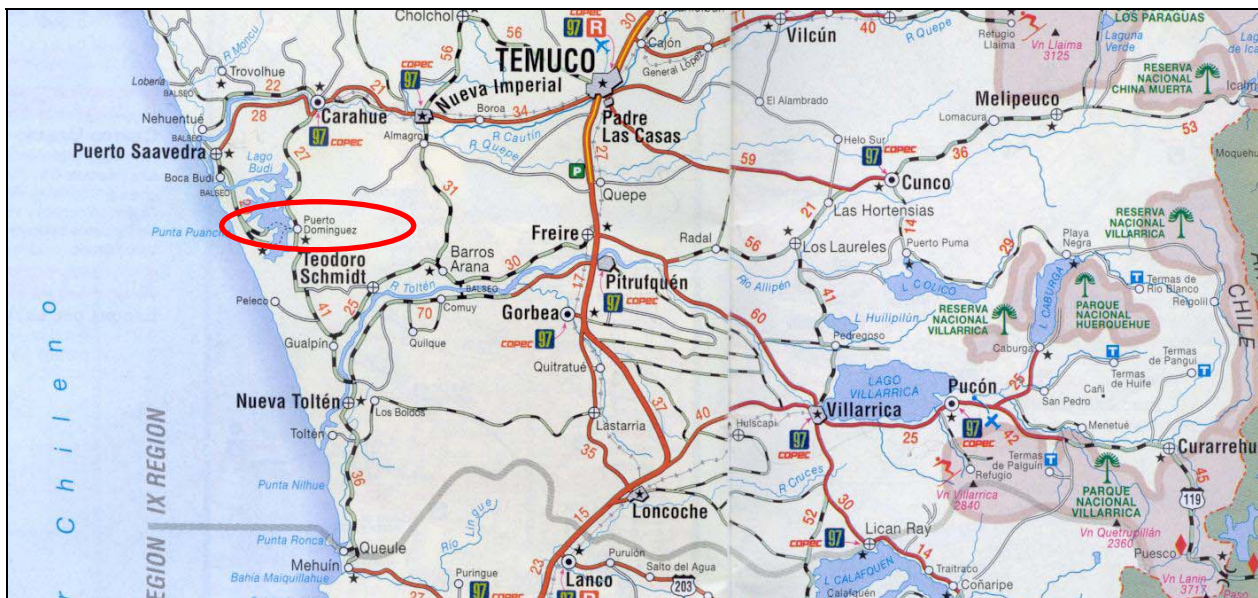


2.6.- BIBLIOTECA PÚBLICA DE PUERTO DOMÍNGUEZ

1.- EMPLAZAMIENTO, ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA, DISPONIBILIDAD Y ACCESO.



Ubicación de la BP

La Biblioteca está ubicada en la Delegación Municipal de Puerto Domínguez, junto a todos los otros servicios del municipio en el pueblo. Es una Biblioteca rural, ubicada en la única calle céntrica del pueblo. Todo allí está cercano, el pueblo no tiene más de 10 cuadras a la redonda y la Biblioteca es muy accesible a toda la comunidad.



Pese a lo anterior, hasta hace poco, existía un desconocimiento general sobre su existencia y funciones. Un servicio de fotocopias y la difusión realizada por la encargada a través de carteles y afiches promocionando la Biblioteca, ha permitido una mayor difusión del servicio a la comunidad.

Accesibilidad

El pueblo es alejado de otros centros urbanos; se ubica en la zona costera de la novena región y los caminos de acceso son todos de ripio. El centro urbano más cercano de esta localidad es Puerto Saavedra.

Infraestructura General de la BP

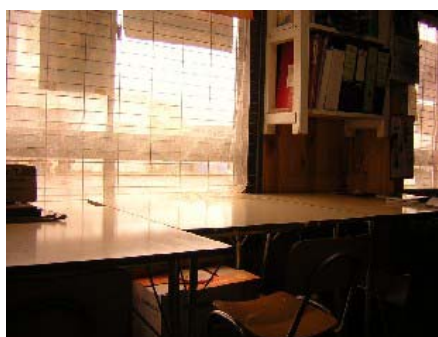
La BP se reduce a una sala de 3 por 2 metros. En su interior existe una pequeña estantería de libros y periódicos; específicamente el diario local que llega todos los días a la Biblioteca alrededor del medio día.

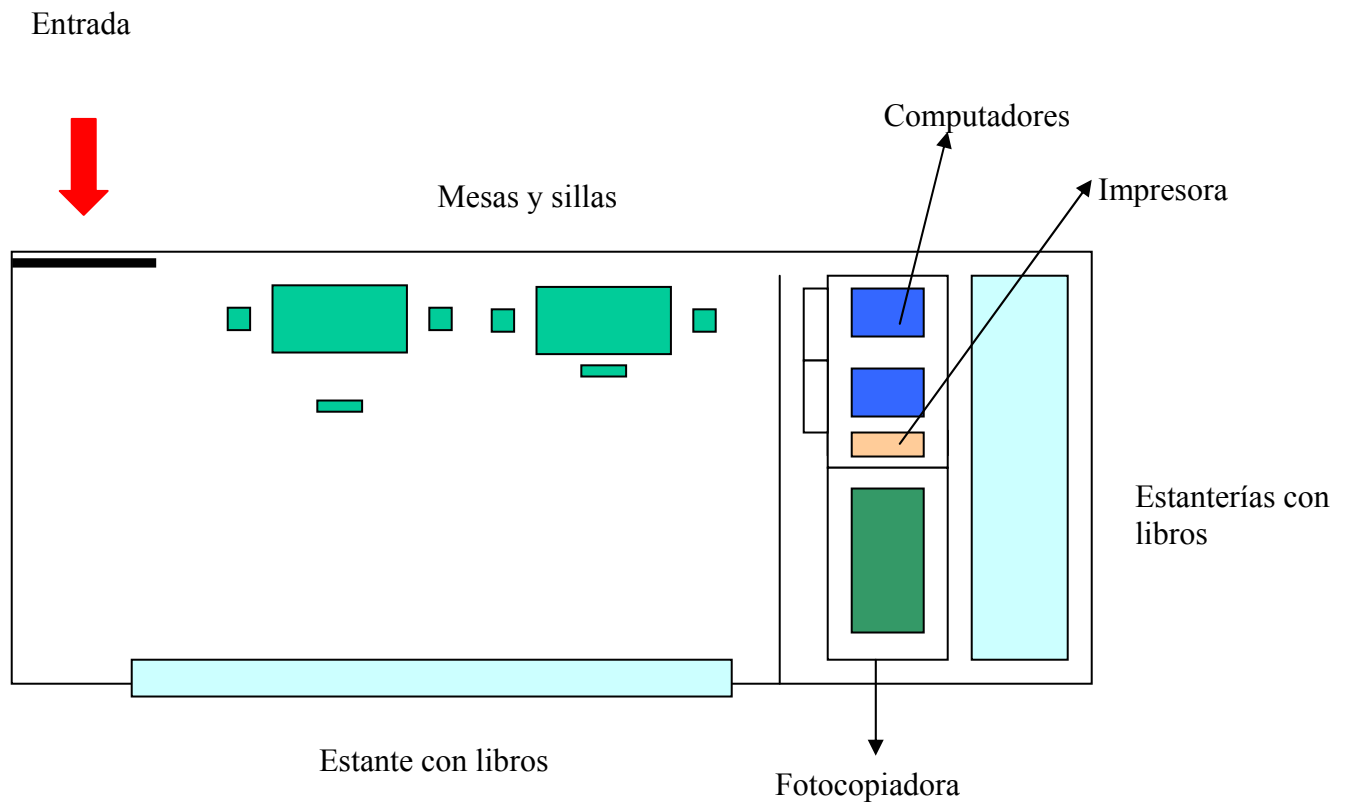


En la Biblioteca existe una fotocopidora que está disponible al servicio de la comunidad. La Biblioteca es muy pequeña, y no existe comodidad para sentarse a leer en su interior. En un pequeño rincón, separado por una cortina hay dos computadores, uno de ellos es el que se presta al público, el otro es de uso interno de la Biblioteca; sin embargo este computador también sirve para el Registro Civil, que está en el edificio de al lado, la encargada de Registro civil hace uso de este computador y también envía a las personas que requieren información a través de este medio.



La Biblioteca tiene movimiento de usuarios, especialmente gente que solicita fotocopias. En sentido estricto, el local se constituye en un espacio de multiservicios comunitario, donde el recurso computacional se asocia a necesidades diversas.





2. FUNCIONAMIENTO Y RUTINA DE TRABAJO

(a) Características generales

El público que se atiende principalmente son escolares y estudiantes universitarios que necesitan comunicarse por Internet. La Biblioteca tiene más movimiento cuando los estudiantes universitarios están de vacaciones o durante la semana cuando se tienen que comunicar los que estudian a distancia, se trata de 6 o 7 estudiantes que están haciendo cursos a distancia. Los estudiantes utilizan el correo electrónico y también la Internet para buscar información para sus trabajos.

No hay posibilidad para utilizar la Biblioteca para el trabajo de grupos, es totalmente imposible por un problema de espacio. La encargada señala que el problema del espacio es grave ya que en lugar de atraer a la gente, la *saca* de la Biblioteca.

La capacitación se puede hacer a lo más con dos personas a la vez. En la localidad se realizó una capacitación de carácter regional, trasladando, para tal efecto, computadores portátiles. En esa ocasión fueron capacitadas 40 personas a la vez provenientes de distintas localidades rurales de..

Para la encargada de la Biblioteca, aunque importante, esta capacitación tiene bajo impacto, ya que la gente que participó en el proceso cuenta con escasas posibilidades de acceso computacional, y debido a la distancia, no concurre posteriormente a practicar con el equipo disponible en la BP:

La gente de los sectores rurales no viene a practicar después de los cursos de capacitación puesto que les queda muy lejos y no le es cómodo venir, de tal forma que lo que han aprendido se les va olvidando y no les sirve..

(b) logros y dificultades observados

La encargada de Biblioteca tiene que atender la fotocopidora, preocuparse de todos los servicios de la Biblioteca, hacer la capacitación y en ocasiones, atender la delegación municipal. Cuando ella no está, porque tiene capacitaciones o tiene que viajar a Temuco, la Biblioteca queda sin atención y por lo tanto, no existe un servicio regular para el público potencial.

“La modalidad de uso de los computadores es también por reserva del computador y lo facilitan durante media hora; la demanda es relativamente poca y por lo general, la Bibliotecaria tiene que apoyar su uso a los usuarios que demandan el servicio.”

En todo caso, se señala que su uso comienza a ser percibido como relevante en el marco de algunas actividades educacionales de la escuela de la localidad, permitiendo investigar temas sugeridos en el currículo escolar. Así lo señala la encargada:

“Como ahora los libros de los colegios vienen mas actualizados, en la investigaciones le piden entrar a tal pagina, por ejemplo en medio ambiente, visite la Conadi o la CONAF que tiene que ver con el medio ambiente; entonces ahora vienen los niños con el mismo libro; ahí sale WWW y les va indicando lo que tiene que hacer. Vienen con la profesora y revisan con ella esta información...”

Para la encargada, existen dificultades con el nuevo software que instalaron desde el proyecto central a los computadores, lo que *“hace más lento el trabajo y es incómodo, poco amigable para el usuario”*

Los usuarios más frecuentes de la Biblioteca son personas adultas, ha aumentado el número de personas que asiste solicitando servicios, sin embargo, la encargada de Biblioteca señala que el espacio limitado e incómodo desalienta a las personas de asistir a la Biblioteca. Los estudiantes que concurren, básicamente lo hacen para comunicarse (*chatear*) y buscar información:

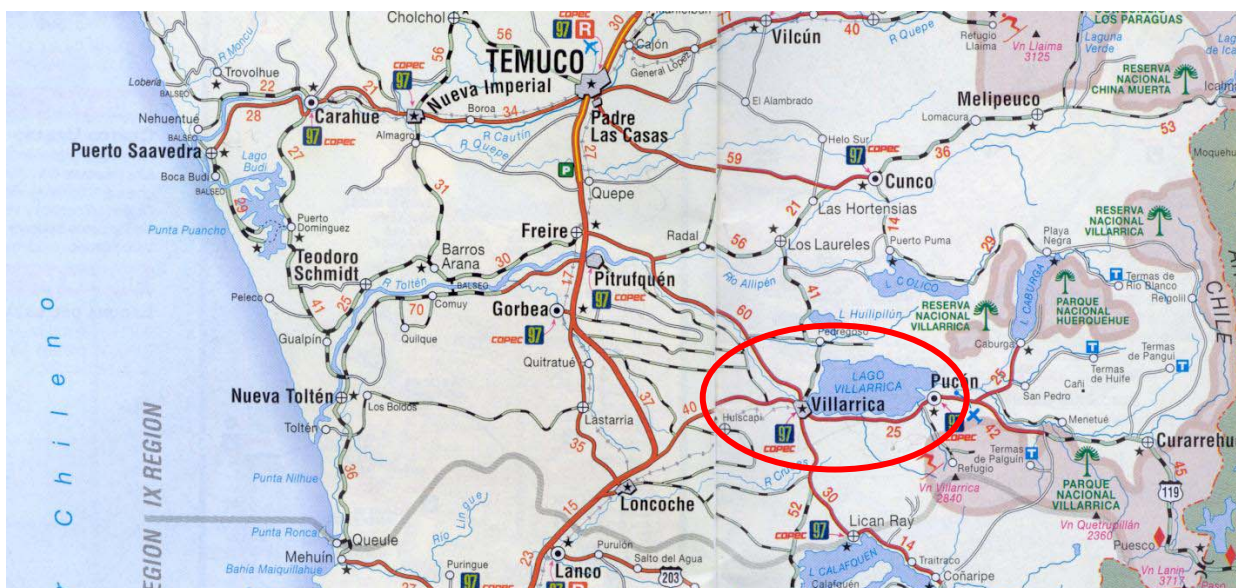
“Los jóvenes aquí catean, usan también el messenger, pero para el messenger siempre se da como media hora por que hay cantidad de universitarios que están estudiando, de jóvenes que están estudiando, entonces como el Internet le baja toda la información que no están en los libros, llegan y bajan el sitios.cl., Google, Yahoo que tiene buscador Web, entonces ahí ingresan el concepto, la palabra y listo y después lo trasladan al Word y hacen su trabajo; queda impecable, así se les hace más fácil. Claro que esto es cuando los estudiantes universitarios están de vacaciones o de visita, pero sí, comienzan a usar harto esto. Igual las personas que vienen a trabajar por acá...”

Para la persona responsable de esta Biblioteca el espacio es un factor clave que limita el uso del servicio por parte de los usuarios. Pese a ello, reconoce el interés que ha tenido la instalación de los computadores en la Biblioteca y su proyección hacia el futuro:

“Yo creo que si tuviésemos más espacio vendría más gente, porque dueñas de casa me lo han dicho, dueñas de casa que están aprendiendo, hay una pareja de dueñas de casa que estoy capacitando y ellas me han dicho, si podría haber la posibilidad de tener una Biblioteca más grande. Que uno está en la casa y mis hijos están preguntando mami, mami, no me dejan estudiar. Son dueñas de casa que ellas también están estudiando, ellas igual que yo. Varias veces he tenido que insistir en el tema, pero eso depende de arriba y no de mí, mas arriba. Si uno podría tener la posibilidad...”

2.7.- BIBLIOTECA PÚBLICA DE VILLARRICA

1.- EMPLAZAMIENTO, ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA, DISPONIBILIDAD Y ACCESO.



Ubicación de la BP

La Biblioteca central de Villarrica⁴ está ubicada en el centro de la ciudad, alrededor tiene atracciones turísticas, ferias artesanales indígenas y oficinas de Sernatur.



⁴ en Villarrica se visitaron dos Bibliotecas, la central y su sucursal, esta última se abre sólo en las tardes y tiene una persona para la atención; se hacen capacitaciones en los dos computadores de los cuales dispone; está ubicada en un centro abierto de la municipalidad al lado de un albergue de niños. Durante la visita (julio 2004) no se encontraba abierta ya que, transitoriamente, no contaba con abastecimiento de luz eléctrica.



Cuenta con una buena infraestructura. Tiene un piso dividido en varias salas que se comunican entre sí. Para instalar los computadores se debió suprimir el Rincón Infantil, el espacio es grande, sin embargo se hace estrecho para la cantidad de público que asiste. Los distintos ambientes están separados entre sí.



Accesibilidad

Situada en un entorno urbano, es muy accesible, y sus instalaciones se encuentran cercanas al centro cívico que agrupa todas las dependencias municipales y de servicios. Villarrica es una ciudad pequeña, por lo que todo queda muy próximo.

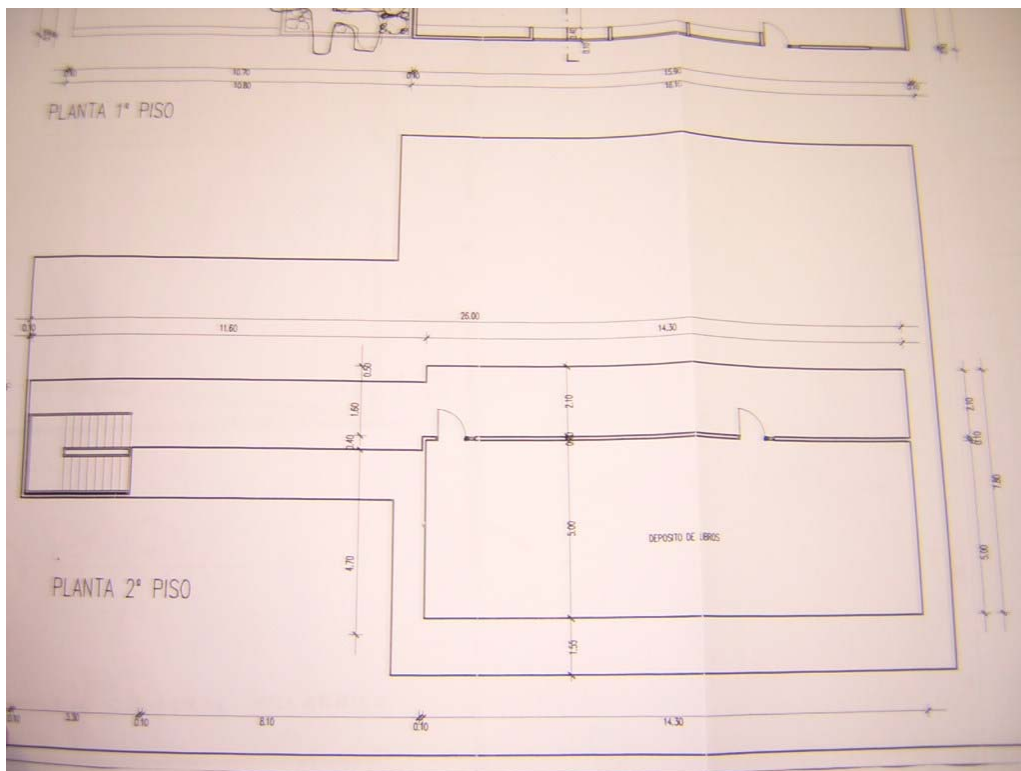
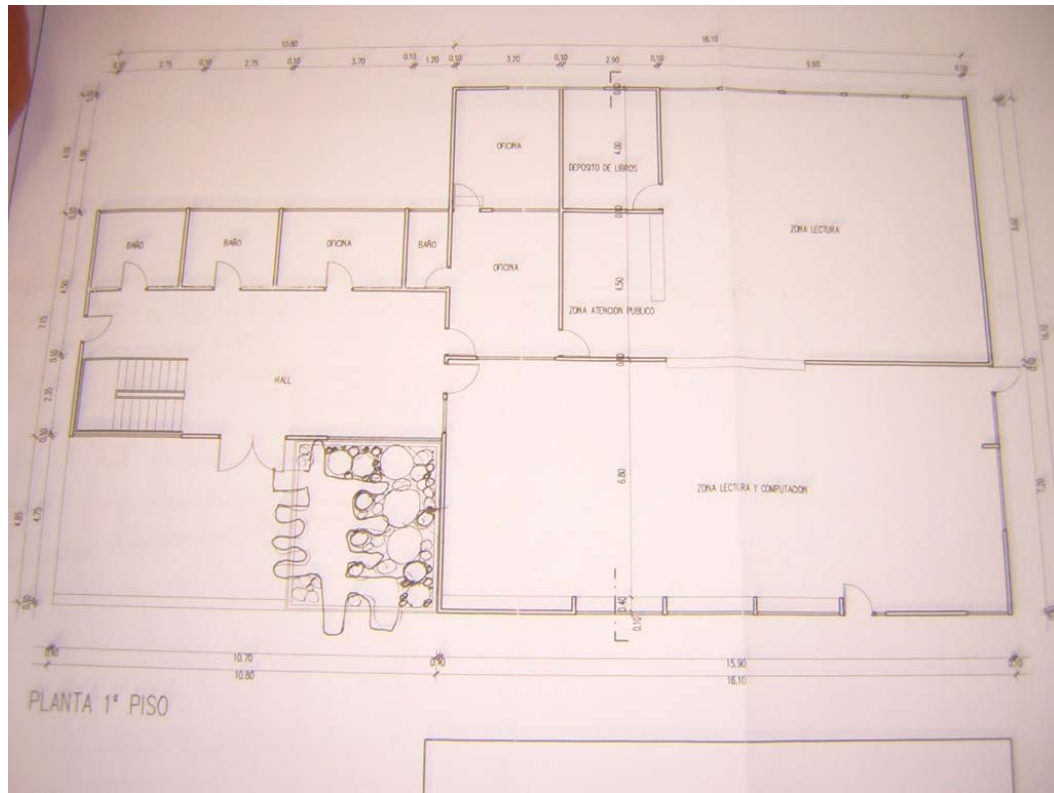
La Biblioteca periférica, se encuentra en un barrio más alejado y a trasmano, en medio de una población pobre, sin embargo es accesible para la gente del barrio, lo que cumple con su objetivo prioritario.

La infraestructura de la Biblioteca central es buena, tiene información visual y facilidad de uso de los recursos; con los computadores tienen problemas para las actividades de capacitación, ya que no se cuenta con un espacio aislado del resto de los asistentes. Lo mismo sucede en la Biblioteca periférica, es un espacio muy reducido e incómodo para la capacitación.

La Biblioteca central cuenta con dos tipos de equipos computacionales, los más modernos son los que pertenecen al proyecto BiblioRedes, en total cinco equipos; la Biblioteca también tiene otros cinco equipos más antiguos que corresponden a un proyecto de la Universidad de la Frontera.



CROQUIS



2. FUNCIONAMIENTO Y RUTINA DE TRABAJO

(a) Características generales

Es una Biblioteca con gran movimiento, y alta concurrencia de personas adultas. Es una Biblioteca bien equipada, aún cuando su gran problema es que todos los espacios son abiertos y no se pueden aislar, de tal forma que hay dificultades para lograr el silencio. Las estanterías están abiertas al público. La Biblioteca no cuenta con catálogo en línea, todos los registros se hacen manualmente. Son 6 personas las que trabajan habitualmente.

El público de la Biblioteca es en su mayoría adulto, a los estudiantes (con uniforme escolar) no se les presta los computadores. Asiste gente de todas las edades y actividades, inclusive dueñas de casa. Tienen muchos usuarios frecuentes, que utilizan todos los servicios de la Biblioteca y también la Internet (como en todas las Bibliotecas visitadas, el uso de los equipos para la comunicación a distancia es valorado como un objetivo prioritario; en palabras de un usuario: *este es un gran medio de búsqueda de información, pero por sobre todo de comunicación con otras personas y con familiares que están lejos*).

El público aumenta con la llegada de turistas. En la temporada de verano se observa una mayor afluencia. Una de las encargadas señaló que en ese período se instalan ferias artesanales en los alrededores de la Biblioteca y los hijos de los artesanos frecuentan sus instalaciones. Aumenta la afluencia de niños mapuches, hijos de los artesanos que se instalan en a vender productos durante el día.



La demanda de computadores es alta durante todo el día. La sala de computación se cierra cuando se hacen las capacitaciones, tres veces a la semana durante una hora en la mañana y una hora en la tarde. El resto del tiempo está destinado al uso personal. Los usuarios vienen a buscar libros, diarias y revistas, muchas personas asisten a leer el diario por las mañanas y a buscar préstamos a domicilio. El uso de la Internet es para información y comunicación vía correo electrónico. La Internet se usa para comunicarse: email en primer lugar, luego el messengers y el chat. El uso del computador es de media hora. La gente visita la Biblioteca de forma individual, y se enfatiza que no se trata de un lugar de encuentro

(b) logros y dificultades observadas

Pese a que existía una demanda anterior del servicio de computadores, se reconoce un incremento de usuarios con la instalación de BiblioRedes. De acuerdo a los encargados, en general se han cumplido las expectativas que se tenían con el proyecto; existe un buen número de gente capacitada y la demanda por el uso de la Internet ha aumentado. Asisten muchas personas que buscan información, consulta o envían su correo electrónico o utilizan los equipos para fin nosotros ya teníamos computadores desde el año 98, teníamos Internet desde ese año, así que no fue nada nuevo, ya teníamos el hábito, sólo aumenta la cantidad de usuarios.

A las 9 ya empieza a llegar gente. Aquí es así independiente del clima, a veces llueve tanto pero igual vienen. Gente que está cesante y gente que está trabajando, muchos de ellos vienen a sacar sus currículo y ahora están postulando desde Internet., las fotos se las sacamos aquí, antes usábamos el escáner. Claudio se compro una cámara y se las sacamos aquí, ahora lo hacemos con la digital.:

En el momento de la visita se estaban haciendo capacitaciones de segundo nivel y se han establecidos contactos para la realización de páginas WEB. Sin embargo, de acuerdo a la opinión de una de las personas encargadas, se requiere más tiempo y espacio para capacitación de adultos mayores y dueñas de casa.

A nivel de funcionamiento general de la Biblioteca se reconoce que las rutinas han cambiado, ya que hay que hacerse cargo del uso de los computadores; sin embargo la existencia de personal suficiente y una encargada especial para BiblioRedes, permite un adecuado complemento de las tareas institucionales.

Una de las particularidades que presenta esta Biblioteca, no exenta de conflictos, es haber desarrollado un plan general de atención de público y la decisión de haber limitado el acceso a la Biblioteca central de estudiantes secundarios:

Nosotros facilitamos los computadores a la gente que se inscribe; tienen una hora y sólo aceptamos adultos o jóvenes que no estén estudiando, porque se supone que los chicos tiene computadores en sus colegios. Antes se llenaba más que ahora porque antes teníamos a los estudiantes, ahora vienen pero poco, porque la encargada de la Biblioteca, empezó a trabajar con las encargadas de las Bibliotecas de los colegios , todo lo que ellos necesitaban, las herramientas que ellos necesitaban. Entonces, gracias a eso, empezaron a funcionar las Bibliotecas de los colegios y nos despejamos de estudiantes. Porque esta cuestión se llenaba, esa parte de allá de la Biblioteca no se podía pasar porque estaba lleno, lleno, todos sentados ahí en el suelo porque no habían sillas, ni mesas que estuvieran desocupadas. Ya el año pasado avisamos que no iba a ver más Internet para estudiantes, porque resulta que le dábamos media hora y bueno, ellos sabían que si venía una persona adulta ellos tenían que entregar el computador, pero ellos se enojaban, se ponían agresivos, iban a reclamar a la municipalidad, entonces eran muchos problemas, y resulta que no se podía. La misión de nosotros no es atender estudiantes y vamos a atender solamente gente adulta con Internet, los estudiantes que se las arreglen en su colegio porque todos tienen salas de computación; de hecho una reunión que se hizo con los directores de colegio, dijeron que tenían todos una sala con por lo menos 20 computadores para los estudiantes. Pero somos 300 en el colegio me decía uno el otro día, si, le decía yo, pero nosotros tenemos que atender a toda la comunidad, mucho más de 300.

De igual manera, los encargados de esta Biblioteca son más explícitos en criticar ciertas modalidades de trabajo de capacitación. Tal como se señala en la cita, la modalidad de convenios con instituciones gubernamentales no asegura, necesariamente, la presencia de personas con interés real de manejo computacional y bajo pronóstico de trabajo futuro luego de la capacitación. En este sentido, se reclama por una lógica formal y el no reconocimiento de estrategias de mayor compromiso individual para un mejor impacto del servicio ofrecido:

...los más responsables e interesados en hacer su capacitación y venir a practicar, son los adultos mayores. La otra vez encontrábamos que era una pérdida de tiempo los convenios que hace la Dibam con instituciones, hizo un convenio con este asunto de la mujer, el Sernam, y las mujeres llegaron porque las mandaban, pero nunca hicieron nada, venían tal como se habían ido el día anterior. Nosotros encontrábamos que no, ellas decían que venían porque la municipalidad las mandaba, pero no estaban interesadas, les daban azúcar o algo, ningún interés. Son convenios, entonces llegaban acá exigiendo porque era el convenio. Ahora lo otro, el asunto del Fondart, que nosotros teníamos que hacerles las cosas, y eso no corresponde. Nosotros teníamos que conectarlos a la página y todo. Lo otro fue el asunto de impuestos internos, querían que se lo hiciéramos, y si nos equivocamos, ¿a quién le van a reclamar? Ahora el Fondo del Libro, no tenemos los formularios....

¿Cual es el afán de poner metas todos los años, metas en capacitación, metas en páginas WEB, para qué? Si pues, de repente yo tengo que cumplir con una cierta cantidad de personas y tengo 3, 4 días con capacitación y los usuarios se enojan también. Claro, porque cuando tú haces capacitación, los computadores no están disponibles para el público. Ahora para poder cumplir yo con la cantidad de personas que me piden tengo que hacer por lo menos dos veces a la semana y dos horas, por ejemplo los martes y los jueves , pero hay otro grupo que se le hace el miércoles en la tarde y el viernes en la mañana, entonces, los días hábiles para los usuarios son pocos, entonces la gente está esperando porque ya tenemos un horario afuera, y estos se molestan...

Como puede verse, la crítica y también se amplía hacia aquellas reparticiones que promueven un servicio vía Internet, pero que descansan en el trabajo de los funcionarios de las Bibliotecas para la operación o apoyo de las personas que demandan el servicio.

Al igual que en otras Bibliotecas, los encargados se quejan del servicio de operación de los computadores que hace más lento su funcionamiento o acceso a Internet:

Para el uso de Internet, el asunto es malito, es que el nuevo portal que tenemos para BiblioRedes complica mucho las cosas para los usuarios, no saben como usar Internet, cómo usar los programas....complicado, todo es más lento, se demoran mucho en bajar las páginas de Internet, en bajar la información. Si los usuarios son primerizos se complican, nosotros damos una hora para cada usuarios. Aquí todos hacemos de todo, así que tenemos monitores permanentes en los computadores.

Más allá de las particularidades señaladas, la Biblioteca (al igual que el resto) funciona de acuerdo a los planes y metas definidas por el proyecto central de BiblioRedes. De este modo, por ejemplo, el énfasis en el período de trabajo cuando se realizó la entrevista se concentra en el apoyo a la confección de páginas web organizacionales:

Esa es una meta que tenemos, de la Dibam, hacer una página WEB para las instituciones; tenemos un máximo de 3 páginas Web por institución, que se publiquen, o sea se pueden publicar las que quieran. Nosotros hicimos una convocatoria como a 15 instituciones, llegaron como 10, porque no sacábamos nada con mandarle a todas las instituciones, si después no íbamos a tener cupo en los

computadores para que pudieran capacitarse...recibimos ayuda igual de los encargados regionales, entonces nuestra meta para este año son 3 páginas Web, de instituciones, que ellos publiquen más, no importa, pero las que nos van a tomar en cuenta, son 3, esas son las que van a evaluar. Entonces, de esas instituciones hay 7 que están haciendo su página, que se interesaron en la convocatoria y están haciendo sus páginas Web, tienen que estar listas de aquí a Diciembre. Se están haciendo las capacitaciones básicas, de cómo usar los programas, lo que se refiere a la computación, pero de aquí a diciembre tienen como meta publicar su página...

La principal crítica enunciada al proyecto BiblioRedes es la desvinculación de éste con el resto de las actividades de la Biblioteca Pública y la incorporación de mayores funciones o tareas sin que exista una consideración delimitaciones técnicas u operativas de los respectivos encargados:

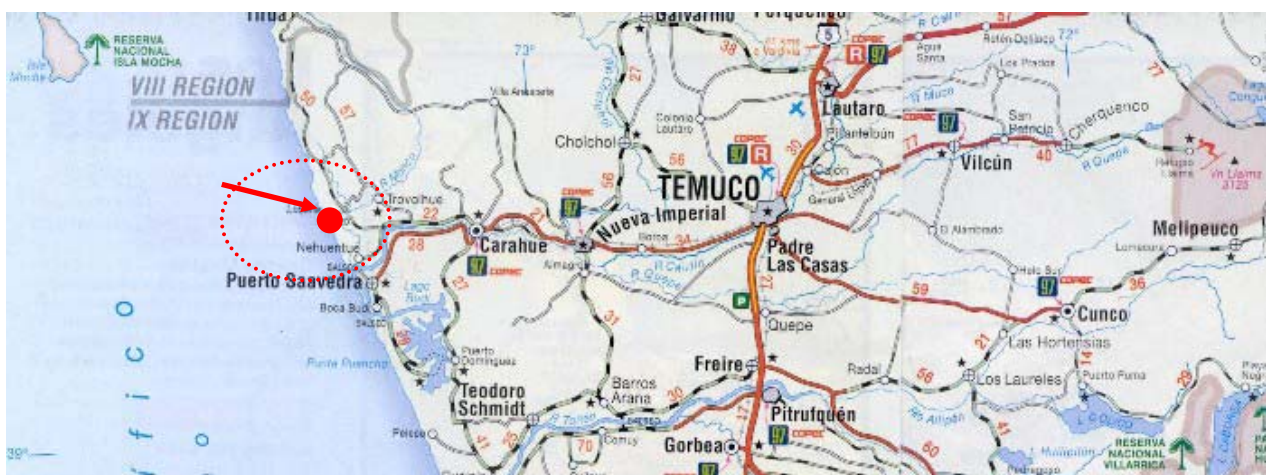
Lo que a mí me molesta mucho de esto es que la coordinación nacional cree que nuestro único servicio es BiblioRedes y no se preocupan de nada más. Cuando hubo reunión, de lo único que se habla es de eso, yo mande una carta a la coordinadora diciéndole, porque ella nos pidió que dijéramos todo lo que pensábamos, las reuniones nunca han sido técnicas, jamás, nosotros estamos acostumbrados a otra cosa, yo llevo muchos años aquí y empecé con una Bibliotecaria que me enseñó muchas cosas. Las reuniones de la coordinación anteriormente eran reuniones técnicas, ahora no, todo es BiblioRedes, había que hacer un inventario de los computadores, pero sin ninguna instrucción, eso a mí me molesta porque no dicen todo lo que va a cambiar, ni nada. Ahora es puro BiblioRedes y de este convenio y del otro convenio...

2.8.- BIBLIOTECA PÚBLICA DE NEHUENTÚE

1.- EMPLAZAMIENTO, ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA, DISPONIBILIDAD Y ACCESO.

Ubicación de la BP

La BP se ubica a 30 Kilómetros hacia la costa de la comuna de Carahue (ubicado a 65 kilómetros de la capital regional de la novena región, Temuco), en el pueblo de Nehuentúe. Es un pueblo muy cercano a la Costa, no más de 2 kilómetros de Puerto Saavedra. Nehuentúe se ubica en un sector rural, tiene una población aproximada de 990⁵ habitantes, la actividad económica principal se basa en la pesca artesanal y la agricultura. Cercano al 33%⁶ de los habitantes son de la Etnia Mapuche.



Accesibilidad

El pueblo de Nehuentúe tiene escasa locomoción, desde Carahue cada 3 horas existe locomoción y vice versa. En el camino se observa muy poca (prácticamente nada) locomoción de vehículos (tanto particulares como de locomoción colectiva). No hay cobertura de telefonía celular, solo hay teléfonos rurales.

⁵ Encuesta Censal del Departamento de acción Social de la Ilustre Municipalidad de Carahue, enero 2004.

⁶ Idem



Cercanía con otras dependencias institucionales

La BP se encuentra por el costado de la delegación municipal (especie de representantes del municipio de Carahue en Nehuentúe), además funcionan en esta delegación; la casa de la mujer, bomberos, y correos. Anexo se ubica una pequeña oficina del Registro Civil.



Infraestructura General de la BP

La BP es entera de madera, con vigas a la vista, mide aproximadamente 5 metros de ancho y 6 de largo.



En general, están en buen estado todo sus implementos. Sin embargo, no cuentan con protección en las ventanas ni en la puerta de entrada (ni del exterior ni del interior), tampoco cuentan con cerrojos especiales o alarmas. La luminosidad es buena, 8 tubos (todos funcionando) y una ventana en el frontis de 2 x 2 metros que aporta luz natural.



Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación

Cuentan con 2 PC, una impresora HP láser (moderna) y un scanner. Cada PC cuenta con una mesa y silla modernas y cómodas. No hay mesas para lectura o revisión de libros, aunque si existen éstos en muy baja cantidad y en general se observan que no son de Literatura, sino más bien son enciclopedias y diccionarios.



No hay mesas para lectura o revisión de libros, esto se explicaría por la baja cantidad de estos y además se observa que no son de literatura, sino más bien son enciclopedias y diccionarios. A ello agregamos que el estante donde se encuentra está sólo en regulares condiciones.



No hay baños dentro de la BP. Existe una estufa a gas que se usa como calefacción principal. Existen en opinión de la encargada, 12 sillas, pero solo se observan 3 de ellas, las otras se prestaron para una reunión, el video esta guardado ya que no cuentan con TV. Las cámaras Web están guardadas, los PC cuentan con audífonos y micrófonos incorporados estos.

Información Visual

En el costado derecho hay un calendario grande y dos afiches de publicidad de BiblioRedes Abre tu Mundo,



En el costado izquierdo, hay 4 afiches, 1 del SII, indicando que este es un local adherido a la “oficinas virtuales del SII”, un segundo del registro civil que publicita la opción de solicitar certificados vía Internet. Un tercero del Municipio de Carahue, invitando a una XVIII semana costumbrista de Nehuentúe, que se realizó en febrero pasado. El último del lado izquierdo es del proyecto BiblioRedes idéntico al del lado derecho.



En el centro de la BP hay una maqueta grande del pueblo de Nehuentúe aproximadamente de un metro y medio de largo por uno de ancho.



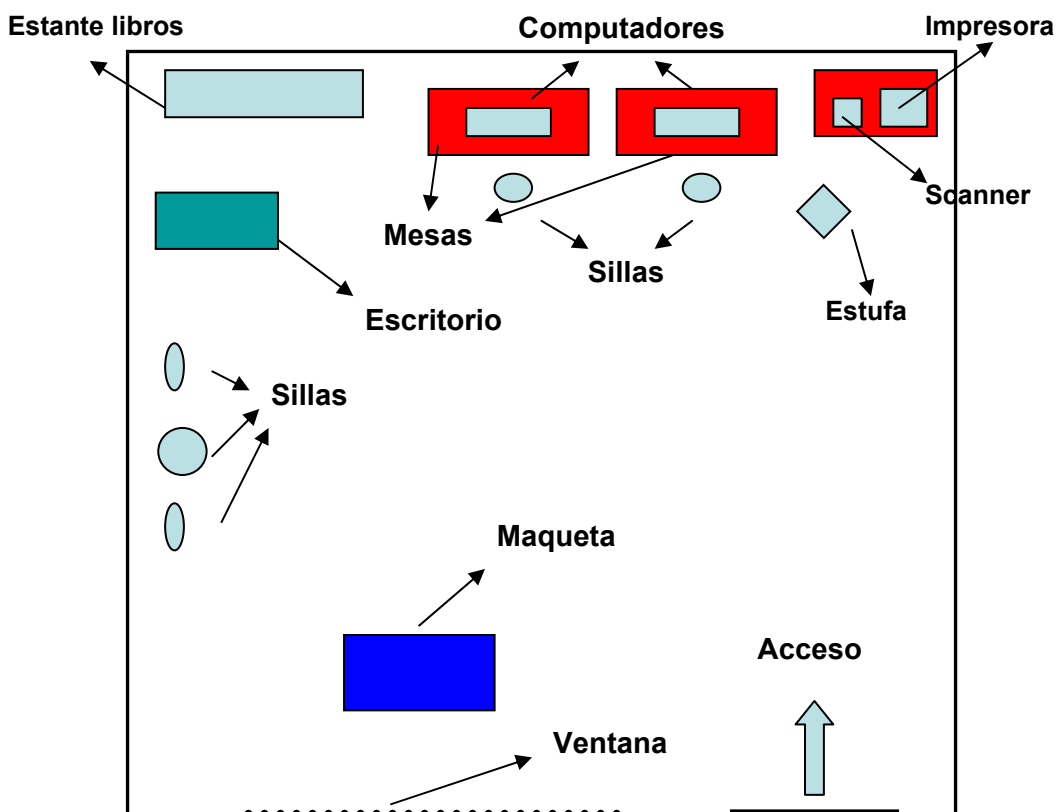
Facilidad de uso de Recursos.

Se observa alta facilidad de acceso a los recursos, considerando de real importancia eso sí, la falta de mesas y sillas para el uso y revisión de texto o libros. Aparentemente, solo esta pensado para el uso de computadores e Internet.

Emplazamiento de los equipos computacionales.

Están ubicados en el extremo posterior de la BP, en el centro (al lado derecho esta la impresora y el scanner y al lado izquierdo el estante con los libros, diccionarios y enciclopedias).

CROQUIS



2.- FUNCIONAMIENTO Y RUTINA DE TRABAJO

(a) Características generales

El servicio opera durante los horarios de atención de la Biblioteca, y se atiende principalmente a población adulta y algunos estudiantes universitarios de la localidad. La Biblioteca cuenta con poco material de apoyo a estudiantes básicos o secundarios y, según la persona responsable de BiblioRedes, la propia Biblioteca escolar satisface la demanda de este grupo de interés.

El grueso del público asiste en horarios de la tarde y el interés principal es el uso del computador para buscar algún tipo de información en Internet. La demanda de apoyo a encargados está orientado principalmente al uso del procesador de texto Word principalmente e Internet más ocasionalmente.

Debido a las características de la localidad, el servicio es demandado para cumplir con trámites públicos y otros servicios para la comunidad. En un comienzo la persona a cargo del proyecto debía suplir las carencias de manejo técnico de estos usuarios, pero a medida que se ha consolidado el proceso, ha existido mayor autonomía de trabajo en la redacción de cartas y otras actividades similares.

El tiempo de trabajo es relativo a la frecuencia de usuarios por PC, pero el estándar es 30 minutos por usuario.

Se destaca el uso del recurso para actividades productivas de habitantes de la localidad, por ejemplo, búsqueda de información sobre normativa legal de pesca artesanal o técnicas de cultivo innovadoras. Desde el comienzo del proyecto hasta ahora, se observa un incremento del interés por el uso de este medio y la adquisición de computadores en algunas familias de la comunidad.

La Biblioteca ha desarrollado un interesante proceso de capacitación con agricultores de la localidad, y se destaca como uno de los principales logros haber motivado en éstos la indagación, a través de este medio, de información complementaria a sus tareas productivas. Los jóvenes y niños (particularmente en período de vacaciones) utiliza el servicio en un sentido más lúdico, aunque se señala que ese uso también constituye un mecanismo de aprendizaje y manejo instrumental en usuarios que hasta ese entonces tenían una práctica mínima de conocimiento del computador y sus funciones básicas.

(b) logros observados

La instalación del servicio computacional y la conexión a internet ha sido un factor clave en el cambio positivo que sufrió la Biblioteca. Desde el punto de vista de su responsable, el impacto es notable dada la carencia de libros en general que tiene esta Biblioteca, lo que la hacía un espacio de poco interés comunitario.

En la actualidad, el local constituye un punto de encuentro de varios actores de la comunidad y un medio de conexión de muchos de ellos con su entorno exterior a través del correo electrónico (docentes de establecimiento educacional, estudiantes universitarios de vacaciones, por ejemplo). De manera creciente la comunidad observa con interés la potencialidad del medio y manifiesta su interés por manejar el recurso para indagar en sus posibilidades. Así lo expresa la encargada:

Yo llego a las 8 y media acá paso por la oficina de al lado que es la delegación ahí me quedo unos 20 minutos porque ya esta la jefa, vemos la novedades que hay, que es lo que hay que hacer, porque siempre le vamos a dar prioridad también a las tareas municipales que nos encomienda, porque somos dos personas encargadas de este edificio de la localidad y luego me vengo hacia acá, enciendo la estufita para esperar al público, reviso los computadores y los tengo encendido mientras empiezan a llegar los clientes de la mañana les digo yo, entonces normalmente llega una persona se ingresa en un librito, en un cuadernito y ocupa su tiempo, normalmente si es una persona adulta que tiene un tema que esta en un tema muy especial lo dejo que trabaje sin o hubiese otra persona, y así vamos rotando a medida que va llegando la gente, se va rotando un chico, le toca a la otra persona, ya ellos mismos se dan cuenta a entro otra persona y a veces antes del tiempo a estoy listo, y así pasa la rutina del día hasta la una de la tarde, de la una y cuarto yo apago los equipos, porque acá en la localidad hemos tenido muchos cortes últimamente entonces apago todo y cierro voy a mi casa a colación y vuelvo a las dos y cuarto y directo acá, abro y empezamos con el público de la tarde, llega público adultos, niños, jóvenes, hombres, mujeres, adulto mayor y todo y así finalizamos la tarde hasta las seis y cuarto que normalmente tenemos atención a profesores que muchas veces tenemos atención a los profesores que tienen jornada completa y ellos vienen a revisar sus correos... cierro como un cuarto para las seis, pero a veces me quedo con los cursos hasta las ocho de la noche, tomo curso normalmente de gente que trabaja en horario de cinco a un cuarto para las seis, siempre una hora, pero se entusiasman así que me quedo hasta las 7 o 7 un cuarto

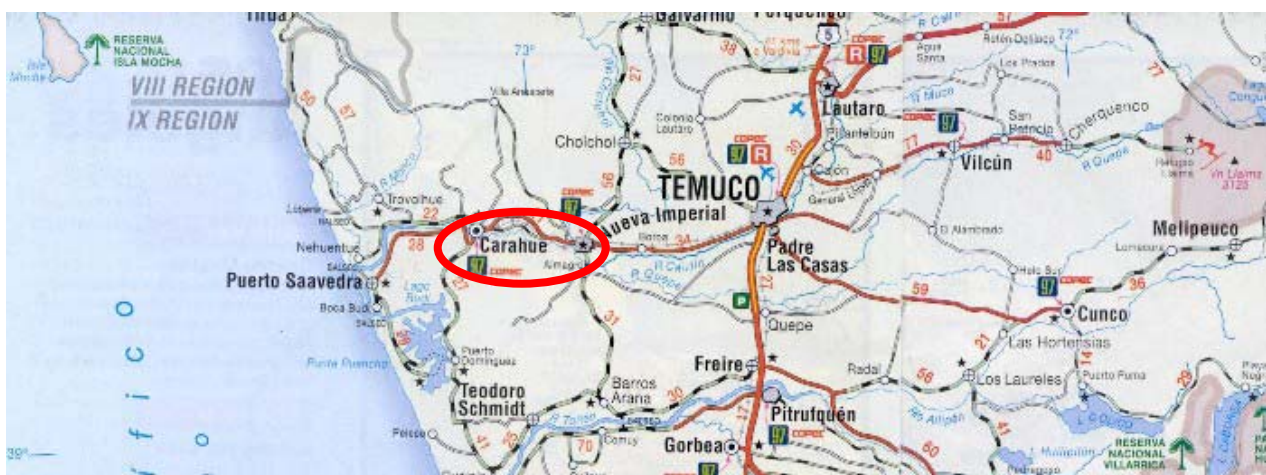
En el último tiempo viene mucho mas gente, incluso gente que no ha estado nunca ni en los cursos vienen igual, ahora mismo hay un grupo de 12 señoras que quieren tomar las clases, porque dicen que todos hablan de internet y dicen que es bonito y que se puede hacer esto, y la idea es que voy a empezar a trabajar con ellas, pero les gusta mucho trabajar en grupo y acá no podemos trabajar en grupo”.

2.9.- BIBLIOTECA PÚBLICA DE CARAHUE

1.- EMPLAZAMIENTO, ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA, DISPONIBILIDAD Y ACCESO.

Ubicación de la BP

La Biblioteca se ubica en una zona urbana de la novena región, correspondiente al *tercer*⁷ piso de la ciudad de cerca de 20 mil habitantes; su emplazamiento es destacable a la distancia, y no está cerca de otros edificios municipales, como ocurre a menudo en otras ciudades del país. En rigor, constituye, junto a otras instalaciones un centro cultural al servicio de la comunidad. El edificio, además de la Biblioteca, alberga el teatro, la sala de danza y todos los equipos para la realización de estas actividades.



Infraestructura General de la BP

La Biblioteca es de tres pisos, uno de ellos ha sido especialmente equipado para la instalación de computadores, e implementación del proyecto BiblioRedes; los otros pisos corresponden a la hemeroteca, salas de lectura y un piso destinado para la recepción.

Los computadores están completamente equipados, tienen escáner, impresora y fonos: solamente las máquinas fotográficas inicialmente instaladas se encuentran fuera de uso.

Es una Biblioteca muy concurrida, especialmente por estudiantes universitarios. Recibe todo tipo de usuarios y los escolares también son atendidos siempre y cuando asistan sin su uniforme escolar (medida destinada, según los encargados, para evitar la asistencia en horario de clases).

⁷ Se le dice de esta forma, la gente conoce la ciudad de Carahue como la ciudad de 3 pisos, uno al lado del río, otro un poco más arriba y otro en la planicie, que es el tercer piso.



Información Visual

La infraestructura disponible es muy adecuada; el edificio es amplio y funcional, el equipamiento es completo, con equipos de toda especie y posibilidades de desarrollar múltiples actividades. La Biblioteca hace actividades de extensión y también es responsable por el ballet folklórico del pueblo y de los festivales de teatro y literarios que se hacen a nivel regional.



La Biblioteca cuenta con Internet y computadores desde hace varios años (a lo menos el 98), instalados por la Universidad de la Frontera de Temuco; desde esta perspectiva. el proyecto BiblioRedes ha complementado y fortalecido el trabajo anterior en esta área.

2. FUNCIONAMIENTO Y RUTINA DE TRABAJO

(a) Características generales

La Biblioteca atiende de lunes a viernes todo el día y los días sábado en horario hasta las 14:00 hrs. En período de verano, la atención en la tarde se extiende hasta las 20:00 hrs. Y, según uno de los encargados, cuando es necesario, se realiza actividades de capacitación los días domingo.

Los responsables de la Biblioteca destacan el buen impacto del proyecto BiblioRedes, se señala que existe una buena cobertura del servicio entre estudiantes secundarios y estudiantes universitarios originarios de la ciudad o que provienen de otras localidades cercanas (Puerto Saavedra, Nehuentué, Trovolhue). Pese a lo anterior, se señala que existe, todavía, una falta de interés de la gente del pueblo por el servicio, desaprovechándose los recursos que tienen en el centro cultural.

El mecanismo de funcionamiento es a través del registro y solicitud de hora para el uso de los equipos. En términos generales, la demanda para el uso de los computadores es sostenida, pero en las capacitaciones se hace difícil completar los cupos con la gente de la propia localidad. Varios de los asistentes provienen de pueblos cercanos.

Los usuarios buscan, fundamentalmente, material relacionados con sus estudios tanto en libros como en la red. Un número importante de usuarios (particularmente los más jóvenes) destinan el tiempo de uso de la conexión a la revisión y envío de correo electrónico. También se destaca la

presencia de personas adultas, los que comúnmente asisten en la tarde a revisar su correo electrónico.

La capacitación está solamente dirigida a personas mayores de 18 años, independientemente del tipo de actividad que ellos realicen. La Biblioteca ha realizado proyectos de capacitación en convenio con organismos públicos de desarrollo; de hecho, varios de los participantes de estas capacitaciones corresponden a pequeños agricultores de localidades relativamente distantes de Carahue, que asisten gracias a subsidios de estos programas.

Así lo expresa uno de los encargados:

Están recién descubriendo las nuevas tecnologías, especialmente los agricultores que desconocen la herramienta básica para trabajar, que es el teclado, el uso de las funciones básicas. Del 100% de los capacitados, el 25% vuelve a la Biblioteca, los otros no vuelven, ya que hay personas que se han capacitado que están a 60 kilómetros adentro de la comuna y es imposible que vuelvan, o por lo menos que lo hagan con regularidad. La semana pasada terminamos un curso de capacitación que era un convenio con el SENCE, 16 campesinos, a través de mini proyectos.

La Biblioteca cuenta con 10 computadores en operación (proyecto BiblioRedes más los equipos instalados anteriormente); los encargados señalan que, pese a una buena mantención de los equipos, el principal problema de funcionamiento tiene que ver con la lentitud de conexión, lo que dificulta un mejor uso en función de la demanda:

Tenemos problemas con la Red que está lenta, pero es un problema a nivel regional, puede ser muy poco el ancho de banda. Los nuevos funcionan mejor, los otros son más antiguos. Hay días que se demoran 5 a 10 minutos en cargar una página y eso ya es excesivo

(a) logros y dificultades observados

El servicio computacional ha sido un complemento fundamental para el servicio de referencia y búsqueda de información en la Biblioteca. En sentido general, la estrategia de los encargados es que la búsqueda debe primeramente agotarse en las obras de referencia antes de utilizar los recursos computacionales e Internet, Lo anterior permite consolidar un proyecto integral del servicio de Biblioteca, sin desvirtuar el sentido y proyección del proyecto BiblioRedes.

Junto a lo anterior, los encargados destacan la importancia de los recursos disponibles para la conexión e intercambio al exterior a través del uso de correo electrónico o la simple *navegación* en Internet de los usuarios.

Pese al buen funcionamiento, se señala como uno de los problemas para el desarrollo del proyecto, la baja demanda de la población por la actividad de capacitación, debiéndose cubrir ésta con convenios institucionales que implica la participación de personas que viven a mayor distancia de la BP.

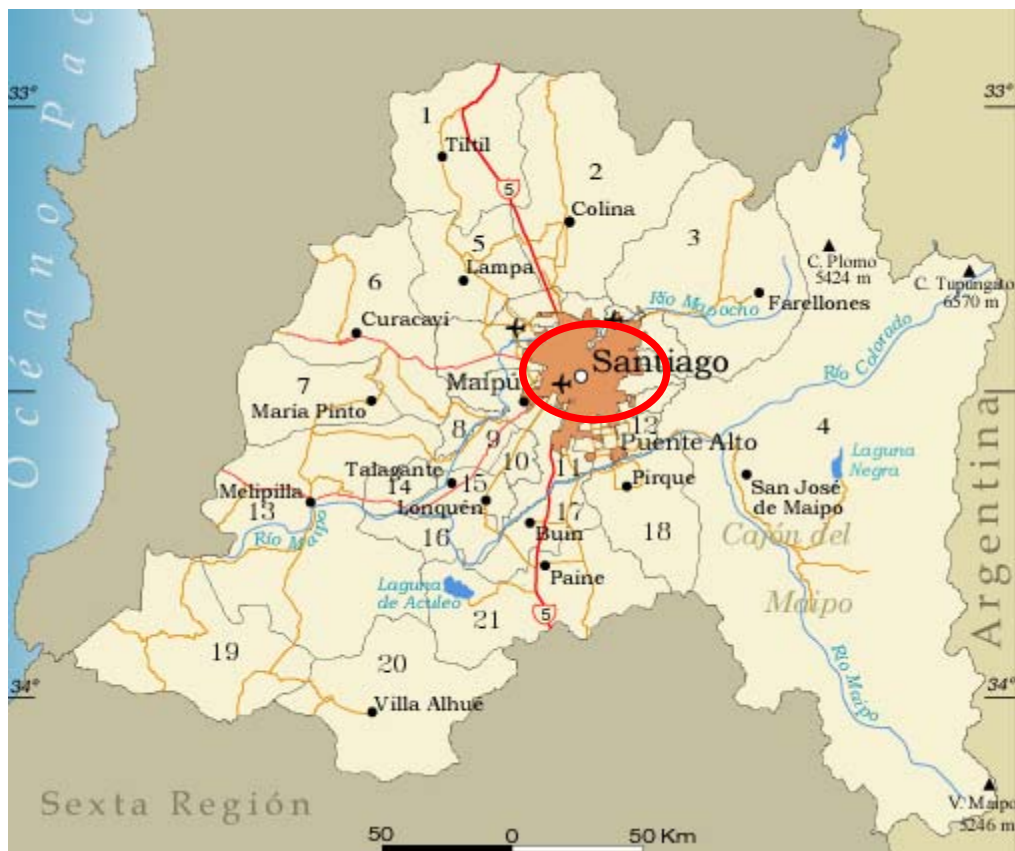
El problema es que la gente no quiere capacitarse, son muy pocos los que llegan a capacitarse por iniciativa propia, a pesar de la propaganda en la radio y la difusión. Personas que viven a 70 kilómetros de la comuna llegan a capacitarse acá, en cambio, la gente del pueblo, los que están aquí mismo no vienen...

De igual manera, se señala que la organización de los cursos de capacitación, en algunos casos, interfiere con el horario de uso del servicio para los usuarios. En sentido estricto, la demanda por alcanzar una meta de personas capacitadas parece ser en esta Biblioteca, el principal problema, dentro de un cuadro general de funcionamiento positivo:

...si tenemos 5 personas capacitándolas, nos quedan 5 computadores libres para prestarlos y como somos 2, uno se encarga de la capacitación y el otro de los usuarios que vienen llegando. A veces cuando tenemos convenios y son 10 personas, no podemos hacerlo. Nosotros capacitamos ciertos días de la semana y a veces se da que es la semana completa, pero no todo el día, siempre quedan 2 o 4 horas libres para los usuarios.

2.10 BIBLIOTECA PÚBLICA DE LA CISTERNA

1.- EMPLAZAMIENTO, ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA, DISPONIBILIDAD Y ACCESO.



Ubicación de la BP

La Biblioteca Pública de la Cisterna corresponde a un centro de dependencia municipal y se encuentra ubicada en la Casa de la Cultura de esta comuna, ubicada en la Gran Avenida J. Miguel Carrera, casi en la intersección con Américo Vespucio. En el local funciona también el Departamento de Educación Municipal y el auditorium destinado a presentaciones y reuniones sociales. Pese ser un cruce vial de alto movimiento, el emplazamiento de la Biblioteca, al interior de un pequeño parque y protegido por los árboles, favorece su aislamiento y un clima de tranquilidad para el trabajo de los usuarios.

El entorno corresponde a una vasta zona de habitacional de sectores económico medio-bajo y en las cercanías se encuentran diversos establecimientos educacionales correspondientes a la comuna de La Cisterna y su vecina San Ramón.



Infraestructura General del BP

Se trata de un edificio de material sólido. El primer piso (de unos 40 x 15 mts. Aproximadamente), está destinado para la atención de público, préstamo Bibliotecario y consulta de obras de referencia. Es un espacio amplio, con 15 mesas de trabajo y seis sillas cada una. Inmediatamente después de la recepción se encuentra el Rincón Infantil y una zona de consulta de periódicos revistas. En una oficina aislada de la amplia sala de trabajo existen oficinas internas y se mantiene la fotocopiador que presta servicios a los usuarios.



Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación

En el segundo piso, sin que existan indicaciones evidentes, funciona el proyecto BiblioRedes. De hecho, la única información disponible sobre el proyecto es un pendón, instalado en un costado de la sala de lectura (distante de la vía de acceso a la sala de computadores).



El local que alberga a los equipos computacionales es un espacio amplio y acogedor. De frente a uno de sus muros se encuentran instalados cinco computadores para el préstamo a los usuarios, mientras que el computador e impresora que maneja el encargado del proyecto se encuentra a sus espaldas.

En el local, que anteriormente funcionó como bodega de la Biblioteca, también existe una pizarra y un número de sillas de trabajo destinado a clases o actividades de perfeccionamiento.

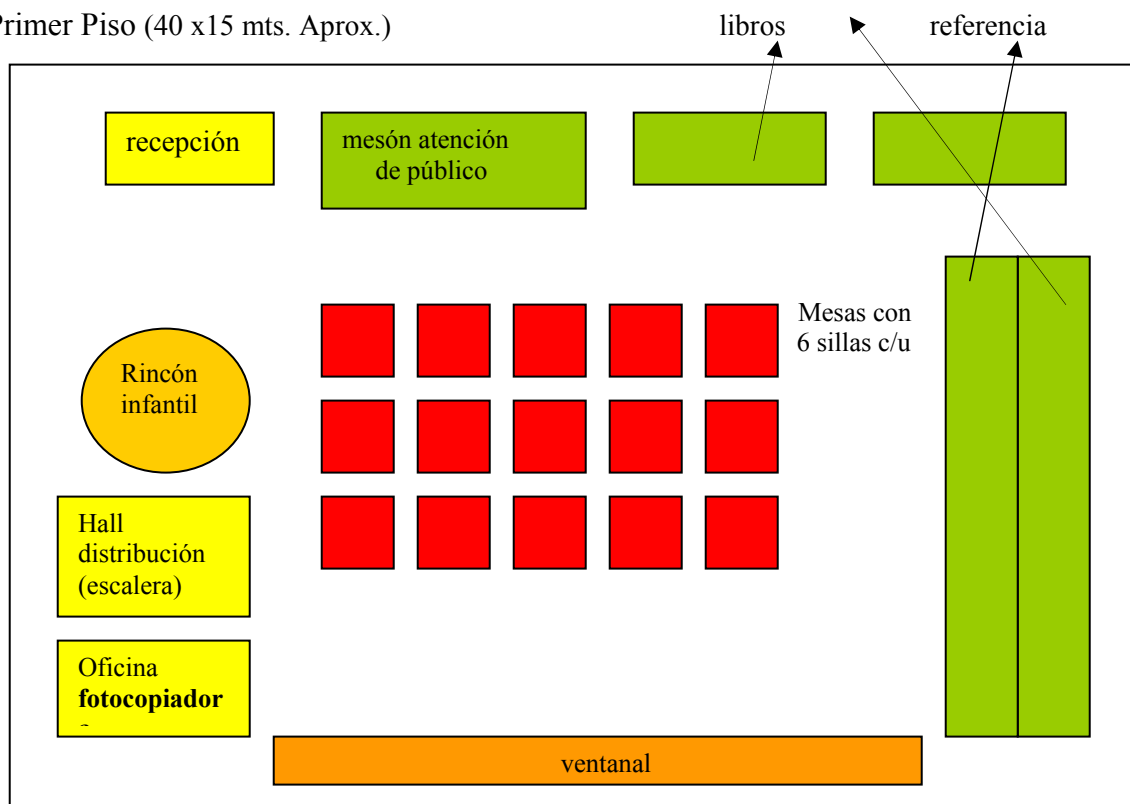
La Biblioteca funciona de 9:30 a 18:00 hrs., pero el servicio de préstamo de computadores se realiza sólo a partir de las 15:00 hrs, debido a que las mañanas están destinadas a actividades de capacitación. Los equipos se encuentran en buen estado y funcionando perfectamente



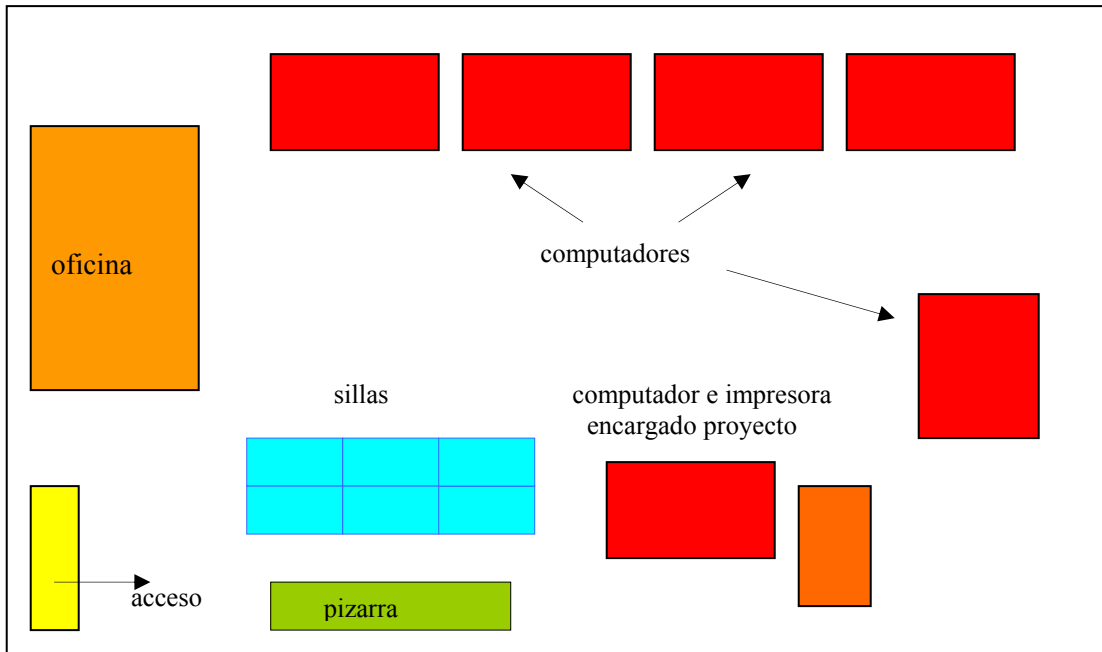
Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación



Primer Piso (40 x15 mts. Aprox.)



Segundo Piso



2. FUNCIONAMIENTO Y RUTINA DE TRABAJO

(a) Características generales

Los equipos computacionales de esta Biblioteca están en operación desde octubre del 2002 y, como se señaló, el servicio está abierto a todo público desde 15:00 a 18:00 hrs. Después de las 18:00 hrs. también se realizan algunas capacitaciones para personas que no pueden asistir durante el horario matinal. El público está conformado fundamentalmente por estudiantes secundarios y personas de diversas edades que han participado en actividades de capacitación y que solicitan practicar sus competencias.

Al igual que el resto de las Bibliotecas visitadas, la principal demanda de los usuarios está destinada a conseguir información para investigaciones o tareas escolares, consulta y envío de correos electrónicos, uso de chat o messenger, o navegación libre en internet en búsqueda de temas de interés personal. El encargado de la Biblioteca señala que no existen restricciones a los usuarios respecto a sus intereses, valorando la recreación como parte de los objetivos del proyecto.

A la capacitación asiste público de todas las edades, principalmente adultos. La capacitación se ha desarrollado a través de una estrategia de difusión controlada. Originalmente con los usuarios habituales de la Biblioteca, posteriormente difundiendo la experiencia en las unidades vecinales y en la actualidad la difusión se realiza en los consultorios municipales.

En el momento de realización de la visita, se estaba ejecutando un curso permanente de word (1 vez a la semana); dos cursos de computación básica (de lunes a jueves), y un curso especial para cuidadores de un condominio cercano a la Biblioteca, solicitado explícitamente a los responsables del proyecto. Los cursos tienen una duración de un mes $\frac{1}{2}$ aproximadamente, y la asistencia ha sido satisfactoria, debiéndose, de hecho, trabajar en parejas debido a la escasez de computadores.

Los responsables del proyecto señalan que la ausencia de información explícita del servicio BiblioRedes a la entrada del recinto se debe a la alta demanda recibida y al hecho de que la convocatoria se realiza fundamentalmente en espacios externos a la Biblioteca (sedes vecinales, consultorios, entre otros).

“si hacemos una publicidad muy amplia, nos copamos con gente; es por eso que no consideramos necesario poner más información. En todo caso, hemos trabajado la difusión en unidades vecinales y ahora loe estamos focalizando en consultorios. En colegios no es necesario, ya que ellos tienen la Red Enlaces que cubre más o menos las necesidades de los jóvenes. De hecho, los cabros que viene aquí son más bien de un radio cercano y que son más fanáticos...o no tienen computador en la casa o porque necesitan hacer una tarea que no alcanzaron o no pudieron trabajarla en el colegio...”

El mecanismo de inscripción es por vía telefónica o puede pedirse hora personalmente en la Biblioteca. El responsable del proyecto destaca la responsabilidad que muestran los usuarios; de hecho, aquellos inscritos que no pueden asistir, avisan la cancelación para que pueda facilitárseles el equipo a otra persona. Los turnos de uso son de una hora.

Sobre las habilidades de quienes solicitan el servicio no se tiene mayor información, aunque si se observan cambios importantes en la población capacitada que se ha incorporado posteriormente como usuarios. Destacan personas de tercera edad y adultos jóvenes que refuerzan competencias para sus actividades laborales y/o sociales.

(b) logros y dificultades observados

En el equipo responsable de este proyecto existe una alta valoración del proceso y destacan la alta colaboración y compromiso observado por los usuarios. Con el equipo central de la Biblioteca existe una muy buena complementación, derivándose personas de referencia cuando determinada información no es posible satisfacerla con los libros existentes en el recinto:

Hemos funcionado muy bien en el uso de los computadores para cumplir el servicio general de Biblioteca; cuando un estudiante, por ejemplo, no encuentra la información que se busca, y se ha agotado el recurso de referencia, nosotros los apoyamos a través de la enciclopedia electrónica o les damos las facilidades para la búsqueda en internet. La cosa anda bien y el solo el material impreso tiene un costo para el que lo solicita.

Para los encargados de la Biblioteca los problemas existentes no son atribuibles al proyecto propiamente tal; por una parte existe una cierta incertidumbre ante un eventual traslado de local y, en segundo lugar, no siempre se cuentan con recursos municipales para financiar el servicio básico necesario de operación. Más allá de lo anterior, el equipo manifiesta una alta disposición y actitud positiva frente al desarrollo del proyecto.

3.- Conclusiones:

Un Análisis Transversal de las Experiencias de las Bibliotecas

El *monitoreo o rastreo etnográfico* realizado en las 10 Bibliotecas seleccionadas en este estudio, pretende entregar información de primera mano acerca del impacto del proyecto BiblioRedes en la dinámica cotidiana de funcionamiento de las Bibliotecas, los cambios en intereses y modalidad de consulta de los usuarios, así como la emergencia de nuevas formas de interacción entre los actores participantes del proceso.

Como ha podido observarse en los informes precedentes, cada Biblioteca constituye una experiencia con ciertas particularidades que merece una atención específica; en síntesis, los principales aspectos destacados en cada una de ellas son:

Biblioteca	Aspectos Destacados
Nehuentué	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe un uso intensivo de la consulta de computador disponible ✓ Énfasis en contacto a distancia ✓ Se observa crecimiento en el <i>sentido social</i> de la Biblioteca más allá de sus definiciones originales ✓ Valoración de la experiencia y actitud positiva de encargada
Carahue	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso sostenido de equipos e importante demanda de estudiantes de localidad ✓ Baja demanda de capacitación habitantes de localidad ✓ Diagnóstico problema de continuidad de usuarios capacitados debido a distancia de Biblioteca e inexistencia de equipos
Los Ángeles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta demanda de servicios de la Biblioteca, particularmente escolares ✓ Estrategia de maximización de los recursos por parte de los encargados; funcionalidad de proyecto a este esfuerzo ✓ Objetivación de un rol amplio de servicio de la Biblioteca; validación de actividades de esparcimiento y recreacional de niños y jóvenes en el espacio y sus recursos
Cauquenes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto BiblioRedes coincide con proyecto de crecimiento de la Biblioteca y aumento de dotación profesional ✓ Valoración e equipo responsable de modalidad de capacitación en convenio con establecimiento educacional (politécnico) ✓ Mayor rigidez comparativa en control de uso servicio computadores en escolares
Puerto Domínguez	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejemplo de modelo de Biblioteca pequeña y síntesis de servicio social ✓ Dificultad de evaluar impacto y seguimiento de capacitación realizada (al igual que Carahue, dudas sobre posibilidad de continuar práctica de personas capacitadas de localidades distantes)

Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación

Santa Rosa, Temuco	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelo de Biblioteca comunitaria / barrial; énfasis en modelo de Biblioteca tradicional ✓ Mayor resistencia de encargada a proyecto BiblioRedes; demanda de más apoyo para ejecución labores
San Antonio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor resistencia a transición modelo Biblioteca multimedial ✓ Se reconoce que persona a cargo tiene dificultades de apropiación exigencias técnicas del proyecto ✓ Se cuestiona exigencia de capacitación por exceso de trabajo
Villarrica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Discurso crítico con argumentos sobre gestión del proyecto: (a) la capacitación institucional o por convenios es poco eficaz debido al bajo grado de compromiso de usuarios y (b) BiblioRedes funciona en una lógica autónoma con bajo nivel de articulación de desafíos del proyecto de Biblioteca integral. ✓ Modelo particular de expulsión de estudiantes secundarios para el funcionamiento de Biblioteca
Iquique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto innovador de Biblioteca de Liceo abierto a la comunidad ✓ Uso de BiblioRedes con un fuerte énfasis en la <i>apertura social</i> (gestión de servicios para población adulta complementaria a demanda escolar) ✓ Falta apoyo de personal para el logro de objetivos
La Cisterna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Positiva apertura de encargados a un modelo de Biblioteca abierta a diversas inquietudes de usuarios ✓ Diversidad de actores en uso de los recursos ✓ Dudas sobre continuidad actual espacio de operación (factor externo)

En términos generales, puede concluirse lo siguiente:

(1) Existe una alta valoración del proyecto BiblioRedes por parte de usuarios en general y equipos técnico-profesionales de las Bibliotecas. En todas las Bibliotecas se ha implementado un servicio de uso de los equipos y existe una demanda considerable de usuarios. Del mismo modo, todas las Bibliotecas han desarrollado iniciativas de capacitación, alcanzando una cobertura satisfactoria de participantes.

(2) En general se observa en todas las Bibliotecas (salvo un caso de Biblioteca pequeña en zona aislada) un incremento de las visitas y uso intensivo de BiblioRedes. Existe un número importante de usuarios que ha recurrido al servicio para completar una estrategia de búsqueda de información, mientras que otros tantos no eran usuarios habituales de la Biblioteca y debido a la existencia del servicio han incrementado su asistencia, solicitando el servicio con fines de intercambio comunicacional (correo electrónico, chat), búsqueda de información de interés personal o recreación principalmente.

Para la mayoría de los encargados que fueron entrevistados, la actividad de capacitación contemplada en el marco del proyecto BiblioRedes asegura, posteriormente, la presencia de nuevos usuarios motivados por el aprendizaje y la práctica con los equipos computacionales. Solamente en aquellas Bibliotecas más retiradas y con problemas de acceso, se realiza la observación de que las personas capacitadas tienen dificultades de volver a utilizar los equipos disponibles en la Biblioteca. Como se verá, en estos lugares existen mayores dudas sobre el impacto de la capacitación o, por lo menos, la definición de público objetivo, fundamentalmente basado en el criterio de acceso posterior a equipos para el ejercicio de los conocimientos adquiridos.

(3) En la mayoría de los casos, el servicio opera bajo la modalidad de turnos definidos anteriormente y el usuario debe solicitar una hora para su atención. Aunque el trabajo es por lo general individual, entre los estudiantes también es común la asistencia de parejas o grupos de tres personas para la consulta del caso. En la gran mayoría de las Bibliotecas el servicio es fluido y los encargados destacan la buena disposición y colaboración de los usuarios.

(4) La mayoría de los usuarios son estudiantes secundarios. Se utiliza el servicio en búsqueda de tareas, elaboración de informes o esparcimiento. Entre los adultos, existe una variedad de tipos de demandantes; un núcleo importante está conformado por personas que han participado de cursos de capacitación y que se “entrenan” posteriormente en temas de interés (lectura de periódicos electrónicos, búsqueda de información general, apoyo escolar a sus hijos).

En el caso de las Bibliotecas periféricas visitadas, se observa un uso para fines personales de los usuarios (fundamentalmente de tipo comunicacional). En estas Bibliotecas la llegada de los equipos ha impactado de un modo más integral, convirtiéndose en *centros de confluencia social* y articulación de servicios públicos y privados para la comunidad (acceso a documentación de registro civil, por ejemplo).

(5) Aunque han existido algunas iniciativas en diversas Bibliotecas, no se observa un aprovechamiento sistemático del sistema para la realización de trámites vía internet (pago de impuestos, consultas en línea, etc.) entre los entrevistados, se señala que, por una parte, los servicios públicos no entregan suficiente información sobre las posibilidades de trámites a acceder y los requisitos para su operación, y la mayoría de la gente no se siente capacitada o no tiene la confianza para utilizar el medio en ese tipo de trámites.

El ejemplo recurrente es la declaración de impuestos vía internet. Para los encargados de Biblioteca es imposible asesorar a los usuarios en su uso y, por tanto, su única viabilidad es la presencia permanente de funcionarios del servicio para acompañar a quienes lo solicitan. Por lo menos, ese debería ser el mecanismo hasta consolidar un proceso de estas características.

Es destacable, en este sentido, la información que proporciona la Biblioteca de Santa Rosa de Temuco y Luis Cruz Martínez de Iquique. En estas Bibliotecas se señala un mayor uso de este medio, aspecto que coincide con su orientación comunitaria y de apertura y vinculación con organizaciones territoriales barriales (la Biblioteca de Iquique es, en rigor, una Biblioteca escolar que ha abierto su quehacer al resto de la comunidad a partir del proyecto BiblioRedes).

(6) En el caso de los estudiantes, el uso de los equipamientos y sus recursos es amplio e intensivo. En algunas Bibliotecas se señala que existe un buen complemento con las instalaciones de Enlaces de los respectivos liceos e incluso se puede realizar un trabajo de coordinación con profesores de los establecimientos. Para algunos de los entrevistados, quienes mayormente concurren a la Biblioteca son aquellos estudiantes que no disponen de computador en sus casas, que deben completar un trabajo o tarea no finalizado en su establecimiento, y –otro perfil importante- aquellos que tienen un interés sistemático por el tema, volviéndose usuario frecuente.

Llama la atención –y merecería un tratamiento específico- aquellos casos donde se observa como un *problema* la concurrencia de los estudiantes, como se testimonia en la Biblioteca de Villarrica. La decisión de limitar la presencia de los mismos en función de facilitar un mejor servicio a otros usuarios puede ser discutible; aunque no se cuenta con todos los antecedentes del caso (la referencia es a partir de la entrevista a uno de los encargados), el argumento principal de que en los respectivos liceos se tiene suficiente cobertura de recursos es débil y merecería una revisión más particularizada.

Como contraste, otras Bibliotecas hacen de la presencia de los alumnos uno de los objetivos más logrados de su gestión. En este sentido, es importante destacar el caso de la Biblioteca de Los Ángeles.

(7) El *registro etnográfico* realizado en estas Bibliotecas destaca, más allá de las similitudes en una adecuada implementación y extendida valoración del servicio por parte de los usuarios, algunas diferencias en los equipos a cargo de su ejecución. De un modo, general, es posible distinguir tres modelos tipo de servicio BiblioRedes entre las Bibliotecas visitadas, de acuerdo al testimonio de los encargados que fueron entrevistados en el marco de la visita:

En efecto, como ya se ha mencionado un primer modelo (a) corresponde a aquellas Bibliotecas periféricas a las que la llegada de los equipos computacionales ha implicado un giro significativo en sus funciones y posibilidades de trabajo. En sentido estricto, estas Bibliotecas se convierten en centros de articulación social y servicios públicos de relevancia con un gran potencial de desarrollo para los intereses de la comunidad de entorno.

Las personas responsables entrevistadas en estas Bibliotecas manifiestan su *conciencia* sobre el hecho, aunque también reconocen limitaciones de gestión y operación a partir de estos nuevos recursos disponibles. BiblioRedes, en un sentido general, agrega un elemento

definitivo para que estas Bibliotecas sean objeto de interés comunitario y centro de desarrollo de algunas de las principales iniciativas del quehacer público local.

Un segundo modelo de servicio (b) puede ser considerado como pro-activo y funcional a una idea de Biblioteca que incorpora aspectos lúdicos y comunicacionales entre sus objetivos comunitarios. En la presentación de experiencias, Bibliotecas como la de Los Ángeles o La Cisterna, demuestran esa disposición y los equipos a cargo se sienten parte de un proceso de crecimiento e innovación en la gestión.

En su discurso, los encargados manifiestan alta motivación y disposición a impulsar nuevas acciones. Las Bibliotecas se vuelven centros de desarrollo comunitario significativo, y en sus dependencias existe un dinamismo y uso extensivo de los recursos altamente valorado por los respectivos encargados.

Finalmente, un tercer modelo (c) aunque realiza la tarea y, en general cumple con las metas definidas en el marco del proyecto, constituye el núcleo mayormente resistente a la innovación. En este caso, las quejas se concentran en dos cuestiones fundamentalmente; primero, BiblioRedes implica más tareas para una misma persona o responsables de la Biblioteca, sin que se vea reflejado un apoyo económico o en recursos humanos para su implementación; segundo, la Biblioteca comienza a perder su sentido fundamental, ya que se presta a actividades que no corresponden a su definición última.

Este modelo de resistencia / crítica se observa en Bibliotecas tales como la de San Antonio y, aunque no puede tomarse como una tendencia mayoritaria obliga a una mayor atención caso-a-caso para su enfrentamiento (entre otros aspectos, en esta situación concurren dimensiones culturales y generacionales acerca de la definición de la gestión de una Biblioteca).

(8) Finalmente, algunas observaciones críticas realizadas en la Biblioteca de Villarrica pueden merecer un tratamiento más específico. En este caso, se cuestiona la pertinencia de algunas experiencias de capacitación, particularmente aquellas generadas desde organismos públicos que *deben cumplir con una cuota pre-establecida*, pero que no aseguran verdadera motivación e interés de entrada entre los participantes, limitando el impacto de la tarea de capacitación. Se trata de una observación que puede ser revisada y, eventualmente, asumida en rediseños posteriores.

La observación más recurrente entre los encargados del proyecto es la falta de equipos para responder a la demanda y, en el caso de las Bibliotecas más pequeñas y aisladas, las condiciones generales para el funcionamiento de la Biblioteca.

Aunque ese es un problema que se ubica más allá del proyecto BiblioRedes propiamente tal, es una señal de alerta sobre las posibilidades de continuidad de algunas de las iniciativas, con el consiguiente impacto negativo en la comunidad que se ha apropiado de una manera intensiva del recursos y sus posibilidades.