



INFORME COMPARATIVO HOGARES 2002- 2003

EVALUACIÓN PROYECTO BIBLIOREDES ABRE TU MUNDO



MAYO 2004

1. Presentación.....	3
2.- Muestra	4
2.1 Distribución de la muestra por comuna y sexo	5
2.2 Distribución de la muestra por comuna y edad.....	5
3. Variables sociodemográficas	6
3.1 Sexo del entrevistado	6
3.2 Edades de los entrevistados	6
3.3 Persona que contesta la encuesta (Rol del entrevistado)	9
3.4 Nivel educacional de los padres en los hogares.....	10
3.5 Reconocimiento de origen étnico	10
3.6 Familias en el hogar	11
3.7 Jefes de Hogar	12
3.8 Nivel de ingresos hogares	13
4. Acceso y Uso de las Tecnologías de Información Computacional	14
4.1 Disponibilidad de TIC's en el hogar.....	14
4.2 Disponibilidad de Internet.....	15
4.3 Manejo de computador e Internet personas del hogar	16
4.4 Nivel de Manejo de Programas Computacionales.....	20
4.4 Estrategias de Aprendizajes para el Uso de Computador. (Porcentajes referidos a quienes declaran saber usar computador)	22
4.5 Caracterización de quienes - en el 2003- declaran haber aprendido a usar un PC a través de la Biblioteca. (Porcentaje sobre quienes saben usar un computador)	23
4.6 Tiempo conexión a Internet.....	24
5. Acceso y usos de TIC's en la Biblioteca Pública	25
5.1 Conocimiento sobre disposición de Computadores en la Biblioteca Pública.....	25
5.2 Conocimiento de disponibilidad de Internet en la Biblioteca Pública	25
5.3 Uso de computadores en la Biblioteca Pública. (Porcentaje sobre quienes señalan usar los computadores de las BP)	26
5.4 Razones para no usar las TIC's en la Biblioteca Pública. (Porcentajes referidos a personas que declaran no usar los computadores de la Biblioteca, pero que saben de su disponibilidad)	28
5.5 Motivos de uso de las TIC's en la Biblioteca Pública. (Porcentajes referidos a quienes declaran usar computador en la BP).....	29
5.6 Percepción de avance de la Biblioteca Pública al contar con TIC's. (Porcentajes referidos a quienes declaran conocer de la existencia de computador e Internet en la Biblioteca).....	30
5.7 Acceso a servicios públicos en línea (para todos los entrevistados)	30
6. Uso de la Biblioteca por parte del Padre y la Madre.....	32
6.1 Asistencia del PADRE y LA MADRE a la Biblioteca.....	32
6.2 Motivos de la asistencia del PADRE Y MADRE a la Biblioteca. (Sobre el porcentaje de padres que van a una BP).....	32
6.3 Frecuencia de visita del PADRE Y LA MADRE a la Biblioteca. (Sobre el porcentaje de padres que van a una BP).....	33
7. Uso de los servicios y percepción de la calidad de la Biblioteca por parte del entrevistado. (Porcentajes referidos a los entrevistados que declaran asistir a las BP).....	34
7.1 Frecuencia de Uso	34

7.2 Razones de No- Uso de la Biblioteca Pública.....	35
7.3 Conocimiento de los horarios de atención de la Biblioteca	35
7.4 Percepción de la Pertinencia del Horario de Atención de la Biblioteca Pública.....	36
7.5 Percepción de la Calidad de la Biblioteca Pública.....	36
7.6 Nivel de Información sobre el Proyecto BiblioRedes	37
7.7 Medios por los cuales sabe o se enteró del proyecto BiblioRedes. (Porcentajes referidos a quienes declaran saber del proyecto)	37
7.8 Nivel de información sobre actividades de los Museos y Bibliotecas Públicas. (Todos los entrevistados)	39
7.9 Valoración y Opinión respecto del Acceso a Internet	40
7.10 Contactos a través de Internet. (Porcentaje referido a los entrevistados que declaran usar Internet).....	40
7.11 Nivel de contactos con otras personas a través de Internet. (Porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos).....	40
7.12 Grado de confianza en contactos realizados a través de Internet. (Porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos).....	41
7.13 Motivos para establecer contactos a través de Internet. (Porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos	41
7.14 Grado de confianza en autoridades e instituciones, política, democracia y vecinos. (En porcentajes)	43
8.- Posibilidades de comprar un PC a corto plazo	44
9.- Índice de valoración de Internet.....	44
10.- Índice de competencias en TIC's	46
11.- Índice de participación en organizaciones sociales.....	51
12.- Trámites en línea en portales de servicios públicos. (Porcentaje sobre quienes usan PC e Internet)	52
13.- Índice de importancia de incorporar computador en la Bibliotecas Públicas	54

1. Presentación

El siguiente informe da cuenta de los efectos alcanzados por el *Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo* a nivel de la comunidad, en los dos primeros años de implementación de dicho proyecto. La información fue recogida durante el mes de octubre del año 2002 y noviembre del 2003, mediante la aplicación de entrevistas a personas mayores de 18 años de una muestra representativa de hogares ubicados en el entorno de las Bibliotecas Públicas de nueve regiones del país. Son los mismos hogares los que siguen entre uno y otro año de aplicación del proyecto, lo que puede variar es la persona que contesta la encuesta.

El proceso de codificación y digitación; elaboración, depuración y tabulación de la base de datos de los hogares definió un total de 2.991 entrevistas válidas de un total de 3.000 efectivamente realizadas para el año 2002 y un total de 2.958 para el 2003. En ambas mediciones, las exclusiones responden fundamentalmente a inconsistencias y en algunos casos, debido a que el entrevistador declinó participar.

La entrega de los datos se hace desde la comparación en la aplicación de la encuesta el año 2002 y el 2003.

2.- Muestra

El marco muestral está compuesto por “todas aquellas personas mayores, adultas y jóvenes de diferente género y nivel educacional incluyendo comunidades indígenas y discapacitados que viven en comunas que disponen de Bibliotecas Públicas con el Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo, en funcionamiento a lo largo de Chile y en todas las regiones”.

Se constituyó una Muestra Estratificada Proporcional al tamaño de las comunas, considerando en forma especial la representación de etnias.

Se seleccionaron las comunas, las viviendas y dentro de ellas personas mayores de 18 años.

El seguimiento del estudio panel es a las viviendas que están en el entorno de las Bibliotecas Públicas.

2.1 Distribución de la muestra por comuna y sexo

Cuadro 1

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR COMUNA, AÑOS 2002-2003 SEGÚN SEXO DEL ENTREVISTADO						
COMUNAS	Hombres		Mujeres		Total	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Melipilla	46	24	59	81	105	105
Peñalolén	157	126	241	273	398	399
Lo Prado	40	26	69	77	109	103
Puente Alto	230	208	328	348	558	556
Camíña	1	1	4	5	5	6
Antofagasta	122	119	185	187	307	306
La Serena	76	79	117	112	193	191
Quillota	35	34	57	58	92	92
Villa Alemana	58	55	71	68	129	123
Puchuncaví	18	16	27	25	45	41
Cauquenes	17	16	37	38	54	54
Talca	91	87	159	158	250	245
San Rafael	3	3	7	7	10	10
Talcahuano	73	78	177	171	250	249
Penco	16	16	34	34	50	50
Lautaro	18	11	26	31	44	42
Toltén	14	8	11	17	25	25
Osorno	63	58	115	120	178	178
Valdivia	59	56	108	105	167	161
Los Lagos	8	7	14	15	22	22
TOTAL	1145	1028	1846	1930	2991	2958

2.2 Distribución de la muestra por comuna y edad

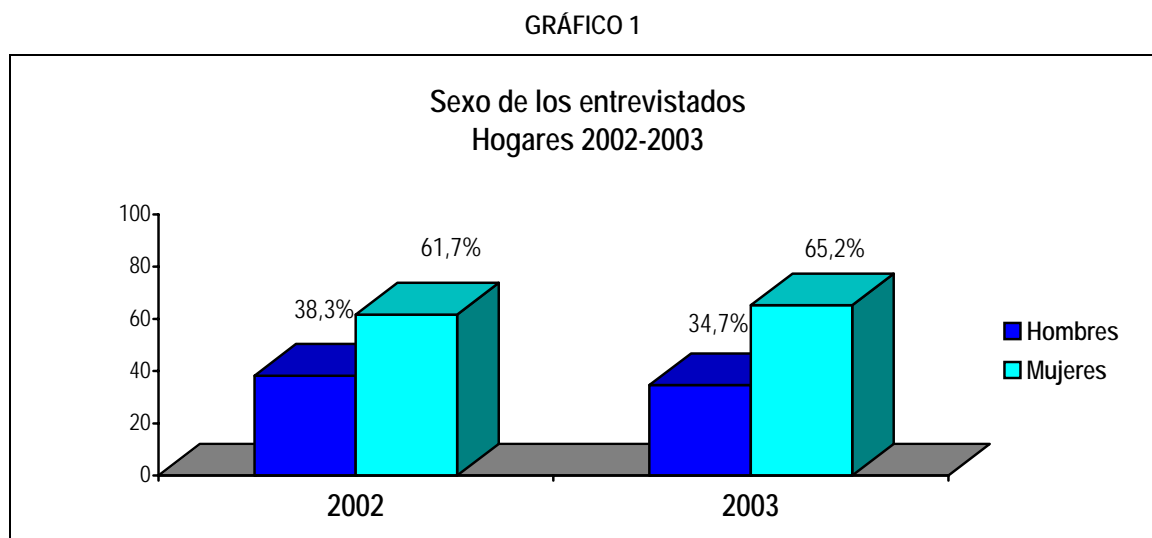
Cuadro 2

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR COMUNA, AÑOS 2002-2003 SEGÚN TRAMOS ETARIOS										
COMUNAS	18 – 29 años		30 a 50 años		51 a 64 años		65 y más		Total	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Melipilla	46	38	45	47	11	13	3	6	105	104
Peñalolén	133	100	155	162	79	79	31	43	398	384
Lo Prado	32	27	50	39	17	26	10	11	109	103
Puente Alto	133	142	274	258	89	89	59	62	555	551
Camíña	3	1	2	4	0	0	0	0	5	5
Antofagasta	60	66	147	132	50	68	50	38	307	304
La Serena	58	48	70	67	35	37	29	38	192	190
Quillota	40	29	37	40	8	15	7	8	92	92
Villa Alemana	51	38	48	45	17	23	12	15	128	121
Puchuncaví	7	7	16	13	11	9	10	12	44	41
Cauquenes	10	15	21	19	13	13	10	7	54	54
Talca	69	63	104	102	47	49	28	30	248	244
San Rafael	1	3	5	3	2	2	2	2	10	10
Talcahuano	59	51	111	115	41	40	38	42	249	248
Penco	23	17	20	22	6	9		2	49	50
Lautaro	19	12	18	17	3	5	3	7	43	41
Toltén	7	5	14	12	4	7		1	25	25
Osorno	42	44	81	76	30	29	25	29	178	178
Valdivia	51	34	77	71	23	31	16	24	167	160
Los Lagos	4	6	12	10	4	4	2	2	22	22
TOTAL	848	746	1037	1254	490	548	335	379	2980	2927

3. Variables sociodemográficas

3.1 Sexo del entrevistado

En ambas mediciones, más del 60% de quienes contestaron la encuesta en el hogar son mujeres. Así, mientras que el año 2002, las entrevistadas llegaron al 61,7%, en el 2003 el porcentaje subió al 65,2%. En el gráfico siguiente se denotan los porcentajes tanto de hombres como de mujeres en las mediciones 2002 y 2003.



La mayor presencia de mujeres entrevistadas puede deberse a una mayor permanencia de mujeres en el hogar en el horario en que fue aplicada la encuesta y que además, coincide con el horario laboral.

3.2 Edades de los entrevistados

En el cuadro siguiente, se detallan los datos estadísticos descriptivos de las edades de los entrevistados para las mediciones 2002/2003.

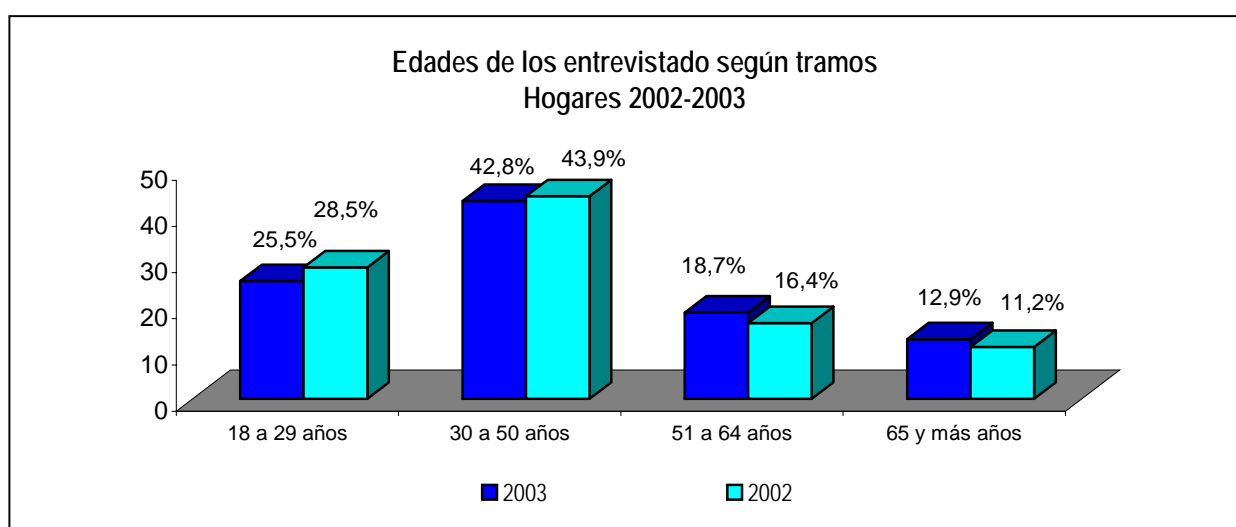
Cuadro 3

ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE EDAD		
	2002	2003
Valores Perdidos	11	30
Media	41,3	42,9
Mediana	39	41
Moda	18	40
Edad Mínima	18	18
Edad Máxima	95	90
N de casos	2980	2960

La edad promedio de los entrevistados en el año 2002 fue de 41,3 años, en la medición 2003, aumenta levemente alcanzando a 42,9 años, la edad promedio de los entrevistados.

Al recodificar la variable edad de los entrevistados en tramos etáreos¹, encontramos que el 68,3% de los entrevistados en el año 2003, eran menores de 50 años. Además se observa que un 12,9% de ellos declaran edades por sobre los 65 años. La distribución por tramos etáreos se mantiene muy similar respecto de lo registrado en el 2002, tal como se puede apreciar en el gráfico a continuación. En ambos casos, los encuestados se concentran en el tramo de 30 a 50 años (43,9% y 42,8% para el 2002 y 2003 respectivamente)

GRÁFICO 2



- **Edad y Sexo**

Cuadro 4

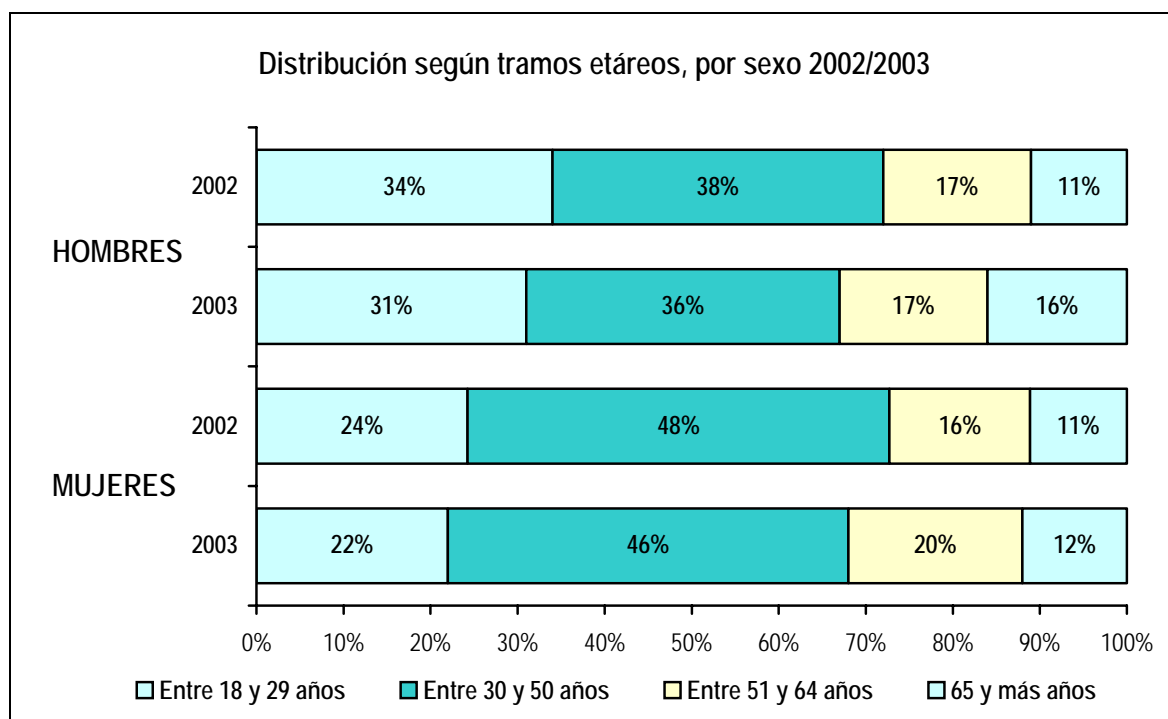
TRAMOS ETAREOS SEGÚN EL SEXO DEL ENTREVISTADO						
	Hombres		Mujeres		Total	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Entre 18 y 29 años	34%	31%	24%	22%	28%	25%
Entre 30 y 50 años	38%	36%	48%	46%	44%	43%
Entre 51 y 64 años	17%	17%	16%	20%	16%	19%
65 y más años	11%	16%	11%	12%	11%	13%

¹ Se han utilizado los tramos propuestos por el INE (instituto Nacional de Estadísticas): 18 a 29 años; 30 a 50 años; 51 a 64 años y 65 y más años.

El 31% de los hombres entrevistados en el 2003 son menores de 29 años. En el caso de las mujeres este porcentaje llega al 22%. En ambos casos, la mayoría de las edades se concentran en el tramo que va de los 30 a los 50 años, con mayor presencia en el caso de las mujeres (36% en hombres y un 46% mujeres).

Al comparar la distribución de las edades según sexo con la medición del año 2002, se observan tendencias muy similares en el caso de los hombres y leves diferencias en las mujeres. En efecto, en el caso de los hombres sólo hay diferencias importantes en el tramo mayores de 65 años, donde se produce un aumento de 5 puntos porcentuales entre ambas mediciones. Para las mujeres, las mayores diferencias están en el tramo que va entre los 51 y 64 años con 4 puntos porcentuales de aumento entre el 2002 y el 2003. Lo anterior se refleja en el gráfico siguiente.

GRÁFICO 3



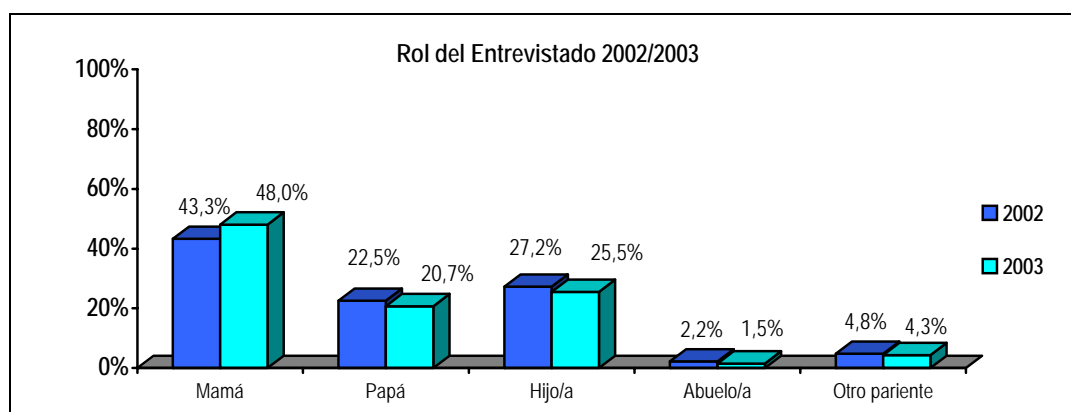
3.3 Persona que contesta la encuesta (Rol del entrevistado)

En ambas mediciones son las madres quienes mayoritariamente contestan la encuesta. Así, las madres representaban el 43,3% de los entrevistados en el 2002 y el 48,0% en el 2003. Son los hijos/as quienes le siguen en proporción con un 27,2% y 25,5% para el 2002 y 2003 respectivamente. Los padres representan el 22,5% y 20,7% en el 2002 y 2003 respectivamente. Los abuelos/as representan el 2,2% y 1,5% en el 2002 y 2003 respectivamente. Los otros parientes representan el 4,8% y 4,3% en el 2002 y 2003 respectivamente.

Cuadro 5

ROL DEL ENTREVISTADO, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003		
	2002	2003
Mamá	43,3%	48,0%
Papá	22,5%	20,7%
Hijo/a	27,2%	25,5%
Abuelo/a	2,2%	1,5%
Otro pariente	4,8%	4,3%
Total	100%	100%

GRÁFICO 4



3.4 Nivel educacional de los padres en los hogares

Cuadro 6

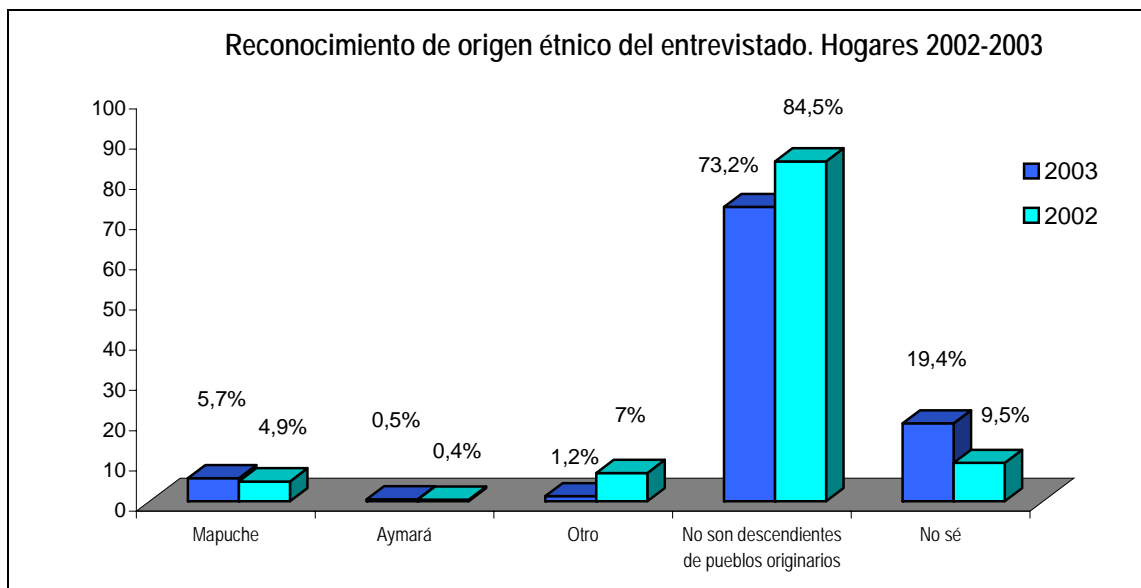
NIVEL EDUCACIONAL DE LOS PADRES 2002/2003				
	Papá		Mamá	
	2002	2003	2002	2003
Ninguno	0,5%	1,0%	0,9%	0,9%
Básica incompleta	15,6%	20,3%	16,3%	23,5%
Básica completa	13,1%	10,2%	14,9%	10,3%
Media incompleta	14,4%	17,9%	15,9%	18,6%
Media completa	36,5%	32,8%	34,9%	32,1%
C.F.T o Instituto Superior incompleto	0,3%	1,0%	0,5%	0,8%
C.F.T o Instituto superior completo	4,5%	2,3%	5,0%	2,5%
Universitaria incompleta	2,8%	4,7%	1,6%	3,9%
Universitaria completa	11,5%	9,8%	9,4%	7,4%

Tal como era de esperar no hay cambios significativos en los niveles de escolaridad de los distintos actores de los hogares en el entorno de las BP. Cabe recordar que son los mismos hogares los encuestados. Así, en ambas mediciones alrededor del 30% de los padres (madre y padre) poseen enseñanza media completa. Los porcentajes de padres con educación universitaria completa descienden entre una medición y otra.

3.5 Reconocimiento de origen étnico

Un 7,4% de los entrevistados del 2003 declara que sus padres pertenecen o son descendientes de algún pueblo originario. Lo anterior, significa un aumento de 1,4 puntos porcentuales respecto del porcentaje de entrevistados del año 2002 que reconocían algún origen étnico. La mayoría de las personas que en el año 2003 se reconocen descendientes de alguna etnia, son de origen mapuche (5,7%). Así, de un 84,5% de entrevistados que en el año 2002 declaraban no ser descendientes de ninguna etnia, se baja al 73,2% en el 2003.

GRÁFICO 5



3.6 Familias en el hogar

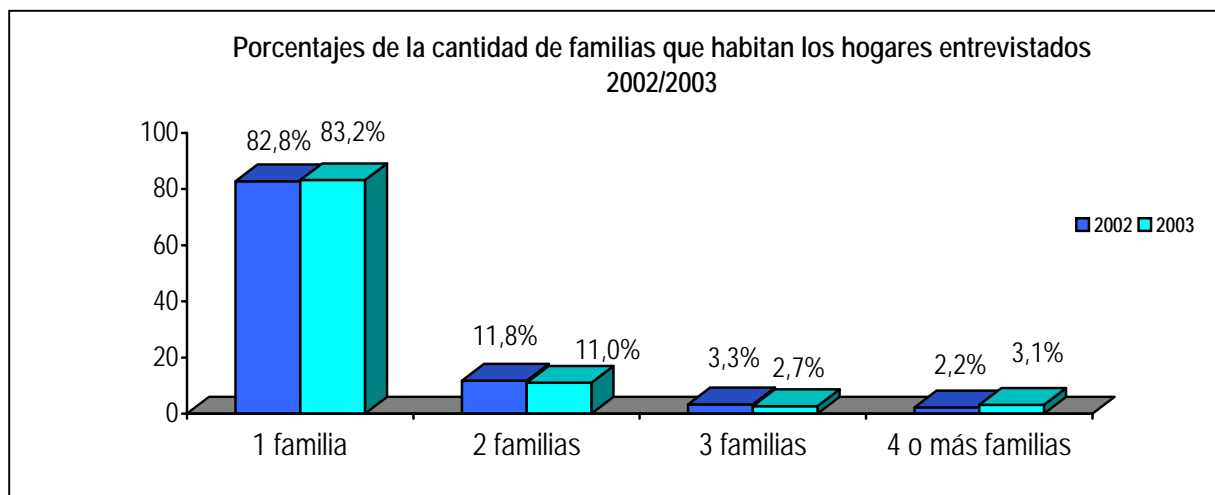
En ambas mediciones (2002/2003) más del 80% de los hogares encuestados está compuesto por una sola familia. Cerca de un 11% de los hogares lo componen dos familias y alrededor de un 3% por tres familias.

Los hogares donde declaran que coexisten 4 o más familias, varían de un 2,2% en la medición 2002 a un 3,3% en la medición 2003.

Cuadro 7

NÚMERO DE FAMILIAS EN EL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003		
	2002	2003
1 familia	82,8%	83,2%
2 familias	11,8%	11,0%
3 familias	3,3%	2,7%
4 y o más familias	2,2%	3,1%
Total	100%	100%

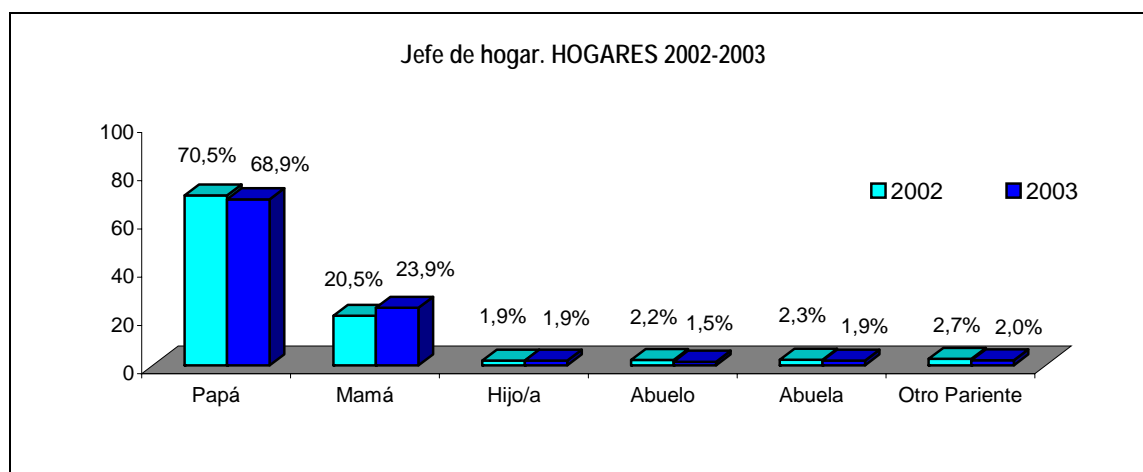
GRÁFICO 6



3.7 Jefes de Hogar

La distribución por rol de los jefes de hogar mantiene la misma tendencia para las dos mediciones. En efecto, el porcentaje más alto para el jefe de hogar corresponde a los padres con un 70,5% para el año 2002 y 68,9% para el 2003. Se evidencia un leve aumento en las madres jefas de hogar: de un 20,5% en el 2002 al 23,9% en el 2003 (casi tres puntos porcentuales). Los demás actores presentan bajos porcentajes y la variación entre ambas mediciones es mínima. En el gráfico N° 7 se muestran los porcentajes comentados.

GRÁFICO 7



3.8 Nivel de ingresos hogares

Cuadro 8

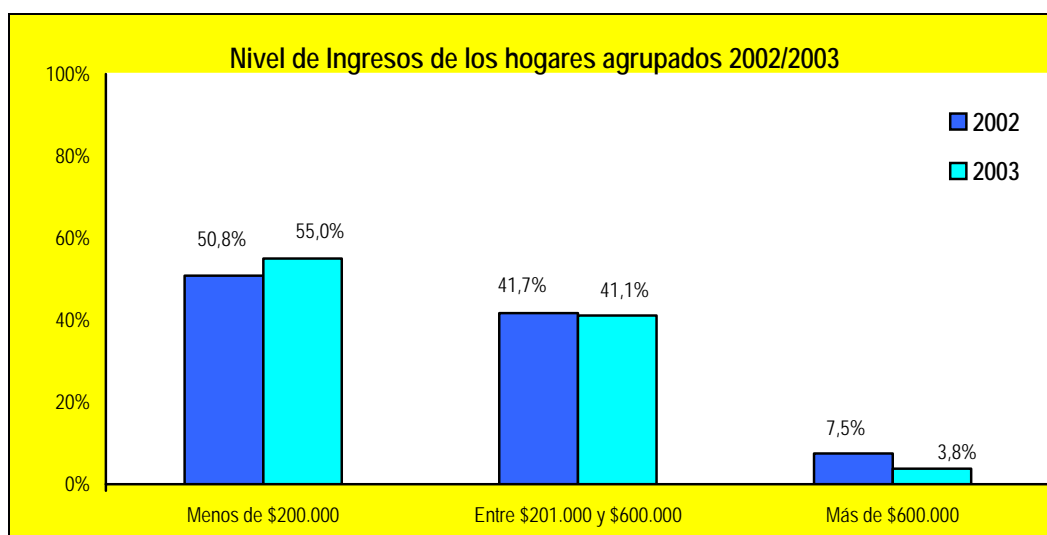
NIVEL DE INGRESOS EN EL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003		
	2002	2003
Menos de \$90.000	10,6%	7,9%
Entre \$90.000 y \$120.000	15,9%	25,5%
Entre \$120.000 y \$200.000	24,3%	21,6%
Entre \$200.000 y \$350.000	25,1%	25,1%
Entre \$350.000 y \$600.000	16,6%	16,0%
Entre \$600.000 y \$1.000.000	5,2%	2,9%
Más de \$1.000.000	2,3%	0,9%

El cuadro anterior muestra la distribución porcentual de los ingresos que declaran los entrevistados tanto en el 2002 como el 2003. Se observan algunas diferencias, en especial en el tramo de los \$90.000 a los \$120.000, en donde se produce una diferencia porcentual de casi 10 puntos, aumentando los entrevistados de un 15,9% en el 2002 a un 25,5% en el 2003.

En el siguiente gráfico se agrupan los tramos para poder analizar y percibir de mejor manera estas fluctuaciones en el ingreso que declaran los entrevistados para las mediciones 2002 y 2003.

Es relevante destacar dos fenómenos que pudiesen estar relacionados. Por una parte el aumento de los entrevistados que dicen percibir menos de 200 mil pesos y la disminución de aquellos entrevistados que declaran recibir más de 600 mil pesos como ingresos mensuales.

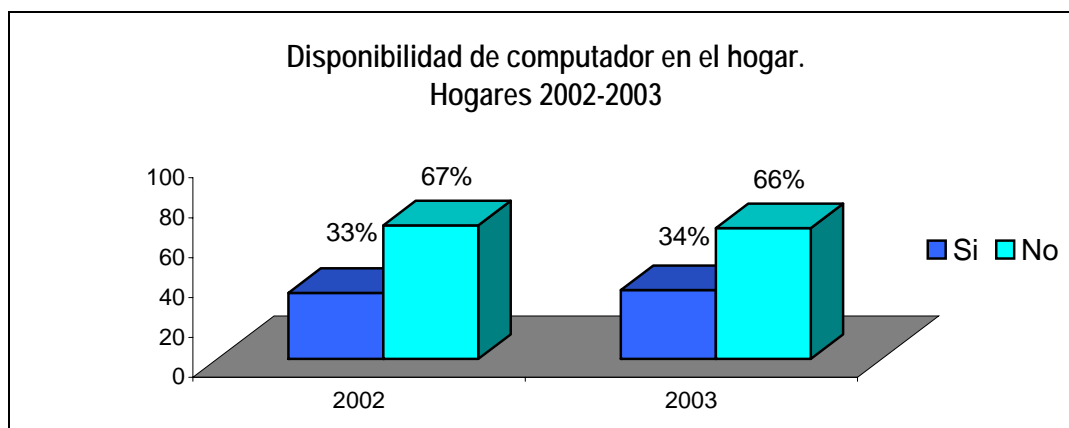
GRÁFICO 8



4. Acceso y Uso de las Tecnologías de Información Computacional

4.1 Disponibilidad de TIC's en el hogar

GRÁFICO 9

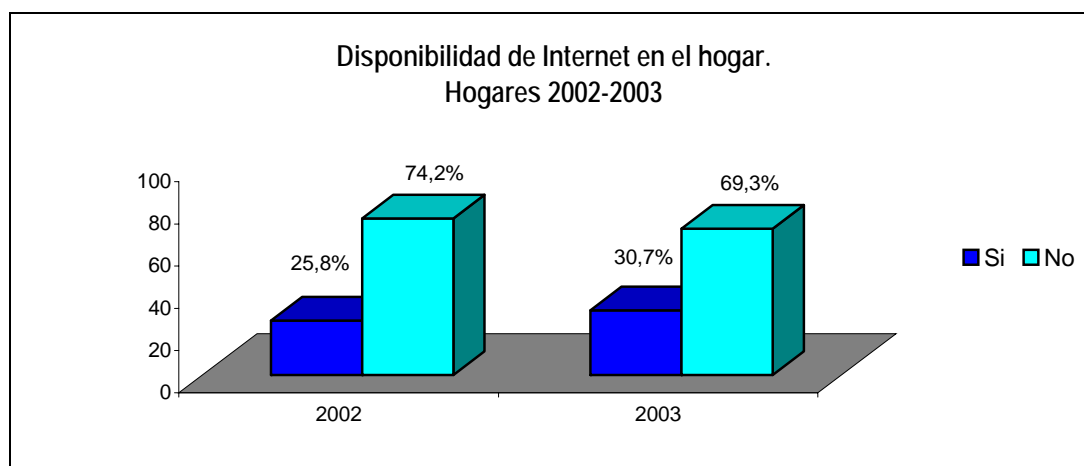


Cerca de un tercio de los hogares chilenos dispone de un computador. Ha habido un leve aumento respecto de la disponibilidad en la medición 2002. En efecto, el 34,4% de los entrevistados en el año 2003 dispone de computador en la vivienda, frente a un 32,6% del año 2002. Sin embargo, este aumento cobra mayor relevancia en aquellos entrevistados con menores ingresos económicos. En el año 2002 sólo el **21,7%** de los hogares con ingresos **menores a 200 mil pesos disponían de un computador**, dicha cifra se eleva **al 35,5% en el 2003**. Para los entrevistados con ingresos por sobre los 200 mil, el aumento en porcentaje pierde relevancia.

4.2 Disponibilidad de Internet

El porcentaje de encuestados que poseen computador y además declaran disponer de Internet en la vivienda aumenta en el año 2003 en comparación al 2002. En efecto, de un 25,8% de encuestados que tienen computadores y que señalaron disponer de Internet el año 2002 se eleva a un 30,7% en el 2003. Lo anterior podría ser un reflejo de una diferenciación en el uso dado al computador entre un año y otro (necesidad de conectividad).

GRÁFICO 10



4.3 Manejo de computador e Internet personas del hogar

a) Computador

De acuerdo a los entrevistados, ha habido un leve aumento en la proporción de padres (madre-padre) del hogar que manejan un computador entre una medición y otra. Sin embargo, en el caso de los hijos este aumento ha sido bastante significativo, alcanzando los 6 puntos porcentuales de aumento en promedio.

Así, se mantiene la tendencia en señalar mayores porcentajes de manejo por parte de los hijos (hijo mayor y segundo hijo) que de los padres (mamá y papá). Dicha diferencia alcanza en el 2003 casi los 48 puntos porcentuales respecto de las madres y a 38 puntos en el caso de los padres.

Cuadro 9

MANEJO DE COMPUTADOR SEGÚN LOS DISTINTOS ACTORES, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003			
	2002	2003	Diferencia
Mamá	24,3%	24,4%	0,1
Papá	33,3%	34,4%	1,1
Hijo mayor	67,6%	72,4%	4,8
Segundo hijo	64,3%	71,7%	7,4
Promedio Hijos	66,0%	72,0%	6,0
Otro pariente	40,9%	47,5%	6,6

En el siguiente gráfico se muestran los porcentajes de los distintos actores para la medición 2002 y 2003.

GRÁFICO 11

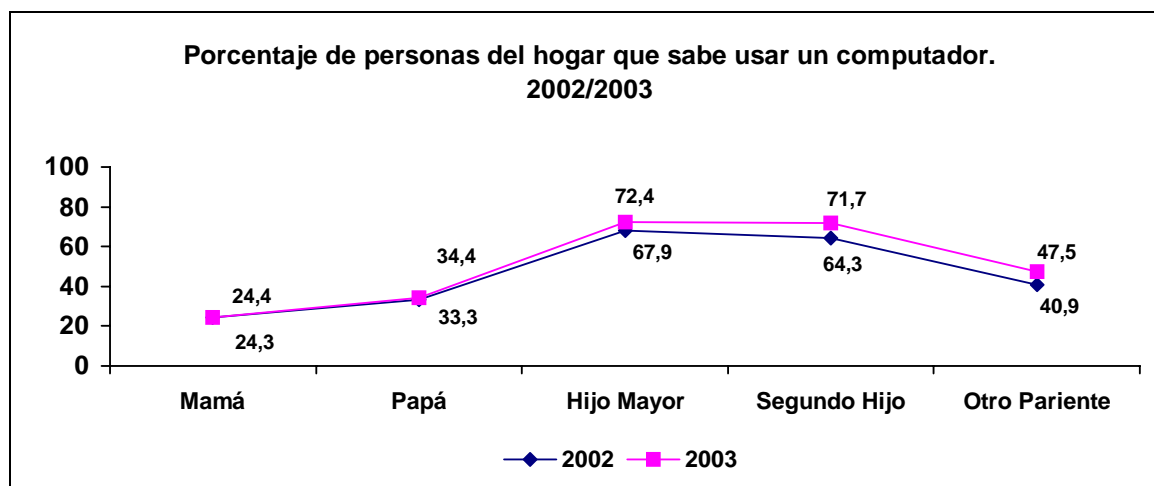
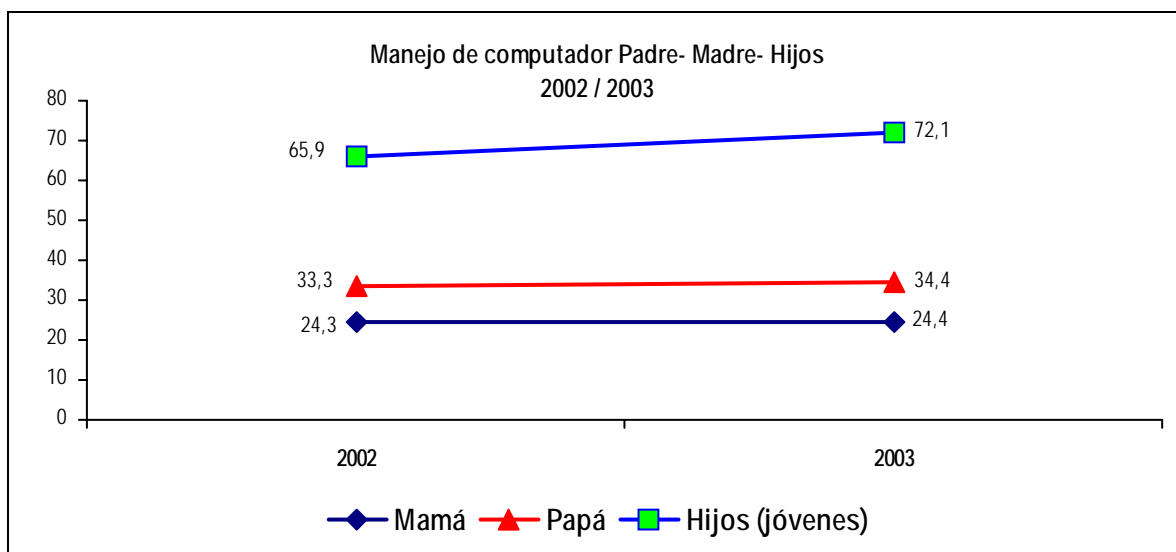


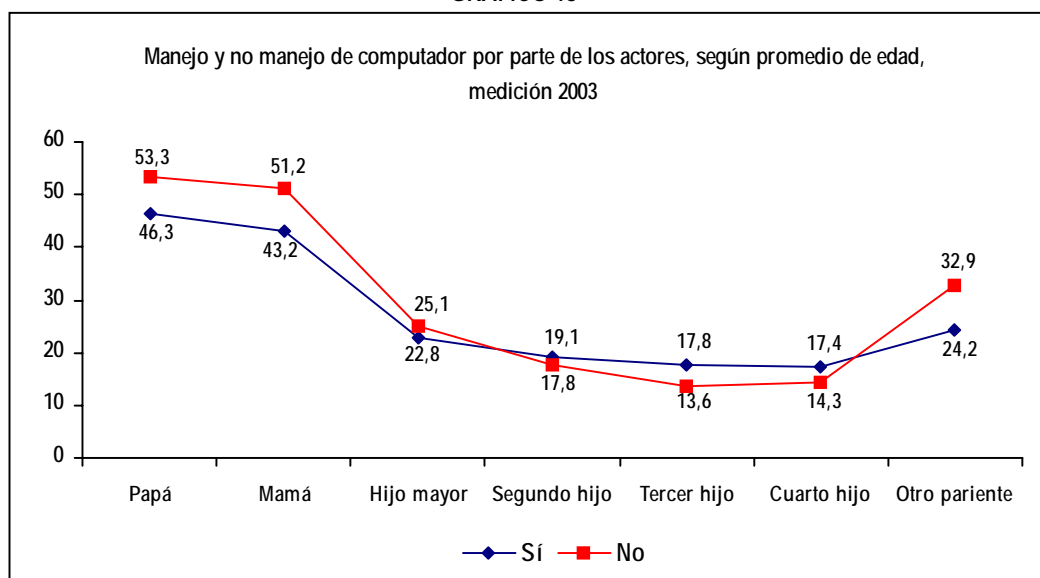
GRÁFICO 12



En síntesis, se mantienen las diferencias en los porcentajes de padres e hijos respecto al conocimiento para manejar un computador. Las madres siguen siendo las que menos saben usar un PC. En efecto mientras que un **72,1% de los hijos** señala saber manejar el computador, solamente **el 24,4% de las madres** declara tal manejo. Dicho porcentaje se encuentra por debajo del señalado por los padres que se elevan hasta el 34,4%.

Manejo de PC y Edad. Medición 2003

GRÁFICO 13



Del gráfico 13 se puede concluir que el manejo de computadores en los distintos actores se relaciona con las edades de éstos. Al respecto, se pueden establecer dos grupos claramente

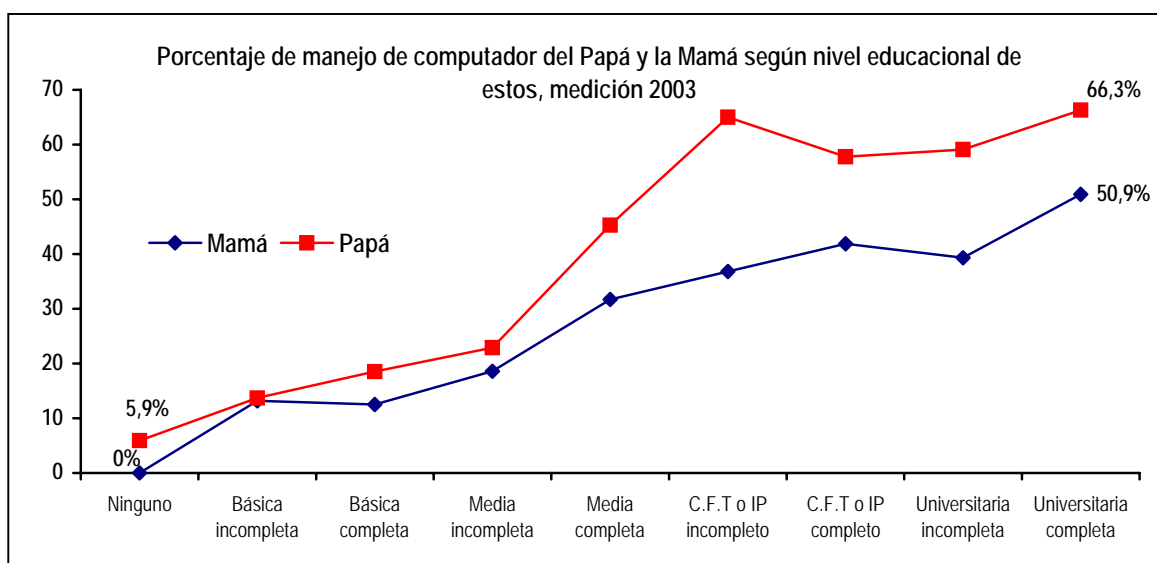
diferenciados: el primero, se relaciona directamente con el papá, la mamá y otro pariente, en donde se observa que el promedio de edad de los que saben manejar el PC es bastante menor al promedio de edad de los que no saben manejar PC. Lo anterior implicaría para este grupo, a mayor edad mayor probabilidad de no saber usar el computador.

El segundo grupo estaría conformado por jóvenes y niños, es decir por los hijos (mayor, segundo, tercer y cuarto), en donde los promedios de edades entre los que saben y los que no saben manejar un PC se reducen considerablemente, se observa en general que la relación se revierte, obteniendo que un mayor promedio de edad implica mayor porcentaje de manejo en los distintos actores.

El promedio de edad para el primer grupo de 43 años y para el segundo grupo de 15 años, por tanto podemos concluir que aquellos actores de edades cercana a los 40 años, el aumento en años implicaría un menor manejo de PC. Por el contrario, en actores que en promedio bordean los 15 años, la mayor edad implica mayor manejo de PC.

Nivel de Manejo y Escolaridad. Medición 2003

GRÁFICO 14



Se observa una relación directa entre el nivel educacional y el porcentaje de manejo de computadores, es decir, a mayor educación aumenta el porcentaje de manejo de computador.

En el gráfico anterior se observa por ejemplo que en el caso de las madres que no tienen educación, ninguna de ellas sabe usar el computador, en el caso de los padres, sólo un 5,9% de los padres sin educación saben manejar un computador. Por el contrario, en los padres y madres con máximo nivel de educación, los porcentajes de manejo se elevan a 66,3% y 50,9% respectivamente. El cuadro siguiente entrega los porcentajes detallados para ambos actores.

PORCENTAJE DE ACTORES (PAPÁ / MAMA) QUE SABEN MANEJAR UN PC SEGÚN NIVEL EDUCACIONAL									
Actor	Ninguno	Básica incompleta	Básica completa	Media incompleta	Media completa	C.F.T o IP incompleto	C.F.T o IP completo	Universitaria incompleta	Universitaria Completa
Mamá	0,0%	13,2%	12,5%	18,6%	31,7%	36,8%	41,9%	39,3%	50,9%
Papá	5,9%	13,7%	18,5%	22,9%	45,3%	65,0%	57,8%	59,1%	66,3%

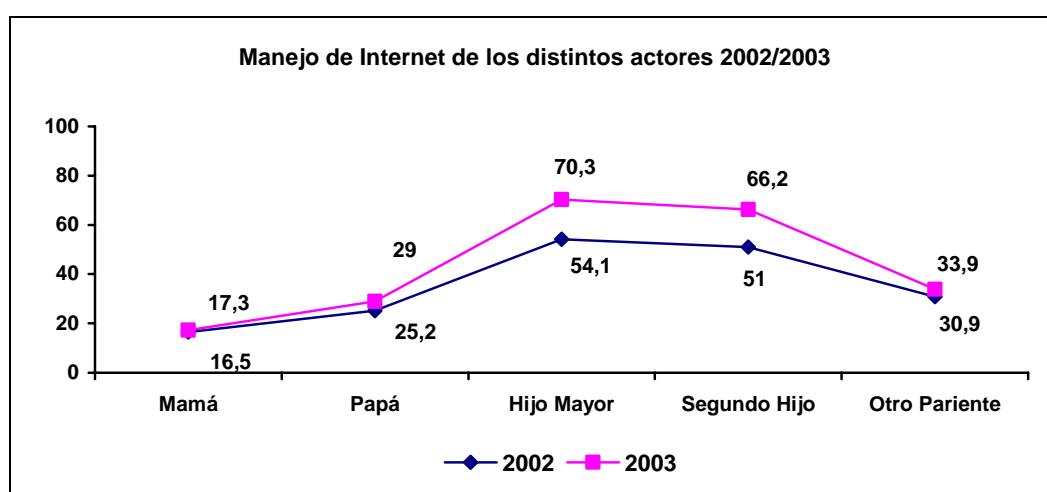
b) Internet

En el caso del manejo de Internet, se observa también que existen leves aumentos en el caso de los padres, pero aumentos relevantes para los hijos. Estos aumentan en promedio casi 16 puntos porcentuales entre una medición y otra. En todo caso, los porcentajes de manejo de Internet en los distintos actores, siguen siendo menores respecto del computador.

Cuadro 10

MANEJO DE INTERNET DENTRO O FUERA DEL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003			
	2002	2003	Diferencia
Mamá	16,5%	17,3%	0,8
Papá	25,2%	29,0%	3,8
Hijo mayor	54,1%	70,3%	16,2
Segundo hijo	51,0%	66,2%	15,2
Promedio Hijos	52,6%	68,3%	15,7
Otro pariente	30,9%	33,9%	3,0

GRÁFICO 15



4.4 Nivel de Manejo de Programas Computacionales

Al analizar el siguiente cuadro, no se observaron diferencias significativas en la percepción de niveles de manejo entre un año y otro en cada uno de los programas computacionales consultados.

Cuadro 11

PORCENTAJE DE LOS NIVELES DE MANEJO DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES POR PARTE DE LOS ENTREVISTADOS MEDICIÓN 2002 / 2003.														
	ALTO		ADECUADO		REGULAR		BAJO		NO LO MANEJO		TOTAL USUARIOS		N	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Word	22,9%	22,6%	32,0%	36,7%	30,3%	27,10%	12,0%	7,3%	2,8%	6,3%	1059	1016	2958	2991
Excel	17,5%	16,4%	27,0%	32,8%	26,9%	24,40%	15,1%	8,4%	13,6%	18,0%	1054	1014	2958	2991
PowerPoint	15,8%	13,6%	18,6%	27,4%	19,9%	20,90%	13,3%	11,0%	32,4%	27,0%	1053	1013	2958	2991
Access	6,9%	8,7%	10,7%	18,2%	11,2%	12,90%	14,3%	9,1%	56,9%	51,1%	1041	1005	2958	2991
Otros Programas	15,7%	15,5%	13,5%	21,2%	10,4%	11,90%	9,4%	5,1%	51,0%	46,3%	817	952	2958	2991
Internet	22,0%	20,2%	31,4%	32,4%	16,7%	19,00%	8,4%	5,4%	21,5%	23,1%	1046	821	2958	2991

Medición 2003

Los mayores niveles de manejo de programas computacionales declarado por los entrevistados corresponden a los programas Word (22,9%) e Internet (20,0%). No es menor el porcentaje de quienes declaran un alto nivel de manejo de Excel (17,5%) y Power Point (15,8%). En menor medida se perciben con alto nivel de manejo en Access (6,9%).

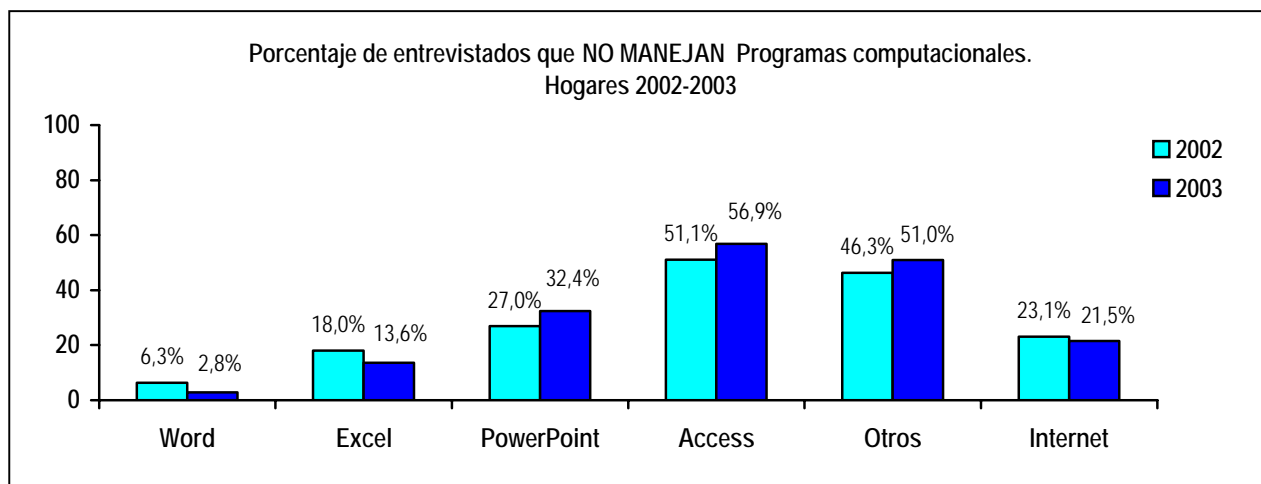
Cerca de un tercio de los entrevistados señala un manejo adecuado de Word, Excel e Internet (32%; 27% y 31,4% respectivamente). Lo que sumado a la categoría "alto nivel", nos muestra que más de un 50% de los entrevistados percibe un adecuado o alto nivel de manejo en estos tres software computacionales.

Access, Power Point e Internet concentran las mayorías de quienes señalan no manejar los diferentes programas. Así, un 56,7% de los entrevistados señalan no manejar Access, un 30,4% Power Point y un 21,5% Internet.

Es interesante constatar cambios en la percepción respecto de niveles en los extremos del rango. Así, ha disminuido significativamente el porcentaje de quienes se perciben sin ningún manejo de Word, Excel (en 3,1 y 4,4 puntos porcentuales respectivamente), mientras ha aumentado el porcentaje de quienes no manejan Power Point y Access (5,4 y 5,8 puntos porcentuales respectivamente)

En el siguiente gráfico se muestra la categoría de no manejo por parte de los entrevistados en cada uno de los programas computacionales.

GRÁFICO 16



Nivel de Manejo de Word según Edad y Sexo

El análisis pretende caracterizar el perfil de aquellos entrevistados que declaran tener un conocimiento acabado del uso de Word, en tanto software mayormente usado por los entrevistados (sólo un 2,8% señalan no saber usarlo).

Según las edades de los entrevistados podemos observar que el alto manejo en Word se concentra entre los 30 y 50 años, es decir de los entrevistados que declararon tener un alto manejo de Word, el 42,9% de ellos se encuentra en este tramo etáreo. Sólo un 8,8% de los entrevistados que perciben tener un alto manejo de Word, tienen 65 años o más. En la siguiente tabla se muestran estos porcentajes.

Cuadro 12

	Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 50 años	Entre 51 y 64 años	65 y más años
	%	%	%	%
Alto	37,5%	42,9%	10,8%	8,8%

En cuanto al sexo del entrevistado observamos que la mayoría de los que declaran alto manejo, son mujeres, esto concuerda con los aumentos observados tanto en el uso como en el índice de competencias por parte de las mujeres y como veremos en la tabla siguiente de las madres.

Cuadro 13

	Hombre	Mujer
	%	%
Alto	42,1%	57,9%

De los entrevistados que declaran tener alto manejo, un 40% de ellas son las mamás, un porcentaje similar son los hijos. Estos porcentajes reafirman las tendencias de aumento tanto en el uso como en las competencias que experimentan las mamás.

Cuadro 14

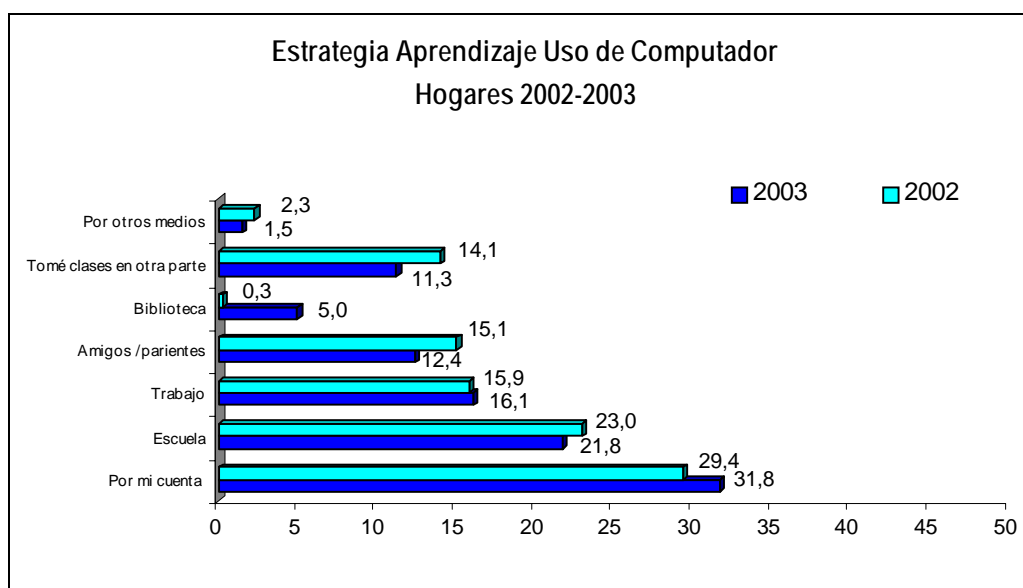
	Mamá	Papá	Hijo/a	Abuelo/a	Otro Pariente
	%	%	%	%	%
Alto	40,0%	17,1%	38,8%	,4%	3,8%

4.4 Estrategias de Aprendizajes para el Uso de Computador. (Porcentajes referidos a quienes declaran saber usar computador)

La mayoría de las personas entrevistadas que declaran saber usar un computador, ha aprendido por su propia cuenta en ambas mediciones (el 29,4% el año 2002 y el 31,8% el año 2003). En segundo lugar está la escuela o el liceo que a pesar de una leve disminución en el porcentaje de quienes así lo señalaban en el 2002 (23% en el 2002 y 21,8% en el 2003). El trabajo sigue siendo también un lugar importante en el proceso de aprendizaje para usar un computador (15,9% en el 2002 y 16,1% en el 2003)

Es del todo relevante aumento en el porcentaje de quienes señalan haber aprendido a usar computador en la Biblioteca Pública. En efecto, de un 0,3% en el 2002, se eleva a 5% el porcentaje de quienes señalan a la Biblioteca Pública, como el lugar en donde aprendió a usar un computador. El gráfico a continuación permite la comparación entre ambas mediciones.

GRÁFICO 17



4.5 Caracterización de quienes - en el 2003- declaran haber aprendido a usar un PC a través de la Biblioteca. (Porcentaje sobre quienes saben usar un computador)

Las edades de quienes han aprendido a usar un PC en la Biblioteca Pública, se concentran entre los 30 y los 50 años (44,6%). Es también importante el 39,3% cuyas edades fluctúan entre los 18 y 29 años.

Cuadro 15

	Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 50 años	Entre 51 y 64 años	65 y más años
	%	%	%	%
Tomé clases en esta biblioteca	39,3%	44,6%	12,5%	3,6%

Tres de cada cuatro personas que declara haber aprendido a usar el computador a través de la Biblioteca son mujeres (75%)

Cuadro 16

	Hombre	Mujer
	%	%
Tomé clases en esta biblioteca	25,0%	75,0%

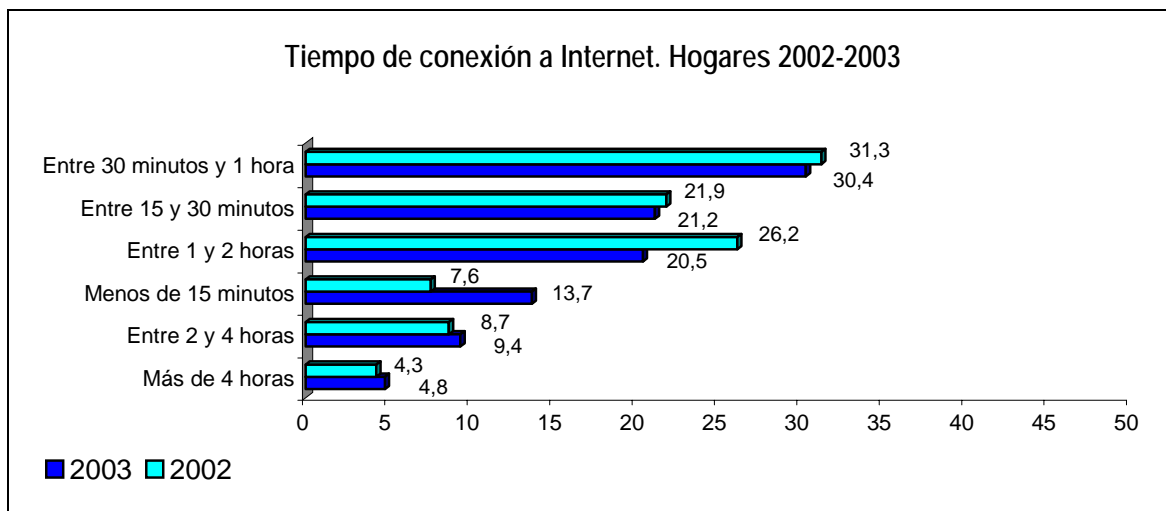
La mitad de quienes han aprendido a usar un PC en la Biblioteca son mamás de los hogares de alrededor de las Bibliotecas. Un 35,7% son los hijos de dichos hogares.

Cuadro 17

	Mamá	Papá	Hijo/a
	%	%	%
Tomé clases en esta biblioteca	50,0%	14,3%	35,7%

4.6 Tiempo conexión a Internet

GRÁFICO 18

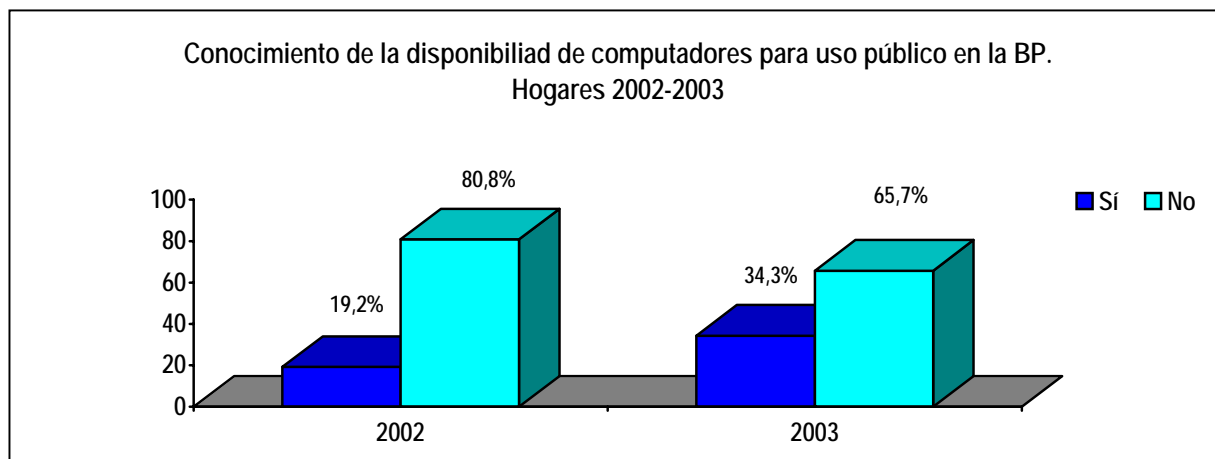


La mayoría de los entrevistados (alrededor de un tercio en ambas mediciones) dedica habitualmente entre 30 minutos y 1 hora a Internet cuando usa el computador. Cerca del 21% de ellos declara un período de uso que va entre los 15 a 30 minutos. Baja el porcentaje de quienes señalan mantenerse conectado entre 1 y 2 horas (de 26,2% en 2002 a 20,5% en el 2003), pero sube levemente entre quienes se conectan entre 2 y 4 horas (de 8,7% a 9,4% en el 2003). También aumentan quienes se conectan menos de 15 minutos (de un 7,6% el año 2002 a un 13,7% el 2003).

5. Acceso y usos de TIC's en la Biblioteca Pública

5.1 Conocimiento sobre disposición de Computadores en la Biblioteca Pública

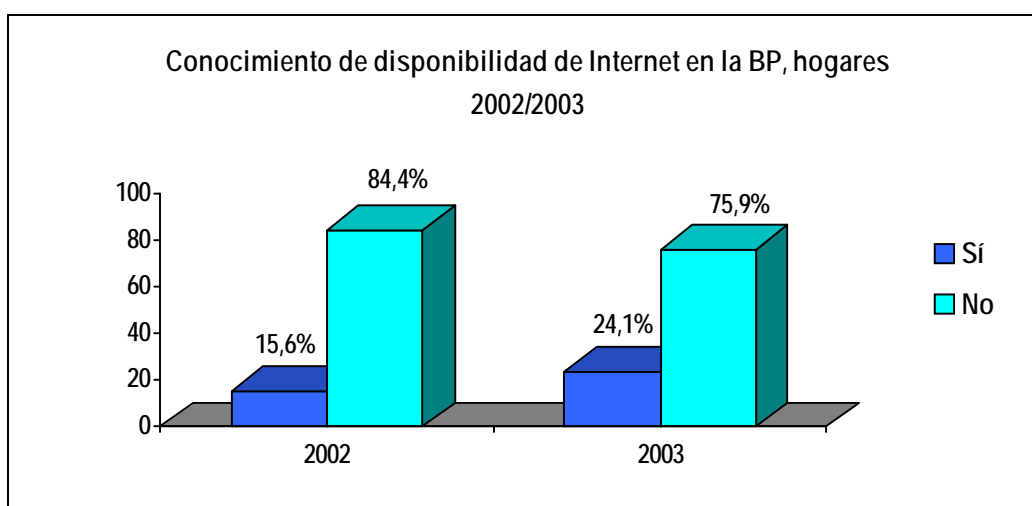
GRÁFICO 19



Los encuestados durante el año 2003 muestran un mayor conocimiento de la disponibilidad de computadores en la Biblioteca Pública. En efecto, de un 19,2% en el año 2002 se sube al 34,3% entre quienes en el 2003 señalan conocer de la disponibilidad de PC's para el uso público en las Bibliotecas Públicas.

5.2 Conocimiento de disponibilidad de Internet en la Biblioteca Pública

Gráfico 20



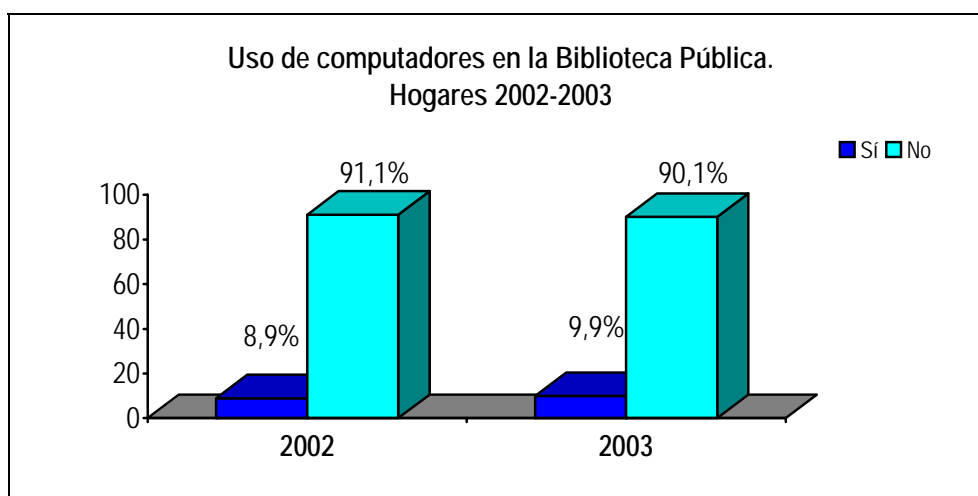
Así como aumenta el conocimiento de la disponibilidad de computadores en la Biblioteca Pública, aumenta también significativamente el porcentaje de quienes saben de la disponibilidad de Internet en dichos espacios. Este sube de 15,6% en el año 2002 a un 24,5% en el año 2003.

En síntesis, se puede afirmar que las personas de hogares ubicados en el entorno de las Bibliotecas Públicas, tienen hoy un mayor conocimiento del acceso a Internet a través de la Biblioteca que en el año 2002. Esta información muestra el efecto de la acción de difusión por parte del Proyecto BiblioRedes, de dar a conocer a la opinión pública de los nuevos recursos y servicios con que cuentan las Bibliotecas Públicas a lo largo del país.

5.3 Uso de computadores en la Biblioteca Pública. (Porcentaje sobre quienes señalan usar los computadores de las BP)

A pesar de presentarse un aumento en el conocimiento de la disponibilidad de computadores e Internet en la Biblioteca, el porcentaje de quienes señalan usar los PC's de las Bibliotecas aumentó muy levemente entre una medición y otra. De un 8,9% en el año 2002 a un 9,9% el año 2003.

GRÁFICO 20



Cerca de la mitad de los entrevistados que declaran en el 2003 usar los computadores en la Biblioteca Pública de su sector, tiene entre 18 y 30 años (48,9%). Un porcentaje no menor (36,4%) tiene entre 30 y 50 años. Sólo un 2,1% de los entrevistados que declaran usar los PC's de la BP tienen 65 años o más.

Cuadro 18

	Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 50 años	Entre 51 y 64 años	65 y más años
	%	%	%	%
p.44 ¿Utiliza usted los computadores de la Biblioteca Pública de su sector?	48,9%	36,2%	12,8%	2,1%

Una alta mayoría de los entrevistados que utilizan los computadores de la BP son mujeres (77,1%).

Cuadro 19

	Hombre	Mujer
	%	%
p.44 ¿Utiliza usted los computadores de la biblioteca pública de su sector?	22,9%	77,1%

Cerca de la mitad de los entrevistados que declara usar los PC's de la BP son las mamás de los hogares en el entorno de las BP. Un porcentaje importante lo representan los hijos con un 40,4%

Cuadro 20

	Mamá	Papá	Hijo/a	Otro Pariente
	%	%	%	%
p.44 ¿Utiliza usted los computadores de la biblioteca pública de su sector?	48,9%	4,3%	40,4%	6,4%

Así, son mujeres de entre 18 y 30 años y mayoritariamente las madres quienes usan los PC's de las BP.

5.4 Razones para no usar las TIC's en la Biblioteca Pública. (Porcentajes referidos a personas que declaran no usar los computadores de la Biblioteca, pero que saben de su disponibilidad)

Cuadro 21

MANEJO DE COMPUTADOR DENTRO O FUERA DEL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003		
	2002	2003
No tengo tiempo	36,1%	35,0%
No sabe como usarlo	27,9%	39,2%
No tiene necesidad	17,6%	14,4%
Está demasiado ocupado	14,2%	5,8%
Prefiere usar libros y textos escritos	9,0%	4,6%
No le gustan los computadores	4,6%	0,2%
No le interesan los computadores	3,4%	0,7%
Total	100%	100%

Los impedimentos para acceder a los computadores existentes en las Bibliotecas Públicas en la medición 2002, están referidos en primer lugar con la **falta de tiempo** de los entrevistados (36,1%), en segundo lugar, la **falta de manejo de los programas** (27,9%), una tercera proporción estima que **no es una necesidad** (17,6%). Estos mismos factores para acceder a los computadores de las Bibliotecas Públicas son también los tres más destacados en la medición 2003, con variaciones porcentuales en los lugares de importancia. En el 2003 el primer lugar esta referido al no saber usarlo con un 39,2%. En segundo lugar, el no tener tiempo con un 35% y en tercer lugar el no tener necesidad con un 14,4%.

5.5 Motivos de uso de las TIC's en la Biblioteca Pública. (Porcentajes referidos a quienes declaran usar computador en la BP)

Cuadro 22

MOTIVOS DE USO DE TIC'S EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA			
	2002	2003	Diferencia
Navegar libremente	13,5%	15,5%	2,0%
Recibir y enviar e-mail	13,3%	13,7%	0,4%
Resolver problemas de estudio	13,8%	13,2%	-0,6%
"Bajar" video juegos, música.	7,0%	9,7%	2,7%
Revisar y/o leer la prensa	7,6%	9,1%	1,5%
Resolver problemas de mi trabajo	7,3%	6,5%	-0,8%
Participar en conversaciones de Chat	5,9%	5,1%	-0,8%
"Bajar" programas computacionales	4,9%	4,9%	0,0%
Buscar trabajo	3,9%	4,4%	0,5%
Conocer los servicio que ofrecen las Instituciones del Estado y/o privadas	5,5%	4,3%	-1,2%
Búsqueda de bibliografía en biblioteca	3,6%	3,7%	0,1%
Conocer oportunidades de negocios	3,6%	2,5%	-1,1%
Conocer sobre financiamiento de proyectos	2,6%	2,0%	-0,6%
Otro	0,8%	1,4%	0,6%
Hacer compras	1,7%	1,4%	-0,3%
Diseñar mi propia página Web	2,3%	1,0%	-1,3%
Visitar sitios triple X	1,2%	1,0%	-0,2%
Juegos de azar (Loto, Kino, etc.)	1,6%	0,7%	-0,9%

No existen variaciones importantes en relación a las motivaciones que tienen los entrevistados para el uso de las TIC's en la Biblioteca Pública, en ambas mediciones (2002-2003). Los tres principales motivos son; Navegar libremente, recibir y enviar e-mail y resolver problemas de estudio.

Son interesantes los aumentos aunque leves en usos referidos a juegos y música; revisión y/o leer la prensa y navegar libremente.

5.6 Percepción de avance de la Biblioteca Pública al contar con TIC's. (Porcentajes referidos a quienes declaran conocer de la existencia de computador e Internet en la Biblioteca)

Cuadro 23

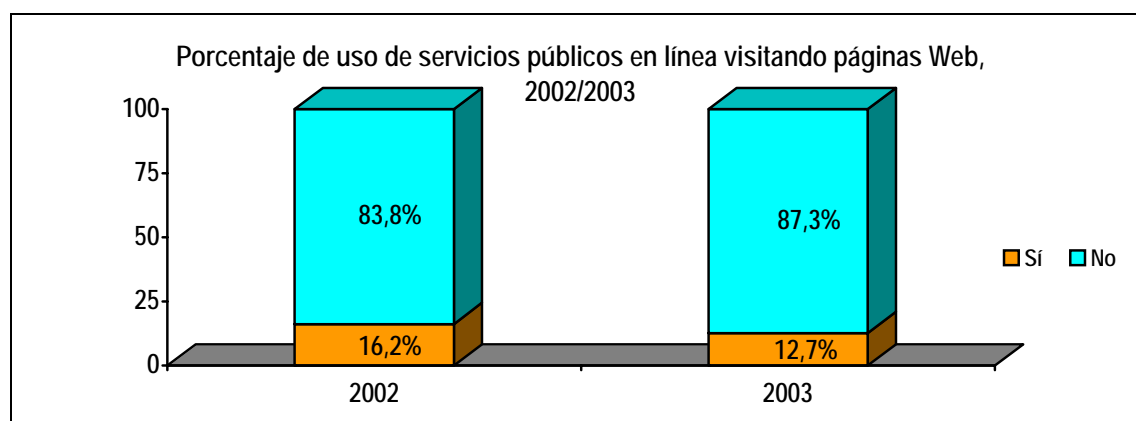
PERCEPCIÓN DE AVANCE DE LA BP AL CONTAR CON TIC'S. PORCENTAJE QUE ESTA DE ACUERDO O MUY DE ACUERDO		
	2002	2003
Está más moderna	96,9%	96,6%
Hay mejor atención	76,9%	79,7%
Viene más gente	83,0%	85,3%
Información más rápida	86,0%	84,3%

Un alto porcentaje de los entrevistados considera que ha habido cambios positivos en las Bibliotecas a partir de la incorporación de PC's e Internet. En efecto, entre un 77% y el 97% de los encuestados en ambas mediciones considera que las Bibliotecas están más modernas; que ha mejorado la atención, que asiste más gente y hay mayor rapidez en la información solicitada. No se observan cambios significativos entre una medición y otra.

5.7 Acceso a servicios públicos en línea (para todos los entrevistados)

Es relevante que del total de entrevistados de la medición 2002, el 16,2% (481 personas), han visitado las páginas Web de servicios públicos en línea, mientras que el 83,8% no las ha visitado. En la medición del 2003, disminuye al 12,7% el porcentaje de entrevistados que han visitado dichas páginas Web (372). Así, el 87,3 de los entrevistados del 2003 declara no haberlas visitado.

GRÁFICO 21



Los entrevistados que declaran en el 2003 si visitar servicios públicos a través de Internet, se caracterizan por ser en general; mujeres entre los 30 y 50 años que cumplen el rol de mamá. En las tablas 22,23 y 24 se muestran estos porcentajes. Lo cual coincide con el perfil de usuarios de PC de las BP.

Cuadro 24

	Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 50 años	Entre 51 y 64 años	65 y más años
	%	%	%	%
Ha utilizado Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea	25,0%	41,8%	17,7%	15,5%

Cuadro 25

	Hombre	Mujer
	%	%
Ha utilizado Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea	37,4%	62,6%

Cuadro 26

	Mamá	Papá	Hijo/a	Abuelo/a	Otro Pariente
	%	%	%	%	%
Ha utilizado Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea	49,1%	21,8%	23,5%	1,9%	3,8%

6. Uso de la Biblioteca por parte del Padre y la Madre

6.1 Asistencia del PADRE y LA MADRE a la Biblioteca

La información entregada por la persona que contesta la encuesta en el hogar, permite constatar que sigue siendo bajo el porcentaje de padres (padre y madre) que asiste a la Biblioteca Pública. Más aún ha habido una leve disminución respecto de quienes asistían en el año 2002. En efecto, de un 4,9% en el 2002, a un 3,1% en el 2003 en el caso de los padres y del 9,2% en el 2002, a un 7,4% en el 2003 en el caso de las madres

Cuadro 27

ASISTENCIA DEL PADRE Y LA MADRE A LA BP EN EL 2002/2003				
	PADRE		MADRE	
	2002	2003	2002	2003
Si asiste a la Biblioteca	4,9%	3,1%	9,2%	7,4%
No asiste a la Biblioteca	69,6%	71,0%	78,0%	82,0%
El hogar no cuenta con figura paterna/materna	25,5%	25,8%	12,8%	10,6%

6.2 Motivos de la asistencia del PADRE Y MADRE a la Biblioteca. (Sobre el porcentaje de padres que van a una BP)

A pesar de ser bajo el porcentaje de padres que asisten a la BP, es interesante el cambio en los motivos de dicha asistencia. La medición 2003 muestra una disminución importante de aquellos padres que señalan ir a leer el diario, a estudiar o sacar información para realizar tareas, y un aumento notable entre quienes van a usar Internet y los computadores. El cuadro siguiente muestra los porcentajes de ambas mediciones. A pesar de ello, sigue siendo la búsqueda de información para tareas y el estudio, la principal razón por la que los padres asisten a la BP.

Llama la atención la disminución de padres varones que señalan asistir a la BP para estar con amigos. En el caso de las madres hay un aumento entre quienes señalan concurrir a la Biblioteca para juntarse con amigos. Sería interesante poder profundizar en este tema, analizando usos más individuales que en tanto espacio colectivo de las BP.

Cuadro 28

MOTIVOS DE LA ASISTENCIA PADRES A LA BP EN EL 2002/2003				
	PADRE		MADRE	
	2002	2003	2002	2003
Sacar información para tareas	65,2%	60,7%	80,6%	77,3%
Leer el diario	30,4%	17,9%	17,8%	19,0%
Estudiar	29,6%	22,6%	14,3%	6,5%
Usar Internet	11,1%	19,1%	8,1%	19,5%
Usar computador	8,9%	20,2%	5,4%	16,2%
Estar con amigos	5,2%	2,4%	2,3%	6,7%
Asistir a cursos	3,0%	3,6%	2,3%	4,3%

6.3 Frecuencia de visita del PADRE Y LA MADRE a la Biblioteca. (Sobre el porcentaje de padres que van a una BP)

Se observa un aumento en la frecuencia de visitas de los padres a la Biblioteca Pública. En efecto, aumentan los porcentajes en las categorías de 1 vez a la semana y 2-3 veces a la semana y disminuyen quienes los hacían más esporádicamente (1 vez al mes). Así y mientras el año 2002 visitaban la Biblioteca una vez a la semana el 10,2% de los padres, el año 2003 lo hace el 15%. Del 9,4% de padres que iban a la Biblioteca 2-3 veces a la semana, se llega al 12,5% en el 2003.

En el caso de las madres, de un 14% que asistían una vez a la semana, se eleva al 19% en el 2003 y de 11% al 13% entre quienes concurren 2 o 3 veces por semana.

Cuadro 29

FRECUENCIA DE VISITA DEL PADRE Y LA MADRE A LA BP EN EL 2002/2003				
	PADRE		MADRE	
	2002	2003	2002	2003
1 vez al mes	32,3%	20,0%	24%	28%
2-3 veces al mes	21,3%	16,3%	19%	18%
2-3 veces al año	11,8%	17,5%	18%	15%
1 vez a la semana	10,2%	15,0%	14%	19%
2-3 veces a la semana	9,4%	12,5%	11%	13%
Diariamente	7,9%	8,8%	7%	4%
1 vez al año	7,1%	10,0%	3%	3%

7. Uso de los servicios y percepción de la calidad de la Biblioteca por parte del entrevistado. (Porcentajes referidos a los entrevistados que declaran asistir a las BP)

7.1 Frecuencia de Uso

Antes de considerar la frecuencia de uso, se analizará los porcentajes de asistencias de los actores más relevantes del estudio. En el cuadro siguiente se observa un descenso en los porcentajes de asistencia a las Bibliotecas para cada uno de los actores.

Cuadro 30

ASISTENCIA DE LOS DISTINTOS ACTORES A LA BIBLIOTECA PÚBLICA, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003		
	2002	2003
Mamá	10,5%	8,2%
Papá	6,6%	4,2%
Hijo mayor	33,9%	26,6%
Segundo hijo	34,4%	29,6%
Otro pariente	32,7%	20,4%

En cuanto a la frecuencia de uso, también se observa un descenso en los porcentajes, ya que cerca del 59% de los entrevistados que asisten a las BP, señala que siempre o casi siempre lo hace con el propósito de revisar o solicitar libros, esto es, el uso tradicional de las Bibliotecas. Si se compara con la medición del 2002, no se observa distinciones en cuanto a las 3 actividades más frecuentes (Revisar y/o solicitar libros; Estudiar y Búsqueda especializada). Sin embargo, las actividades de lectura de diarios y revistas y trabajar, que antes ocupaban el cuarto y quinto lugar, son desplazadas por el uso de TIC's (Conectarse a Internet y Usar el computador).

Cuadro 31

FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA		
	2002	2003
Revisar y/o solicitar libros	69,8%	58,8%
Estudiar	40,6%	36,7%
Búsqueda especializada	39,9%	29,7%
Conectarse a Internet	16,2%	26,9%
Usar el computador de la Biblioteca	23,3%	25,0%

7.2 Razones de No- Uso de la Biblioteca Pública.

A continuación se muestran los porcentajes en cada uno de los actores que no asisten a las Bibliotecas Públicas.

Cuadro 32

PORCENTAJE DE ACTORES QUE NO ASISTEN A LA BIBLIOTECA PÚBLICA, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003		
	2002	2003
Mamá	89,5%	91,8%
Papá	93,4%	95,8%
Hijo mayor	66,1%	73,4%
Segundo hijo	65,6%	70,4%
Otro pariente	67,3%	79,6%

Dos son las principales razones que entregan los entrevistados para no asistir a las Bibliotecas Públicas. La falta de tiempo y el no necesitar de sus servicios. En el primer caso los porcentajes no muestran variación significativa entre el 2002 y 2003 (37,5% y 37,1% respectivamente), mientras que aumenta el porcentaje entre quienes señalan no asistir a la BP, dado que no lo necesitan (de 26,9% en el 2002 a un 32,2% en el 2003). Es importante detenerse en el aumento entre quienes se muestran sin interés en las BP (de un 18,4% en el 2002 al 21,5% en el 2003). Para el proyecto se debe considerar este 20% de entrevistas que no muestran interés por los servicios y aportes de la BP.

Cuadro 33

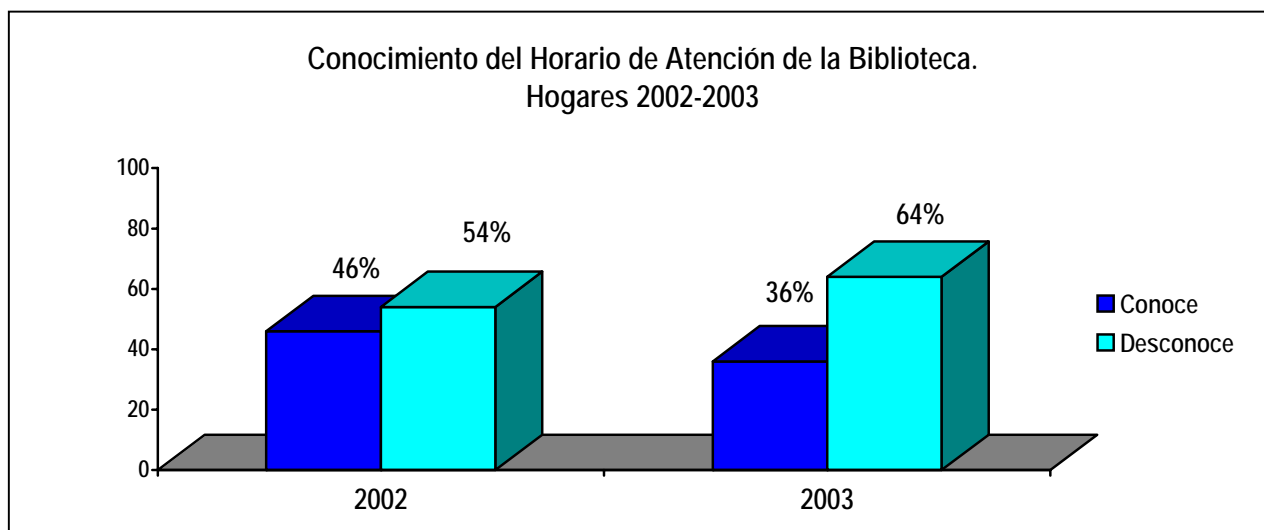
RAZONES DE NO USO DE LA BIBLIOTECA		
	2002	2003
No tiene tiempo	37,5%	37,1%
No la necesita	26,9%	32,2%
No le interesa	18,4%	21,5%
Usa otra Biblioteca	8,3%	7,0%
No conoce que cosas se pueden usar allá	4,4%	6,1%

7.3 Conocimiento de los horarios de atención de la Biblioteca

Disminuye significativamente el porcentaje de entrevistados que señala conocer el horario de atención de la Biblioteca Pública de su sector. En efecto, de un 46% en el 2002 a un 36% en el 2003. No es menor esta disminución de 10 puntos porcentuales.

En el siguiente gráfico se evidencian estas diferencias.

GRÁFICO 22



7.4 Percepción de la Pertinencia del Horario de Atención de la Biblioteca Pública.

Algo más del 50% de los entrevistados del 2003, considera que el horario de las Bibliotecas está muy bien. Esto significa 11,9 puntos porcentuales más que en el 2002. Disminuyen significativamente los entrevistados que opinan que las bibliotecas debieran abrir más horas en la semana y además atender los fines de semana, de un 32,6% en 2002 a un 12,8% en el 2003. El siguiente cuadro muestra aquellos entrevistados que conocen el horario de la Biblioteca y su opinión respecto de la pertinencia de estos.

Cuadro 34

PERCEPCIÓN SOBRE PERTINENCIA DEL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA		
	2002	2003
El horario actual está muy bien	38,9%	50,8%
Podría abrir más horas al día	17,6%	21,2%
Podría abrir menos horas al día	0,5%	0,0%
Podría tener abierto algunas horas el fin de semana	10,4%	15,1%
Podría abrir menos horas en la semana y atender los fines de semana	32,6%	12,8%

7.5 Percepción de la Calidad de la Biblioteca Pública

Se produce un leve aumento en aquellos(as) entrevistados(as) que consideran que la Biblioteca de su entorno está entre las mejores en cuanto a calidad. Así, mientras un 23,8% de los entrevistados en el 2002 señalaba que era la mejor, en el 2003 el porcentaje llega al 29,8%. Disminuye el porcentaje que considera que la BP está entre las más malas (de un 12,7% a un 9,9%). Lo anterior podría estar mostrando cambios positivos importantes en la gestión de las BP, que han sido percibidos por los asistentes a ellas.

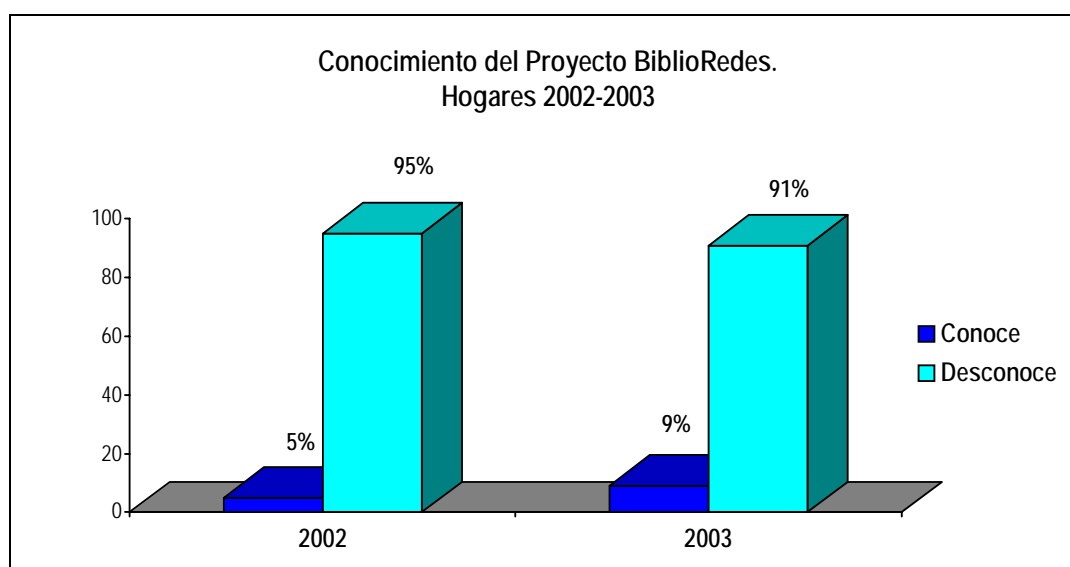
Cuadro 35

PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA		
	2002	2003
Es la mejor que conozco	8,1%	5,9%
Está entre las mejores	23,8%	29,8%
Es como cualquier otra Biblioteca	42,4%	43,4%
Está entre las malas	12,7%	9,9%
Es la peor que conozco	2,2%	1,2%
No conozco otra Biblioteca	10,8%	9,6%

7.6 Nivel de Información sobre el Proyecto BiblioRedes

Se mantiene el bajo nivel de conocimiento por parte de los entrevistados del Proyecto BiblioRedes. A pesar de haber aumentado en 4 puntos porcentuales el porcentaje de quienes señalan saber del proyecto, no se llega al 10% del total de entrevistados en el 2003.

GRÁFICO 23

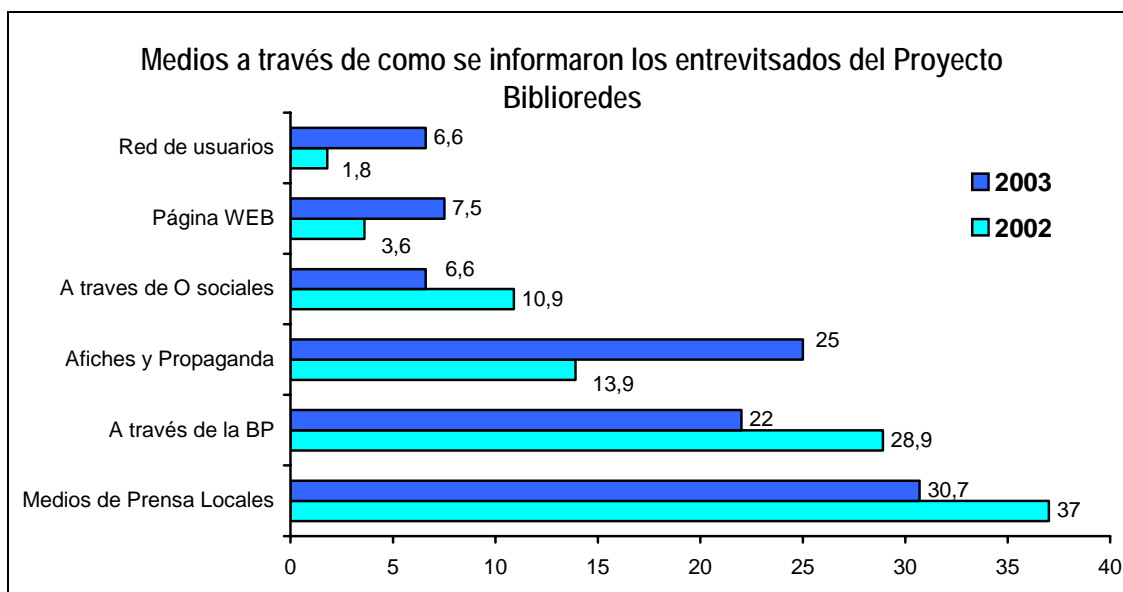


7.7 Medios por los cuales sabe o se enteró del proyecto BiblioRedes. (Porcentajes referidos a quienes declaran saber del proyecto)

Un 37,0 % (48 de los entrevistados) que conoce o ha oído hablar del proyecto BiblioRedes: "Abre tu Mundo", se ha enterado a través de medios de prensa local como radios y diarios en la medición 2002, en el 2003 se mantiene este medio como el más importante para conocer el proyecto, ya que un 30,7% (70) de los entrevistados que dijeron conocer o haber oído del proyecto lo hizo a través de medios de prensa locales como radios o diarios.

El gráfico muestra con claridad que aumentan los porcentajes de usuarios que indica que accedió al conocimiento del Proyecto BiblioRedes a través de afiches y propaganda (de un 13,9% en 2002 a un 25% en el 2003), a través de la red de usuarios o voluntarios (de un 1,8% a un 6,6% en el 2003) y a través de Internet, específicamente a través de la página Web de la Biblioteca o de BiblioRedes. (De un 3,6% a un 7,5% en el 2003).

GRÁFICO 24



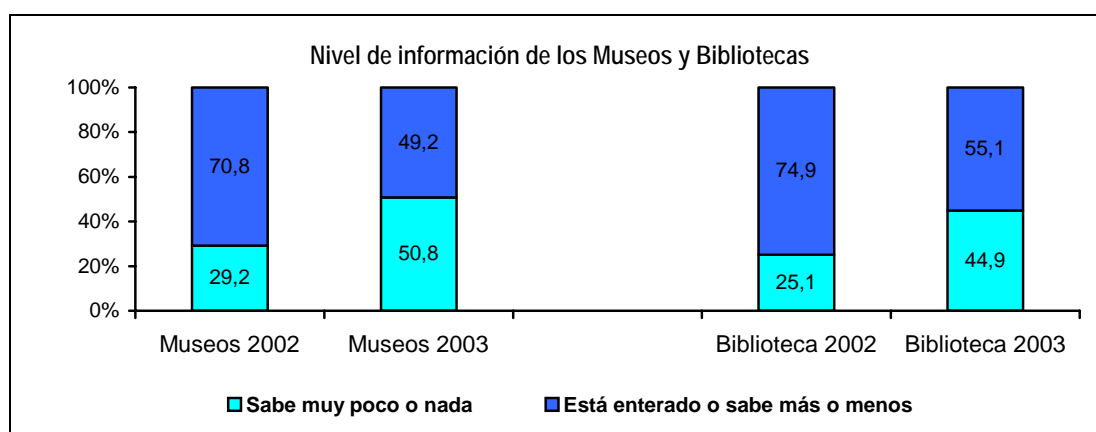
7.8 Nivel de información sobre actividades de los Museos y Bibliotecas Públicas. (Todos los entrevistados)

Cuadro 36

PORCENTAJES DE ENTREVISTADOS QUE CONOCEN A QUE SE DEDICAN Y QUE ACTIVIDADES TIENEN LOS MUSEOS Y LAS BIBLIOTECAS 2002/2003								
	Está enterado		Sabe, más o menos		Sabe muy poco		No sabe nada	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Museos	48,5	23,1	22,3	26,1	15,3	26,5	13,9	24,2
Bibliotecas	53,4	26,6	21,5	28,5	13,7	27,4	11,4	17,5

En la medición 2003, cerca de un 70% de los entrevistados señaló saber a que se dedican y que actividades se realizan en los Museos y las Bibliotecas Públicas. Durante el 2003 este porcentaje desciende a cerca del 50%. En el siguiente gráfico se hacen patentes estas diferencias entre las mediciones 2002 y 2003.

GRÁFICO 25



7.9 Valoración y Opinión respecto del Acceso a Internet

Una alta mayoría de los entrevistados en ambas mediciones considera que Internet conecta con el mundo; da acceso a la modernidad y ayuda a aprender mejor (entre un 85% y un 96%). Disminuye en 11 puntos porcentuales el porcentaje de quienes consideran que Internet permite relacionarse con gente de todo tipo y clase social (de un 86% al 75% en el 2003). También disminuye significativamente el porcentaje de quienes considera que Internet permite acceder a recursos (de un 81% al 77% en el 2003)

Cuadro 37

PERCEPCIÓN DE LAS POSIBILIDADES QUE OFRECE INTERNET (ACUERDO Y MUY DE ACUERDO)		
	2002	2003
Da acceso a la modernidad	93%	88%
Ayuda a aprender mejor	88%	85%
Conecta con el mundo	96%	93%
Da acceso a relacionarnos con gente de todo tipo y clase social	86%	75%
Permite acceder a recursos	81%	77%

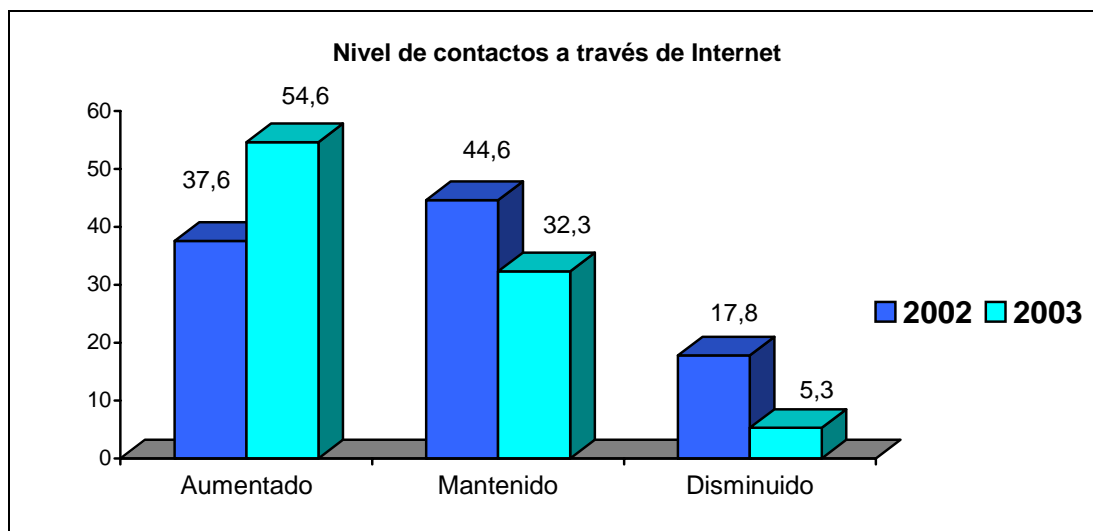
7.10 Contactos a través de Internet. (Porcentaje referido a los entrevistados que declaran usar Internet)

En la medición de 2002, se observa que un 17,8% de todos los entrevistados declara que toma contacto con otras personas a través de Internet. En la medición del año recién pasado (2003) **disminuye al 14,4% de** los entrevistados que señala haber tomado contacto con otras personas a través de Internet.

7.11 Nivel de contactos con otras personas a través de Internet. (Porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos)

De las personas que han tomado contacto a través de Internet con otras personas, se analiza la percepción de aumento, mantención o disminución de contactos a través de este medio tanto para el 2003 como para el 2002. En el siguiente gráfico, se observa que en opinión de los entrevistados de la medición 2003, ha aumentado el nivel de contactos de manera considerable en comparación con la medición del 2002.

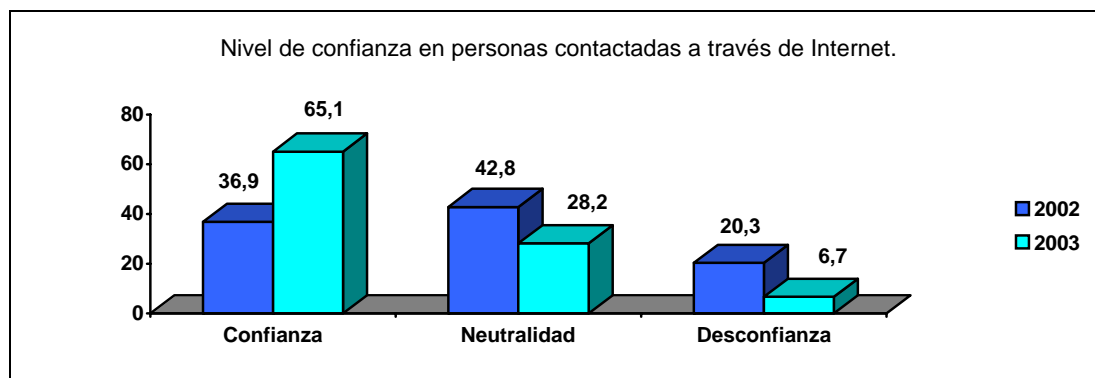
GRÁFICO 26



7.12 Grado de confianza en contactos realizados a través de Internet. (Porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos).

Se observa un notable aumento en los porcentajes de confianza de las personas en los contactos que realizan a través de Internet. Las categorías que se muestran en el gráfico siguiente se agruparon para facilitar el análisis.

GRÁFICO 27

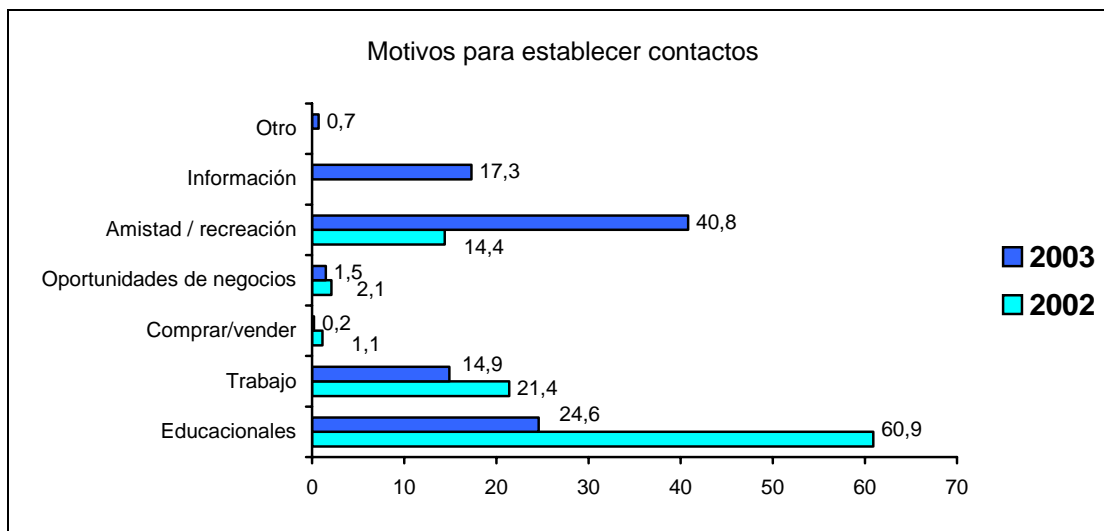


7.13 Motivos para establecer contactos a través de Internet. (Porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos)

Se observa un cambio radical en los motivos para establecer contactos a través de Internet entre un año (2002) y otro (2003). Decae como motivo principal "el educacional" y es reemplazado como el más importante por el motivo de "amistad y recreación", es decir, de los entrevistados que toman

contacto por Internet lo hacen principalmente para contactarse con amistades o recrearse a través de este medio.

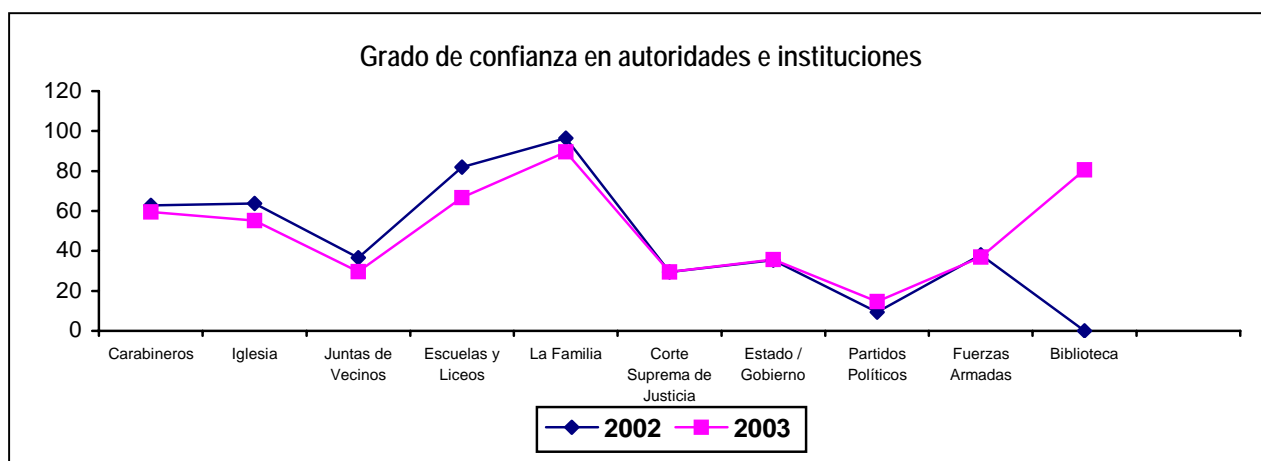
GRÁFICO 28



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

El siguiente gráfico muestra los porcentajes del grado de confianza que tienen los entrevistados de las distintas Instituciones consultadas. El porcentaje resume las alternativas mucha confianza y confianza.

GRÁFICO 29



En la tabla siguiente se aprecian con mayor detalle los grados de confianza de los entrevistados con respecto a las diversas Instituciones. Es notable el descenso en la confianza en las Escuelas y Liceos y la Iglesia. Las instituciones más confiables en el 2003 son: La familia (89,6%), la Biblioteca Pública (80,5%) y las Escuelas y Liceos (66,7%).

Cuadro 38

GRADO DE CONFIANZA (MUCHA CONFIANZA / CONFIANZA)			
	2002	2003	Diferencia
Carabineros	62,8	59,5	-3,3
Iglesia	63,8	55,1	-8,7
Juntas de Vecinos	36,6	29,6	-7
Escuelas y Liceos	82,0	66,7	-15,3
La Familia	96,5	89,6	-6,9
Corte Suprema de Justicia	29,5	29,5	0
Estado / Gobierno	35,4	35,7	0,3
Partidos Políticos	9,4	14,7	5,3
Fuerzas Armadas	38	37,0	-1
Biblioteca Pública	-	80,5	

8.- Posibilidades de comprar un PC a corto plazo

No varían de manera importante los porcentajes de entrevistados respecto de la compra de un PC en el corto plazo, las tendencias de los porcentuales se mantienen, destacándose el leve aumento de quienes señalan que con toda seguridad se comprarán un PC. En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes para las distintas alternativas que consideraba el instrumento, tanto para el 2002 como para el 2003.

Cuadro 39

POSIBILIDAD REAL DE COMPRAR UN PC A CORTO PLAZO, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Con toda seguridad	4,1%	5,3%
Probablemente compraré un computador	21,6%	20,4%
Es muy poco probable	34,5%	36,8%
De ninguna manera podré adquirir un computador	39,8%	37,5%

9.- Índice de valoración de Internet

El siguiente índice varía entre 5 y 25 puntos y da cuenta del grado de acuerdo o desacuerdo que tienen los entrevistados respecto de importancia de Internet como herramienta que ayuda y entrega a las personas mayores posibilidades en distintos ámbitos. El índice refleja que a mayor puntaje, es mayor el grado de concordancia o de acuerdo con las ventajas y beneficios de esta herramienta.

En general existe una alta homogeneidad en los resultados del índice, principalmente por el alto grado de acuerdo de los distintos entrevistados con las frases referidas a Internet. Sin embargo, se detallan estos resultados bajo distintas variables para evidenciar que no existen mayores variaciones que las observadas a nivel global. (21,1 en promedio para el año 2002 y 20,8 para la medición 2003)

Cuadro 40

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET POR SEXO DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Hombres	21,2	20,8
Mujeres	21,0	20,8
Promedio Índice	21,1	20,8

Cuadro 41

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET POR TRAMOS ETAREOS, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Entre 18 y 29 años	21,4	20,9
Entre 30 y 50 años	21,1	20,8
Entre 51 y 64 años	21,1	20,7
65 o más años	20,4	20,4
Promedio Índice	21,1	20,8

Cuadro 42

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET SEGÚN ROL DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Mamá	21,1	20,9
Papá	21,3	20,8
Hijo/a	21,2	20,9
Abuelo/a	20,7	19,0
Otro pariente	21,2	20,7
Promedio Índice	21,2	20,8

Cuadro 43

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET SEGÚN TRAMO DE INGRESO DECLARADO DEL HOGAR, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Menos de \$90.000	20,7	20,5
Entre \$90.000 y \$120.000	20,6	20,7
Entre \$120.000 y \$200.000	21,1	21,2
Entre \$200.000 y \$350.000	21,6	21,0
Entre \$350.000 y \$600.000	21,4	20,8
Entre \$600.000 y \$1.000.000	21,2	20,1
Entre \$1.000.000 y \$1.600.000	20,9	20,5
Entre 1.600.000 y 2.000.000	21,2	-
Entre 2.000.000 y 2.500.000	22,8	-
Más de 2.500.000	19,0	-
Promedio Índice	21,1	20,8

10.- Índice de competencias en TIC's

La construcción del índice se efectuó con las variables asociadas al nivel de manejo de cada uno de los software, el índice variará entre 0 (cuando no hay ninguna competencia a 24 cuando la competencia es máxima). Por tanto, a mayor puntaje en el índice se evidencian mayor competencia de TIC's en general. Los análisis se realizan comparando los promedios para cada variable relevante del estudio, con el fin de observar en que niveles o características se producen las diferencias más importantes en cuanto a manejo o competencias en Tic's. En los siguientes cuadros se compara para las mediciones 2002 y 2003.

El promedio arrojado por el índice para ambas mediciones denota un bajísimo nivel de competencias de los entrevistados, sin embargo, se evidencia un aumento en el promedio del índice de 3,7 en el 2002 a un 3,9 en el 2003.

Según el sexo de los entrevistados, del cuadro siguiente se desprende que para ambas mediciones los hombres poseen mejor índice de competencia en Tic's. Sin embargo, se evidencia un importante aumento en el índice por parte de las mujeres al comparar el 2002 y el 2003, además de la disminución del índice por parte de los hombres.

Cuadro 44

PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S POR SEXO DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Hombres	5,1	5,0
Mujeres	2,8	3,5
Promedio Índice	3,7	3,9

En cuanto a las edades o tramos etáreos de los entrevistados se observa que se en la medición del 2003, las distancias entre los diferentes tramos etáreos tienden disminuir. A pesar de ello, se mantiene la relación observada en el 2002, que indica que a mayor edad menor puntaje en el índice y por ende menor competencia en TIC's.

Cuadro 45

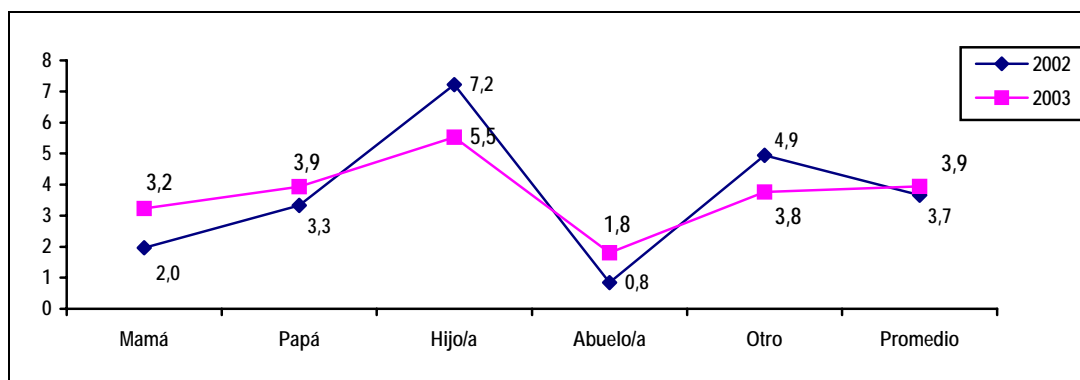
PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S POR TRAMOS ETAREOS, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Entre 18 y 29 años	7,5	5,7
Entre 30 y 50 años	3,1	3,9
Entre 51 y 64 años	1,6	2,6
65 o más años	0,6	2,8
Promedio Índice	3,7	4,0

Es destacable el aumento que evidencian las mamás al comparar las mediciones 2002 y 2003. De 1,96 como promedio en el índice de competencia en TIC's en el 2002 se eleva a un 3,23 en el 2003, esto es concordante con el aumento que se evidencia al analizar los puntajes del índice según el sexo del entrevistado.

Cuadro 46

PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S SEGÚN ROL DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Mamá	2,0	3,2
Papá	3,3	3,9
Hijo/a	7,2	5,5
Abuelo/a	0,8	1,8
Otro pariente	4,9	3,8
Promedio Índice	3,7	3,9

GRÁFICO 30



Es destacable el aumento que evidencian las mamás al comparar las mediciones 2002 y 2003. De 2,0 como promedio en el índice de competencia en TIC's en el 2002 se eleva a un 3,2 en el 2003, esto es concordante con el aumento que se evidencia al analizar los puntajes del índice según género del entrevistado

El índice de competencias en TIC's aumenta a medida que aumenta el tramo de ingreso del hogar. Sin embargo, es destacable la disminución de la distancia entre los distintos tramos de ingreso en la medición 2003.

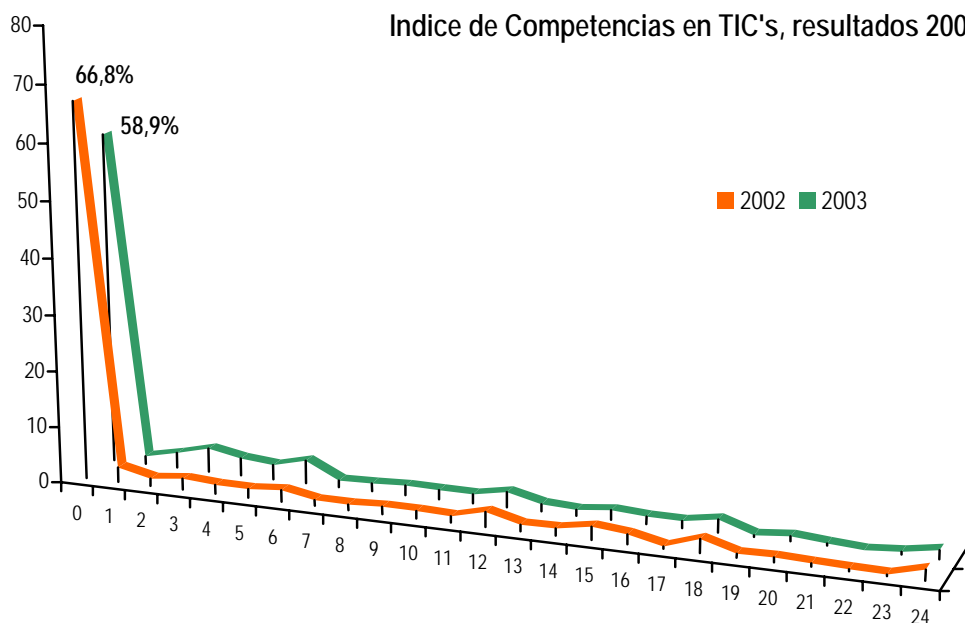
Cuadro 47

PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S SEGÚN TRAMO DE INGRESO DECLARADO DEL HOGAR, MEDICIÓN 2002 / 2003		
	2002	2003
Menos de \$90.000	1,5	3,5
Entre \$90.000 y \$120.000	1,5	3,5
Entre \$120.000 y \$200.000	2,5	4,0
Entre \$200.000 y \$350.000	4,1	4,2
Entre \$350.000 y \$600.000	6,1	4,1
Entre \$600.000 y \$1.000.000	8,1	5,7
Entre \$1.000.000 y \$1.600.000	7,3	8,9
Entre 1.600.000 y 2.000.000	11,6	-
Entre 2.000.000 y 2.500.000	15,0	-
Más de 2.500.000	23,0	-
Promedio Índice	3,6	4,0

Un 66,8% de los entrevistados no tenían competencia alguna en TIC's en el 2002. En el 2003 dicho porcentaje desciende a un 58,9%. Así, **es posible concluir que un poco más de 800 mil personas mayores de 18 años se han acercado a las TIC's**, es decir su nivel de competencias en TIC's dejó de ser nulo.

GRÁFICO 31

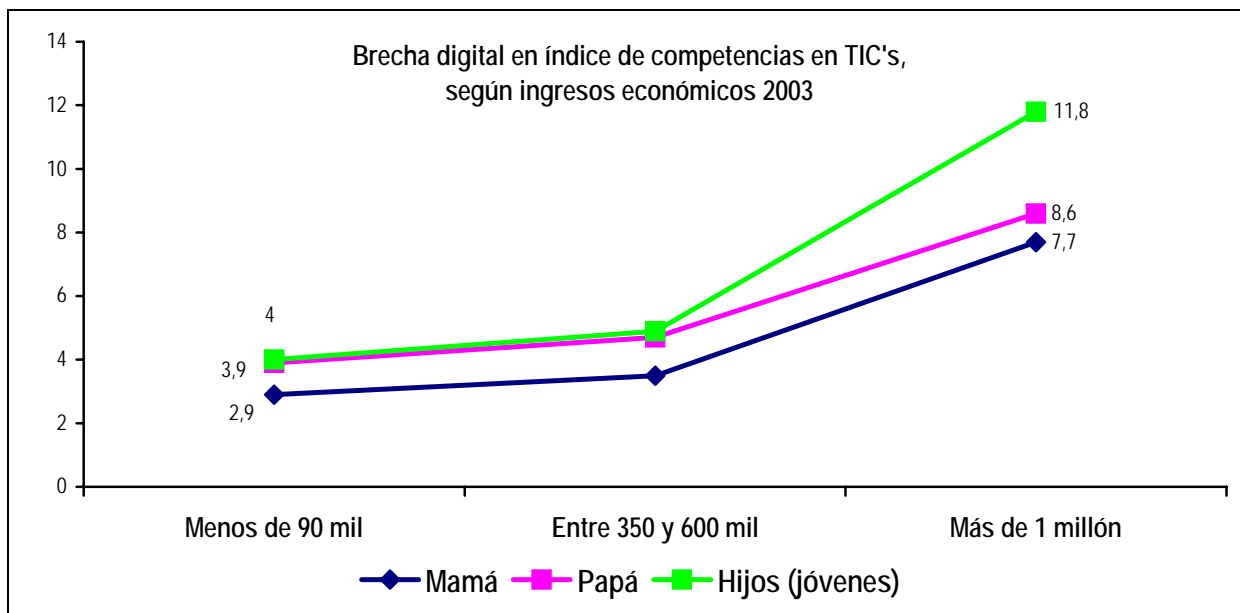
Índice de Competencias en TIC's, resultados 2002/2003



Brecha Digital

Al analizar el índice de competencias en TIC's según nivel de ingreso hogares, se constata la enorme brecha que aún persiste en nuestra sociedad. Así por ejemplo, mientras que los jóvenes de familias con ingresos declarados superiores al millón de pesos mensuales alcanzan en promedio casi 12 puntos, los de hogares con ingresos inferiores a los 90 mil pesos, no superan los 4 puntos en el índice.

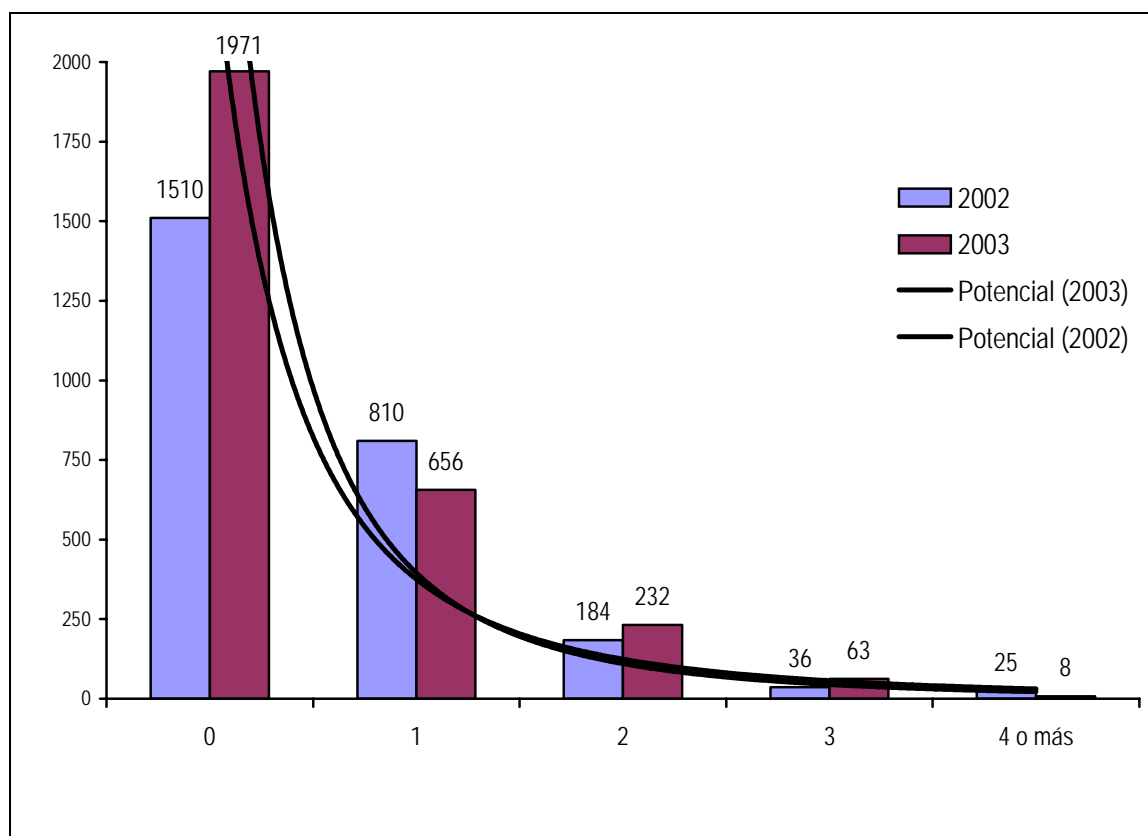
GRÁFICO 32



11.- Índice de participación en organizaciones sociales

El índice contempla la participación de los entrevistados en las siguientes organizaciones; junta de vecinos, centro de padres y apoderados, clubes deportivos, asociaciones gremiales y/o sindicatos, cooperativas, partidos políticos, grupos culturales o artísticos y grupos religiosos. El índice por tanto variará de 1 a 8 (índice teórico).

GRÁFICO 33



De acuerdo a este índice, la participación sigue siendo baja entre una medición y otra.

Cuadro 48

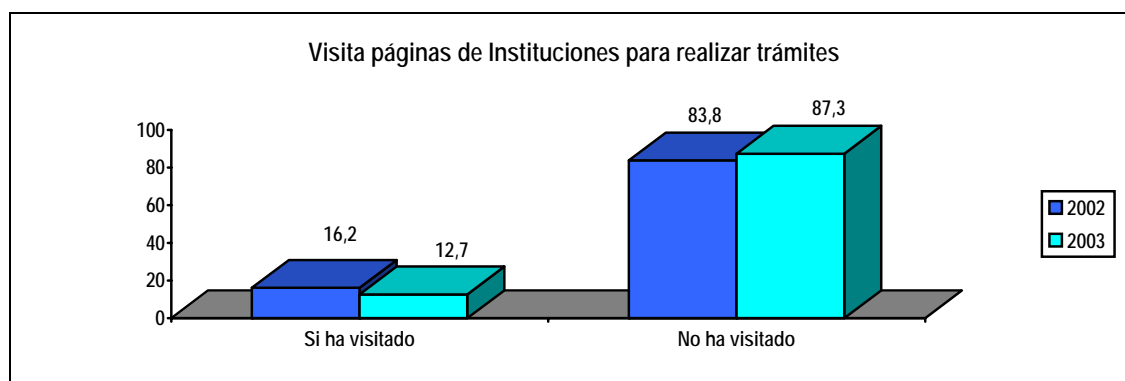
Comuna	Media	N	Desv. típ.
Chica	,49	342	,77
Mediana	,36	670	,70
Grande	,49	1946	,77
Total	,46	2958	,76

Interesaba indagar si existían diferencias en el índice de participación en organizaciones y el tamaño de la comuna de cada uno de los entrevistados. Como se observa, no existe variación según el tamaño de las comunas de la muestra.

12.- Trámites en línea en portales de servicios públicos. (Porcentaje sobre quienes usan PC e Internet)

Disminuye el porcentaje de entrevistados que visita sitios o páginas Web de Instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios on line, entre una medición y otra. Como se observa en el siguiente gráfico, de un 16,2% de entrevistados que contesta que si ha visitado sitios o páginas Web de servicios o instituciones públicas en el 2002, desciende al 12,7% en el 2003.

GRÁFICO 34



De los entrevistados que declaran visitar páginas o instituciones para realizar trámites en línea, se observa que las tres más importantes (en cuanto a porcentaje) para el 2002 y 2003 son:

- SII (Servicio de Impuestos Internos), Universidades / Institutos de educación superior y Páginas del gobierno para el 2002.
- SII (Servicio de Impuestos Internos), Registro civil e identificación y Universidades / Institutos de educación superior para la medición del 2003.

El análisis de acá en adelante solamente hace referencia a datos de la medición 2003, ya que estas preguntas no estuvieron presentes en la medición 2002.

De las personas que en la medición del 2003 declaran visitar páginas para realizar trámites en línea, se destacan principalmente dos trámites como los más importantes;

- a) Declaración de IVA en SII
- b) Solicitar certificados en el Registro Civil

En la medición 2003, los trámites más importantes que han realizado las personas al visitar páginas Web de servicios públicos que ofrecen servicios en línea son:

- a) Pedir información sobre servicios
- b) Realizar un reclamo o denuncia

En ambos casos los porcentajes son muy bajos por ello no se representan ni en gráfico ni en tablas. De las páginas WEB que más se visitan se detallan las 13 más importantes (en cuanto a frecuencia):

Cuadro 49

HOTMAIL	15,2%
GOOGLE	10,7%
TERRA	8,9%
CHILE.COM	5,4%
CAJA COMP. ANDES	3,6%
ENTEL	3,6%
LEXINEXIS	3,6%
SITIOS	3,6%
BANCO DESARROLLO	2,7%
DUOC	2,7%
MARINA ACCION	2,7%
Mineduc	2,7%
SII	2,7%

Hotmail, es la página mayormente visitada. Corresponde a una página de correo electrónico personal que entrega además acceso a messenger y otros servicios como chat y participación en grupos o comunidades.

En segundo lugar se encuentra Google, buscador de sitios en Internet. Lo sigue Terra, sitio que contiene diversos servicios, (noticias, reportajes, el tiempo, fotos, correo, chat., etc.). Chile.com es una página para acceder a correo de la misma extensión. Los siguientes en general son servicios de organismos o instituciones públicas y privadas de servicios en línea.

Satisfacción con los trámites realizados en línea

Cuadro 50

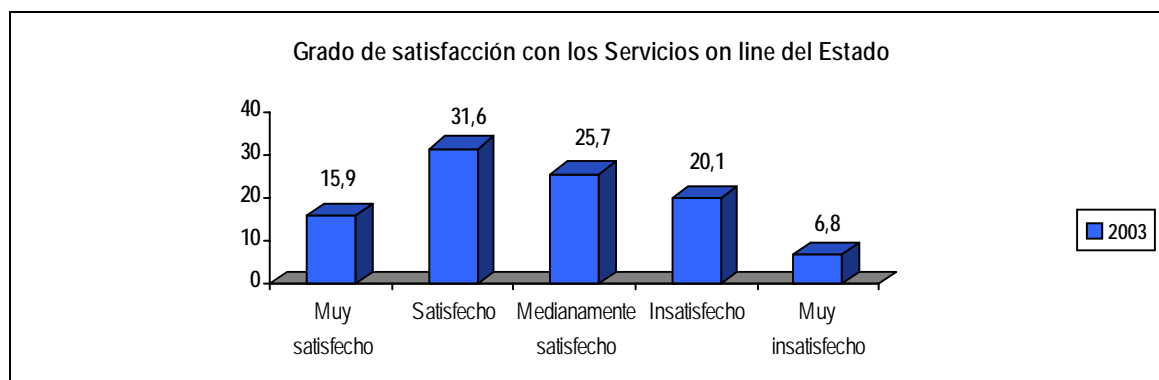
CONCRECIÓN EXISTOSA DE LOS TRÁMITES REALIZADOS EN LINEA, MEDICIÓN 2003	
	2003
Todos	14,2%
Casi todos / la mayoría	25,0%
Sólo algunos	31,0%

Casi ninguno	22,5%
Ninguno	7,3%
Total	100%

A la mayoría de los entrevistados no le ha sido completamente exitosa la realización de trámites en línea, ya que sólo un 14,2% considera que todos sus trámites han sido o se han concretado exitosamente. Además, se observa que cerca del 30%, (es decir, casi 3 de cada 10 entrevistados) considera que ninguno o casi ninguno de sus trámites en línea han finalizado exitosamente.

Lo anterior se refleja en la satisfacción que manifiestan los entrevistados con los servicios que prestan en sus páginas Web los servicios del Estado. En el siguiente gráfico se resumen los grados de satisfacción de los entrevistados.

GRÁFICO 35



Se pudiese pensar que el grado de insatisfacción estaría relacionado directamente con la escasa o nula efectividad o éxito de los trámites en línea, sin embargo, no es así, los análisis indican que no hay correlación entre ambas variables.²

Respecto de la proyección sobre realizar trámites a través de Internet, las opiniones de los entrevistados están divididas. El 48,9% dice que no, el 51,1% dice que sí lo haría, sin embargo de este último porcentaje, un 28,8% lo haría sólo si no pudiese hacerlo personalmente.

13.- Índice de importancia de incorporar computador en la Bibliotecas Públicas

A continuación se analiza la importancia que se le asigna a la disponibilidad de TIC's en las Bibliotecas Pública. Nos interesaba saber en qué medida se acepta que la Biblioteca cambie drásticamente colocando al computador al lado del libro.

Hemos elaborado un índice de importancia de incorporar computador en la Biblioteca, a partir de las preguntas relativas a la importancia de tener un computador accesible en la Biblioteca. Esta pregunta permite obtener una aproximación al clima actitudinal al que se enfrenta el proyecto. El

² Estadístico utilizado, Chi square con un 95% nivel de confianza.

índice varía entre 4 y 16 puntos, siendo este último valor el que representa la máxima importancia asignada a la introducción del computador en la Biblioteca. El índice se construye sobre el porcentaje de entrevistados que declararon saber de la existencia de computadores en la BP.

El resultado de este índice en el 2002 nos indica que la mayor parte de los encuestados asignan una gran importancia a contar con un computador accesible, al tener el índice un promedio de 13 puntos en un máximo de 16, por lo que se *puede afirmar que la población chilena acepta y valora una Biblioteca que además de libros tendrá computadores como servicio a los usuarios*. En el 2003, el índice se mantiene en los 13 puntos como promedio. A continuación se analiza para el 2003 según las variables sexo, edad y rol del entrevistado.

No se observan diferencias significativas³ entre hombres y mujeres. Tampoco en las restantes variables analizadas.⁴

Cuadro 51

Índice sobre importancia de las TIC's en la BP

p.1 Sexo	Media	N	Desv. típ.
Hombre	12,51	205	2,00
Mujer	12,59	380	2,05
Total	12,56	585	2,03

Cuadro 52

Índice sobre importancia de las TIC's en la BP

Recodificación p.2 ¿Que	Media	N	Desv. típ.
Entre 18 y 29 años	12,42	158	2,20
Entre 30 y 50 años	12,69	259	1,94
Entre 51 y 64 años	12,74	95	1,99
65 y más años	12,15	66	2,06
Total	12,56	578	2,04

³ Análisis de la varianza (ANOVA)

⁴ Ídem

Cuadro 53

Índice sobre importancia de las TIC's en la BP

p.3 ¿Cuál es su	Media	N	Desv. típ.
Mamá	12,59	255	2,04
Papá	12,51	112	1,85
Hijo/a	12,51	173	2,18
Abuelo/a	12,78	9	1,99
Otro Pariente	12,55	31	1,89
Total	12,55	580	2,03