Media	Planta	44	1
Camiña	Egresada Enseñanza Media	A Contrata	44	4
San Rafael	Secretaria Administrativa	Planta	48	4
Los Lagos	Secretaria Administrativa	Planta	40	7
Lo Prado	Periodista	Planta	44	7
Cauquenes	Egresada Enseñanza Media	Planta	44	9
Puente Alto	Bibliotecario	Honorarios	44	11

Valdivia	Profesor Historia	Planta	44	12
Toltén	Secretaria Administrativa	Planta	44	14
Quillota	Egresada Enseñanza Media	A Contrata	44	15
La Serena	Bibliotecaria	Planta	24	15
Peñalolén	Bibliotecaria	Planta	44	15
Melipilla	Secretaria Administrativa	Planta	44	16
Talcahuano	Secretaria Administrativa	Planta	44	16
Villa Alemana	Est. Superior Incompleto	Planta	44	17
Penco	Secretaria Administrativa	Planta	44	17
Talca	Egresada Enseñanza Media	Planta	44	22
Lautaro	Técnica Incompleta /Secretaria	Planta	44	24
Osorno	Bibliotecario	Planta	44	25
Antofagasta	Bibliotecaria	Planta	44	30

✓ **Actividades laborales simultáneas**

De los 20 encargados entrevistados, uno solo informa de desarrollar otra actividad remunerada, de manera simultánea. Se trata de la encargada de la Biblioteca del Bollenar que comparte su trabajo en esta Biblioteca pública, con el trabajo en la Biblioteca de la escuela municipal del sector. El resto de los encargados señala no contar con otra actividad paralela. Dos personas no respondieron la pregunta.

PERCEPCIÓN DE LOS ENCARGADOS, RESPECTO DE LA CALIDAD DE LA LABOR REALIZADA EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Horario de Atención

Respecto del horario de atención, el 70% (14 casos) de los encargado considera que el horario actual está muy bien. El 15% (3 personas), consideran que deberían tener abierto algunas horas el fin de semana. Uno de los encargados considera que deberían abrir más horas al día y otro que deberían abrir más horas al día y también los fines de semana. Una sola persona no respondió a la pregunta.

Principal función de las Bibliotecas públicas

A todos los encargados, se les pidió que eligieran las dos características – a su juicio– más relevantes de una Biblioteca, sin orden de importancia entre ellas. Entre las funciones más señaladas aparecen:

- Ser un lugar para la lectura y préstamo de libros (11 casos)
- Ser un lugar para acceder y buscar información. (8 menciones)

- Ser un lugar para asistir a reuniones, seminarios y charlas (5 casos) y

Es interesante destacar que sólo tres encargados mencionan como tarea y características propias de las Bibliotecas, el ser un espacio público para acceder al uso de un computador e Internet.

Grado de satisfacción con la labor realizada

La mitad (10) de los encargados señala sentirse plenamente satisfecho con su trabajo en la Biblioteca. Nueve (9) de ellos dicen estar ‘medianamente o algo satisfecho’. Hubo un caso que no respondió a la pregunta.

Dieciocho de los encargados (18) señalan conocer muy bien o bien en que consiste y como se hace la gestión de una Biblioteca pública.

Sobre número y perfil del personal de las Bibliotecas

Un número mayoritario de encargados (16), coincidieron en expresar que hace falta más personal estable en sus Bibliotecas. Sólo en tres casos se señala que cuentan con suficiente personal. Una de las personas no respondió a la pregunta

En cuanto al tipo de personal que requerirían en las Bibliotecas, nueve encargados (9) casos, se inclinan por un perfil administrativo. Tres de ellos, considera que hacen falta Bibliotecarios o técnicos en Biblioteca. Una de las personas encuestadas, considera que requieren técnicos en computación.

Percepción de la calidad de la Biblioteca

El 95% de los encargados (19 casos), sostiene que la Biblioteca ha mejorado durante el último tiempo. Un 80% de los casos (16) considera que su Biblioteca “está entre las mejores”. Dos de ellos, considera que es la “mejor que conocen”. Solo uno de los encargados opinó que su Biblioteca “es como cualquier otra Biblioteca”.

Sobre el Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo

Once de los encargados (11), informan de estar totalmente informados respecto del proyecto BiblioRedes. Los restantes nueve (9), señalan conocer solo algunos aspectos de éste. De manera mayoritaria (14 casos), señalan que la forma de comunicación ha estado bien y que ésta ha estado dirigida esencialmente a las personas encargados.

COMPETENCIAS EN TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS ENCARGADOS DE LAS BIBLIOTECAS

Conocimiento y Manejo de las Tecnologías de Comunicación e Información

Respecto al manejo y uso de computadores, solo 6 de los encargados considera que tienen suficiente experiencia. En ocho de ellos se informa solo algo de experiencia. En cuatro Bibliotecas, los encargados reconocen muy poca experiencia. Una encargada informa de no tener experiencia alguna con los computadores.

En cuanto al manejo de Internet, cuatro encargados se consideran con suficiente experiencia en su uso. 8 casos señalan contar con algo de experiencia. 4 de ellos reconocen tener muy poca experiencia y 2 personas informan no tener experiencia con Internet.

Diez encargados, del total que manejan Internet, señalaron que les resulta 'muy fácil o 'relativamente fácil acceder a la información. Otras cuatro personas reconocen que les resulta un tanto difícil acceder a la información.

La opinión entregada por los usuarios al respecto, muestra que entre ellos no existe claridad acerca de la experiencia del Bibliotecario (a) en el uso de los computadores e Internet. Así, un 20,2% de ellos considera que los encargados tienen experiencia y se manejan con las TIC's, mientras que un 72,7% no responde.

Tabla nº 18: Opinión de usuarios sobre experiencia y manejo de encargados de Bibliotecas de la muestra en TIC's.

		tiene experiencia	
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	muy de acuerdo	27	9,4
	de acuerdo	31	10,8
	ni de acuerdo ni desacuerdo	14	4,9
	en desacuerdo	5	1,7
	muy en desacuerdo	1	0,3
	Total	78	27,3
Perdidos	Sistema	208	72,7
Total		286	100

Un poco más del 10% de los usuarios declara que la Bibliotecaria (o) apoya el uso de estas herramientas e igual porcentaje declara que debería hacerlo más.

Capacitación en TIC's

El 30% (6 casos) de los encargados de Biblioteca aprendió computación por su propia cuenta, el mismo porcentaje (30%) tomó clases en otra parte distinta a la Biblioteca. Tres personas aprendieron en el trabajo mismo, dos de ellos en esa Biblioteca y una persona lo hizo en la escuela.

Disponibilidad e interés para recibir capacitación

Una alta mayoría de los encargados de Bibliotecas, (17 casos), dice estar dispuestos a capacitarse en uso y transferencia de nuevas tecnologías. Solo una persona señala no estar dispuesto a ello.

Disponibilidad e interés para entregar capacitación a usuarios

Igual proporción de encargados (17), muestra disposición e interés para entregar sus conocimientos a funcionarios, voluntarios y usuarios de la Biblioteca.

Respecto del tipo de usuario que preferirían capacitar, el 30%, (6 casos) menciona a los adultos. Cuatro de ellos prefieren a los jóvenes. Un 35% de los casos (7) informa no tener especial preferencia por ningún grupo etáreo.

Uso de los computadores

En aquellas Bibliotecas que cuentan con computadores, la mitad de los encargados (10) dicen usarlos. Respecto de las razones del por qué no usan los computadores, se menciona fundamentalmente el tiempo.

ANÁLISIS DE LOS USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

El levantamiento de la información se realizó en las 20 Bibliotecas públicas seleccionadas en la muestra del estudio. El proceso de codificación y digitación de los datos; elaboración y depuración de la base de datos de usuarios de Bibliotecas definió un total de 287 entrevistas válidas de un total de 287 efectivamente realizadas. La distribución de usuarios por Biblioteca, se describe en el cuadro a continuación:

Tabla n° 19: Distribución de Usuarios entrevistados por ubicación de la Biblioteca

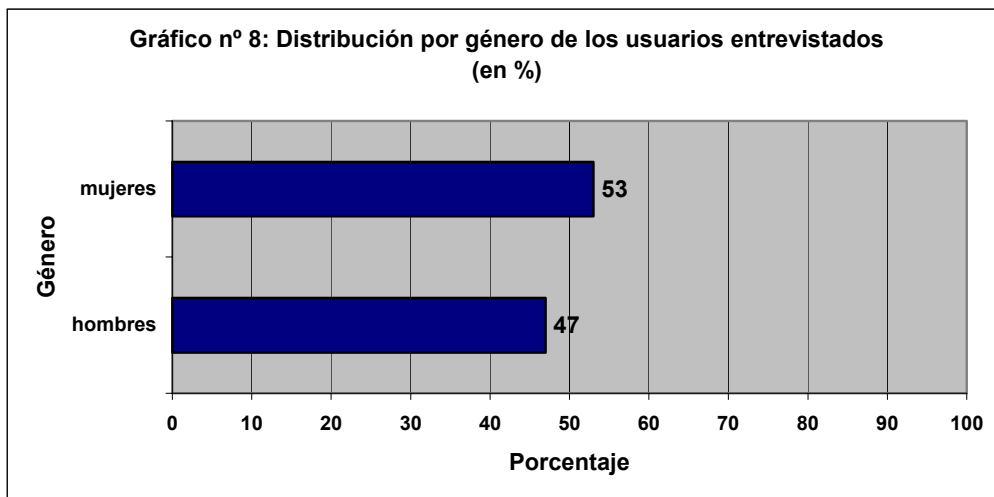
	Frecuencias	Porcentaje
Melipilla	16	5,6
Peñalolén	11	3,8
Lo Prado	14	4,9
Puente Alto	16	5,6
Camíña	14	4,9
Antofagasta	15	5,2
La Serena	18	6,3
Quillota	15	5,2
Villa Alemana	15	5,2
Puchuncaví	14	4,9
Cauquenes	16	5,6
Talca	15	5,2
San Rafael	15	5,2
Talcahuano	14	4,9
Penco	16	5,6
Lautaro	13	4,5
Toltén	13	4,5
Osorno	15	5,2
Valdivia	10	3,5
Los Lagos	12	4,2
Total	287	100,0

Es necesario recordar que se intencionó una muestra de usuarios, de acuerdo al género y edad. Así se buscó seleccionar y distribuir la cuota establecida, entre todos los usuarios que concurren un día cualquiera a una Biblioteca pública, de manera de contar con hombre y mujeres, preferentemente jóvenes (15 a 29 años) y adultos (mayores de 30). Sólo en el caso de no ser posible lo anterior, se optó por trabajar con los usuarios disponibles, tratando al menos de controlar una de las dos variables centrales (o el género o la edad).

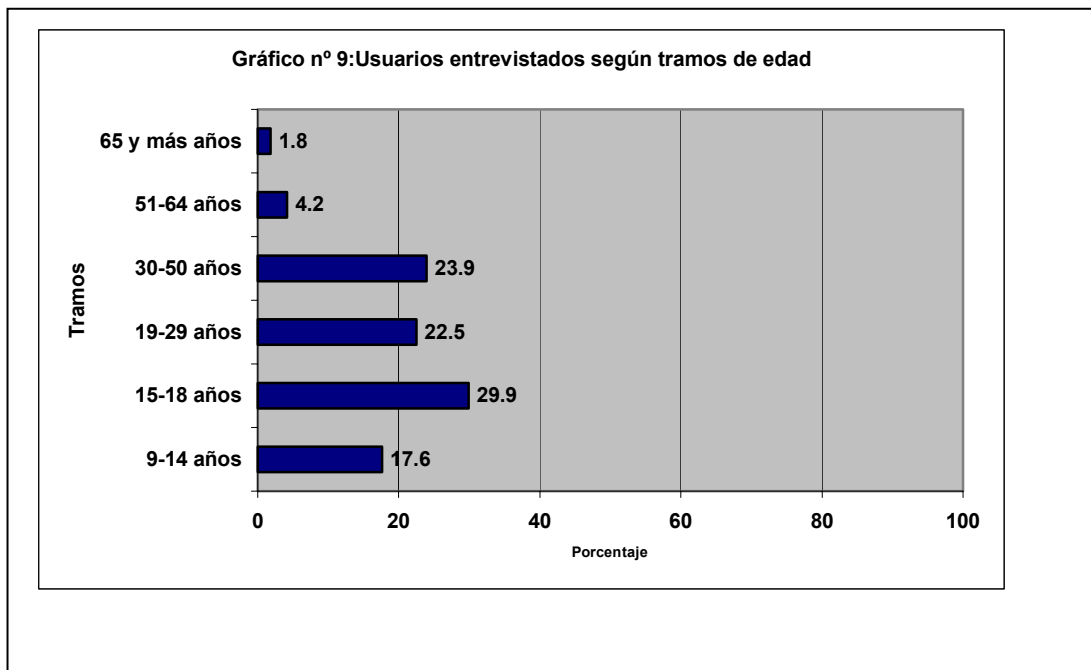
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS

Los encuestados como usuarios de Biblioteca son hombres y mujeres, de entre 9 y 89 años. Entre ellos hay estudiantes, profesionales independientes, dependientes y dueñas de casa. Las características generales de la muestra, nos indican que, en su mayoría, son estudiantes de enseñanza básica y media de entre 9 y 16 años. Otro grupo importante entre ellos son las dueñas de casa de más de 30 años (10.13%). Asisten también como usuarios de Biblioteca, aunque en menor grupo estudiantes superiores de entre 17 y 29 años (6.64%) y algunos trabajadores dependientes en el mismo rango de edad (9.44%). Los gráficos y tablas a continuación, muestran el detalle de lo comentado.

Género



Edad de los Usuarios



El tramo de edad más representado corresponde al que va desde los 15 a 29 años (52,4%), el tramo menos representado es el que va de los 65 y más años (1,8%). La edad más común de los entrevistados es 16 años. Los entrevistados de menos edad son del orden de los 9 años y el de mayor edad 89 años (1 solo caso). La edad promedio de los entrevistados es de 25,5 años.

Escolaridad de los Usuarios

Tabla n° 20: Escolaridad de los Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básica completa	44	15,3	15,9	15,9
	Básica completa	36	12,5	13,0	28,9
	E. Media incompleta	74	25,8	26,7	55,6
	E. Media completa	50	17,4	18,1	73,6
	E. Superior incompleta	25	8,7	9,0	82,7
	E. Superior completa	48	16,7	17,3	100,0
	Total	277	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,5		
Total		287	100,0		

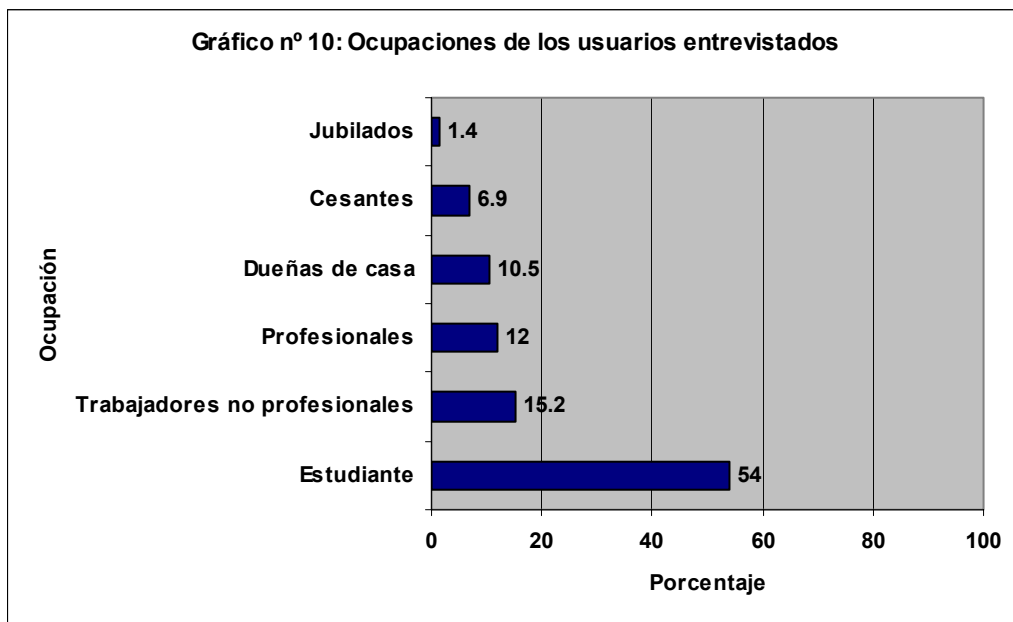
De acuerdo a la información recogida, la mayoría de las personas entrevistadas (26,7%) tiene enseñanza media incompleta. Un 18,1% ha completado la enseñanza media. Un 15,9% de las personas entrevistadas tiene enseñanza básica incompleta. Un 13% tiene enseñanza básica completa. Una proporción importante de los usuarios de las Bibliotecas públicas (26, 3%) son personas con estudios superiores ya sea completos (17,3%) o incompletos (9%).

Actividad de los usuarios

Tabla nº 21: Actividad de los Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante	149	51,9	54,0	54,0
	Trabajadores no profesionales	42	14,6	15,2	69,2
	Profesionales	33	11,5	12,0	81,2
	Cesantes	19	6,6	6,9	88,0
	Jubilados	4	1,4	1,4	89,5
	Dueñas de casa	29	10,1	10,5	100,0
	Total	276	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,8		
Total		287	100,0		

Mayoritariamente son los estudiantes los que asisten a las Bibliotecas. Ellos representan el 54% de la muestra total. Sin embargo es importante el porcentaje de trabajadores que asisten a ellas. En efecto, considerando a profesionales y no profesionales, se alcanza un 27,2% de trabajadores en la muestra de usuarios. No deja de ser significativo también el porcentaje de dueñas de casa que concurren a las Bibliotecas públicas (10,5%)



Esta distribución coincide plenamente con lo señalado tanto por los encargados de las Bibliotecas, como por los usuarios y no usuarios durante los grupos focales. Desde todos ellos, hay gran consenso en identificar a los estudiantes, sean de escuela o de liceo, como los usuarios más frecuentes de las Bibliotecas públicas y dentro de ellos a los alumnos de básica:

... los niños la usan bastante. Todas las tardes, ellos están aquí. Los niños son los que más... (G9)

....pero yo he visto a más niños chicos, que grandes...de 1° hasta 4°, yo he visto bastantes niños acá, que vienen a hacer las tareas, a buscar libros, leen todo. (G1)

Perfil del usuario de Bibliotecas públicas

Respecto del perfil del usuario, es posible establecer distinciones desde dos ejes o referentes centrales: la Trayectoria y la Frecuencia que los distinguen en cuanto a su historia de relación con las Bibliotecas públicas y la estabilidad y continuidad de ella.

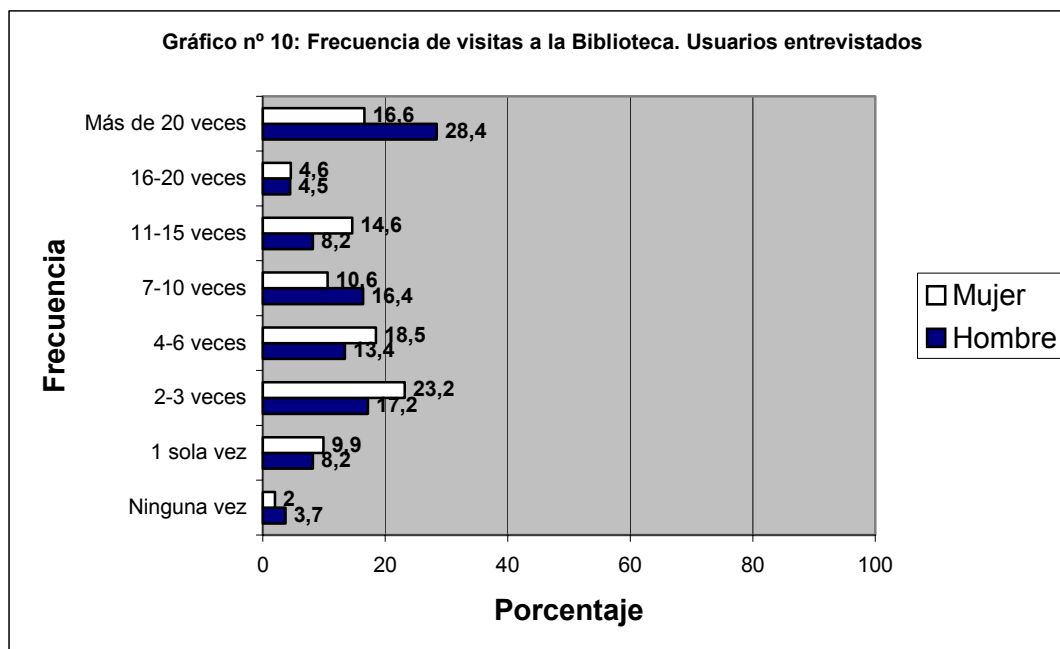
Frecuencia de visitas de usuarios a las Bibliotecas públicas

✓ Frecuencia de visitas a la Biblioteca, según género

Tabla n° 22: Frecuencia de visitas de los usuarios entrevistados a Biblioteca según género

Frecuencia	Hombre	Mujer
Ninguna vez	3,7	2,0
1 sola vez	8,2	9,9
2-3 veces	17,2	23,2
4-6 veces	13,4	18,5
7-10 veces	16,4	10,6
11-15 veces	8,2	14,6
16-20 veces	4,5	4,6
Más de 20 veces	28,4	16,6

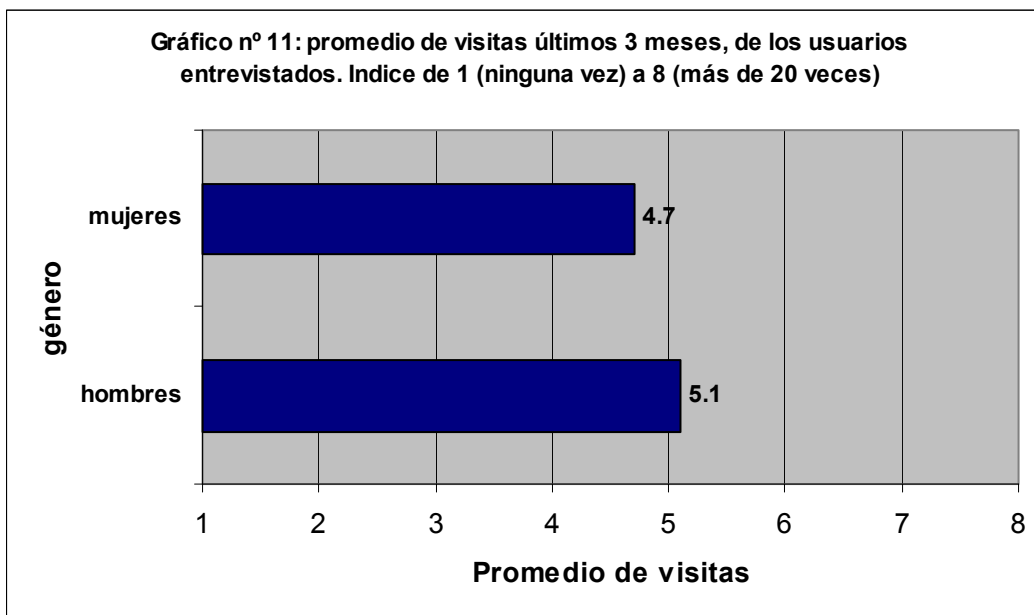
Frecuencia de visitas de los usuarios entrevistados a la Biblioteca, según género



La frecuencia de visitas medida en un índice que considera las visitas en los últimos 3 meses, nos muestra que la mayor parte de las personas se dividen en dos tipos: los

que van frecuentemente (más de 20 veces) y los que van 2 o 3 veces en los últimos 3 meses.

El promedio de visitas no se diferencian según sexo. Tanto hombres como mujeres se sitúan en el rango 7 a 10 veces en los últimos 3 meses.

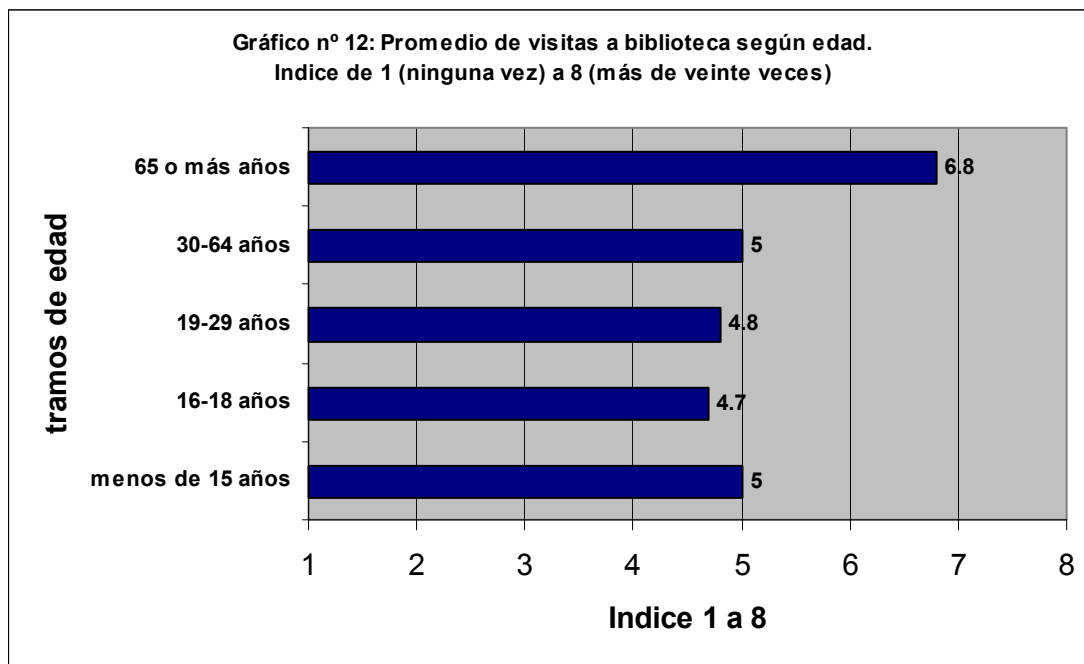


✓ **Frecuencia de visitas según edad**

Tabla n° 23: Frecuencia de visitas a Biblioteca según edad

	Edad en tramo, %				
	menor de 15	16 a 18 años	19 a 29 años	30 a 64 años	65 o más
Ninguna vez	2,9	4,8	3,1	1,3	
1 sola vez	1,4	7,9	10,9	15,0	
2-3 veces	21,4	23,8	23,4	16,3	
4-6 veces	22,9	14,3	12,5	15,0	
7-10 veces	12,9	12,7	12,5	13,8	40,0
11-15 veces	11,4	14,3	9,4	11,3	
16-20 veces	8,6	4,8	6,3		
Más de 20 veces	18,6	17,5	21,9	27,5	60,0

Frecuencia Visitas según edad



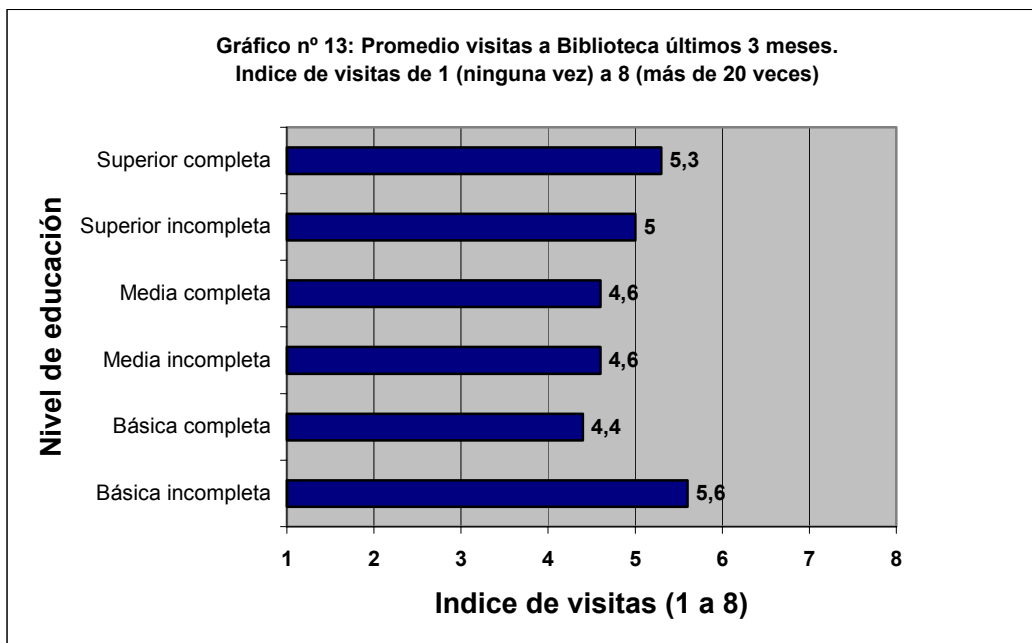
No existen diferencias significativas en las visitas según tramos de edad. La mayor parte de ellos se sitúan en la categoría 5, (7 a 10 veces), con excepción del tramos 65 o más años donde se eleva a 16-20 veces en los últimos tres veces.

✓ Frecuencia visitas según escolaridad

Tabla n° 24: Frecuencia de visitas a Biblioteca según escolaridad

	Nivel educacional					
	menos de básica completa	básica completa	media incompleta	media completa	superior incompleta	superior completa
	% col.	% col.	% col.	% col.	% col.	% col.
Ninguna vez		2,9	5,5	4,0		
1 sola vez	4,5	5,7	9,6	14,0	16,0	8,3
2-3 veces	15,9	34,3	17,8	20,0	16,0	22,9
4-6 veces	15,9	17,1	24,7	16,0	12,0	8,3
7-10 veces	11,4	11,4	11,0	10,0	16,0	18,8
11-15 veces	13,6	11,4	11,0	12,0	12,0	10,4
16-20 veces	9,1	5,7	2,7	10,0		
Más de 20 veces	29,5	11,4	17,8	14,0	28,0	31,3

Frecuencia de visitas, según escolaridad usuarios



No hay prácticamente diferencias en visitas a Bibliotecas según nivel educacional. Todas las categorías se posicionan alrededor de 7 a 10 veces en los 3 últimos meses.

✓ *Relación entre Actividad y frecuencia Visitas BP*

Tabla n° 25: Relación entre ocupación y frecuencia de visitas a la Biblioteca (últimos 3 meses)

	N	Media	Desviación típica
estudiante	148	4,6892	1,9893
trabajadores no profesionales	42	4,8095	2,2549
profesionales	33	5,2121	2,2880
cesantes	19	6,2632	2,1562
jubilados	4	6,5000	1,7321
dueñas de casa	29	4,6207	2,2267
Total	275	4,8982	2,1335

Como se desprende del gráfico de cajas, hay mucha diversidad en las visitas. El mayor promedio de veces en las visitas **no lo tienen los estudiantes, sino los jubilados, cesantes, y profesionales.**

En síntesis, se constata que la frecuencia con que las distintas personas, independiente del género y la edad, es disímil. Esta va desde día por media, pasando por dos veces al mes, y en forma muy esporádica:

“A ver, cuando no me encontrái en el patio de mi casa, estoy en la Biblioteca...(G1)

“...vengo cada 15 días, cuando termino un libro y lo cambio por otro..”. (G6)

“vengo día por medio, cada dos días.... (G6)

“...casi todos los días (...)” (G1)

“.....a mí, no puedo, por ejemplo hace ya un par de meses que no vengo, porque no alcanzo....” (G6)

No. Yo muy poco vengo para acá. (G9)

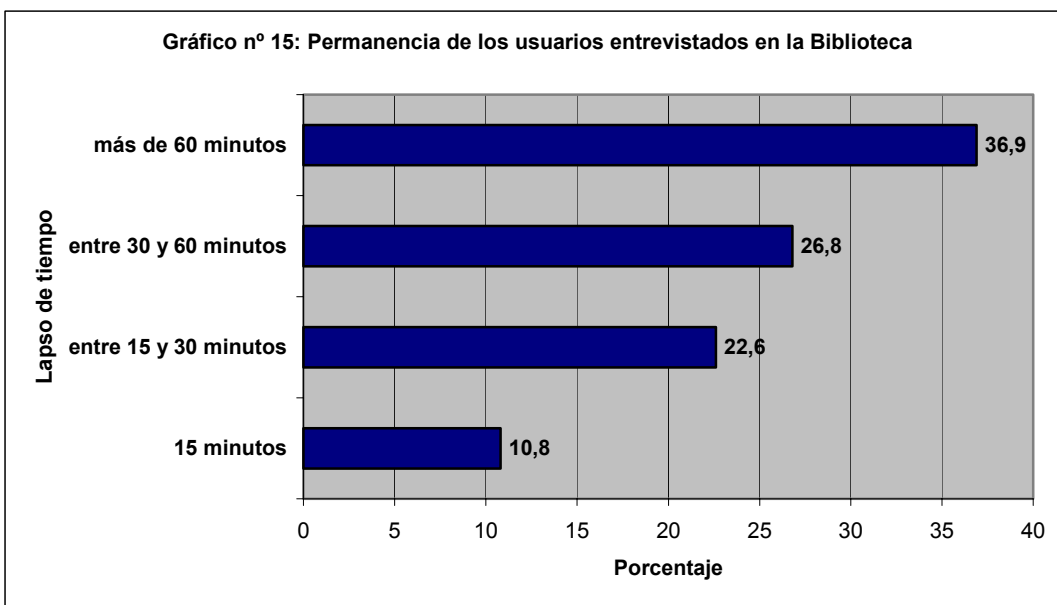
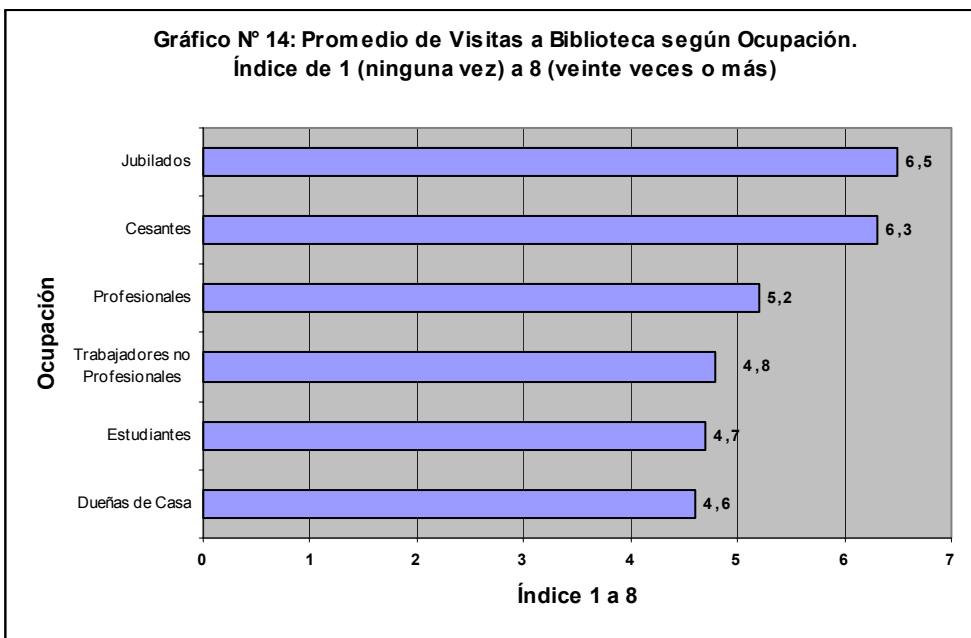
✓ **Tiempo duración de la visita**

Otro punto interesante es el tiempo de permanencia en cada visita a la Biblioteca. De acuerdo a lo declarado por los distintos usuarios, es posible concluir que las personas destinan bastante tiempo al ir a ellas, principalmente cuando se trata de ir a estudiar.

Tabla nº 26: Tiempo aproximado de permanencia en la Biblioteca

Permanencia en cada visita	Frecuencia	Porcentaje
15 minutos	31	10,8
entre 15 y 30 minutos	65	22,6
entre 30 y 60 minutos	77	26,8
más de 60 minutos	106	36,9
Perdidos Sistema	2	0,7
Total	287	100

Tal como se puede apreciar, cerca de un 37% de quienes concurren a las Bibliotecas, permanecen en ellas, por más de una hora. Mientras que el 26,8% lo hace entre media y una hora, cada vez.



Trayectoria de los Usuarios

La reconstrucción de la experiencia y práctica de uso de las Bibliotecas públicas, fue posible a partir de la información recogida en los grupos focales. Así, se puede apreciar que no todos los actuales usuarios, sean jóvenes o adultos, tienen una trayectoria parecida en su relación con la Biblioteca. En efecto, hay quienes han empezado a usar los servicios de la Biblioteca siendo adultos, otros lo han hecho de jóvenes y un tercer grupo que se mantiene como usuarios desde niños:

Me parece que nací en una...te juro ... A ver...antiguamente...muy antiguo, yo ya soy antiguo en esto...(G1)

“Yo me llamo... y siempre he ido a la Biblioteca, desde chica.”(G5)

“¿A ver?...,a la Biblioteca, por lo general en el colegio, en la enseñanza media..(G6)

“cuando ya entré a Enseñanza Media, ahí empecé a venir”(G5)

Aproximadamente 1 año y poco más, que vengo más....(G1).

“...soy profesor de educación física, tengo 28 años y de los 10 que soy lector asiduo y participo activamente como lector..... De ahí he seguido participando, la señora Sonia me conoce desde que era chico, tengo mi carné, saco libros, trabajo hartito con Internet.. esa es mi experiencia en la Biblioteca, en mi registro tengo hojas y hojas de libros pedidos durante muchos años.” (G6)

Frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca

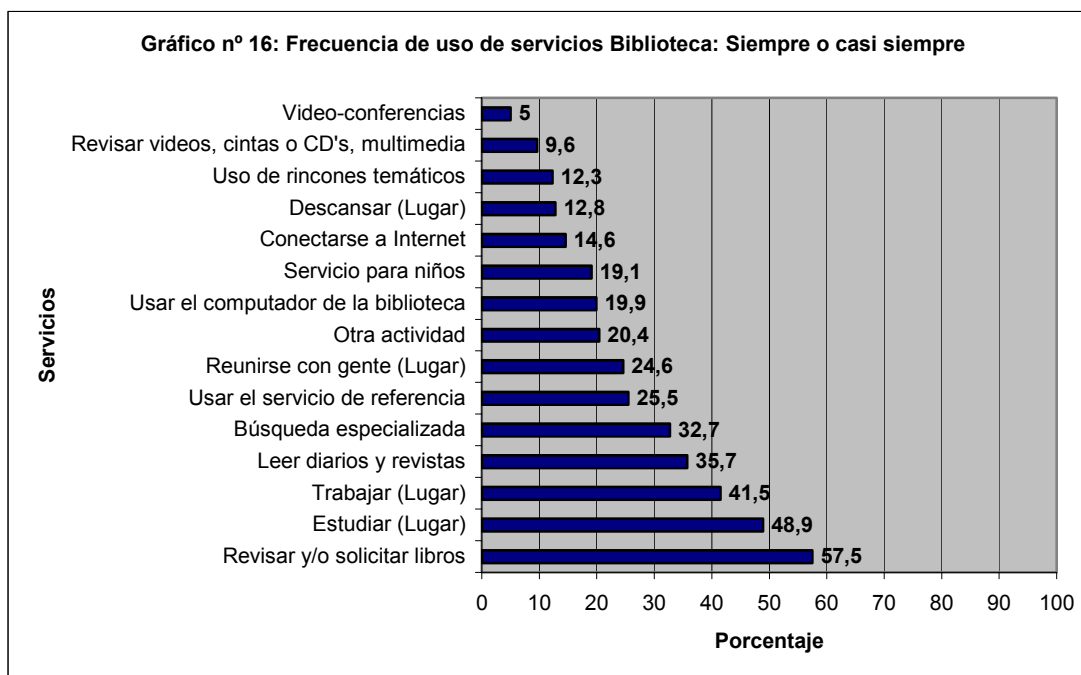
Servicios más utilizados

De acuerdo a la información entregada y analizada, se desprende que el servicio de **revisar y/o solicitar libros** es el que tiene más frecuencia de uso. El uso menos frecuente declarado es la utilización del computador, conexión a Internet, acceso a video conferencias, revisión de videos o CD's y los rincones temáticos.

Tabla nº 27: Frecuencia usos diferentes servicios de las Bibliotecas Públicas según muestra de usuarios

¿Con que frecuencia usa los siguientes servicios de la Biblioteca?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Revisar y/o solicitar libros	40,3	17,2	28,0	8,2	6,3
Usar el computador de la Biblioteca	11,0	8,9	15,2	11,0	54,0
Conectarse a Internet	8,6	6,0	9,5	8,6	67,2
Leer diarios y revistas	21,8	13,9	27,8	13,1	23,4
Revisar videos, cintas o CD's, multimedia	3,9	5,7	5,7	9,6	75,1
Uso de rincones temáticos	5,9	6,4	16,9	12,3	58,4
Búsqueda especializada	15,3	17,4	20,4	11,1	35,7
Usar el servicio de referencia	14,3	11,2	21,9	11,6	41,1
Servicio para niños	12,4	6,7	16,9	8,9	55,1
Estudiar (Lugar)	30,6	18,3	19,2	6,6	25,3
Reunirse con gente (Lugar)	12,1	12,5	23,7	7,8	44,0
Trabajar (Lugar)	28,4	13,1	19,2	5,7	33,6
Descansar (Lugar)	6,6	6,2	13,2	12,3	61,7
Video-conferencias	2,3	2,7	5,9	2,3	86,8
Otra actividad	11,1	9,3	13,0	1,9	64,8

Gráfico nº 16: Frecuencia de uso de servicios Biblioteca: Siempre o casi siempre



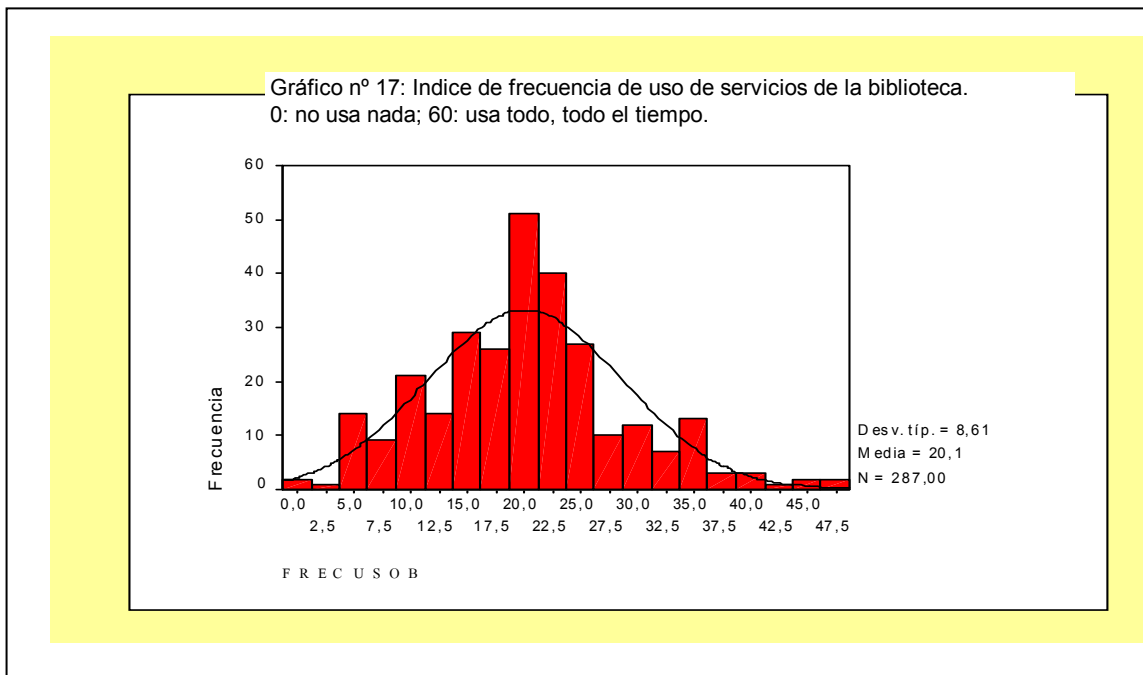


Tabla n° 28: Jerarquización de los servicios de la Biblioteca

Uso de servicios	Categorización media
Revisar y/o solicitar libros	Casi siempre
Estudiar	A veces
Leer diarios y revistas	A veces
Trabajar	A veces
Búsqueda especializada	A veces
Usar el servicio de referencia	Casi nunca
Reunirse con gente	Casi nunca
Usar el computador de la Biblioteca	Casi nunca
Servicio para niños	Casi nunca
Otra actividad	Casi nunca
Uso de rincones temáticos	Casi nunca
Descansar	Casi nunca
Conectarse a Internet	Casi nunca
Revisar videos, cintas o CD's, multimedia	Casi nunca
Video-conferencias	Nunca

Como se desprende de la tabla más arriba, es el servicio de poder revisar y/o solicitar libros el que tiene más frecuencia de uso, de manera tal que cuando un usuario va a la

Biblioteca, casi siempre hace uso de este servicio. El resto es ocasional o muy ocasional.

Así, es posible concluir que existe una tendencia a considerar a la Biblioteca como *un centro de préstamo de libros y búsqueda de información* a través de fuentes tradicionales, aún no se observa un uso asociado al acceso a Internet o al uso del computador.

Uso servicios, según género y edad

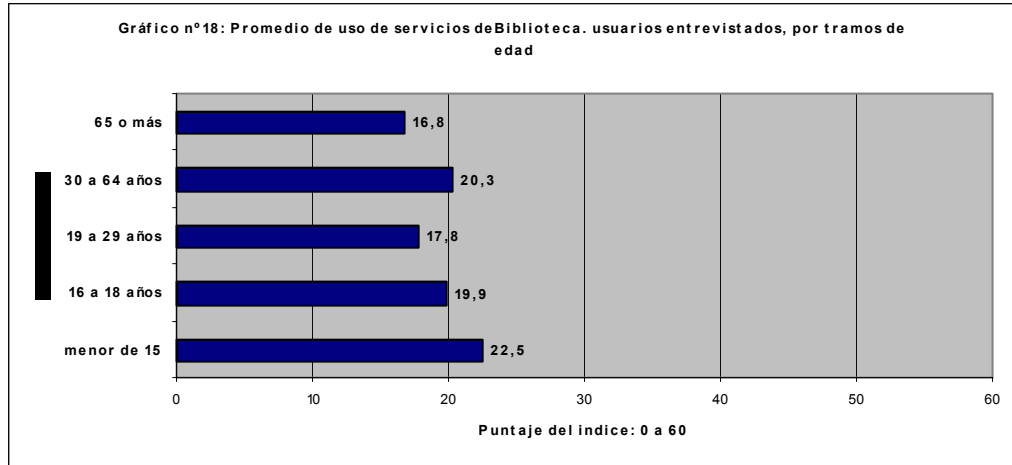
Tabla n° 29: Índice de uso de servicios de la Biblioteca y género

	N	Media	Desviación típica
Hombre	135	21,1	9,1
Mujer	152	19,2	8,1
Total	287	20,1	8,6

Los hombres tienden a usar en mayor medida los distintos servicios de la Biblioteca, pero las diferencias no son estadísticamente significativas.

Tabla n° 30: Índice de uso de servicios de la Biblioteca y tramo de edad

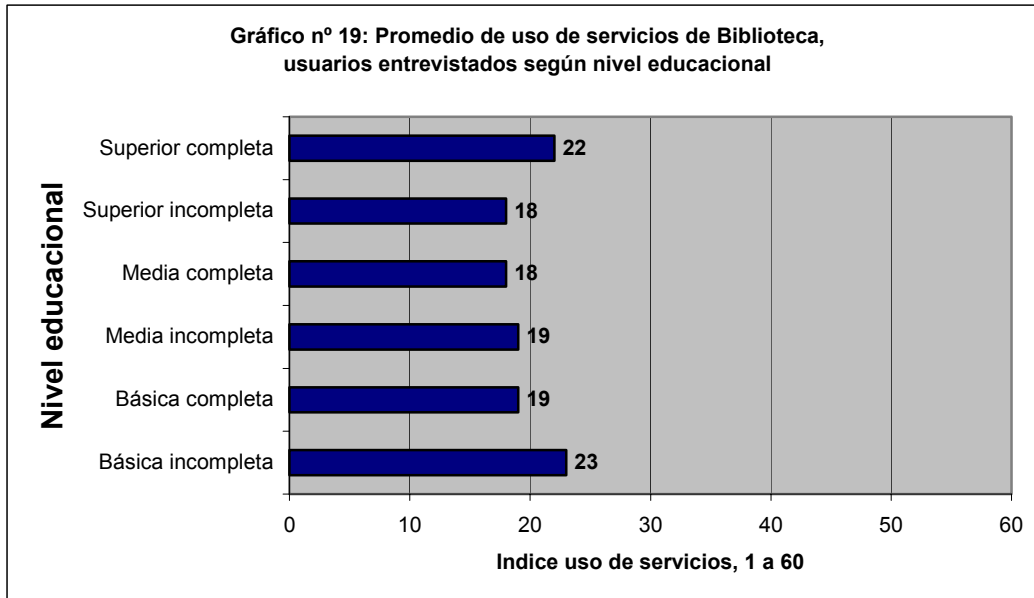
	N	Media	Desviación típica
menor de 15	71	22,5	7,8
16 a 18 años	64	19,9	9,1
19 a 29 años	64	17,8	9,2
30 a 64 años	80	20,3	8,1
65 o más	5	16,8	7,2
Total	284	20,1	8,6



Los menores de 15 años son los que más usan los servicios de la Biblioteca, seguido de los adultos entre 30 y 64 años. Los que menos usan los servicios son los usuarios entre 19 y 29 años de edad. Es interesante constatar que el interés disminuye con la edad para los jóvenes, pero se revierte la tendencia en el tramo de los adultos.

Uso Servicios, según escolaridad

Índice de uso de servicios de la Biblioteca y nivel educacional



Dado que la mayor parte de los que van a las Bibliotecas son estudiantes, es también el nivel educacional predominante en los que tienen mayor nivel en el índice de uso de servicios, sin embargo no hay diferencias muy significativas con el resto de las categorías.

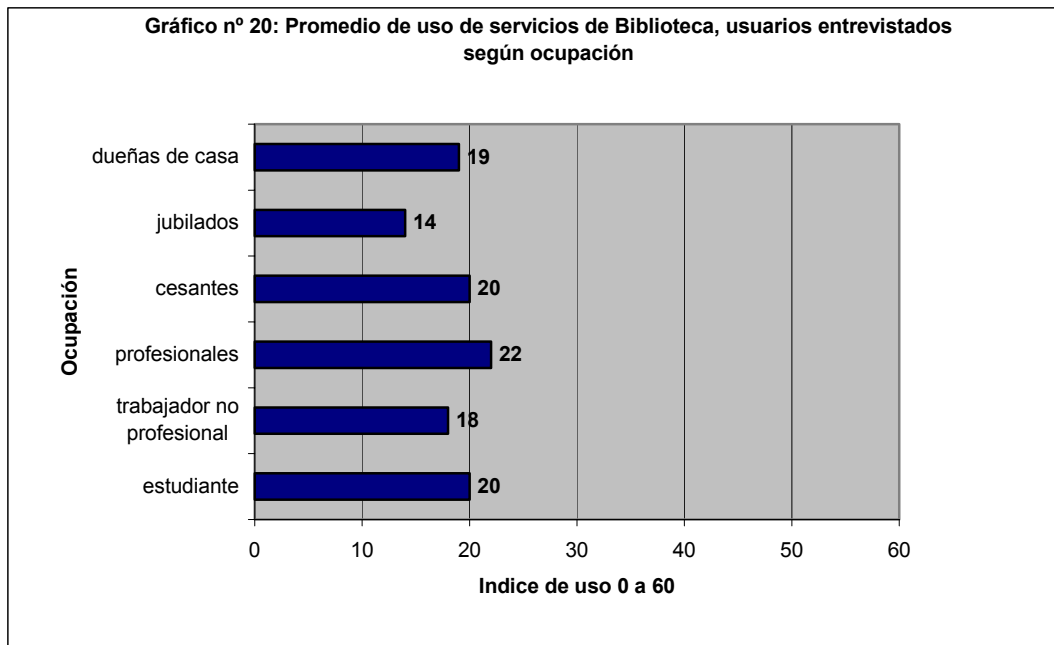


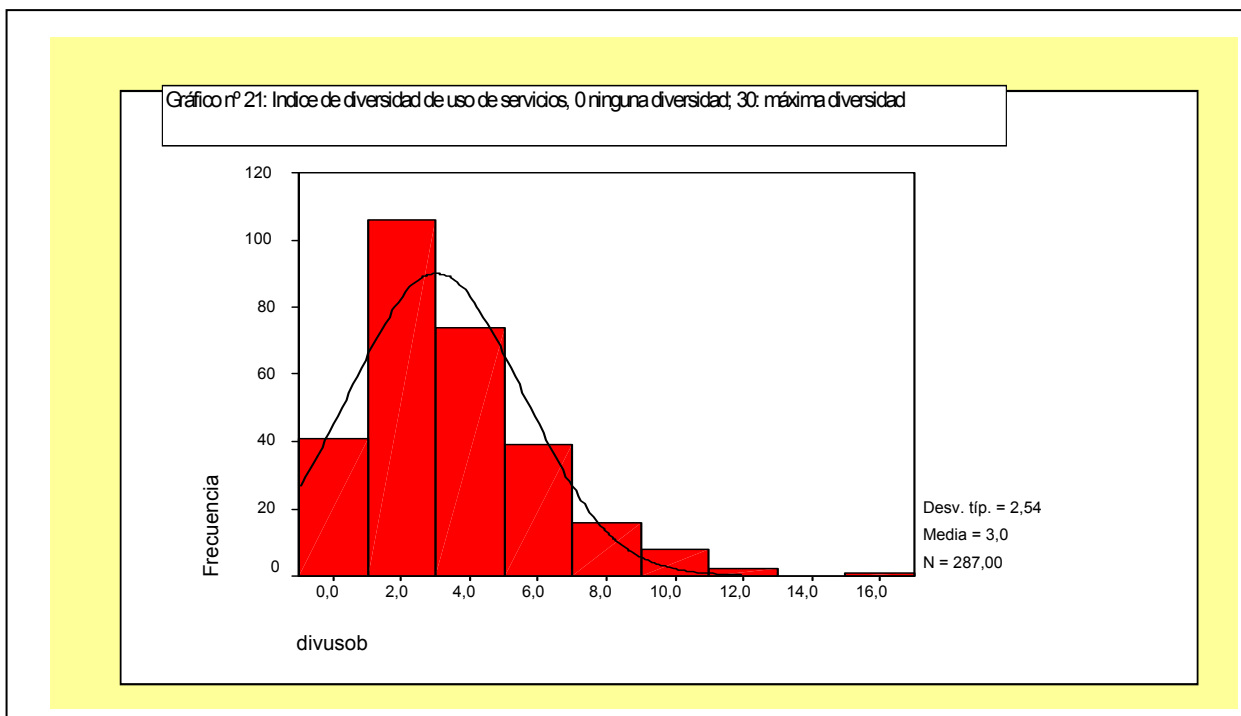
Tabla nº 31: Índice de uso de servicios de la Biblioteca y comuna

	N	Media	Desviación típica
Valdivia	10	26,0	6,1
Talca	15	23,6	9,4
Toltén	13	23,3	14,1
Lautaro	13	22,8	8,8
Villa Alemana	15	21,5	8,3
Camíña	14	21,2	4,3
La Serena	18	20,5	10,5
Puente Alto	16	20,2	9,4
Melipilla	16	20,0	9,2
Puchuncaví	14	20,0	6,9
Penco	16	20,0	7,9
Peñalolén	11	19,9	6,2
Osorno	15	19,9	8,1
San Rafael	15	19,6	8,1
Quillota	15	18,5	11,3
Antofagasta	15	17,8	9,4
Los Lagos	12	17,6	7,8
Cauquenes	16	17,4	6,4
Talcahuano	14	17,2	7,1
Lo Prado	14	16,9	6,4
Total	287	20,1	8,6

En el índice entre 0 y 60 puntos, la comuna donde los usuarios usan con mayor frecuencia los servicios de la Biblioteca es **Valdivia**, y donde menos frecuencia existe es en **Lo Prado**.

Índice de diversidad de usos de los servicios de la Biblioteca

Contando las veces que se declara que se usan siempre o casi siempre los servicios, hemos calculado un índice de diversidad de uso, donde el valor teórico mayor posible es de 30 puntos. La distribución obtenida es la siguiente.



Diversidad de servicios usados por comuna- Relación con la Oferta

Tabla nº 32: Índice de diversidad de uso de servicios según comuna

	N	Media	Desviación típica
Toltén	13	4,5	4,5
Talca	15	4,1	3,3
Valdivia	10	3,8	2,9
La Serena	18	3,4	2,7
Puente Alto	16	3,3	2,7
Villa Alemana	15	3,3	2,5
Penco	16	3,3	2,2
Melipilla	16	3,1	2,3
Cauquenes	16	3,1	1,7
Lautaro	13	3,1	2,5
Peñalolén	11	3,0	2,6
San Rafael	15	2,9	2,1
Lo Prado	14	2,7	1,8
Camiña	14	2,7	2,0
Quillota	15	2,7	3,0
Puchuncaví	14	2,5	2,1
Los Lagos	12	2,5	2,0

Antofagasta	15	2,3	2,5
Osorno	15	2,3	2,5
Talcahuano	14	1,8	1,9
Total	287	3,0	2,5

Los usuarios de **Toltén** tienden a usar más diversidad de servicios, mientras que **Talcahuano** es la que presenta menos diversidad. En este punto, resulta muy interesante la información entregada en los grupos focales, que habla de un uso de servicios, íntimamente ligado a la oferta que hace la Biblioteca pública en cuestión. Así, en aquellas Bibliotecas que ofrecen actividades de tipo más expresivas para los jóvenes (talleres de teatro, de prevención u otros), se aprecia una mayor participación de jóvenes en dichos espacios. Punto interesante de considerar a la hora de focalizar acciones o definir estrategias para un mayor y mejor uso de las TIC's en las Bibliotecas.

FACTORES ASOCIADOS AL USO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Entre los usuarios, es posible distinguir motivos y factores asociados al uso de las Bibliotecas públicas entre adultos y jóvenes.

Adultos

Entre los adultos, es posible diferenciar dos grandes grupos de usuarios: aquellos que concurren a la Biblioteca por motivos e intereses personales y aquellos que lo hacen por terceros, sean hijos/as y/o esposos/parejas.

Entre aquellos usuarios 'directos', se aprecia también una gran variabilidad de usos. Así y entre las razones que los adultos entregan en esta dimensión, se encuentra una primera categoría que habla de una búsqueda e interés por el *desarrollo y crecimiento personal* (interés por la lectura (libros, diarios, revistas) y la 'cultura' en general (eventos, talleres, etc.). Una segunda dimensión se refiere a la necesidad de *acceso a la información y al conocimiento como respuesta a exigencias externas* (búsqueda de información específica referida a sus actividades estudiantiles y laborales). Un tercer eje habla de un uso de la Biblioteca en tanto *espacio social para interactuar y relacionarse con otros* y, una última categoría que la ocupa en tanto posibilidad de *acceso y uso de tecnologías de comunicación e información* (computador e Internet, en aquellas Bibliotecas que cuentan con dichos recursos).

Es importante resaltar que no obstante lo anterior, muchos de los usuarios presentan motivos y razones en una o más de las categorías señaladas, pero siempre hay una dimensión que prima sobre las otras, siendo la referida al uso de TIC's, la que aparece menos y de menor prioridad en este grupo de usuarios.

Factores asociados al Uso de las Bibliotecas Públicas

El estudio cualitativo, permitió conocer los motivos y factores asociados al uso de las Bibliotecas públicas entre adultos y jóvenes usuarios.

En general en los grupos analizados se percibe un uso bastante ligado a intereses y necesidades específicas, asociados a trabajos, básicamente escolares o estudios. La

lectura libre, aquella ligada al placer del leer, está menos presente y parece asociada a personas con un capital cultural más desarrollado y rico.

Es interesante destacar la presencia -entre los usuarios en edad escolar- de prácticas de uso más libres, es decir no siempre hay un uso escolarizado de la Biblioteca.

Entre los adultos y jóvenes emerge también un uso ligado a actividades de extensión y recreación, por cierto en aquellas Bibliotecas que lo ofrecen y difunden. En estos casos, la Biblioteca se constituye en un espacio social de interacción e inclusión social.

Es importante resaltar que no obstante lo anterior, muchos de los usuarios presentan motivos y razones en una o más de las categorías señaladas, pero siempre hay una dimensión que prima sobre las otras, siendo la referida al uso de TIC's, la que aparece menos y de menor prioridad en el grupo de usuarios adultos.

- **Los usuarios instrumentales**

El caso del uso instrumental de la Biblioteca implica una relación heterónoma con la Biblioteca. Es básicamente la institución escolar la que requiere la visita, sin la cual el usuario no hubiera accedido a ella. En estos casos, la Biblioteca pública extiende y amplía la gama de recursos de información disponibles para la persona en el hogar, generalmente restringidos a las versiones más masivas y escolarizadas de los bienes culturales (el Icarito).

“Vengo a hacer tarea.....vengo más o menos....., sólo cuando no encuentro las cosas que tengo..... que traer, en la casa... (G8)

“voy en 4º medio y vengo a la Biblioteca cada vez que lo necesito, ya, para hacer trabajos”(G5)

En el caso de estos usuarios las visitas a la Biblioteca están reguladas por el ciclo escolar. Cuando pasa la demanda, por ejemplo en vacaciones o con el egreso, se terminan las visitas. Esto ocurre tanto con los propios estudiantes como con los padres que los ayudan en sus tareas escolares.

Es importante destacar que esto se relaciona con una cierta imagen pública de la Biblioteca como un recurso escolar y para escolares fundamentalmente, lo que limita el acceso de otros públicos más adultos.

“A los estudiantes y a los escolares, en general a los que tienen tiempo, y los estudiantes son los que más los... para buscar sus tareas... trabajos... todo eso... los papás no tienen tiempo” (G5).

- **Los usuarios “libres”**

En el uso “libre” de la Biblioteca la relación es más autónoma: es el sujeto el que desea ir a la Biblioteca por gusto o necesidad más personal y no por un requerimiento del sistema escolar o alguna otra institución. Se trata, en el reporte de los usuarios, de prácticas **desarrolladas** en el doble sentido de la palabra: como proceso (de cultivo del gusto y del capital cultural de acceso y apreciación) y como resultado (de capacidad adquirida para desempeñarse adecuadamente en el mundo de los libros y la lectura). Es muy interesante de considerar esta asociación entre prácticas de lectura en la Biblioteca y capital cultural, a la hora de determinar los impactos del proyecto mismo.

“Vengo a la Biblioteca a buscar libros y a la hemeroteca a leer el diario y las revistas de salud, leo todo lo que es novedoso, me gusta leer todo lo que es moderno, me gusta la decoración, leo poesía y escribo poemas. (G6)

....si no tengo nada que hacer, ...por ejemplo el día sábado, si no tengo que ir a hacer nada, me vengo pa` acá, tomo a mi hijo, me vengo... de hecho mi hijo está allá afuera...(G1)

“...vengo a la Biblioteca a juntarme con mis compañeros, a pedir libros... a teatroy a taller literario.....la otra vez vine a una reunión que se trataba de drogas.....discutimos temas.”(G11)

A pesar de esta distinción, no se trata de modos de uso excluyentes entre sí. Más bien parece ser que los usuarios instrumentales tienden a quedarse en un uso limitado de la Biblioteca, mientras que los usuarios que hemos llamado “libres” tienen un uso instrumental pero también un uso que va más allá de esto (‘consumo cultural’)

Limitaciones y obstáculos para usar la Biblioteca y las TIC’s

Desde la conversación con los usuarios en grupos focales, fue posible profundizar en aquellos obstáculos y/o limitaciones para usar las Bibliotecas y las TIC’s. Ellos (adultos y jóvenes) se refieren a los horarios de atención, el poco espacio e infraestructura, falta de personal preparado para apoyo en TIC’s, la falta de información y la poca privacidad y tranquilidad para el uso del computador e Internet. Es interesante observar como los jóvenes usuarios perciben grandes dificultades para hacerse cargo de una demanda creciente por el uso de las TIC’s en las Bibliotecas:

Lamentablemente aquí por la cuestión de horarios...., yo trabajo hasta las 7 y cierran muy temprano, me desocupo a las 9-10 de la noche todos los días, entonces lamentablemente no está operativa la Biblioteca hasta esa hora y últimamente he tenido que asistir más a los Cibercafé, entonces... (G6)

....el espacio es bastante reducido y se está haciendo mucha cosa, yo veo un amontonamiento caótico, hay momentos que no se puede ni respirar. Se requiere más espacio y hay como ampliar esto.... no se puede ni respirar, en invierno son muchos los usuarios y se hace desagradable. (G6)

....falta que la gente conozca, lo que hay aquí, porque yo creo que, todos los que estamos aquí sabemos que hay computadores, porque tuvimos que venir un día y nos enteramos... pero la gente de afuera no sabe...(G1)

“Ese es el problema... o que estuviera alguien encargado ahí que digiera y fuera guiando para... no sé... hace tal cosa...utilizar tal herramienta..... alguien que esté orientando, como un monitor.” (G5)

“Yo no sé como se va a organizar esto de los computadores , si va a ser para información o hacer trabajo porque no tienen como hacer trabajo y van a requerir la Biblioteca pero ahora es para hacer trabajo pero también van a estar otras

*personas para buscar información...”.(G11)
Las Barreras de Acceso, según No usuarios de BP*

Dado la relevancia de este punto, se entrega de manera integrada la mirada recogida en los grupos focales con no usuarios, respecto de los obstáculos para acceder y usar la Biblioteca pública y sus servicios.

Dos tipos distintos de razones explican, en el relato de las personas, la falta de acceso a la Biblioteca pública: **una es que las personas nunca han accedido a la Biblioteca; otra es personas que habiendo accedido, han dejado de hacerlo.** En este último grupo, es posible distinguir tres categorías de factores asociados al no uso de las Bibliotecas públicas: La primera se relaciona con ciertos supuestos, prejuicios e imágenes que sobre estos espacios públicos. La segunda en cambio, se funda en la experiencia y refiere fundamentalmente a **malas experiencias en la relación que ellos alguna vez tuvieron con las Bibliotecas.** Una tercera categoría, alude a factores de tipo personal, tales como motivación e interés, no necesitar de sus servicios y/o problemas de acceso.

Imagen de la Biblioteca Pública

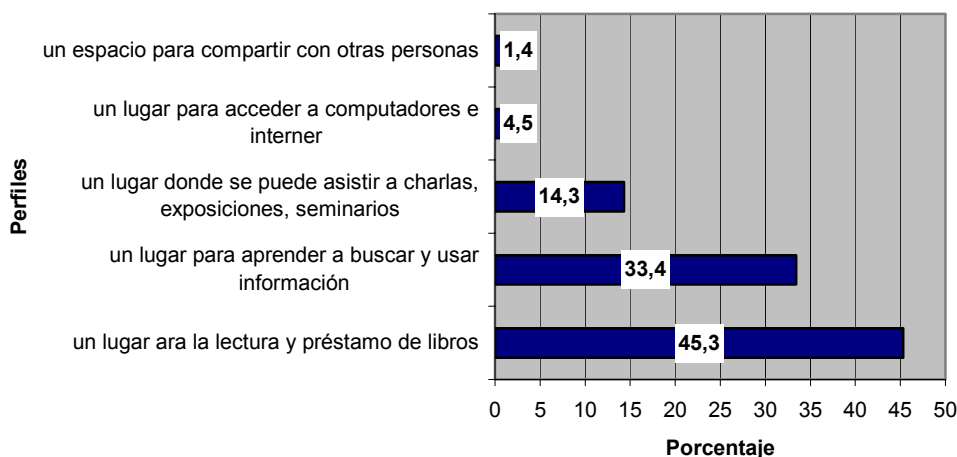
Tanto de las encuestas a usuarios, como de la conversación con los jóvenes y adultos de los grupos focales, surgen diversas imágenes sobre las Bibliotecas públicas. Aspecto muy importante de considerar a la hora de definir estrategias y recursos para aumentar su cobertura y ampliar la utilización de sus servicios. Sobre todo cuando se constata que la desinformación pública sobre su labor y servicios, ha sido una variable recurrente tanto para usuarios y no usuarios.

Así, para el 45,3% de los usuarios encuestados, la Biblioteca pública es esencialmente un lugar para la lectura y préstamo de libros. Un 33,4% de ellos opina que se trata de un lugar donde se puede aprender a buscar y usar información. La Biblioteca, en tanto espacio para acceder a actividades de extensión, aparece más desdibujada. Solo un 14% de los usuarios la entiende y conceptualiza así. Respecto a su vinculación con las TIC's, actualmente solo un 4,5% asocia una Biblioteca pública con la posibilidad de acceder a un computador o Internet. La tabla a continuación muestra el detalle al respecto.

Tabla nº 33 Principales características de una Biblioteca pública, según usuarios

características	Frecuencia	Porcentaje
un lugar para la lectura y préstamo de libros	130	45,3
un lugar donde se puede asistir a charlas, exposiciones, seminarios	41	14,3
un lugar para aprender a buscar y usar información	96	33,4
un espacio para compartir con otras personas	4	1,4
un lugar para acceder a computadores e internet	13	4,5
Total	284	99,0
perdidos sistema	3	1,0
Total	287	100

Gráfico n° 22: Perfil de una Biblioteca según usuarios entrevistados



Valoración de la Biblioteca Pública

Uno de los consensos producidos entre los adultos usuarios, reside en la valoración del servicio provisto por las Bibliotecas, tanto para ellos como para sus hijos y se refiere a proveerlos de información para sus estudios o conocimientos ligados a sus actividades. Particularmente para quienes no cuentan con los recursos y accesos en otros lugares.

En los grupos de jóvenes usuarios, el consenso se construye fundamentalmente en torno a la Biblioteca en tanto recurso y espacio para responder a las exigencias del liceo o estudios en general. Ellos establecen un segundo consenso en torno a la valoración de las Bibliotecas como espacio 'gratuito para acceder a las tecnologías de comunicación e información.

Entre los usuarios no hubo, opiniones contrarias a la Biblioteca. Los elementos negativos destacados apuntan a mejorar la atención, pero en ningún caso a menospreciar el aporte de la Biblioteca para la comunidad y para los individuos. Es un espacio altamente valorado sobre todo en su gratuidad, pero a la vez muy desconocido en sus potencialidades.

Así, más del 80% de los usuarios se declara satisfecho sin reparos con el servicio, y existe interés en tener mayor acceso horario a las Bibliotecas sobretodo los fines de semana. Además, casi el 80% de las personas (79,1%), declaran reconocer cambios positivos en el servicio durante los últimos dos años.

En general se percibe como un aspecto muy positivo del servicio la incorporación de Internet y computadores en la BP. Además se percibe mayor afluencia de usuarios. Las Tablas a continuación detallan lo anterior.

Tabla n° 34: Satisfacción con los servicios de la Biblioteca, según usuarios

		frecuencia	porcentaje
válidos	muy satisfecho	146	50,9
	satisfecho	90	31,4
	medianamente satisfecho	37	12,9
	insatisfecho	8	2,8
	muy insatisfecho	1	0,3
	total	282	98,3
perdidos	sistema	5	1,7
total		287	100

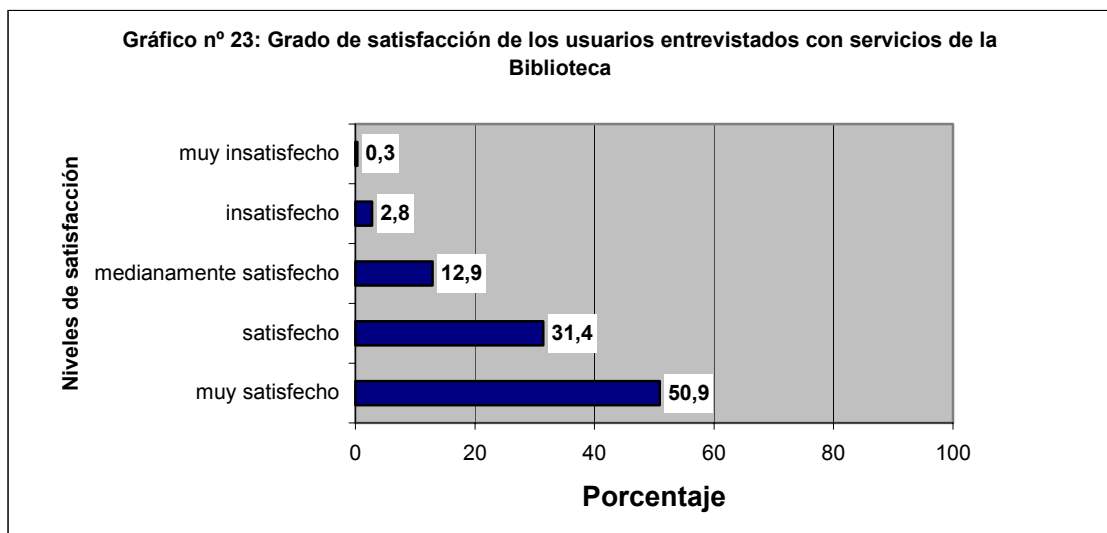


Tabla n° 35: Opinión sobre horario de atención Bibliotecas. Usuarios entrevistados

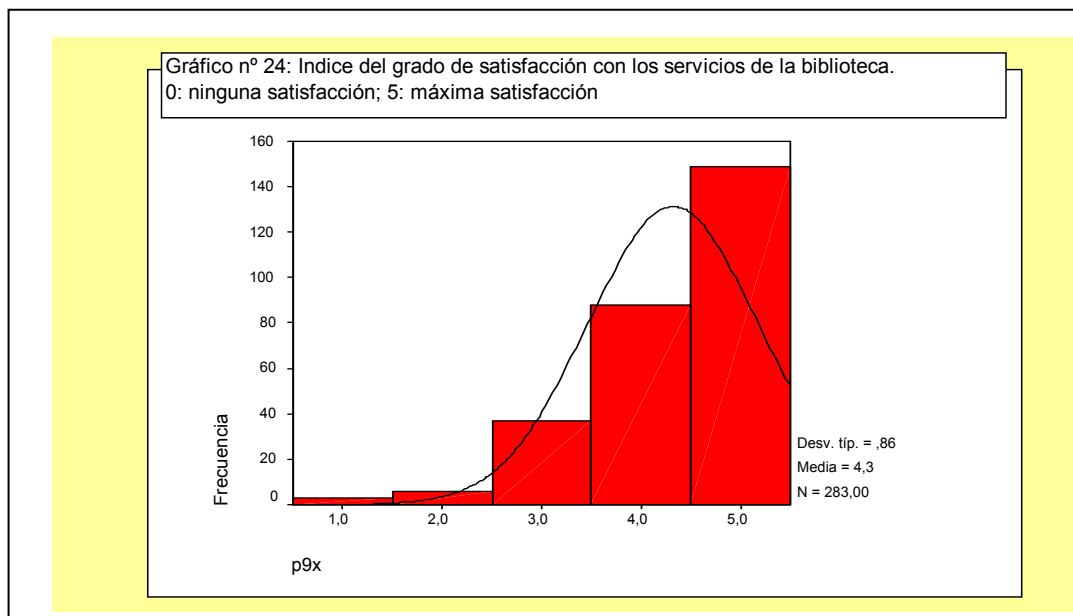
		frecuencia	porcentaje
válidos	el horario actual esta muy bien	140	48,8
	podría abrir más horas al día	44	15,3
	podría abrir menos horas al día	2	0,7
	podría tener abierto algunas hrs el fin de semana	49	17,1
	podría abrir más hrs en la semana y atender los fines de semana	48	16,7
	total	283	98,6
perdidos	sistema	4	1,4
total		287	100

Tabla n° 36: Opinión sobre mejoría últimos dos años de la Biblioteca. Usuarios

		frecuencia	porcentaje
válidos	ha mejorado	227	79,1
	sigue igual	22	7,7
	ha empeorado	1	0,3
	no sé	32	11,1
	total	282	98,3
perdidos	sistema	5	1,7
Total		287	100

Índice de satisfacción con los servicios de la Biblioteca

Se construyó un índice para medir grado de satisfacción con los servicios disponibles en la Bibliotecas públicas.



La mayor parte de los usuarios manifiestan una alta satisfacción con los servicios de la Biblioteca. En el índice entre 1 y 5, el promedio es de 4,3.

Tabla n° 37: Promedio en Índice de Satisfacción con servicios Biblioteca, por género (entre 1 y 5)

	N	Media	Desviación típica
Hombre	133	4,2030	,9274
Mujer	150	4,4267	,7802
Total	283	4,3216	,8583

Tal como se puede apreciar, tanto en hombre como en mujeres usuarios de BP, existe una alta valoración de los servicios disponibles en ellas.

La imagen construida

Dentro de los usuarios, jóvenes y adultos, hombres y mujeres, sobresale la imagen de una Biblioteca destinada para el uso exclusivo de los estudiantes. Es significativo lo internalizado de esta imagen independiente de su uso o no en épocas en que ellos eran estudiantes. De acuerdo a la información entregada y analizada, en la construcción y validación de esta imagen, han contribuido dos factores esenciales: la experiencia cotidiana de observar el tipo de usuario que concurre a las Bibliotecas y/o de haber sido usuario y el desconocimiento y la falta de información sobre el quehacer y servicios disponibles en una Biblioteca públicas.

....pero, los niños la usan bastante. Todas las tardes, ellos están aquí. Los niños son los que más... (G9)

...mi actividad es taxista y en realidad nunca había entrado a una Biblioteca pública. No es que no tenga interés, ..pero pasado cierta cantidad de edad, porque por lo general es para los estudiantes más que nada que hay espacio. (G2)

...nunca he sabido de la Biblioteca, a nosotros en el campo no nos llega información, siempre estamos más atrasados, es importante para nuestros hijos pero no podemos viajar tan lejos, debería buscarse otra forma de que se acerque la Biblioteca al campo. Es muy importante saber de computadores.. (G7)

Es interesante hacer notar que esta imagen de la Biblioteca cumpliendo una función casi exclusiva de apoyar la educación que entrega la escuela, pudiera cambiar con la llegada de los computadores y el acceso a Internet:

...mi hija ya realmente no viene mucho acá... al principio sí, era hacer, muchas tareas porque... se apoya en mucho en mí, más o menos....el trabajo que tiene que hacer, consultas, todo dato, yo le voy más o menos explicando, y el papá como en Iquique trabaja, también un poco en el sistema de Internet, le saca todo por Internet y le va mandando todos los documentos...ojalá, ahora, sea más fácil para que venga a hacer ella sola sus trabajos...pero me parece super bueno.. (G9)

A pesar que sobresale esta representación social sobre la Biblioteca pública, emergen en la conversación y discurso con usuarios y no usuarios de ellas, distintas 'Bibliotecas públicas', necesarias de considerar para fortalecer su gestión y hacer más eficiente la llegada a los distintos sectores de la sociedad.

La Biblioteca pública como recurso escolar

En general persiste tanto en usuarios como no usuarios, jóvenes y adultos, una imagen que asocia la Biblioteca pública a un uso casi exclusivamente escolar. Lo que implica su abandono cuando se egresa o cuando los niños y niñas pueden acceder a la información en otro lugar. Sin duda es esta la imagen más 'dura' de la Biblioteca pública.

La Biblioteca lúgubre versus la luminosa y acogedora

Hay numerosos reportes de los participantes en los distintos grupos que describen la Biblioteca tradicional como un espacio lúgubre, adusto en exceso, poco acogedor, intimidatorio, oscuras, viejas. Salvo un caso que valora la solemnidad de la Biblioteca nacional. Frente a todo esto los participantes tienden a poner distancia, calificando positivamente a las Bibliotecas no se corresponden con esta imagen.

La Biblioteca básica v/s la Biblioteca de especialidad

En varios casos de los participantes en los focus el desinterés por ir a la Biblioteca comunal responde a la preconcepción de que allí no encontrarán la información necesaria para intereses específicos (estudios universitarios, por ejemplo): *"era tan deficiente que si querías venir a buscar un Papelucho habían, pero si necesitaba otra cosa no tenían y dejé de venir por eso, habré venido unas 3 veces"*.

Por esto y por la accesibilidad, el público más asiduo a la Biblioteca pública parece ser aquel que no dispone de otras alternativas, como son los adultos. Cuando los participantes a los grupos señalan tener otras alternativas, como las Bibliotecas universitarias o de liceos, tienden a preferirlas, ya que en general parecen responder mejor a las demandas específicas y son más accesibles para los usuarios.

La Biblioteca pública sólo para uso de la clase media y baja.

Para los participantes de los grupos, el público o usuario de una Biblioteca pública está fuertemente asociado al nivel de ingreso. Así, no está dentro de lo posible, el que las Bibliotecas cuenten con público de 'clase alta'. De acuerdo a la imagen que ellos manejan, éste es un espacio para quienes no tienen acceso privado a los recursos que entregan las Bibliotecas. Más aún, consideran que entre los grupos de mayores ingresos, no es 'bien visto' el asistir o usar los servicios de las Bibliotecas.

La Biblioteca como espacio de acceso a la modernidad

Una representación asociada a la Biblioteca, cuando ésta cuenta con computadores es la de modernidad. Es posible pensar que entre la Biblioteca oscura y severa y la luminosa y dotada de computadores se atraviesa una distinción entre lo tradicional y lo moderno.

La Biblioteca como centro social y cultural

En algunos casos, surge también la imagen de la Biblioteca, como espacio de consumo social y cultural. Lugar que permite la interacción con otros y acceder a actividades culturales como talleres literarios, de teatro o el grupo de amigos de la Biblioteca que implican una participación activa de los usuarios (no son una exposición o una simple charla). Para algunos de los adultos, la Biblioteca es un espacio que los acoge y los escucha en sus problemas y les da la oportunidad de recrearse, interactuar y convivir con otros, a la vez que les ayuda a sentirse más incorporados y haciendo algo importante. Sin embargo, esta imagen depende de las Bibliotecas en particular y no es una imagen transversal a ellas.

Con todo, en aquellos casos en que esto es mencionado la BP se constituye en una referencia importante de la cotidianidad de sus usuarios. Los casos de la Biblioteca de San Rafael (G11) y de Camiña (G8) son especialmente relevantes en esto. En el caso de la Biblioteca de Camiña, los niños participantes al grupo señalan una familiaridad importante con la Biblioteca y su Bibliotecaria. La imagen de Biblioteca que ellos tienen desborda con creces su uso tradicional. En este caso, la Biblioteca constituye parte de una red de sociabilidad escasa, constituida por los grupos religiosos para toda la familia y para las madres.

En general, no hay muchos relatos entre los usuarios de un uso de la Biblioteca como espacio de generación de redes de relaciones y de generación de confianza. Persiste una imagen y unas prácticas de uso individual de la Biblioteca. No hay reportes especialmente relevantes del uso de la Biblioteca como espacio de acumulación de capital social, entendiendo éste como la disponibilidad de recursos ligados a las relaciones sociales con otros individuos u organizaciones movilizables para acciones específicas. Los encuentros interpersonales parecen más ligados a la sociabilidad o al desarrollo de tareas individuales.

Sería deseable, explorar más profundamente la posibilidad de como concebir la Biblioteca como un espacio para acumular cierto stock de capital social en la forma de confianza de los ciudadanos en una institución pública que, cuando funciona bien, está al servicio (eficiente y cálido) de los ciudadanos.

La periferia y el centro: el contraste entre la Biblioteca Nacional y las Bibliotecas comunales y entre la Capital y las Regiones

En general la Biblioteca Nacional tiene bastante visibilidad entre los usuarios y no usuarios de Biblioteca. En general esta Biblioteca es mencionada como completa “*lo encuentras todo*” (G1). En relación a ella, las Bibliotecas comunales son objeto de sospecha de escasa provisión de libros. Con todo, al mismo tiempo hay una percepción de solemnidad en la Biblioteca nacional que no tienen las comunales. Estas últimas son más cercanas, más próximas a los usuarios, y son muy valoradas cuando tienen una serie de características que aluden a calidad de información y servicio entregado.

Esta valoración centro/periferia se invierte en el caso de las Bibliotecas de regiones frente a las de la Región Metropolitana. Así, Las Bibliotecas de regiones tienden a constituirse en un espacio altamente valorado entre los usuarios justamente por ser una oferta atractiva en un panorama a veces dramáticamente ausente de otras alternativas. La valoración de su oferta se incrementa justamente por el contexto en el que ellas están insertas. Ya se mencionó el caso de la Biblioteca de Camiña: “*en esta ciudad nos encontramos sin hacer nada y como siempre para mí ha sido un vicio leer, (...) empecé a venir aquí, es muy grato venir aquí, siempre te atienden muy bien, será porque es pueblo chico, Biblioteca chica, no sé.*”

ACCESO, NIVEL DE COMPETENCIAS Y MANEJO DE LAS TIC'S

El 74,2 % de los encuestados no posee computador en el hogar, mientras que sólo un poco más del 16% tiene Internet en la casa. En algunos casos, acceden a un computador y/o Internet, fuera del hogar. Así, para la mayoría de los usuarios encuestados (54,2%), la Biblioteca pública es un espacio donde pueden acceder a un computador. En segundo lugar, aparece la escuela o liceo como una posibilidad de acceder a ellos, con un 42,7%. Un 30,1% de los usuarios, dice acceder a un computador en casa de amigos. Cerca de un 19% lo hace en el trabajo y/o en los cibercafés. Es interesante mencionar que solo un 7,3% de los usuarios reconoce en los *Infocentros* un espacio para acceder a las TIC's.

Sólo el 27% de los niños y jóvenes en edad escolar que contestó la encuesta, accede a Internet en sus escuelas. Las tablas a continuación muestran el detalle de lo descrito.

Acceso a las TIC's

Tabla n° 38: Disponibilidad de computador en la casa del usuario entrevistado

En su casa ¿hay algún computador?		Frecuencia	Porcentaje
válidos	si	72	25,1
	no	213	74,2
	Total	285	99,3
Perdidos	Sistema	2	0,7
Total		287	100

Tabla n° 39: Disponibilidad de Internet en la Casa del usuario entrevistado

Posibilidad de usar Internet en el hogar		Frecuencia	Porcentaje
válidos	no	239	83,6
	si	47	16,4
	Total	286	100

Tabla n° 40: Disponibilidad de Computador en otros lugares. Usuarios entrevistados

Lugar de Acceso Computador	No	Si
Casa	74,2	25,1
Trabajo	81,1	18,9
Escuela/Liceo	57,3	42,7
Casa Amigos	69,9	30,1
Cibercafes	80,8	19,2
Biblioteca Pública	45,8	54,2
Infocentros	92,7	7,3

Esta información es corroborada en los grupos focales con adultos y jóvenes usuarios. Así, fue posible constatar que, para la gran mayoría de los adultos usuarios, la Biblioteca pública es el único espacio donde pueden acceder a un computador sin costo. Muy pocos cuentan con dicho recurso en su casa o tienen esa posibilidad en el trabajo:

“Lamentablemente no tengo en mi casa, sólo en mi trabajo y aquí.” (G6)

“...eso es lo que encarece, yo estuve harto tiempo conectada a lo que es Internet, y me metía mucho, pero la cuenta me subió una barbaridad...(G1)

Son los jóvenes quienes tienen mayores oportunidades de acceder a un computador o conectarse a Internet. Principalmente quienes están en el liceo o en centros

superiores, ya que cuentan con dichos recursos en esos espacios. Tal como se mencionó, ellos pueden acceder, aunque de manera más limitada, sobre todo por el tema costos, en los cibercafés y algunos, muy pocos, disponen de estas herramientas en sus casas o en casas de amigos. El acceso principal de los jóvenes a las TIC's se da en el liceo y en las Bibliotecas públicas que los tienen.

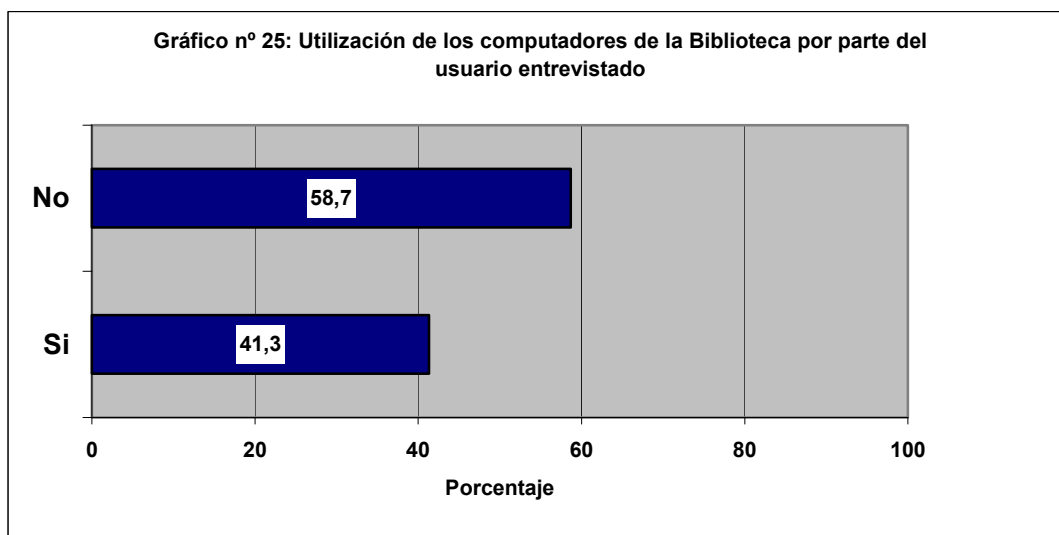
"...en el colegio." (G8)

"En el liceo, pero no tan libre como acá, porque acá de repente tú puedes meterte bajar información, escuchar música, leer, chatear, pero tiene otra funcionalidad que la de los liceos." (G6)

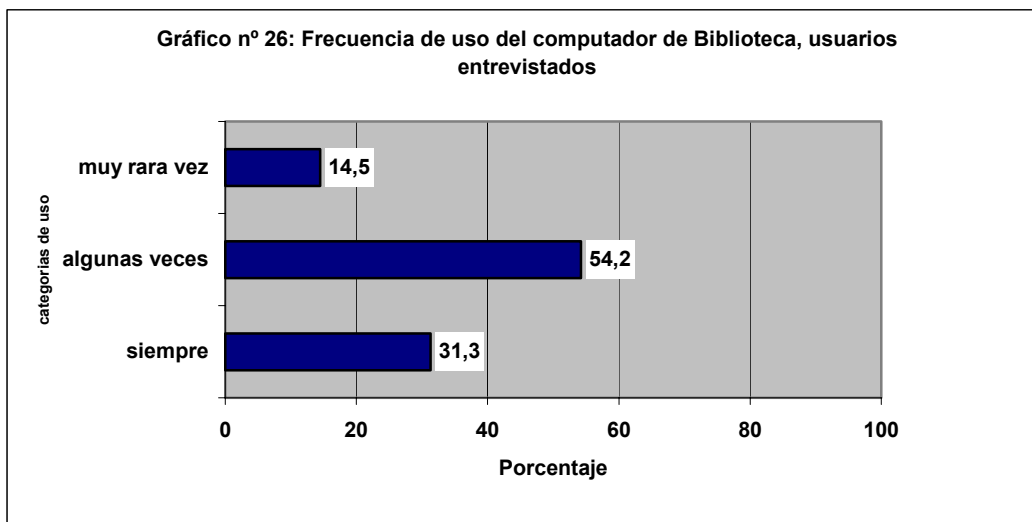
Uso del PC e Internet en la BP

El 41,3% de los usuarios que declaran saber de la existencia de computadores para el uso público en la Biblioteca pública de su sector los utiliza, el 58,7% de los entrevistados declara no usar los computadores. De todos ellos, sólo el 1% declara que se ayuda de material escrito para hacerlo. Cerca del 10 %, considera que se necesita más ayuda para hacerlo. Entre el 5 y el 10 % declara no tener problemas técnicos con los computadores o con la conexión a Internet.

Uso de Computadores en BP. Usuarios



Frecuencia de uso de los computadores de la Biblioteca. Usuarios (porcentajes referidos a quienes declaran usar computador(es) de la Biblioteca)



pública son: imprimir documentos (48,7%), buscar libros y documentos en catálogos (38,5%), escribir textos para trabajos escolares (37,2%) y para jugar y entretenerse (35,9%).

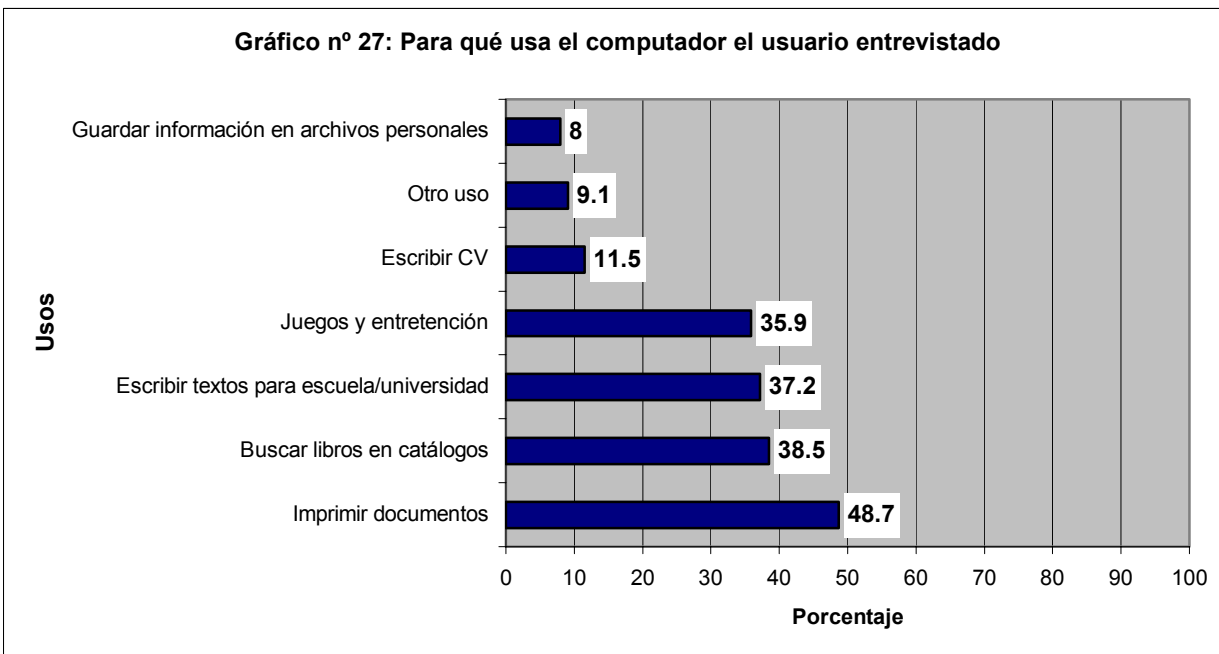
Los usos más frecuentes que hacen los usuarios de Internet en la Biblioteca pública están referidos en primer lugar a la búsqueda de información en general (62,5%); buscar información para tareas (51,4%); mandar y recibir mensajes (uso de e-mail) 40,3%.

Los gráficos a continuación muestran tal distribución.

Uso de los computadores de la Biblioteca. Usuarios

(porcentajes referidos a quienes declaran usar computador(es) de la Biblioteca)

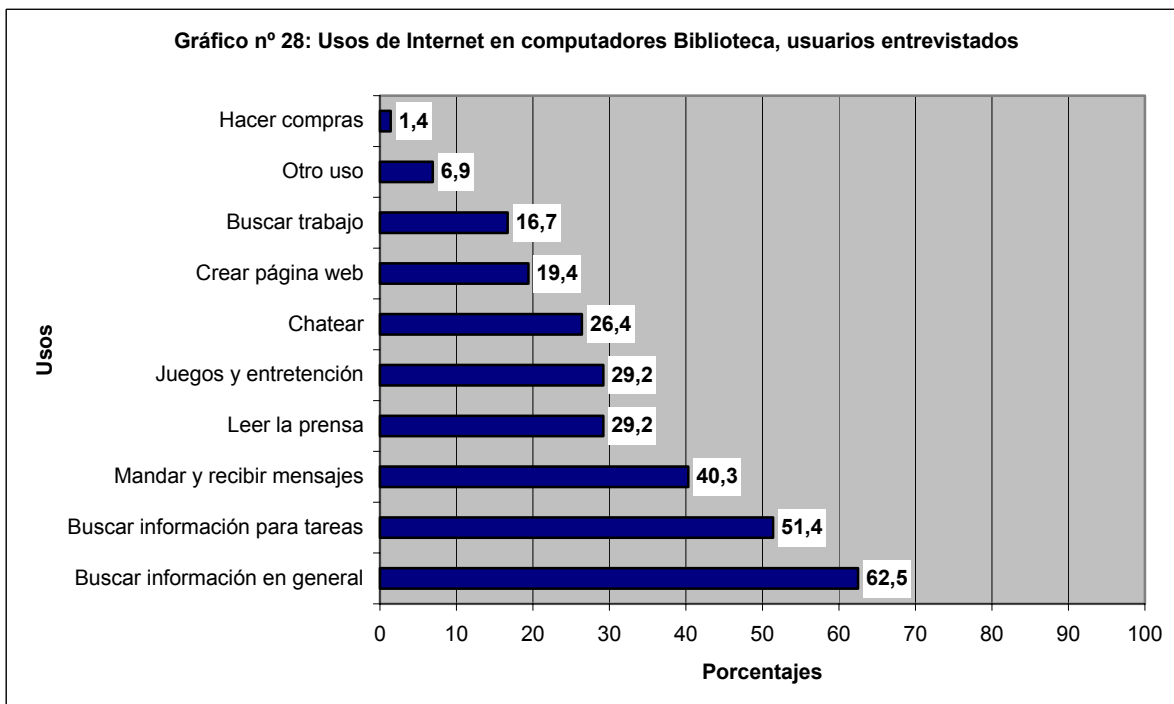
Gráfico n° 27: Para qué usa el computador el usuario entrevistado



Uso de Internet en la Biblioteca. Usuarios

(porcentajes referidos a quienes declaran usar computador(es) de la

Gráfico n° 28: Usos de Internet en computadores Biblioteca, usuarios entrevistados



Expectativas sobre acceso a las TIC's.

A pesar del bajo acceso a computadores e Internet, la mitad de los usuarios percibe que tiene más acceso que el resto de sus pares. En general se percibe como muy positivo la instalación de computadores en las BP y las personas declaran que les ha permitido el acceso a ellos con mayor frecuencia. Un 51,8% de los entrevistado siente que sí tiene más acceso, mientras que un 48,2% de las personas consultadas declara no tener más oportunidades de acceso que otras personas a computadores e Internet.

Valoración de acceso a TIC's

Tabla nº 41: Valoración del acceso a las TIC's

	Muy importante	Importante	Medianamente importante	Poco importante	Nada importante	N
Usted	68,5	23,8	3,8	2,7	1,2	260
Su Familia	37,8	37,8	12	10	2,4	251
Para las personas que no pueden acceder a un computador	70	20	3,6	4	2,4	250

Frente a la pregunta: ¿Cuán importante es tener acceso a un computador en la Biblioteca para usted, su familia y las personas que no pueden acceder a ellos?. Un 68,5% considera que es muy importante para él tener acceso a un computador

en la Biblioteca. Un 70% considera que es muy importante para las personas que no pueden acceder a uno.

Reconociendo que existe esta brecha, ellos perciben que es cuestión de tiempo para que la gran mayoría disponga de un computador en su casa, tal como ahora ocurre con el televisor y/o el teléfono:

“... no todos tienen la posibilidad de acceder a estos recursos, por ejemplo no todos tienen en su casa computador, tal vez en 10 años más ya sea como tener teléfono o televisor, hasta el momento no es así. (G6)”

Imagen y Actitud sobre Internet

Se aprecia un alto consenso respecto a la mirada y expectativas sobre Internet, entre los usuarios. Así, un 76,5% de ellos siente que Internet es una forma de conectarse con el mundo. Para un 72,8% es una herramienta que ayuda a aprender mejor y el 72,7 % de la muestra, reconoce a Internet como un medio de acceso a la modernidad. En un buen porcentaje aparece también como una herramienta de comunicación y flexibilidad social.

Tabla nº 42: Imagen de Internet. Usuarios entrevistados

	acuerdo/muy acuerdo	
	frecuencia	Porcentaje
internet es un medio que: da acceso a la modernidad	208	72,70%
internet es un medio que: ayuda a aprender mejor	208	72,80%
internet es un medio que: conecta con el mundo	219	76,50%
internet es un medio que: da acceso a relacionarnos con gente de todo tipo y clases sociales	179	62,60%
internet es un medio que: permite acceder a recursos	175	61,20%

Esta representación de Internet como la de “ventana al mundo” prevalece y se consolida en la conversación en los grupos focales. Se trata de la percepción de que Internet es la posibilidad de acceso a lo que pasa en el mundo y que aparece fuertemente pero no exclusivamente entre personas que viven en pueblos pequeños.

“aquí es igual un pueblo que no llega mucha información, igual la Biblioteca es como incompleta para el hecho de lo que cabe del pueblo, pero igual uno de repente queda con ganas de saber más o leer el diario que trae más información, uno queda ahí no más. En realidad, uno siempre quiere saber más, saber otras cosas y o sea Internet si permite saber más noticias...” (G11).

Siguiendo con esta imagen, es el libro quien tradicionalmente considerado como la ventana a *otros mundos* (los espacios subjetivos de los autores, el campo de la ciencia y de las artes, etc.). Internet es en varios de los relatos obtenidos en los grupos considerado la ventana *al mundo* (a las tendencias más actuales de la cultura y la tecnología, a los acontecimientos más recientes, a la información):

“tengo varias opiniones respecto a eso, la primera es que Internet acerca a todo el mundo, lo trae a tú casa. Hace 10 años atrás era impensado que tú pudieras visitar el museo de Louvre como si estuvieras ahí” (G6)

El libro e Internet

Entre los usuarios de Bibliotecas, que se destacan por un mayor gusto por la lectura y una cierta cultura ilustrada, no hay un rechazo a Internet. Al mismo tiempo tampoco hay un temor ni menos aún un deseo de reemplazar al libro por la red. En ellos hay una mirada que valora ambos recursos por la complementariedad y potencia de ellos:

“en la casa, yo me dedico a la lectura...si vengo acá es para leer el diario...o ver el computador” (G11).

En esto pesa no sólo la percepción que en el estado actual de la tecnología disponible en los hogares la lectura de libros disponibles en Internet se hace difícil (escasa memoria de los equipos, posibilidad de transporte) sino que también y de modo más relevante se trata de la distinción entre un medio cálido y un medio frío:

“un libro es diferente, es la magia, es la diversidad de palabras, (...) no te lo sabría explicar, bien, bien, pero es algo, es como... el libro es como personal... el computador es impersonal...” (G1).

“A la persona que le gusta leer va a leer igual, esté o no esté el computador” (G6)

A partir de esta mirada, es posible apreciar una cierta diferencia de valoración entre el **libro como la puerta de entrada a la cultura** (lo permanente) e Internet, **como la puerta de entrada a la actualidad**, a lo reciente (y con ello condenado irremediablemente a ser pasajero). En varios casos se observan relatos que apuntan a valorar Internet como una fuente legítima de información. A diferencia de los libros, Internet aparece como más actualizada, pero al mismo tiempo menos confiable y más difícil para obtener información ajustada a los requerimientos del usuario:

“la Internet es una gran herramienta de conocimiento para nosotros los estudiantes porque está permanentemente actualizada no como en los libros, yo tengo Biblioteca en mi casa pero no la ocupo, sólo Internet, en la universidad hay que pedir hora” (G3).

Aunque en los focus analizados no hay mucha información al respecto, es posible afirmar la hipótesis que las TICs no construyen el sentido fundamental de la Biblioteca (ligado a la lectura y a los libros). Más bien la incorporación de las TICs en la Biblioteca pública aparece como un plus muy valorado por los usuarios, como un servicio que complementa los otros y que presta la Biblioteca sin constituir su centro.

Con todo, en articulación de dos mundos que a priori podrían aparecer divorciados, supone aún una subordinación del computador respecto del libro en la significación fundamental asignada a la Biblioteca, niveles de uso de las TICs disímiles y en general orientados al consumo (y no a la producción) de información disponible y un escaso uso de la Biblioteca y de las TICs como espacio de generación y expresión de redes de relaciones.

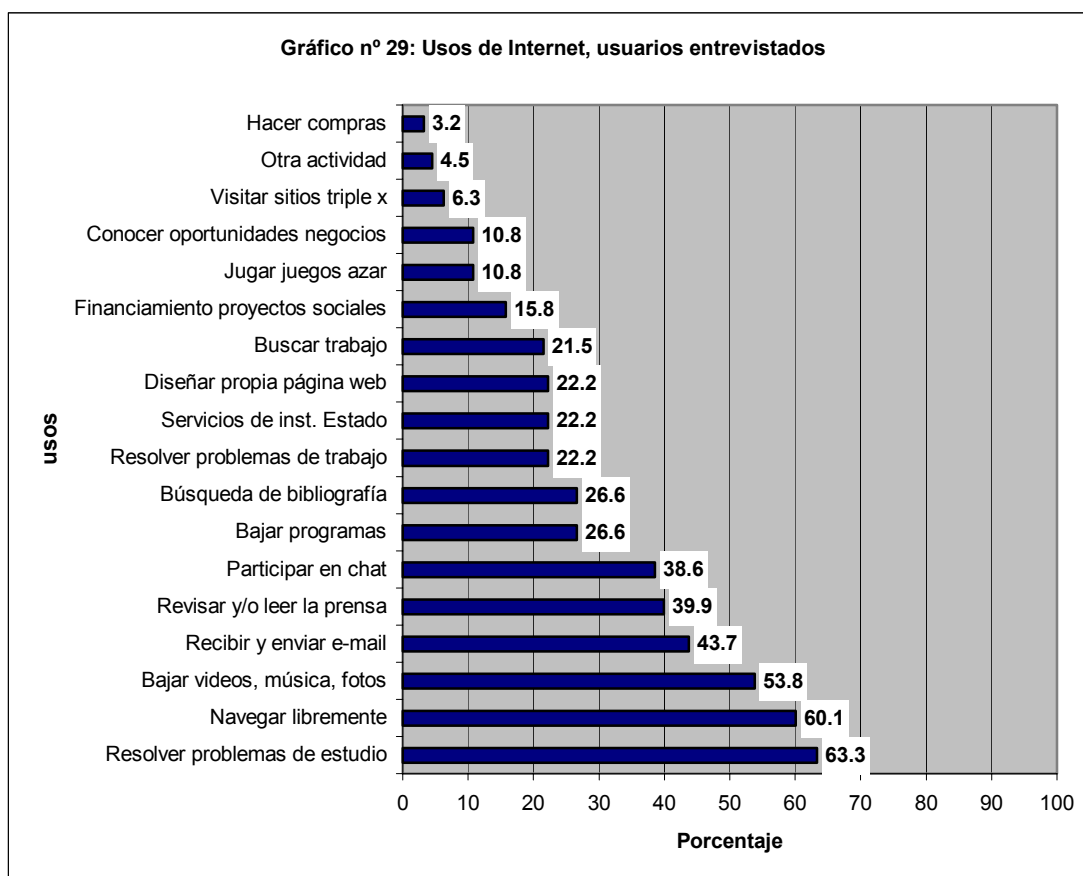
Conocimiento y Manejo de las TIC's

Respecto del manejo de las tecnologías de comunicación e información, la encuesta a usuarios muestra que aproximadamente un 40% de los usuarios de Bibliotecas públicas, se perciben con un **manejo satisfactorio** de una de las herramientas básicas, como Word. Un menor porcentaje, dice manejar regularmente Excel y Power Point (cerca del 30%). El 37 % se percibe satisfactoriamente en el uso de Internet Explorer. El cuadro a continuación muestra el detalle de lo comentado.

Tabla nº 43: Manejo de distintas dimensiones de TICs, usuarios entrevistados

	Acuerdo/Muy Acuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje
manejo de word	120	41,9%
manejo de excel	81	28,4%
manejo de power point	87	30,4%
manejo de acces	46	16,1%
manejo internet explorer	107	37,4%

Frecuencia de uso de Internet



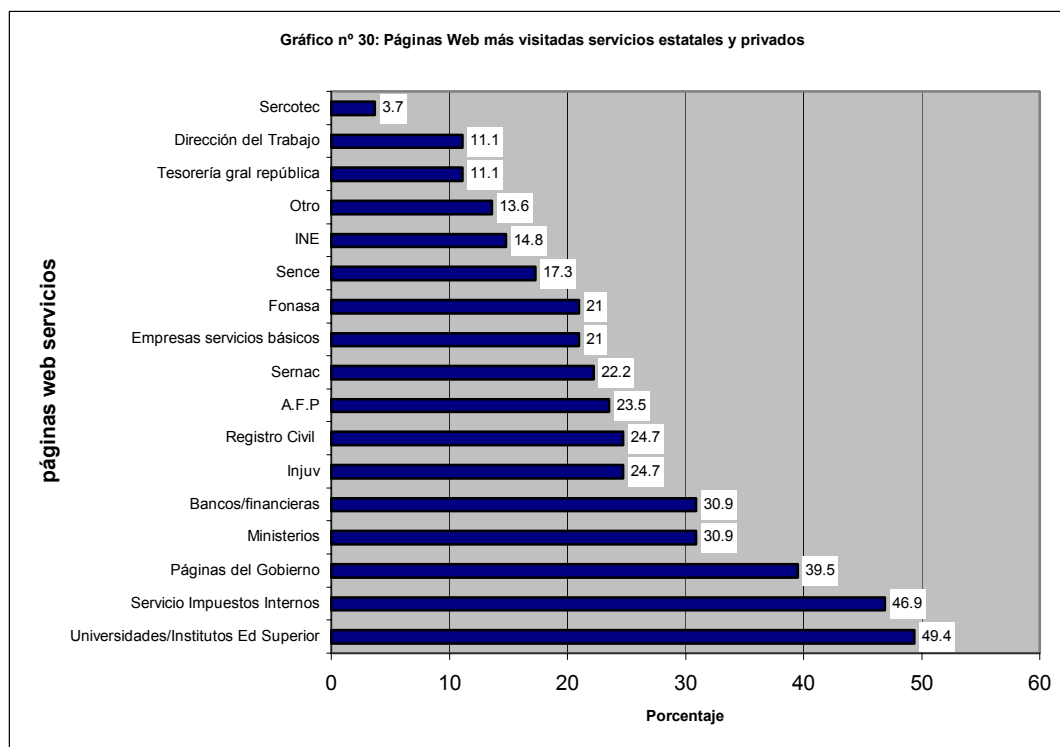
Entre aquellas personas que declaran utilizar la Internet, sobresale quienes señalan usarlo preferentemente para resolver problemas de estudio (63,3%); navegar libremente (60,1%) y bajar videos, música, fotos (53,8%). Un segundo núcleo utiliza la Internet para recibir y enviar e-mail (43,7%); revisar la prensa (39,9%) y participar en grupos de chat (38,6%).

En tercer lugar se menciona el “bajar programas”(26,6%); búsqueda de bibliografía (26,6%); resolver problemas de trabajo (22,2%); visita a instituciones del Estado y/o privadas (22,2%); diseñar páginas Web (22,2%) y buscar trabajo (21,5%).

Sitios o páginas Web visitadas (en porcentajes)

Un 31,6% de los entrevistados declara haber visitado alguna vez, los sitios o páginas Web de instituciones públicas o privadas que ofrecen servicios en línea.

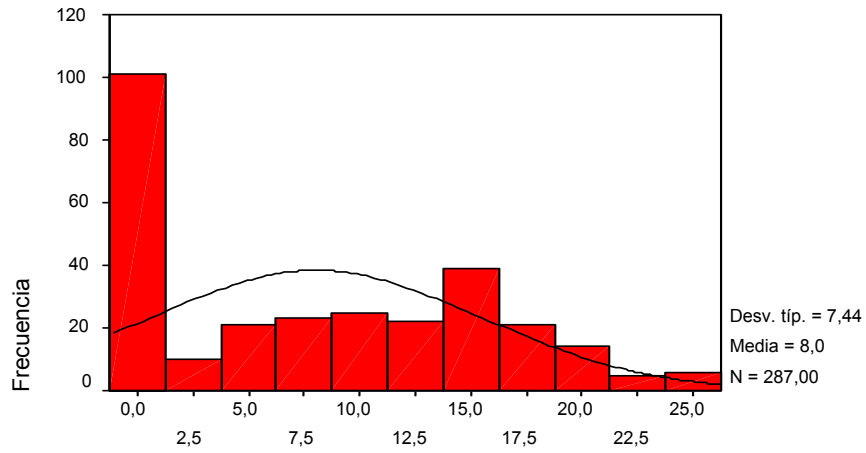
Páginas Web más visitadas. Usuarios entrevistados



Índice de conocimiento en TIC's usuarios

Con la información disponible en la encuesta usuarios, se construyó un índice para el nivel de conocimiento en TIC's.

Gráfico nº 31: Índice de conocimientos en TICs, usuarios entrevistados.
Entre 0 y 60 puntos posibles



MANTICS

puntaje máximo posible:60

Tabla nº 44: Índice de conocimientos en Tics por parte de usuarios. Distribución según comuna

	N	Media	Desviación típica
Peñalolén	11	14,7	5,5
San Rafael	15	12,5	6,4
Antofagasta	15	10,1	6,6
Talca	15	10,1	6,5
Valdivia	10	9,7	8,5
Villa Alemana	15	9,4	8,3
Osorno	15	8,7	8,2
Toltén	13	8,4	8,5
La Serena	18	8,3	7,8
Penco	16	8,0	8,3
Puente Alto	16	7,8	7,0
Cauquenes	16	7,8	7,2
Lo Prado	14	7,4	7,9
Quillota	15	7,4	6,1
Camíña	14	7,0	8,1
Puchuncaví	14	6,1	7,6
Los Lagos	12	5,8	6,5
Lautaro	13	4,4	4,7
Melipilla	16	4,1	6,4
Talcahuano	14	4,1	7,5
Total	287	8,0	7,4

Tabla nº 45: Índice de conocimientos en TIC's por parte de usuarios. Distribución según nivel educacional

	N	Media	Desviación típica
Menos de básica completa	44	8,3	8,0
Básica completa	36	6,3	7,6
Media incompleta	74	8,8	7,5
Media completa	50	6,5	6,9
Superior incompleta	25	9,0	7,8
Superior completa	48	9,5	6,9
Total	277	8,1	7,4

Tabla nº 46: Índice de conocimientos en TIC's por parte de usuarios. Distribución según nivel ocupación

	Media	Desviación típ.
estudiante	9,69	7,34
trabajadores no profesionales	7,07	7,72
profesionales	9,48	7,20
Cesantes	5,74	6,37
jubilados	1,50	3,00
dueñas de casa	3,17	5,43

Los estudiantes y los profesionales son los que manifiestan mayores niveles de conocimiento en TICs, mientras que los jubilados y las dueñas de casa son los que exhiben los menores niveles.

La conversación de los grupos focales, permite constatar grandes diferencias en el conocimiento y manejo de las tecnologías de comunicación e información, entre adultos y jóvenes, independiente de su condición de usuario o no usuario de BP. Esta diferencia es aún mayor entre las comunas de Santiago (Puente Alto) con las comunas geográficamente asiladas como San Rafael o Bollenar.

Los adultos reconocen un bajo nivel de competencias y en muchos casos no las han usado nunca (especialmente mayores de 40- 45 años). Al interior de este segmento, es posible apreciar importantes diferencias, respecto del conocimiento y manejo sobre las tecnologías de comunicación e información entre ellos. Así, nos encontramos con un mayoritario grupo de adultos que señalan no saber nada sobre computadores o Internet, hasta quienes (muy pocos) lo usan como un recurso a mano y mostrando un avanzado dominio en ello. Entre ambos polos, se ubican quienes se inician en este campo y avanzan poco a poco. Se constatan diferencias importantes entre hombres y mujeres adultos, principalmente dueñas de casa, quienes se encuentran en franca desventaja en este punto:

"...no, no tengo idea de computadores. (G6)

No, no lo manejo.... recién ahora estoy asistiendo a clases y aprendiendo, tengo problemas con el mouse...." (G6)

Sí. Hice la declaración de impuesto a la renta, casi no me alcanzó el tiempo (G1)

Por su parte, la casi totalidad de los jóvenes presenta un conocimiento y manejo, al menos básico de ellas. Entre ellos no hay mayores diferencias entre hombres y mujeres en un manejo básico de las TIC's. Sin embargo se percibe una tendencia a mayores diferencias de género, en niveles de mayor competencia:

"...sé todos los programas más conocidos... , o sea, Word, Power Point, Excel y...Internet también...yo creo que más Internet...porque he bajado música, archivos y eso..."(G11)

No obstante lo anterior, es importante señalar que también hay un número importante de jóvenes que no conocen ni saben como usar las TIC's. Una vez más, esto ocurre en sectores más aislados y tradicionales (Bollenar, y San Rafael), donde se aprecian menores niveles de conocimiento y nivel de uso de las TIC's:

....al menos yo nada.... (G10)

.. nada , nulo.....los nombres no más.... (G10)

“Meterse al escritorio, eso es como lo más fácil, meterse al Inicio; echarle unas pautas...” (G4)

¿Como y donde aprendieron a usar los computadores?

A partir de la información entregada en la encuesta y en los grupos focales, se constata que la mayoría de los usuarios, que declaran saber usar computador ha aprendido a usarlo en la escuela (43,6%). Una proporción importante aprendió por su propia cuenta de manera autodidacta (24,3%). Destacado por ellos, también aparecen los amigos como facilitadores de la incorporación de las personas a estas tecnologías (12,7%). Un porcentaje importante de usuarios ha tomado cursos. Recién está emergiendo una categoría de personas que ha tomado clases en la Biblioteca.

Tabla nº 47: Forma en que aprendió a usar computador. Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Por mi propia cuenta (autodidacta)	44	24,3
En la escuela	79	43,6
En el trabajo	11	6,1
Me enseñaron amigos / parientes	23	12,7
Tomé clases en esta Biblioteca	3	1,7
Tomé clases en otra parte	18	9,9
Por otros medios	3	1,7
Total	181	100,0

Esta información se constata en los focus. En efecto, la mayoría de los jóvenes participantes, señalaron haber aprendido a usar el computador en los establecimientos educativos y por cuenta propia. Muy pocos reconocen haber realizado algún curso. En ellos no aparece el temor a usar las TIC's. Es una herramienta que ya está incorporada y muy presente. Sin embargo perciben que la enseñanza es limitada y básica, que aprenden más intruseando en el computador y por su propia cuenta. Ellos desean tener un mejor manejo y mayor conocimiento.

“...en el colegio” (G8)

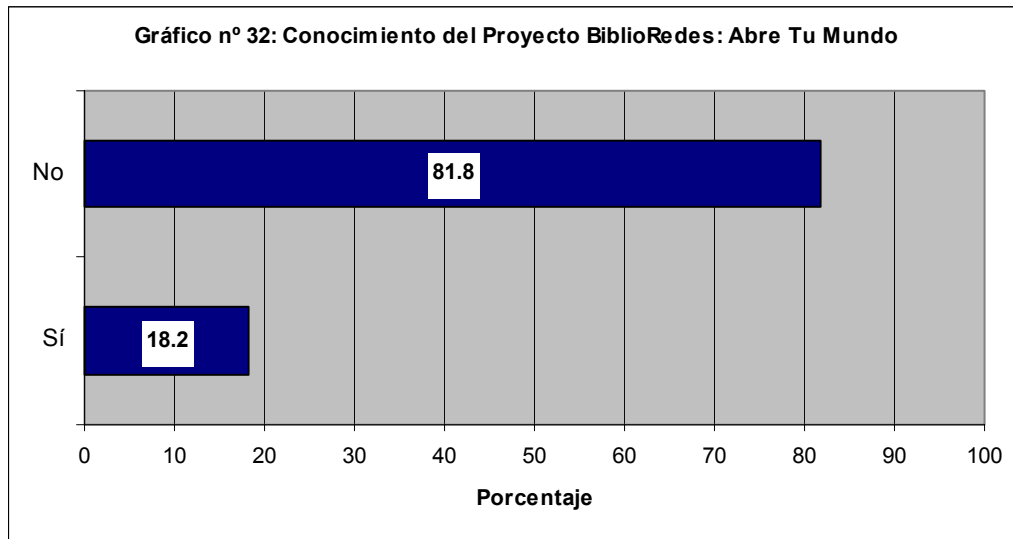
“Bueno, en parte acá y otro poco en un curso que hice en Melipilla.”(G8)

“yo aprendí solo, la mayoría que sabe lo aprende solo...”(G8)

“...yo creo, no, no me asusta pero igual es como andar intruseando”(G8)

Nivel de información sobre el proyecto BiblioRedes

Conocimiento del Proyecto BiblioRedes. Usuarios



Del total de la muestra de usuarios consultada (287), solo un 18,2% conoce o ha oído hablar del proyecto BiblioRedes: “Abre tú Mundo”. Esta información se corrobora en los grupos focales, donde nos encontramos con Hay un casi total desconocimiento sobre el Proyecto BiblioRedes y/o sus acciones, en adultos y jóvenes usuarios. En su gran mayoría, desconocían la instalación de computadores y conexión a Internet para los usuarios en la Biblioteca. Salvo, algunos usuarios de San Rafael, quienes tienen algún contacto con la Biblioteca de Talca en donde ya está funcionando.

Sugerencias y demandas

Las sugerencias entregadas por los participantes de los grupos focales, se relacionan con una flexibilización del horario, los problemas de infraestructura de la Biblioteca; actualización y oferta de contenidos, la organización y gestión respecto al acceso y uso de las TIC's; la estrategia de difusión de las acciones y servicios, como mejorar la oferta de actividades de extensión entre otros aspectos. Junto con ellos entregan ciertas demandas sobre condiciones y capacitación para el uso de las TIC's.

CAPITAL CULTURAL / SOCIAL USUARIOS

Participación en organizaciones sociales

De acuerdo a la información entregada por los usuarios encuestados, un 24% de ellos participa en clubes deportivos; un 22% en grupos religiosos; un 18% participa en

centros de padres y apoderados. Destaca una proporción importante de entrevistados que declara participar en el grupo de amigos de la Biblioteca (17%).

Participación de la comunidad en organizaciones sociales (en porcentajes)

En opinión de los usuarios, la institución que presenta un mayor aumento de la participación de la comunidad es la **Biblioteca Pública** (66,9%). El consultorio de salud ocupa el segundo lugar con 54,8%. Para el 31% de los entrevistados ha aumentado la participación en la parroquia y la municipalidad .

La organización que presenta menor participación por parte de los entrevistados es la industria o fábricas 14,7%.

Tabla nº 48: Percepción de la participación comunitaria en Organizaciones Sociales

	Aumentado	Igual	Disminuido	Nunca ha participado	N
Las Escuelas / Liceos	44,7	42,3	9,5	3,6	253
La Comisaría (Carabineros)	20,3	56,4	10,8	12,4	241
La Municipalidad	31,1	55,9	7,1	5,9	238
Las Industrias o Fábricas	14,7	45,8	21,3	18,2	225
La Biblioteca Pública	66,9	25,8	3,6	3,6	248
La Parroquia	31,4	46,2	13,6	8,9	236
El Templo Evangélico	29,5	40,2	8,5	21,8	234
El Consultorio de Salud	54,8	32,2	5,4	7,5	239
La Junta de Vecinos	24,5	40,7	16,2	18,7	241
Otra Institución	31	28,6	7,1	33,3	42

Percepción de la labor de instituciones de la comuna (en porcentajes)

Para los usuarios de las Bibliotecas públicas, son muy importantes la gran mayoría de las instituciones con que se relacionan. Sin embargo los establecimientos educacionales y el consultorio de salud, son las dos más valoradas en virtud de la labor desarrolla. Así, para lo declara el 93,8% y 91,5% respectivamente. Las menos valoradas por ellos, de ente todas las consultadas, son la Junta de Vecinos y el Templo Evangélico. (Cerca del 62% en ambos casos). La tabla a continuación muestra los porcentajes encontrados.

Tabla n° 49: Valoración de la labor de instituciones Privadas y Públicas. Usuarios

	Muy importante	Importante	De relativa importancia	Poca importancia	Sin importancia	N
Las escuelas/Liceos	79,6	14,2	2,9	1,5	1,8	274
La comisaría (Carabineros)	62,6	26,7	5,5	2,2	2,9	273
La Municipalidad	52,8	35,8	6,6	2,6	2,2	271
Las industrias o fábricas	34,6	40,8	13,5	5,4	5,8	260
La Biblioteca pública	75,9	20,1	1,8	0,7	1,5	274
La parroquia	38,9	34,7	12,8	6,4	7,2	265
El templo evangélico	24,7	37,3	18,4	8,2	11,4	255
El consultorio de salud	75,9	15,6	4,4	2,6	1,5	270
La junta de vecinos	23,8	38,5	21,9	7,9	7,9	265
Otra institución	39,5	23,7	10,5	7,9	18,4	38

Grado de confianza en autoridades e instituciones, política, democracia y vecinos (en porcentajes)

Tabla n° 50: Grado de Confianza en Autoridades e Instituciones Públicas. Usuarios (Noviembre 2002)

	Mucha confianza / Confianza (%)	Desconfianza Mucha desconfianza (%)	N
Carabineros	55,9	11,3	274
Iglesia	76,2	5,9	274
Junta de vecinos	34	22	268
Escuelas y Liceos	78,5	4,4	274
La Familia	96,7	0,8	273
Corte Suprema de Justicia	40,3	26,6	263
Estado / Gobierno	41,2	19,8	267
Partidos Políticos	20,8	50,8	264
Fuerzas Armadas	45,3	28,8	267

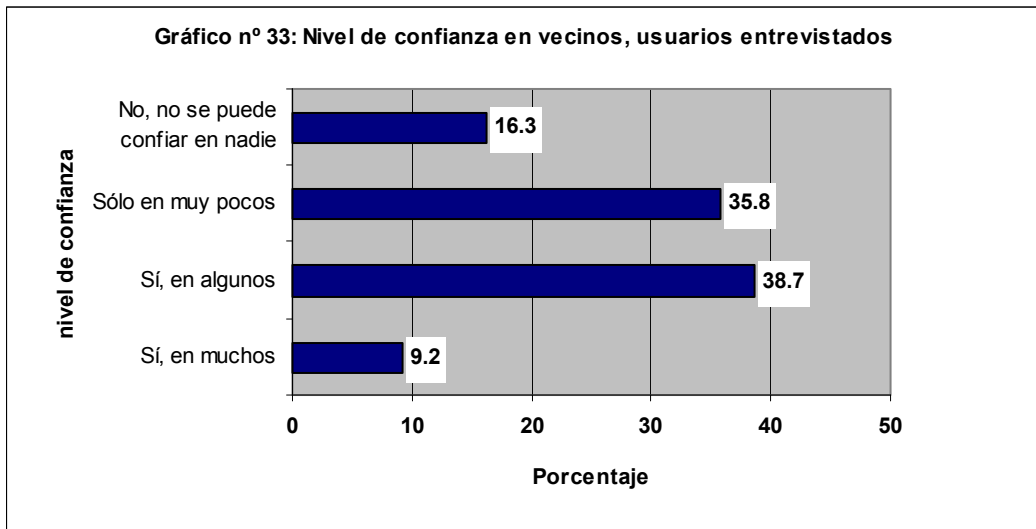
Para la mayoría de los entrevistados la institución que le da más confianza es la familia con un 96,7% de consenso. En segundo lugar se ubican los establecimientos educativos del sistema escolar (escuelas y liceos) con un 78,5%. La Iglesia es también otra de las instituciones que cuenta con una gran confianza (76,2%).

Entre las instituciones con menos confianza, están los partidos políticos (50,8%), las fuerzas armadas (28,8%) y la Corte Suprema de Justicia (26,6%). Es interesante el 22% de los entrevistados que desconfía de la Junta de Vecinos.

Confianza en los vecinos

El 47,9% de los entrevistados declara que se puede confiar en los vecinos, un 35,8% confía sólo en muy pocos vecinos y un 16,3% de los entrevistados manifiesta una abierta desconfianza hacia los vecinos.

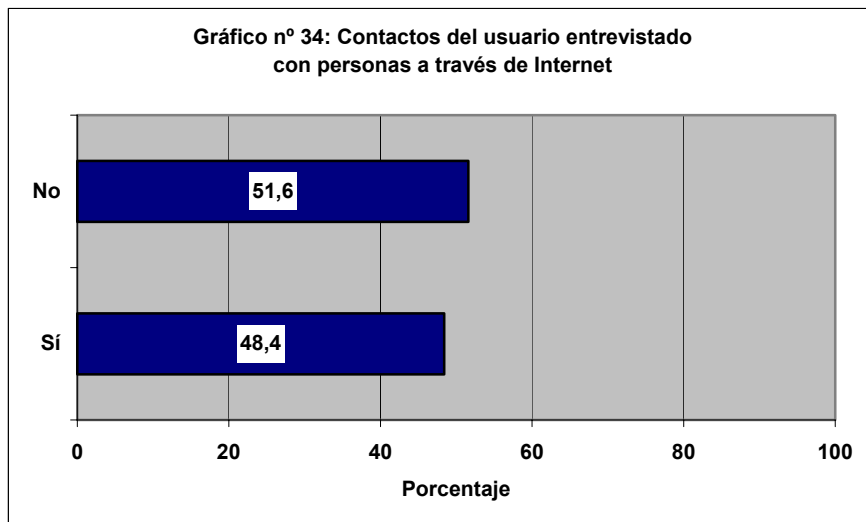
Grado de confianza en los vecinos



Internet como mecanismo de inclusión Social

Del total de la muestra consultada un 48,4% declara que ha tenido contactos con otras personas a través de Internet.

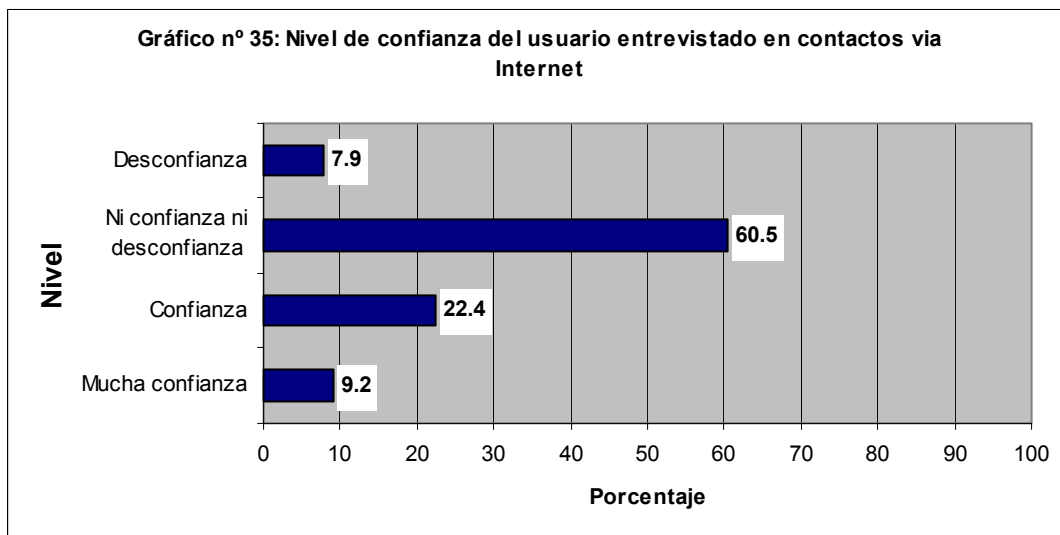
Porcentaje de usuarios que usa Internet para contactarse con otros.



Grado de confianza en contactos realizados a través de Internet

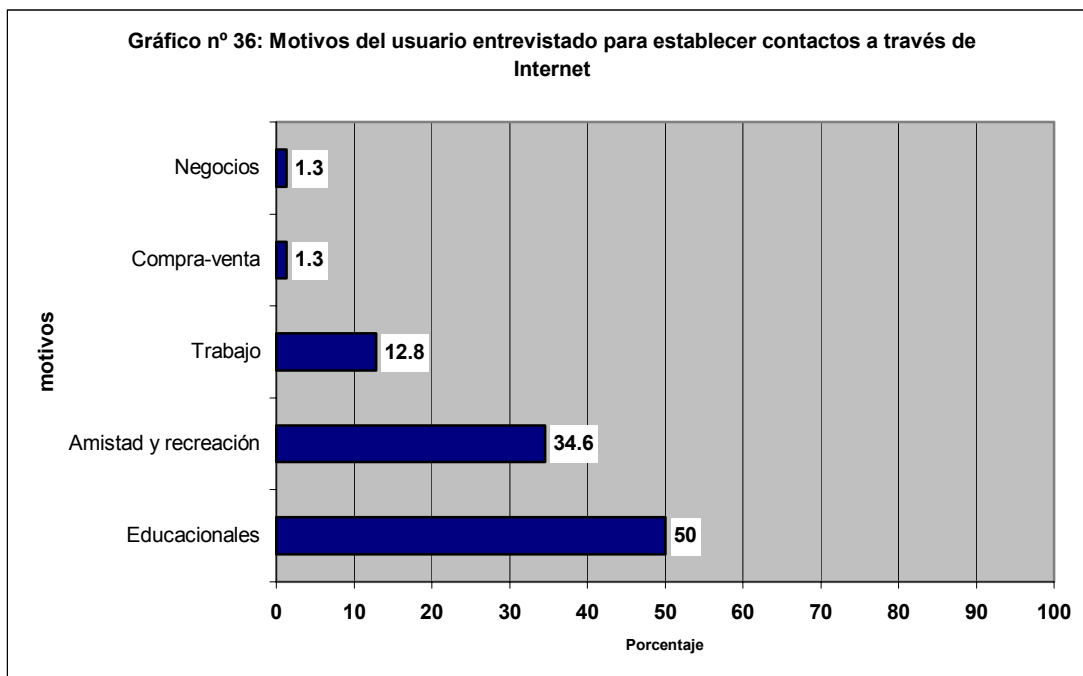
La mayoría de los entrevistados que han tenido contacto con otras personas a través de Internet (60,5%), manifiesta una confianza relativa hacia esos contactos, un 7,9% declara tener desconfianza. Un 31% de los entrevistados declara tener confianza en los contactos hechos a través de Internet.

Nivel de Confianza en contactos vía Internet.



Motivos para establecer contactos a través de Internet

Los motivos o razones que más se destacan para establecer contactos con otras personas a través de Internet son de carácter educacional (50%), seguido por motivos de amistad y recreación (34,6%) y de trabajo (12%).



fueres consensos y en muchos aspectos es bastante crítica. En efecto, frente al 67,7% de quienes opinan que hay que participar en los asuntos de la comunidad pero sin meterse en política, hay un 45,9% que piensa que hay que meterse en política para poder cambiar la marcha del país.

Un 36% de ellos reconoce tener una relación utilitaria con la política. Le interesa en la medida que le ayuda a resolver sus problemas. El cuadro a continuación refleja lo anterior.

Tabla n° 51: Opinión y expectativas frente a la Política Usuarios entrevistados

	Muy de acuerdo De acuerdo (%)	En desacuerdo Muy en desacuerdo (%)	N
Hay que interesarse por la política para poder cambiar la marcha del país	45,9	23,4	261
Los partidos políticos no son confiables	54,9	14	258
Hay que participar en los asuntos de la comunidad pero sin meterse en política	67,7	13,7	253

La política me interesa si me ayuda a resolver mis problemas	36	33,7	255
Cada cual tiene que arreglárselas como pueda porque la política no sirve para nada	37,4	33,6	255
Ir a votar es la manera de participar en política	54,6	21,9	254



Valoración y expectativas de la Democracia

Entre los usuarios hay una alta valoración de la democracia como sistema de gobierno. Así, un 63,3% de ellos lo prefiere a cualquier otra forma de gobierno. Mientras que un 57,5% opina que es indispensable para llegar a ser un país desarrollado. Es interesante el 62,8% de entrevistados que opinan que la solución de los problemas sociales no dependen de la democracia, sino de quienes dirigen el país.

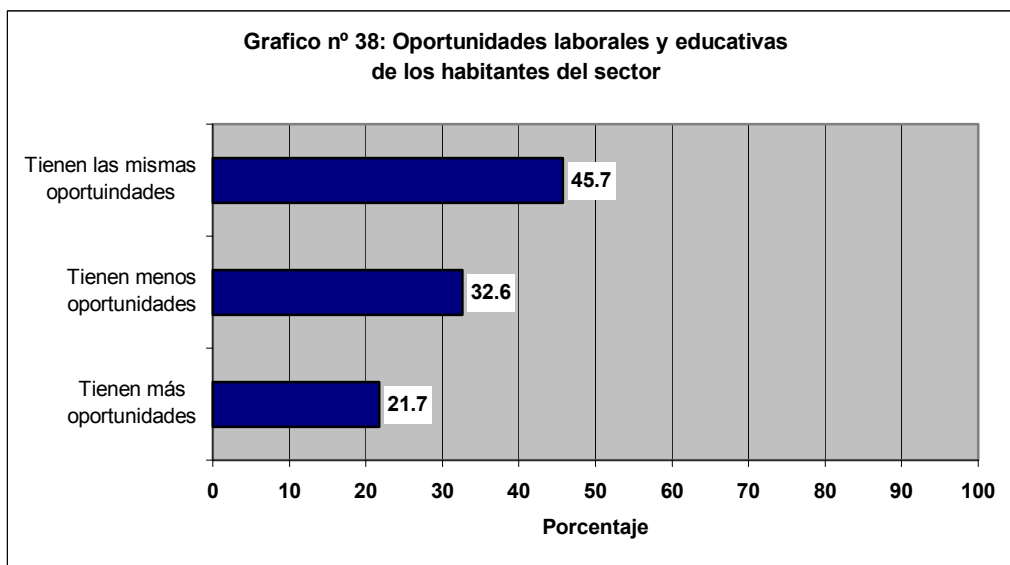
Tabla nº 52: Valoración de la Democracia. Usuarios entrevistados

	Muy de acuerdo De acuerdo (%)	En desacuerdo Muy en desacuerdo (%)	N
La democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno	63,3	3,1	261
En algunas circunstancias es mejor un gobierno autoritario que un gobierno democrático	29,4	21,3	258
A la gente como uno le da lo mismo un gobierno democrático que uno autoritario	30,5	17	253
No me importa si un gobierno no democrático llegara al poder, si pudiera resolver los problemas económicos	43,9	16,1	255
La solución de los problemas sociales y económicos del país no dependen de la democracia sino de los que dirigen el país	62,8	7,5	255
Para llegar a ser un país desarrollado la democracia es indispensable	57,5	3,1	254

Percepción de oportunidades personas del barrio

El 45% de los entrevistados considera que las personas que viven en su sector tienen las mismas oportunidades educativas y laborales que las personas de otros sectores de la ciudad. **Un 32,6% declara tener menos oportunidades**; un 21,7% de los entrevistados siente que tiene más oportunidades.

Percepción Oportunidades Educativas y laborales. Usuarios BP



Identidad y sentido de pertenencia

Colocados frente a la posibilidad de cambiar de barrio y comuna, el 48,3% de la muestra consultada no se cambiaría de barrio, mientras que un 51,8% no se cambiaría de comuna.

Tabla nº 53: Cambio de Barrio y Comuna

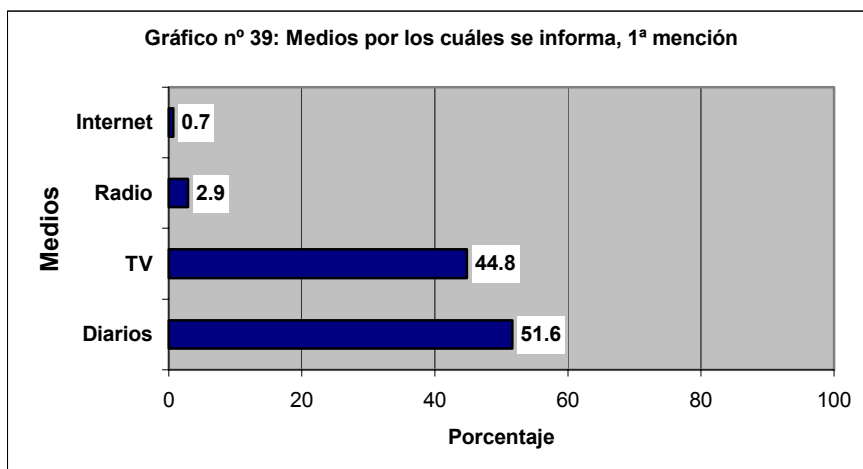
	Con toda seguridad	No estoy seguro	No me cambiaría	N
Barrio	28,2	23,6	48,3	259
Comuna	21,9	26,3	51,8	251

Acceso a medios de comunicación

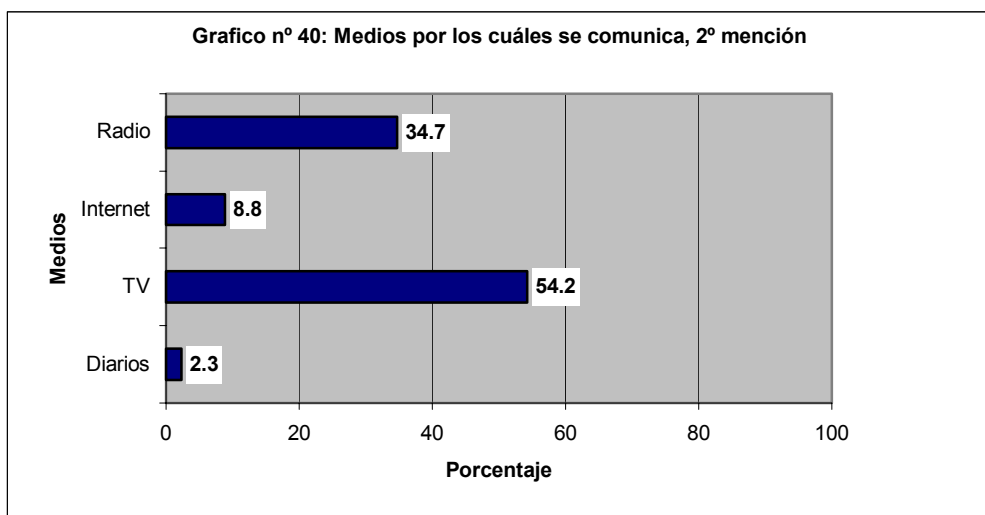
La mayoría de los entrevistados (51%) como primera mención, se informa de lo que ocurre en el país y el exterior por medio de los diarios y en segundo lugar lo hace por medio de la televisión (44%).

Como segunda mención el medio de comunicación que más utilizan los entrevistados para informarse es la radio (34%). Nuevamente la televisión es mencionada como el principal medio de información (54%).

Medios a través de los que se informa. Usuarios BP (1º Mención)



Medios a través de los que se informa. Usuarios BP (2º Mención)



Actividades recreativo/culturales uso del tiempo libre

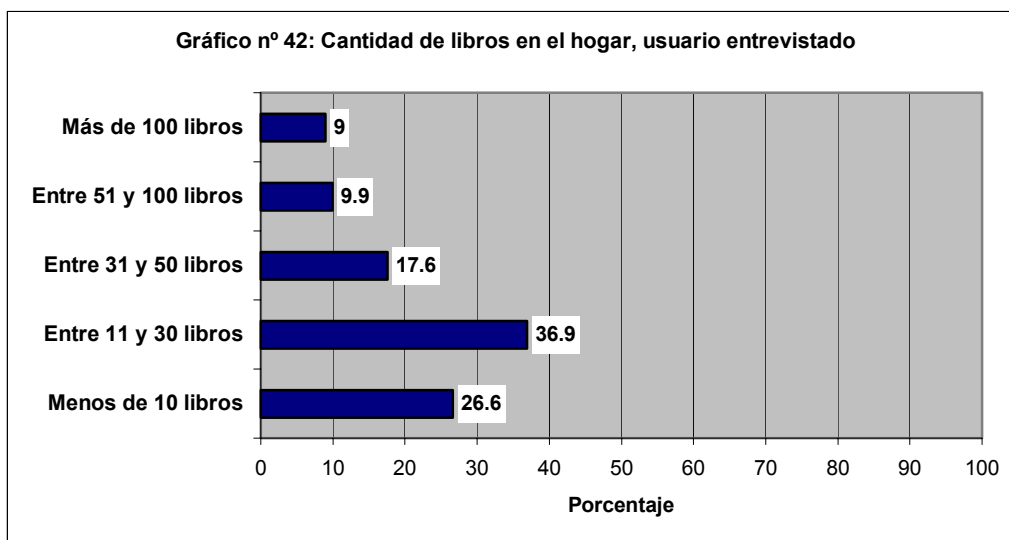
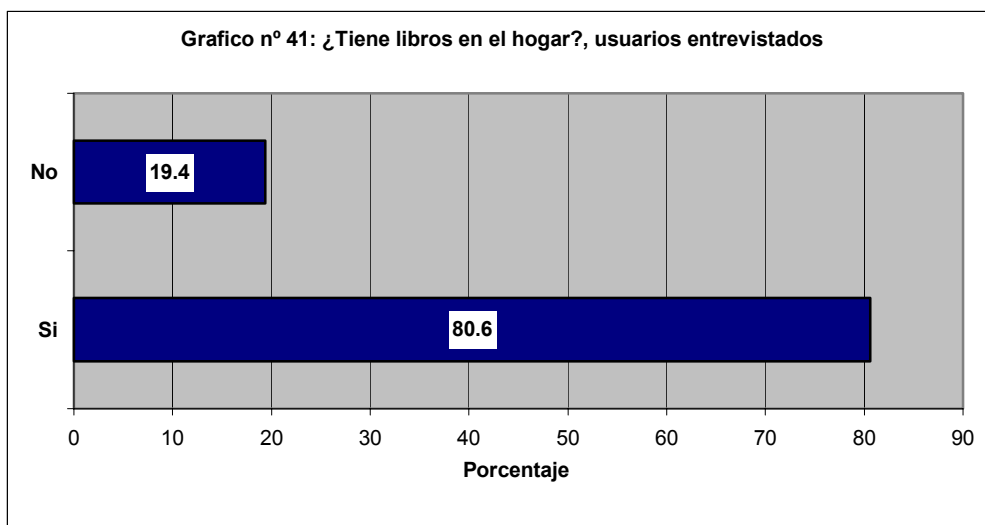
La principal actividad que realizan siempre en su tiempo libre los entrevistados es escuchar música (67%). La otra actividad que se destaca es ver televisión abierta (49%). La tercera actividad que realizan en su tiempo libre es la lectura (37%). Dentro de las actividades menos realizadas en su tiempo libre por los entrevistados destacan el participar en grupos de chat (63%). La otra actividad que destaca es ir al teatro (52%).

Tabla n° 54: Uso del Tiempo Libre. Usuarios

	Siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca	N
Ver TV abierta	49,4	34,7	12,7	3,1	259
Ver TV cable	17,7	23,2	15,4	43,7	254
Ver Deporte / asiste al estadio	12,2	19,2	23,3	45,3	245
Hacer deporte	29,7	31,7	20,3	18,3	246
Escuchar música	67,3	24,3	6,8	1,5	263
Salir con amigos	34,3	40,2	14,7	10,8	251
Leer (literatura en general)	37,4	31,1	19,1	12,5	257
Grupo de conversación vía chat	5,8	15,4	15,4	63,3	240
Pasear	32	45,3	17,6	5,1	256
Ir al teatro	4,1	18,9	24,3	52,7	243
Ir al cine	5,7	25,6	30,1	38,6	246
Ir a eventos culturales	10,4	26	30	33,6	250
Cursos y talleres	15,9	28,6	20,6	34,9	252
Ir a recitales / conciertos	12	20,8	23,2	44,0	250

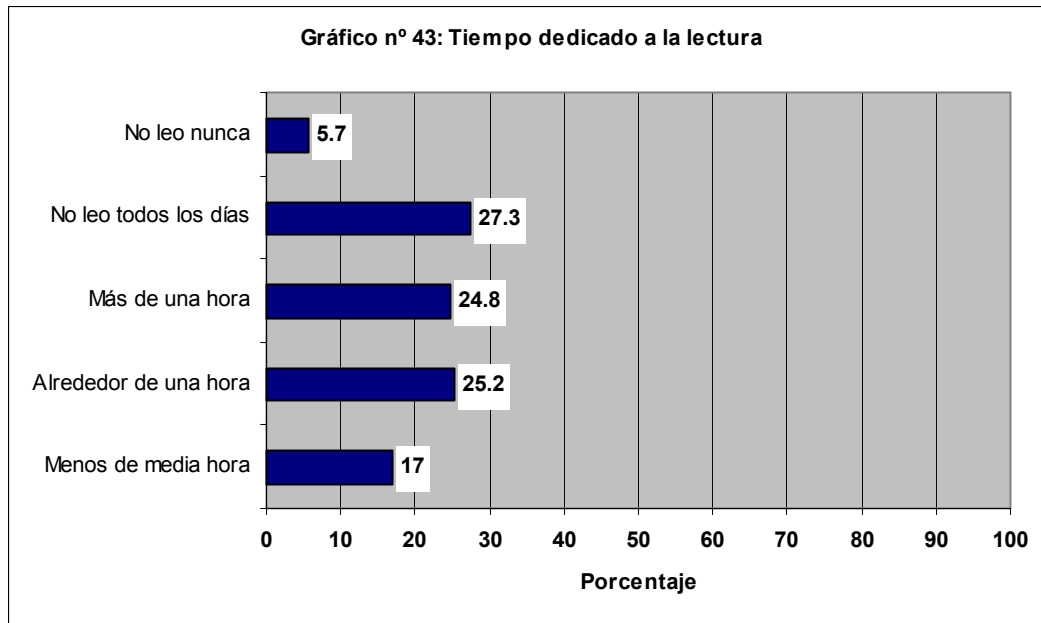
Libros en el hogar

La gran mayoría de los entrevistados (80%) tiene libros (que no son textos escolares) en su hogar, un 19% no tiene libros en su hogar. Un 26,6% de ellos señala disponer de menos de 10 libros distintos a los escolares, mientras que un poco más de la mitad de ellos informa de entre 11 a 50 libros en sus hogares.



Hábito de lectura

Un 17% de la muestra consultada dedica menos de media hora diaria a la lectura, un 25% de los usuarios de Biblioteca dedica alrededor de una hora diaria a la lectura y un 24,8% lee más de una hora al día. Un 27,3% de los entrevistados declara no leer todos los días y un 5,7% de ellos reconoce no dedicar tiempo a la lectura.



Opinión sobre capacidades y oportunidades de las personas.

La opinión de los entrevistados respecto de si ellos consideran que disponen de las mismas capacidades que otras personas de su edad y su barrio, mostró algunos puntos muy interesantes. Así, se aprecia un alto consenso en reconocer iguales o mayores capacidades para estudiar (95,6%) y para desarrollar un trabajo (89,2%).

En el otro extremo hay más de un 25% que señala tener menos o ninguna capacidad para usar Internet (26,6%) y un computador (28,2%).

Tabla n° 55: Percepción de Capacidades. Usuarios

	Más capacidades	Las mismas capacidades	Menos capacidades	Ninguna capacidad	N
Estudiar y aprender	34,3	61,3	4	0,4	274
Trabajar	19,8	69,4	9	1,9	268
Usar Internet	27	46,4	16,5	10,1	267
Usar computador	30,9	50,9	11,5	6,7	269
Usar servicios de Bibliotecas	31,9	63,4	4,4	0,4	273

Respecto de las oportunidades, más de un 30% de los entrevistados siente que tienen menos o ninguna oportunidad de acceder a un computador, créditos o Internet (39,4%, 31,2% y 30%, respectivamente). Mientras que más del 90% de ellos señala tener iguales o más oportunidades para acceder a la Biblioteca Pública, Educación y Teléfono (97,4%; 90,5% y 90,3% respectivamente)

Tabla n° 56: Percepción de Oportunidades. UsuariosBP

	Más oportunidades	Iguals oportunidades	Menos oportunidades	Ninguna oportunidad	N
Educación	34,6	55,9	8,1	1,5	272
Trabajo	22,2	57,5	15,8	4,5	266
Atención de salud	21,6	68,1	9,5	0,7	273
Acceso a la justicia	12,2	67,7	16,7	3,4	263
Seguridad en el sector	9,8	72,9	12	5,3	266
Transporte público	14,3	73,2	8,7	3,8	265
Acceso a teléfono	22,1	68,2	7,5	2,2	267
Acceso a Internet	28,8	41,2	19,2	10,8	260
Tener computador en casa	22	38,6	22,8	16,6	259
Vivienda propia	35,6	46,8	11,6	6,0	267
Acceso a Bibliotecas públicas	34,7	62,7	2,2	0,4	271
Acceso al crédito	19,6	49,2	20,8	10,4	260

ANÁLISIS A NIVEL DE VIVIENDAS

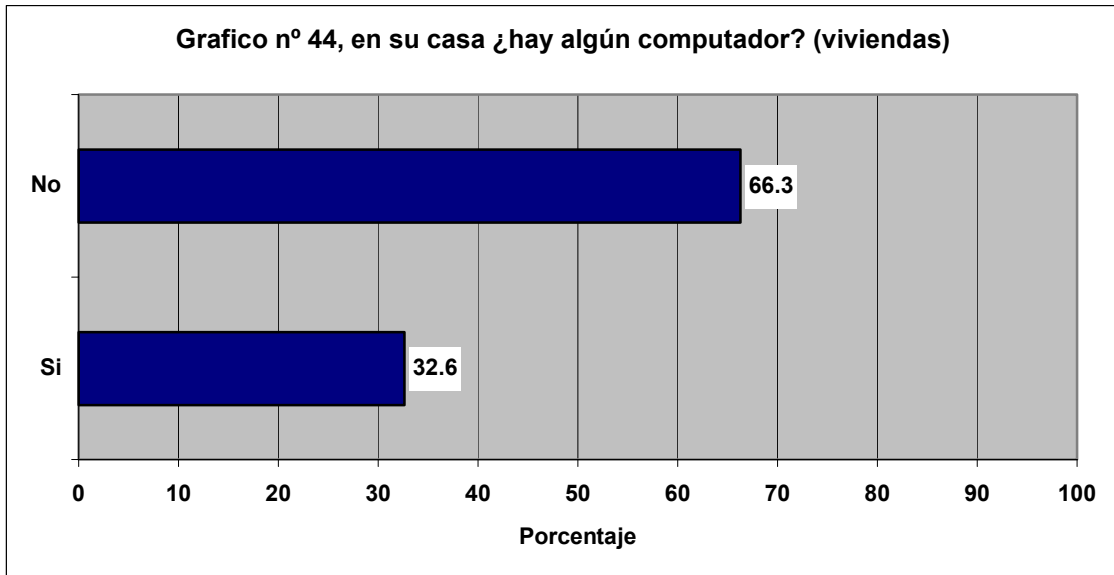
ANÁLISIS DEL NIVEL DE COMPETENCIA EN TICs A NIVEL DE VIVIENDAS

Tener o no computador en la vivienda

Es una medida de la necesidad de computadores en la Biblioteca y por tanto una aproximación a la clientela potencial del proyecto.

Tabla n° 57: ¿En su casa hay algún computador? (viviendas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	476	15,9	25,8	25,8
	No	1367	45,7	74,2	100,0
	Total	1843	61,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1149	38,4		
Total		2992	100,0		



Posibilidades de comprar un computador en el corto plazo

Tabla N° 58: Si usted no tiene computador en casa: ¿Piensa que llegará a adquirir uno dentro del próximo año?

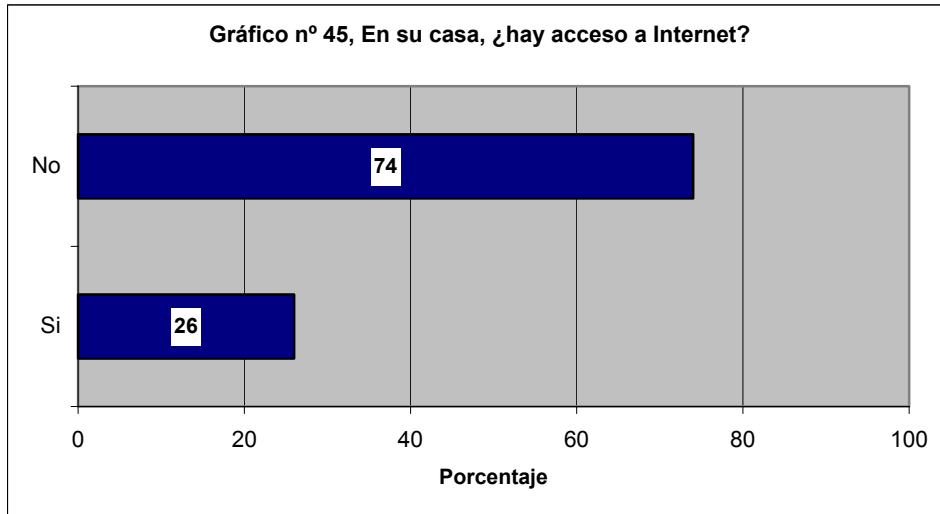
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Con toda seguridad	78	2,6	4,1	4,1
	Probablemente compraré un computador	414	13,8	21,6	25,7
	Es muy poco probable	662	22,1	34,5	60,2
	De ninguna manera podré adquirir un computador	763	25,5	39,8	100,0
	Total	1917	64,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1075	35,9		
Total		2992	100,0		

Acceso a Internet en las viviendas chilenas

Tabla n° 59: ¿En su casa hay acceso a Internet?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1985	66,3	67,0	67,0
	Si	976	32,6	33,0	100,0
	Total	2961	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	31	1,0		
Total		2992	100,0		

Sumando los que señalan que es muy poco probable o de ninguna manera, la cantidad de personas que no tienen alternativas para acercarse a la información digital es de **47,6% de las viviendas chilenas, porcentaje que puede ser considerado como el cliente potencial del proyecto.**

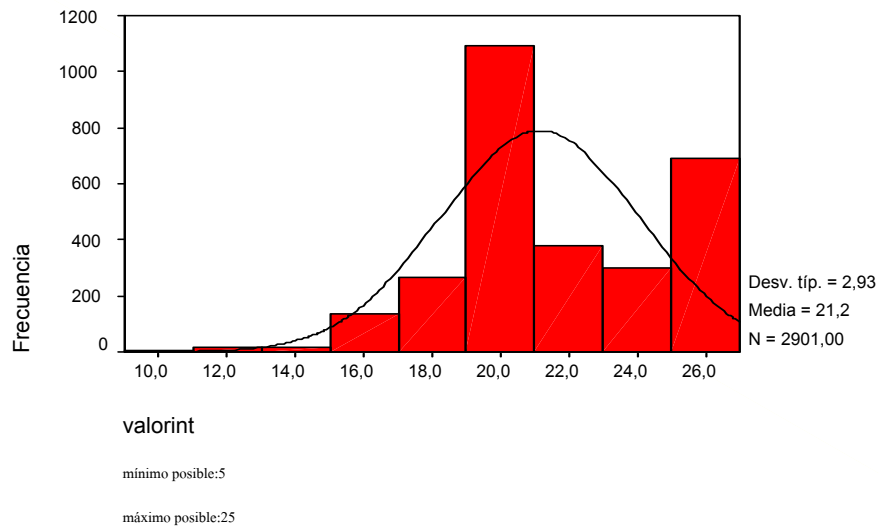


Valoración de Internet en los viviendas chilenos

En base a las respuestas de los entrevistados a las siguientes preguntas, se construye un índice de valoración de Internet.

Internet es un medio que:	Ni Acuerdo ni Desacuerdo				
	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo ni Desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Da acceso a la modernidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ayuda a aprender mejor	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Conecta con el mundo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Da acceso a relacionarnos con gente de todo tipo y clase social	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Permite acceder a recursos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Gráfico n° 46: Índice de valoración de Internet, entrevistas viviendas, puede variar entre 5 y 25



	N	Media	Desviación típica
jóvenes	828	21,4	2,8
adultos	1741	21,1	2,9
adultos mayores	317	20,5	3,1
Total	2886	21,2	2,9

No hay prácticamente diferencias entre jóvenes y adultos, produciéndose sólo una pequeña disminución pero no significativa con los adultos mayores.

Al analizar las diferencias entre géneros, se obtiene la siguiente situación.

Tabla nº 61: Índice de valoración internet y género

	N	Media	Desviación típica
Hombre	1096	21,3	3,0
Mujer	1773	21,1	2,9
Total	2869	21,2	2,9

No hay diferencias entre hombres y mujeres en la valoración de Internet.

En la encuesta a los viviendas, instrumento que tiene como objetivo central medir el impacto del proyecto BiblioRedes Abre tu Mundo, a las personas entrevistadas se les consultó acerca del nivel de competencias tecnológicas, específicamente en manejo de software, como indicador de este manejo. Las preguntas fueron estructuradas de la manera siguiente:

25 ¿Qué nivel de manejo considera que tiene usted de las siguientes herramientas computacionales?
(Marque una opción para cada alternativa)

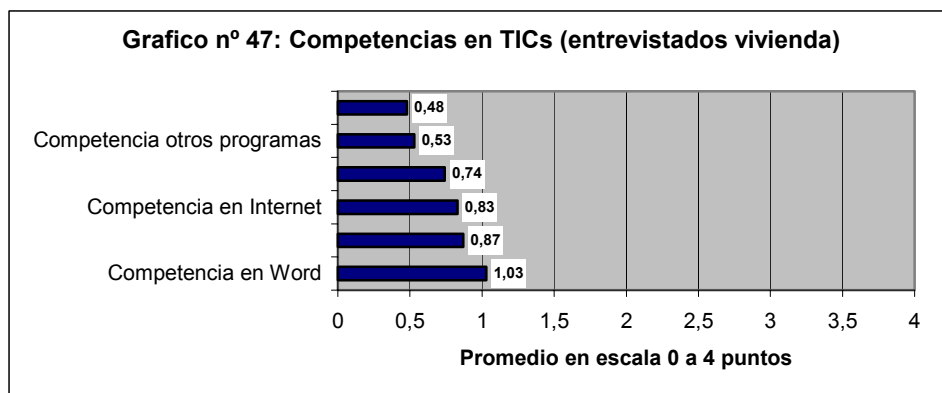
	Muy Alto	Adecuado	Regular	Muy Bajo	No lo manejo
Word	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Excel	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Power Point	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Access	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otro Programa	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Internet Explorer (Navegador)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

A partir de las respuestas de los entrevistados, se recodificó de manera de obtener frente a cada ítem una escala que varía entre 0 puntos (no maneja) hasta 4 puntos (manejo muy alto). En el puntaje 0 se incluyó aquellos entrevistados que habían declarado no manejar computador.

Los parámetros obtenidos son los siguientes en una escala que va de 0 a 4 puntos:

Tabla n° 62: Promedio en competencias en TICs

	Media	Desviación típ.
Competencia en Word	1,03	1,45
Competencia en Excel	,87	1,36
Competencia en PowerPoint	,74	1,28
Competencia en Access	,48	1,09
Competencia otros programas	,53	1,19
Competencia en Internet	,83	1,39



Con las escalas proveniente de los ítemes hemos construido un índice de competencia tecnológica de entrevistado(a) en vivienda, el cuál servirá primero como línea de base y en segundo lugar para medir las variaciones que se vayan produciendo en el transcurso de la aplicación del proyecto.

Para la construcción del índice se utilizaron las técnicas análisis factorial y análisis de confiabilidad Cronbach, con los siguientes resultados.

Análisis factorial de los ítemes

Tabla n° 63: KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,909
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	15400,928
	gl	15
	Sig.	,000

La prueba de Bartlett nos indica que los ítemes pueden ser ingresados a un análisis factorial.

Tabla n° 64: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4,827	80,445	80,445	4,827	80,445	80,445
2	,433	7,216	87,661			
3	,327	5,446	93,107			
4	,196	3,270	96,377			
5	,130	2,174	98,552			
6	8,691E-02	1,448	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

El análisis factorial efectuado nos señala que la proporción de varianza explicada por los ítems es muy alta, 80,45%, lo que indica que estamos frente a una muy buena solución inicial.

Tabla n° 65: Matriz de componentes

	Componente
	1
Competencia en Excel	,948
Competencia en Word	,926
Competencia en PowerPoint	,920
Competencia en Internet	,911
Competencia otros programas	,848
Competencia en Access	,820

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a 1 componentes extraídos

Finalmente la matriz de componentes nos señala que nos encontramos frente a una situación unidimensional, óptima para construir un índice.

Análisis de confiabilidad de ítems

El paso siguiente es examinar el nivel de confiabilidad de los ítems mediante Confiabilidad de Cronbach.

Tabla n° 66: Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
WORD	3,1262	30,1777	,8917	,8530	,9365
EXCEL	3,2718	30,8613	,9227	,8776	,9321
POWER POINT	3,3904	32,2524	,8815	,7862	,9374
ACCESS	3,5982	35,6327	,7493	,6005	,9523
OTRO SOFTWARE	3,5128	33,9267	,7842	,6454	,9482
INTERNET	3,2793	31,0979	,8715	,7947	,9385

Tabla n° 67: análisis de varianza

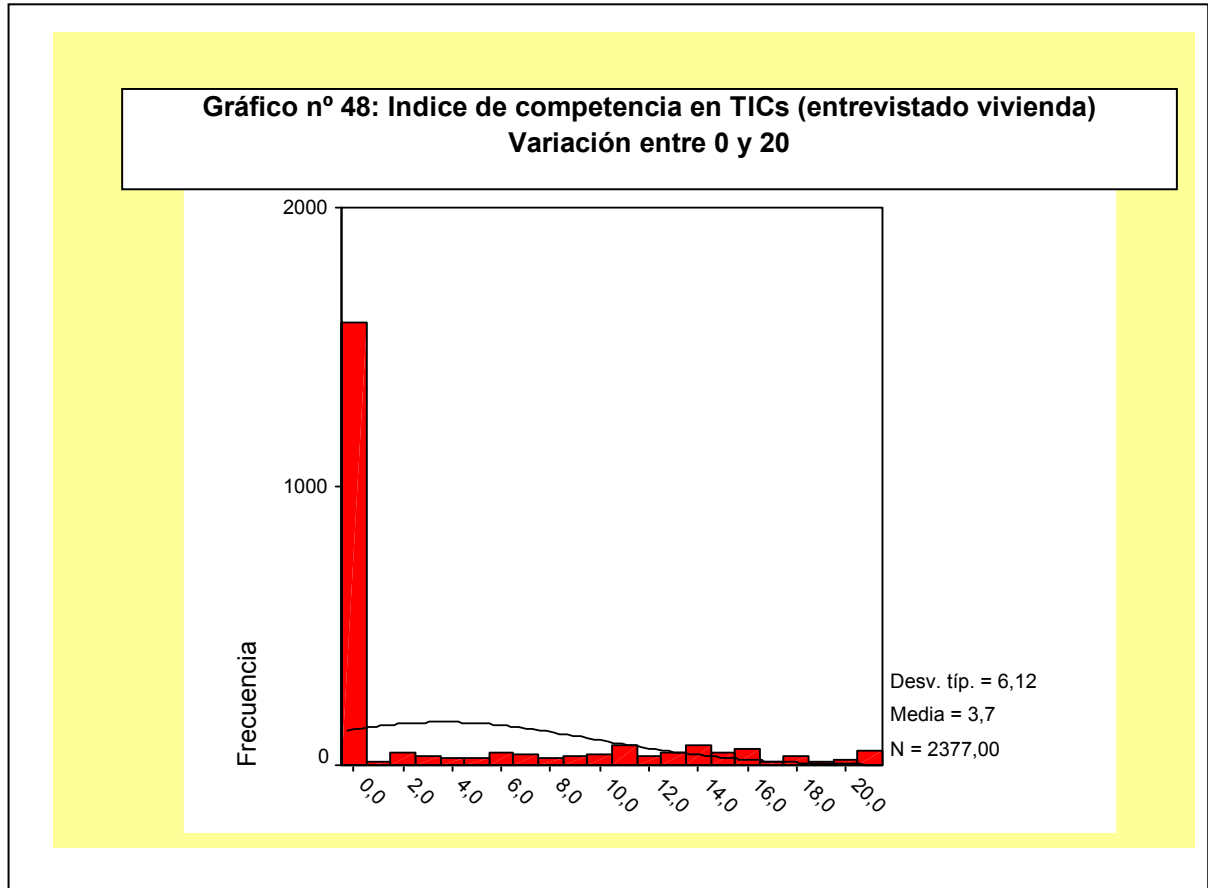
Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	18252,3267	2376	7,6820		
Within People	4870,1667	11885	,4098		
Between Measures	356,3739	5	71,2748	187,5905	,0000
Residual	4513,7927	11880	,3799		
Total	23122,4934	14261	1,6214		
Grand Mean	,6726				
Reliability Coefficients	6 items				
Alpha =	,9505	Standardized item alpha =	,9508		

El análisis de confiabilidad de los ítems, Cronbach, nos señala que en términos generales es adecuado conformar una escala con los ítems incluidos, el Alpha alcanza el valor de 0,9505 el cuál es óptimo. El ítem relativamente más débil es competencia en Access, pero a pesar de que se incrementaría levemente el Alpha desde ,9505 a ,9523, vale más la pena mantener una escala con 6 ítems que con 5, por lo que se mantiene ese ítem en la escala y posteriormente en el índice de competencia tecnológica.

Construcción del índice

Con los pesos entregados por la matriz de componentes de la solución factorial construimos un índice según la siguiente ecuación:

$$contics = (p25.1x * .926) + (p25.2x * .948) + (p25.3x * .920) + (p25.4x * .820) + (p25.5x * .848) + (p25.6x * .911)$$



Con las respuestas de 2377 entrevistados (una no respuesta alta: 614 casos, que probablemente son personas con nivel mínimo de competencia) el índice varía entre 0, cuando no hay competencia y 21,4 cuando la competencia es máxima. El gráfico nos revela que casi el 70% no alcanza un nivel medio de competencia, con un 66,8% de entrevistados que no tienen competencia alguna en TICs al momento de la entrevista. La media se sitúa en 3,7.

Reclasificando el índice transformándolo en una escala cualitativa de 4 categorías: ninguna, alguna, bastante y alta competencia, obtenemos el siguiente panorama.

Tabla n° 68: Competencia en TICs, en categorías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	ninguna	1589	53,1	67,0
	alguna	309	10,3	13,0
	bastante	267	8,9	11,3
	alta	206	6,9	8,7
	Total	2371	79,3	100,0
Perdidos	Sistema	620	20,7	
Total		2991	100,0	

Sólo un 8,7% de los entrevistados reconoce un nivel alto de competencia en TICs.

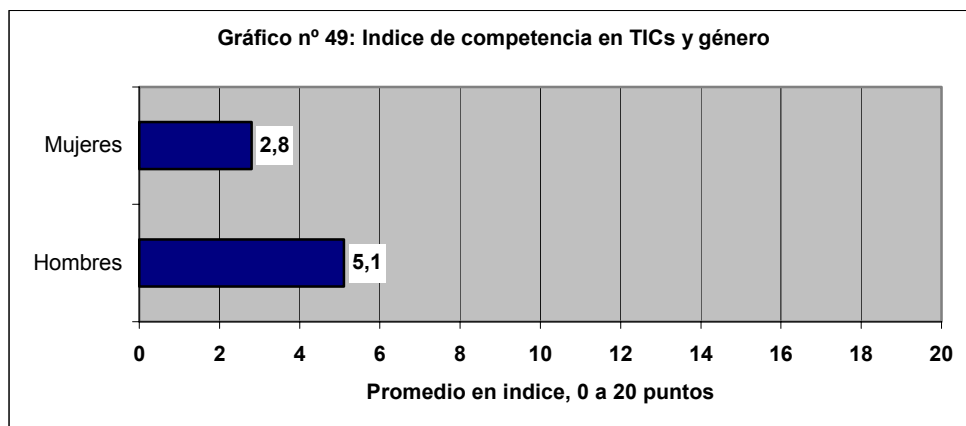
La línea de base en competencia en TICs se caracteriza por tanto en que la muestra seleccionada muestra niveles mínimos de competencia.

El impacto esperado a nivel de la población por parte del proyecto Abre tu Mundo es a) subir la media de 3,7 puntos en la escala 0-21,4 puntos. b) bajar drásticamente el nivel de incompetencia de 66,8%.

Análisis del índice de competencia en TICs: según género

Tabla n° 68: Índice de competencia en TICs y género

	Media	Máximo	Mínimo	Mediana	Recuento	Percentil 95	Desviación típ.
Hombre	5,05	21,49	,00	,00	1130	19,75	7,04
Mujer	2,82	21,49	,00	,00	1826	15,25	5,34



Existen diferencias y similitudes entre hombres y mujeres en los niveles de competencia en TICs. Si sólo se analiza el promedio, los hombres tienen significativamente mayor competencia que las mujeres, sin embargo, los otros parámetros nos entregan información adicional que hacen más compleja la relación. Tanto hombres como mujeres alcanzan los puntajes mínimos y máximos, lo cuál elimina de inmediato cualquier hipótesis sobre capacidades potencialmente diferenciales. Sin embargo hay más hombres que mujeres que alcanzan puntajes máximos (ver percentil 95), pero simultáneamente hay más diversidad entre los hombres y más homogeneidad entre las mujeres, antecedente que lo entrega el examen de la desviación típica.

Tabla nº 60: Competencia en TICs, en categorías

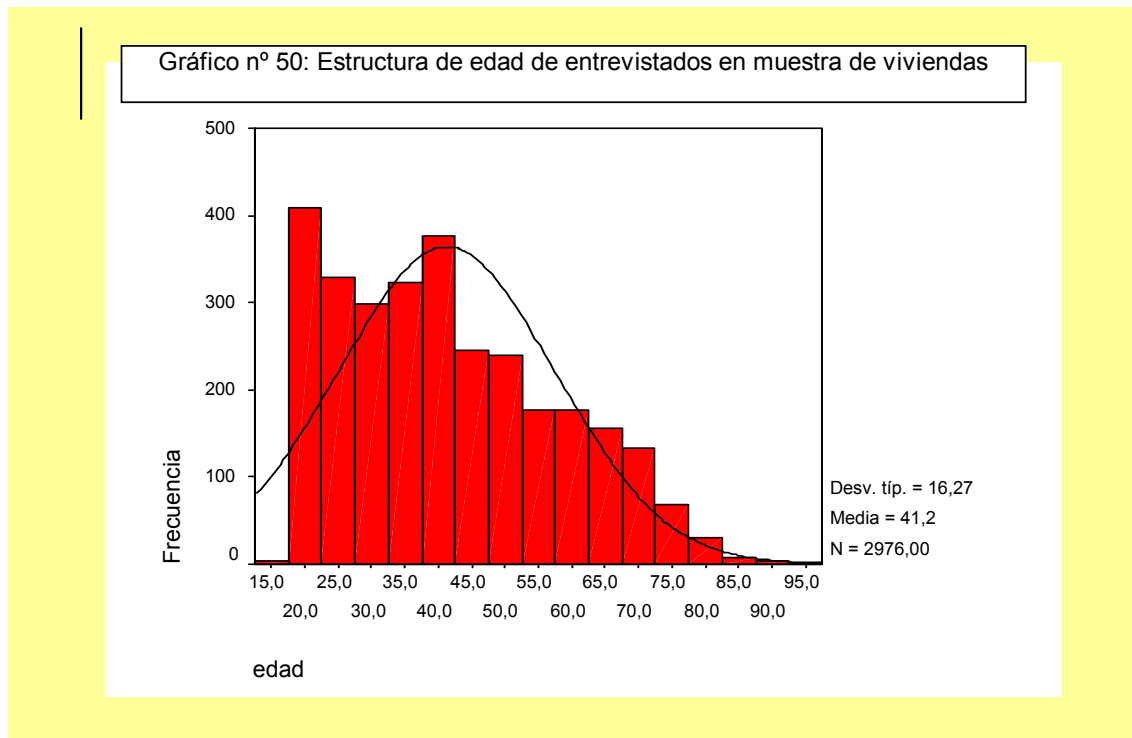
	Hombre	Mujer
ninguna	58,0%	72,4%
alguna	14,5%	12,2%
bastante	13,6%	9,8%
alta	13,9%	5,6%
Total	100,0%	100,0%

La tabla en categorías nos muestra que los hombres entrevistados tienden a concentrarse en los tramos de mayor competencia mientras que las mujeres entrevistadas tienden a concentrarse en los tramos de menor competencia.

El impacto del proyecto Abre tu Mundo se medirá en la modificación de la línea de base que diferencia a hombres y mujeres en competencia, acercándolos hasta hacer las diferencias no significativas.

Análisis del índice de competencia en Tics según edad

La estructura de la edad de la muestra entrevistada es la siguiente.



Los entrevistados presentan una media de edad de alrededor de 41 años. Si dividimos la estructura en tramos, obtenemos un cuadro siguiente.

Tabla nº 61: Edad en tramos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	jóvenes	850	28,4	28,6	28,6
	adultos	1792	59,9	60,2	88,8
	adultos mayores	334	11,2	11,2	100,0
	Total	2976	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	,5		
Total		2991	100,0		

La mayor parte de los entrevistados pertenece al tramo 30-64 años, con un 60%. Los jóvenes (hasta 29 años) son casi un tercio y una minoría es de la tercera edad, 11%.

Al analizar los niveles de competencia en TIC's según edad, obtenemos un cuadro siguiente.

Tabla nº 62: Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda

	N	Media	Desviación típica
jóvenes	615	7,4419	7,1737
adultos	1457	2,6827	5,3841
adultos mayores	295	,5168	2,4062
Total	2367	3,6493	6,1198

Las diferencias son muy grandes. La media de competencia de los jóvenes llega a 7,4 puntos, mientras que la de los adultos se sitúa apenas en los 2,68 puntos y finalmente la de los adultos mayores es ínfima.

Al cruzar con género se obtiene el siguiente cuadro.

Tabla nº 63: Promedio en Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda

	Edad en tramos		
	jóvenes	adultos	adultos mayores
Hombre	8,82	3,85	,84
Mujer	6,27	2,09	,32

Las diferencias son más importantes según edad que según género. En el caso de los jóvenes por ejemplo, los puntajes son altos en hombres y mujeres, mostrando también similitud en el caso de adultos.

El desafío en términos de impacto para el proyecto es entonces incrementar fuertemente el nivel de competencia en TIC's de los adultos, mientras que en los jóvenes, pasar del

nivel “alguna competencia” a “bastante competencia” (sobre 10 puntos), haciendo desaparecer la diferencia de competencia según género.

Análisis del nivel de competencia según rol en el vivienda

Hemos analizado a continuación como se sitúa el nivel de competencia en TIC's según el rol en el vivienda del entrevistado. Obtenemos el siguiente cuadro.

Tabla nº 64: Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda

	N	Media	Desviación típica
Mamá	1081	1,9819	4,6375
Papá	549	3,3014	6,0176
Hijo/a	574	7,2069	7,1741
Abuelo/a	51	,9066	3,1292
Otro pariente	96	4,8334	6,7906
Total	2351	3,6588	6,1294

Podemos constatar que hay diferencias que si bien eran esperables, sus dimensiones son más significativas. La diferencia de puntaje entre padre y madre es significativa, a favor de el primero. La diferencia entre hijo/a y padres es muy grande. Cuando responde el abuelo, su nivel de competencia exhibido es prácticamente nulo.

El cuadro está en todo caso fuertemente relacionado con las variables edad y género, siendo estas últimas las que deben ser trabajadas en términos de impacto en los niveles de competencias Tics.

Análisis del nivel de competencias según origen étnico

La muestra no está estratificada según etnia, de allí que los miembros de grupos étnicos sólo tenían posibilidades de estar en la muestra en la medida de su razón probabilística y proporción en la población. La distribución en la muestra es la siguiente.

Tabla n° 65: ¿Usted diría que sus padres son o eran descendientes de algunos de estos pueblos originarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mapuche	146	4,9	4,9	4,9
	Aymará	11	,4	,4	5,3
	Otro	22	,7	,7	6,0
	No son descendientes de pueblos originarios	2502	83,7	84,5	90,5
	No sé	281	9,4	9,5	100,0
	Total	2962	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	29	1,0		
Total		2991	100,0		

Un 4,9% de la muestra es de origen mapuche, un 0,4% de origen aymará y otros un ,7%.

Al cruzar esta variable con el nivel de competencia en TICs, se obtiene la siguiente situación.

Tabla n° 66: Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda

	N	Media	Desviación típica
Mapuche	113	3,6316	6,4116
Aymará	7	4,3129	5,6805
Otro	13	5,1308	6,7277
No son descendientes de pueblos originarios	1997	3,7396	6,1821
No sé	224	2,6631	5,1148
Total	2354	3,6413	6,1059

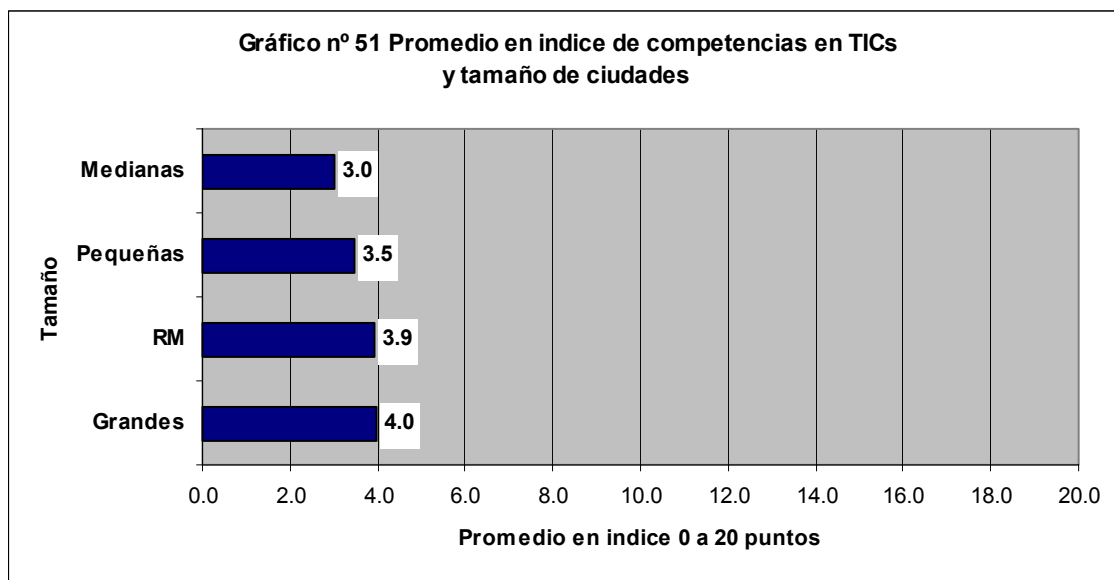
No existen diferencias en los niveles de competencia en TICs entre población mayoritaria y minorías étnicas en la muestra encuestada y representativa de un porcentaje mayoritario de la población chilena. En términos de impacto implica que no es necesario hacer un esfuerzo especialmente orientado a estos grupos étnicos.

Análisis de competencia en TIC's según comunas

Las comunas incluidas en la muestra las hemos agrupado en las categorías: RM, Grandes, Medianas y Pequeñas, de manera de poder trabajar el análisis de competencias en TIC's. Los resultados son los siguientes.

Tabla nº 67: Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda y comuna

	N	Media	Desviación típica
RM	964	3,9079	6,2593
Grandes	381	3,9720	6,2613
Medianas	761	3,0172	5,6554
Pequeñas	206	3,4733	6,1171
Total	2312	3,5866	6,0651



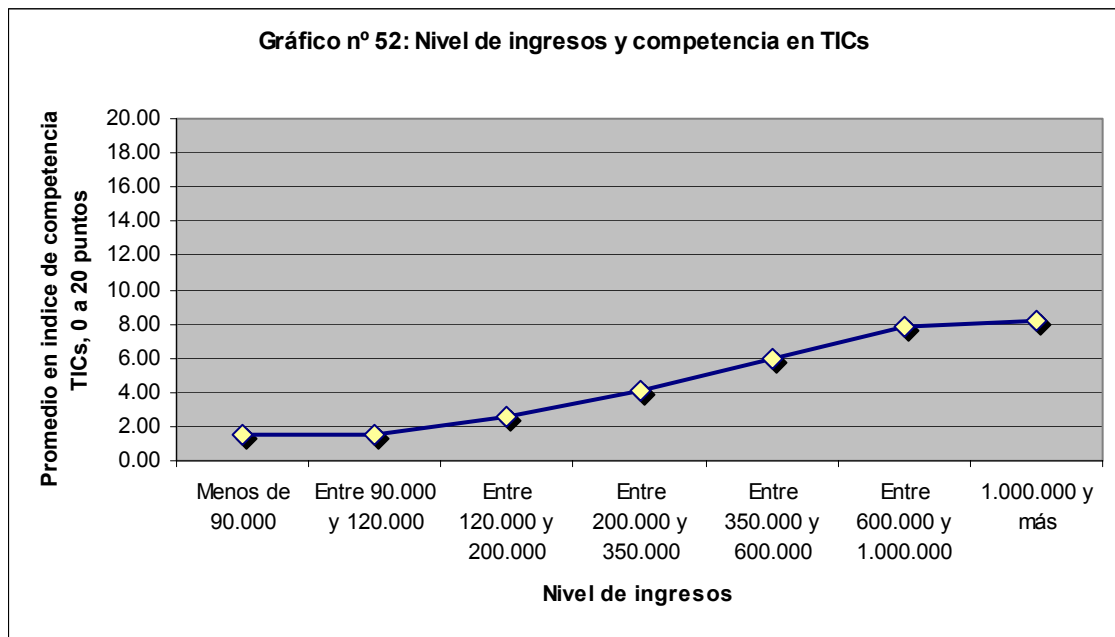
Las diferencias existen al comparar RM y Comunas grandes en relación a comunas medianas y pequeñas. Las diferencias son estadísticamente significativas pero para efectos de política no alcanzan como para definir una política diferente para estas agrupaciones.

Nivel de competencias en Tics y nivel de ingresos

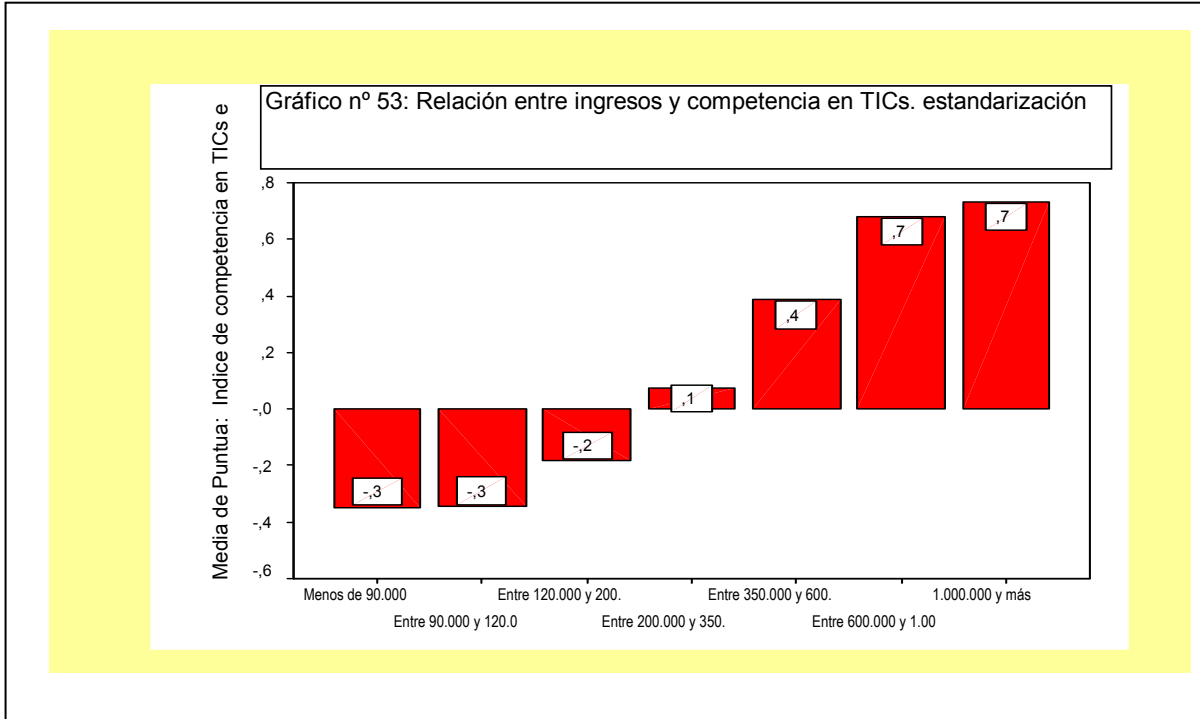
Hemos consultado el ingreso económico de los entrevistados de manera de dimensionar la brecha digital que se podría estar produciendo en términos de mayor competencia en TIC's asociado con el ingreso económico de las personas. Los resultados son los siguientes.

Tabla nº 68: Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda

	N	Media	Desviación típica
Menos de 90.000	236	1,5264	4,1004
Entre 90.000 y 120.000	378	1,5430	4,1941
Entre 120.000 y 200.000	582	2,5296	5,1834
Entre 200.000 y 350.000	579	4,1158	6,2288
Entre 350.000 y 600.000	373	6,0183	6,9764
Entre 600.000 y 1.000.000	119	7,8213	7,9008
1.000.000 y más	50	8,1487	8,3435
Total	2317	3,6175	6,1033



Para definir la línea base al respecto, hemos trabajado comparando los ingresos con la variable competencias en Tics estandarizada.



La brecha tiene sus extremos en -.3 desviaciones estándares para los de menores ingresos y de .7 desviaciones estándares para los de mayores ingresos. La línea base debiera implicar acercar los extremos para disminuir la brecha (1 desviación estándar) de manera que la diferencia sea de .66 desviaciones estándares en la medición intermedia y llegando a .5 desviaciones estándares en la medición final.

Cuál es la situación al interior de la vivienda:

Tabla n° 69: Manejo de computador entre los miembros de la familia

	¿Sabe usar computador (Papá)	¿Sabe usar computador? (Mamá)	¿Sabe usar computador? (Hijo Mayor)	¿Sabe usar computador? (Segundo Hijo)	¿Sabe usar computador? (Tercer Hijo)	¿Sabe usar computador? (Cuarto Hijo)
	%	%	%	%	%	%
Si	33.3%	24.3%	67.6%	64.3%	59.2%	51.2%
No	66.7%	75.7%	32.4%	35.7%	40.8%	48.8%

Tabla nº 70: Manejo de Internet entre los miembros de la familia

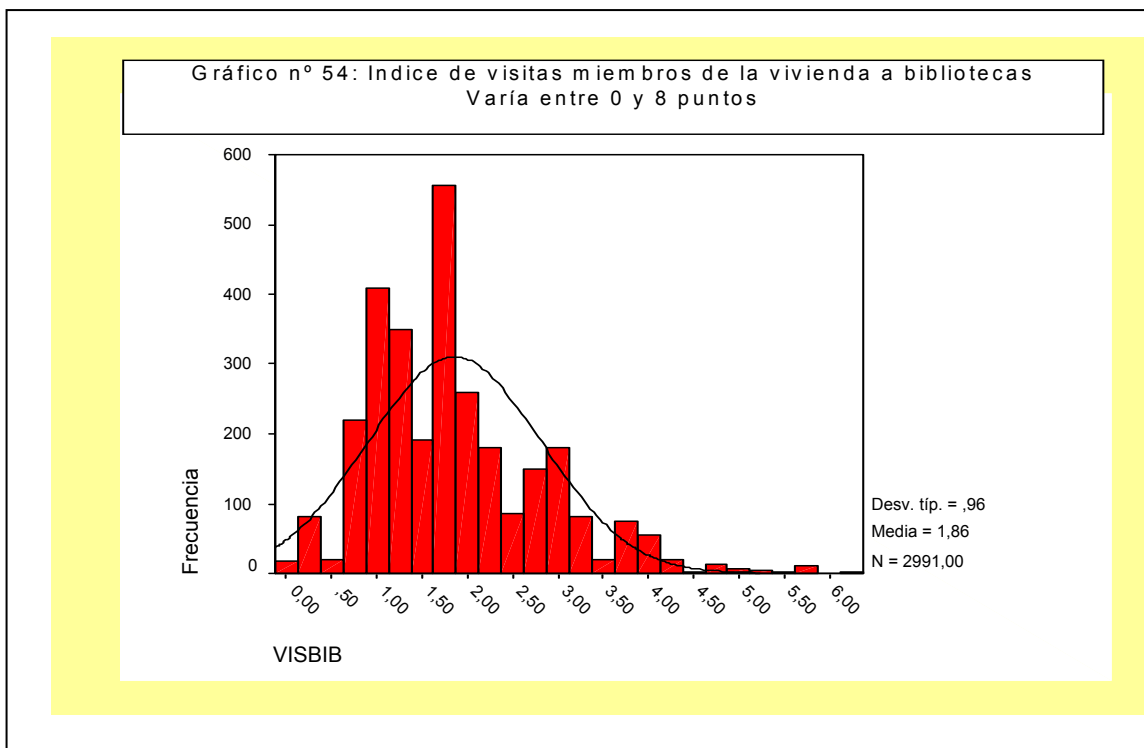
	¿Sabe usar Internet ? (Papá)	¿Sabe usar Internet ? (Mamá)	¿Sabe usar Internet ? (Hijo Mayor)	¿Sabe usar Internet ? (Segundo Hijo)	¿Sabe usar Internet ? (Tercer Hijo)	¿Sabe usar Internet? (Cuarto Hijo)
	%	%	%	%	%	%
Si	25.2%	16.6%	54.1%	51.0%	46.5%	39.7%
No	74.8%	83.4%	45.9%	49.0%	53.5%	60.3%

ÍNDICE DE ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DEL VIVIENDA A LA BIBLIOTECA

En la encuesta a viviendas hemos incluido preguntas relacionadas con la asistencia de los miembros del vivienda a la Biblioteca. Con las respuestas hemos construido un índice aditivo simple, donde las respuestas si (1) o no (0) han sido sumados en un índice que va desde los 0 puntos, cuando nadie de la familia va a la Biblioteca, hasta 8 que representa la situación donde todos los miembros de la familia van a la Biblioteca.

En total son 8 los miembros de la familia considerados: papá, mamá, hijo/a mayor, segundo hijo/a, tercer hijo/a, cuarto hijo/a, abuelos/as y otros parientes.

Los resultados al confeccionar el índice son los siguientes:



El promedio de visitas desde el vivienda a la Biblioteca es de 1,85, lo que es más alto de lo que se presumía. La pregunta fue formulada más bien en términos generales, “queremos saber si Ud o alguien de su familia asiste a alguna Biblioteca”, pero en tiempo presente, por lo que aunque no especificamos un lapso de tiempo, la pregunta pide respuesta a una acción presente.

El índice nos está diciendo que en promedio, más de una persona del vivienda está en contacto con la Biblioteca a través de visitarla.

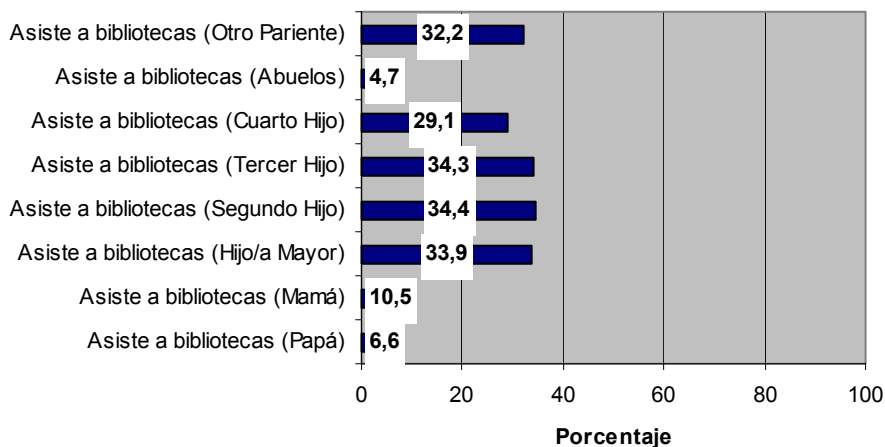
El desafío en cuanto a la eficiencia e impacto del proyecto es de incrementar este nivel del índice.

Es importante sin embargo analizar al interior del vivienda la distribución de las asistencias a la Biblioteca. La tabla siguiente nos entrega el cuadro comparativo.

Tabla nº 71: Asistencia a la Biblioteca miembros de la familia

	Asiste a Bibliotecas (Papá)	Asiste a Bibliotecas (Mamá)	Asiste a Bibliotecas (Hijo/a Mayor)	Asiste a Bibliotecas (Segundo Hijo)	Asiste a Bibliotecas (Tercer Hijo)	Asiste a Bibliotecas (Cuarto Hijo)	Asiste a Bibliotecas (Abuelos)	Asiste a Bibliotecas (Otro Pariente)
	%	%	%	%	%	%	%	%
Si	6,6%	10,5%	33,9%	34,4%	34,3%	29,1%	4,7%	32,2%
No	93,4%	89,5%	66,1%	65,6%	65,7%	70,9%	95,3%	67,8%

Gráfico nº 55: Asistencia de miembros de la familia a la biblioteca



Los que menos asisten son los padres, situándose la asistencia prioritariamente a nivel de los hijos.

Por tanto, la eficiencia e impacto del proyecto no sólo debe situarse en incrementar el nivel global de asistencia de la familia, sino que especialmente incrementar la asistencia de los padres.

Relación entre frecuencia de visitas a Bibliotecas y competencias en TICs

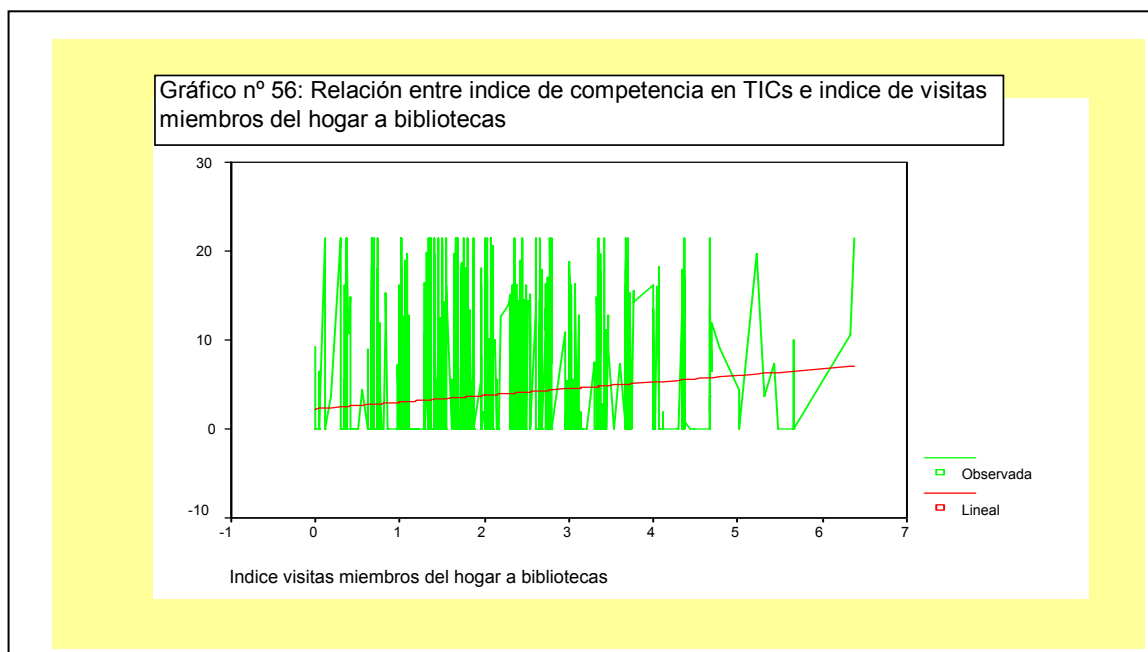
El análisis del impacto del proyecto se puede apreciar entre otros indicadores mediante la asociación entre asistencia a Bibliotecas y competencia en TICs. De hecho una hipótesis central del proyecto es que la visita a las Bibliotecas impactará en el nivel de competencias en TICs, por ello es vital situar la línea de base al respecto, la que estructuraremos con la ayuda de un análisis de regresión simple y análisis de correlación.

Tabla nº 72: Correlaciones entre índices competencia en TICs y visitas miembros hogar a Bibliotecas

		Índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas	Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda
Índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas	Correlación de Pearson	1,000	,115
	Sig. (bilateral)	,	,000
	N	2991	2377
Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda	Correlación de Pearson	,115	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,
	N	2377	2377

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de correlación inicial o de línea de base entre ambas variables se sitúa en ,115. Se trata por tanto de que en las dos mediciones siguientes encontremos niveles de correlación mucho más alto. La pregunta es cuánto más alto. La experiencia nos señala que cuando se trata de variables sociales un nivel de correlación significativo es sobre ,30. Podríamos por tanto esperar que en la segunda medición se llegue a ,20 y en la tercera se supere la correlación ,30. De ser así, podríamos estar hipotetizando que el proyecto efectivamente tiene un impacto significativo en los niveles de competencia de TICs en la población chilena.



El gráfico nos señala que existe una asociación entre ambas variables, la que debe ser modificada significativamente aumentando su inclinación.

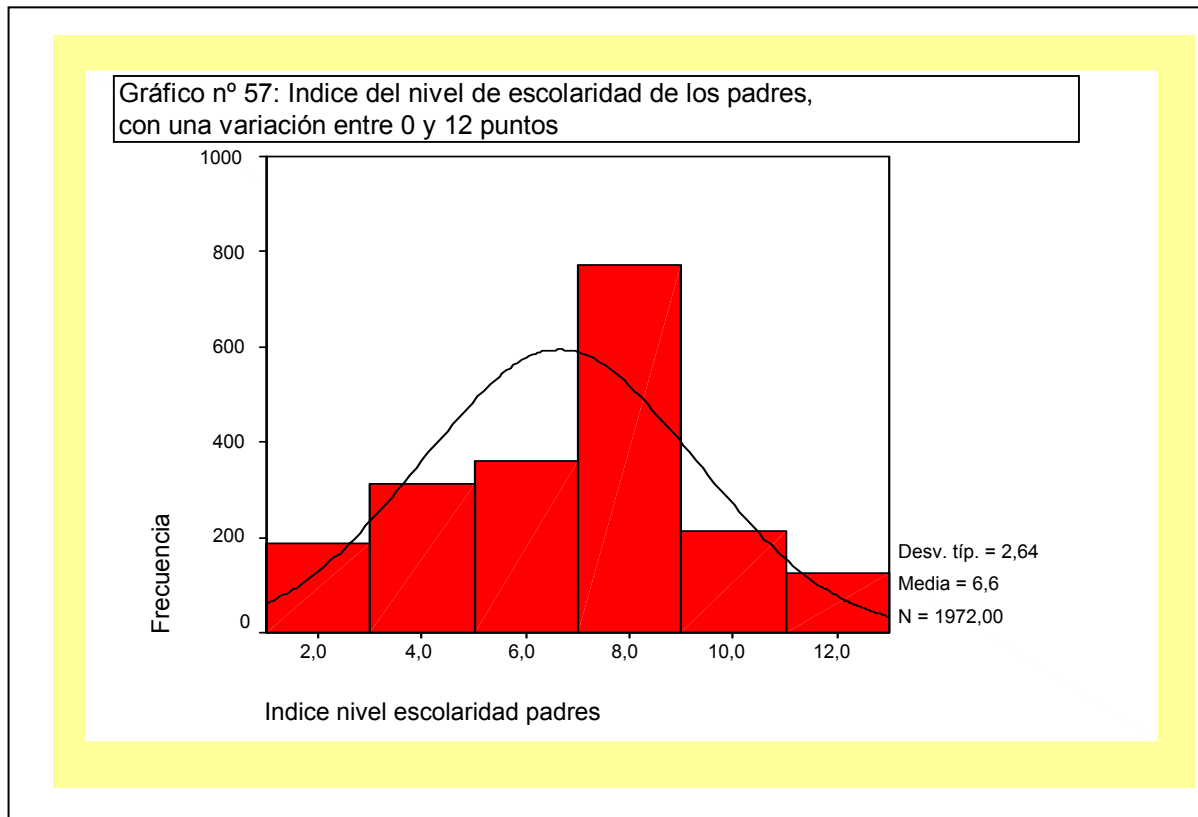
Análisis de competencias en Tics según grado de escolaridad de los padres del vivienda y visitas a la Biblioteca

Hemos analizado a continuación cómo se estructura y cómo impacta el nivel de escolaridad de los padres en relación primero con el nivel de visitas a la Biblioteca y en segundo lugar en la competencia Tics.

Tabla n° 73: Escolaridad del padre y de la madre

	Escolaridad del padre	Escolaridad de la madre
	%	%
sin estudios	,5	,9
Básica incompleta	15,8	16,4
Básica completa	13,2	15,0
Media incompleta	14,6	16,0
Media completa	36,8	35,1
Téc. prof. incompleta	,3	,5
Tec. prof. completa	4,5	5,0
Universitaria incompleta	2,8	1,6
Universitaria completa	11,6	9,5

Podemos constatar la estrecha relación entre ambos niveles de escolaridad, el cuál llega a un nivel de correlación de .672. Con ambos niveles hemos confeccionado un índice de escolaridad de los padres, el que se distribuye de la siguiente manera.



		Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda	Índice nivel escolaridad padres	Índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas
Correlación de Pearson	Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda	1,000	,231	,099
	Índice nivel escolaridad padres	,231	1,000	,107
	Índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas	,099	,107	1,000
Sig. (unilateral)	Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda	,	,000	,000
	Índice nivel escolaridad padres	,000	,	,000
	Índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas	,000	,000	,

Podemos apreciar que cuando se trata de pronosticar el nivel de competencias en Tics, ambas variables independientes: nivel de escolaridad de los padres y el índice de visitas del vivienda a las Bibliotecas están contribuyendo diferencialmente, en mayor medida el índice de escolaridad (.231) y en menor medida el índice de visitas a la Biblioteca (.099).

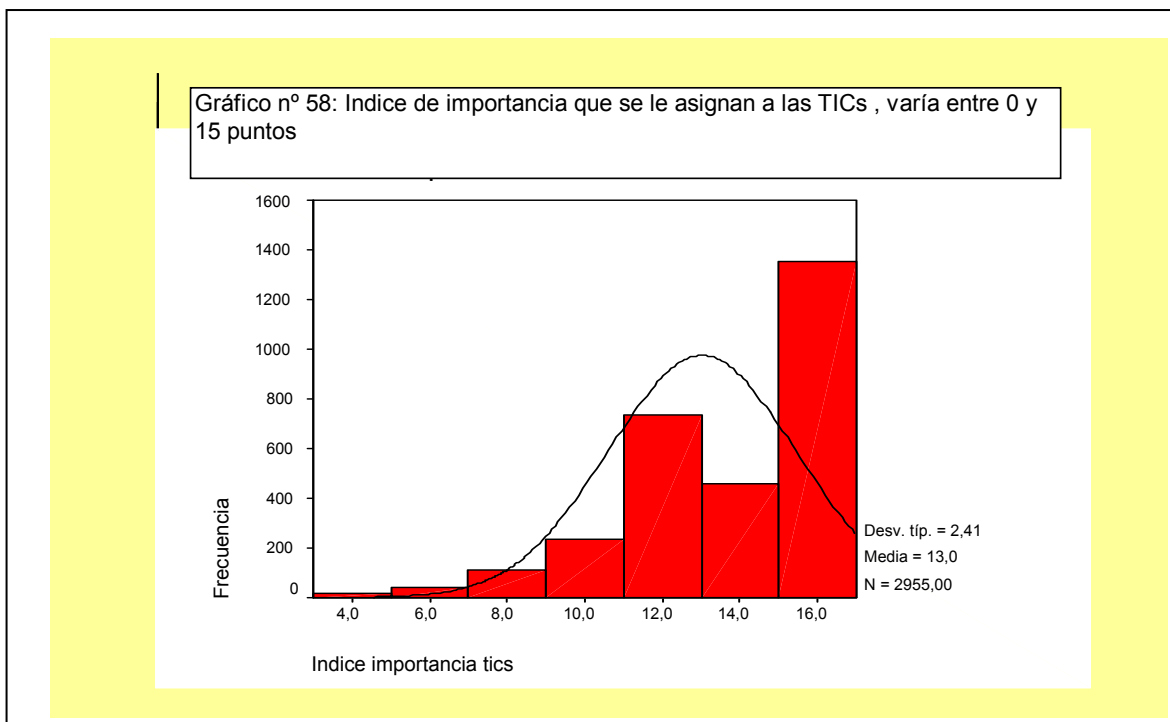
La línea de base en esta dimensión se coloca en términos de incrementar el peso relativo de las visitas a la Biblioteca, disminuyendo la distancia entre ambas variables independientes.

Sin lugar a dudas que ambas variables están correlacionadas, pero el efecto es diferencial y la correlación no es muy alta, de sólo,107.

La importancia que se le asigna a tener un computador en Biblioteca

En base a las preguntas relativas a la importancia de tener un computador accesible en la Biblioteca, se obtiene una aproximación al clima actitudinal al que se enfrenta el proyecto.

Con estos indicadores (importancia para el entrevistado, para la familia y para el contorno de personas) hemos elaborado un índice de importancia de computador en Biblioteca que se estructura de la siguiente forma:



Sin lugar a dudas que la mayor parte de los encuestados asignan una gran importancia a contar con un computador accesible.

Con esta distribución podemos establecer la línea de base, la que se estructura en base al criterio de que hay que aumentar la importancia por sobre la línea 0, que hoy se sitúa en 13 puntos, esperándose que se incremente a 14 puntos en la siguiente medición y finalmente a 15 puntos (el máximo) en la tercera medición.

ANÁLISIS DEL ESPACIO CULTURAL (CAPITAL CULTURAL) DE LOS ENTREVISTADOS

Hemos trabajado la dimensión capital cultural en primer lugar intentando dimensionar el espacio cultural de los entrevistados, medido a través de la intensidad de actividades socio-culturales que realiza.

Utilizando las preguntas siguientes hemos construido un índice de espacio cultural.

41

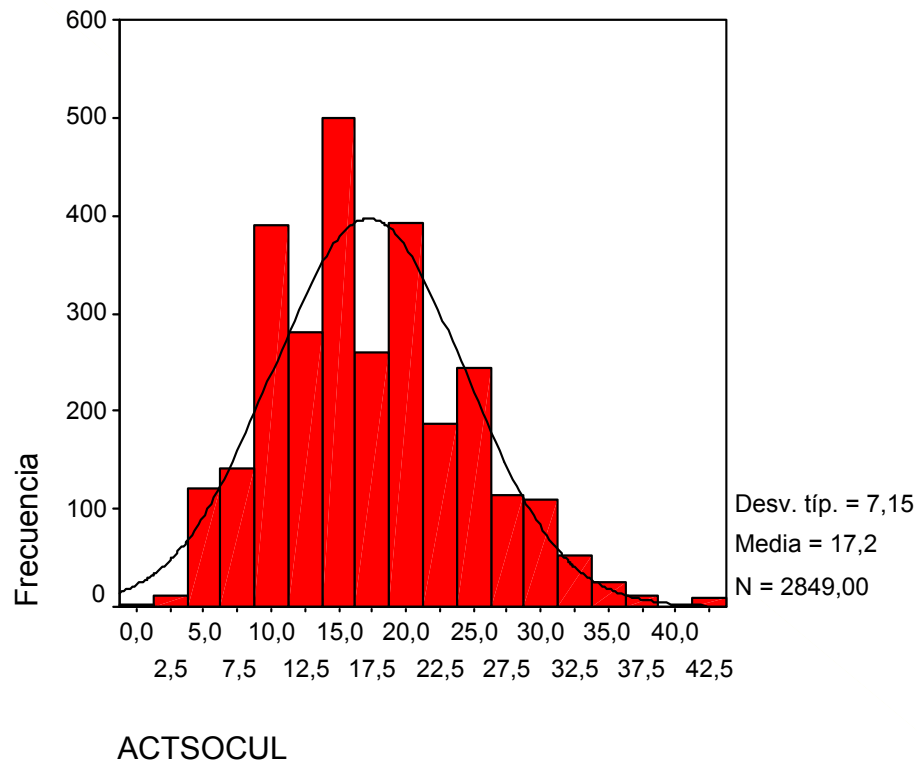
Por favor mire atentamente la siguiente lista (mostrar tarjeta 15) y dígame con que frecuencia realiza las siguientes actividades:

(Marque una opción para cada alternativa)

	Si siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca
a. Ver TV abierta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ver TV cable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ver Deporte / Asiste al estadio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Hacer Deporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Escuchar Música	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Salir con amigos/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Leer (literatura en general)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Grupos de conversación vía chat (Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Pasear	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Ir al Teatro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Ir al Cine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Ir a eventos Culturales: Museos, Galerias de Arte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Cursos y Talleres.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Ir a Recitales /Conciertos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El índice conformado con las respuestas de los entrevistados es el siguiente, variando entre 0 y 42 puntos, donde 0 es ninguna actividad socio-cultural y 42 es el máximo.

Gráfico n° 59: Índice de actividad socio-cultural, varía entre 0 y 42 puntos



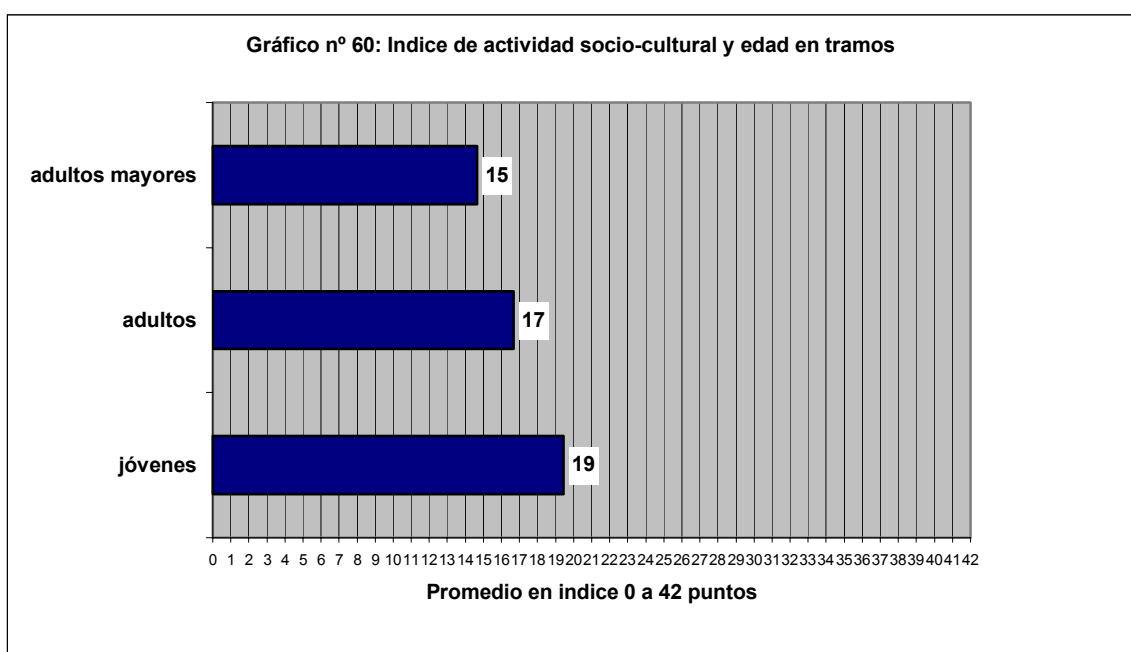
La comprensión de este resultado se puede obtener mejor a través de su cruce con otras variables como género y edad.

Tabla n° 75: Índice de actividad socio-cultural (ACTSOCUL) y edad en tramos

	N	Media	Desviación típica
jóvenes	817	19,4504	7,1992
adultos	1704	16,6561	6,8895
adultos mayores	313	14,6613	6,9462
Total	2834	17,2414	7,1501

Tabla n° 76: Índice de actividad socio-cultural y género

	N	Media	Desviación típica
Hombre	1085	18,8313	7,2665
Mujer	1731	16,2392	6,9022
Total	2816	17,2379	7,1557



Podemos apreciar que el nivel de actividad socio-cultural disminuye con la edad. De todas maneras, aunque es un resultado predecible, las diferencias no son tan marcadas como se podía esperar.

Las diferencias son significativas entre hombres y mujeres, tendiendo los hombres a tener más actividades socio-culturales que las mujeres.

Para analizar el efecto de variables relacionadas con el proyecto y el índice de actividad socio-cultural, hemos efectuado un análisis de regresión cuyos resultados son los siguientes.

Modelo con variables: Índice de competencia en Tics, índice nivel de escolaridad padres, índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas, razón de masculinidad y edad. Coeficientes

Tabla nº 77: Modelo de regresión para actividad socio-cultural

		Coeficientes no estandarizados	Error típ.	Coeficientes estandarizados	t	Sig.
Modelo		B		Beta		
1	(Constante)	14,124	,759		18,619	,000
	Índice de competencia en TICs entrevistado vivienda	,284	,031	,242	9,026	,000
	Índice nivel escolaridad padres	,350	,066	,131	5,271	,000
	Índice visitas miembros del vivienda a Bibliotecas	,451	,171	,063	2,636	,008
	Razón de masculinidad	1,980	,352	,135	5,616	,000
	edad	-4,646E-02	,012	-,100	-3,924	,000

a Variable dependiente: ACTSOCUL

De mucho interés es que la variable que se asocia más fuertemente con el índice de actividad socio-cultural es el índice de competencia en Tics, el que presenta el beta más significativo. A continuación se ubica la razón de masculinidad, seguido de la escolaridad de los padres, la edad y finalmente el índice de visitas a la Biblioteca, el cuál es menor pero sin dejar de ser estadísticamente significativo.

La línea de base hay que establecerla aquí en términos generales: se trata de incrementar el nivel explicativo de las actividades socio-culturales a través del incremento del peso de las variables índice visitas miembros vivienda a Biblioteca (beta:0,063) y del índice competencias en Tics (.242).

ANÁLISIS DE RED SOCIAL, PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES, APROXIMACIÓN A CAPITAL SOCIAL

Hemos construido una primera aproximación al capital social de los entrevistados. La hipótesis detrás de esta medición es que el proyecto impactará en la red social.

Para ello hemos trabajado con las siguientes preguntas:

50

Por favor mire atentamente la siguiente lista (mostrar tarjeta 16), ¿Podría indicarnos si usted o alguien de su familia participa en alguna de estas organizaciones?

(Marque las alternativas que correspondan para el entrevistado y algún miembro de su familia)

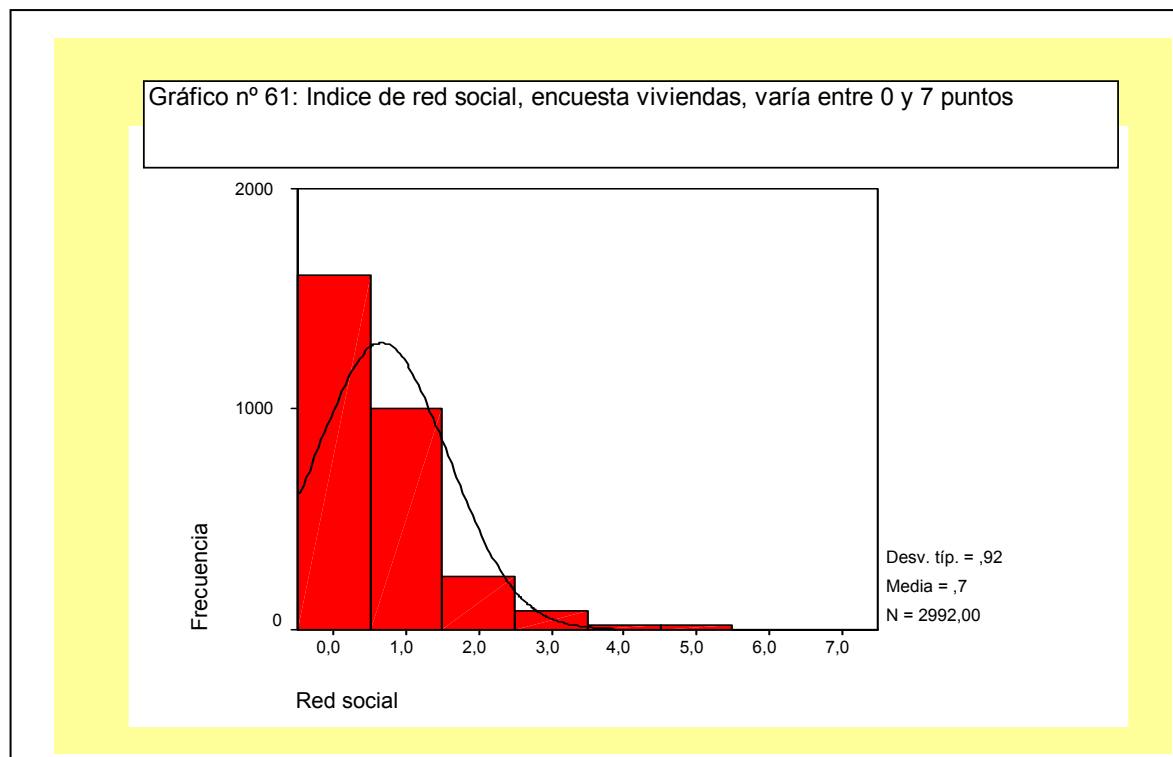
	Usted	Otro miembro de la familia
a. Junta de Vecinos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Centro de Padres y Apoderados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Club Deportivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Asociación Gremial – Sindicato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Bomberos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Centro de Alumnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Cooperativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Partido Político	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Centro de Madres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Voluntarios o grupo de amigos de la Biblioteca Pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Club Juvenil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Grupo cultural o artístico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Grupo de autoayuda (Alcohol-drogas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Grupo religioso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. Grupo tercera edad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. Otra organización (Señale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Con las preguntas a estos items hemos construido un índice que cuenta la cantidad de veces que se marca el participar en alguna de las organizaciones descritas. Su distribución es la siguiente.

Tabla n° 78: Índice de cantidad de pertenencias organizacionales REDSOC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,00	1611	53,8	53,8	53,8
	1,00	1003	33,5	33,5	87,4
	2,00	243	8,1	8,1	95,5
	3,00	88	2,9	2,9	98,4
	4,00	24	,8	,8	99,2
	5,00	18	,6	,6	99,8
	6,00	3	,1	,1	99,9
	7,00	2	,1	,1	100,0
	Total	2992	100,0	100,0	

Así por ejemplo, existen 1611 entrevistados que no pertenecen a ninguna organización, 1003 que pertenecen a 1 organización, 243 a 3 organizaciones, etc.



El promedio del índice es de 0,7, indicando que la mayoría de los entrevistados no pertenece a ninguna organización, el 53,8%. La línea base en el impacto del proyecto en la red social es de pasar al nivel de 1 desviación estándar positiva, vale decir que el 87% de los entrevistados declaren pertenecer al menos a una organización.

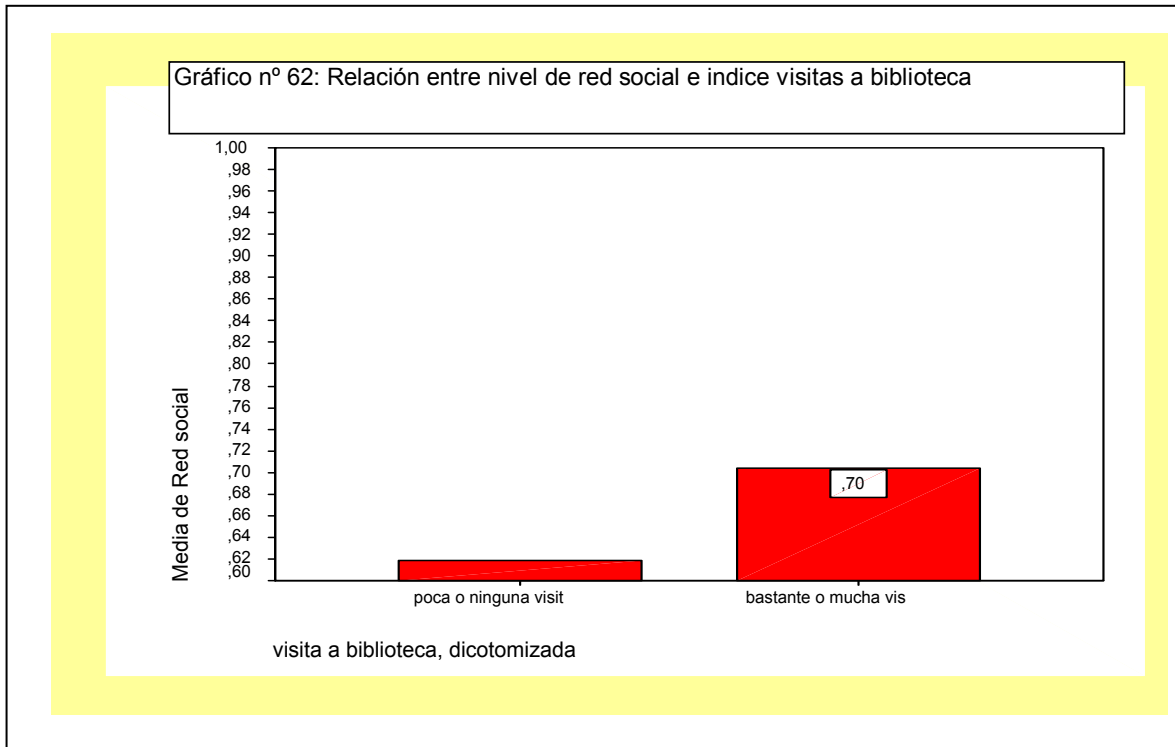
Se trata a continuación de establecer la relación de impacto entre el proyecto y el nivel de red social. La hipótesis planteada al respecto es que la efectividad del proyecto en manejo y uso de Tics va a repercutir en el capital social de los viviendas. Para probar lo plausible de la hipótesis a nivel empírico, pues a nivel teórico se ha dado la sustentación, efectuamos el siguiente análisis Anova.

Tabla nº 79: Descriptivos Red social

	N	Media	Desviación típica
poca o ninguna visita	1576	,6180	,8765
bastante o mucha visita	1415	,7046	,9561
Total	2991	,6590	,9159

Tabla nº 80: ANOVA Red social

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5,588	1	5,588	6,674	,010
Intra-grupos	2502,568	2989	,837		
Total	2508,156	2990			



A pesar de que existe una débil asociación entre visitas a la Biblioteca y red social, la relación es estadísticamente significativa, por lo que tenemos base suficiente para postular que a nivel empírico la línea de base puede ser establecida también a este nivel.

CAPITAL CULTURAL: USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LECTURA

42 ¿A través de que medio se informa habitualmente de lo que ocurre en el país y el exterior?
(Señale los dos mas frecuentemente utilizados)

Diarios

TV

Internet

Radios

43 ¿Cuánto tiempo diario diría usted que dedica a la lectura?
(Marque una sola alternativa)

Menos de media hora

Alrededor de una hora

Más de una hora

No leo todos los días

No leo nunca

44 ¿Lee usted algún diario de manera habitual?

Sí

No

45 ¿Tiene libros en su hogar?
(que no sean textos escolares)

Sí

No

47 ¿Ha comprado algún libro en estos últimos tres meses?

Sí

No

Considerando las respuestas de los entrevistados a las preferencias por el uso de medios de comunicación y libros, hemos efectuado un análisis factorial para identificar los patrones que hay al respecto. Los resultados son los siguientes.

Tabla n° 81: Varianza total explicada

	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
Componente	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,180	36,329	36,329
2	1,200	20,004	56,333

Tabla n° 82: Matriz de componentes rotados

	Componente	
	1	2
medio más usado tv	,900	
medio mas usado: radio	,884	
¿lee diarios habitualmente?	-,548	,352
¿tiene libros en la casa?		,748
¿Ha comprado libros últimos 3 meses?		,666

Dos tipos de viviendas chilenos se perfilan en las respuestas de los entrevistados. El primero y que representa el 36% de la varianza, ve preferentemente televisión, escucha radio y no lee diarios. El segundo tiene libros en la casa, compra libros y dedica tiempo a la lectura. Con un 20% de la varianza. En otras palabras, el primer perfil es casi el doble más predominante que el segundo. Las relaciones con otros aspectos de capital cultural se presentan a continuación.

Tabla n° 83: Correlaciones con capital cultural

		perfil: tv y radio	perfil: libros	Indice nivel escolaridad padres	Indice de niveles socio-culturales
perfil:tv y radio	Correlación de Pearson	1,000	,000	-,112	-,235
	Sig. (bilateral)	,	1,000	,000	,000
	N	2992	2992	1972	2849
perfil: libros	Correlación de Pearson	,000	1,000	,165	,390
	Sig. (bilateral)	1,000	,	,000	,000
	N	2992	2992	1972	2849
Indice nivel escolaridad padres	Correlación de Pearson	-,112	,165	1,000	,216
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,	,000
	N	1972	1972	1972	1886
Indice de niveles socio-culturales	Correlación de Pearson	-,235	,390	,216	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,
	N	2849	2849	1886	2849

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Las correlaciones revelan que los que preferentemente ven tv y escuchan radio como medios de comunicación, se relacionan negativamente con el nivel de escolaridad de los padres: a mayor escolaridad de los padres, baja el perfil tv-radio; y se asocia también negativamente con el índice de actividades socio-culturales: a mayor actividad socio-cultural, menor perfil tv-radio.

En cuanto al perfil libros, se asocia positivamente con el nivel de escolaridad de los padres y positivamente con el índice de actividades socio-culturales.

Tabla n° 84: Relación entre perfiles comunicacionales y de lectura con género

		N	Media	Desviación típica
perfil:tv y radio	Hombre	1130	-10,6554	98,7533
	Mujer	1826	6,9188	100,2682
	Total	2956	,2007	100,0404
perfil: libros	Hombre	1130	3,3272	97,4915
	Mujer	1826	-1,8931	101,5162
	Total	2956	,1025	100,0124

La relación presenta diferencias significativas: las mujeres tienden a tener más marcadamente el perfil tv-radio, mientras que los hombres tienden a asociarse con el perfil libros.

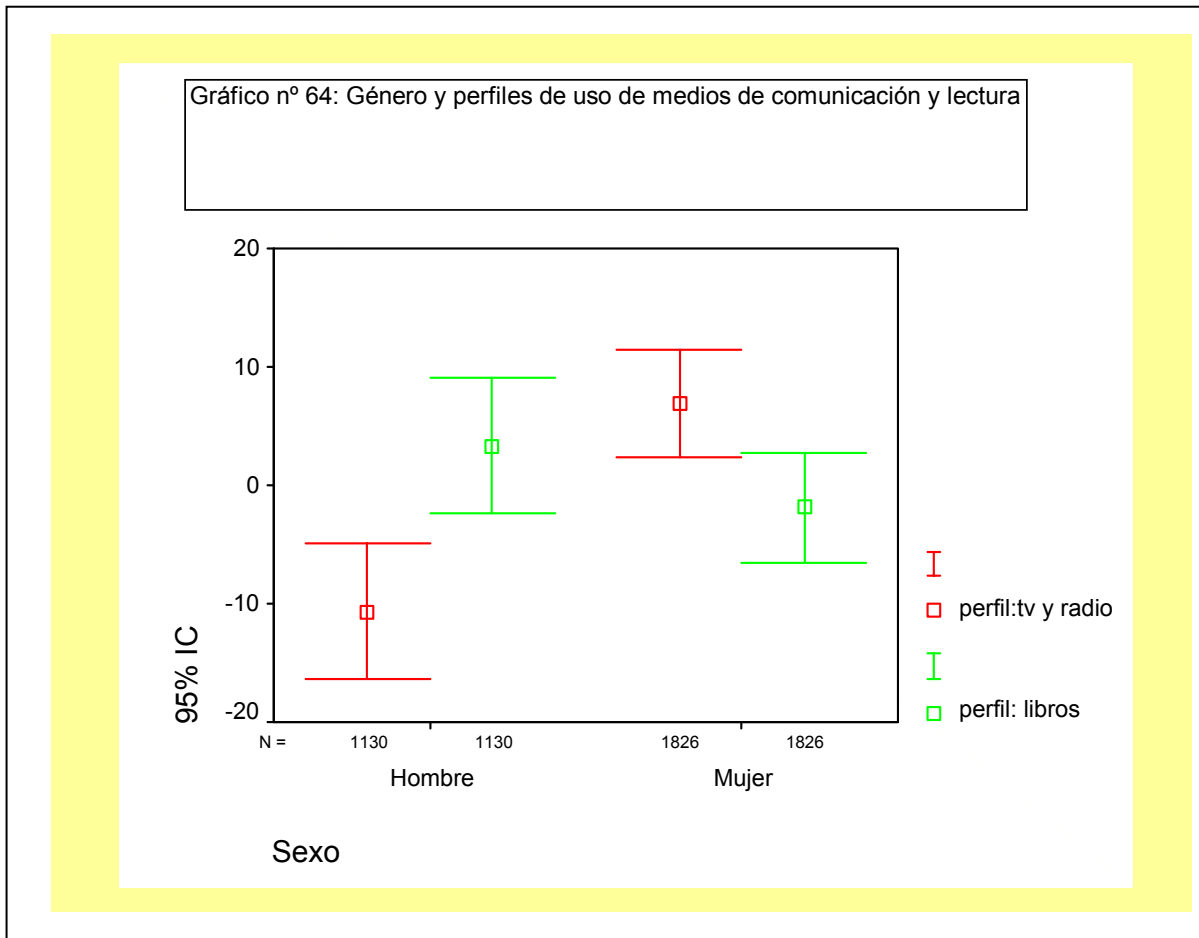


Tabla n° 85: Análisis según tramos de edad

		N	Media	Desviación típica
perfil:tv y radio	jóvenes	850	1,0	96,7
	adultos	1792	-2,3	101,1
	adultos mayores	334	9,2	102,5
perfil: libros	jóvenes	850	7,8	94,2
	adultos	1792	1,1	103,0
	adultos mayores	334	-24,2	93,6

El perfil tv-radio es predominantemente de adultos mayores, seguido de los jóvenes, mientras que el perfil libros está radicado básicamente en los jóvenes, con una enorme distancia de los adultos mayores.

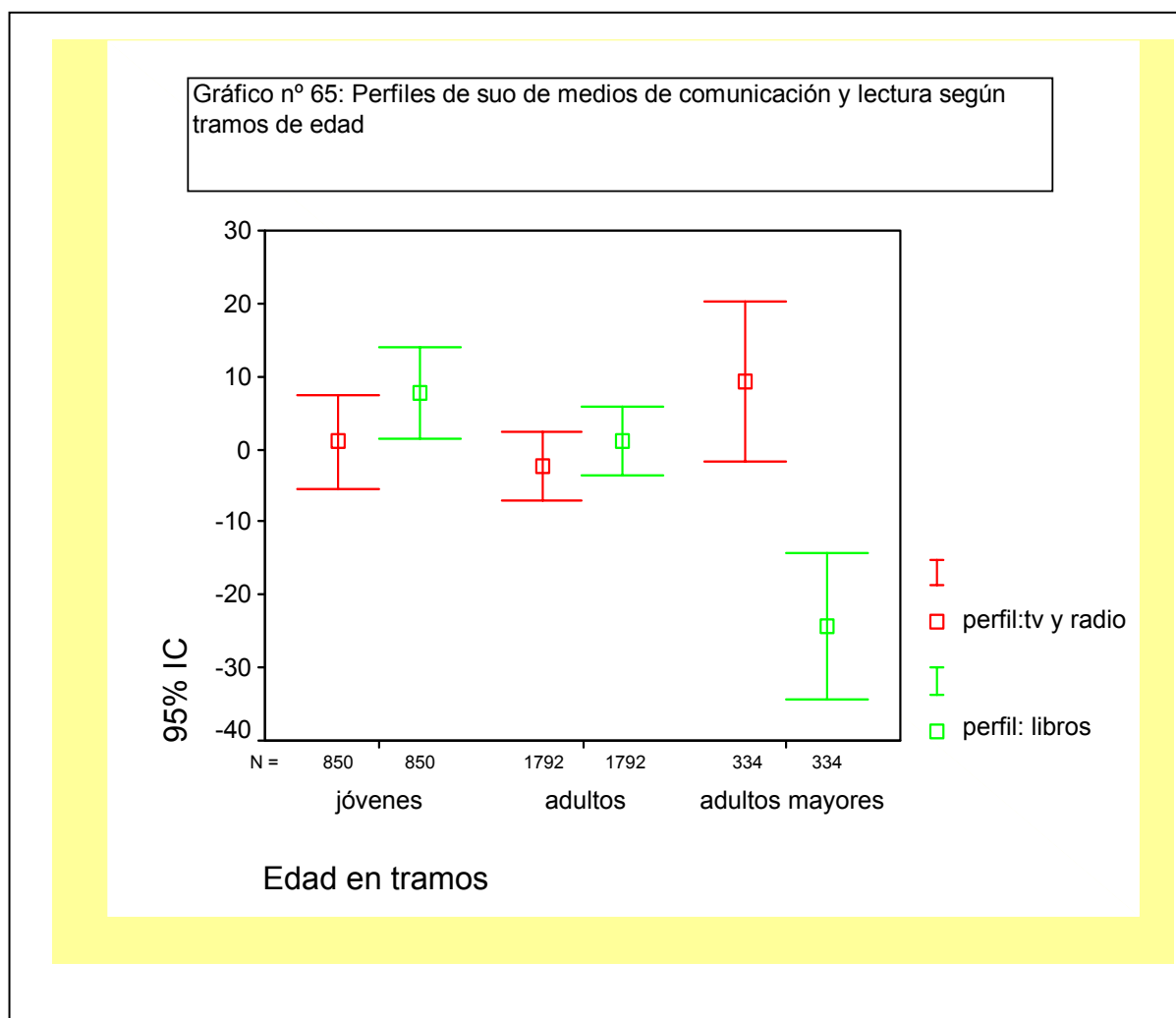


Tabla nº 86: Perfiles de uso de medios comunicacionales y lectura según ingresos

		N	Media	Desviación típica
perfil:tv y radio	Menos de 90.000	308	28,1	99,2
	Entre 90.000 y 120.000	462	18,8	99,1
	Entre 120.000 y 200.000	709	10,4	101,4
	Entre 200.000 y 350.000	730	-1,2	101,0
	Entre 350.000 y 600.000	485	-31,5	92,9
	Entre 600.000 y 1.000.000	151	-38,4	84,5
	1.000.000 y más	68	-25,0	87,8
perfil: libros	Menos de 90.000	308	-21,6	98,4
	Entre 90.000 y 120.000	462	-33,4	108,4
	Entre 120.000 y 200.000	709	-5,4	104,3
	Entre 200.000 y 350.000	730	7,6	91,8
	Entre 350.000 y 600.000	485	22,0	93,8
	Entre 600.000 y 1.000.000	151	44,7	77,9
	1.000.000 y más	68	42,6	73,9

Gráfico nº 66: Perfiles de uso de medios de comunicación y lectura según ingresos

