

DIBAM 2011

Informe Estudio de Percepción de Usuarios en bibliotecas DIBAM

Índice

Capítulo 1.....	3
<i>Alcances metodológicos y marco de evaluación.</i>	3
1.1 Introducción	3
1.2 El objeto de estudio	4
1.3 Diseño Metodológico	5
1.4 Configuración de perfiles.....	8
Análisis de reconocimiento de variables y análisis de frecuencias.	9
Complemento cualitativo del tratamiento de datos.....	9
1.5 Unidades de Análisis	10
1.6 Alcances y generalidades del Terreno	13
Capítulo 2.....	14
<i>Análisis frecuencial.....</i>	14
Capítulo 2.....	39
<i>Análisis por regiones</i>	41
Capítulo 3.....	69
<i>Análisis por GSE.....</i>	69
Capítulo 4.....	99
<i>Análisis por rango de edad</i>	99
Capítulo 5.....	127
<i>Análisis por sexo.....</i>	127

Capítulo 1

Alcances metodológicos y marco de evaluación.

El propósito del presente capítulos es exponer y reconocer el marco mediante en cual se evalúa la satisfacción de los usuarios de bibliotecas públicas pertenecientes a DIBAM. Se introducen consideraciones metodológicas y del terreno, con el fin de que se descubran las condiciones exactas mediante las cuales se ha realizado el estudio. También se hace mención a los análisis que serán realizados y la estructura que seguirán este y los informes que le suceden.

1.1 Introducción

El estudio de Satisfacción de Usuarios de Biblioteca Públicas se ha formulado como un estudio cuali-cuantitativo, donde a través del levantamiento de datos mediante plataformas de encuesta y de grupos focales se ha tomado como objetivo principal el reconocer índices de satisfacción con respecto a aspectos como infraestructura, atención del público y otras dimensiones que componen los servicios que las bibliotecas del país entregan.

También se establece un criterio de estandarización, de manera que sea posible efectuar comparaciones estadísticas a posteriori con otros estudios similares realizados en años anteriores, de manera que le des posible a DIBAM reconocer la evolución del programa con el transcurso de los años.

Para que estas comparaciones puedan ser efectuadas con precisión es necesario generar modelos de comparación estables, con errores determinados previamente, e instrumentos sólidos que permitan introducir la menor cantidad de cambios posibles, que puedan hacer que la comparación pierda compatibilidad.

Se ha establecido también un error muestral (2.9%), y una muestra ad-hoc que permiten la comparación entre la Biblioteca de Santiago y el resto de las bibliotecas del país, a partir de la

separación de una sub-muestra¹, o grupo de control, mediante en cual es posible reconocer diferencias entre dicha biblioteca, considerada una excepción dentro de las bibliotecas publicas del país, por su infraestructura, tamaño, personal y cantidad de libros y computadores y el resto de las bibliotecas del país. Se busca descubrir si existen diferencias palpables entre las problemáticas, potencialidades y virtudes de las bibliotecas del país y esta.

En términos de cruces, se han considerado e incluido como cruces básicos, no solamente el análisis e frecuencias, si no que también los cruces de las variables del instrumento contra las variables de edad, sexo, grupo socio económico y región en la cual se encuentra la biblioteca, de manera de hacer posible la determinación de relaciones entre las variables existentes.

1.2 El objeto de estudio

El Programa BiblioRedes de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, ha puesto en activo mas de 2000 computadores equipados con conexión a Internet a lo largo de todo el país, en un total de 378 bibliotecas situadas en 291 comunas de las 15 regiones del país, cubriendo con ello un 86% del territorio nacional.

El Programa tiene dos objetivos claves:

Proveer acceso gratuito a Internet a todas las personas que se acerquen a la biblioteca, entregando un servicio igualitario a las personas, sin importar su credo, raza, edad o nivel socioeconómico.

Colaborar a que la biblioteca pueda constituirse en un centro de entrega de información mas eficaz a través del enriquecimiento de los recursos de la biblioteca que hacen los computadores dotados de Internet que entrega el Programa, haciendo a su vez que la biblioteca pueda conformarse en un centro integrado, y mas cercano a la comunidad.

¹ Compuesta por 377 casos.

Fruto del análisis de estudios anteriores, el Programa se encuentra en un periodo de replanteamiento y actualización de sus focos de público, donde se ha propuesto pasar del enfoque generalizado que implica abarcar toda clase de público indistintamente a un enfoque que podría implicar la focalización selectiva, donde se inyecten recursos en áreas de público especialmente sensibles, como el público infantil.

Se ha buscado también integrar el uso de nuevas tecnologías, basadas en los usos de la Web 2.0 para promover la integración de jóvenes y adultos en la Web, de manera de motivar a través de estas nuevas redes sociales al uso de Internet como una herramienta de acceso al conocimiento.

1.3 Diseño Metodológico

Con el objetivo de cumplir con los requerimientos de DIBAM, se ha generado un diseño metodológico experimental que permite no solamente al análisis de las variables, sino también la extracción de modelos de biblioteca, región y usuario. La interacción de dichos 3 modelos permite no solamente reconocer con precisión la realidad particular de cada biblioteca, sino que también la determinación de interacciones entre cada modelo de estudio en las bibliotecas, dando forma a un modelo modular que toma forma de acuerdo a las particularidades inherentes a cada biblioteca.

El objetivo general que guía la consultoría se expresa a continuación:

- Implementar y ejecutar la Evaluación de Satisfacción de Usuarios de bibliotecas, para la muestra señalada.

Para lograr la consecución del objetivo anteriormente citado, se utilizaron como guía los siguientes objetivos específicos:

- Determinar grados de satisfacción de los usuarios de bibliotecas, a través del levantamiento de una muestra representativa a nivel nacional de las bibliotecas del país, respecto del servicio recibido, y de DIBAM, con sus respectivas expresiones institucionales regionales.
- Proporcionar ajustes de análisis y definición de las variables relevantes para la creación de un modelo de satisfacción de usuarios de Bibliotecas.
- Proporcionar recomendaciones técnicas a DIBAM, a partir de los resultados obtenidos.

En la medida que se trata de un ejercicio metodológico que implica fundamentalmente un esfuerzo de producción de información proveniente de fuentes primarias se trabajará en torno a 2 productos base:

1. 6 grupos focales a actores comunales de relevancia para la biblioteca, con el objeto de conocer percepciones con respecto a las actividades y servicios que se implementan en las bibliotecas.
2. Una encuesta a una muestra de 2144 personas, situadas a lo largo de todo el país, donde se efectúa un levantamiento de datos a personas dentro de las bibliotecas incluidas en la muestra, para consultar por opinión, percepción y satisfacción con respecto a las distintas actividades y servicios que se han implementado en las bibliotecas, aunque nunca hayan asistido a dichas actividades, garantizando representatividad nacional y reconociendo a la vez la distinción urbano-rural, y estadísticos demográficos, como NSE y Edad.

A través del análisis estadístico, y del enriquecimiento de éste mediante la incorporación de elementos de análisis cualitativo al estudio, se propuso la creación de índices de satisfacción de usuarios claves, mediante la triangulación de metodologías y fuentes. De esta forma, se permite focalizar los esfuerzos a realizar en aspectos particulares que guíen la investigación, de manera que el estudio no pierda foco al estudiar las variables de manera independiente.

Teniendo en mente la sectorización de los datos en índices de satisfacción usuaria, se utilizarán como guías de investigación los objetivos que persigue DIBAM para su gestión de bibliotecas, estableciéndose así los siguientes criterios preliminares de focalización para el análisis:

- 1.- Facilitación de procesos de desarrollo cultural a través de las bibliotecas.**
- 2.- Apoyo a la asociatividad de la comunidad mediante el uso de las bibliotecas como motivador.**
- 3.- Mejoramiento de los manejos y pericias computacionales de la comunidad.**
- 4.- Aporte a la identidad comunitaria a través del reconocimiento cultural local.**

Se propuso la conversión de los objetivos específicos del programa en índices cuya contrastación con el modelo existente en DIBAM genere comparaciones efectivas entre los logros ideales que se persiguen a través del programa y el análisis que se realice del alcance real del programa.

Cada uno de los índices anteriormente propuestos se configura a través de un mapeo de variables ya establecido en conjunto con DIBAM, a fin de poder interpretar las condiciones particulares de las bibliotecas de la manera más fiel, conforme a los datos que se poseen.

Se propuso la realización de grupos focales en las bibliotecas, con el fin de identificar percepciones y poder enriquecer de la mejor forma los análisis a realizarse de las modelaciones. De esta manera, se contempla la realización de 6 grupos focales en las bibliotecas de la muestra incluida, a fin de poder complementar los datos y rescatar significados de primera fuente con respecto al desarrollo y gestión de las bibliotecas. Se puso especial acento en buscar personas que conociesen a cabalidad el servicio de la biblioteca y fueran actores participantes en la comunidad circundante a ella, a manera de buscar establecer relaciones entre la comunidad y la institución que la biblioteca encarna.

La triangulación de las metodologías cuali y cuantitativas permitió también, aunque reconociendo la simplificación de la realidad que implica la generación de un modelo, la interpretación más fiel que sea posible de las condiciones naturales y del entorno de los sujetos usuarios de las diversas actividades y servicios que en la biblioteca se entregan.

Para una mejor claridad en la entrega de información se han dividido los informes en 4 partes tal como se explica a continuación:

Se entrega un primer informe con las frecuencias y cruces básicos para la comprensión del estado del arte actual en las bibliotecas. Además se adjuntan alcances metodológicos y de terreno que han influido en la recolección y análisis de los datos.

Un segundo informe consta de la configuración de perfiles de usuarios, por zonas y de usos de computadores en la biblioteca, a manera que sea posible reconocer con precisión los públicos y las condiciones que componen cada uno de estos tipos de usuarios y zonas.

Un tercer informe se relaciona con los usos, intereses e inquietudes que tienen los usuarios de las bibliotecas con respecto a la Web 2.0 y sus aplicaciones particulares. Se entregan datos acerca de usos, posibilidades, condiciones estructurales de los usuarios de los computadores en las bibliotecas.

El cuarto y último informe consiste en los análisis cualitativos hechos a los grupos focales realizados a lo largo del país en el marco del estudio. A través de dicho informe se busca que se reconozcan sentido, relaciones y significados comunes de los usuarios con respecto a su biblioteca, descubriendo también motivaciones, e intereses que es necesario recolectar a través de metodologías de mayor profundidad que las de tipo cuantitativo. Así, el informe tiene por objetivo destacar aspectos que la metodología cuantitativa esta imposibilitada de cubrir, como las percepciones y significados de los usuarios de las bibliotecas en toda su extensión.

1.4 Configuración de perfiles

Para la configuración de perfiles se establece un proceso determinado por etapas, que se explican a continuación:

Análisis de reconocimiento de variables y análisis de frecuencias.

Reconociendo el amplio bagaje de información con que cuentan los instrumentos anteriores es que se propone en un primer momento la exploración de las variables de bases anteriores, a fin de reconocer la usabilidad y funcionalidad de las variables de un instrumento anterior, si es que este existiese. El descubrimiento de variables que entreguen poca o nula información permitiría abreviar, reordenar y fortalecer el instrumento de recolección de datos a construir.

Habiéndose realizado este proceso previo de depuración de los instrumentos, y concluido el proceso de recolección de datos se propone un segundo análisis de datos, esta vez con la mayor profundidad, a fin de descubrir la naturaleza de los datos obtenidos, a partir de las categorizaciones de primer, segundo y tercer orden que ya se habrán establecido en un primer momento ya mencionado. A su vez, estas categorizaciones permitirían dar forma a resultados más precisos y dirigidos a obtener precisamente el producto que se planea lograr sin tener que encontrar bases de datos superfluas o análisis innecesarios.

El análisis de frecuencias nos dará la posibilidad de obtener datos claves acerca de las características de las variables a analizar, poder validar la categorización previa realizada, y mas importante aun, tener las certezas necesarias en la determinación de los análisis a realizar para cada variable y dato recolectado, a modo de poder generar un mapa de cruces que permita delimitar con claridad que tratamiento se dará a cada variable.

Complemento cualitativo del tratamiento de datos.

Fruto del reconocimiento de las debilidades para captar sensaciones y significaciones subjetivas de los sujetos inherentes a las metodologías cuantitativas, es que se propuso la adición de un componente cualitativo extra, con el fin de poder recolectar información acerca de las percepciones mas subjetivas de los sujetos con respecto a los temas que guiaremos a través del mapa de variables. De este modo, se complementarán los datos obtenidos mediante la

recolección de datos cuantitativa con la realización de 6 grupos focales, dirigidos a complementar y enriquecer la información que se obtenga a través de las bases de datos.

Así puesto, se efectuarán 6 grupos focales realizados por entrevistadores entrenados especialmente, con el fin de poder reconocer diferencias en las características, intereses, motivaciones, significados y sensaciones de los participantes de las distintas iniciativas ejecutadas con facilidades de acceso versus asistentes con dificultades de acceso, así como también aquellos en riesgo social, con el fin de poder verificar diferencias, y a partir de las particularidades de cada centro, poder configurar políticas públicas particulares para cada realidad.

1.5 Unidades de Análisis

Teniendo como primeras unidades de análisis los asistentes mayores de 15 años a las bibliotecas públicas, y haciendo uso de la experiencia conseguida a través de la realización de los estudios anteriores, es que se ha tomado como objetivo clave generar perfiles que permitan reconocer y proyectar de la mejor forma los públicos que efectivamente van a las bibliotecas.

Teniendo entonces como objetivo obtener perfiles de alta rigurosidad metodológica y estadística, se realizarán 3 niveles distintos de tipologías, a manera de poder identificar dichos perfiles y convertirlos en variables que nos permitan establecer relaciones entre las características de cada nivel.

Para lograr dicho objetivo, se conformarán 3 niveles distintos de perfiles, los cuales apuntarán a determinar características regionales, de biblioteca, y de usuarios, de acuerdo a la siguiente tabla.

Perfil	Objetivo	Variables clave
Regional	Reconocer la realidad particular de cada región, a	Aislamiento de la región Accesibilidad

	partir no solamente de las políticas públicas que se relacionan con las bibliotecas, si no también de las condiciones estructurales de la región, tales como aislamiento, accesibilidad y facilidad de acceso, comunicación y cultura.	Acceso a bibliotecas. Posicionamiento económico dentro del país Cantidad de habitantes de la región Cantidad de usuarios de bibliotecas y/o centros culturales de la región
De Biblioteca	Se busca descubrir las características de la biblioteca, no solamente orientándose por las micropolíticas que allí se implementan, sino también conocer sus características y condiciones, que les permiten o dificultan las labores de gestión bibliotecaria.	Cantidad de personas que asisten a la biblioteca Numero de personas que usan los computadores Difusión de las actividades culturales de la biblioteca Pertinencia de las actividades y servicios que se entregan Relevancia de la biblioteca en la comunidad Condiciones estructurales de la biblioteca
De usuario	A través de este nivel se desea conocer la realidad de los usuarios de las iniciativas culturales, reconociendo sus intereses, condiciones y particularidades propias que los hacen converger sobre alguna o todas las actividades y servicios que se entregan en la biblioteca.	Cantidad de veces que ha asistido a las actividades de la biblioteca Intereses particulares del usuario Intereses culturales del usuario Características del usuario Conocimiento de las actividades que se realizan en la biblioteca Proyecciones e intereses del usuario con respecto a la biblioteca.

A partir de la creación de los niveles de perfiles antes mencionados es posible determinar tipos de usuarios, bibliotecas y regiones, donde sea posible predisponer una tabla de triple entrada que permita que las interrelaciones entre cada nivel de perfil vayan configurando una idea de realidad de la mayor fidelidad que sea posible conseguir a través de modelos matemáticos.

Así, se establecen modelos de alta fidelidad, como el ejemplo que se muestra a continuación:

Modelo de región X – Modelo de biblioteca Y – Modelo de usuario Z

Donde las características de la modelación regional generarán relaciones causales y de efecto sobre el modelo de biblioteca que podamos ajustar en el modelo Y, interrelación que a su vez tendrá un nuevo complemento al sumar el modelo de usuario, obteniéndose así una interpretación para cada biblioteca, usuario y región particular, donde cada usuario colabora a completar un perfil de biblioteca y a su vez cada biblioteca compone parte del perfil de región.

La interrelación entre dichos tres niveles permitirá comprender a cabalidad la realidad, y mas aun, la particularidad de las bibliotecas del país, descubriendo sus relaciones y permitiendo reconocer las facilidades y cuellos de botella que se generan entre cada uno de los niveles antes citados.

La comprensión de las distintas realidades particulares de cada biblioteca y usuario permiten entender a cabalidad las implicancias de la implementación y las características que componen la satisfacción de los usuarios en cada barrio, deconstruyendo el concepto de satisfacción en sus componentes, en vez de tratar la satisfacción como un todo único.

Ello permite rescatar que hechos son los que puntualmente producen que los usuarios del programa se sientan satisfechos o insatisfechos con la implementación de este, permitiendo la generación de acciones tendientes a mejorar aun más el desempeño del programa que sean dirigidas con precisión al objetivo ya aislado que se pretende mejorar, evitándose así perdidas de recursos y tiempo en la resolución de los cuellos de botella o dificultades que haya sido posible descubrir, desde el momento en que el modelo que hemos presentado es capaz de hacerse cargo de las particularidades de cada una de las bibliotecas.

1.6 Alcances y generalidades del Terreno

En cuanto al desarrollo del levantamiento de datos, este fue realizado durante el mes de Enero, en 57 bibliotecas del país, totalizando 2144 encuestas validas.

El levantamiento de datos fue realizado por encuestadores expertos, a manera de asegurar la validez y fiabilidad de los datos conseguidos, y se realizo una revisión telefónica del 10% de las encuestas, además de una supervisión en terreno de aproximadamente el 3% del total de las encuestas.

Aunque los datos fueron obtenidos de igual manera, y en un tiempo razonablemente corto, es necesario comentar que las fechas en las cuales se debió realizar el trabajo en terreno, por motivos de fuerza mayor, fuera del control de CincoSentidos y DIBAM, hacen mas dificultoso el levantamiento de datos, ya que una menos cantidad de usuarios asiste a las bibliotecas, disminuyendo su flujo de atención, y haciendo más trabajosa la recolección de los datos.

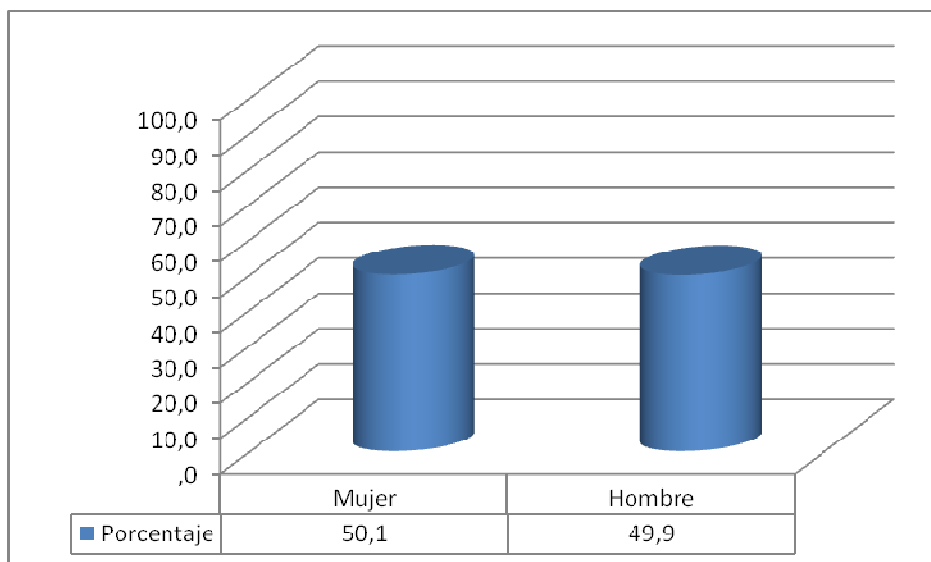
En otros aspectos, y en comparación con levantamientos de datos realizados en años anteriores, es preciso destacar que la muestra fue relevada con mucha rapidez, lo que necesariamente implica que se ha privilegiado en este muestreo a los asistentes que mas acuden a las bibliotecas, es decir, el núcleo duro de asistencia a estas, sobre todo si se considera que han sido realizadas en los meses de verano. Ello necesariamente genera un impacto en la morfología de los datos, donde se han recolectado datos donde hay mas adultos (por no estar en época escolar, donde las bibliotecas tienen una mucho mayor asistencia de estudiantes) y personas que son asistentes asiduas de la biblioteca, dado que se ha encuestado con mayor rapidez, y se ha captado principalmente a estas personas.

Capítulo 2

Análisis frecuencial

En el presente Capítulo se muestra el primer paso de la investigación realizada, donde se efectúa un análisis de las frecuencias obtenidas de la revisión de las bases de datos de los instrumentos. El análisis de estas permite identificar con claridad las variables que posteriormente serán de utilidad en la creación de perfiles de usuarios, bibliotecas y regiones que se realizaran. Se busca también relevar datos acerca de las condiciones efectivas de las bibliotecas en el país, a través del análisis simple de las frecuencias que el instrumento ha entregado.

Aunque es necesario considerar los alcances metodológicos ya mencionados, con respecto al muestreo y al levantamiento de datos de ésta. Es posible notar, a diferencia de estudios realizados con anterioridad, que una importante masa de personas acude a la biblioteca con regularidad suficiente como para hacerse participe del acontecer de la biblioteca, conocer sus actualizaciones y manejar su calendario de actividades, si existiesen dichas actividades. Con un 57.7% acumulado, una importante cantidad de la muestra obtenida es un candidato potencial a convertirse en usuarios integrales de la biblioteca si consideramos únicamente su nivel de asistencia. Al considerar los tiempos de permanencia, eso si, el resultado cruzado entrega luces mas precisas en relación al tema. Ya que es posible notar que aunque una importante masa de sujetos asisten sistemáticamente a la biblioteca, la gran mayoría de éstos (50,4%) asisten durante muy poco tiempo (Menos de una hora). Ello implica que, a pesar de que las bibliotecas cuentan con un público medianamente fiel, estas personas se caracterizan más por asistir a actividades específicas, como el uso de computadores, o búsquedas bibliográficas concretas. Ello naturalmente atenta contra la idea de conformar una biblioteca más integral donde las personas puedan tender a explorar nuevas posibilidades de las bibliotecas, más allá de las posibilidades que efectivamente tengan de hacerlo, tal como se ha comprobado en el gráfico anterior.

Gráfico 1: Sexo


Del gráfico arriba expuesto es posible reconocer de inmediato el balance que adquiere el muestreo, donde con un 49,9% de participación, los hombres se muestran casi en igual representación que las mujeres, que conforman un 50,1% de la muestra.

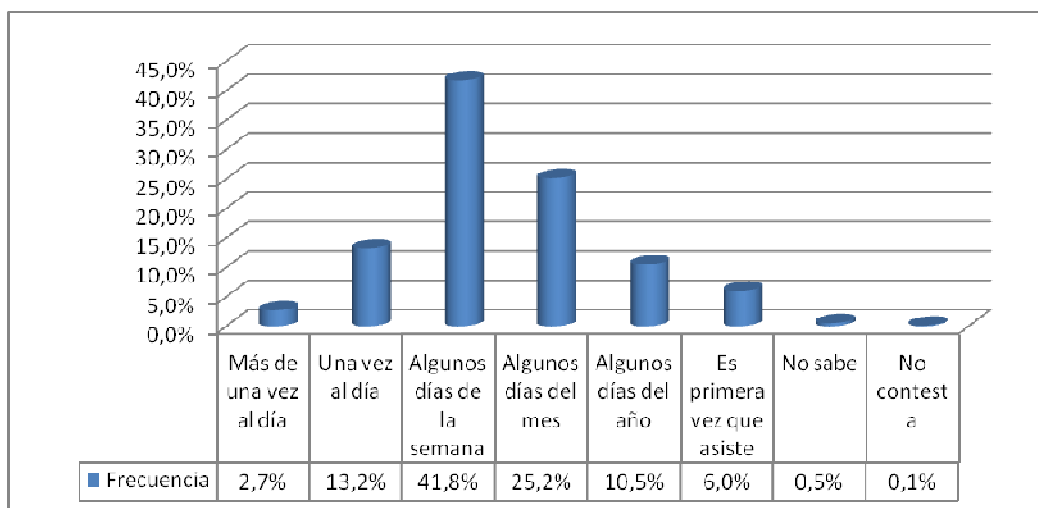
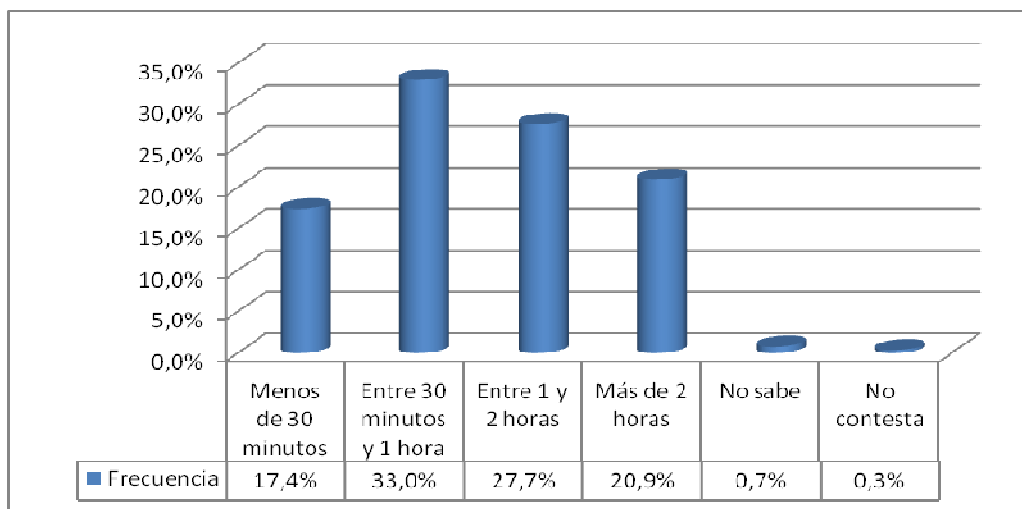
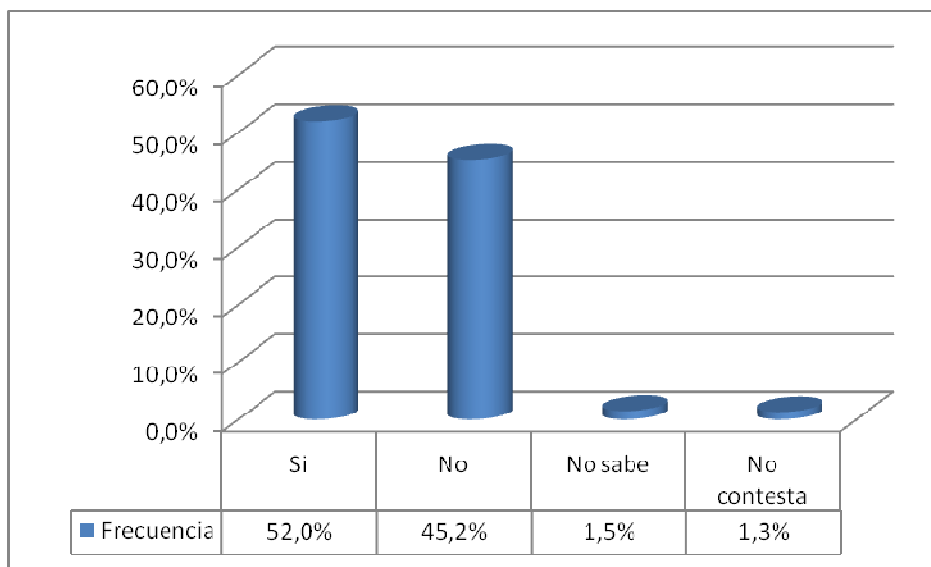
Gráfico 2: Frecuencia de asistencia a biblioteca


Gráfico 3: Tiempo permanencia en la biblioteca


Es preciso hacer notar en primer lugar, que la gran mayoría de los encuestados no parece reconocer con certeza la condición que implica ser socio, ya que no parece ser un standard en todas las bibliotecas (algunos usuarios asumen que ello es poder sacar libros, otros que significa poder entrar en los computadores). Esta confusión, que se mantiene aunque nuestros encuestadores aclaren el concepto mediante las instrucciones contenidas en el manual de levantamiento de datos, necesariamente conlleva un porcentaje de desconcierto en torno a la conceptualización del que implica *ser socio* de la biblioteca, lo que podría también repercutir en el porcentaje que representa a los socios.

Haciendo esta necesaria salvedad, es posible reconocer un alto porcentaje de socios dentro de los sujetos encuestados, con un 52% de la muestra reportando ser socio de la biblioteca, ello también se debe considerar una ventaja ya que al menos la mitad de los sujetos de la muestra se encuentran presumiblemente empadronados y pueden, a través de políticas de inclusión, hacerse partícipes de una mayor cantidad de actividades en la biblioteca.

Gráfico 4: Frecuencia visitantes socios de biblioteca

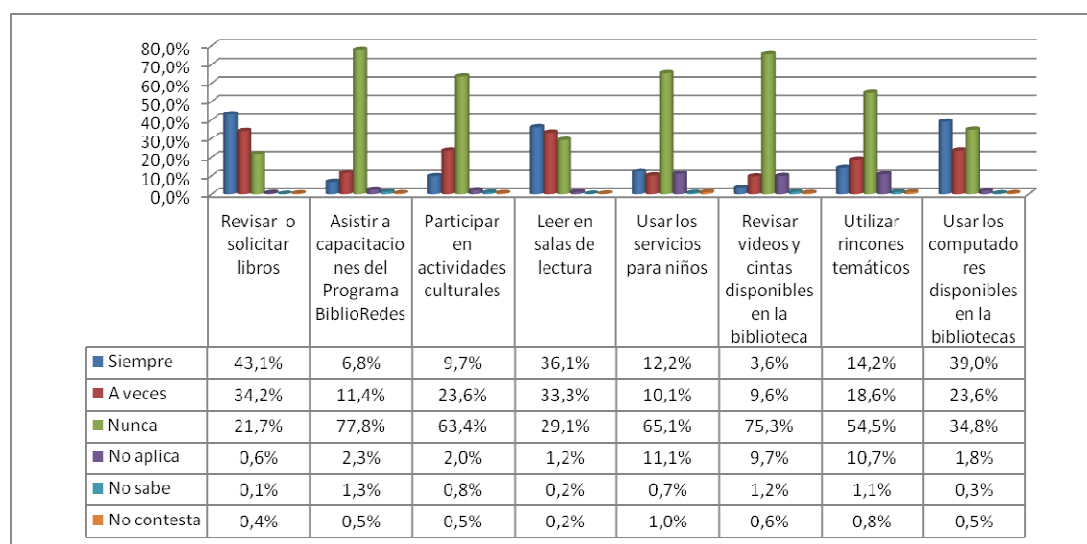


De la revisión de las frecuencias por actividades realizadas en la biblioteca es posible detectar tres actividades que se repiten con mayor reiteración, siendo estas las funciones “clásicas” de una biblioteca, a las cuales se suma el uso de computadores, la cual ha aumentado fuertemente desde la incorporación de computadores con Internet y capacitaciones guiadas en las bibliotecas. Es primordial destacar que la actividad mas señalada sea la revisión de libros, lo que da cuenta de que aun permanece la función clásica de la biblioteca, que es el préstamo de libros, aunque esta actividad se desarrolle en búsquedas específicas generalmente. El uso de computadores es la segunda actividad, haciendo notorio el avance en el uso de medios mas avanzados en dos aspectos clave: En cuanto a búsqueda de información, tales como Wikipedia o foros especializados², donde es posible encontrar información de gran riqueza de manera mas expedita que recurriendo a una enciclopedia, especialmente para usos escolares. Un segundo aspecto relacionado con el uso de computadores es el incremento sistemático en el uso de redes sociales y de comunicaciones, tales como MSN Messenger, Facebook, Twitter y otros, que no solamente colaboran con el mantenimiento y actualización de las redes sociales que los sujetos ya poseen, sino también, aunque en menor medida, del enriquecimiento de dichas redes a través del

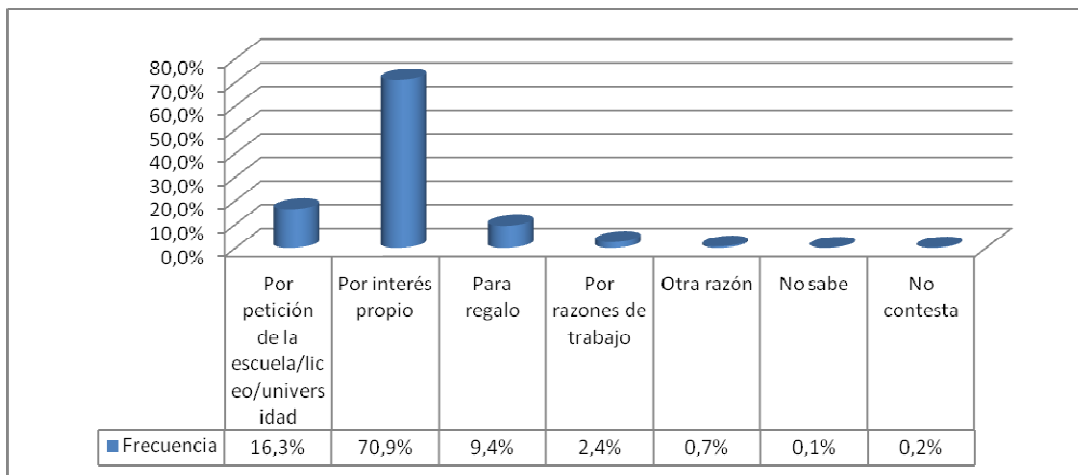
² Tal como se muestra más adelante.

reconocimiento de nuevas personas con intereses e inquietudes similares a través de las ya mencionadas redes.

Gráfico 5: Frecuencia de actividades realizadas cuando asiste a biblioteca

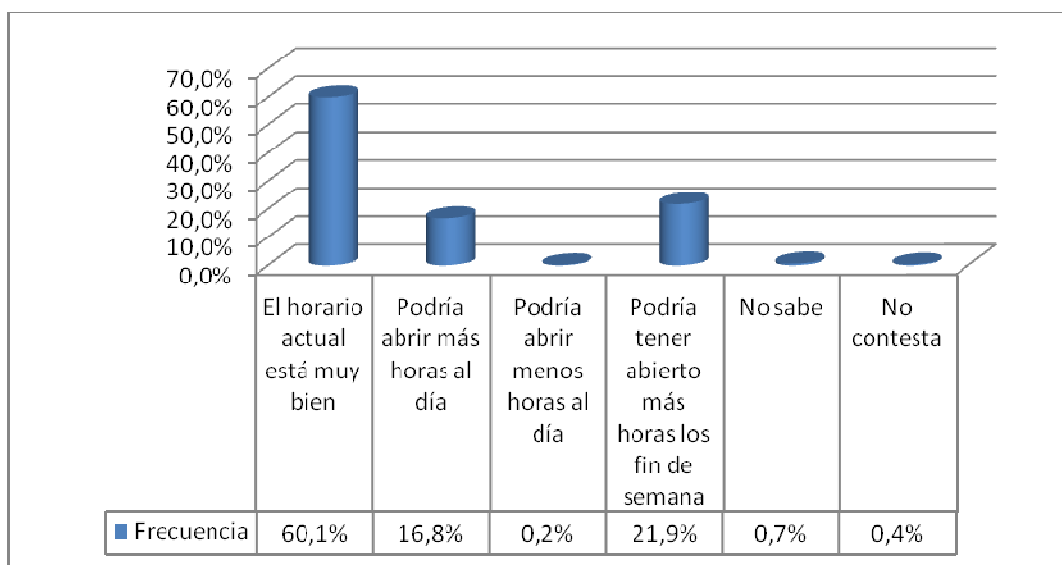
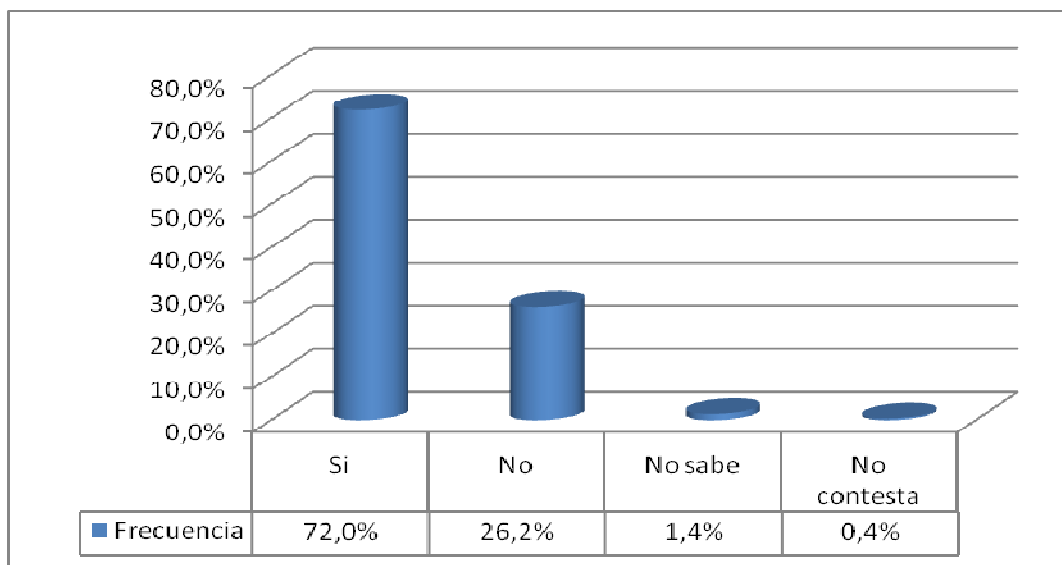


No deja de ser un hecho notable que una grandísima mayoría (70,9%) de las personas que compran libros lo haga por su propio interés en hacerlo. Más allá de la obviedad que representa, sobre todo considerando que las encuestas fueron realizadas en bibliotecas, donde el interés por leer es alto, es importante hacer notar que existe una prolongación del interés por leer más allá de la oferta que la biblioteca entrega, indicando una predisposición a aumentar el conocimiento, o a buscar entretenimiento a través de material impreso que es posible de estimular y aprovechar en orden de mejorar los hábitos lectores de las personas.

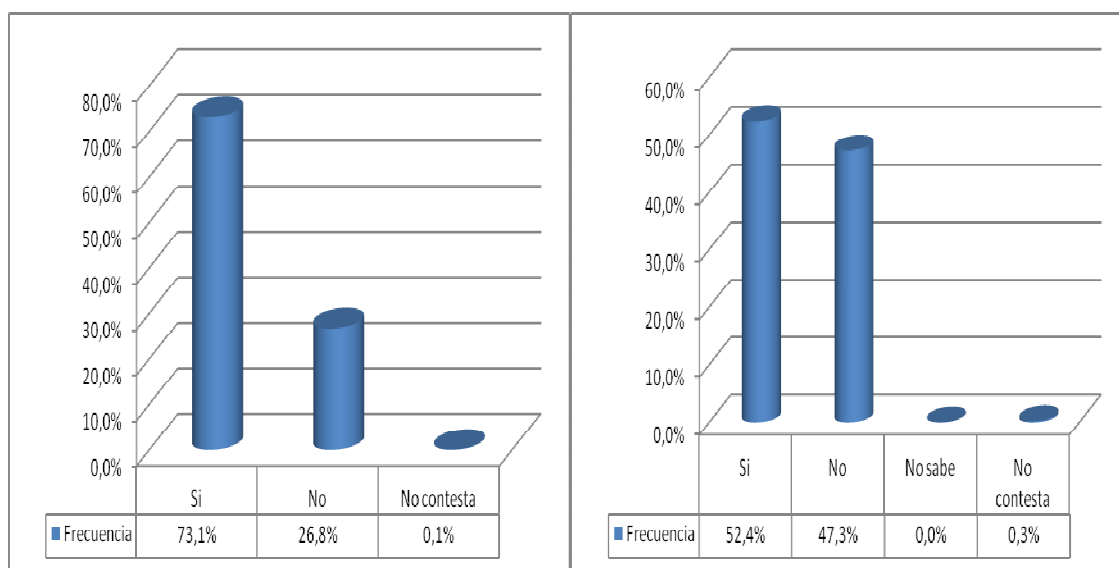
Gráfico 6: Motivación para la compra de libros


En relación a los horarios de la biblioteca, aunque la gran mayoría de las personas (72%) reconoce el horario en el cual la biblioteca funciona, primordialmente debido a que se cuenta con un núcleo duro de personas que asisten a la biblioteca y conocen su funcionamiento a cabalidad. Además de dicho núcleo se reconoce otro grupo importante de personas que, a pesar de no formar parte del público fiel de la biblioteca, si maneja nociones de su funcionamiento, al menos en cuanto a los horarios que la biblioteca tiene. Un tercer grupo consta de las personas que desconocen las jornadas que poseen las sedes bibliotecarias, donde dicho fenómeno puede deberse a que concurren muy esporádicamente (como las personas que es primera vez que asisten), o bien porque asisten siempre en horarios en los cuales la biblioteca esta siempre abierta y sus visitas son cortas (por ejemplo, entre 15 y 16 horas), por lo que no logran reconocer el rango horario en que efectivamente funciona la biblioteca.

Por otro lado, es importante, y no menos alentador, reconocer que una cantidad importante de personas (60,1%) dice no tener problemas con el horario en el cual funciona la biblioteca, lo que no deja de ser un dato importante si se considera que una cantidad considerable de bibliotecas permanece abierta durante medias jornadas o en horarios que podrían ser calificados de insuficientes para la adecuada integración de la sede con la comunidad. Por otro lado, se deben considerar los dos porcentajes más altos que tienden a requerir horarios más extensos en la semana y fines de semana, a manera de cubrir un público que se ve impedido de asistir a la biblioteca simplemente por incompatibilidad de horarios con los que actualmente se posee.

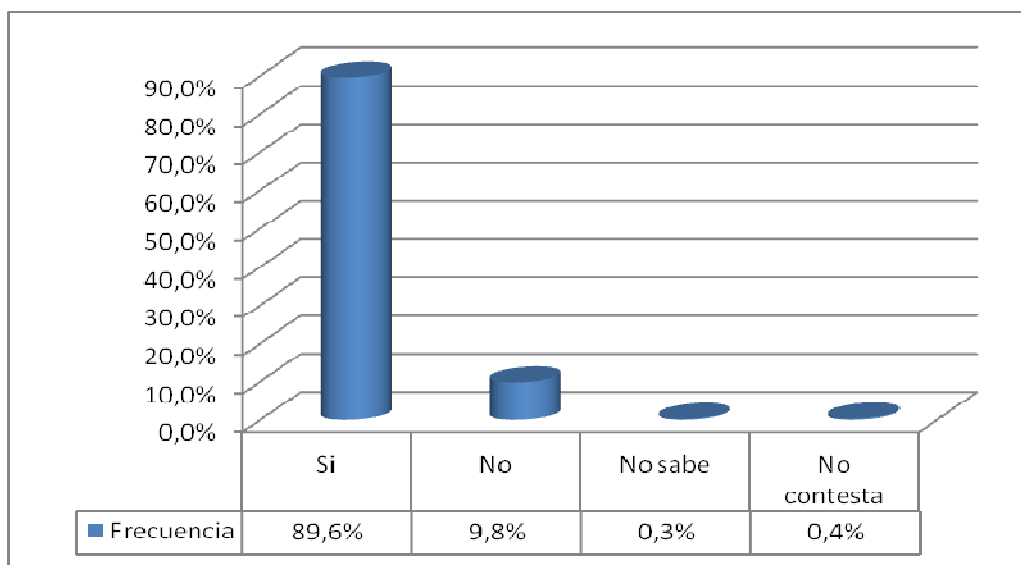
Gráfico 7: Conocimiento de horarios atención biblioteca

Gráfico 8: Opinión sobre el horario de atención biblioteca

La incursión de nuevas tecnologías y redes ha impactado fuertemente en los usos de los hogares, cuestión que se ve demostrada en los gráficos 8 y 9, en los cuales se demuestra la fuerte penetración de Internet en los hogares, además de la compra de computadores para el uso en el hogar. Este avance en la posesión de computadores es posible de notar a través de un porcentaje de alrededor del 4% de aumento anual en la cantidad de personas que tienen computadores en sus casas, de acuerdo a los datos levantados en estudios anteriores. Es posible también reconocer un salto del 28.3% de personas muestreadas que reconocen tener un computador, pero no una conexión de Internet en sus hogares, donde existe una probabilidad mayor de que estas personas asistan a las bibliotecas a usar los computadores para conectarse a redes sociales, comunicarse u obtener información. Además del porcentaje antes mencionado, existe también un porcentaje aun alto de personas que dicen no tener un computador en el hogar, los cuales no solamente se vuelven un público potencial para los PC de la biblioteca, si no que también para los cursos de capacitación que se realizan, si es que las personas no poseen mayor instrucción en el uso de ellos.

Gráfico 9: Tenencia de computador en el hogar
Gráfico 10: Tenencia de conexión a Internet en el hogar


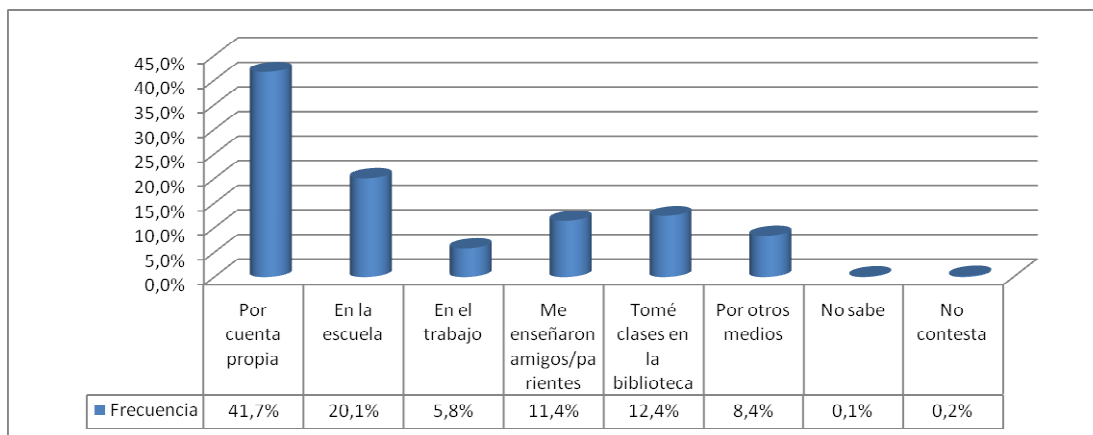
En estrecha relación con el uso de los computadores, se encuentra la variable de manejo de los computadores, donde las personas, más allá del manejo efectivo que puedan tener de las aplicaciones, se busca saber si reconocen saber usar un computador, donde una muy importante mayoría de las personas dice saber usarlo, con un 89,6% de las personas encuestadas.

Gráfico 11: Conocimientos en el uso de computadores



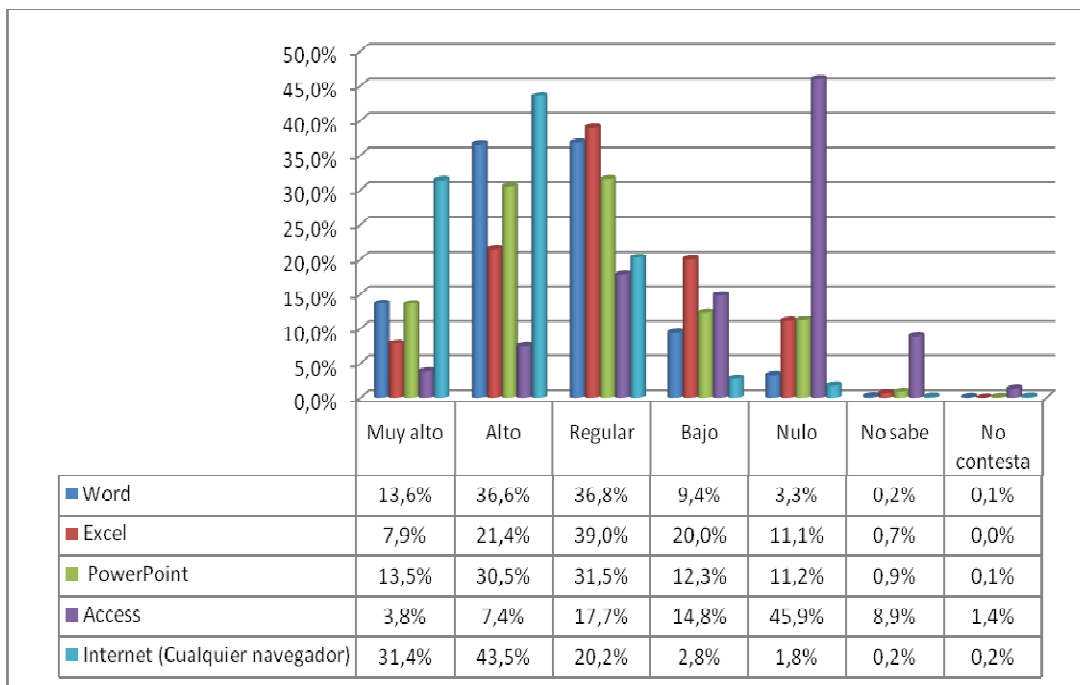
Es importante reconocer en el gráfico 11 la mayoría de personas que dicen haber aprendido a usar el computador por cuenta propia, a través de la práctica, sin mediar profesores o capacitadores. El hecho es notable, pues implica la posibilidad de que las personas puedan aprender solo mediante su intuición, dejando de lado las capacitaciones que se entregan. Así, el público objetivo de capacitaciones puede verse potencialmente reducido a las personas que no consideran que pueden aprender por sus propios medios, lo cuales subjetivamente podrían ser identificados como adultos mayores o personas que viven en ruralidad aislada. Ello permite comenzar a generar una noción de personas que podrían ser objetivo de capacitaciones. En otro plano, también se debe destacar la importante presencia de personas que han aprendido a usar los computadores en la biblioteca, lo que permite pensar en que efectivamente han tenido efecto las políticas inclusivas, tendientes a disminuir la brecha digital en las personas.

Gráfico 12: Medio de adquisición de conocimiento en uso de computador



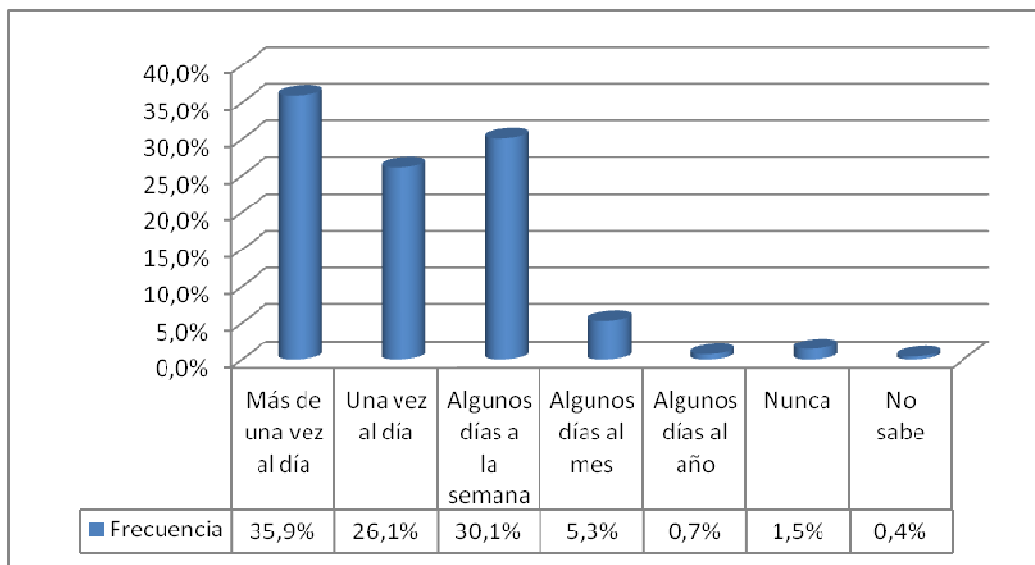
Con respecto al nivel de manejo de las aplicaciones de Microsoft Office, es posible notar una brecha leve en el conocimiento que las personas reconocen del computador en general, que no siempre implican usos prácticos³, y el grupo de conocimientos de nivel usuario que son necesarios para desempeñar tareas de mediana dificultad y que conlleven a actividades productivas, educacionales o recreacionales que amplíen los conocimientos de las personas y colaboren a disminuir la brecha digital. Específicamente, con porcentajes acumulados de 50,2% en Word, 44% en PowerPoint, y 74,9% en navegadores de Internet, estas 3 aplicaciones se destacan por ser las que gozan de mejor manejo por los usuarios encuestados, potencialmente debido a que son todas actividades de uso genérico, y que son consideradas como básicas. En el polo opuesto, el nivel de manejo de aplicaciones de usos puntuales, como Access, y en menor medida Excel, tiene menores niveles de manejo, ya que se representan como funciones más específicas y relacionadas con tareas particulares, que pueden alejarse del perfil del usuario básico, que principalmente requiere los computadores con motivos recreativos o educacionales.

³ Sino que podría verse limitado por ejemplo, a prender y apagar el PC, o enviar un mail sencillo

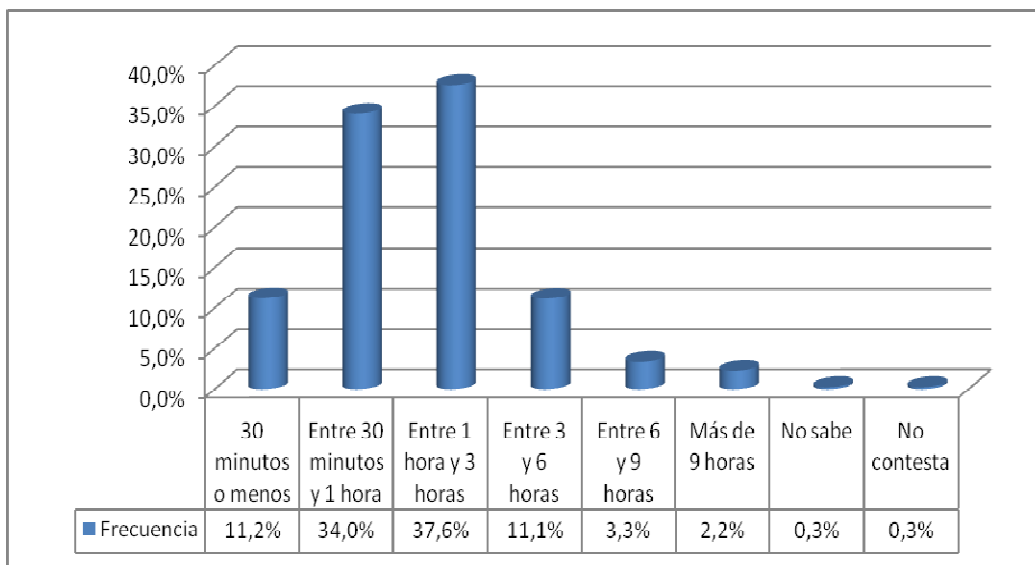
Gráfico 13: Nivel de manejo de aplicaciones computacionales


Del gráfico 13 es posible observar la altísima permeabilidad que ha tenido la población al uso de Internet como herramienta tanto laboral y educacional, como recreacional, donde una muy importante mayoría (92,1%) reconoce utilizarlo mas de una vez a la semana, lo que necesariamente indica una permanente actualización en los usos de Internet y sus nuevas aplicaciones, como Flickr y Twitter. Ello conlleva también a un círculo virtuoso que provoca que las personas vayan conociendo mas la Web y les sea posible a través de ello obtener conocimientos que despiertan nuevas inquietudes, aminorándose así⁴ la brecha digital.

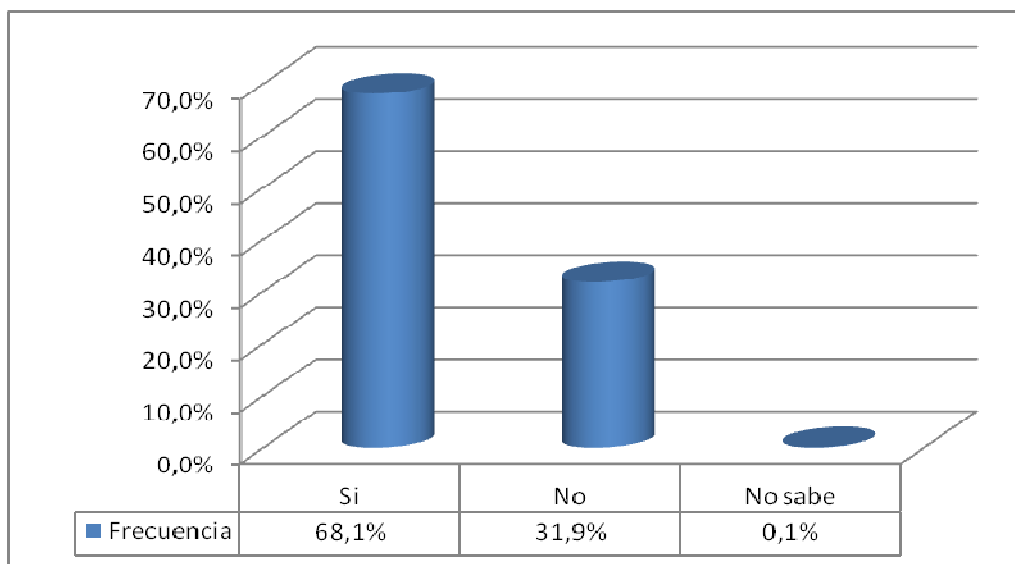
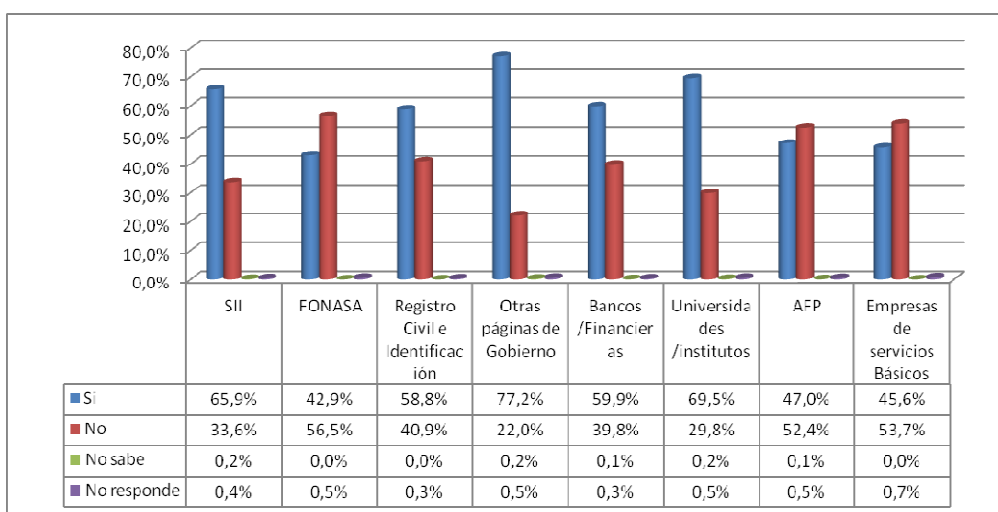
⁴ Aunque esto claramente depende de una multiplicidad de factores adicionales.

Gráfico 14: Frecuencia uso de Internet


El gráfico 14 indica un fenómeno que es crucial desde lo particular, tanto como desde lo general. Desde lo particular es de vital importancia reconocer que la gran masa de personas que acuden a la biblioteca permanece una cantidad de tiempo sustantiva navegando por Internet, con un 82,8% de personas que utilizan Internet hasta 3 horas en los momentos en que les es posible conectarse. Desde lo general, llama poderosamente la atención la cantidad de personas que afirman conectarse tanto tiempo, lo que implica no solamente una penetración considerable de Internet en las personas, sino que también descubre que la utilización de Internet en las bibliotecas podría funcionar principalmente como un medio de actualización de contenidos, mas que de búsqueda de información o de tramites mas prolongados, considerando el espacio de media hora que se permite a los usuarios. Puesto de esta manera, es posible considerar la posibilidad de que las personas, que en su gran mayoría usan Internet durante mas de una hora (54.8%) usen los computadores de la biblioteca solo para actualizar sus estados de Facebook, Twitter, o revisar sus mails, tareas específicas y que requieren poco tiempo, mas que a búsquedas de información y otra clase de tareas que podrían implicar unos mas intensivos y que requieren necesariamente de mayor tiempo de uso de Internet. Considerando también los tiempos de uso, es posible pensar que las bibliotecas son solo consideradas como plataformas secundarias de obtención de Internet, tomando en cuenta el poco tiempo que están disponibles los computadores para cada persona.

Gráfico 15: Tiempo destinado al uso de Internet


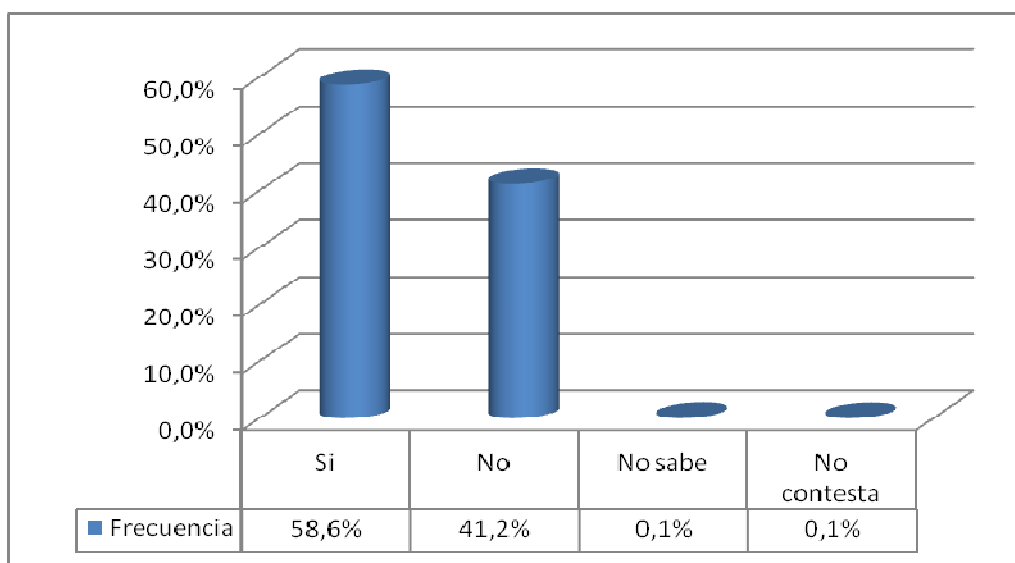
Los gráficos 15 y 16 indican un hecho particular, al considerarse que una importante cantidad de personas utiliza efectivamente los computadores para efectuar trámites y procedimientos de índole administrativa o informativa, en páginas de gobierno u otras instituciones. De ello se extrae que una considerable mayoría de personas (68,1%) ha logrado internalizar que Internet es una herramienta válida para la realización de tramites administrativos, y utilizar dicho medio a su favor. Los tres sitios más utilizados por los usuarios son el SII, paginas de gobierno y paginas de Universidades y centros de estudios, esta ultima probablemente por el tramo etario que asiste a la biblioteca, compuesto en parte por estudiantes. Es destacable el hecho de que los usuarios acudan a la biblioteca también a realizar sus trámites del Servicio de Impuestos Internos, donde el análisis en terreno ha permitido constatar que existe un aumento en la afluencia de público en las fechas de declaraciones.

Gráfico 16: Utilización de Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea

Gráfico 17: Sitios o páginas Web ha visitado de instituciones públicas y/o privadas


En respuesta a la pregunta “¿Utiliza Ud. los computadores de la biblioteca de su sector?” las respuestas son llamativas, desde el momento en que muestran una brecha entre la cantidad de personas que saben utilizar computadores, y las personas que efectivamente utilizan los computadores dispuestos en la biblioteca. Desde este prisma, se debe considerar que existe un margen de sujetos que en su nivel superior podrían poseer un nivel de requerimientos

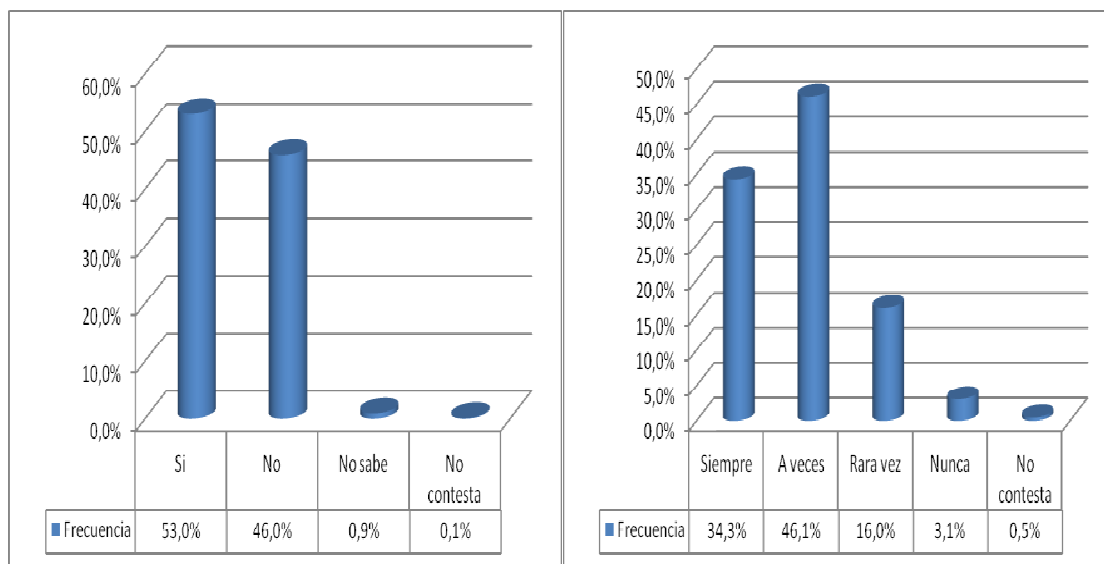
tecnológicos que exceden las capacidades técnicas de los computadores de las bibliotecas, como por ejemplo estudiantes que necesiten instalar programas específicos en los computadores. En su nivel inferior pueden ser sujetos que o desconozcan como manejar los computadores, o personas que derechamente no se encuentran interesadas en la computación.

Gráfico 18: Uso de computadores en biblioteca pública

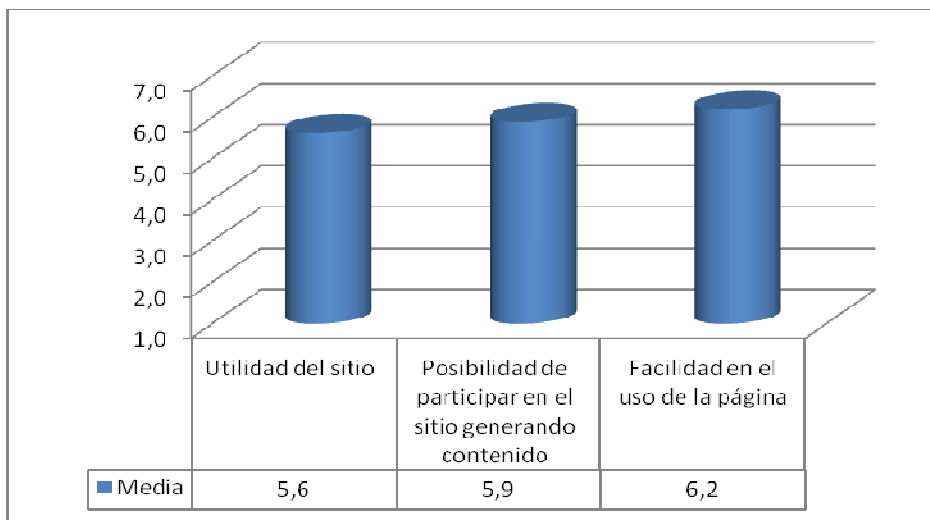
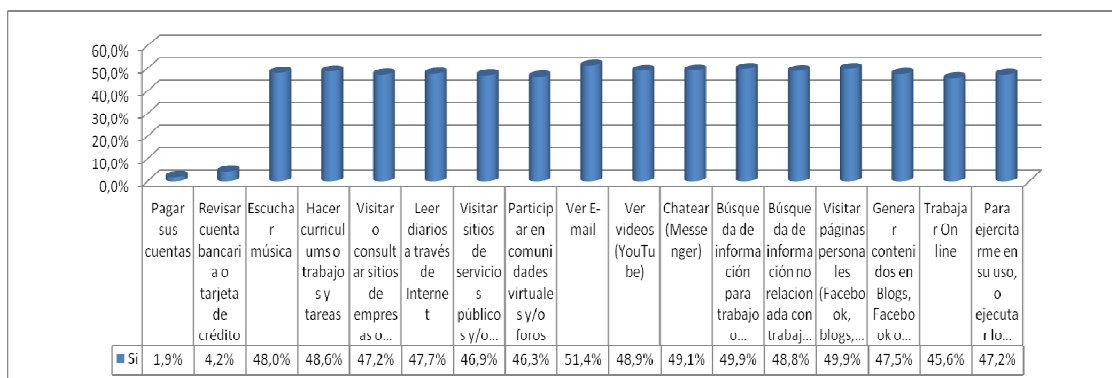


Con respecto a la página Web de la biblioteca, entendiendo ésta como el sitio de entrada que posee la biblioteca para dar la bienvenida a los usuarios de los computadores, e informar del acontecer de la biblioteca y sus actividades, es posible notar que un porcentaje pequeño de las personas pone su atención en la pagina, donde a pesar de que un porcentaje considerable de personas dice conocer la pagina (53%), la cantidad de personas que reconoce usar la pagina con frecuencia es muy pequeña en relación a la muestra (acumulando los porcentajes de uso frecuente y ocasional de la pagina suman un 42,61% del total proporcional de la muestra. Ello indica que, aunque la pagina está disponible al entrar a Internet (como página de inicio) y ello *necesariamente implica que todas las personas pueden verla*, el porcentaje de personas que la utiliza es muy poca, sobre todo al considerar el hecho anteriormente mencionado. Ello naturalmente repercute en la cantidad de información que llega a las personas, donde es posible hacer notar que el publicar informaciones, fechas de actividades y otros únicamente en la página

de inicio de la biblioteca no es una forma de difusión suficiente, de acuerdo a las frecuencias recientemente analizadas.

Gráfico 19: Frecuencia uso página Web de la biblioteca
Gráfico 20: Nivel de uso pagina Web de Biblioteca


A pesar de que los usuarios parecen visitar poco la pagina de la biblioteca, lo que podría incidir en falta de información acerca de las actividades que se realizan, se pueden observar altos promedios de notas para los ítemes de consulta acerca de la calidad de la pagina, lo que permite no solamente descartar el componente “calidad de la pagina” como responsable de la escasa visita de los usuarios a la pagina de inicio, si no también considerar que aspectos como la facilidad de uso de la pagina y las posibilidad de participación activa en esta son altamente valoradas, lo que permite pensar que los sitios creados por las mismas bibliotecas son intuitivos y de fácil uso, respondiendo efectivamente a las expectativas en dichos aspectos. Llama la atención, por otro lado, que el promedio mas bajo sea justamente “Utilidad de la página”, lo que puede dar luces también del fenómeno que se observa en los gráficos 18 y 19. Como última idea es de vital importancia considerar que la encuesta basa sus principios en la respuesta espontánea y no forzada de los entrevistados, lo que puede llevar a respuestas que este entregue que no necesariamente sean coherentes con su comportamiento en las bibliotecas o sus opiniones reales.

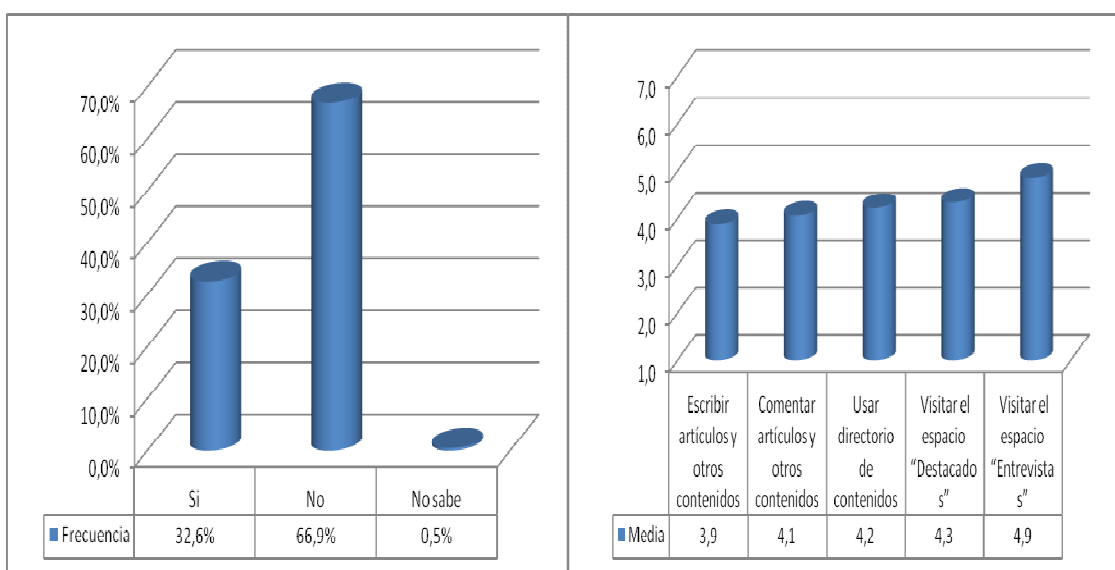
Gráfico 21: Promedio calificación aspectos de la página Web de la biblioteca (escala de 1 a 7)

Gráfico 22: Usos dados a computadores de biblioteca


Teniendo en consideración que los usos que las personas dan a los computadores de la biblioteca no son más que una extensión de los usos que dan a los computadores en cualquier otro lugar es que es posible generar un análisis más general de las distintas actividades que cada usuario entrega a los computadores en las bibliotecas. En primer término, no es posible distinguir con claridad actividades que se destaquen por sobre las otras por su uso mas frecuente, aunque existen leves incrementos en el uso del e-mail (51,4%), uso de paginas personales (49,9%) y búsqueda de información relacionada con trabajo o estudios (49,9%). Que no sea posible determinar con claridad actividades que sean preferidas por los sujetos se explica básicamente en

la idea de que las personas suelen efectuar una cantidad importante de actividades en una sola sesión de Internet, incluso ejecutando varias al mismo tiempo.

Otro punto de vital importancia es la falta de confianza que aun existe con respecto a las transacciones bancarias y pagos en línea, lo que explica la notoria diferencia que existe entre estos ítemes y el resto de las actividades mencionadas, aunque se debe considerar también que el grueso de las personas podría no tener instrucción adecuada para efectuar dichas operaciones, o por otro lado, no poseer los requisitos económicos básicos como para efectuar dichas transacciones, tales como la obtención de cuentas corrientes u otros productos bancarios, especialmente si tenemos en cuenta que los públicos objetivos de las bibliotecas son de estratos socioeconómicos medios y bajos.

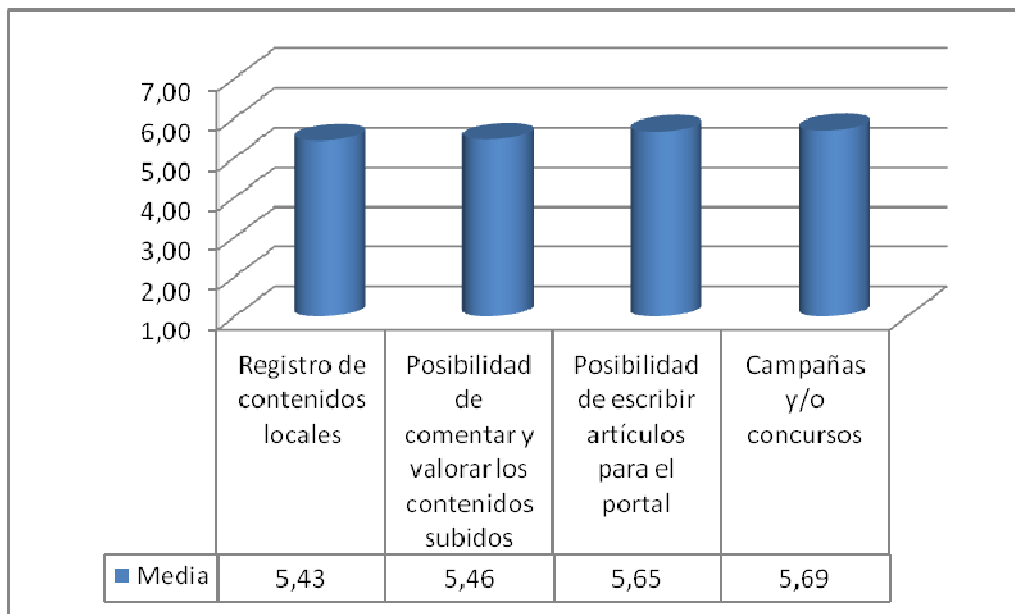
Gráfico 23: Frecuencia uso Portal de Contenidos Locales **Gráfico 24: Promedio de notas de los usuarios al Portal de Contenidos Locales**



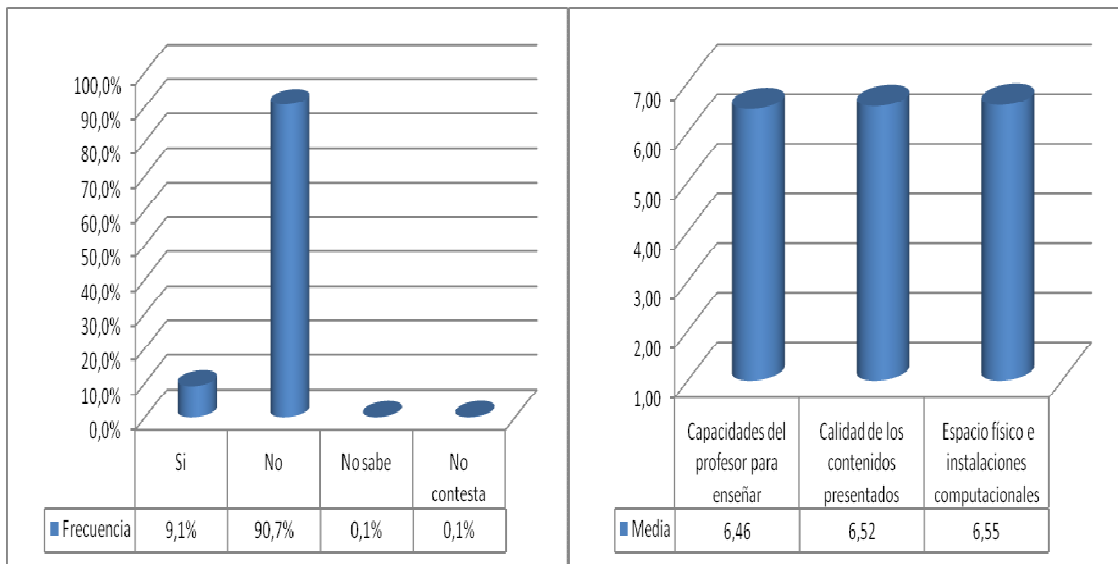
En relación con el uso de los portales de contenidos locales, el uso se encuentra restringido a aproximadamente un tercio de las personas que componen la muestra, con un 32,6% de respuestas positivas, aunque ello debe ser contrastado contra la idea de que las personas suelen contestar de acuerdo a su percepción de lo que es el uso del portal, lo que podría inducir a datos exagerados.

Ello limita en gran parte las potencialidades de dicho portal desde el momento en que su poca difusión le impide poder generar la idea de comunidad virtual que se desea conseguir. También los usos que se le dan al portal son muy bajos, incluso cuando se consideran solamente las personas que conocen el Portal, tal como lo muestra el gráfico 23, donde llama particularmente la atención que el aspecto que genera menor uso es justamente el que implica participar activamente en el proceso de construcción del portal. Ello no solo atenta contra la participación en el espacio, sino que además lentamente le va quitando vigencia en tanto los contenidos se van haciendo obsoletos con el tiempo y las personas que lo revisan activamente pierden interés debido a la falta de nuevos contenidos.

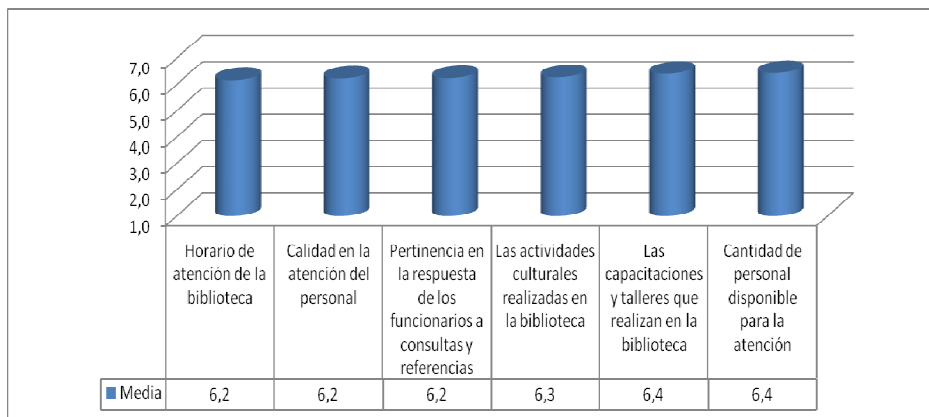
Se produce una contradicción al revisar la baja frecuencia de uso de las funciones de participación con artículos locales u otros en el Portal de Contenidos Locales y comparar dicha frecuencia con la valoración que se entrega por los mismos usuarios a la participación en dicho portal, la cual es altamente valorada dentro de las actividades que se mencionaron a través de la encuesta, solo siendo superada por la valoración de campañas y concursos con premios, los cuales tienen justamente por objetivo atraer a las personas. Dicha contradicción debe ser tomada en cuenta en aras de ser capaces de motivar a las personas a contribuir activamente en el Portal, a fin de mantener sus contenidos actualizados, y recién a través de ello, comenzar a generar una noción de comunidad virtual entre sus participantes.

Gráfico 25: Promedio evaluación aspectos de Portal de Contenidos Locales


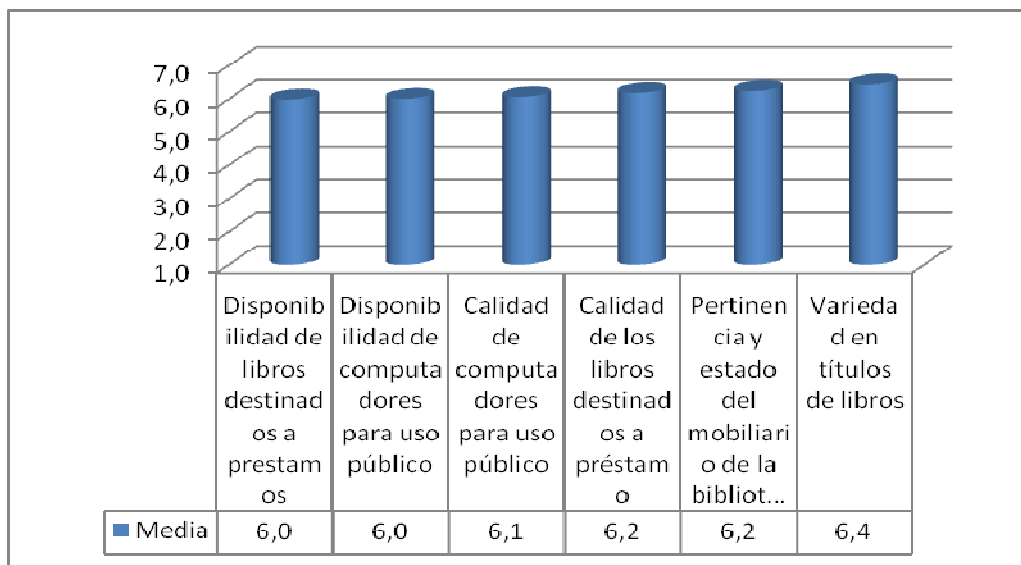
En relación con los cursos de capacitación que se entregan en las bibliotecas a través de BiblioRedes es posible notar que una mínima parte de las personas que acuden a las bibliotecas ha sido capacitada, donde sólo el 9,1% de las personas encuestadas ha sido capacitado en usos computacionales. Aun así, dicha minoría de personas posee una muy alta valoración de los servicios de capacitación que se entregan a través de las bibliotecas, tal como se muestra en las notas, que se aproximan a 6,5 (6,46 en “Capacidades del profesor para enseñar”, 6,52 en “Calidad de los contenidos presentados” y 6,55 en “Espacio físico e instalaciones computacionales”). Ello nuevamente hace pensar que el problema no se relaciona con la oferta de servicios que se entregan, sino mas bien con la motivación que tienen las personas para demandar servicios que redundan en su propio beneficio. A pesar de lo anteriormente expuesto, se debe hacer una salvedad. Se debe considerar que las personas que asisten a estas capacitaciones no poseen conocimiento alguno de computación, por lo que incluso la capacitación mas básica les será de gran utilidad, lo cual podría tener un impacto en las notas que las personas atribuyen a los aspectos considerados en la encuesta.

Gráfico 26: Frecuencia participación en curso de capacitación de la biblioteca
Gráfico 27: Promedio evaluación aspectos de última capacitación recibida en la biblioteca


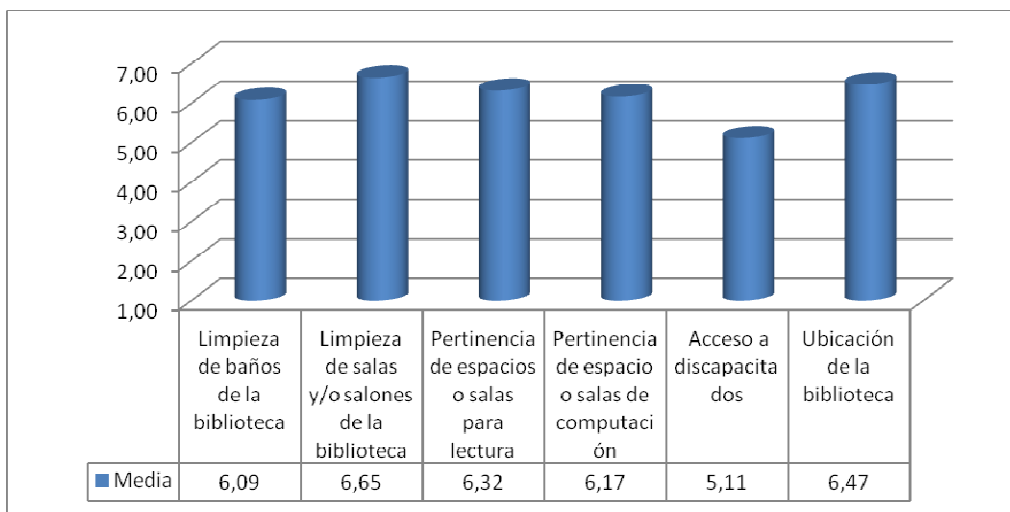
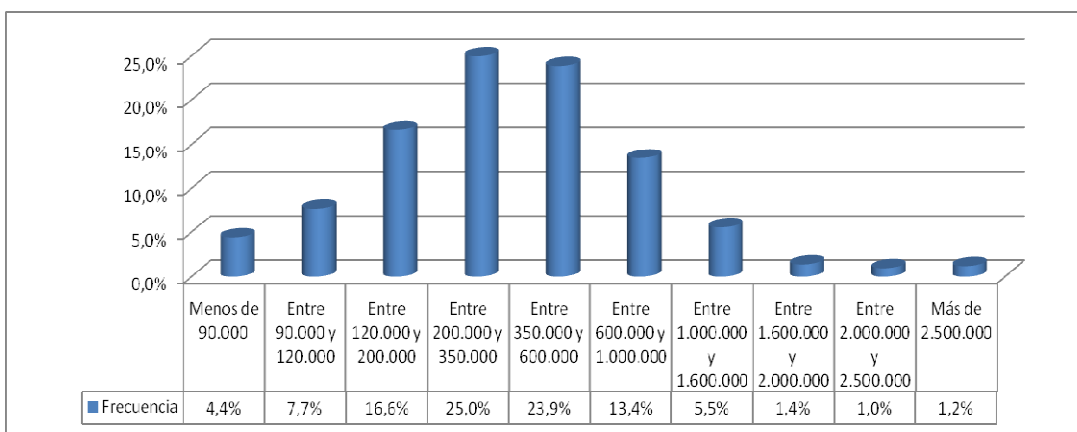
Al momento de evaluar los distintos aspectos y funciones de las bibliotecas es posible ver una muy alta valoración de las funciones de la biblioteca y los servicios que esta presta, con promedios de notas que fluctúan entre el 6,2 y el 6,4. Llama la atención las altas notas conseguidas por los servicios de capacitación y las actividades culturales si anteriormente las personas han demostrado no conocerlas a cabalidad, por lo que se debería tomar en consideración el factor de desconocimiento que se tiene de estas funciones de la biblioteca. Por otro lado, también cabe destacar la alta aprobación que tienen los horarios de las bibliotecas, reafirmando las tablas anteriormente descritas, donde se puede observar conformidad con respecto a los horarios, principalmente debido al tipo de público que asiste a las bibliotecas, compuesto por estudiantes o personas con disponibilidad de tiempo compatibles con los horarios. Aparece entonces como incógnita que sucedería si los horarios se prolongasen, para dar cabida a personas que normalmente no podría acudir a la biblioteca.

Gráfico 28: Promedio evaluación aspectos de servicios prestados en la biblioteca


Al consultarse acerca del equipamiento con el que cuentan las bibliotecas, las notas bajan levemente con respecto al gráfico anterior, demostrándose que aunque existe una cierta conformidad con las funciones que la biblioteca desempeña, algunos de los servicios que oferta la biblioteca podrían ser mejorados en cuanto a su equipamiento, como por ejemplo, en la cantidad de copias que se poseen por libro (Promedio 6,0), cantidad de computadores disponibles en la biblioteca (Promedio 6,0) y calidad de los computadores (6,1), entendido como el rendimiento de estos, sobre todo en Internet. Los aspectos mas valorados son la variedad de títulos de los libros (6,4) y el mobiliario de la biblioteca (6,2), los cuales en general se mantienen bien cuidados en la generalidad de las bibliotecas y las variedades de libros se mantienen amplias al abrirse el espacio para donaciones y al recibir permanente actualización a través de DIBAM.

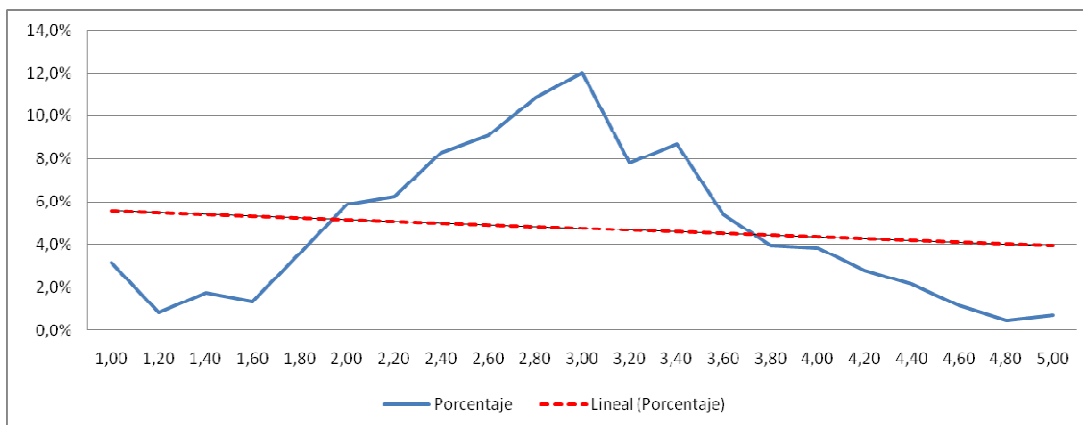
Gráfico 29: Promedio evaluación aspectos del equipamiento de la biblioteca


En cuanto a la infraestructura de las bibliotecas, es posible ver dos claros polos de opinión. En un primer frente, se hace patente la buena valoración que se tiene tanto de la limpieza de la biblioteca como de su ubicación y accesibilidad. El segundo aspecto es de vital importancia con miras a establecer bibliotecas participativas e integradas con el resto de la comunidad. Por otro lado, es muy llamativa la baja valoración que se tiene de la limpieza de baños, y la disponibilidad de estos en las bibliotecas, donde incluso se pudo verificar en terreno que algunas ni siquiera tienen baños habilitados para el público. Este punto es vital para poder impulsar que los sujetos asistan durante periodos mas prolongados a las bibliotecas, disminuyendo las dificultades que se puedan presentar a los sujetos si necesitan utilizar los servicios higiénicos en algún momento dado. El acceso a los discapacitados marca una diferencia muy importante al ser contrastada con las otras variables, por lo que se recomienda poner especial atención en la creación de facilidades de acceso para discapacitados, que de acuerdo a lo que es posible notar, se perciben como una necesidad clara.

Gráfico 30: Promedio evaluación aspectos sobre la infraestructura de la biblioteca

Gráfico 31: Ingreso mensual familiar


Aunque es preciso hacer la distinción y recordar que el gráfico que arriba se muestra funciona sólo con criterios referenciales, ya que no necesariamente representa el estado económico real de las personas, es vital hacer notar que tal como se ha podido reconocer en estudios anteriores, la media de personas se encuentra entre los 200.000 y los 600.000 (48,9%). Considerando solamente los estratos más bajos es posible notar que más de la mitad de la población encuestada se encuentra en los sectores de menor ingreso, con un 53,7% de la población encuestada citando tener un ingreso menor a 350.000.

Gráfico 31: Índice nivel de competencias en TICS



En relación con el índice de manejo del software que se han mencionado en el instrumento (Word, Excel, PowerPoint, Access, Navegador de Internet) se ha preparado el índice de acuerdo a la siguiente operación: En primer término se han sumado todas las variables, para después partirlas por 5 y obtener un promedio simple del manejo de las personas en todas las aplicaciones. De esa manera hemos podido obtener un acercamiento de bastante precisión acerca de las pericias de los usuarios con respecto al uso de las aplicaciones computacionales que poseen la gran mayoría de los computadores.

En este escenario, es posible reconocer que la gran mayoría de las personas reconoce tener solo un manejo regular de las aplicaciones que en el instrumento se incluyen, con picos mucho menos pronunciados en los puntajes que representan manejos avanzados en las aplicaciones, y por otro lado, puntas más notorias en las secciones donde se demuestran puntajes de manejo más bajos. Así, es posible notar que la población tiende a centrarse entre los puntajes de 2.20 y 3.00, lo cual indica un manejo computacional regular/bajo. Aun así, debe considerarse que aplicaciones poco populares, como Access, atentan contra el promedio, sobre todo al compararse con altos manejos como el que se tiene de Word, o en menor medida, de Excel.

El promedio general, a modo de comparación con años anteriores, es de 14,65 en los estándares regulares de DIBAM, que no dividen las pericias por 5. De dicha forma, es posible notar un aumento considerable en el manejo computacional de las personas, desde el promedio considerado en el año 2007, de 11,1 y 2003 de apenas 7,1. Ello demuestra, sin duda, la

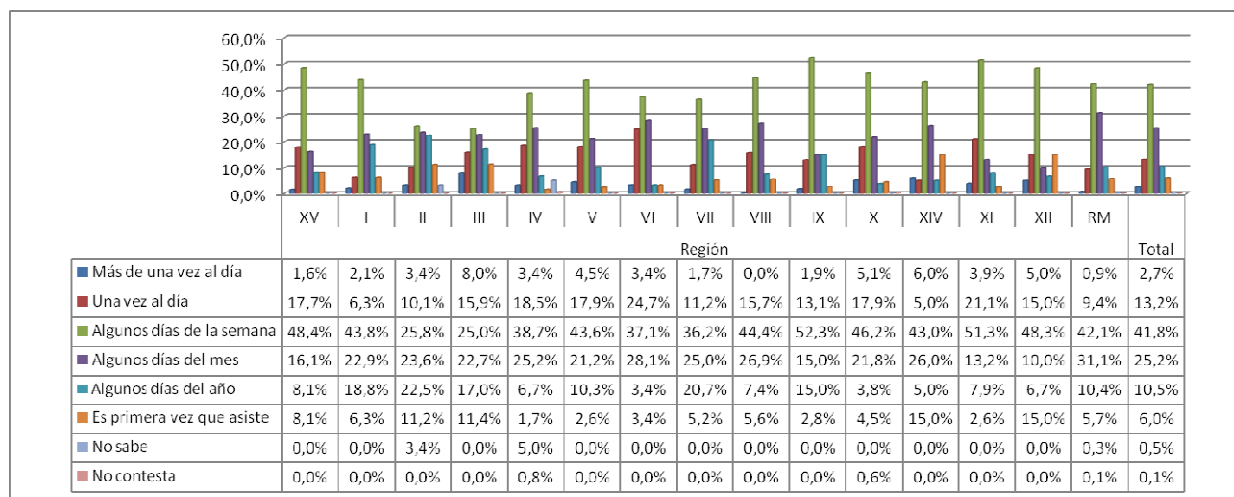
penetración que ha tenido el computador en la vida cotidiana de las personas y el los usos diarios que estas hacen de las aplicaciones que se encuentran disponibles.

Capítulo 2

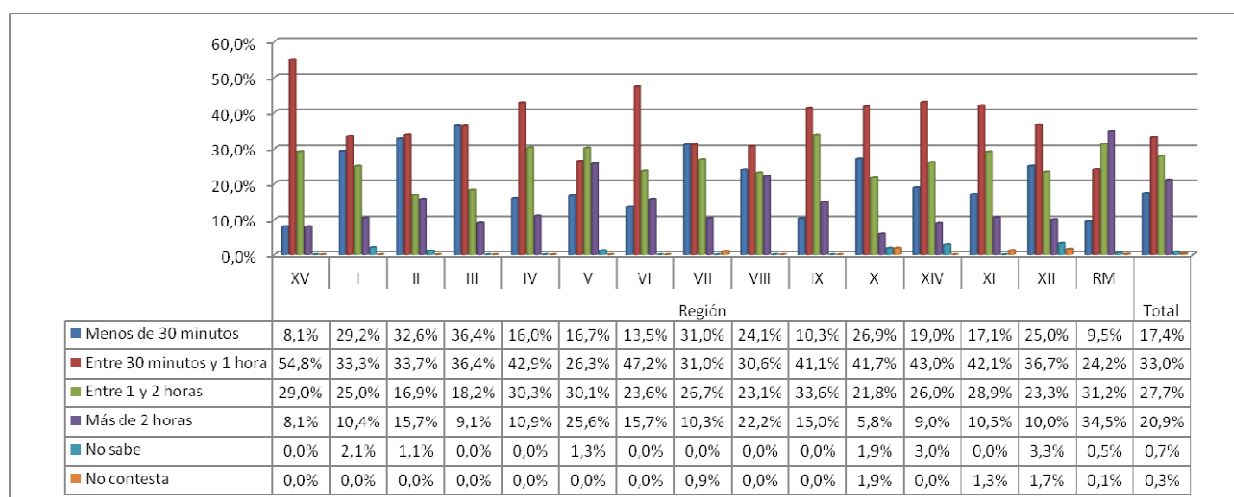
Análisis por regiones

En el presente Capítulo se comienza a dar forma a los cruces de datos, de acuerdo a los requerimientos de DIBAM. Se han generado cruces de gran parte de las variables contra la variable “región” a fin de determinar si existen diferencias patentes entre cada una de las regiones del país, especialmente considerando las grandes diferencias que existen entre las distintas morfologías físicas, económicas y sociales de cada una de ellas. Se busca descubrir también las características particulares de cada región, a fin de poder reconocer posteriormente características que contribuyan a determinar un perfil regional.

Entre el grupo de los entrevistados en el estudio, el 57,7% de los encuestados dicen asistir a la biblioteca al menos algunos días de la semana. Al analizar la frecuencia de asistencia a las bibliotecas públicas por región, se puede apreciar que la región con un mayor de asistencia a las bibliotecas es la Región de Aysén donde un 76,3% de los entrevistados declara visitarlas al menos algunos días a la semana. Otras regiones con alto nivel de asistencia son Los Lagos, Magallanes, Arica y Parinacota y La Araucanía (al menos asisten algunos días a la semana un 69,2%, 68,3%, 67,7% y 67,3% de los entrevistado respectivamente).

Gráfico 32: Frecuencia de asistencia a biblioteca por Región


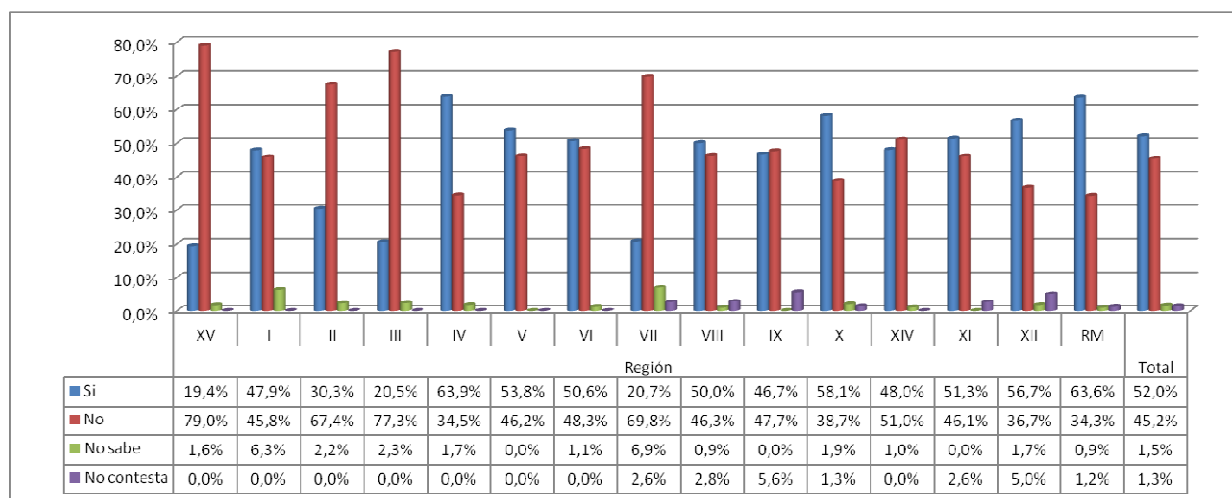
Por otra parte, las regiones con menor frecuencia en la asistencia de usuarios son Antofagasta, Atacama y Biobío donde asisten al menos algunos días a la semana un 39,3%, 48,9% y 49,1% de encuestados respectivamente.

Gráfico 33: Tiempo permanencia en la biblioteca por Región


Al revisar el tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca, cada vez que asisten, se aprecia que la región donde los usuarios más permanecen es la Metropolitana (el 65,7% de los entrevistados permanece al menos una hora en cada visita).

Entre las regiones con menor tiempo de permanencia en las bibliotecas de los usuarios, se encuentra la región de Atacama y la de Los Lagos donde solo un 27,3% y un 27,6% de los visitantes permanecen más de una hora en sus dependencias.

Gráfico 34: Frecuencia visitantes socios de biblioteca por Región



Entre las personas que visitan las bibliotecas el 52% afirma ser socio de esta. Ahora bien, al desglosar la cifra por región tenemos que es la Metropolitana donde más visitantes se declaran socios de la biblioteca (63,6%), seguido por la región de Los Lagos (58,1%) y Magallanes (56,7%). Contrariamente, las regiones con menor porcentaje de visitantes socios a las bibliotecas son Arica y Parinacota con 79% de visitantes no socios, seguidos de Atacama, el Maule y Antofagasta con 77,3%, 69,8% y 67,4% de visitantes no socios respectivamente.

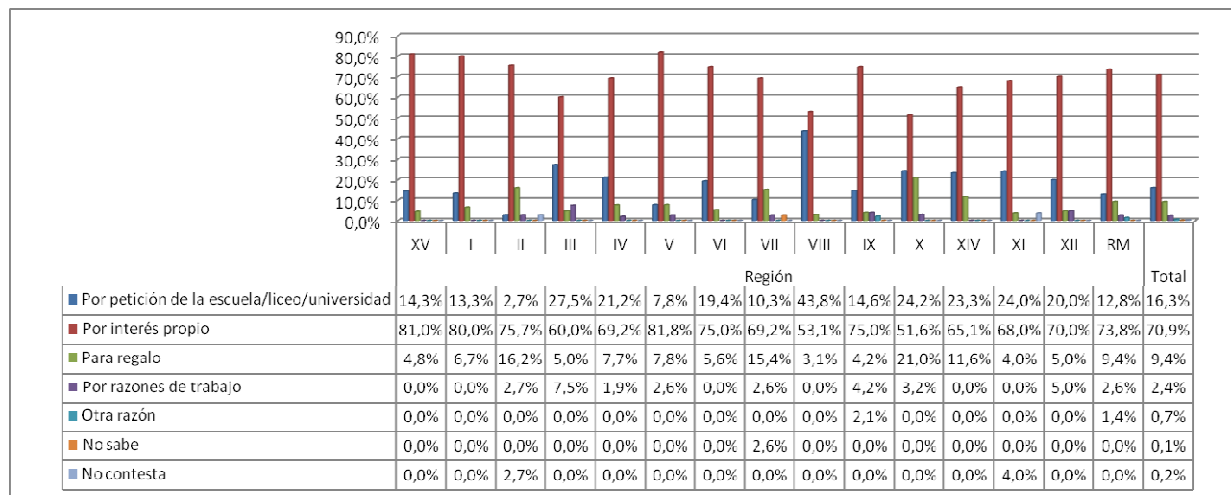
Tabla 1: Frecuencia de actividades realizadas cuando asiste a biblioteca por Región

		Región														Total	
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII		RM
Revisar o solicitar libros	Siempre	16,4%	50,0%	43,7%	45,5%	34,7%	51,9%	30,3%	27,6%	39,8%	37,9%	41,9%	42,4%	19,7%	38,2%	53,2%	43,5%
	A veces	52,5%	30,4%	28,7%	30,7%	33,1%	24,7%	42,7%	52,6%	30,6%	43,7%	31,0%	39,4%	38,2%	40,0%	31,6%	34,5%
	Nunca	31,1%	19,6%	27,6%	23,9%	32,2%	23,4%	27,0%	19,8%	29,6%	18,4%	27,1%	18,2%	42,1%	21,8%	15,2%	21,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Asistir a capacitaciones del Programa BiblioRedes	Siempre	5,8%	18,2%	12,6%	7,1%	8,5%	8,6%	10,5%	2,6%	11,4%	6,9%	16,8%	3,0%	9,2%	5,7%	3,5%	7,1%
	A veces	23,1%	18,2%	19,5%	10,6%	17,1%	17,8%	18,6%	12,3%	15,9%	7,9%	9,0%	13,1%	5,3%	18,9%	7,9%	11,9%
	Nunca	71,2%	63,6%	67,8%	82,4%	74,4%	73,7%	70,9%	85,1%	72,7%	85,1%	74,2%	83,8%	85,5%	75,5%	88,6%	81,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Participar en actividades culturales	Siempre	8,9%	20,5%	17,4%	11,0%	8,5%	16,6%	8,1%	2,6%	5,6%	9,8%	17,8%	2,0%	6,6%	7,4%	9,4%	10,0%
	A veces	33,9%	18,2%	17,4%	12,2%	22,0%	25,2%	23,3%	27,0%	16,7%	22,5%	28,3%	17,2%	19,7%	24,1%	28,2%	24,4%
	Nunca	57,1%	61,4%	65,1%	76,8%	69,5%	58,3%	68,6%	70,4%	77,8%	67,6%	53,9%	80,8%	73,7%	68,5%	62,3%	65,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Leer en salas de lectura	Siempre	27,4%	18,2%	38,4%	43,2%	30,8%	51,0%	16,3%	21,2%	32,4%	31,1%	34,0%	34,3%	19,7%	26,3%	44,8%	36,7%
	A veces	51,6%	25,0%	20,9%	30,7%	37,6%	19,0%	41,9%	27,4%	38,9%	39,8%	38,6%	37,4%	32,9%	35,1%	34,2%	33,8%
	Nunca	21,0%	56,8%	40,7%	26,1%	31,6%	30,1%	41,9%	51,3%	28,7%	29,1%	27,5%	28,3%	47,4%	38,6%	21,1%	29,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Usar los servicios para niños	Siempre	6,7%	17,1%	3,5%	6,3%	10,0%	13,4%	6,9%	4,4%	8,1%	9,6%	16,7%	9,6%	9,7%	19,2%	20,3%	13,9%
	A veces	6,7%	8,6%	4,7%	4,7%	13,3%	8,7%	18,4%	3,5%	15,1%	5,3%	13,8%	8,5%	11,3%	11,5%	14,8%	11,5%
	Nunca	86,7%	74,3%	91,8%	89,1%	76,7%	77,9%	74,7%	92,1%	76,7%	85,1%	69,6%	81,9%	79,0%	69,2%	64,8%	74,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Revisar videos y cintas disponibles en la biblioteca	Siempre	1,8%	2,3%	0,0%	3,5%	1,7%	4,8%	4,8%	4,3%	1,5%	0,0%	5,6%	0,0%	3,9%	1,9%	5,6%	4,0%
	A veces	3,5%	7,0%	4,6%	3,5%	5,2%	11,0%	22,6%	21,7%	4,5%	5,8%	12,5%	24,5%	10,5%	17,3%	10,1%	10,8%
	Nunca	94,7%	90,7%	95,4%	92,9%	93,0%	84,2%	72,6%	73,9%	94,0%	94,2%	81,9%	75,5%	85,5%	80,8%	84,2%	85,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Utilizar rincones temáticos	Siempre	7,0%	9,3%	5,8%	4,8%	10,4%	21,2%	11,3%	10,6%	2,3%	35,4%	20,0%	14,3%	4,1%	9,6%	23,2%	16,3%
	A veces	15,8%	11,6%	17,4%	20,5%	25,2%	18,5%	35,0%	21,2%	9,3%	26,8%	20,0%	16,3%	16,4%	17,3%	24,3%	21,3%
	Nunca	77,2%	79,1%	76,7%	74,7%	64,3%	60,3%	53,8%	68,1%	88,4%	37,8%	60,0%	69,4%	79,5%	73,1%	52,5%	62,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Usar los computadores disponibles en la bibliotecas	Siempre	61,7%	39,1%	29,5%	39,5%	55,2%	32,0%	55,2%	32,2%	61,9%	36,2%	53,2%	46,5%	57,9%	47,5%	30,5%	40,0%
	A veces	25,0%	26,1%	19,3%	22,1%	23,3%	18,0%	24,1%	31,3%	11,9%	15,2%	16,7%	15,2%	27,6%	27,1%	30,0%	24,2%
	Nunca	13,3%	34,8%	51,1%	38,4%	21,6%	50,0%	20,7%	36,5%	26,2%	48,6%	30,1%	38,4%	14,5%	25,4%	39,5%	35,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Las actividades más desarrolladas por los usuarios al asistir a la biblioteca, se encuentra el revisar o solicitar libros, utilizar las salas de lectura y utilizar los computadores disponibles para uso público. Entre las regiones que menos demandan libros se encuentra Aysén con un 42,1% de los entrevistados que afirman nunca revisar o solicitar libros, seguido de Arica y Parinacota y Coquimbo con 31,1% y 32,2% de usuarios que aseguran nunca revisar o solicitar libros.

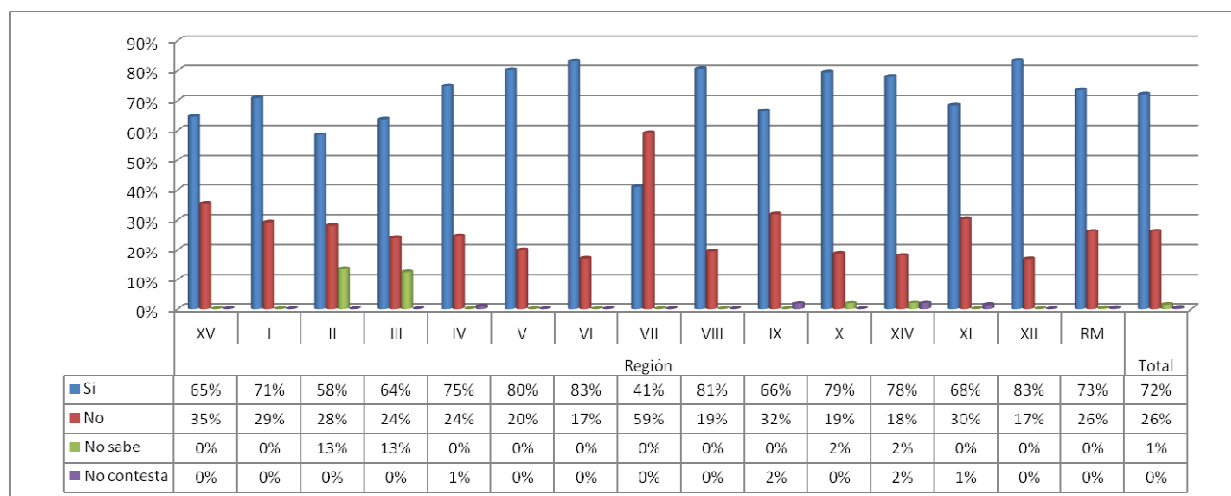
Al desglosar por región la segunda actividad más efectuada por los usuarios de la biblioteca, tenemos que donde menos realizan la actividad de leer en salas de lectura es en Tarapacá donde un 56,8% nunca leen salas de lectura de la biblioteca, seguido del Maule con un 51,3% de sus usuarios que tampoco leen en los salones destinados por la biblioteca para esta actividad.

Por último, en una revisión al uso de los computadores disponibles en las bibliotecas por región, son las de Antofagasta y Valparaíso donde los usuarios menos realizan esta actividad en su visita. Para la región de Antofagasta el 51,1% afirma no usar nunca los computadores de las bibliotecas, mientras en Valparaíso el 50% de los usuarios no efectúan esta actividad en sus visitas.

Gráfico 35: Motivación para la compra de libros por Región


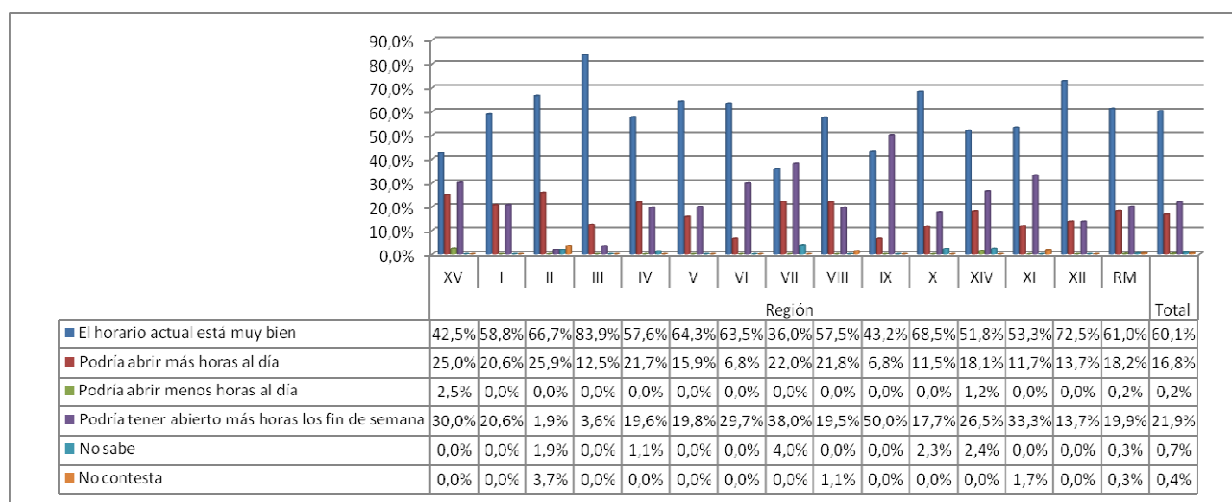
Frente a la motivación para la compra de libros por región, en general la mayoría de los usuarios declaran el interés propio como principal motor de compra de un libro. Entre las regiones donde más usuarios declaran el interés propio como principal motivo para la compra de libros, se encuentra Valparaíso (81,8%) Arica y Parinacota (81%) y Tarapacá (80%).

En las regiones de Atacama, Los Lagos, Aysén, Los Ríos y Coquimbo, surge como una segunda motivación en la compra de libros el encargo de estos por parte de las escuelas, liceos y/o universidades con porcentajes de 27,5%, 24,2%, 24%, 23,3% y 21,2% respectivamente.

Gráfico 36: Conocimiento de horarios atención biblioteca por Región


Frente al conocimiento de horarios de atención de las bibliotecas por parte de los usuarios, tenemos que son los visitantes de las regiones del Maule (83%), Magallanes (83%), Biobío (81%) y Valparaíso (80%) los que más afirman conocerlos. Mientras es en la región del Maule donde los usuarios menos conocen los horarios de atención de las bibliotecas (41% si los conoce).

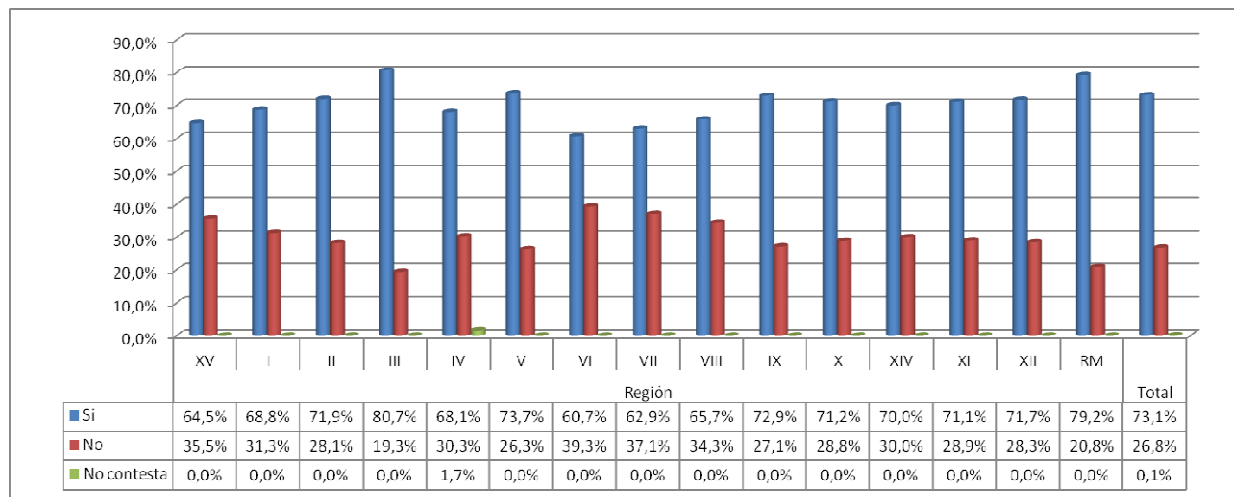
Gráfico 37: Opinión sobre horario de atención biblioteca por Región



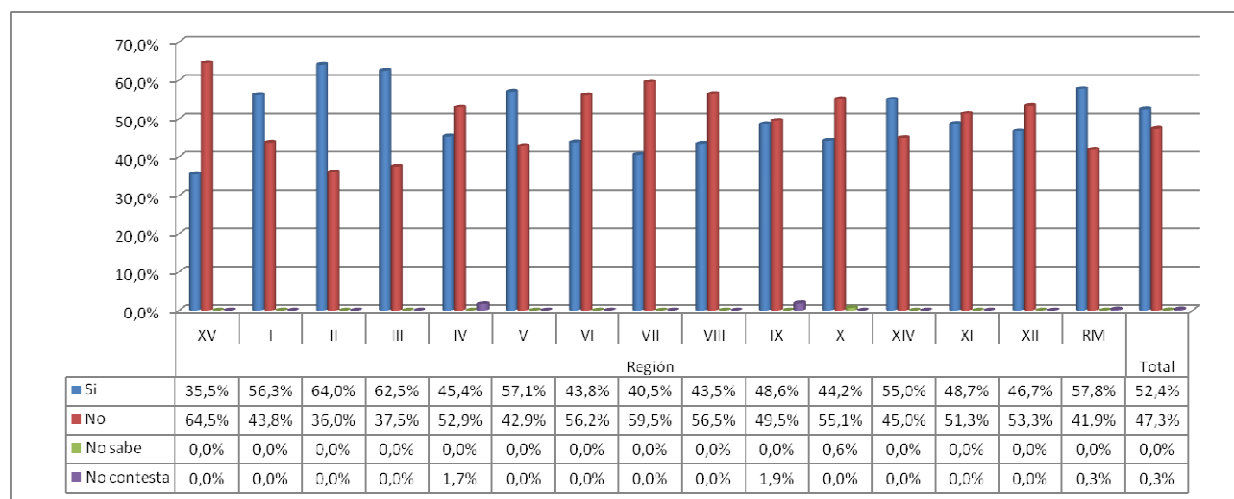
Entre quienes conocen el horario de las bibliotecas, en general todos los usuarios de las diversas regiones consideran que el horario actual está muy bien. En el caso de la región de La Araucanía, un 50% de los usuarios consideran que las bibliotecas deberían abrir más horas durante los fines de semanas.

En la región del Maule, solo un 36% de los usuarios que conocen el horario de las bibliotecas se encuentran conformes con este. Un 38% considera necesario tener abierto más horas los fines de semanas y un 22% esperaría que las bibliotecas pudiesen abrir más horas al día. Opinión similar se encuentra en la región de Arica-Parinacota, donde un 30 % le gustaría que las bibliotecas abrieran más horas los fines de semana y un 25% esperan que abran más horas al día.

En la región de Aysén, los usuarios esperan como una segunda opción relevante el que las bibliotecas pudiesen abrir más horas los fines de semana (33,3%). Por otro lado para los usuarios de Antofagasta, la segunda opción con mayor apoyo es que las bibliotecas pudiesen abrir más horas al día (25,9% de los usuarios)

Gráfico 38: Tenencia de computador en el hogar por Región


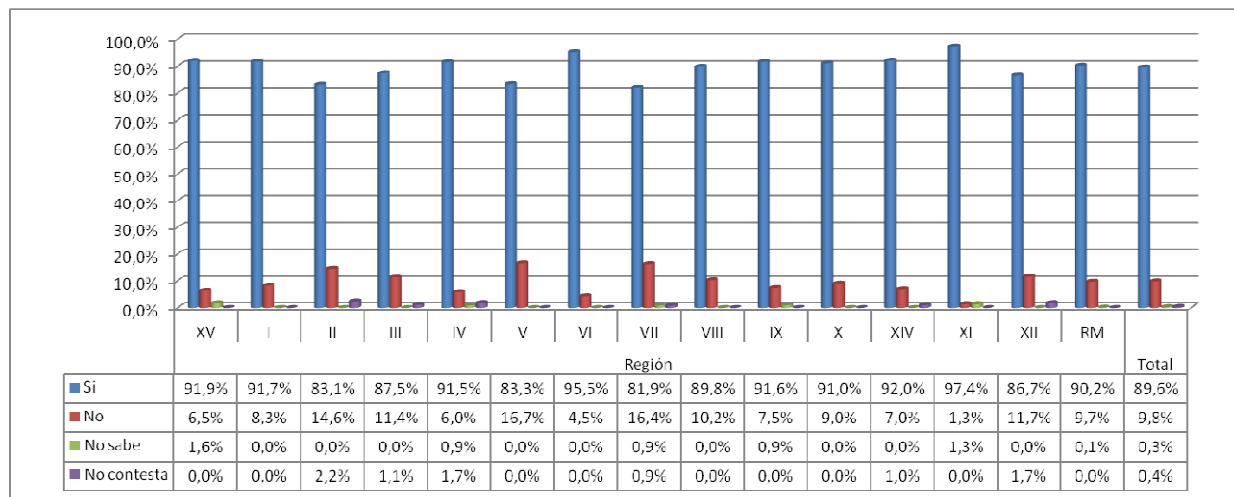
Con respecto a la tenencia de computador en el hogar, son las regiones de Atacama y Metropolitana, donde más usuarios declaran contar con esta tecnología en sus viviendas (80,7% y 79,2% respectivamente). Por el contrario, es la región del Maule donde menos usuarios cuentan con computadores en su hogar (60,7%).

Gráfico 39: Tenencia de conexión a Internet en el hogar por Región


Por otro lado, al preguntar sobre la tenencia de conexión a Internet en el hogar, se aprecia un cambio respecto a la tenencia de computadores. Así, se aprecia que las regiones donde hay mayor cantidad de usuarios con conexión a Internet en el hogar es la región de Antofagasta con un 64%

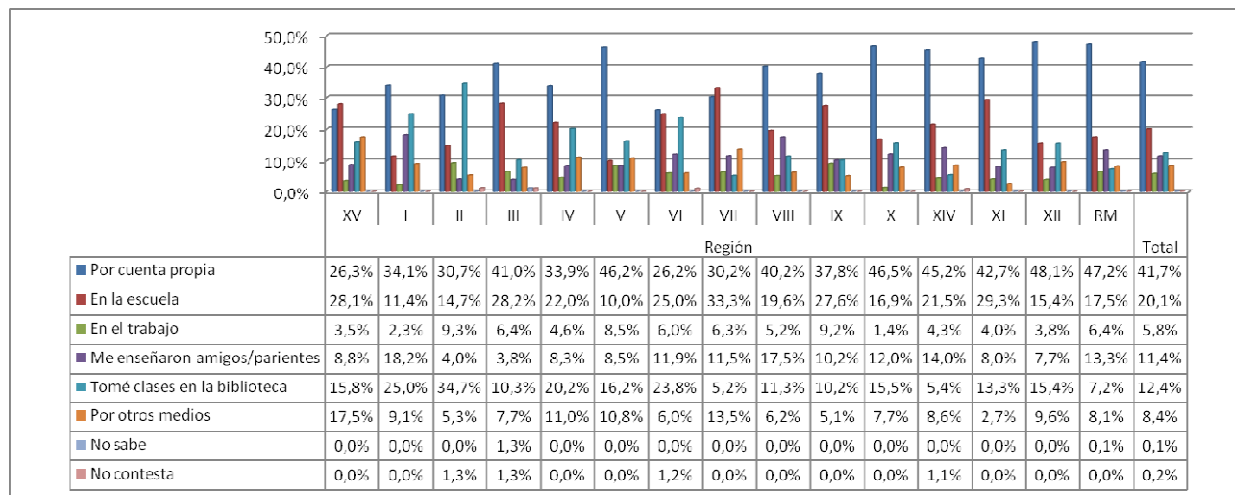
de usuarios con computador en su hogar que cuentan con Internet propio. En contraposición, la región con menor cantidad de usuarios conectados a Internet en su hogar es Arica y Parinacota con solo un 35,5%.

Gráfico 40: Conocimientos en el uso de computadores por Región



Al consultar por el conocimiento en el uso de computadores por región, se observa que en general en todas ellas existe un alto porcentaje de usuarios que manejan este tipo de tecnología. Ahora entre las que cuentan con una mayor cantidad de visitantes de bibliotecas con conocimientos computacionales, se encuentra Aysén (97,4%) y Maule (95,5%).

Entre las regiones con usuarios con menos conocimientos computacionales, se encuentra Biobío (81,9%), Antofagasta (83,1%) y Valparaíso (83,3%)

Gráfico 41: Medio de adquisición de conocimiento en uso de computador


Entre quienes si tienen conocimientos en el uso del computador, gran parte de los usuarios en todas las regiones indican haber adquirido estas herramientas por cuenta propia.

En el caso de la región del Maule, hay un 33 % de los usuarios que usan computador y declaran haber adquirido el conocimiento en uso del computador mediante clases en su escuela. Para algunos usuarios de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y O'Higgins (25%, 34,7%, 20% y 23% respectivamente) afirman haber incorporado el conocimiento en el manejo de los computadores gracias a las clases que tomaron en la biblioteca.

Tabla 2: Nivel de manejo de aplicaciones computacionales por Región

		Región															Total
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII	RM	
Word	Muyalto	15,8%	4,5%	5,3%	16,7%	11,0%	17,8%	11,8%	19,8%	24,7%	5,2%	14,8%	8,6%	21,3%	17,6%	12,5%	13,6%
	Alto	26,3%	27,3%	30,7%	37,2%	41,3%	38,8%	30,6%	31,3%	32,0%	49,0%	28,9%	39,8%	29,3%	35,3%	40,3%	36,7%
	Regular	38,6%	52,3%	41,3%	34,6%	33,0%	32,6%	41,2%	34,4%	39,2%	41,7%	45,1%	39,8%	33,3%	35,3%	34,4%	37,0%
	Bajo	14,0%	15,9%	13,3%	9,0%	10,1%	4,7%	8,2%	12,5%	2,1%	3,1%	11,3%	6,5%	12,0%	5,9%	10,6%	9,4%
	Nulo	5,3%	0,0%	9,3%	2,6%	4,6%	6,2%	8,2%	2,1%	2,1%	1,0%	0,0%	5,4%	4,0%	5,9%	2,2%	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Excel	Muyalto	7,0%	4,5%	5,3%	13,0%	6,4%	10,1%	5,9%	17,7%	13,5%	4,2%	8,5%	8,6%	14,9%	11,5%	5,1%	7,9%
	Alto	19,3%	13,6%	21,3%	26,0%	16,3%	22,4%	22,9%	21,9%	29,2%	21,1%	21,5%	23,0%	23,1%	21,2%	21,6%	21,6%
	Regular	38,6%	52,3%	48,0%	37,7%	44,0%	31,8%	36,5%	31,3%	38,5%	45,8%	43,7%	38,7%	37,8%	34,6%	38,6%	39,2%
	Bajo	22,8%	22,7%	14,7%	11,7%	16,5%	22,5%	12,9%	26,0%	9,4%	15,6%	21,1%	23,7%	17,6%	21,2%	23,1%	20,1%
	Nulo	12,3%	6,8%	10,7%	11,7%	11,0%	19,4%	22,4%	2,1%	16,7%	5,2%	5,6%	7,5%	6,8%	9,6%	12,0%	11,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PowerPoint	Muyalto	17,3%	4,5%	5,3%	15,6%	15,0%	14,7%	11,8%	15,6%	29,9%	8,4%	12,2%	12,9%	24,0%	17,6%	11,6%	13,7%
	Alto	23,2%	27,3%	20,0%	29,9%	22,4%	24,0%	32,9%	30,2%	23,7%	34,7%	32,4%	35,5%	22,7%	35,3%	35,3%	30,8%
	Regular	32,1%	40,9%	33,3%	37,7%	32,7%	27,9%	28,2%	28,1%	23,7%	40,0%	36,7%	31,2%	29,3%	27,5%	31,8%	31,9%
	Bajo	17,9%	25,0%	24,0%	3,9%	12,1%	8,5%	4,7%	18,8%	6,2%	10,5%	14,4%	12,9%	14,7%	13,7%	12,0%	12,4%
	Nulo	8,9%	2,3%	17,3%	13,0%	17,8%	24,8%	22,4%	7,3%	16,5%	6,3%	4,3%	7,5%	9,3%	5,9%	9,4%	11,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Access	Muyalto	7,1%	4,8%	4,3%	4,1%	6,2%	5,6%	2,4%	8,9%	6,4%	4,1%	2,3%	4,4%	9,5%	8,0%	2,0%	4,2%
	Alto	3,6%	4,8%	4,3%	19,2%	10,3%	8,7%	6,0%	11,4%	5,3%	12,2%	12,3%	5,6%	12,2%	12,0%	6,3%	8,3%
	Regular	19,6%	11,9%	21,4%	26,0%	26,8%	19,0%	11,9%	5,1%	22,3%	37,8%	16,2%	20,0%	35,1%	22,0%	17,4%	19,8%
	Bajo	19,6%	7,1%	20,0%	12,3%	19,6%	9,5%	11,9%	16,5%	4,3%	18,9%	17,7%	12,2%	23,0%	18,0%	19,8%	16,5%
	Nulo	50,0%	71,4%	50,0%	38,4%	37,1%	57,1%	67,9%	58,2%	61,7%	27,0%	51,5%	57,8%	20,3%	40,0%	54,4%	51,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Internet (Cualquier navegador)	Muyalto	38,6%	18,2%	28,4%	41,0%	30,3%	45,0%	27,1%	36,5%	42,3%	17,9%	31,7%	43,0%	48,0%	43,1%	24,7%	31,5%
	Alto	36,8%	27,3%	21,6%	30,8%	39,4%	35,7%	58,8%	40,6%	40,2%	58,9%	42,3%	37,6%	37,3%	37,3%	50,4%	43,6%
	Regular	22,8%	38,6%	43,2%	21,8%	22,9%	11,6%	9,4%	17,7%	13,4%	22,1%	21,1%	15,1%	12,0%	15,7%	21,7%	20,3%
	Bajo	1,8%	11,4%	2,7%	2,6%	5,5%	3,1%	3,5%	3,1%	1,0%	0,0%	4,2%	2,2%	1,3%	2,0%	2,3%	2,8%
	Nulo	0,0%	4,5%	4,1%	3,8%	1,8%	4,7%	1,2%	2,1%	3,1%	1,1%	0,7%	2,2%	1,3%	2,0%	0,9%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Biobío, Araucanía, Aysén, Magallanes y Metropolitana, se observa que más del 50% de los usuarios con conocimientos computacionales manejan con un nivel muy alto o alto el software Word. Mientras son las regiones de Tarapacá y Antofagasta donde los usuarios manejan Word con niveles menores de capacitación (solo un 31,8% y un 36% afirma tener conocimientos muy alto o alto del programa).

Frente al manejo de Excel, en general, los usuarios de las bibliotecas declaran tener conocimientos regulares sobre este programa. Las regiones donde ha un mayor número de usuarios con niveles de conocimientos muy altos y altos del programa es en Atacama, Aysén y Biobío con (39%, 37,8% y 35,4% de usuarios respectivamente). Las regiones mayor cantidad de usuarios en niveles bajos o nulos de manejo en Excel son Valparaíso (41,9%), O`Higgins (35,3%), Arica y Parinacota (35,1%) y Metropolitana (35,1%).

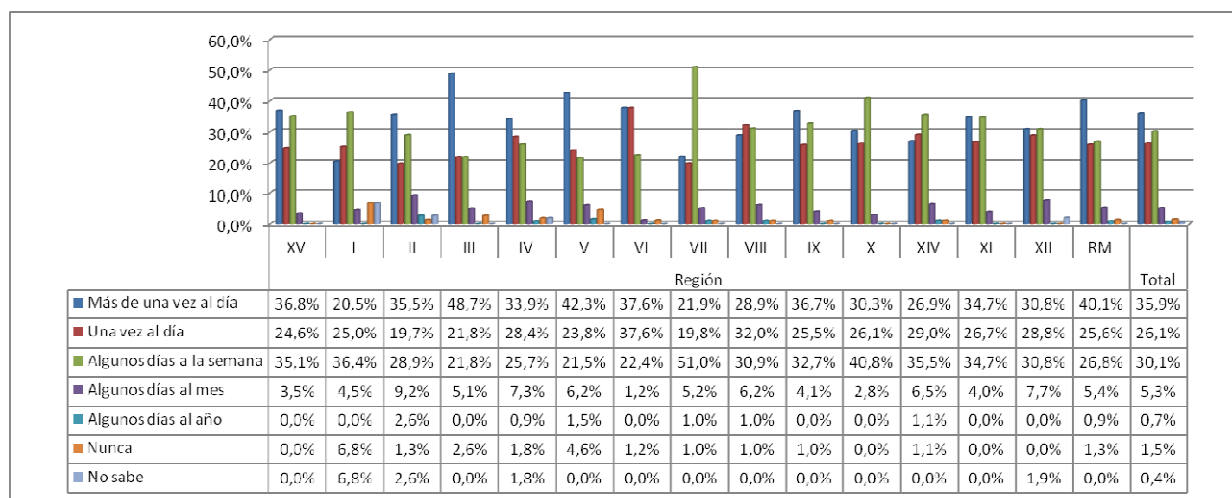
Al consultar por el manejo del programa PowerPoint, nos percatamos que existe un uso regular alto por parte de los usuarios de las bibliotecas con conocimientos en computación. Entre las comunas con mayor cantidad de usuarios con niveles altos o muy altos de este Software, se encuentran Biobío (53,6%) y Magallanes (52,9%). Por el contrario, encontramos que la región donde hay una mayor proporción de usuarios de biblioteca con bajo o nulo conocimiento de PowerPoint es Antofagasta, con un 41,3% de los visitantes en esta situación.

En el caso del software Access, este es el que presenta niveles más bajos de conocimiento por parte de los usuarios de las bibliotecas. Entre las regiones con mayor nivel de manejo del programa (Muy alto –alto) se encuentran Atacama con un 23,3%, Maule 20,3%, Aysén 21,6% y Magallanes 20%. En contraposición las regiones con más usuarios en niveles bajos o nulos del manejo de este programa son Tarapacá (78,6%) y O’Higgins (79,8%).

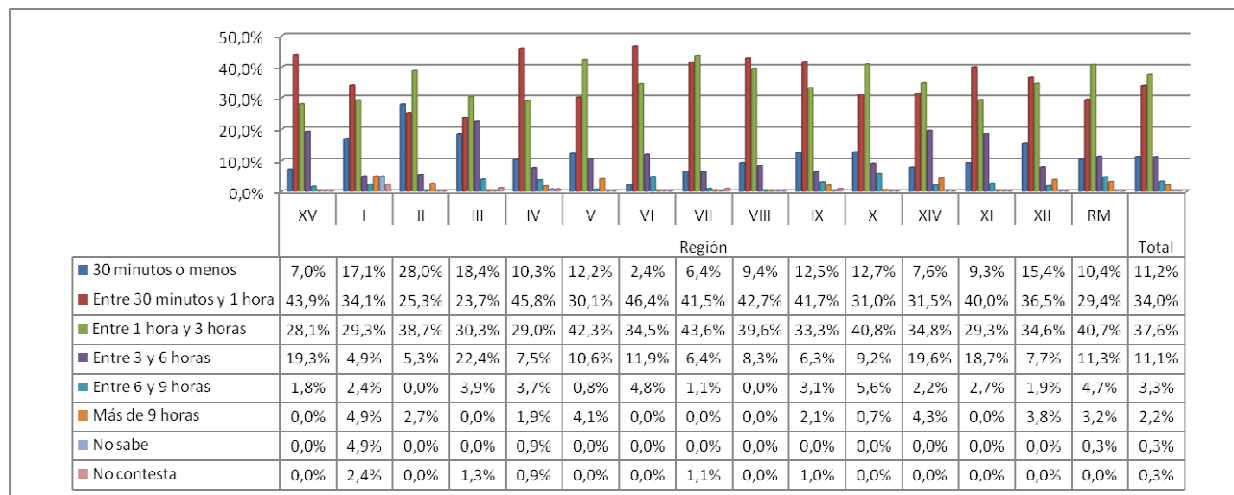
Los software con mayor niveles de manejo, por parte de los usuarios de la bibliotecas con conocimiento de en el uso de computadores, son aquellos utilizados para navegar en Internet. Dentro de estos, las regiones con mayor proporción de usuarios con altos y muy altos niveles de conocimiento de navegadores de Internet, se encuentra O’Higgins (85,9%) y Aysén (85,35).

Por otro lado, las regiones con menor cantidad de usuarios con altos y muy altos niveles de conocimiento de navegadores de Internet se encuentran Tarapacá con solo un 45,5% de usuarios y Antofagasta con solo 50% de usuarios.

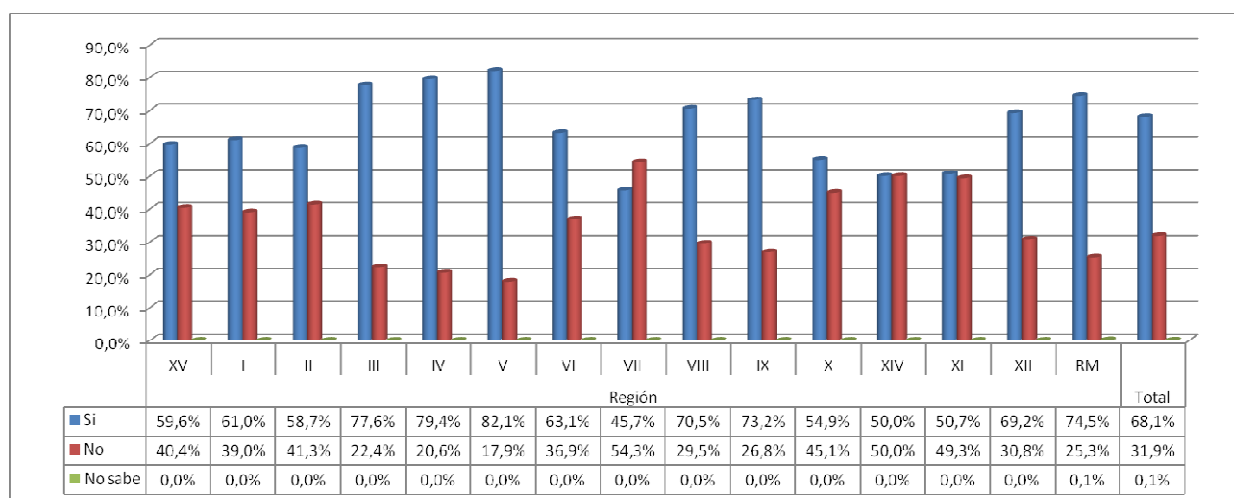
Gráfico 42: Frecuencia uso de Internet por Región



Respecto a la frecuencia en el uso de Internet, se aprecia que entre las regiones con mayor cantidad de usuarios utilizando Internet al menos una vez al día esta Antofagasta (70,5% de usuarios) y O’Higgins (75,3%). Al contrario, las regiones con menor cantidad de usuarios utilizando Internet al menos una vez al día son Tarapacá (45,5%) y Maule (41,7%).

Gráfico 43: Tiempo destinado al uso de Internet por Región


El uso de Internet se concentra, para los usuarios de las bibliotecas, entre 30 minutos y 3 horas. Al revisar cuales son las regiones que registran mayor proporción de visitantes a bibliotecas públicas que utilizan Internet en este rango, encontramos que son Maule, Biobío y O'Higgins (85,1%, 82,3% y 81% de usuarios respectivamente) donde más tiempo destinan al uso de Internet. Por el contrario, la región donde menos tiempo destinan a Internet es Atacama donde solo el 53,9% de los encuestados dedica entre 30 min y una hora al uso de Internet por visita.

Gráfico 44: Utilización de Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea por Región


Frente a la utilización de Internet para visitar sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea, observamos que las regiones con mayor número de usuarios que si utilizan Internet para estos fines es Valparaíso (82,1% de usuarios). En contraposición, la región con menos cantidad de usuarios que utilizan Internet para acceder a servicios en línea es Maule con solo un 45,7% de la población que si lo hace.

Tabla 3: Sitios o páginas Web ha visitado de instituciones públicas y/o privadas por Región

		Región														Total	
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII		RM
SII	Si	63,0%	64,0%	60,0%	70,9%	67,5%	66,0%	56,3%	81,7%	60,0%	67,8%	66,7%	54,8%	52,4%	71,0%	67,2%	65,9%
	No	35,2%	36,0%	40,0%	29,1%	32,5%	33,0%	43,8%	18,3%	40,0%	32,2%	32,3%	41,9%	45,2%	25,8%	32,6%	33,6%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%
	No Contesta	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	3,2%	0,0%	3,2%	0,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONASA	Si	40,7%	20,0%	35,6%	41,8%	39,8%	39,8%	50,0%	41,7%	43,3%	42,4%	58,1%	29,0%	46,3%	41,9%	43,3%	42,9%
	No	55,6%	76,0%	62,2%	56,4%	60,2%	60,2%	50,0%	58,3%	56,7%	57,6%	41,9%	71,0%	53,7%	54,8%	56,5%	56,5%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
	No Contesta	3,7%	4,0%	2,2%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,2%	0,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Registro Civil e Identificación	Si	63,0%	62,5%	53,3%	54,5%	54,2%	58,3%	60,9%	55,0%	58,3%	62,7%	64,5%	61,3%	51,2%	67,7%	58,7%	58,8%
	No	37,0%	33,3%	46,7%	45,5%	45,8%	41,7%	39,1%	45,0%	41,7%	37,3%	35,5%	35,5%	48,8%	29,0%	41,1%	40,9%
	No Sabe	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,2%	0,2%	0,3%
	No Contesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Otras páginas de Gobierno	Si	77,8%	48,0%	62,2%	80,0%	77,1%	83,5%	85,9%	86,7%	75,0%	83,1%	77,4%	80,6%	69,0%	63,3%	76,9%	77,2%
	No	18,5%	48,0%	37,8%	20,0%	22,9%	16,5%	14,1%	11,7%	25,0%	16,9%	22,6%	16,1%	31,0%	33,3%	22,3%	22,0%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%
	No Contesta	3,7%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,3%	0,4%	0,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Bancos /Financieras	Si	68,5%	60,0%	51,1%	52,7%	55,4%	57,3%	64,1%	63,3%	70,0%	61,0%	64,5%	64,5%	46,3%	51,6%	59,9%	59,9%
	No	29,6%	36,0%	48,9%	47,3%	44,6%	41,7%	35,9%	36,7%	30,0%	39,0%	35,5%	32,3%	53,7%	45,2%	40,1%	39,8%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
	No Contesta	1,9%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,2%	0,0%	0,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Universidades /institutos	Si	70,4%	48,0%	44,4%	52,7%	61,4%	69,9%	73,4%	75,0%	76,7%	71,2%	72,0%	64,5%	58,5%	77,4%	73,9%	69,5%
	No	25,9%	48,0%	55,6%	47,3%	37,3%	30,1%	26,6%	23,3%	23,3%	28,8%	28,0%	32,3%	41,5%	22,6%	25,5%	29,8%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%
	No Contesta	3,7%	4,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AFP	Si	37,0%	44,0%	40,0%	54,5%	42,2%	43,7%	56,3%	55,0%	60,0%	49,2%	56,5%	38,7%	41,5%	51,6%	44,5%	47,0%
	No	59,3%	52,0%	60,0%	41,8%	57,8%	56,3%	43,8%	45,0%	40,0%	50,8%	43,5%	58,1%	58,5%	48,4%	55,3%	52,4%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
	No Contesta	3,7%	4,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Empresas de servicios Básicos	Si	51,9%	32,0%	40,0%	56,4%	42,2%	48,5%	54,7%	51,7%	38,3%	45,8%	46,2%	48,4%	51,2%	38,7%	43,4%	45,6%
	No	46,3%	64,0%	60,0%	41,8%	57,8%	51,5%	45,3%	48,3%	61,7%	54,2%	53,8%	45,2%	48,8%	58,1%	56,0%	53,7%
	No Sabe	1,9%	4,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	0,0%	3,2%	0,6%	0,7%
	No Contesta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al consultar por los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que han visitado, a quienes si utilizan Internet para acceder a este tipo de páginas, por región se obtuvieron los siguientes resultados. Para el portal del Servicio de Impuestos Internos las regiones donde se registraron mayores proporciones de usuarios de bibliotecas que se conectan a esta portal, son Atacama (70,9% de usuarios) y Magallanes (71% usuarios). Mientras, las regiones donde se

registra un menor ingreso a este portal son Aysén (52,4% de usuarios) y O'Higgins (56,3% de usuarios).

Respecto al sitio del Fondo Nacional de Salud, la región donde más ingresan usuarios de las bibliotecas al portal es Los Lagos (58,1% de los usuarios). Por el otro lado, la región donde menos visitantes de las bibliotecas se conectan al sitio de FONASA es Tarapacá (20% usuarios).

En el caso del ingreso al portal del Registro Civil, la tabla anterior nos muestra que la región donde más usuarios de la biblioteca ingresan a dicha dirección Web es Magallanes con un 67,7% de los usuarios. Al contrario, la región con una menor cantidad de ingresos es Aysén con un 51,2% de los encuestados declarando si haberse conectado al sitio.

Con relación a la visita a sitios Web de otros organismos públicos, tenemos que son las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Maule y Araucanía, las que presentan mayor porcentaje de encuestados visitantes de este tipo de portales Web (83,5%, 85,9%, 86,7% y 83,1%, correspondientemente). En contra posición se encuentran las regiones de Antofagasta y Magallanes donde solo un 62,2% y un 63,3% de los usuarios de bibliotecas se conectan vía Internet con otras oficinas públicas.

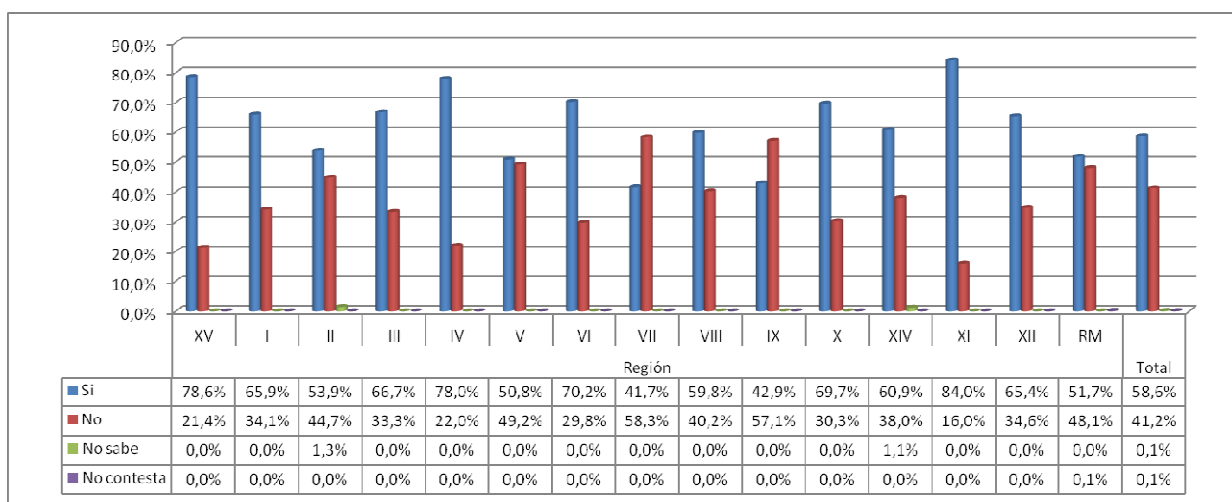
La región con mayor número de visitantes de bibliotecas que se conectan con instituciones bancarias es Biobío con un 70% de usuarios, mientras la con menor número de usuarios conectados vía Internet es Aysén con solo 46,3% de los visitantes de las bibliotecas.

Para el caso de las Universidades e institutos, se aprecia que son las regiones de Magallanes, Biobío y Maule, los lugares donde más encuestados se conectan a los respectivos sitios de Internet (77,4%, 76,5% y 75%). Opuesta es la realidad de las regiones de Antofagasta y Tarapacá, donde solo un 44,4% y 48% de los visitantes de las bibliotecas públicas afirman conectarse vía Internet a Universidades e Institutos.

Frente a las AFP, las regiones que presentan un mayor número de beneficiarios que se conectan a este tipo de portales es Los Lagos y Maule con un 56,5% y un 55 % de usuarios de bibliotecas correspondientemente. Ahora, las regiones con menor proporción de usuarios que acceden vía Web a las AFP son en Arica-Parinacota y Los Ríos con solo 37% y 38,7% de los usuarios si se conectan.

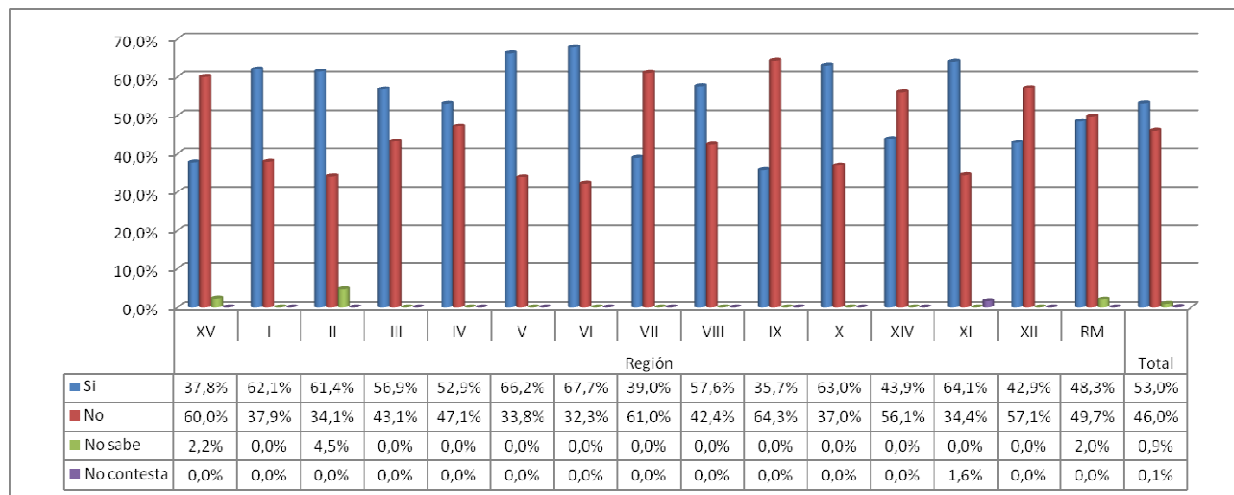
La última de los portales consultados, son los de las empresas públicas. Aquí los datos nos indicaron que es la Región de O'Higgins donde más encuestados declaran entrar en este tipo de páginas Web. Por el contrario la región que cuenta con menos visitantes de empresas públicas vía Web es Antofagasta con solo 32% de usuarios.

Gráfico 45: Frecuencia uso computadores en biblioteca pública por Región

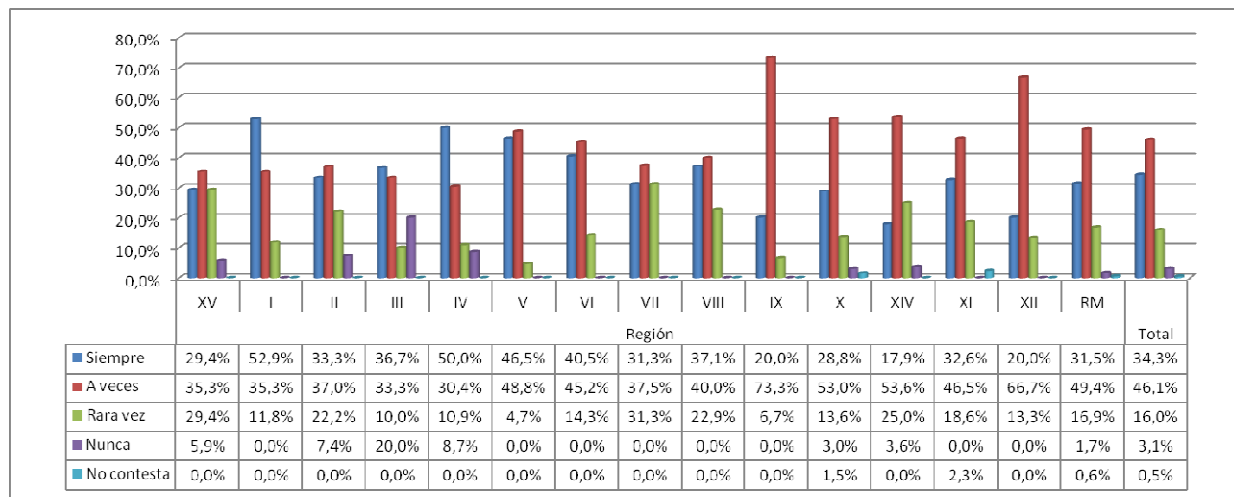


Ahora, con respecto a la frecuencia de uso de los computadores en las bibliotecas públicas, se observa que más de la mitad de los encuestados si han usado el servicio prestado por BiblioRedes. Al desglosar la información por región, se observa que la con mayor demanda del servicio son Aysén (84% de los usuarios dice usarlo), Coquimbo (78%) y Arica-Parinacota (78,6%).

Por otra parte, las regiones donde menos usuarios han utilizado el servicio de computadores en las bibliotecas públicas son Maule (41,7% si ha usado los computadores) y La Araucanía con solo 42,9% de usuarios que si han usado los computadores.

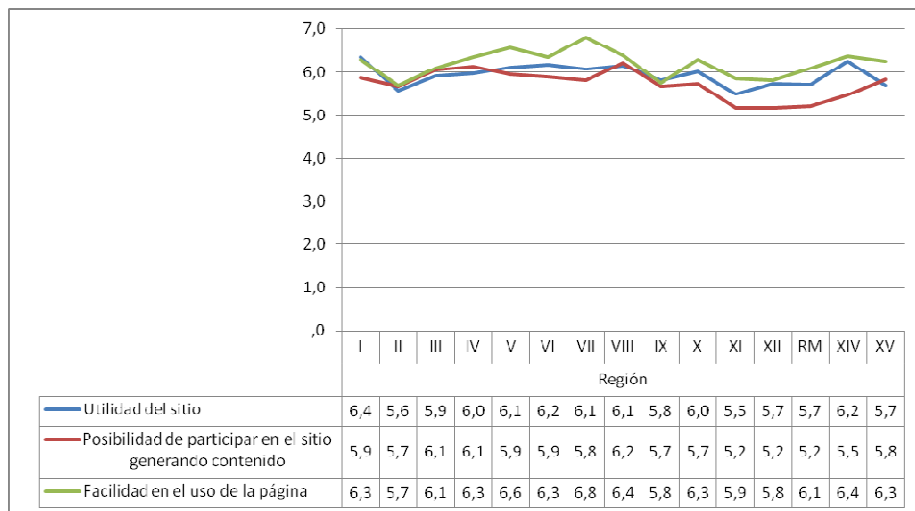
Gráfico 46: Frecuencia uso página Web de la biblioteca por Región


A quienes si han utilizado los computadores en las bibliotecas públicas, fueron consultado por la frecuencia en el uso de la pagina Web de la biblioteca. De los datos obtenidos, se puede apreciar que los usuarios de las regiones de O'Higgins (67,7% de usuarios que utilizan los computadores de la biblioteca), Valparaíso (66,2% de usuarios que utilizan los computadores de la biblioteca) los que más afirman utilizar la pagina Web de la biblioteca. Por otro lado, las regiones con menores porcentaje de usuarios utilizando la Web de la biblioteca son Arica-Parinacota (37,8% de usuarios que utilizan los computadores de la biblioteca) y Maule (39% de los usuarios que utilizan los computadores de la biblioteca).

Gráfico 47: Nivel de uso pagina Web de Biblioteca


Considerando solo a aquellos usuarios que si utilizan la página Web de la biblioteca, se consulto por el nivel de uso. A nivel general el 80% de los usuarios afirma que utiliza “A veces” o “Siempre” la pagina Web de la biblioteca. En los resultados por región, se puede apreciar que son las regiones de Valparaíso y Araucanía los lugares donde más usuarios utilizan la pagina Web de la biblioteca “A veces” o “Siempre”, según lo declarado en la encuesta (95,3% y 93,3% de los usuarios que utilizan la pagina Web de la biblioteca).

En la otra vereda, las regiones con menor proporción de usuarios que utilizan “A veces” o “Siempre” la pagina Web de la biblioteca, se encuentran Arica-Parinacota (64,7%) y Maule (68,8%).

Gráfico 48: Promedio calificación aspectos de la página Web de la biblioteca (escala de 1 a 7) por Región


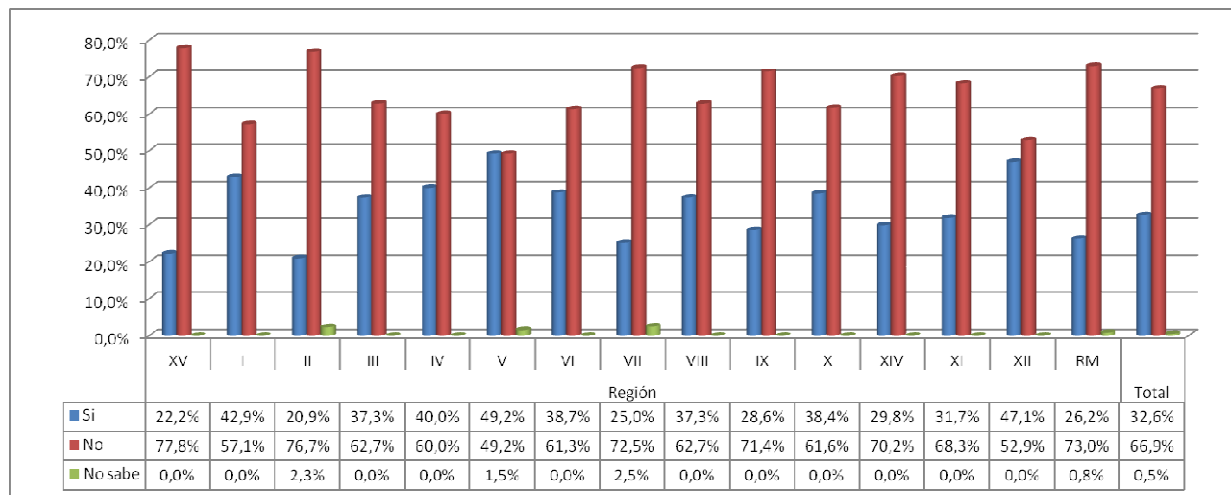
En general entre los usuarios que han utilizado la página Web de la biblioteca existe una buena calificación hacia esta. A nivel regional se puede desatacar que son los usuarios de Tarapacá los que evalúan de mejor manera la “Utilidad del sitio” (evaluación media igual a 6,4 de una escala entre 1 y 7). Por el contrario, las regiones que evalúan con menores nota la “Utilidad del sitio” se encuentra La Araucanía (evaluación media igual a 5,5) y Antofagasta (evaluación media igual a 5,6).

Gráfico 49: Usos dado a computadores de biblioteca por Región

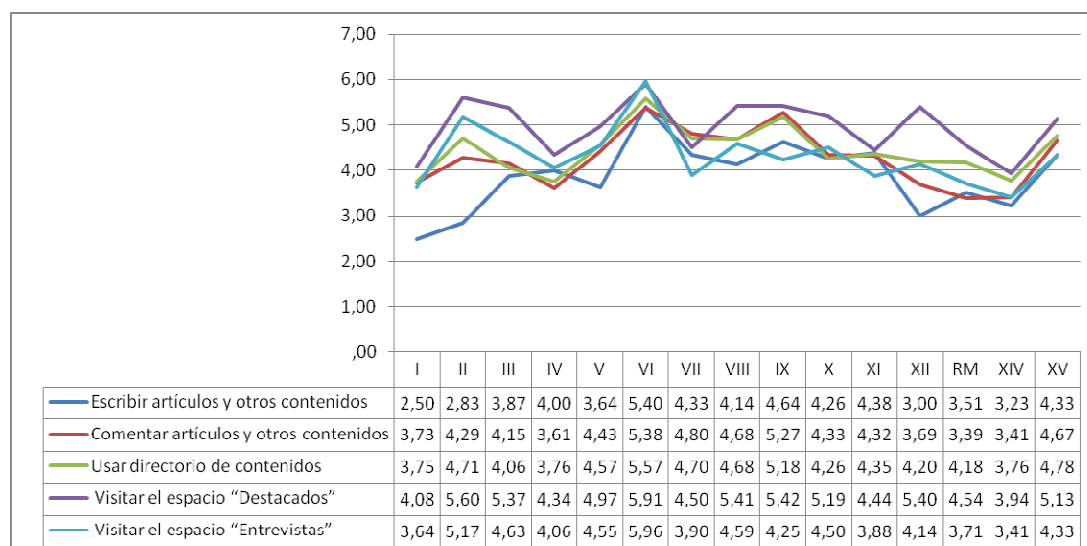
	Región															Total
	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII	RM	
Pagar sus cuentas	3,2%	2,1%	3,4%	2,3%	4,2%	0,0%	2,2%	4,3%	0,9%	4,7%	0,6%	1,0%	3,9%		1,3%	1,9%
Revisar cuenta bancaria o tarjeta de crédito	6,5%	4,2%	5,6%	10,2%	3,4%	1,9%	4,5%	3,4%	3,7%	2,8%	4,5%	2,0%	9,2%	5,0%	3,9%	4,2%
Escuchar música	72,6%	41,7%	48,3%	58,0%	61,3%	34,6%	61,8%	35,3%	54,6%	39,3%	47,4%	42,0%	84,2%	56,7%	43,2%	48,0%
Hacer curriculums o trabajos y tareas	72,6%	43,8%	48,3%	58,0%	58,0%	36,5%	55,1%	35,3%	54,6%	39,3%	55,1%	39,0%	84,2%	56,7%	44,5%	48,6%
Visitar o consultar sitios de empresas o trabajo	72,6%	43,8%	48,3%	58,0%	58,0%	37,2%	52,8%	35,3%	54,6%	39,3%	44,2%	36,0%	84,2%	56,7%	43,4%	47,2%
Leer diarios a través de Internet	72,6%	47,9%	48,3%	58,0%	56,3%	35,3%	53,9%	35,3%	54,6%	39,3%	48,7%	43,0%	84,2%	56,7%	43,0%	47,7%
Visitar sitios de servicios públicos y/o estatales	72,6%	43,8%	48,3%	58,0%	56,3%	37,8%	55,1%	35,3%	54,6%	39,3%	43,6%	33,0%	84,2%	56,7%	42,9%	46,9%
Participar en comunidades virtuales y/o foros	72,6%	41,7%	48,3%	58,0%	51,3%	34,0%	51,7%	35,3%	54,6%	39,3%	42,3%	36,0%	84,2%	56,7%	43,0%	46,3%
Ver E-mail	72,6%	54,2%	48,3%	58,0%	69,7%	39,7%	64,0%	35,3%	54,6%	39,3%	58,3%	53,0%	84,2%	56,7%	45,5%	51,4%
Ver videos (YouTube)	72,6%	41,7%	48,3%	58,0%	61,3%	35,9%	62,9%	35,3%	54,6%	39,3%	51,3%	46,0%	84,2%	56,7%	44,0%	48,9%
Chatear (Messenger)	72,6%	52,1%	48,3%	58,0%	59,7%	35,9%	58,4%	35,3%	54,6%	39,3%	48,7%	48,0%	84,2%	56,7%	44,8%	49,1%
Búsqueda de información para trabajo o estudios	72,6%	47,9%	48,3%	58,0%	58,0%	37,8%	65,2%	35,3%	54,6%	39,3%	59,6%	46,0%	84,2%	56,7%	44,4%	49,9%
Búsqueda de información no relacionada con trabajo o estudios	72,6%	47,9%	48,3%	58,0%	56,3%	36,5%	66,3%	35,3%	54,6%	39,3%	54,5%	41,0%	84,2%	56,7%	43,6%	48,8%
Visitar páginas personales (Facebook, blogs, Twitter)	72,6%	45,8%	48,3%	58,0%	58,8%	36,5%	62,9%	35,3%	54,6%	39,3%	56,4%	50,0%	84,2%	56,7%	45,1%	49,9%
Generar contenidos en Blogs, Facebook o Twitter	72,6%	45,8%	48,3%	58,0%	53,8%	32,7%	56,2%	35,3%	54,6%	39,3%	48,1%	38,0%	84,2%	56,7%	44,2%	47,5%
Trabajar On line	72,6%	41,7%	48,3%	58,0%	51,3%	34,0%	51,7%	35,3%	54,6%	39,3%	38,5%	29,0%	84,2%	56,7%	42,7%	45,6%
Para ejercitarme en su uso, o ejecutar lo aprendido en capacitaciones	72,6%	45,8%	48,3%	58,0%	56,3%	35,9%	57,3%	35,3%	54,6%	39,3%	44,2%	39,0%	84,2%	56,7%	42,7%	47,2%

Al revisar los usos dados a los computadores de la biblioteca, se observa que en general estos son utilizados para diferentes actividades de entretenimiento, participación en redes sociales, fines académicos o laborales. Las actividades de menos uso son aquellas relacionadas con movimientos bancarios o pagos por Internet.

En una revisión de la información por región, se aprecia que las regiones con mayor proporción de usuarios utilizando los computadores para actividades de entretenimiento, participación en redes sociales y para fines académicos, son Aysén y Arica-Parinacota. Por otro lado, las regiones con menor proporción usuarios que utilizan computadores para las actividades recientemente señalados se encuentran Valparaíso y el Maule.

Gráfico 50: Frecuencia uso Portal de Contenidos Locales por Región


Frente a la frecuencia en el uso del Portal de Contenidos Locales, se observa que son los encuestados de las regiones Valparaíso (49,2%) y Magallanes (47,1%) los que más utilizan dicho portal. En contraposición, se observa que los usuarios de las regiones Antofagasta (20,9% de los usuarios afirma utilizar el portal) y Arica-Parinacota (22,2% de los usuarios si utiliza el portal) son quienes menos utilizan este portal.

Gráfico 51: Promedio calificación en frecuencia de uso del Portal de Contenidos Locales por Región


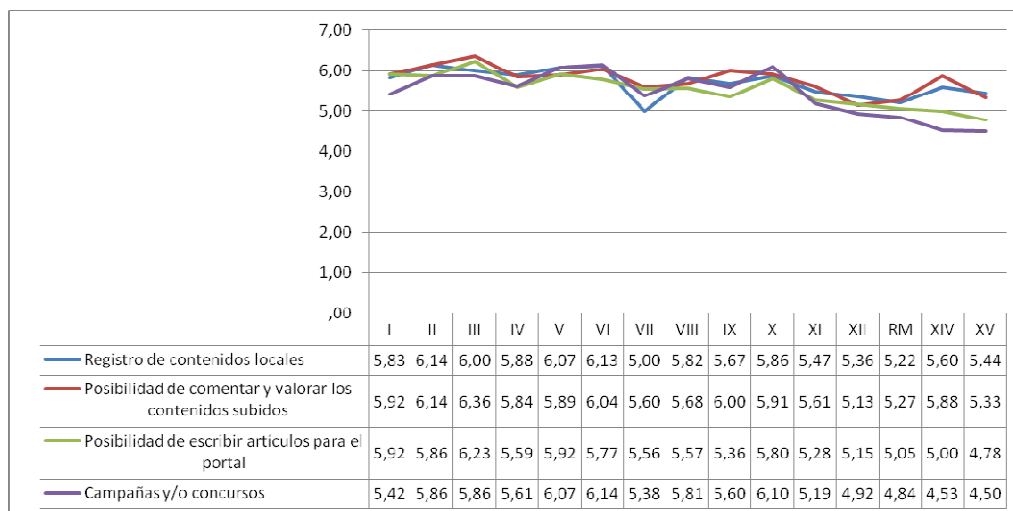
En la evaluación al Portal de Contenidos Locales por región, se constata que la posibilidad de escribir artículos y generar algún otro tipo de contenido es más utilizado por los usuarios de la región de O'Higgins (5,4 en una escala de 1 a 7), mientras son las regiones de Tarapacá (2,5 en una escala de 1 a 7) y Antofagasta (2,83 en una escala de 1 a 7) donde menos utilizan esta herramienta del Portal.

Otro de los aspectos medidos, es la posibilidad de comentar artículos y otros contenidos dentro del Portal de Contenidos Locales. Entre los usuarios, son los de las regiones de O'Higgins (5,38 en una escala de 1 a 7) y la Araucanía (5,27 en una escala de 1 a 7) los que más utilizan estas herramientas. El resto de los usuarios por región afirman utilizar con menor frecuencia en promedio la posibilidad de comentar artículos y otros contenidos (calificaciones promedio entre 3,39 y 4,8).

En el aspecto "Uso de directorio" dentro del Portal, los usuarios que más utilizaran este ítem son aquellos de las regiones de O'Higgins y Araucanía con evaluaciones de 5,57 y 5,18 respectivamente en una escala entre 1 a 7. Por el contrario son los usuarios de las regiones de Tarapacá, Coquimbo y Los Ríos, quienes en promedio menos utilizan esta herramienta del portal (calificaciones de 3,75, 3,76 y 3,76 respectivamente).

En la medición de la frecuencia en el uso del espacio "destacados" al interior del portal, son los usuarios de las regiones de O'Higgins y Antofagasta quienes más visitan esta zona (con evaluaciones promedios de 5,91 y 5,6 correspondientemente). En oposición, son los usuarios de las regiones de Los Ríos (3,94) y Tarapacá (4,08) quienes menos visitan este apartado del portal.

El último de los espacios medidos es el de "Entrevistas". Aquí los usuarios con mayor frecuencia de uso son los de la región de O'Higgins una calificación media de 5,9, mientras los usuarios de la región de Los Ríos son quienes menos visitan este apartado del portal con una evaluación promedio de 3,41.

Gráfico 52: Promedio evaluación aspectos de Portal de Contenidos Locales por Región


En la evaluación a aspectos del Portal de Contenidos Locales, se aprecia para el ítem “registros de contenidos locales” que los usuarios de las regiones de Atacama, Valparaíso, O’Higgins y Antofagasta califican en promedio con nota 6 o superior este aspecto del Portal. Son los usuarios de la región del Maule quienes en promedio dan la calificación más baja al “registro de contenidos locales” evaluándolo con un 5.

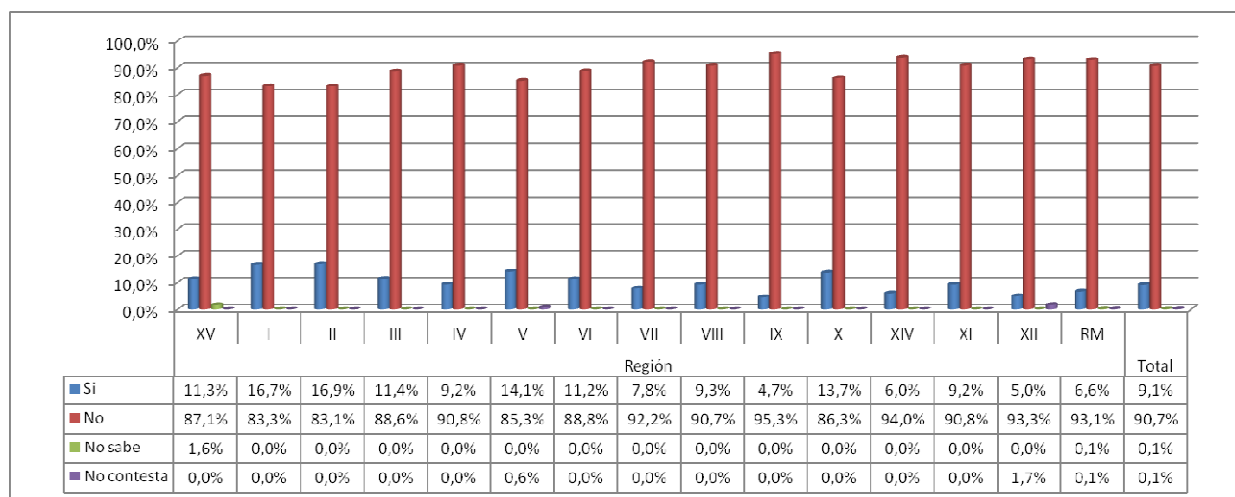
Otro de los aspectos evaluados, es la posibilidad de comentar y valorar los contenidos subidos al Portal. En este ámbito los usuarios que evalúan con promedios sobre nota 6 son los de las regiones de la Araucanía, O’Higgins, Antofagasta y Atacama. Por el contrario los usuarios que en promedio entregan menor calificación fueron de la región de Magallanes, Metropolitana y Arica y Parinacota, todas ellas calificaciones bajo e, 5,5 (5,13, 5,27 y 5,33 respectivamente)

La evaluación a la posibilidad de escribir artículos para el portal, nos muestra que la mejor evaluación la entregan los usuarios de la región de Atacama con un promedio de 6,23 en una escala de 1 a 7, mientras la peor evaluación promedio es de los usuarios de Arica-Parinacota quienes califican este aspecto con un 4,78.

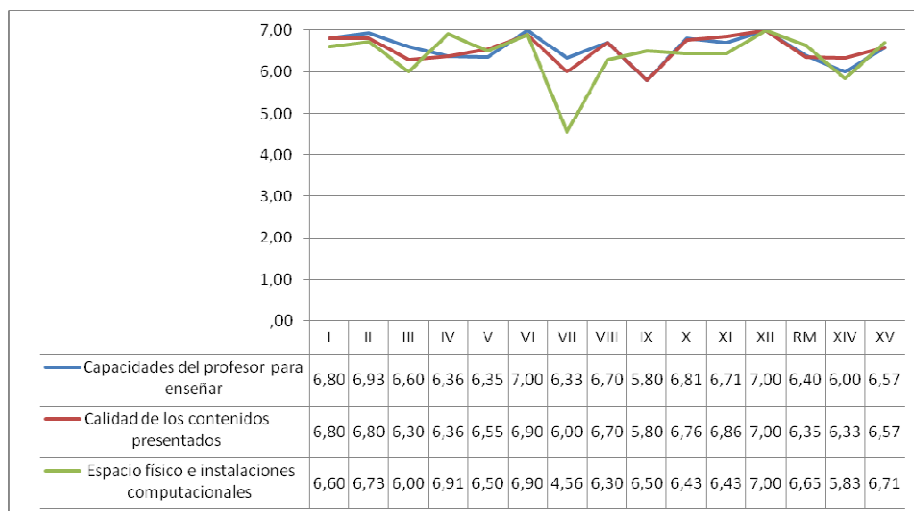
El último aspecto evaluado fue las campañas y concursos realizados al interior del portal. Aquí las regiones con mejor evaluación fueron la de O’Higgins (6,14), Los Lagos (6,1) y Valparaíso (6,07). En

el opuesto, los usuarios de las regiones de Arica-Parinacota y Los Ríos, fueron quienes en promedio entregaron calificaciones más bajas a este apartado (4,5 y 4,53 respectivamente).

Gráfico 53: Frecuencia participación en curso de capacitación de la biblioteca por Región



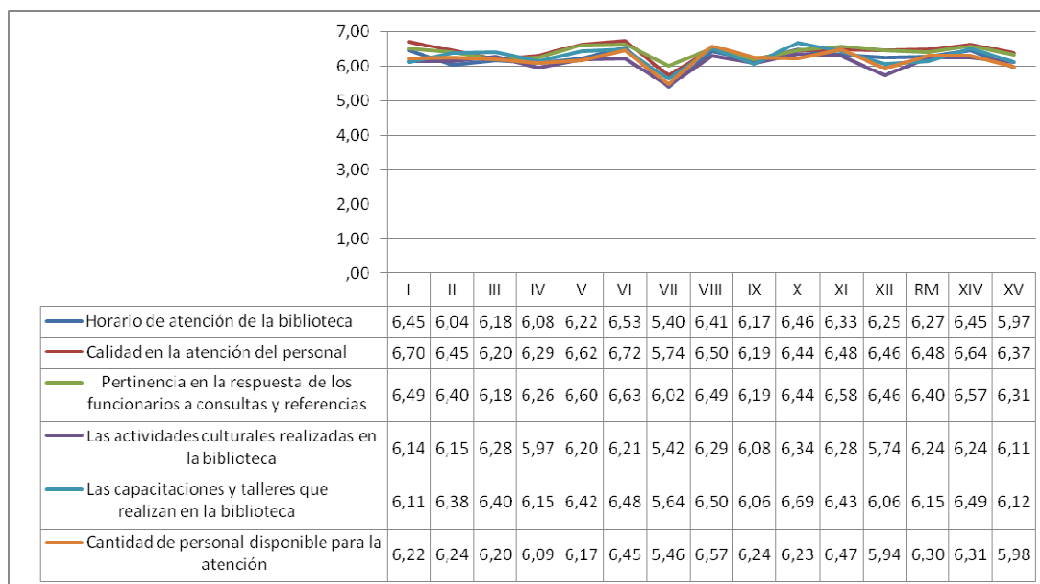
Frente a los datos de las frecuencias de participación en los cursos de capacitación otorgados por la biblioteca, se puede indicar que la asistencia general es baja donde solo un 9,1% de los entrevistados afirman haber asistido. En una revisión por región, se aprecia que los usuarios de las regiones Tarapacá y Antofagasta en proporción son quienes más asisten (un 16,7% y un 16,9% del total de entrevistados declara asistir a cursos de capacitación). Por el contrario, los encuestados de las regiones de la Araucanía y Magallanes quienes menos asisten a las capacitaciones de las bibliotecas (solo concurren un 4,7% y 5% de los usuarios entrevistados).

Gráfico 54: Promedio evaluación aspectos de última capacitación recibida en la biblioteca por Región


En una evaluación de algunos aspectos de las capacitaciones otorgadas por la biblioteca, se consultó por las “capacidades del profesor para enseñar”. Considerando solo las evaluaciones de quienes si han asistido a una capacitación, se observa que en para todas las regiones las evaluaciones se encuentran sobre el 6, llegando a un 7 promedio en la región de O’Higgins y Magallanes. La única región que en su promedio se encuentra bajo el 6 es la Araucanía donde calificaron las capacidades docentes con un 5,8.

Otro aspecto de las evaluaciones, considero la calidad de los contenidos presentados. Al igual que en el ítem anterior el promedio de las evaluaciones por región se encuentran sobre la calificación promedio 6, salvo en la Araucanía donde califican este ámbito con un 5,8.

El Último elemento evaluado de las capacitaciones fue el espacio físico e instalaciones utilizadas para dictar el curso. En este aspecto la región del Maule, en promedio califico el espacio físico con una nota de 4,56, seguido de los usuarios de la región de Los Ríos que califican la infraestructura con un 5,8. En el resto de las regiones las evaluaciones se ubican sobre la nota 6.

Gráfico 55: Promedio evaluación aspectos de servicios prestados en la biblioteca por Región


En la evaluación de los horarios de atención, se observa que todas las regiones califican con notas 6 o superior este aspecto. La excepción a esta regla la generan los usuarios de las regiones del Maule y Los Ríos, quienes evalúan en promedio el horario de atención con un 5,4 y un 5,97, respectivamente.

Al revisar la evaluación por región de la calidad de atención del personal, nuevamente se constata que en general los usuarios califican con evaluaciones promedios sobre 6 este aspecto medido. La única región que presenta una evaluación promedio menor a 6 (5,79) son las bibliotecas del Maule.

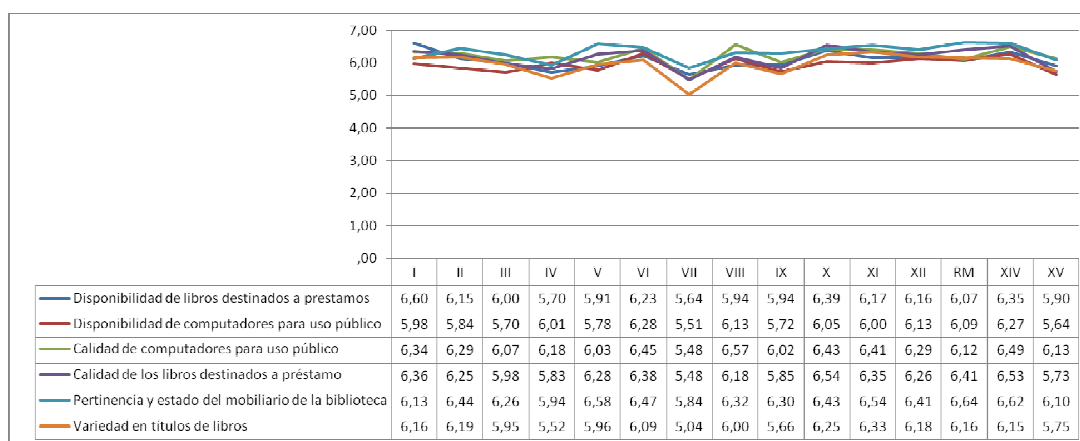
Un tercer aspecto medido fue la pertinencia en la respuesta de los funcionarios ante consulta realizadas por el usuario. Como ha sido el patrón en la evaluación del servicio de la biblioteca, se observa que en todas las regiones se califica con nota superior a 6 la pertinencia en la respuesta de los funcionarios de las bibliotecas.

Frente a las actividades culturales realizadas, los usuarios de las regiones del Maule, Magallanes y Coquimbo quienes evalúan bajo 6 las tareas efectuadas por las bibliotecas en esta materia (5,42, 5,74 y 5,97 de calificación promedio respectivamente). El resto de las regiones califica con notas sobre 6 las actividades culturales efectuadas en sus bibliotecas.

En lo referente a las capacitaciones y talleres que efectúan en las bibliotecas, los usuarios de la región del Maule son quienes entregan la evaluación promedio regulares con un 5,64. El resto de las regiones arrojan evaluaciones promedios sobre 6.

El último aspecto evaluado sobre la calidad en el servicio, hace referencia a cantidad de personal disponible para la atención de público. En este ámbito las regiones con evaluaciones regulares son Maule, Magallanes y Arica-Parinacota con calificaciones 5,46, 5,94 y 5,98 respectivamente. El resto de las regiones cuenta con evaluaciones promedio mayores a nota 6.

Gráfico 56: Promedio evaluación aspectos del equipamiento de la biblioteca por Región



En la evaluación de la situación del equipamiento de la biblioteca, se consultaron por seis aspectos. En el primero de ellos se pide evaluar la disponibilidad de libros destinados a préstamo. Aquí la evaluación por región nos muestra que las regiones con calificaciones regulares son Maule (5,64), Coquimbo (5,7), Arica-Parinacota (5,9), Valparaíso (5,91), Biobío y La Araucanía (ambas con un 5,94). En el resto de las regiones, evalúan la disponibilidad de libros la califican con notas sobre 6.

El segundo aspecto evaluado, es sobre la disponibilidad de computadores para el uso público. Aquí se encuentran siete regiones en el rango de evaluaciones regulares. Entre estas se encuentran las regiones del Maule (5,51), Arica-Parinacota (5,64), Atacama (5,7), Araucanía (5,72), Valparaíso (5,78), Antofagasta (5,84) y Tarapacá (5,98). El resto de las regiones poseen evaluaciones promedio en el rango de bueno

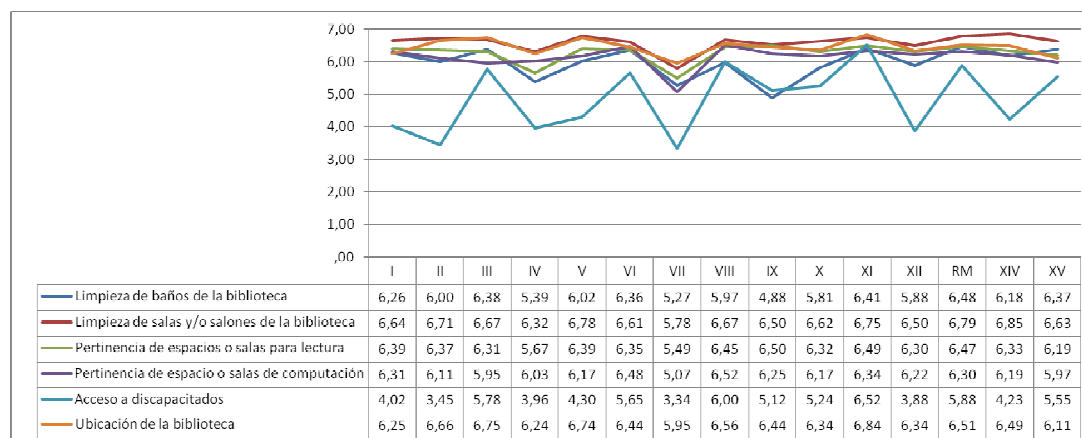
Un tercer elemento evaluado, fue la calidad de los computadores para el uso público. Aquí se aprecia que para todas las regiones, salvo el Maule (5,48), cuentan con calificaciones promedios sobre nota 6. Esto nos indica que si bien no se cuenta con una buena disponibilidad de aparatos, estos si están en buena calidad.

Frente a la evaluación de la calidad de los libros destinados a préstamo, se observa cinco regiones con calificaciones regulares, el Maule (5,48), Arica-Parinacota (5,73), Coquimbo (5,83), Araucanía (5,85) y Atacama (5,98). El resto de las regiones cuenta con calificaciones sobre nota 6 (buena)

El quinto de los aspectos evaluados, se refiere a la pertinencia y estado del mobiliario de la biblioteca. Aquí de acuerdo a los datos recabados por la encuesta, identificamos dos regiones con evaluaciones insuficientes. Entre estas regiones se encuentran el Maule (5,84) y Coquimbo (5,95). El resto de las regiones cuenta en promedio bibliotecas que cumplen de buena manera en los aspectos relacionados a su mobiliario.

El último de los elementos evaluados, se refiere a la Variedad de títulos existentes en la biblioteca. Al revisar los datos por región, nos encontramos que seis regiones evalúan de manera regular la variedad de títulos con los que cuentan sus bibliotecas. Entre estas regiones se encuentran el Maule (5,05), Coquimbo (5,52), Araucanía (5,66), Arica-Parinacota (5,75), Atacama (5,95) y Valparaíso (5,96). El resto de las regiones consideran en promedio la existencia de una buena variedad de títulos en sus bibliotecas.

Gráfico 57: Promedio evaluación aspectos sobre la infraestructura de la biblioteca por Región



En la evaluación sobre aspectos de infraestructura de la biblioteca, se consultaron por seis aspectos. En el primero de ellos se evaluó la limpieza de baños de la biblioteca. Aquí la evaluación por región nos muestra que en la región de la Araucanía la evaluación promedio es baja (4,88), lo que nos habla de condiciones de baños en mal estado. Adicionalmente, se identificaron cinco regiones con evaluaciones regulares. Entre estas se encuentran las bibliotecas del Maule (5,27), Coquimbo (5,39), Los Lagos (5,81), Magallanes (5,88) y Biobío (5,97). El resto de las regiones evalúan como buenas (calificaciones sobre 6) la limpieza de los baños de las bibliotecas.

El segundo aspecto evaluado, es sobre la limpieza de salas y salones de la biblioteca. En este ámbito, nuevamente, la región del Maule presenta una evaluación regular con un promedio de 5,78. Todas las otras regiones evalúan en promedio como bueno el estado de limpieza de las salas y salones de las bibliotecas.

En relación a la pertinencia del espacio de salas de lectura, se aprecia que son las regiones del Maule y Coquimbo las que cuentan con una calificación promedio regulares (5,49 y 5,67 respectivamente). Por lo anterior, se puede afirmar que para los usuarios de estas bibliotecas las salas de lectura o espacios definidos para esta actividad no serían pertinentes. En las restantes regiones, se cuenta con un promedio de calificaciones en rango bueno.

Un cuarto elemento evaluado, fue la pertinencia de los espacios o salas de computación. Aquí se observan tres regiones con evaluaciones regulares. Entre estas regiones se encuentran el Maule, Atacama y Arica-Parinacota (con evaluaciones promedio de 5,07, 5,95 y 5,97 respectivamente). Las restantes regiones cuentan con calificaciones satisfactorias.

El ámbito peor evaluado en lo referente a la infraestructura de la biblioteca es el acceso a personas discapacitadas. De acuerdo a los datos recopilados, las peores regiones evaluadas serían el Maule (3,34), Antofagasta (3,45), Magallanes (3,88) y Coquimbo (3,96). Las restantes regiones se distribuyen entre evaluaciones promedio en un rango de 4 y 6.

Capítulo 3

Análisis por GSE

En el presente Capítulo se revisa en detalle los cruces que se efectúan entre el nivel socioeconómico de los usuarios y las variables que componen el instrumento. Vale hacer una precisión: Se ha efectuado un diseño experimental especial para este estudio, donde ha sido posible verificar cual es el grado de veracidad que tiene el ingreso familiar versus un índice donde se obtiene el grupo socioeconómico de los sujetos a través de preguntas por los bienes que poseen y los servicios a los cuales pueden acceder. Del análisis y comparación de ambos índices es posible concluir que el ingreso familiar en tanto variable univoca de demostración del status socioeconómico no representa de ninguna manera el nivel real de la persona, encontrándose diferencias patentes entre ambos índices, pudiendo pensarse que los usuarios mienten en la pregunta por el ingreso, o no conocen con exactitud el ingreso efectivo de los hogares. Debido al carácter multivariante y a su precisión, hemos seleccionado el índice de GSE para realizar los cruces de datos, que se presentan a continuación.

Las preguntas que se han agregado, con el fin de poder reconocer el verdadero nivel socioeconómico de las personas, son las siguientes:

Pregunta 45: ¿En su hogar cuenta con los siguientes elementos?

1. Refrigerador
2. Lavadora automática
3. Reproductor de DVD
4. Horno microondas
5. TV Cable o satelital
6. Automóvil de uso particular
7. Computador

8. Conexión a Internet
9. Cámara de video o filmadora
10. Servicio domestico jornada completa

Pregunta 46: Relación con el Jefe de Hogar

Pregunta 47: Nivel educativo del jefe de hogar

La comparación de los resultados de ambas respuestas, tanto la pregunta directa por el ingreso familiar como el análisis y confección de un índice a través de las preguntas antes mencionadas logro generar respuestas de notable disparidad. Ello hace pensar en la obsolescencia del método directo, pues entrega resultados sesgados por la memoria de las personas, y la intención de demostrar status a través de la entrega de datos poco fidedignos en el apartado ingreso, que nos hicieron inclinarnos por realizar los análisis a través del método multivariado.

Al revisar las frecuencias de asistencia, se puede observar que son los grupos socioeconómicos más bajos son los que asisten con mayor frecuencia a las bibliotecas públicas. Mientras un 11,5% de los usuarios pertenecientes al grupo socioeconómico C1 declaran asistir al menos una vez al día a la biblioteca, un 24,1% de los usuarios del grupo socioeconómico E asisten al menos una vez al día a la biblioteca. Esta relación se puede explicar por la necesidad mayor que puedan tener grupos socioeconómicos bajo al acceso de material bibliotecario y herramientas computacionales, que personas de GSE alto puedan cubrir de manera privada.

Gráfico 58: Frecuencia de asistencia a biblioteca por GSE

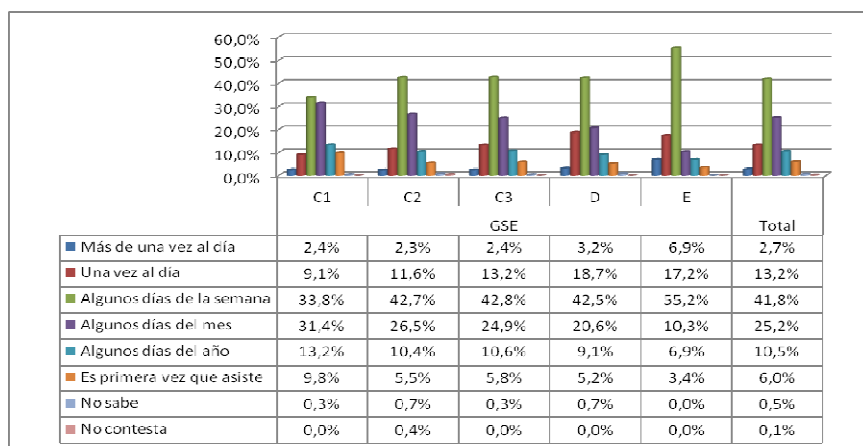
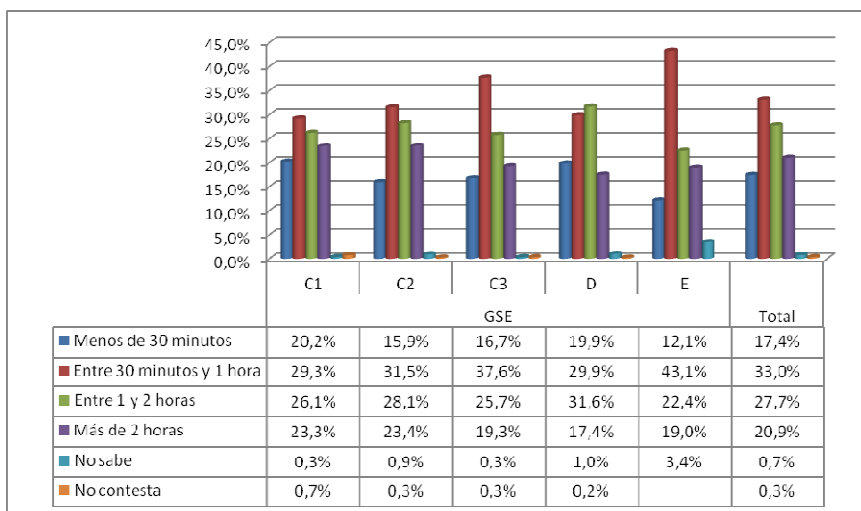
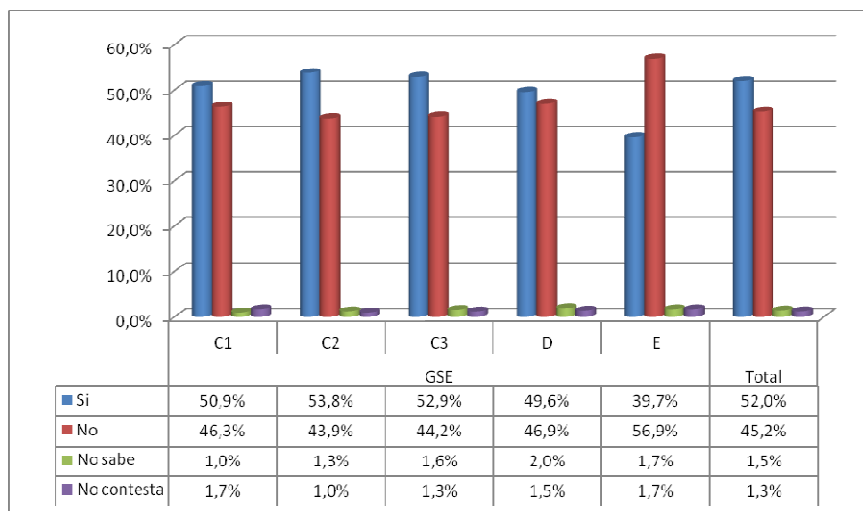


Gráfico 59: Tiempo permanencia en la biblioteca por Región


De acuerdo a los datos publicados en el Gráfico 57, se aprecia que de los usuarios pertenecientes al grupo socioeconómico C1 el 49,5% permanece hasta 1 hora en la biblioteca; de los usuarios pertenecientes al grupos C2 el 47,3% dice permanecer hasta 1 hora en la biblioteca; los encuestados que son parte del grupos socioeconómico C3 el 53,3% permanece hasta una hora en el recinto; del grupo D un 49,8% esta hasta una hora en la biblioteca por visita; y del grupo E un 55,2% afirma asistir hasta una hora en la biblioteca.

A diferencia de la frecuencia en la asistencia a la biblioteca, estos datos nos hacen pensar que no existe una relación entre el grupo socioeconómico y el tiempo de permanencia.

Gráfico 60: Frecuencia visitantes socios de biblioteca por GSE



De los visitantes a la biblioteca, el 50,9% de los usuarios del grupo socioeconómico C1 es socio de la biblioteca; el 53,8% de los usuarios C2 son socios; un 52,9% de los usuarios C3 declaran ser socios; el 49,6% de los visitantes del grupo D se declaran socios de la biblioteca; el 39,7% de los usuarios pertenecientes al grupo socioeconómicos E son socios.

Tabla 4: Frecuencia de actividades realizadas cuando asiste a biblioteca por GSE

		GSE					Total
		C1	C2	C3	D	E	
Revisar o solicitar libros	Siempre	54,5%	48,4%	40,5%	33,8%	23,6%	43,5%
	A veces	32,2%	33,7%	33,5%	38,6%	40,0%	34,5%
	Nunca	13,3%	17,8%	26,0%	27,6%	36,4%	21,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Asistir a capacitaciones del Programa BiblioRedes	Siempre	7,3%	6,3%	7,7%	6,9%	11,3%	7,1%
	A veces	8,4%	11,1%	12,5%	14,1%	18,9%	11,9%
	Nunca	84,4%	82,6%	79,9%	79,0%	69,8%	81,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Participar en actividades culturales	Siempre	14,2%	10,3%	9,4%	7,6%	7,4%	10,0%
	A veces	26,7%	27,9%	23,1%	19,6%	14,8%	24,4%
	Nunca	59,1%	61,8%	67,5%	72,8%	77,8%	65,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Leer en salas de lectura	Siempre	41,2%	42,6%	32,2%	30,8%	22,2%	36,7%
	A veces	30,6%	32,8%	35,8%	34,6%	37,0%	33,8%
	Nunca	28,2%	24,6%	32,0%	34,6%	40,7%	29,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Usar los servicios para niños	Siempre	16,2%	16,2%	12,4%	11,0%	8,2%	13,9%
	A veces	10,9%	11,6%	11,4%	12,5%	8,2%	11,5%
	Nunca	72,8%	72,2%	76,2%	76,5%	83,7%	74,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Revisar videos y cintas disponibles en la biblioteca	Siempre	4,4%	3,5%	5,1%	2,6%	7,8%	4,0%
	A veces	7,3%	13,2%	10,8%	8,9%	9,8%	10,8%
	Nunca	88,3%	83,4%	84,1%	88,5%	82,4%	85,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Utilizar rincones temáticos	Siempre	19,8%	18,6%	14,9%	12,0%	8,7%	16,3%
	A veces	20,6%	22,2%	21,6%	20,5%	15,2%	21,3%
	Nunca	59,5%	59,2%	63,5%	67,4%	76,1%	62,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Usar los computadores disponibles en la bibliotecas	Siempre	23,5%	34,0%	44,3%	52,8%	66,0%	40,0%
	A veces	23,5%	26,9%	25,1%	19,8%	15,1%	24,2%
	Nunca	53,1%	39,2%	30,5%	27,5%	18,9%	35,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

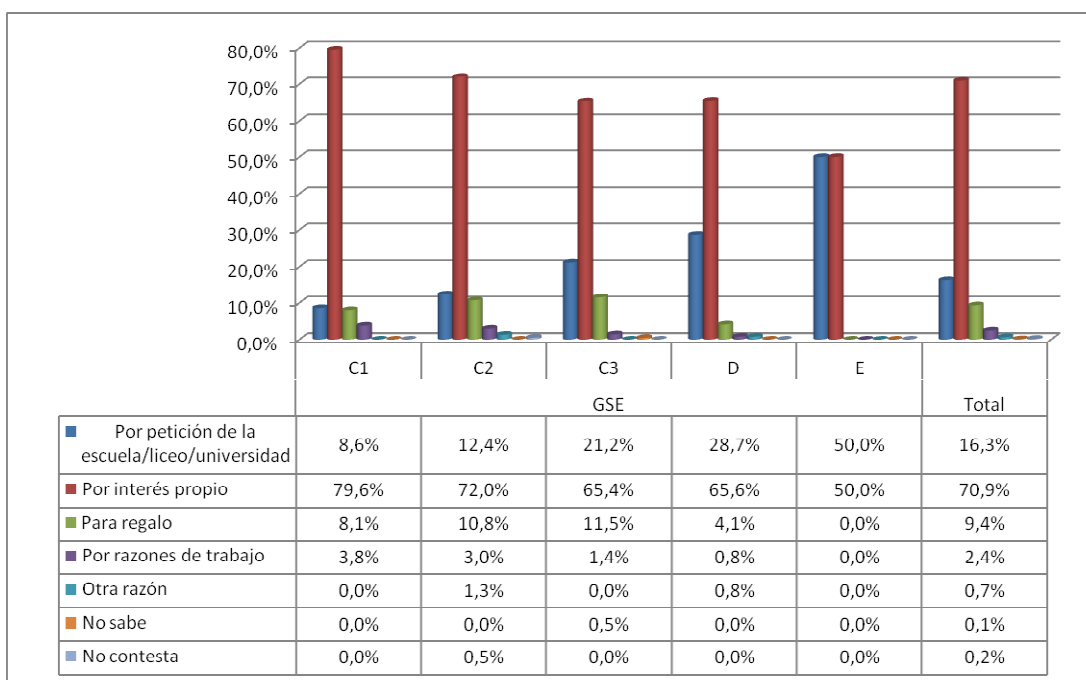
Las actividades más desarrolladas por los usuarios al asistir a la biblioteca, se encuentra el revisar o solicitar libros, utilizar las salas de lectura y utilizar los computadores disponibles para uso público. El grupo socioeconómicos que menos demandan libros son los usuarios D (23,6% declara retirar siempre libros de la biblioteca) mientras que este porcentaje va en ascenso a mitad que aumenta el GSE de los usuarios (el 54,5% de los usuarios C1 declara revisar o solicitar siempre libros en su biblioteca).

Al desglosar por GSE la segunda actividad más efectuada por los usuarios de la biblioteca, tenemos que quienes menos realizan la actividad de leer en salas de lectura son los usuarios perteneciente al grupo socioeconómicos E. A medida que escalamos en el GSE de los usuarios aumentan su nivel de uso de salas de lectura.

En una revisión al uso de los computadores disponibles en las bibliotecas por GSE, se puede apreciar una relación inversa, donde en la medida que descendemos en el GSE del usuario de la biblioteca, aumenta el porcentaje de estos que utiliza los computadores públicos.

Por último, al revisar el perfil de los asistentes a las capacitaciones que realiza BiblioRedes, se aprecia que son los usuarios de niveles socioeconómicos más bajos los que más asisten a este tipo de servicio.

Gráfico 61: Motivación para la compra de libros por GSE

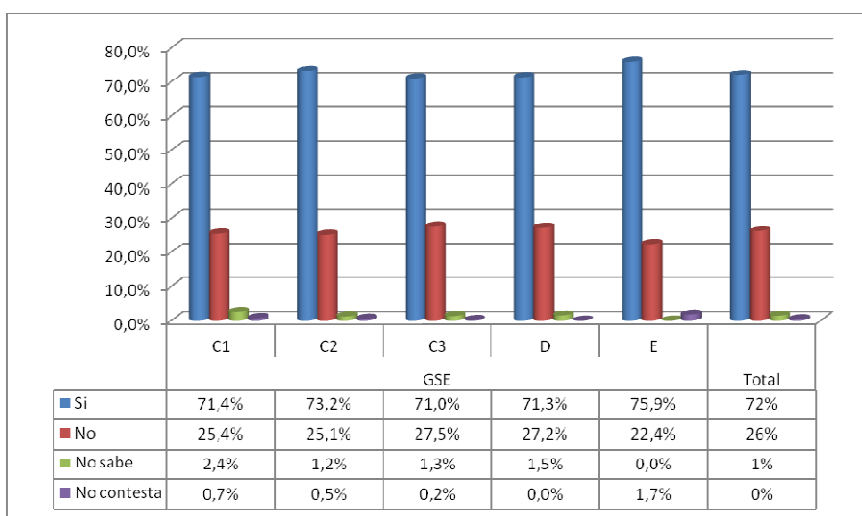


En relación a las motivaciones para la compra de libros por GSE, se puede apreciar que para los usuarios C1, su principal motivación es el interés propio (79,6%). Esta motivación también se identifica como la más importante para los usuarios del resto de los grupos socioeconómicos. La

diferencia se observan en que a medida que descendemos en los GSE, disminuyen el porcentaje de personas que consideran como principal motivación para comprar libros el interés propio.

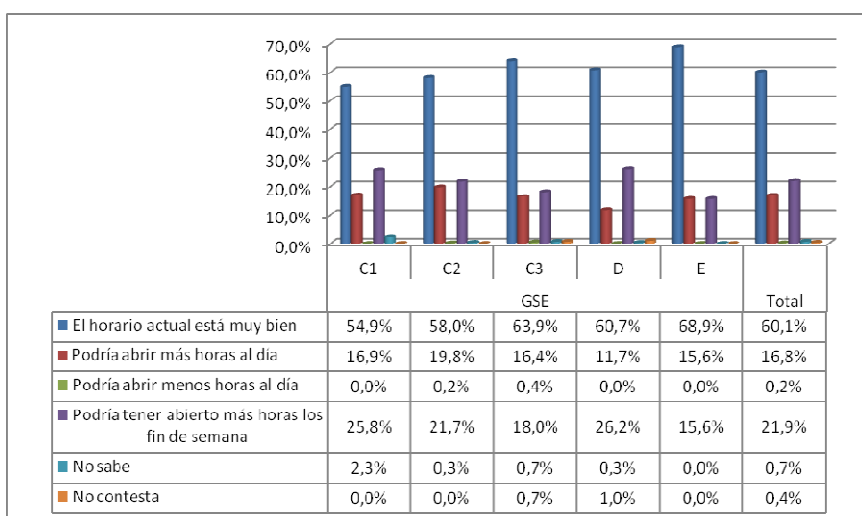
Para el caso del grupo socioeconómico E un 50% de los usuarios declaran como una segunda motivación para comprar libros el que se los soliciten en la escuela, liceo o universidad.

Gráfico 62: Conocimiento de horarios atención biblioteca



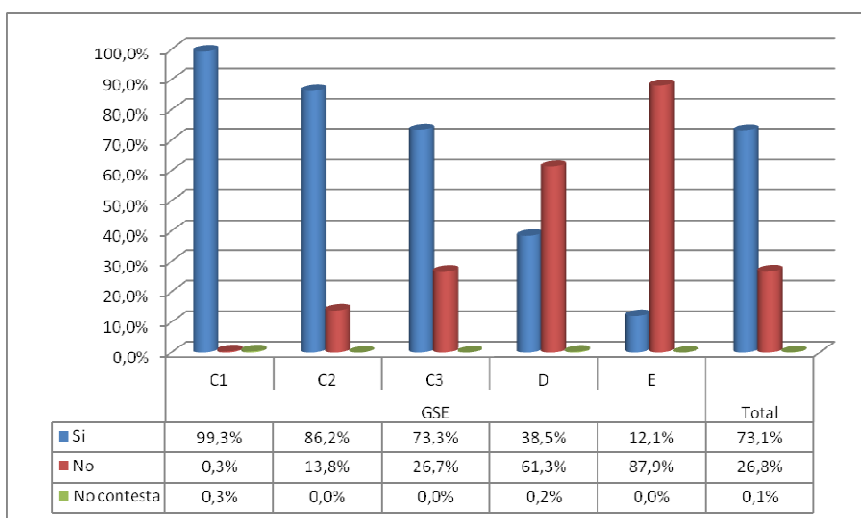
Frente al conocimiento de los horarios de atención, se observa que todos los usuarios, indistinto su GSE, conocen el horario de atención de su biblioteca.

Gráfico 63: Opinión sobre horario de atención biblioteca por GSE

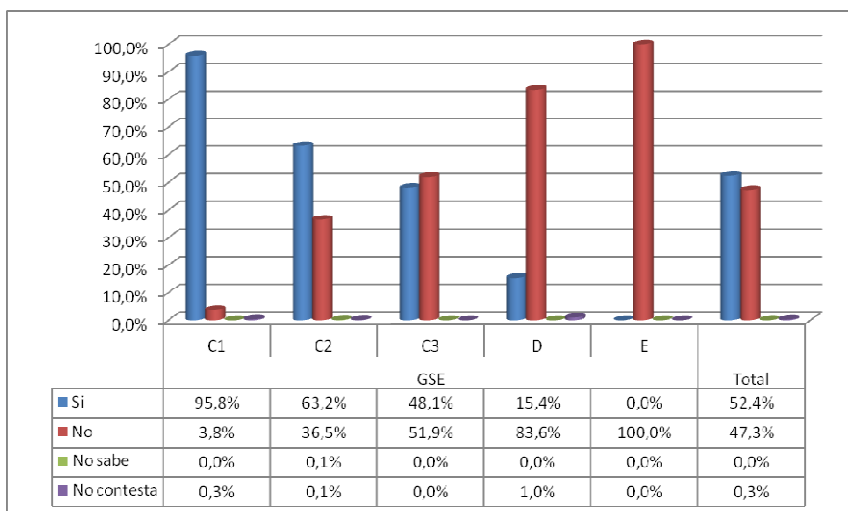


Según los datos entregados en el Gráfico 61, los grupos socioeconómico bajos son los que se encuentran en mayor proporción de acuerdo con el horario actual de atención de las bibliotecas. Ahora bien, en los grupos socioeconómicos altos (C1 y C2) existen un grupo de usuarios que esperarían un horario más extenso para las bibliotecas los días de semana.

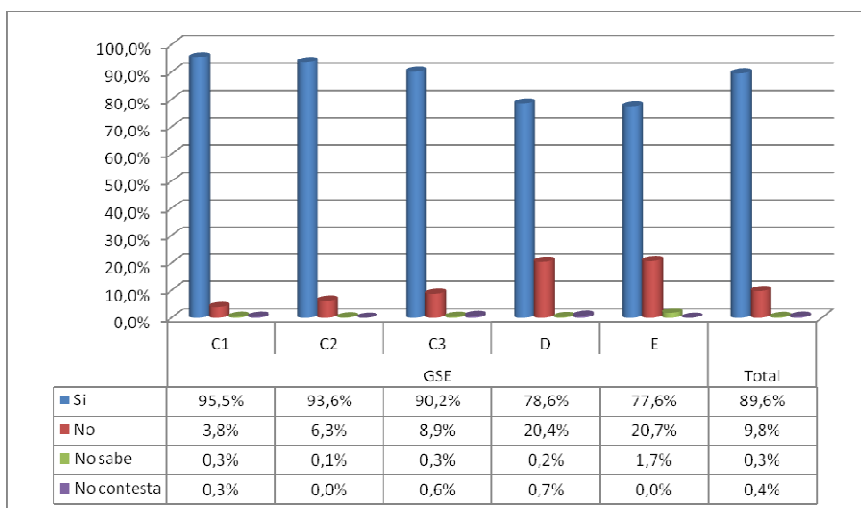
Gráfico 64: Tenencia de computador en el hogar por GSE



En la tenencia de computadores en el hogar, se observa que son los usuarios de grupos socioeconómicos altos los que más poseen computadores en su hogar (99,3% los usuarios C1 y 86,2% los usuarios C2). A medida que se desciende en los grupos socioeconómicos, disminuye la tenencia de computadores al interior del hogar (38,5% de usuarios D declaran tener un computador en su hogar y solo un 12,1% de usuarios E poseen se encuentran en esta situación)

Gráfico 65: Tenencia de conexión a Internet en el hogar por GSE


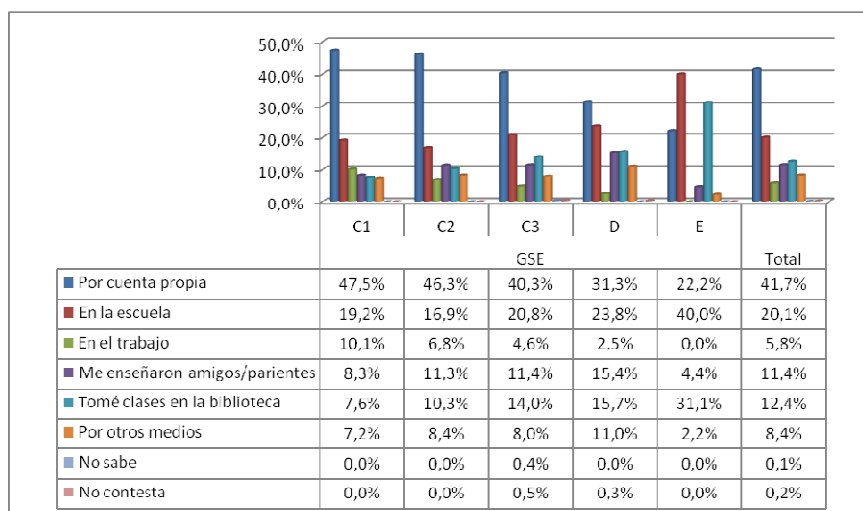
En la tenencia de Internet en el Hogar, se expresa la misma tendencia que en la tenencia de computadores en el hogar. Serán los grupos socioeconómicos altos los que declaren tener Internet en más declaran tener Internet en el hogar, mientras los grupos socioeconómicos bajos no identifican tener Internet.

Gráfico 66: Conocimientos en el uso de computadores por GSE


De acuerdo al nivel de conocimiento en el uso de computadores por GSE, se aprecia que para usuarios C1 un 95,5% declara si saber utilizar un computador; el 93,6% de los usuarios C2 también

declara saber utilizar un computador; el 90,2% de usuarios C3 afirma saber usar un computador; un 78,6% de los usuarios D asegura saber utilizar un computador; y finalmente el 77,6% de los grupos E declara tener conocimientos en el uso de Internet.

Gráfico 67: Medio de adquisición de conocimiento en uso de computador por GSE



Frente al medio por el cual se adquirieron los conocimientos en el uso del computador, los usuarios de los grupos C1 (47,5%), C2 (46,3%), C3 (40,3%) y D (31,3%) en su mayoría declara haber adquirido su conocimiento por cuenta propia. En el caso de los usuarios del grupo E, en su mayoría (40%) estos afirman haber adquirido su conocimiento en la escuela.

Entre quienes tomaron clases en la biblioteca para aprender a utilizar un computador, se puede afirmar que en su mayoría son pertenecientes al grupo socioeconómico E (31,3%), mientras una minoría pertenece al grupo socioeconómico C1.

Tabla 5: Nivel de manejo de aplicaciones computacionales por GSE

		GSE					Total
		C1	C2	C3	D	E	
Word	Muy alto	20,8%	14,8%	11,1%	9,4%	13,3%	13,6%
	Alto	46,0%	40,9%	34,4%	27,6%	8,9%	36,7%
	Regular	25,2%	34,7%	39,8%	45,5%	48,9%	37,0%
	Bajo	6,2%	7,5%	10,5%	13,2%	17,8%	9,4%
	Nulo	1,8%	2,1%	4,3%	4,4%	11,1%	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Excel	Muy alto	13,8%	8,2%	4,8%	7,3%	9,1%	7,9%
	Alto	29,1%	23,0%	20,6%	15,6%	6,8%	21,6%
	Regular	34,2%	42,2%	39,4%	36,8%	38,6%	39,2%
	Bajo	14,9%	18,6%	21,8%	25,7%	15,9%	20,1%
	Nulo	8,0%	8,0%	13,4%	14,6%	29,5%	11,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PowerPoint	Muy alto	16,7%	14,2%	11,0%	14,0%	18,2%	13,7%
	Alto	42,2%	33,0%	29,3%	21,3%	9,1%	30,8%
	Regular	25,8%	33,1%	32,4%	34,1%	27,3%	31,9%
	Bajo	7,3%	10,2%	15,5%	15,9%	15,9%	12,4%
	Nulo	8,0%	9,5%	11,9%	14,6%	29,5%	11,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Access	Muy alto	6,9%	4,0%	2,8%	5,3%	2,4%	4,2%
	Alto	10,6%	8,1%	8,8%	7,1%	0,0%	8,3%
	Regular	19,5%	21,2%	17,6%	20,6%	19,0%	19,8%
	Bajo	13,8%	15,4%	17,8%	19,1%	16,7%	16,5%
	Nulo	49,2%	51,4%	52,9%	47,9%	61,9%	51,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Internet (Cualquier navegador)	Muy alto	41,8%	32,1%	28,2%	27,5%	28,9%	31,5%
	Alto	38,9%	46,1%	45,5%	40,6%	31,1%	43,6%
	Regular	17,1%	18,3%	20,9%	24,7%	33,3%	20,3%
	Bajo	0,7%	2,5%	3,0%	4,4%	4,4%	2,8%
	Nulo	1,5%	1,0%	2,3%	2,8%	2,2%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En Los grupos socioeconómicos altos (C1 y C2), se observa que más del 50% de los usuarios con conocimientos computacionales manejan con un nivel muy alto o alto el software Word. Mientras en los grupos socioeconómicos bajos (D y E) los usuarios manejan Word con niveles menores de capacitación (solo un 37% y un 22,2% afirma tener conocimientos muy alto o alto del programa).

Frente al manejo de Excel, en general, los usuarios de las bibliotecas declaran tener conocimientos regulares sobre este programa. Aquí nuevamente los GSE altos son donde hay un mayor número de usuarios con niveles de conocimientos muy altos y altos del programa. Los grupos socioeconómicos bajo (D y E) son quienes menos conocimiento tienen de este software.

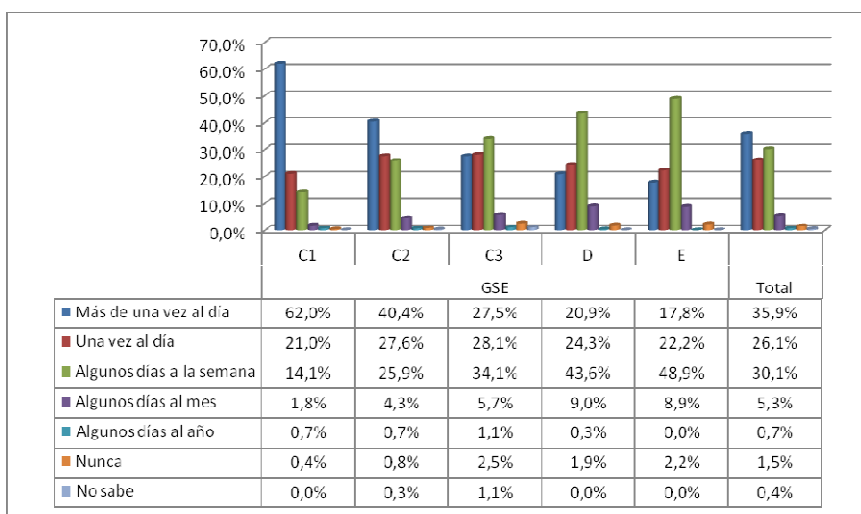
Al consultar por el manejo del programa PowerPoint, nos percatamos que existe un uso regular alto por parte de los usuarios de las bibliotecas con conocimientos en computación. Entre los

usuario de grupos socioeconómicos altos, existe una mayor cantidad de usuarios con niveles altos o muy altos de este Software (C1 igual a 58,9%; C2 igual 47,1%). Por el contrario, encontramos que los usuarios de grupos socioeconómicos bajo tienen una proporción menor de usuarios con alto y muy alto conocimiento de este software (D igual a 35,4%; E igual a 27,3%).

En el caso del software Access, los usuarios con mayor nivel de manejo del programa (Muy alto – alto) se encuentran los usuarios C1 (17,5%) seguido de los usuarios C2 (12%). En contraposición el grupo con menos usuarios en niveles Muy altos o altos del manejo de este programa es el E (2,4%).

Los software con mayor niveles de manejo, por parte de los usuarios de la bibliotecas con conocimiento de en el uso de computadores, son aquellos utilizados para navegar en Internet. Dentro de estos, los grupos con mayor proporción de usuarios con altos y muy altos niveles de conocimiento de navegadores de Internet, se encuentra el C1 con un 80,7%.

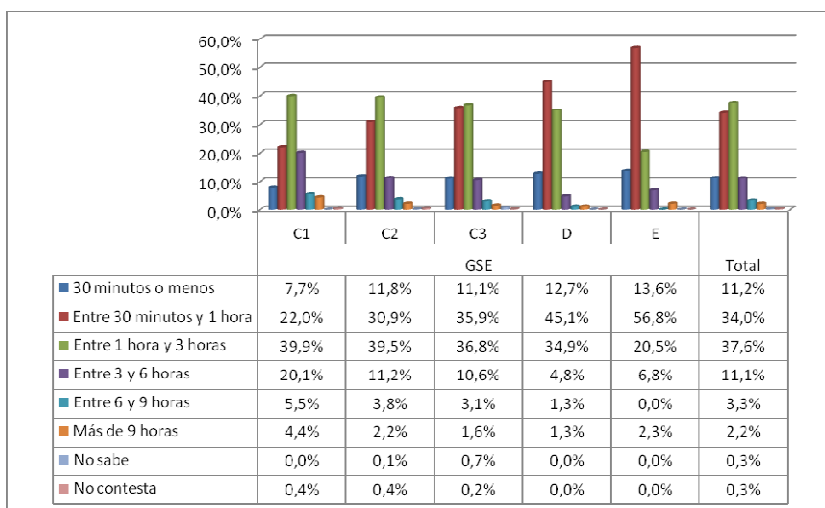
Gráfico 68: Frecuencia uso de Internet por GSE



Frente a la frecuencia en el uso de Internet, se puede apreciar que son los grupos socioeconómicos altos los que lo utilizan con mayor frecuencia. En el caso de los usuarios C1 el 83% de estos lo utiliza al menos una vez al día, el 68% de los usuarios C2 usan Internet al menos una vez al día En el caso de usuarios del grupo C3, el 55,6% indica utilizarlo al menos una vez al día.

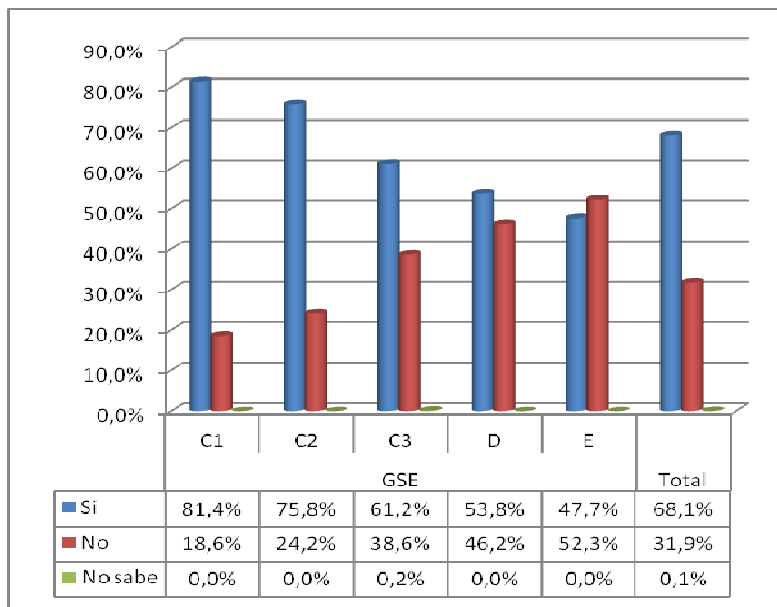
Esta cifra disminuye en el grupo D y E donde solo un 45,2% y un 40 % de sus usuario afirma utilizar Internet al menos una vez al día.

Gráfico 69: Tiempo destinado al uso de Internet por GSE



En relación al tiempo destinado al uso de Internet, tenemos que son los grupos socioeconómicos bajos los que menos navegan por Internet. De acuerdo a los datos recopilados, el 70,5% de los usuarios D utilizan Internet hasta una hora cada vez que se conecta, mientras el 70 % de usuario C1 navegan más de una hora cada vez que se conectan.

Gráfico 70: Utilización de Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea por GSE



Al igual que en la tabla anterior, cuando visualizamos el nivel de uso de Internet para visitar Web publicas y/o privadas, son los usuarios de los grupos socioeconómicos altos son quienes más visitan paginas Web de instituciones públicas y privadas que prestan servicios en línea.

Tabla 6: Sitios o páginas Web ha visitado de instituciones públicas y/o privadas por GSE

		Región					Total
		C1	C2	C3	D	E	
SII	Si	66,8%	68,8%	63,6%	63,6%	57,7%	65,9%
	No	32,1%	31,0%	35,6%	35,9%	42,3%	33,6%
	No Sabe	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	No Contesta	0,5%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONASA	Si	37,9%	41,8%	46,9%	44,2%	32,0%	42,9%
	No	61,6%	57,8%	52,0%	55,8%	68,0%	56,5%
	No Contesta	0,5%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Registro Civil e Identificación	Si	55,8%	58,5%	60,9%	59,7%	48,0%	58,8%
	No	43,7%	41,3%	38,8%	39,8%	52,0%	40,9%
	No Contesta	0,5%	0,2%	0,3%	0,4%	0,0%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Otras páginas de Gobierno	Si	75,3%	81,9%	75,1%	72,3%	76,9%	77,2%
	No	24,2%	17,7%	23,8%	26,4%	23,1%	22,0%
	No Sabe	0,0%	0,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,2%
	No Contesta	0,5%	0,2%	1,1%	0,4%	0,0%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Bancos /Financieras	Si	62,1%	61,1%	57,1%	60,2%	56,0%	59,9%
	No	37,4%	38,7%	42,3%	39,4%	44,0%	39,8%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%
	No Contesta	0,5%	0,2%	0,3%	0,4%	0,0%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Universidades /institutos	Si	70,0%	69,9%	69,8%	67,5%	72,0%	69,5%
	No	30,0%	29,7%	29,1%	31,2%	28,0%	29,8%
	No Sabe	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%
	No Contesta	0,0%	0,2%	1,1%	0,9%	0,0%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AFP	Si	47,4%	47,5%	48,2%	44,2%	44,0%	47,0%
	No	52,6%	52,3%	50,7%	55,0%	56,0%	52,4%
	No Sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%
	No Contesta	0,0%	0,2%	1,1%	0,4%	0,0%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Empresas de servicios Básicos	Si	53,7%	44,9%	43,7%	43,0%	48,0%	45,6%
	No	45,8%	54,3%	55,5%	56,5%	52,0%	53,7%
	No Contesta	0,5%	0,8%	0,8%	0,4%	0,0%	0,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al consultar por los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que han visitado, a quienes si utilizan Internet para acceder a este tipo de páginas, por grupo socioeconómico se obtuvieron los siguientes resultados. Para el portal del Servicio de Impuestos Internos los grupos

socioeconómicos con mayor proporción es el grupo C3 (68,8% de usuarios), seguido del grupos C1 con un 66,8%. El que menos que menos ingresos reporto al portal de Servicios de Impuestos internos es el grupo E con 57,7%.

Respecto al sitio del Fondo Nacional de Salud, los grupos socioeconómicos que más ingresa al portal es el grupo C3 con un 46,9%, seguido del grupo D con 44,2%. Mientras que el grupo que menos visita el sitio de FONASA es el grupo D con un 32% de usuarios.

En el caso del ingreso al portal del Registro Civil, la tabla nos muestra que son los usuarios C3 (60,9%) quienes más hacen ingreso al portal, seguido del grupo D (59,7%) y el C2 (58,5%). El grupo con menos ingresos al portal es el D donde solo aseguran visitar el Registro Civil un 48% de sus usuarios.

Con relación a la visita a sitios Web de otros organismos públicos, tenemos que son los usuarios del grupo C2 quienes más ingresan a otro tipo de portal Web del gobierno (81,9%). Se encuentra seguido por los integrantes del grupo E, donde un 76,9% de estos afirma ingresar a otras páginas de gobierno. En contraposición son los usuarios del grupo D quienes menos visitan otros sitios Web de organismos públicos.

Los visitantes del grupo socioeconómico C1, son quienes más se conectan con instituciones bancarias con un 62,1% de sus usuarios, mientras el con menor número de usuarios conectados vía Internet a instituciones bancarias son los usuarios del grupo E (56%).

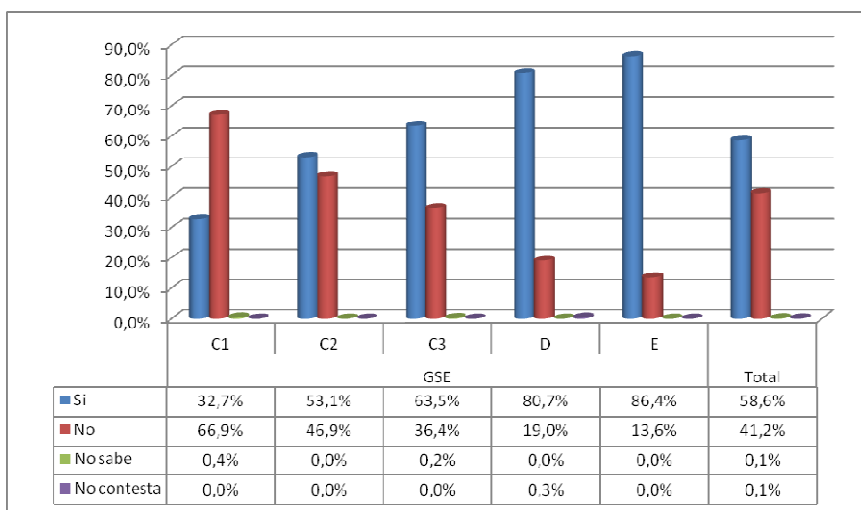
Para el caso de las Universidades e institutos, se aprecia que son los usuarios del grupo E quienes más utilizan a portales Web de instituciones educativas (72%). En contraposición quienes menos se conectan a portales de Universidades e institutos son los usuarios del grupo socioeconómico D (67,5%).

Frente a las AFP, las tasas de ingreso a sus portales Web tienden a ser menor. Los usuarios que más visitan este tipo de sitios son los pertenecientes al grupo C3 (48,2%), mientras quienes menos se conectan son los usuarios del grupo D y E (44,2% y 44% correspondientemente)

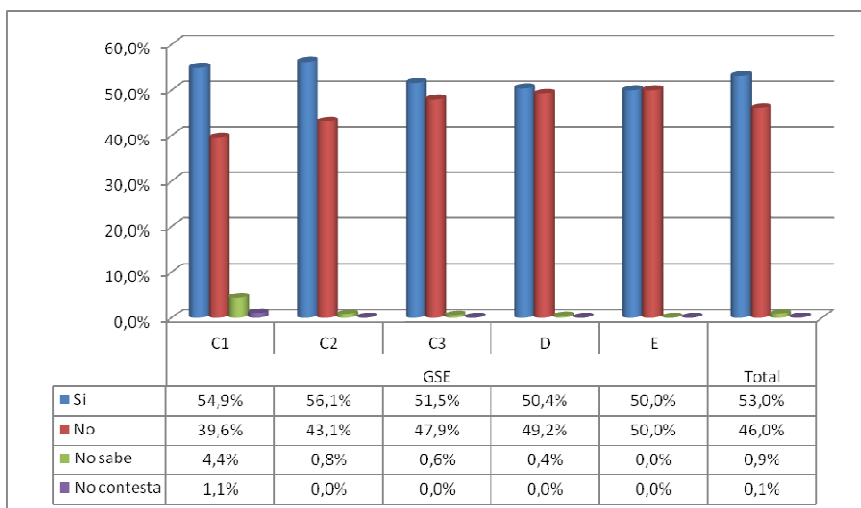
El ultimo de los portales consultados, son los de las empresas de servicios básicos. Aquí los datos nos indicaron que son los usuarios del grupo C1 quienes más visitan las Web de empresas de

servicios básicos. Por el contrario, son los grupos C3 y D quienes cuentan con menos visitantes a portales de estas empresas (43,7% y 43% respectivamente).

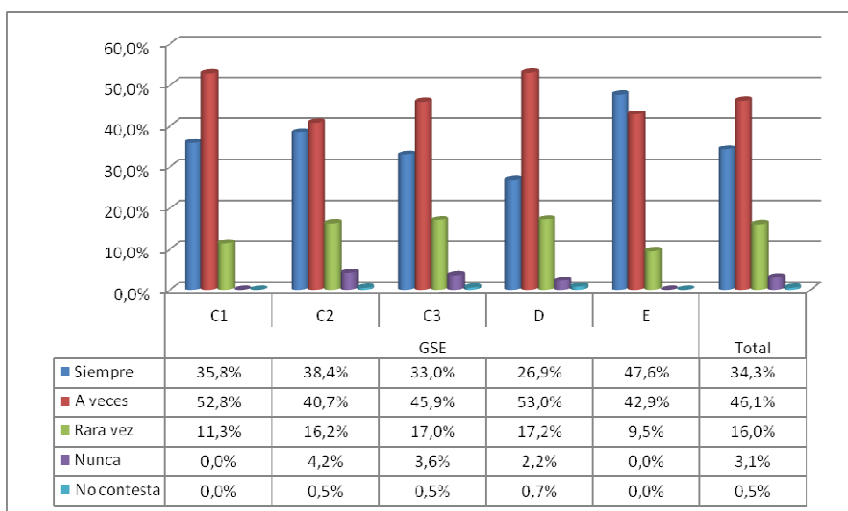
Gráfico 71: Frecuencia uso computadores en biblioteca pública por GSE



De acuerdo a los resultados mostrados por el Gráfico 69, se puede afirmar que son los grupos socioeconómicos bajos quienes más utilizan los computadores disponibles para el uso público en las bibliotecas. Esto tiene relación con los datos de tenencia de computador y acceso de Internet en el hogar. Por lo cual se puede sospechar que las bibliotecas se convierten en un espacio democratizador en el acceso a Internet.

Gráfico 72: Uso página Web de la biblioteca por GSE


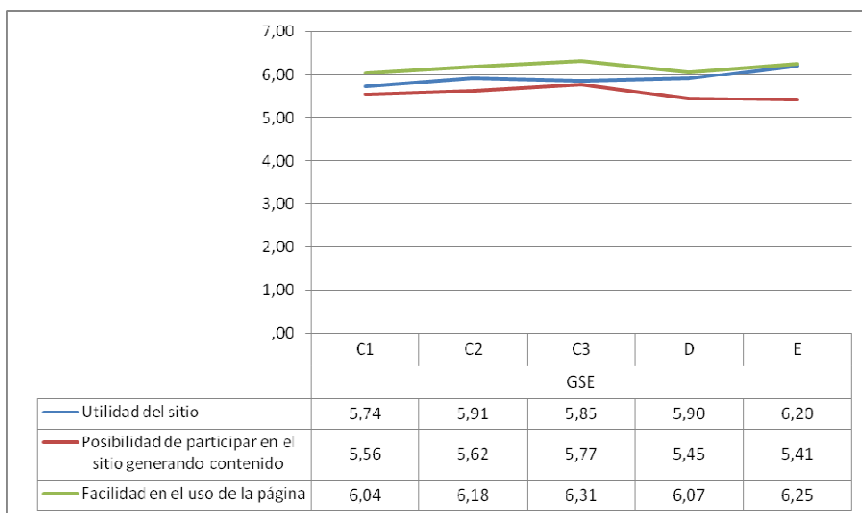
Frente al uso de la página Web de la biblioteca⁵, se observa que quienes más la utilizan son los grupos socioeconómicos altos. El 54,9% de los usuarios C1 que utilizan los computadores en la biblioteca visitan y utilizan la página Web de la biblioteca, mientras solo un 50% de los usuarios D que utilizan computadores en la biblioteca visitan la Web de la biblioteca.

Gráfico 73: Nivel de uso página Web de Biblioteca por GSE


⁵ Solo se consideró a personas que usan computadores en la biblioteca.

Frente al nivel de uso, se observa que son los usuarios que pertenecientes al grupos socioeconómico D quienes más visitan la Web de la biblioteca (47,6% de quienes la utilizan lo hacen siempre que asisten a la biblioteca). Por el contrario, el grupo socioeconómico que presenta un menor nivel de uso es el C3 y D donde un 17% y 17,2% de sus usuarios respectivamente visitan rara vez la pagina Web de la biblioteca.

Gráfico 74: Promedio calificación aspectos de la página Web de la biblioteca (escala de 1 a 7) por GSE



Entre los visitantes a la página Web de la biblioteca, se les solicito evaluar algunos aspectos de la misma. De este ejercicio se obtuvo que por nivel socioeconómico es el grupo E quien mejor evalúa los aspectos de “utilidad del sitio” (califica con nota 6,2 en una escala de 1 a 7), por el contrario quienes peor evalúan la utilidad del sitio son los usuarios del grupo C1 (califican con nota 5,74 en una escala de 1 a 7).

En la evaluación a la “posibilidad de participar en el sitio generando contenido”, se aprecia que todas las evaluaciones se encuentra en un rango de regularidad, donde el grupo que peor evalúa este aspecto es el E con una nota promedio de 5,41. El grupo que mejor evaluó este ámbito es el C3 con una calificación promedio igual a 5,77.

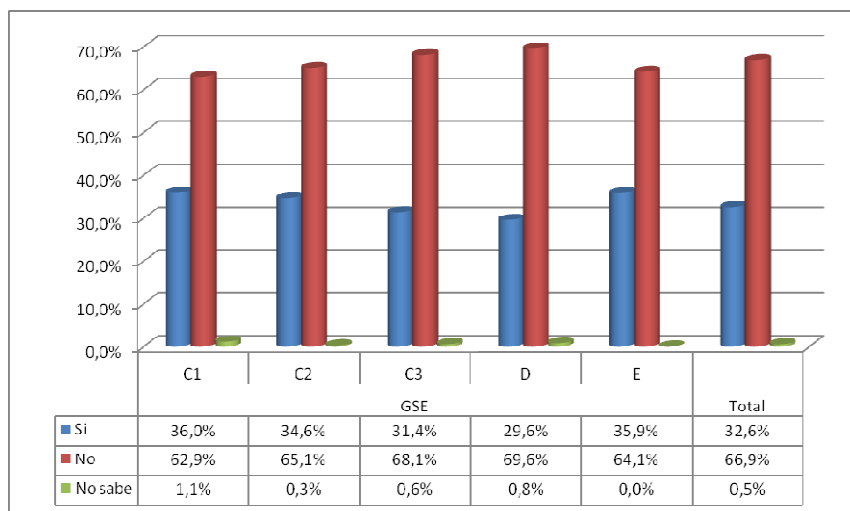
Respecto a la evaluación por la “Facilidad en el uso de la pagina”, se aprecia que todos los grupos socioeconómicos entregan una buena evaluación promedio de este aspecto. Ahora bien, son los

usuarios del grupo C3 quienes mejor lo evalúan con una nota promedio de 6,31, mientras que entregaron la evaluación más bajos son los usuarios del grupo C1 con un 6,04.

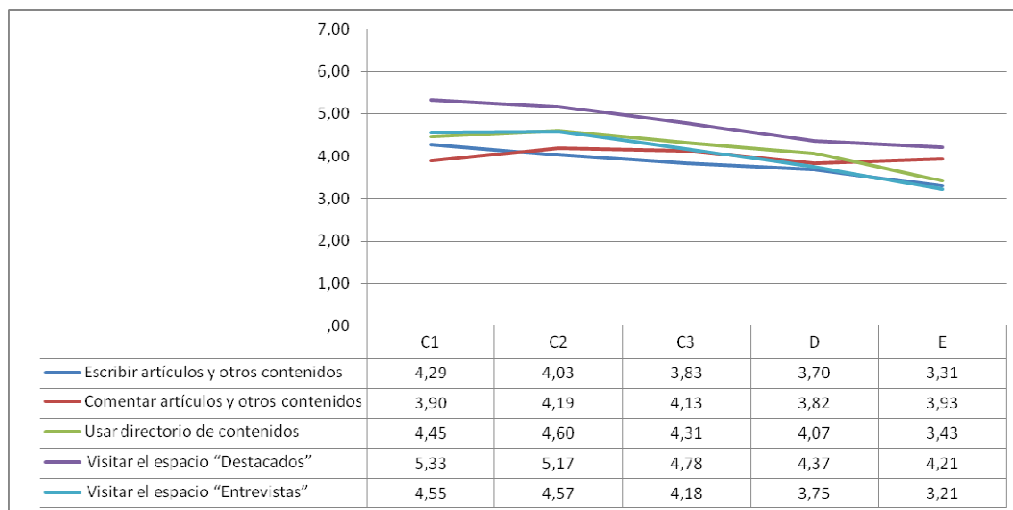
Tabla 7: Usos dado a computadores de biblioteca por GSE

	GSE					Total
	C1	C2	C3	D	E	
Pagar sus cuentas	2,4%	2,0%	2,1%	1,2%	1,7%	1,9%
Revisar cuenta bancaria o tarjeta de crédito	3,8%	4,7%	3,7%	4,4%	5,2%	4,2%
Escuchar música	27,5%	45,5%	51,1%	59,8%	67,2%	48,0%
Hacer curriculums o trabajos y tareas	29,3%	47,1%	51,1%	59,6%	62,1%	48,6%
Visitar o consultar sitios de empresas o trabajo	28,2%	46,0%	50,0%	56,9%	60,3%	47,2%
Leer diarios a través de Internet	27,9%	46,4%	50,6%	57,6%	60,3%	47,7%
Visitar sitios de servicios públicos y/o estatales	28,6%	45,8%	49,2%	56,6%	60,3%	46,9%
Participar en comunidades virtuales y/o foros	27,5%	44,3%	48,7%	57,4%	60,3%	46,3%
Ver E-mail	30,3%	48,6%	55,8%	62,3%	67,2%	51,4%
Ver videos (YouTube)	27,9%	46,0%	52,3%	61,5%	67,2%	48,9%
Chatear (Messenger)	27,2%	46,0%	53,5%	60,8%	67,2%	49,1%
Búsqueda de información para trabajo o estudios	29,3%	47,7%	53,1%	61,3%	65,5%	49,9%
Búsqueda de información no relacionada con trabajo o estudios	30,0%	47,1%	52,1%	58,3%	63,8%	48,8%
Visitar páginas personales (Facebook, blogs, Twitter)	27,9%	47,1%	54,0%	61,8%	67,2%	49,9%
Generar contenidos en Blogs, Facebook o Twitter	27,2%	44,9%	50,5%	59,6%	67,2%	47,5%
Trabajar On line	28,2%	44,1%	47,1%	56,1%	60,3%	45,6%
Para ejercitarme en su uso, o ejecutar lo aprendido en capacitaciones	28,2%	45,8%	48,7%	58,8%	62,1%	47,2%

Al revisar los usos dados a los computadores de la biblioteca, se observa que en general son los grupos socioeconómicos más bajos los que más utilizan los computadores de la biblioteca. Esta tendencia se ve en las actividades de entretenimiento, las acciones para participar en redes sociales, y el uso académico o laboral. Esta situación se puede comprender por la tenencia de computadores en el hogar, ya que al ser los grupos sociales bajos quienes carecen de esta tecnología se ven en la obligación de concurrir a su biblioteca en el caso de querer hacer uso de ella.

Tabla 8: Uso Portal de Contenidos Locales por GSE


Se consulto a los visitantes de las bibliotecas si estos utilizan el “Portal de Contenidos Locales”, obteniendo que entre los grupos socioeconómicos quienes más lo utilizan son los grupos C1 (36%), E (35,9%) y C2 (34,6%). Los usuarios del grupo D son quienes en proporción menos utilizan este portal (solo es usado por un 29,6% de estos)

Gráfico 75: Promedio calificación en frecuencia de uso del Portal de Contenidos Locales por GSE


Al revisar el promedio de calificaciones según frecuencia de uso del portal de contenidos locales, se observa que en general hay bajos niveles de uso en los diferentes aspectos del portal.

Frente a la posibilidad de escribir artículos y otros contenidos en el portal, se observa que el grupo que más utiliza es el C1 con una calificación de 4,29, mientras el grupo que menos utiliza esta herramienta es el grupo E (lo califican con una nota igual a 3,31).

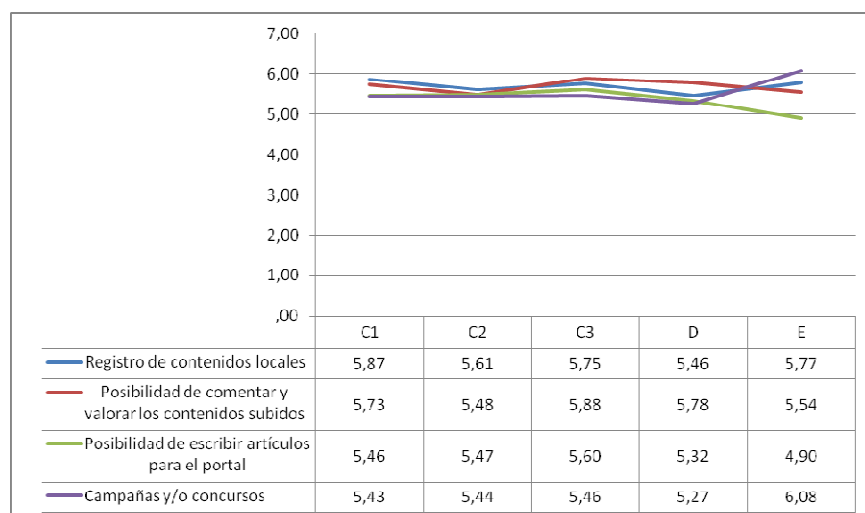
Respecto a la frecuencia en el uso de la herramienta para comentar artículos y otros contenidos, son los usuarios del grupo C2 quienes lo hacen con mayor periodicidad (4,19). Por el contrario, quienes menos realizan esta actividad son los usuarios del grupo D (3,82).

En el uso de directorio de contenidos, se observa que el grupo que lo utiliza con mayor frecuencia es el C2 con una evaluación promedio de 4,45. En contraparte, el grupos que le da un menor uso al directorio de contenidos es el E cuya evaluación promedio es igual a 3,43.

La frecuencia de uso del espacio “destacado” muestra que es el grupo socioeconómico C1 quien más utiliza esta herramienta, mientras son los usuarios del grupo E quienes menos la utilizan.

Por último, la frecuencia de uso del espacio” entrevistas” muestra que los que más utilizan esta sección son los usuarios de los grupos C2 (4,57) y C3 (4,55). Por el contrario, quienes menos lo utilizan es el grupo E cuya evaluación es igual a 3,21.

Gráfico 76: Promedio evaluación aspectos de Portal de Contenidos Locales por GSE



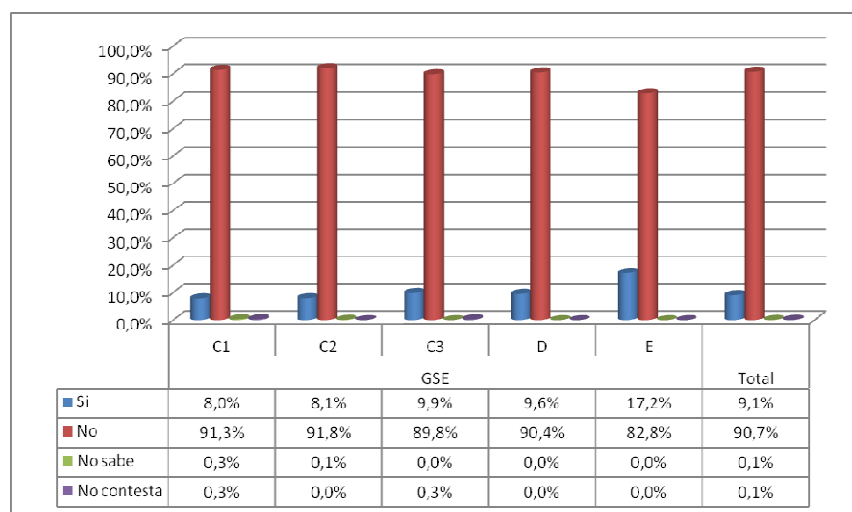
En una evaluación a los diferentes aspectos del Portal de Contenidos Locales, se observa que es el grupo C1 quien mejor evalúa el registro de contenidos con una nota regular iguala 5,87. Quienes peor evalúan este aspecto son los usuarios del grupo D con una nota promedio de 5,46.

Al evaluar la posibilidad que entrega el portal de comentar y valorar los contenidos subidos, se observa que es el grupo C3 quien mejor evalúa este aspecto (5,88), mientras quienes peor lo califican son los usuarios del grupo C2 con una nota igual a 5,48.

Frente a la posibilidad de escribir artículos, se observa que son los usuarios del grupo C3 quienes mejor evalúan este aspecto con una nota promedio de 5,6, mientras el grupo que peor lo evalúa es el grupo E con una evaluación promedio de 4,9.

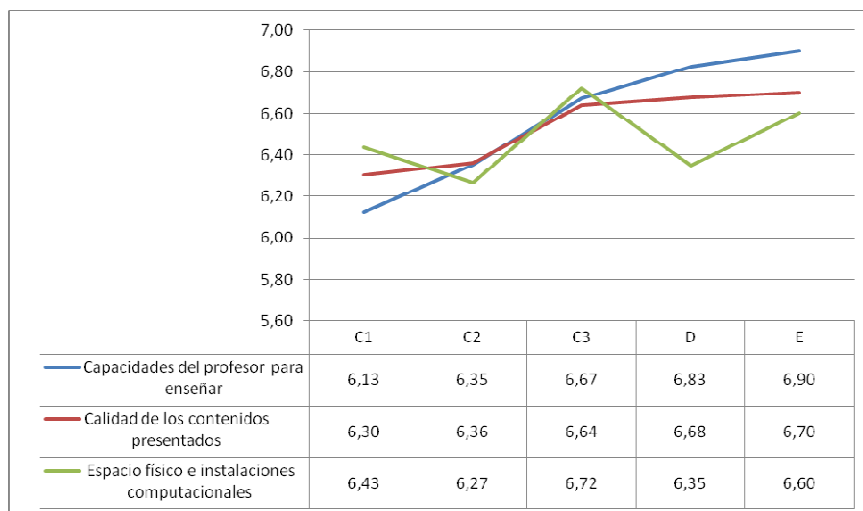
El último de los aspectos evaluados tiene relación con las campañas y concursos realizados en el portal de contenidos locales. Aquí son los usuarios del grupo E quienes mejor evalúan este aspecto con una calificación promedio de 6,08. Contrariamente, se ubican los miembros del grupo D que en promedio lo califican con una nota 5,27 siendo la peor evaluación para este aspecto.

Gráfico 77: Frecuencia participación en curso de capacitación de la biblioteca por GSE



Existen bajos niveles de asistencia a los cursos de capacitación entre los encuestados para este estudio. De acuerdo a los datos arrojados por el Gráfico 75, con los grupos socioeconómicos bajos los que más participan de las capacitaciones otorgadas por la biblioteca (17,2% de usuarios del grupo E, versus 8% de usuarios del grupo C1).

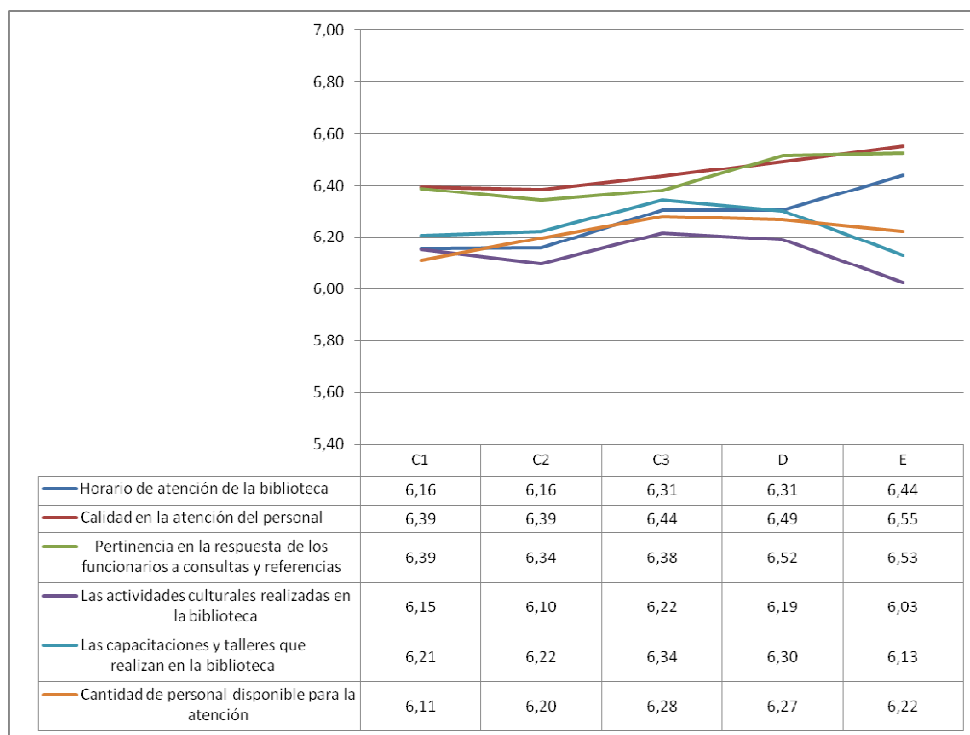
Gráfico 78: Promedio evaluación aspectos de última capacitación recibida en la biblioteca por GSE



En la evaluación de los diferentes aspectos de las capacitaciones, de los sujetos que recibieron algún curso dictado en la biblioteca los pertenecientes al grupo E son los que mejor evalúan las capacidades del profesor para enseñar (6,9). Por otro lado, quienes entregan la evaluación más baja a las capacidades del profesor son los usuarios del grupo C1 con una nota promedio igual a 6,13.

Frente a la calidad de los contenidos presentados, es el grupo E quien en promedio mejor evalúa este aspecto (6,7), mientras el que entrega la evaluación más baja es el grupo C1 con un 6,3.

Por último, en la evaluación al espacio físico se aprecia a los usuarios del grupo C3 como quienes mejor evalúan este ámbito con una nota iguala 6,72. Por otra parte, es el grupo C2 los que otorgan en promedio la calificación más baja con un 6,27.

Gráfico 79: Promedio evaluación aspectos de servicios prestados en la biblioteca por GSE


En la evaluación de los horarios de atención, se observa que todos los grupos socioeconómicos califican con notas 6 o superior este aspecto. Son los usuarios del grupo E quienes entregan la mejor evaluación con una nota promedio de 6,44.

Al revisar la evaluación por GSE de la calidad de atención del personal, se observa que el grupo que mejor califica este ámbito es el E con un 6,55. Por otra parte, la evaluación más baja es entregada por los grupos C1 y C2 con un 6,39 cada uno.

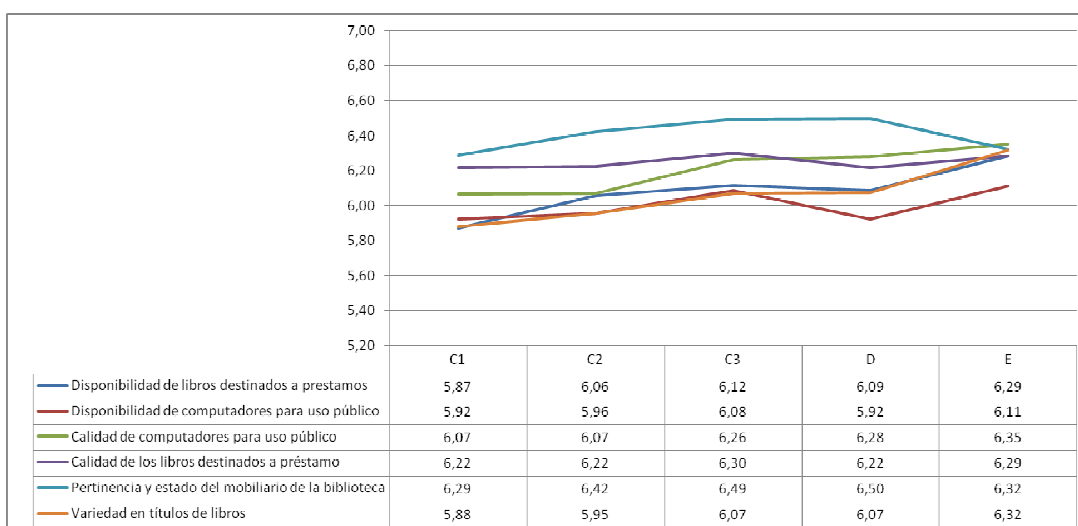
Un tercer aspecto medido fue la pertinencia en la respuesta de los funcionarios ante consulta realizadas por el usuario. Se observa en general buenas calificaciones para este aspecto. El grupo que mejor lo califica es el grupo E con un 6,53 promedio. El resto de las calificaciones se mantienen por sobre el 6,3 promedio.

Frente a las actividades culturales realizadas, los usuarios de los grupos C3 son quienes mejor evalúan este ámbito (6,22), mientras los usuarios del grupo E lo califican con la nota más baja (6,03).

Respecto a lo referente a las capacitaciones y talleres que efectúan en las bibliotecas, los usuarios del grupo C3 son quienes entregan una mejor calificación promedio (6,34). Por otro lado, es el grupo E quienes entregan la evaluación promedio más baja con un 6,13.

El último aspecto evaluado sobre la calidad en el servicio En este ámbito el grupo que en promedio entrega la mejor evaluación es el grupo C3, mientras la calificación más baja es de 6,11 otorgada por usuario del grupo C1.

Gráfico 80: Promedio evaluación aspectos del equipamiento de la biblioteca por GSE



En el primero de los aspectos evaluados sobre el equipamiento, es la disponibilidad de libros destinados a préstamo. Aquí la evaluación por GSE muestra que el grupo que entrega calificaciones regulares es el C1 con un 5,87. El resto de los grupos evalúa de buena manera la disponibilidad de libros en la biblioteca.

El segundo aspecto evaluado, es sobre la disponibilidad de computadores para el uso público. Las evaluaciones más bajas fueron otorgadas por los usuarios de los grupos C1, D y C2 con notas promedio de 5,92, 5,92 y 5,96 respectivamente. El resto de los grupos evalúan este ámbito con notas sobre 6, siendo el grupo E el que mejor lo califica con una nota de 6,11.

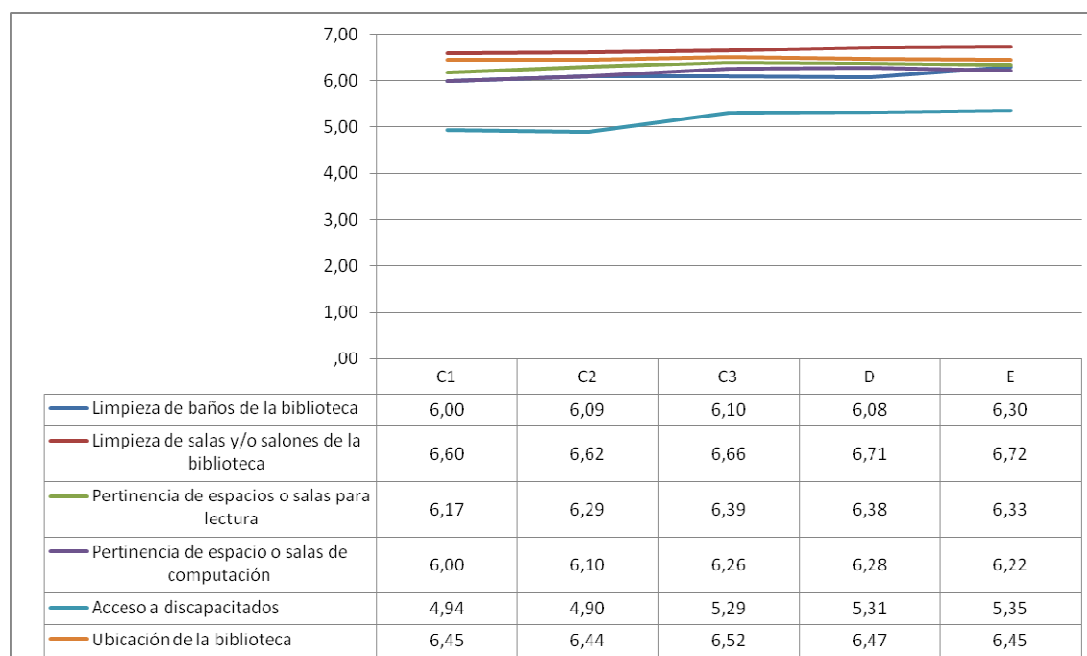
Un tercer elemento evaluado, fue la calidad de los computadores para el uso público. En este ámbito las evaluaciones para todos los grupos se encuentra sobre 6, siendo el grupo E el que mejor lo califica no un promedio de 6,35.

Frente a la evaluación de la calidad de los libros destinados a préstamo, es el grupo C3 quien mejor califica este ámbito con una nota de 6,3. El resto de los grupos posee calificaciones promedio sobre la nota 6.

El quinto de los aspectos evaluados, se refiere a la pertinencia y estado del mobiliario de la biblioteca. Según los datos presentados en el Gráfico 79 las calificaciones de todos los grupos socioeconómicos se sitúan en sobre la nota 6.

El último de los elementos evaluados, se refiere a la Variedad de títulos existentes en la biblioteca. En este aspecto es posible apreciar notas regulares por parte de los grupos C1 (5,88) y C2 (5,92). Los usuarios que en promedio mejor evalúan la variedad de títulos son los pertenecientes al grupo E con una calificación igual a 6,32.

Gráfico 81: Promedio evaluación aspectos sobre la infraestructura de la biblioteca por GSE



El primer aspecto evaluado sobre la infraestructura de la biblioteca es la limpieza de baños de la biblioteca. Aquí la evaluación por grupo socioeconómico nos muestra que el grupo C1 es el que entrega la evaluación más baja con una nota promedio igual a 6, mientras la evaluación más alta es otorgada por los miembros del grupo E con una calificación de 6,3.

El segundo aspecto evaluado, es sobre la limpieza de salas y salones de la biblioteca. En este ámbito todas las evaluaciones se encuentran sobre el 6,5 promedio.

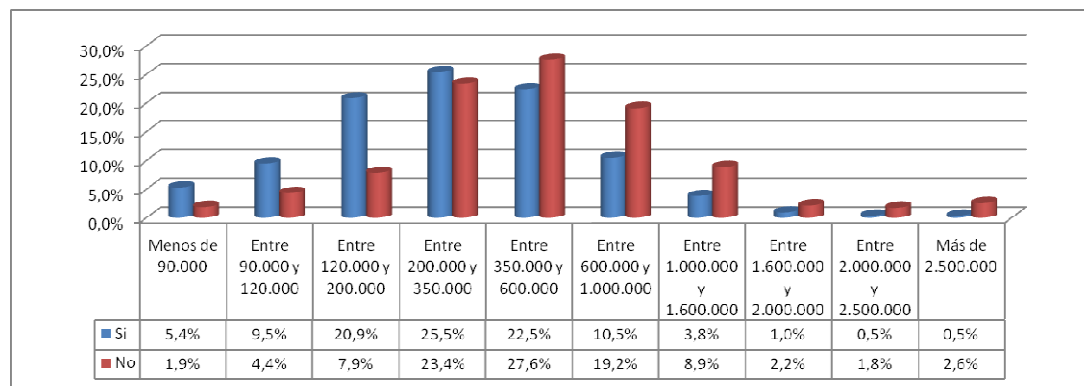
En relación a la pertinencia del espacio de salas de lectura, se observa que son los usuarios del grupo C3 los que mejor evalúan este ámbito con un 6,39 promedio, mientras el ámbito con una evaluación más baja la otorgan los usuarios del grupo C1 con una nota de 6,17 promedio.

Un cuarto elemento evaluado, es la pertinencia de los espacios o salas de computación. Aquí las evaluación más alta es otorgada por los usuarios del grupo D con un promedio de 6,28, mientras la evaluación menor esta entregada por los usuarios del grupo C1.

El ámbito acceso a discapacitados es el ámbito peor evaluado. Las evaluaciones más bajas son otorgadas por los grupos C1 y C2 con notas promedio de 4,94 y 4,9 respectivamente. El grupo que evalúa de mejor manera el acceso a discapacitados es el grupo E con una evaluación regular igual a 5,35.

En lo referente a la ubicación de la biblioteca, todos los usuarios entregan una buena calificación a este ámbito. Aquí es el grupo C3 quien entrega una calificación promedio más alta con un 6,52, mientras la evaluación menor es entregada por el grupo C2 con un promedio de 6,44.

Grafico: Uso de computadores en biblioteca por ingreso mensual familiar



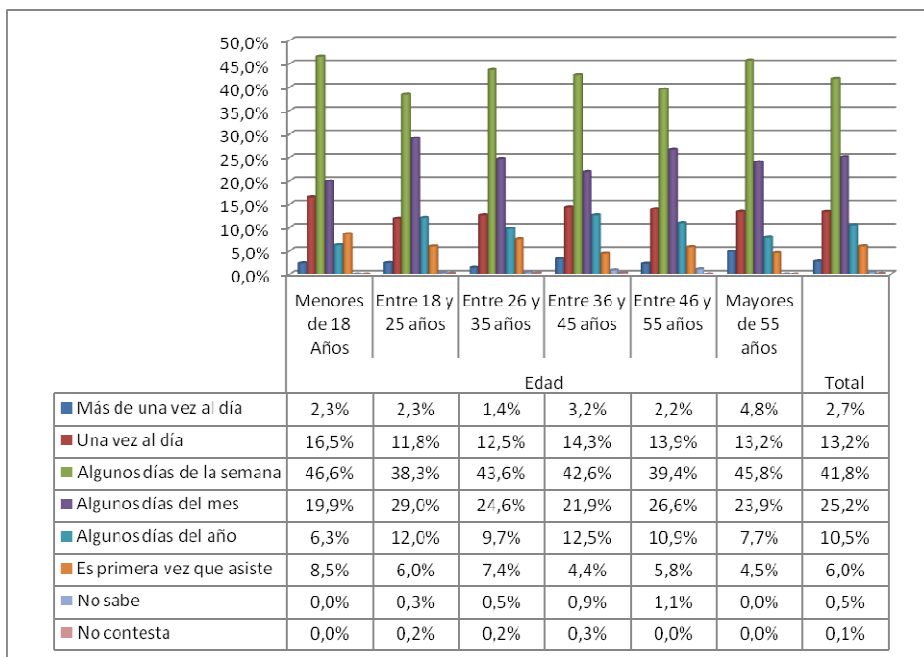
Relacionado con la situación socioeconómica familiar, y guardando los recaudos de considerar la fragilidad de la variable de ingreso familiar en el hogar, es posible considerar los siguientes factores dentro del grafico antes mencionado. En primer lugar, es posible notar que una parte considerable de la población encuestada (61,3% acumulado) que responde que si usa los computadores en la biblioteca pertenece a estratos mas pobres, de ingresos menores a 350.000. Ello probablemente se relaciona con la menor posibilidad que tienen estas personas de poder adquirir un computador, debiendo hacer uso extensivo de los que la biblioteca posee.

Capítulo 4

Análisis por rango de edad

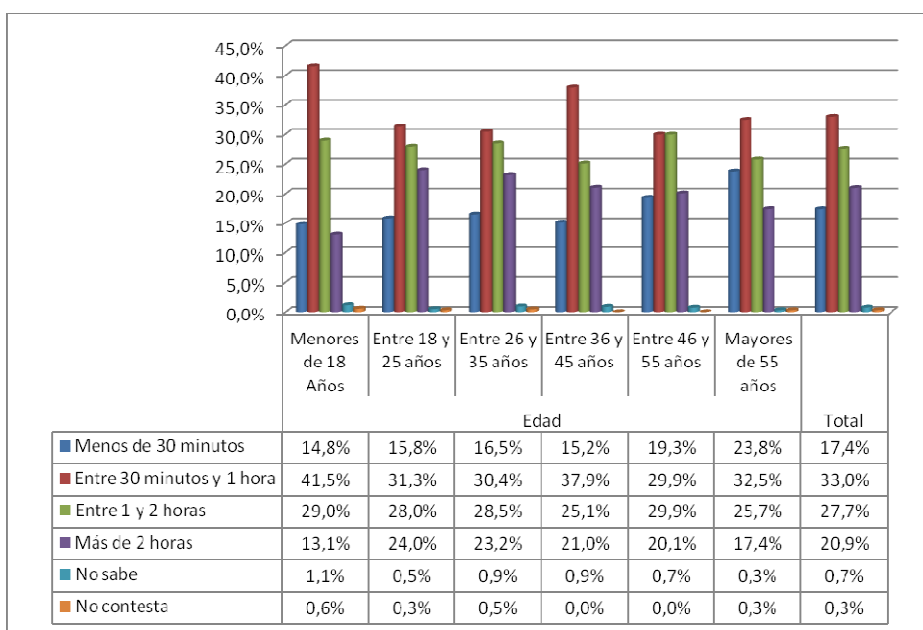
En el presente Capítulo se revisan en detalle los cruces de edad versus las variables que conforman el instrumento de recolección de datos. La elección del rango etario como variable independiente se entiende al considerar que las diferencias en el público de las bibliotecas, tal como se ha descubierto en estudios anteriormente realizados pasa principalmente por los rangos de edad de las personas, que entre otras variables terminan configurando corpus de intereses e inquietudes propios de rangos erarios particulares. Así, buscando obtener datos fiables que nos permitan configurar posteriormente perfiles de usuarios con precisión se generan cruces que permitan identificar con claridad las características propias de cada uno de los rangos erarios que asisten a las bibliotecas públicas del país.

Gráfico 82: Frecuencia de asistencia a biblioteca por Edad



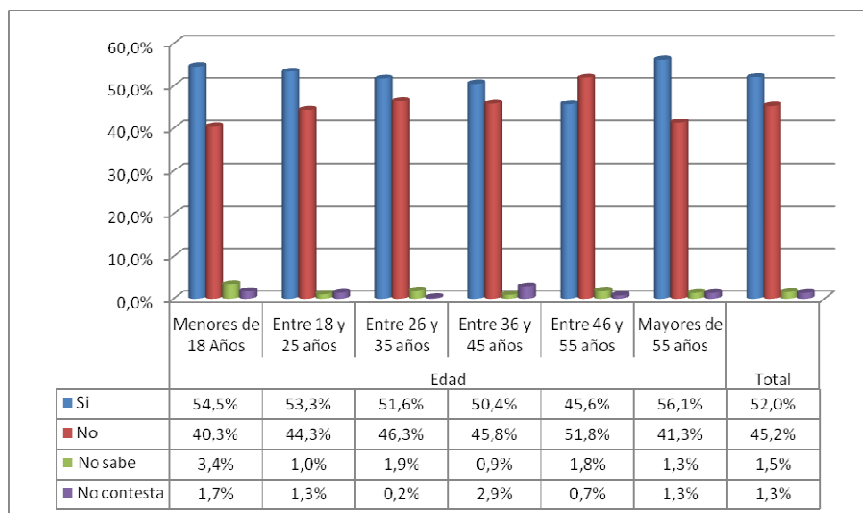
Con respecto a la frecuencia de asistencia por edad, se aprecia que los menores de 18 años y los mayores de 55 los que más asisten diariamente a la biblioteca. Así, el 18% de los jóvenes menores de 18 años declaran asistir al menos una vez al día a la biblioteca. Cifra similar es la de los mayores de 55 años, donde un 18,1% de los usuarios en este rango de edad declara asistir a la biblioteca al menos una vez al día.

Gráfico 83: Tiempo permanencia en la biblioteca por Edad



Frente al tiempo de permanencia por cada visita, se aprecia que gran parte de los usuarios mayores de 55 años y los menores de 18, tienen a permanecer hasta una hora por cada visita a la biblioteca (56,2% de los usuarios menores de 18 años y 56,3% de usuarios mayores de 55 años).

En el grupo de personas entre los 36 y 45 años, se puede observar que un 53% de ellos permanece hasta una hora en la biblioteca. El 49,2% de los usuarios entre 46 y 55 permanecen hasta una hora por visita en la biblioteca y el 47% de visitantes entre los 18 y 25 años también permanecen hasta una hora en la biblioteca.

Gráfico 84: Frecuencia visitantes socios de biblioteca por Edad


De acuerdo a la información entregada en el gráfico 82, solo un 52% de los visitantes a las bibliotecas son socios de estas. Al desglosar esta cifra por rango de edad, se aprecia que el 54,5% de los visitantes menores a 18 años son socios de la biblioteca; un 53,3% de las personas usuarias entre 18 y 25 años están afiliadas a esta institución; el 51,6% de los usuarios entre 26 y 35 años afirman ser socios de la biblioteca; un 50,4% de personas entre 36 y 45 años están asociadas a la biblioteca; el 45,6% de usuarios entre 46 y 55 años es socia de la biblioteca; y el 56,1% de personas visitantes de las bibliotecas mayores de 55 años afirman ser socios.

Los resultados obtenidos nos muestran que son los extremos (menores de 18 años y mayores de 55) quienes más se asocian a la biblioteca. Este hecho se relaciona con que son estos grupos los que más visitan las bibliotecas.

Gráfico 85: Frecuencia de actividades realizadas cuando asiste a biblioteca por Edad

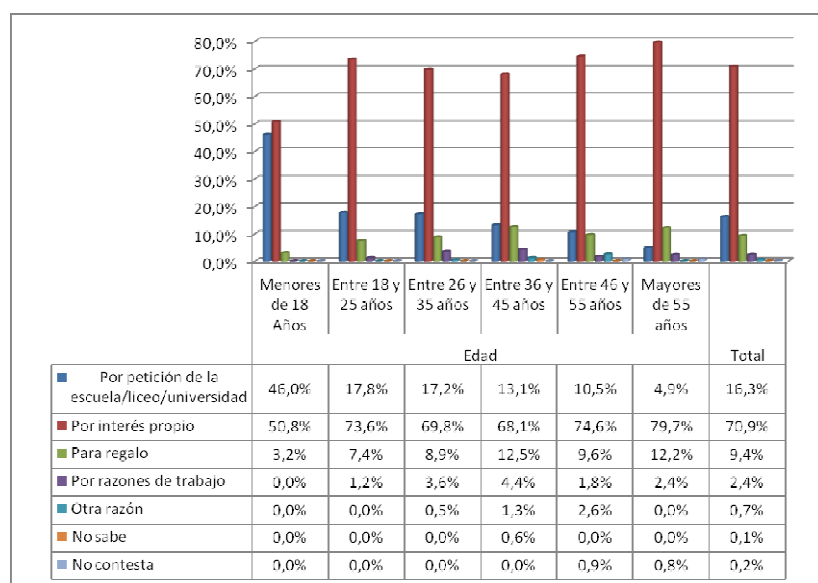
		Edad						Total
		Menores de 18 Años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayores de 55 años	
Revisar o solicitar libros	Siempre	28,3%	41,4%	39,6%	47,5%	47,0%	55,2%	43,5%
	A veces	41,0%	35,9%	36,3%	33,9%	33,3%	27,5%	34,5%
	Nunca	30,6%	22,7%	24,1%	18,6%	19,6%	17,3%	21,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Asistir a capacitaciones del Programa BiblioRedes	Siempre	2,9%	2,8%	5,1%	5,8%	13,3%	16,2%	7,1%
	A veces	9,4%	7,1%	10,5%	16,2%	13,3%	18,9%	11,9%
	Nunca	87,7%	90,1%	84,4%	78,0%	73,5%	65,0%	81,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Participar en actividades culturales	Siempre	5,8%	3,9%	8,7%	11,5%	14,2%	19,9%	10,0%
	A veces	14,5%	24,0%	31,3%	25,8%	19,9%	24,3%	24,4%
	Nunca	79,8%	72,0%	60,0%	62,7%	65,9%	55,8%	65,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Leer en salas de lectura	Siempre	18,6%	29,7%	35,2%	44,5%	43,1%	48,4%	36,7%
	A veces	38,4%	41,8%	34,8%	29,4%	27,9%	24,8%	33,8%
	Nunca	43,0%	28,5%	30,0%	26,1%	29,0%	26,8%	29,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Usar los servicios para niños	Siempre	8,3%	6,6%	14,3%	29,0%	16,9%	11,4%	13,9%
	A veces	8,3%	11,2%	15,1%	13,7%	8,2%	9,9%	11,5%
	Nunca	83,3%	82,2%	70,6%	57,3%	74,9%	78,7%	74,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Revisar videos y cintas disponibles en la biblioteca	Siempre	3,4%	2,6%	2,9%	5,5%	7,4%	4,4%	4,0%
	A veces	18,1%	15,0%	10,2%	7,2%	6,6%	7,3%	10,8%
	Nunca	78,5%	82,4%	86,9%	87,2%	86,1%	88,4%	85,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Utilizar rincones temáticos	Siempre	12,1%	14,8%	12,7%	21,1%	19,2%	18,3%	16,3%
	A veces	17,2%	23,5%	22,5%	24,2%	13,0%	22,9%	21,3%
	Nunca	70,7%	61,7%	64,8%	54,7%	67,8%	58,8%	62,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Usar los computadores disponibles en la bibliotecas	Siempre	58,6%	39,5%	41,8%	40,9%	36,7%	29,9%	40,0%
	A veces	22,4%	29,1%	24,8%	26,0%	17,6%	19,5%	24,2%
	Nunca	19,0%	31,5%	33,4%	33,1%	45,7%	50,7%	35,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al revisar las actividades más desarrolladas por los usuarios al asistir a la biblioteca por edad, tenemos que la acción de revisar o solicitar libros va en directa relación con la edad del usuario, es decir, a medida que aumenta la edad del entrevistado aumenta la frecuencia por esta actividad. Es por esta razón que solo un 28,3% de los menores de 18 años afirma realizar siempre esta actividad, mientras en el grupo de los mayores de 55 años un 55,2% de los usuarios afirma solicitar o revisar siempre los libros de la biblioteca.

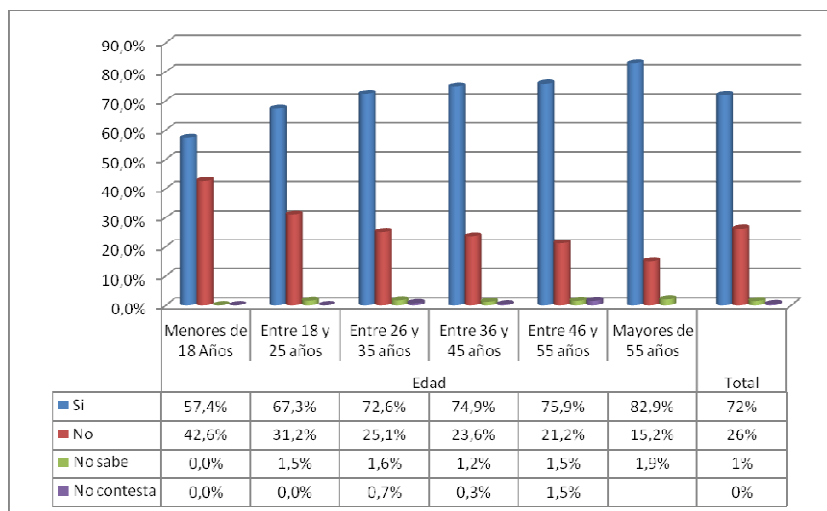
Frente a la actividad de leer en salas de lectura, nuevamente es posible afirmar la existencia de una relación ente la edad del usuario y el nivel de uso de las salas de lectura para leer. Se puede observar que a mayor edad más se frecuenta el leer en salas de lectura.

Al final, en una revisión al uso de los computadores disponibles en las bibliotecas por edad, se puede observar la existencia de una relación inversamente proporcional entre el esta actividad y la edad de los usuarios. Esto quiere decir que a menor edad del usuario, más utilizan los computadores disponibles en la biblioteca.

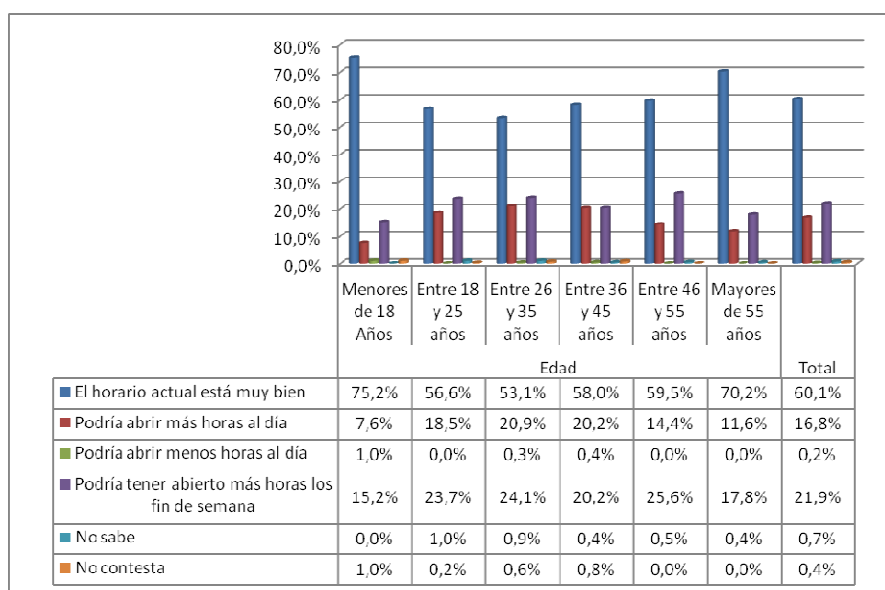
Gráfico 86: Motivación para la compra de libros por Edad



En general para todos los usuarios, la principal motivación para la compra de libros es el interés propio. Tras revisar el gráfico 84, es posible apreciar que para los grupo de menores de 18 años es se vuelve significativa como motivación para compra un libro el que este haya sido encargado por alguna entidad educativa. Así mismo es posible apreciar que esta motivación va descendiendo a medida que se avanza en la edad del sujeto.

Gráfico 87: Conocimiento de horarios atención biblioteca por Edad


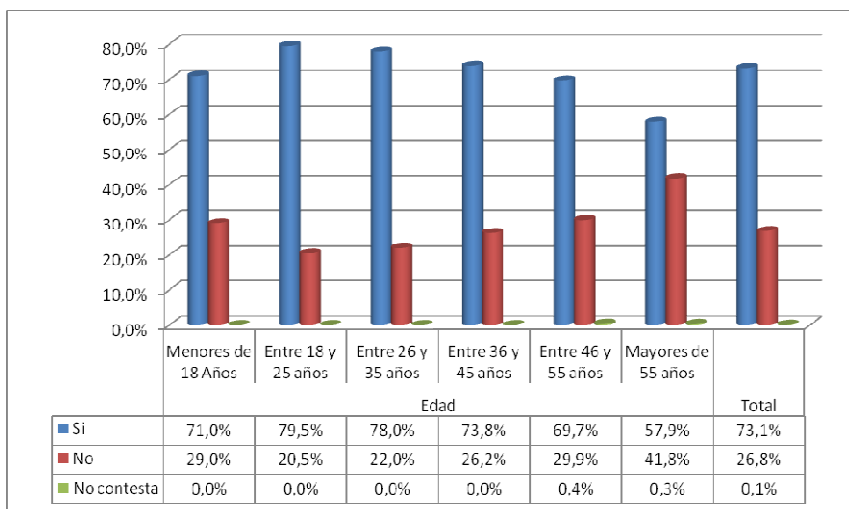
Frente al nivel de conocimiento de los horarios de atención de la biblioteca, es posible apreciar la existencia de una relación entre la edad de los entrevistados y su conocimiento de los horarios. En los menores de 18 años solo un 57,4% afirma conocer los horarios de atención. Este porcentaje de conocimiento aumenta a medida que aumenta la edad del sujeto. Así para el caso de los mayores de 55 años, encontramos que el 82,9% dice conocer los horarios de la biblioteca.

Gráfico 88: Opinión sobre horario de atención biblioteca por Edad


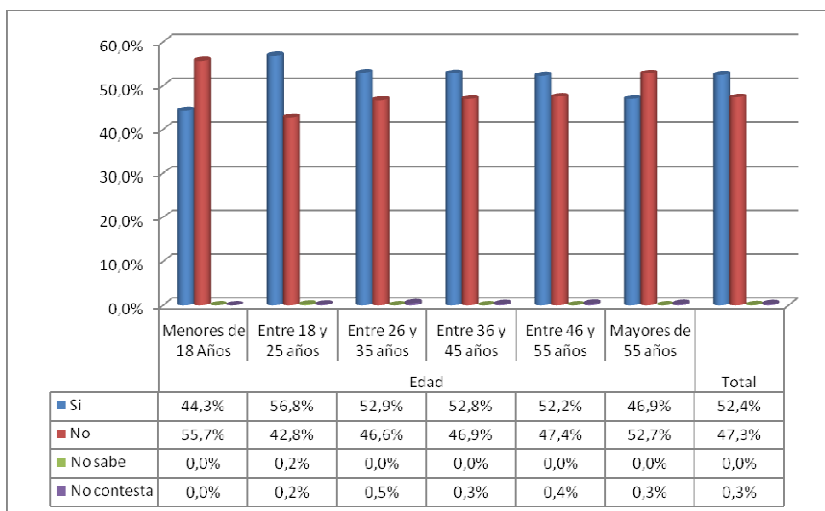
Con respecto a la opinión de los sujetos sobre los horarios de atención según edad, es posible apreciar que para los grupos menores de 18 años (75,2%) y mayores de 55 (70,2%), el horario actual les parece muy bien.

Para el caso de los otros tramos etarios, es posible apreciar un grupo de usuarios que abogan por la extensión horaria durante los días de la semana o la extensión horaria durante los fines de semana. Esta situación es comprensible dado que en general los horarios de atención de bibliotecas se trasponen a los horarios de trabajo, por lo cual a cualquier persona empleada se le dificulta acceder a este tipo de servicio.

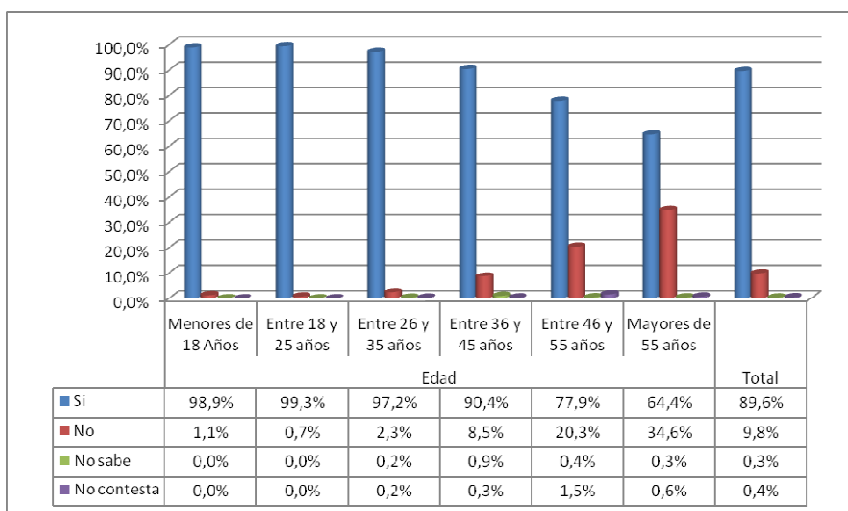
Gráfico 89: Tenencia de computador en el hogar por Edad



Frente a los datos de tenencia de computador en el hogar, es posible observar que los grupos etarios entre 18 y 25 años, junto a las personas entre 26 y 35 años quienes en mayor proporción poseen computadores en su hogar (79,5% y 78% respectivamente). Contrariamente, son las personas con mayor edad las que en proporción menos computadores en el hogar poseen (57,9% de los mayores de 55 afirman tener computador).

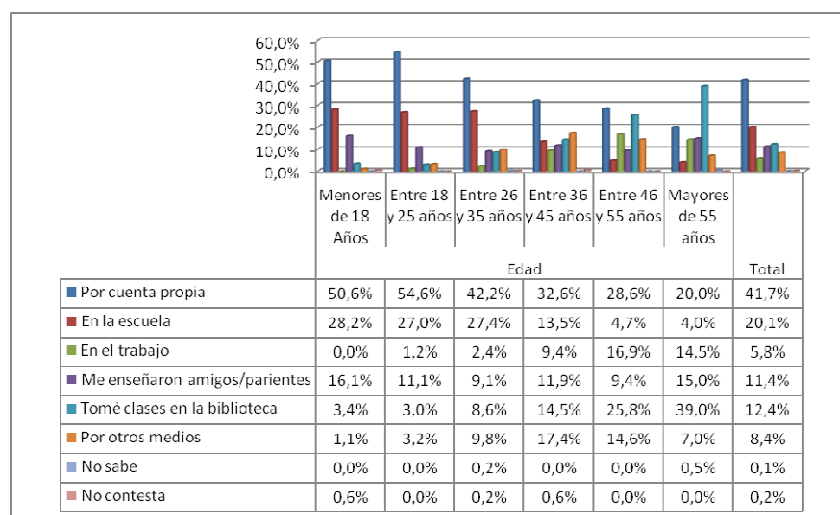
Gráfico 90: Tenencia de conexión a Internet en el hogar por Edad


Con respecto a la tenencia de Internet en el hogar, son los grupos etarios entre 18 y 55 años quienes en proporción más se encuentran conectados a Internet desde sus hogares, siendo las personas entre 18 y 25 años los que más poseen conexión en su hogar (56,8% de usuarios en este tramo de edad). Por otra parte, son los menores de 18 años y los mayores de 55 quienes en proporción menos cuentan con acceso a Internet desde su hogar (44,3% y 46,9% respectivamente)

Gráfico 91: Conocimientos en el uso de computadores por Edad


Al consultar por el conocimiento en el uso de computadores, es posible apreciar que este disminuye a medida que aumenta la edad de los usuarios de las bibliotecas. Así es posible ver que en tramos etarios entre menores de 18 años y los 35 años de edad, la proporción de personas que maneja esta tecnología supera el 97%. Por otra parte, se aprecia que en los grupos de personas mayores esta proporción disminuye llegando hasta un 64,4% en el caso de los mayores de 55 años.

Gráfico 92: Medio de adquisición de conocimiento en uso de computador por Edad



Respecto al medio de adquisición de conocimiento en el uso de computador por parte de los usuarios por edad, se aprecia que son los grupos etarios más jóvenes quienes en su mayoría adquirieron las competencias en el manejo de esta tecnología por cuenta propia (50,6% de menores de 18 años y 54,6% de usuarios entre 18 y 25 años). A medida que aumenta la edad de los usuarios disminuye la cantidad de personas que fueron auto educados en el manejo de computadores.

Un segundo espacio de capacitación en el uso de los computadores para los jóvenes y jóvenes adultos ha sido la escuela. Un 28,2% de los menores de 18 años, un 27% de los jóvenes entre 18 y 25 años y un 27,4% de personas entre 26 y 35 años, afirman haber adquirido sus conocimientos de computación en la escuela.

Para los usuarios mayores de 46 años, las capacitaciones otorgadas por las bibliotecas han sido una de los principales medios para la adquisición de competencias en el uso de computadores. El

25,8% de las personas entre 46 y 55 años y un 39% de los mayores de 55 aseguran haber adquirido estas competencias en clases dictadas por la biblioteca.

Tabla 9: Nivel de manejo de aplicaciones computacionales por Edad

		Edad						Total
		Menores de 18 Años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayores de 55 años	
Word	Muy alto	13,4%	16,4%	16,7%	12,9%	7,0%	6,6%	13,6%
	Alto	37,2%	43,9%	41,9%	31,6%	27,1%	22,7%	36,7%
	Regular	40,7%	34,0%	32,3%	40,3%	43,5%	39,9%	37,0%
	Bajo	6,4%	4,4%	6,9%	10,6%	17,3%	22,2%	9,4%
	Nulo	2,3%	1,3%	2,2%	4,5%	5,1%	8,6%	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Excel	Muy alto	8,8%	7,7%	11,1%	8,7%	5,2%	2,0%	7,9%
	Alto	17,5%	23,3%	24,5%	21,6%	21,3%	13,1%	21,6%
	Regular	40,4%	39,1%	40,4%	39,7%	34,6%	41,4%	39,2%
	Bajo	21,6%	20,8%	16,8%	19,7%	22,7%	21,7%	20,1%
	Nulo	11,7%	9,1%	7,2%	10,3%	16,1%	21,7%	11,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Power Point	Muy alto	22,5%	18,2%	13,8%	11,1%	6,2%	3,6%	13,7%
	Alto	35,8%	39,7%	37,2%	22,6%	20,4%	9,6%	30,8%
	Regular	28,9%	31,3%	31,9%	35,4%	32,2%	30,5%	31,9%
	Bajo	9,2%	6,1%	11,1%	16,1%	19,4%	23,9%	12,4%
	Nulo	3,5%	4,9%	6,0%	14,8%	21,8%	32,5%	11,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Access	Muy alto	5,9%	4,5%	4,3%	4,4%	4,6%	1,1%	4,2%
	Alto	7,2%	8,9%	8,6%	9,1%	8,1%	4,3%	8,3%
	Regular	19,1%	17,7%	18,5%	24,0%	23,4%	19,0%	19,8%
	Bajo	17,1%	15,1%	21,0%	14,2%	17,8%	13,6%	16,5%
	Nulo	50,7%	53,9%	47,6%	48,4%	46,2%	62,0%	51,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Internet (Cualquier navegador)	Muy alto	46,8%	39,7%	31,0%	23,5%	18,8%	19,8%	31,5%
	Alto	39,3%	46,4%	46,5%	46,5%	43,7%	29,4%	43,6%
	Regular	12,7%	12,7%	21,0%	24,5%	28,6%	33,0%	20,3%
	Bajo	1,2%	0,5%	1,2%	3,5%	6,6%	9,1%	2,8%
	Nulo	0,0%	0,7%	0,2%	1,9%	2,3%	8,6%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

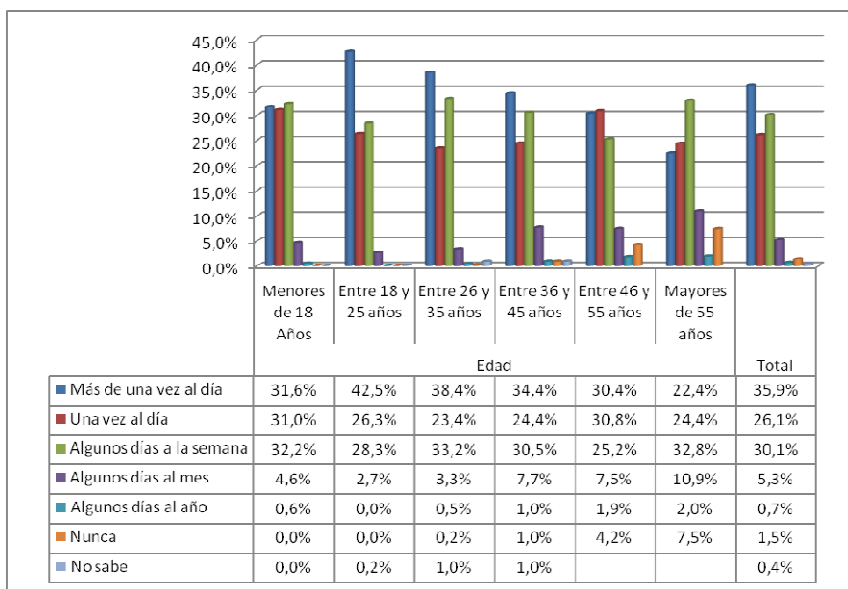
Al revisar el nivel de manejo de Word por edad, es posible percatarse que son los jóvenes quienes declaran tener mayores capacidades para el uso de este software. Se observa que el 60,3% de usuarios entre 18 y 25 años de edad y el 58,6% de usuarios entre 26 y 35 años afirman emplear Word con niveles muy alto o altos. Por el contrario, en el grupo de personas mayores de 55 años solo un 29% dice utilizar a un nivel alto o muy alto el procesador de textos Word.

Se observa que más del 30% de los usuarios entre 18 y 45 años declaran tener conocimientos altos o muy altos del software Excel, mientras en los mayores de 55 años solo un 15,2% de sus usuarios afirma manejar esta herramienta computacional.

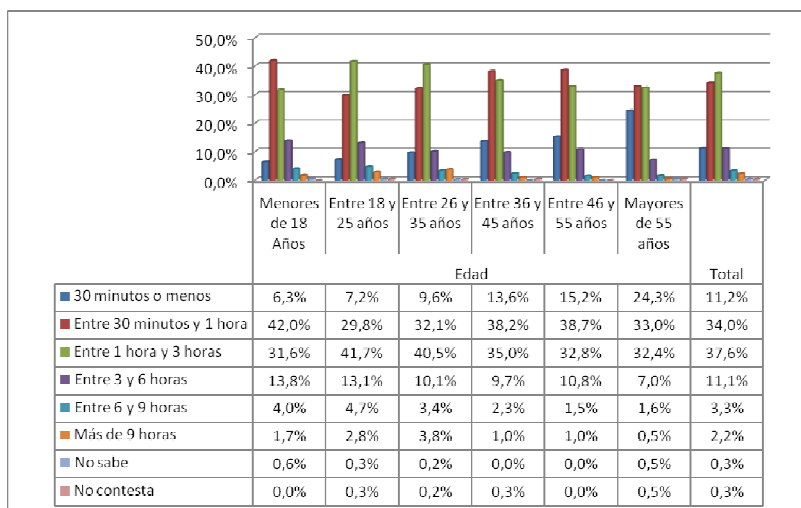
Al consultar por el manejo del programa PowerPoint, nos percatamos que existe un 58,4% de usuarios menores de 18 años que indican tener niveles de manejo alto o muy alto de este programa. Lo interesante de este cuadro, es que a medida que aumentamos en los grupos etarios, comienzan a disminuir el porcentaje de usuarios que emplean con conocimientos altos o muy altos este software.

En el caso del software Access, los usuarios con mayor nivel de manejo del programa (Muy alto – alto) se encuentran los usuarios de los grupos etarios entre 36 y 45 años (13,5%), personas entre 18 y 25 años (13,4%) y menores de 18 años (13,2%). En contraposición el grupo con menos usuarios en niveles Muy altos o altos del manejo de este programa es de mayores de 55 años (5,4%).

Frene al uso de navegadores de Internet, se observa que en general son los grupos más jóvenes quienes en proporción tienen más usuarios con alto o muy altos niveles de capacitación. A medida que disminuye la edad de los usuarios de las bibliotecas, es posible apreciar como disminuye el número de personas que manejan con altos estándares estos programas.

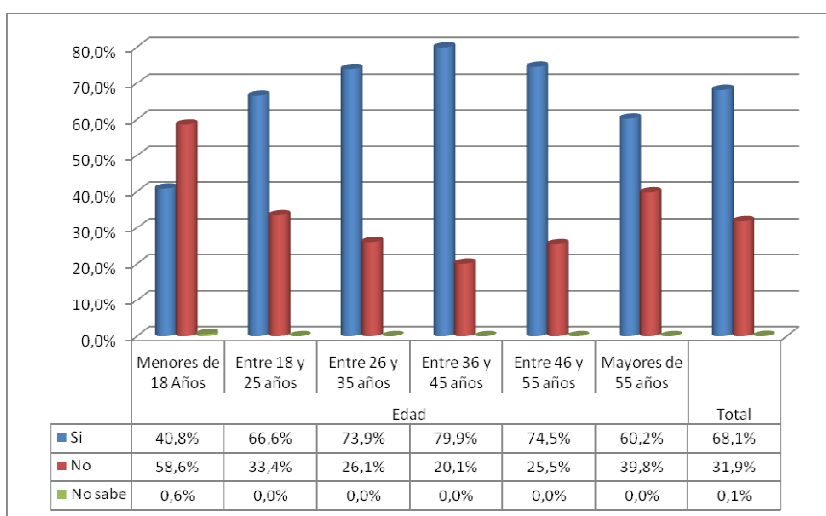
Gráfico 93: Frecuencia uso de Internet por Edad


Al evaluar el uso de Internet por Edad, se observa que son los usuarios entre 18 y 25 años los que en proporción utilizan con mayor frecuencia Internet (el 68,8% de sus usuarios usa Internet al menos una vez al día). Por otro lado, es el grupo de mayores de 55 años quienes en proporción menos utilizan Internet (solo un 46,8% de sus usuarios utiliza Internet al menos una vez al día).

Gráfico 94: Tiempo destinado al uso de Internet por Edad


En una revisión al tiempo destinado al uso de Internet los días que se conecta, tenemos que el 62,3% de los usuarios entre 18 y 25 años afirma utilizar Internet al menos una hora cada día que se conecta, convirtiéndolos en quienes más tiempo destinan al uso de esta red. Por el contrario, quienes menos destinan tiempo a Internet son los mayores de 55 años, donde solo un 41,6% afirma conectarse al menos una hora cada día que ingresa a esta red.

Gráfico 95: Utilización de Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea por Edad



Al consultar por el uso de Internet para visitar sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas, se observa un aumento en la proporción de usuarios visitan estas páginas, que van desde el 40,8% de ellos en el grupo de menores de 18 años, hasta un 79,9% en el grupo etario entre 36 y 45 años. Luego de esta edad, comienza a descender el porcentaje de usuarios que utilizan esta plataforma para ingresar a visitar Web de instituciones públicas y/o privadas.

Tabla 10: Sitios o páginas Web ha visitado de instituciones públicas y/o privadas por Edad

		Edad						Total
		Menores de 18 Años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayores de 55 años	
SII	Si	59,5%	62,6%	71,4%	69,8%	65,2%	64,7%	65,9%
	No	39,6%	37,1%	27,9%	30,2%	34,1%	34,1%	33,6%
	No sabe	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%
	No contesta	0,9%	0,3%	0,4%	0,0%	0,6%	0,6%	0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FONASA	Si	47,3%	44,2%	46,9%	39,5%	42,1%	35,8%	42,9%
	No	51,8%	55,5%	52,7%	60,5%	56,7%	63,0%	56,6%
	No contesta	0,9%	0,3%	0,4%	0,0%	1,2%	1,2%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Registro Civil e Identificación	Si	60,0%	56,1%	59,8%	63,9%	59,1%	55,5%	58,7%
	No	39,1%	43,9%	40,2%	36,1%	39,6%	43,9%	41,0%
	No contesta	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Otras páginas de Gobierno	Si	79,3%	75,5%	81,3%	81,5%	69,9%	75,7%	77,3%
	No	19,8%	23,9%	18,3%	18,5%	27,0%	23,7%	21,9%
	No sabe	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
	No contesta	0,9%	0,0%	0,4%	0,0%	2,5%	0,6%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Bancos /Financieras	Si	61,8%	60,5%	58,4%	62,9%	57,3%	57,8%	59,8%
	No	38,2%	39,2%	41,2%	37,1%	41,5%	41,6%	39,8%
	No sabe	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
	No contesta	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	1,2%	0,6%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Universidades /institutos	Si	71,8%	72,9%	73,7%	65,9%	65,9%	62,4%	69,6%
	No	27,3%	26,6%	25,6%	33,7%	32,3%	37,6%	29,8%
	No sabe	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	No contesta	0,9%	0,0%	0,8%	0,5%	1,8%	0,0%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AFP	Si	45,5%	45,5%	51,3%	51,7%	41,5%	44,5%	47,0%
	No	53,6%	54,5%	47,9%	47,8%	56,7%	55,5%	52,4%
	No sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%
	No contesta	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Empresas de servicios Básicos	Si	41,8%	47,4%	46,7%	50,2%	40,9%	39,9%	45,4%
	No	56,4%	52,6%	52,1%	49,8%	57,3%	59,5%	53,9%
	No contesta	1,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,8%	0,6%	0,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al consultar por los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que han visitado, a quienes si utilizan Internet para acceder a este tipo de páginas, por grupo etario se obtuvieron los siguientes resultados. Para el portal del Servicio de Impuestos Internos los grupos etarios con

mayor proporción son los usuarios entre 26 y 35 años (71,4%), seguido de usuarios entre 36 y 45 años (69,8%). El que menos ingresos al SII registró es el grupo de menores de 18 años.

Respecto al sitio del Fondo Nacional de Salud, los grupos socioeconómicos que más ingresa al portal es el grupo de menores de 18 años con un 47,3%, seguido del grupo entre 26 y 35 años con 36,9%. Mientras que el grupo que menos visita el sitio de FONASA es el grupo de mayores de 55 con un 35,8% de usuarios.

En el caso del ingreso al portal del Registro Civil, son los usuarios entre 36 y 45 años los que más hacen ingreso al portal (63,9%), seguido de usuarios menores de 18 años (60%). Quienes menos hacen ingreso al sitio del registro civil son los mayores de 55 años, donde solo aseguran visitar es portal un 55% de sus usuarios.

Con relación a la visita a sitios Web de otros organismos públicos, tenemos que son los usuarios entre 36 y 45 años junto a al grupo entre 26 y 35 años quienes más ingresan a otro tipo de portal Web del gobierno (81,5% y 81,3% respectivamente). En contraposición son los usuarios entre 46 y 55 años de edad quienes menos visitan otros sitios Web de organismos públicos.

Los usuarios entre 36 y 45 años, son quienes más se conectan con instituciones bancarias con un 62,9% de sus usuarios, mientras los con menor número de usuarios conectados vía Internet a instituciones bancarias son los usuarios entre 46 y 55 años (57,3%) y los mayores de 55 (57,8%)

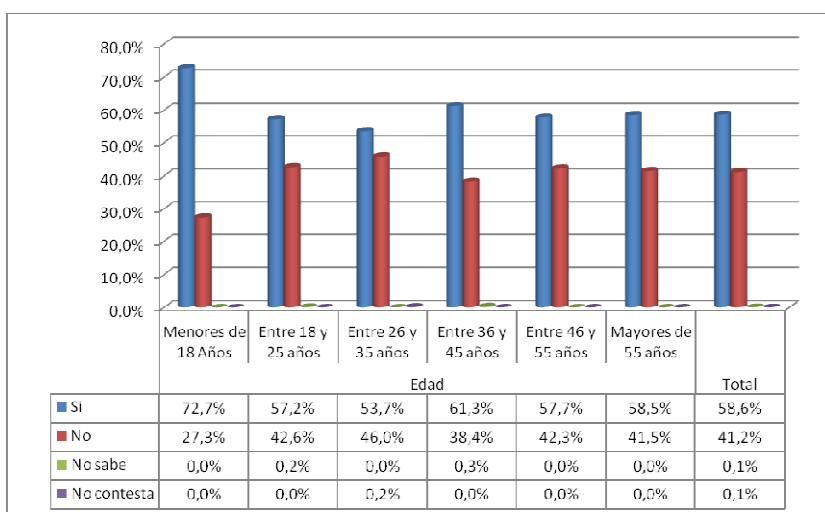
Para el caso de las Universidades e institutos, se aprecia que son los usuarios entre 26 años y 35 quienes más utilizan a portales Web de instituciones educativas (73,7%). En contraposición quienes menos se conectan a portales de Universidades e institutos son los usuarios mayores a 55 años de edad (62,4%).

Frente a las AFP, los usuarios que más visitan este tipo de sitios son usuarios entre 26 y 35 años junto a personas entre 36 y 45 años (51,3% y 51,7% respectivamente), mientras quienes menos se conectan son los usuarios entre 46 y 55 años (41,5%)

El último de los portales consultados, son los de las empresas de servicios básicos. Aquí los datos nos indicaron que son usuarios entre 36 y 45 años quienes más visitan las Web de empresas de

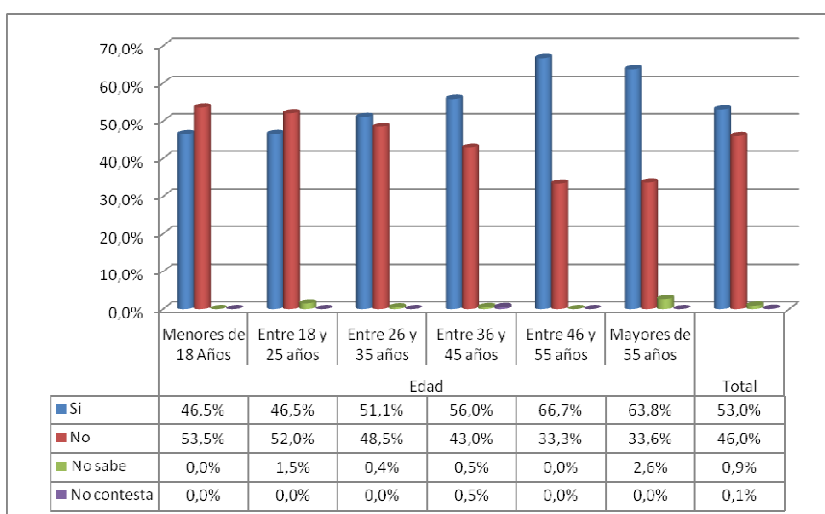
servicios básicos (50,2%). Por el contrario, son los usuarios mayores de 55 años quienes cuentan con menos visitantes a portales de empresas de servicios básicos (39,9%).

Gráfico 96: Frecuencia uso computadores en biblioteca pública por Edad



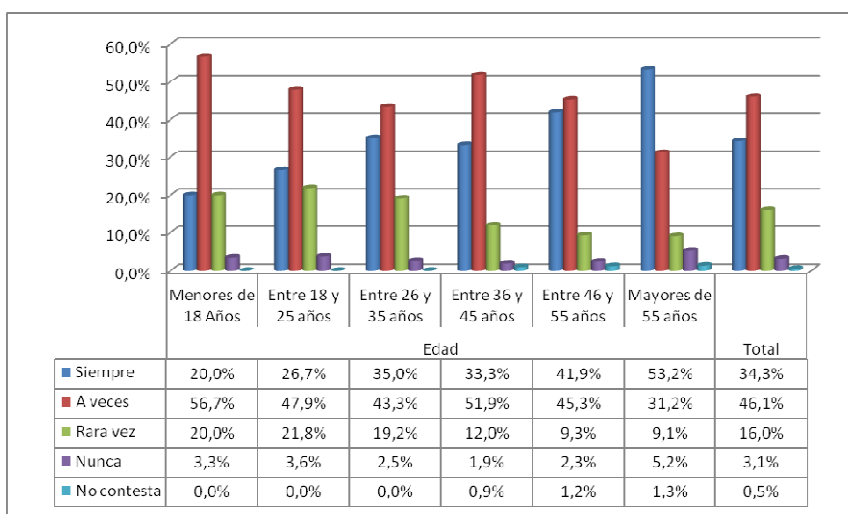
En relación a la frecuencia del uso de computadores en las bibliotecas públicas, se observa que son los menores de 18 años quienes en proporción más utilizan este servicio (72,7% de los usuarios menores de 18 años). Quienes menos usan los computadores de la biblioteca pública son los usuario entre 26 y 35 años (53,7% de usuarios).

Gráfico 97: Frecuencia uso página Web de la biblioteca por Edad

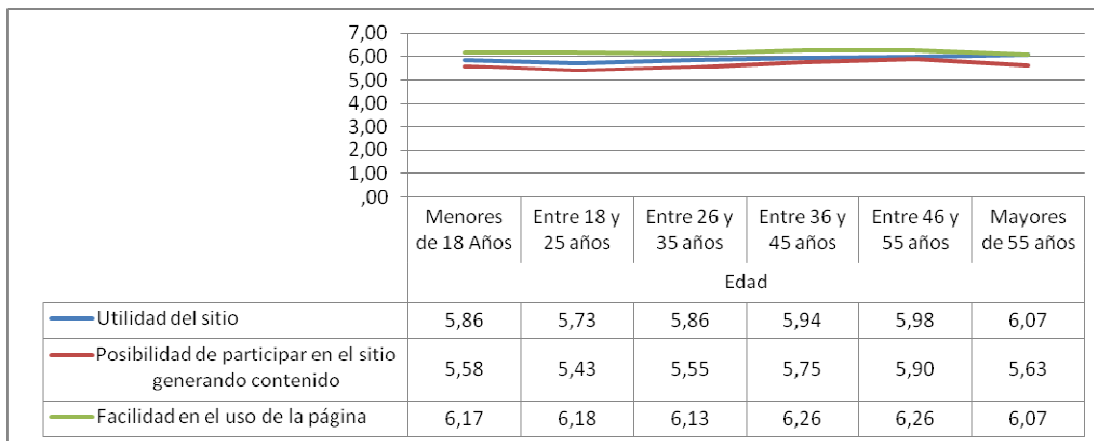


Al consultar por el uso de la página Web de la biblioteca, tenemos que son los usuarios entre 46 y 55 años, seguidos de los mayores de 55 años quienes más visitan el sitio de la biblioteca (66,7% y 63,8% de los usuarios respectivamente). Quienes menos utilizan la Web de la biblioteca son los menores de 18 años y los jóvenes entre 18 y 25 años con un 46,5% de sus usuarios cada uno.

Gráfico 98: Nivel de uso pagina Web de Biblioteca por Edad



Con respecto al nivel de uso de la página Web de la biblioteca, y de acuerdo a los resultados presentados en el Gráfico 96, se aprecia que son los usuarios mayores quienes utilizan con mayor periodicidad estos sitios. El 53,2% de los usuarios mayores de 55 años que utilizan el portal de la biblioteca afirman utilizarlos siempre, mientras solo un 20% de los menores de 18 años que utilizan la Web de la biblioteca afirman utilizar siempre el sitio.

Gráfico 99: Promedio calificación aspectos de la página Web de la biblioteca (escala de 1 a 7) por Edad


Entre los visitantes a la página Web de la biblioteca, se evaluaron diferentes aspectos del portal. De este ejercicio se obtuvo que por edad son los usuarios mayores a 55 años quien mejor evalúa los aspectos de “utilidad del sitio” (califica con nota 6,07 en una escala de 1 a 7), por el contrario quienes peor evalúan la utilidad del sitio son los usuarios entre 18 y 25 años (califican con nota 5,73 en una escala de 1 a 7).

En la evaluación a la “posibilidad de participar en el sitio generando contenido”, se aprecia que son los usuarios entre 46 y 55 años de edad quienes mejor evalúan este aspecto (5,9). Por otra parte los que peor evalúan este aspecto son los usuario entre 18 y 25 años quienes entregan una nota promedio igual a 5,43.

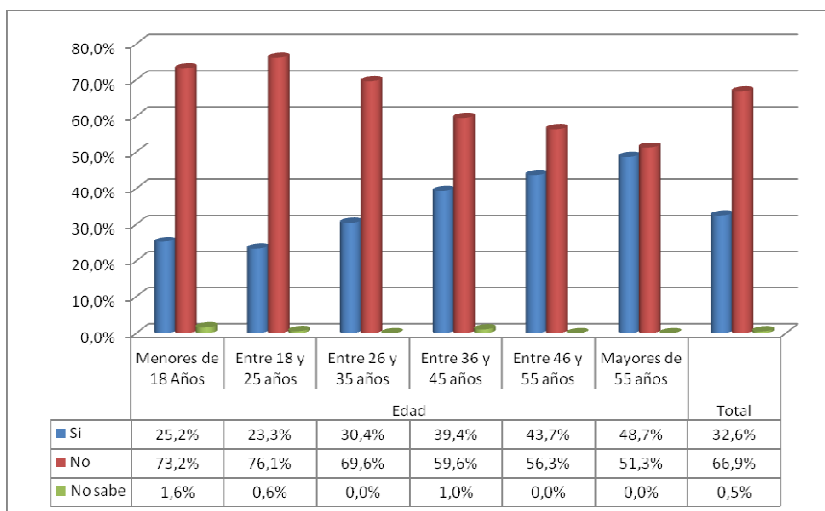
Respecto a la evaluación por la “Facilidad en el uso de la página”, se aprecia que usuarios de todas las edades entregan una buena evaluación promedio de este aspecto. Ahora bien, son los usuarios mayores de 45 años quienes mejor lo evalúan con una nota promedio de 6,26, mientras que los con evaluación más baja son las personas entre 26 y 35 años con un 6,13.

Tabla 11: Usos dado a computadores de biblioteca por Edad

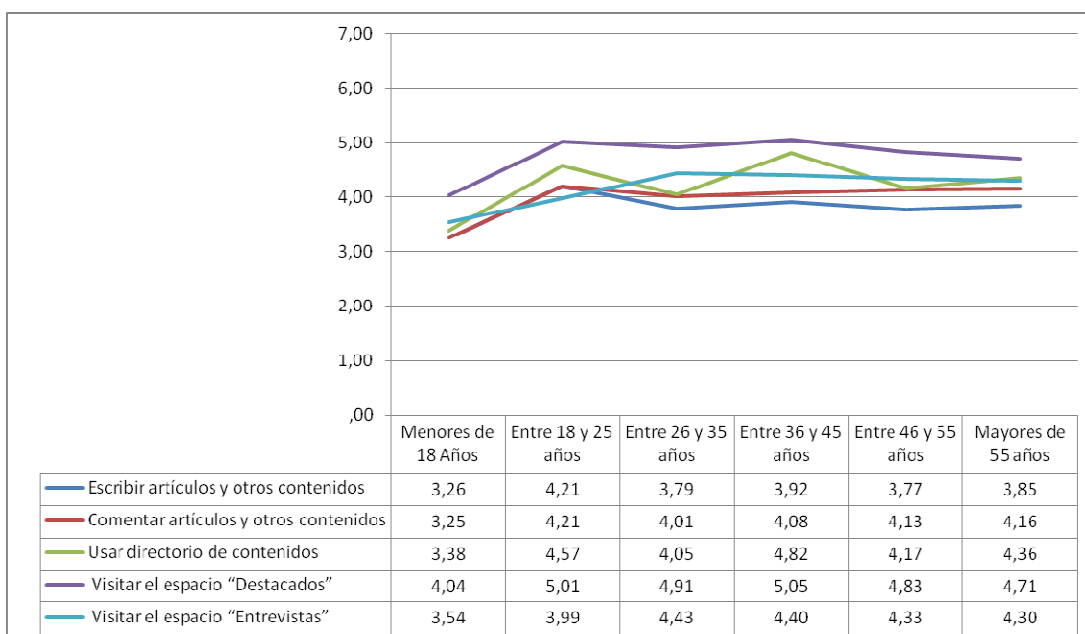
	Edad						Total
	Menor es de 18 Años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayor es de 55 años	
Pagar sus cuentas	1,1%	1,5%	2,3%	2,0%	2,6%	1,9%	1,9%
Revisar cuenta bancaria o tarjeta de crédito	1,1%	4,7%	4,6%	6,1%	3,6%	3,2%	4,2%
Escuchar música	67,6%	51,2%	47,1%	53,1%	42,0%	33,1%	48,0%
Hacer curriculums o trabajos y tareas	61,4%	52,0%	48,3%	54,5%	43,8%	33,8%	48,6%
Visitar o consultar sitios de empresas o trabajo	58,5%	48,7%	48,3%	54,2%	43,8%	33,1%	47,2%
Leer diarios a través de Internet	60,8%	49,3%	47,8%	54,2%	43,8%	33,8%	47,7%
Visitar sitios de servicios públicos y/o estatales	59,1%	48,0%	47,8%	54,2%	43,1%	33,1%	46,9%
Participar en comunidades virtuales y/o foros	61,9%	49,0%	45,5%	52,8%	41,6%	30,9%	46,3%
Ver E-mail	70,5%	55,0%	51,5%	54,8%	44,5%	36,0%	51,4%
Ver videos (YouTube)	69,9%	51,7%	48,0%	54,2%	42,0%	33,8%	48,9%
Chatear (Messenger)	69,3%	53,7%	48,3%	53,1%	42,3%	32,2%	49,1%
Búsqueda de información para trabajo o estudios	66,5%	52,5%	49,9%	54,8%	44,5%	35,0%	49,9%
Búsqueda de información no relacionada con trabajo o estudios	63,1%	51,3%	49,0%	55,1%	43,4%	34,7%	48,8%
Visitar páginas personales (Facebook, blogs, Twitter)	69,3%	54,3%	49,4%	53,9%	42,7%	33,1%	49,9%
Generar contenidos en Blogs, Facebook o Twitter	66,5%	51,2%	46,2%	52,8%	41,6%	31,5%	47,5%
Trabajar On line	59,1%	47,0%	45,0%	53,6%	41,6%	31,2%	45,6%
Para ejercitarme en su uso, o ejecutar lo aprendido en capacitaciones	60,2%	49,0%	46,2%	53,6%	43,4%	34,4%	47,2%

Al revisar los usos dados a los computadores de la biblioteca, se observa que en general son los grupos más jóvenes (menores de 18 años) quienes utilizan con mayor frecuencia los computadores de las bibliotecas, en sus diferentes usos.

A medida que aumenta la edad de los usuarios de la biblioteca, disminuye el uso o vinculación con los computadores de la biblioteca.

Gráfico 100: Frecuencia uso Portal de Contenidos Locales por Edad


De los usuarios de la biblioteca, solo un 32,6% ha ingresado al Portal de Contenidos Locales. Al analizar los datos por tramo de edad, se aprecia que a medida que aumenta la edad del usuario aumenta el número de personas que han ingresado al sitio en evaluación.

Gráfico 101: Promedio calificación en frecuencia de uso del Portal de Contenidos Locales por Edad


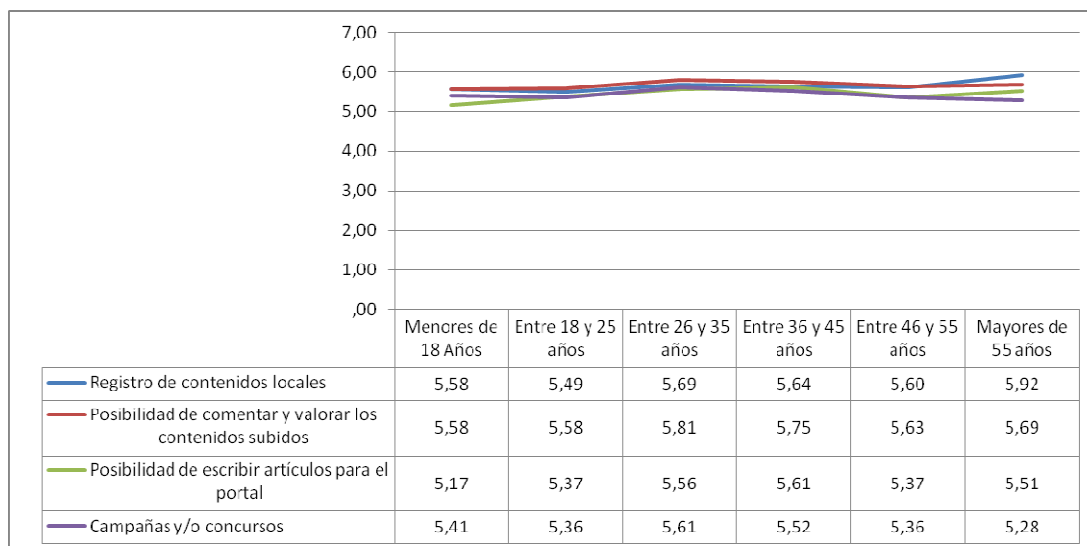
Más allá de las bajas calificaciones de uso que se observan en el gráfico para el Portal de Contenidos Locales, se puede ver que frente a la posibilidad de escribir artículos y otros contenidos en el portal, son los menores de 18 años quienes menos utilizan el portal (3,26 en una escala de 1 a 7), mientras con una calificación de 4,21 son los usuarios entre 18 y 35 años quienes más escriben artículos y otro tipo de contenidos.

Respecto a la frecuencia en el uso de la herramienta para comentar artículos y otros contenidos, son los nuevamente los usuarios entre 18 y 25 años quienes lo hacen con mayor periodicidad (4,21). Por el contrario, quienes menos realizan esta actividad son los usuarios menores de 18 años (3,25).

En el uso de directorio de contenidos, se observa que los usuarios que lo utiliza con mayor frecuencia se encuentran entre los 36 y 45 años con una evaluación promedio de 4,82. En contraparte, los usuarios que le da un menor uso al directorio de contenidos se encuentran entre los 26 y 35 años de edad con una evaluación promedio igual a 4,05.

La frecuencia de uso del espacio “destacado” muestra que son las personas entre 36 y 45 años junto a los usuarios entre 18 y 25 años quienes más utiliza esta herramienta (5,05 y 5,01 respectivamente), mientras son los usuarios menores de 18 años quienes menos la utilizan.

Por último, la frecuencia de uso del espacio “entrevistas” muestra que los que más utilizan esta sección son los usuarios entre 26 y 35 años junto a usuarios entre 36 y 45 años con evaluaciones promedios de 4,43 y 4,4 respectivamente. Por el contrario, quienes menos lo utilizan son usuarios menores de 18 años evaluación es igual a 3,54.

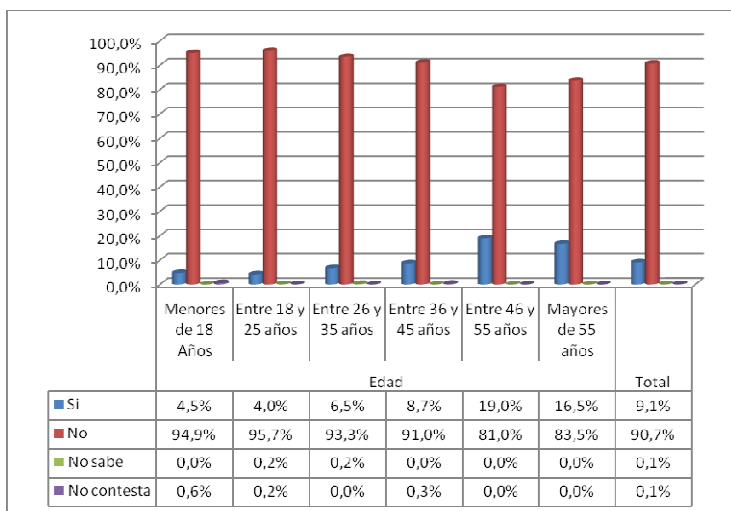
Gráfico 102: Promedio evaluación aspectos de Portal de Contenidos Locales por Edad


En una evaluación a los diferentes aspectos del Portal de Contenidos Locales, se observa que son los mayores de 55 años quienes mejor evalúan el registro de contenidos con una nota regular iguala 5,92. Por otra parte, quienes peor evalúan este aspecto son los usuarios entre 18 y 25 años con una nota promedio de 5,49.

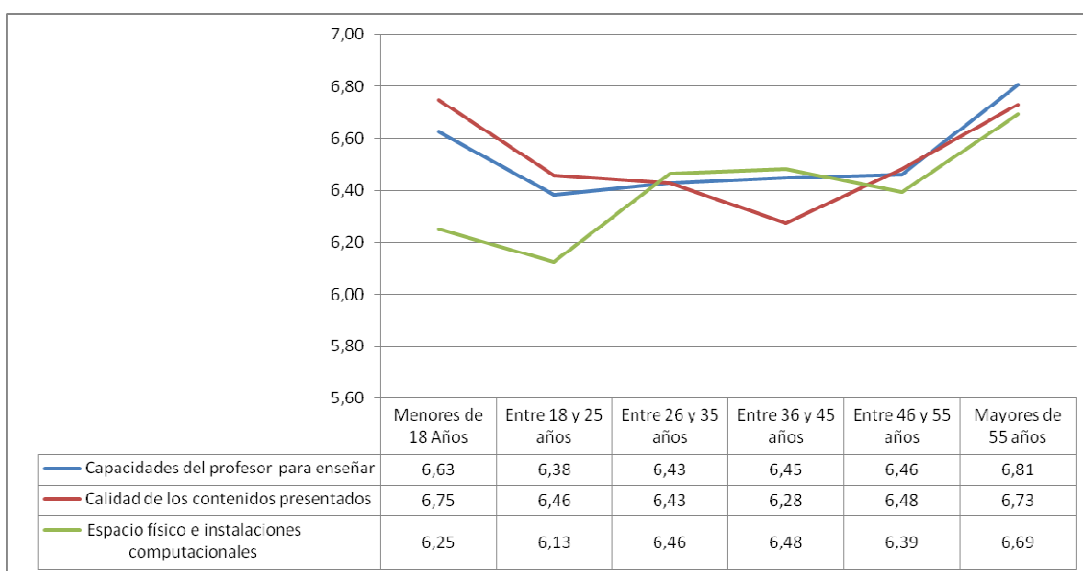
Al evaluar la posibilidad que entrega el portal de comentar y valorar los contenidos subidos, se observa que son las personas entre 26 y 35 años quienes mejor evalúa este aspecto (5,81), mientras quienes peor lo califican son los usuarios menores de 18 años con una nota igual a 5,58.

Frente a la posibilidad de escribir artículos, se observa que son los usuarios entre 36 y 45 años quienes mejor evalúan este aspecto con una nota promedio de 5,61, mientras los menores de 18 años son los que peor lo evalúa con una nota promedio de 5.17.

El último de los aspectos evaluados tiene relación con las campañas y concursos realizados en el portal de contenidos locales. Aquí son los usuarios entre 26 y 35 años de edad quienes mejor evalúan este aspecto con una calificación promedio de 5,61. Contrariamente, se ubican los usuarios mayores de 55 años que en promedio lo califican con una nota 5,28.

Gráfico 103: Frecuencia participación en curso de capacitación de la biblioteca por Edad


Al revisar la participación en los cursos de capacitación realizados por la biblioteca por edad de los usuarios, tenemos que son los mayores de 46 años los usuarios que más asisten proporcionalmente. El 19% de los usuarios entre 46 y 55 años han asistido a capacitaciones en las bibliotecas, seguido de mayores de 55 años (16,5% de ellos declaro haber asistido a los cursos). En el resto de los grupos etarios la proporción de asistentes es menor.

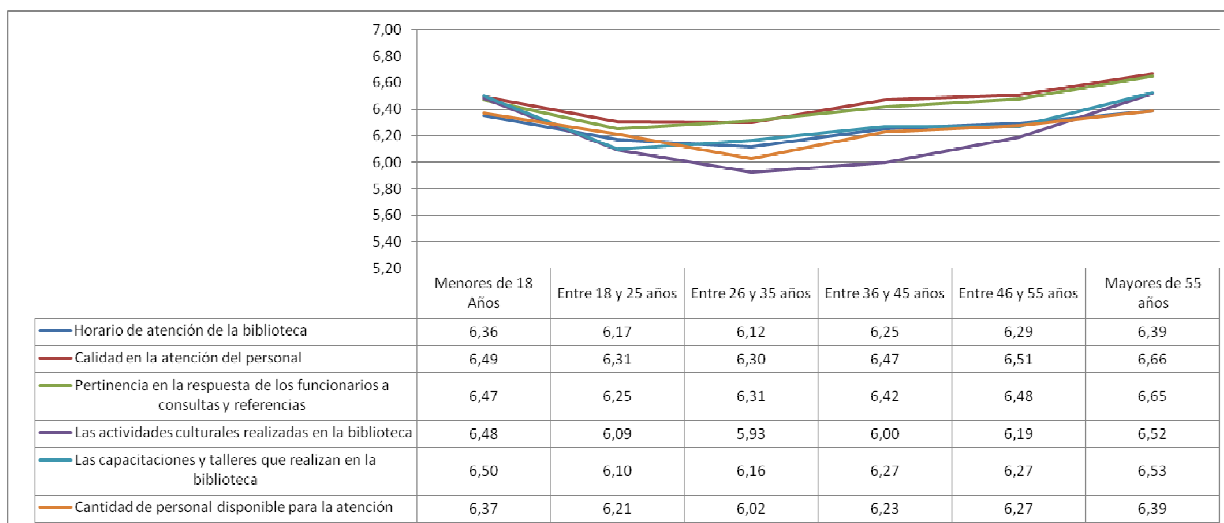
Gráfico 104: Promedio evaluación aspectos de última capacitación recibida en la biblioteca por Edad


En la evaluación de los diferentes aspectos de las capacitaciones, de los sujetos que recibieron algún curso dictado en la biblioteca los usuarios mayores a 55 años son los que mejor evalúan las capacidades del profesor para enseñar (6,81). Por otro lado, quienes entregan la evaluación más baja a las capacidades del profesor son los usuarios entre 18 y 25 años con una nota promedio igual a 6,38.

Frente a la calidad de los contenidos presentados, son los menores de 18 años y los mayores de 55 quienes en promedio mejor evalúa este aspecto (6,75 y 6,73 respectivamente), mientras el que entrega la evaluación más baja son las personas entre 36 y 35 años con un 6,28.

Por último, en la evaluación al espacio físico se aprecia a los usuarios mayores de 55 años como quienes mejor evalúan este ámbito con una nota iguala 6,69. Por otra parte, son los usuarios entre 18 y 25 años los que otorgan en promedio la calificación más baja con un 6,13.

Gráfico 105: Promedio evaluación aspectos de servicios prestados en la biblioteca por Edad



En la evaluación de los horarios de atención, se observa que los usuarios mayores a 55 años y los menores de 18 años son quienes entregan las evaluaciones más alta para este aspecto con un 6,39 y un 6,36 respectivamente. En el lado opuesto, son entre 26 y 35 años junto a los usuarios entre 18 y 25 años quienes entregan las evaluaciones más bajas con nota promedio de 6,12 y 6,17 respectivamente.

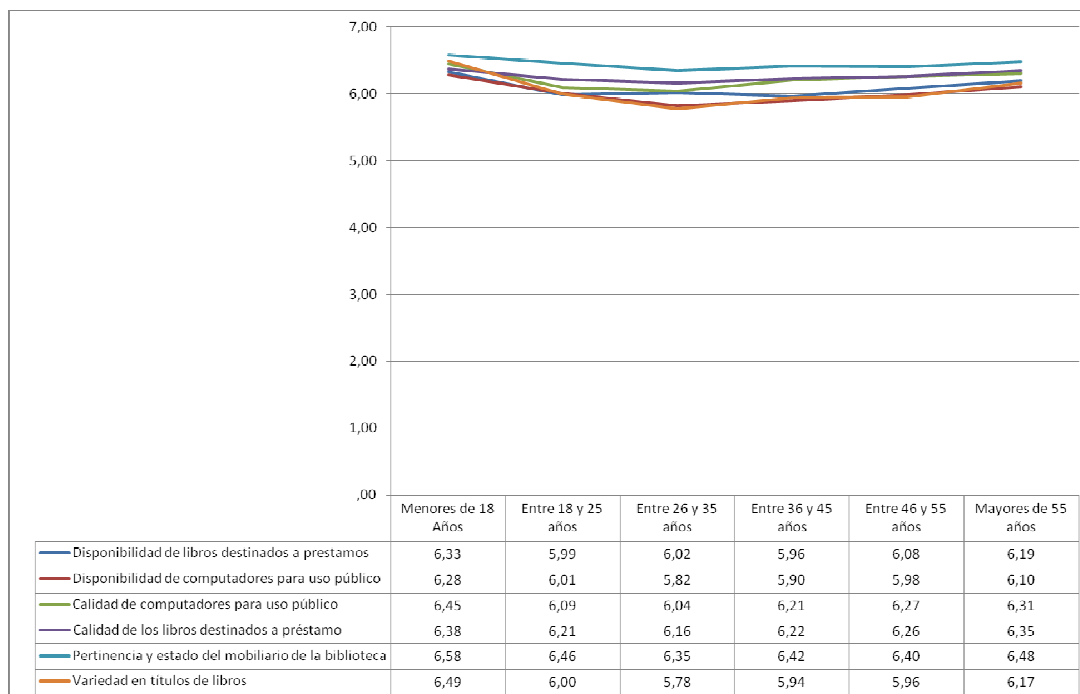
Al revisar la evaluación por edad de la calidad de atención del personal, se observa que el grupo que mejor califica este ámbito son los mayores de 55 años con un 6,66. Por otra parte, la evaluación más baja es entregada por usuarios entre 26 y 35 años junto a los usuarios entre 18 y 25 años con notas iguales a 6,3 y 6,31 respectivamente.

Un tercer aspecto medido fue la pertinencia en la respuesta de los funcionarios ante consulta realizadas por el usuario. Se observa que nuevamente son los mayores de 55 años quienes mejor lo califican con un 6,65 promedio.

Frente a las actividades culturales realizadas, los usuarios mayores de 55 años son quienes mejor evalúan este ámbito (6,52), mientras los usuarios entre 26 y 35 años lo califican con la nota más baja (5,93).

Respecto a lo referente a las capacitaciones y talleres que efectúan en las bibliotecas, los usuarios mayores de 55 años y los menores de 18 años quienes entregan mejores calificaciones promedio (6,53 y 6,5 respectivamente). Por otro lado, son los usuarios entre 18 y 25 años quienes entregan la evaluación promedio más baja con un 6,1.

El último aspecto evaluado sobre la calidad en el servicio. En este ámbito nuevamente son los mayores de 55 años y los menores de 18 años quienes entregan la mejor evaluación con notas promedio de 6,39 y 6,37 respectivamente. Así mismo, la calificación más baja es de 6,02 y es otorgada por usuario entre 26 y 35 años.

Gráfico 106: Promedio evaluación aspectos del equipamiento de la biblioteca por Edad


En el primero de los aspectos evaluados sobre el equipamiento, es la disponibilidad de libros destinados a préstamo. Aquí la evaluación por edad muestra que son los menores de 18 años los que entregan mejores calificaciones con una nota promedio de 6,33. Mientras son los usuarios entre 36 y 45 junto a los usuarios entre 18 y 25 años quienes peor califican este aspecto (5,96 y 5,99 respectivamente).

El segundo aspecto evaluado, es sobre la disponibilidad de computadores para el uso público. Las evaluaciones más bajas fueron otorgadas por los usuarios entre 26 y 35 años con una nota promedio de 5,82. Los usuarios que mejor evaluaron este ámbito fueron los menores de 18 años con una calificación promedio de 6,28.

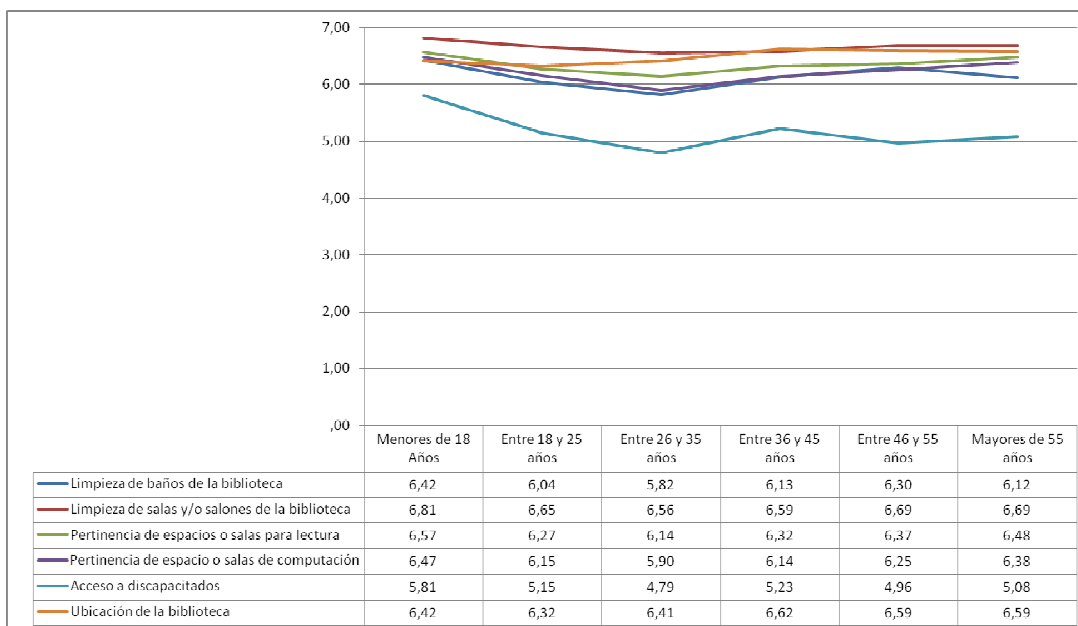
Un tercer elemento evaluado, fue la calidad de los computadores para el uso público. En este ámbito las evaluaciones para todos los grupos se encuentra sobre 6, siendo los usuarios menores de 18 años quienes mejor lo califica no un promedio de 6,45.

Frente a la evaluación de la calidad de los libros destinados a préstamo, son los usuarios mayores de 55 y menores de 18 años quienes mejor califican este ámbito con una notas promedio de 6,35 y 6,38 respectivamente. El resto de los grupos posee calificaciones promedio sobre la nota 6.

El quinto de los aspectos evaluados, se refiere a la pertinencia y estado del mobiliario de la biblioteca. Según los datos presentados en el Gráfico 104 las calificaciones de todos los grupos socioeconómicos se sitúan en sobre la nota 6.3, alcanzando la mejor evaluación en los menores de 18 años con una calificación promedio de 6,58.

El último de los elementos evaluados, se refiere a la Variedad de títulos existentes en la biblioteca. En este aspecto es posible apreciar que son usuarios entre 26 y 35 años quienes peor evalúan este ámbito (5,78). Los usuarios que en promedio mejor evalúan la variedad de títulos son los mayores a 18 años con una calificación igual a 6,49.

Gráfico 107: Promedio evaluación aspectos sobre la infraestructura de la biblioteca por Edad



El primer aspecto evaluado sobre la infraestructura de la biblioteca es la limpieza de baños de la biblioteca. Aquí la evaluación por edad muestra que son los usuarios entre 26 y 35 años quienes entregan la evaluación más baja con una nota promedio igual a 5,82, mientras la evaluación más alta es otorgada por usuarios menores de 18 años con una calificación de 6,42.

El segundo aspecto evaluado, es sobre la limpieza de salas y salones de la biblioteca. En este ámbito todas las evaluaciones se encuentran sobre el 6,5 promedio.

En relación a la pertinencia del espacio de salas de lectura, se observa que son los usuarios mayores de 55 años los que mejor evalúan este ámbito con un 6,48 promedio, mientras los usuarios que evalúan este ámbito con una nota más baja se encuentran entre los 26 y 35 años con una nota de 6,14 promedio.

Un cuarto elemento evaluado, es la pertinencia de los espacios o salas de computación. Aquí las evaluación más alta es otorgada por los usuarios menores de 18 años con un promedio de 6,47, mientras la evaluación menor esta entregada por los usuarios entre 26 y 35 años de edad con una nota de 5,9.

El ámbito acceso a discapacitados es el ámbito peor evaluado. Las evaluaciones más bajas son otorgadas por usuarios entre 26 y 35 años junto a usuarios entre 46 y 55 años con notas promedio de 4,79 y 4,96 respectivamente. El grupo que evalúa de mejor manera el acceso a discapacitados son los menores de 18 años con una evaluación regular igual a 5,81.

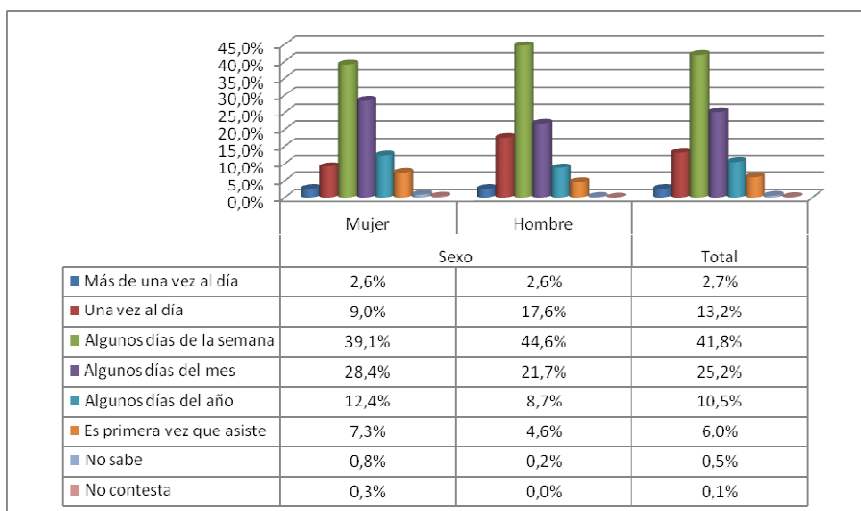
En lo referente a la ubicación de la biblioteca, todos los usuarios entregan una buena calificación a este ámbito. Aquí es son los usuarios entre 36 y 35 años quien entrega una calificación promedio más alta de un 6,62, mientras la evaluación menor es entregada por usuarios entre 18 y 25 años con un promedio de 6,32.

Capítulo 5

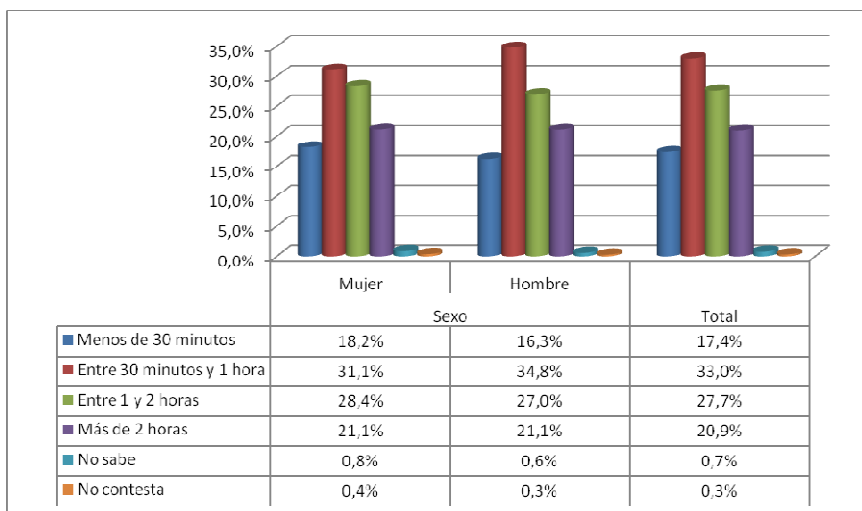
Análisis por sexo

En el presente apartado se incluyen los cruces de sexo de las personas versus las variables que tienen relevancia en el instrumento que se ha generado para DIBAM. El análisis de esta variable independiente es fundamental para reconocer configuraciones de perfiles para realizar no solamente perfiles de usuarios, si no también de asistencia a las bibliotecas, revisando intereses e inquietudes particulares que puedan ser inherentes a cada sexo.

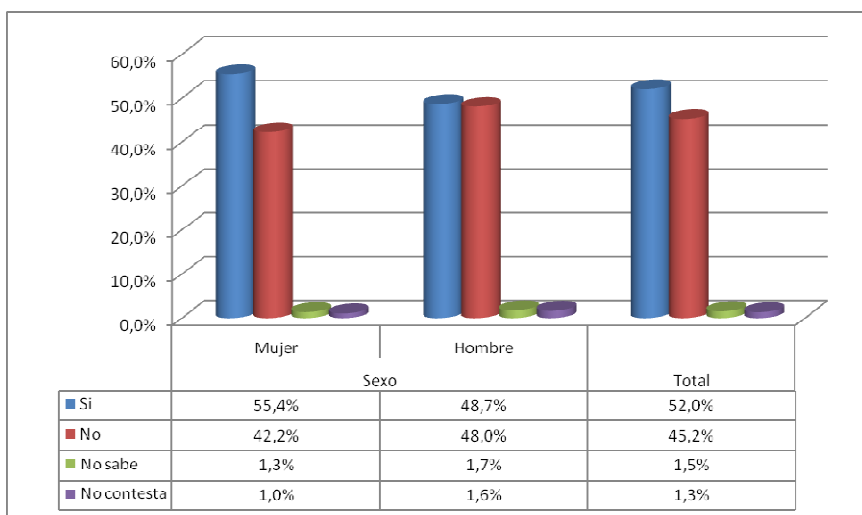
Gráfico 108: Frecuencia de asistencia a biblioteca por Sexo



Frente a la frecuencia de asistencia a la biblioteca, tenemos que son los hombres quienes más asisten a la biblioteca. Un 20,2% de los hombres entrevistados afirma asistir a la biblioteca al menos una vez al día, mientras solo 11,7% de las mujeres asisten al menos una vez al día.

Gráfico 109: Tiempo permanencia en la biblioteca por Sexo


Al revisar el tiempo de permanencia en la biblioteca por sexo, tenemos que los hombres tienden a permanecer hasta una hora por visita a la biblioteca (51% de los hombres permanece hasta una hora por visita), mientras que las mujeres suelen quedarse más tiempo por visita en la biblioteca (el 49,3% de las mujeres permanece hasta una hora en la biblioteca, el porcentaje restante suele quedarse más de una hora).

Gráfico 110: Frecuencia visitantes socios de biblioteca


De acuerdo a la información del Gráfico 108, se aprecia que hay más mujeres socias de la biblioteca que hombres. El 55,4% de las encuestadas mujeres declara ser socia de la biblioteca, mientras en los hombres solo un 48,7% afirma estar inscrito.

Tabla 12: Frecuencia de actividades realizadas cuando asiste a biblioteca por Sexo

		Sexo		Total
		Mujer	Hombre	
Revisar o solicitar libros	Siempre	8,4%	5,9%	43,5%
	A veces	12,6%	11,0%	34,5%
	Nunca	79,0%	83,1%	21,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Asistir a capacitaciones del Programa BiblioRedes	Siempre	8,4%	5,9%	7,1%
	A veces	12,6%	11,0%	11,9%
	Nunca	79,0%	83,1%	81,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Participar en actividades culturales	Siempre	11,6%	8,5%	10,0%
	A veces	26,9%	21,4%	24,4%
	Nunca	61,5%	70,1%	65,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Leer en salas de lectura	Siempre	33,6%	39,8%	36,7%
	A veces	32,8%	34,7%	33,8%
	Nunca	33,6%	25,4%	29,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Usar los servicios para niños	Siempre	20,1%	7,4%	13,9%
	A veces	15,4%	7,7%	11,5%
	Nunca	64,4%	84,9%	74,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Revisar videos y cintas disponibles en la biblioteca	Siempre	3,4%	4,8%	4,0%
	A veces	10,7%	10,8%	10,8%
	Nunca	85,9%	84,4%	85,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Utilizar rincones temáticos	Siempre	17,9%	14,8%	16,3%
	A veces	21,0%	21,5%	21,3%
	Nunca	61,2%	63,7%	62,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Usar los computadores disponibles en la bibliotecas	Siempre	37,3%	42,6%	40,0%
	A veces	25,3%	23,5%	24,2%
	Nunca	37,4%	33,8%	35,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

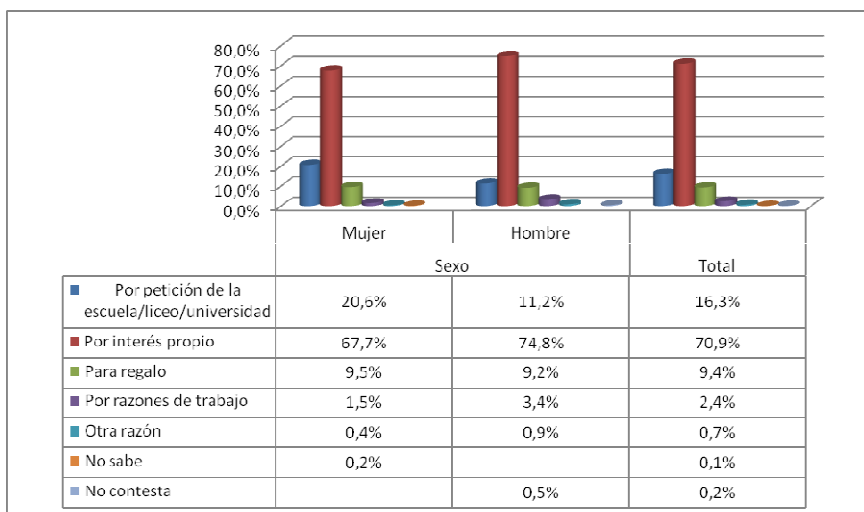
Al revisar las actividades más desarrolladas por los usuarios al momento de asistir a las bibliotecas, es posible observar que son las mujeres quienes más revisan o solicitan libros (25% de ellas realiza

esta actividad), mientras que solo un 16,9% de los hombres asiste a la biblioteca a revisar o solicitar libros.

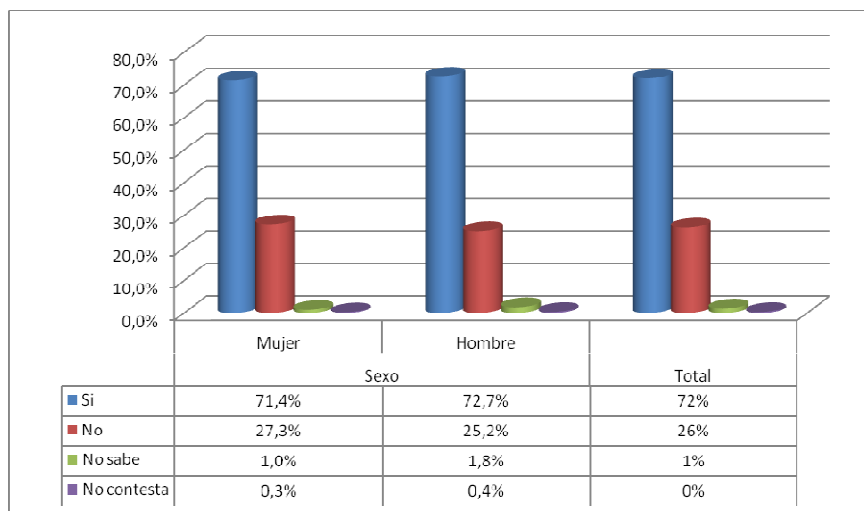
Con respecto al uso de las salas de lectura, son los hombres quienes más acuden a ellas para leer. Un 74% de ellos dice asistir siempre o a veces a leer a en estos salones, mientras solo el 66,4 de las mujeres realiza la misma actividad.

En una revisión al uso de los computadores disponibles en las bibliotecas por sexo, se puede apreciar que son los hombres quienes más acuden a la biblioteca para usar los computadores. Un 42,6% de estos afirma utilizarlos siempre que asiste a la biblioteca, mientras que solo un 37,3% de las mujeres se encuentra bajo esa misma categoría.

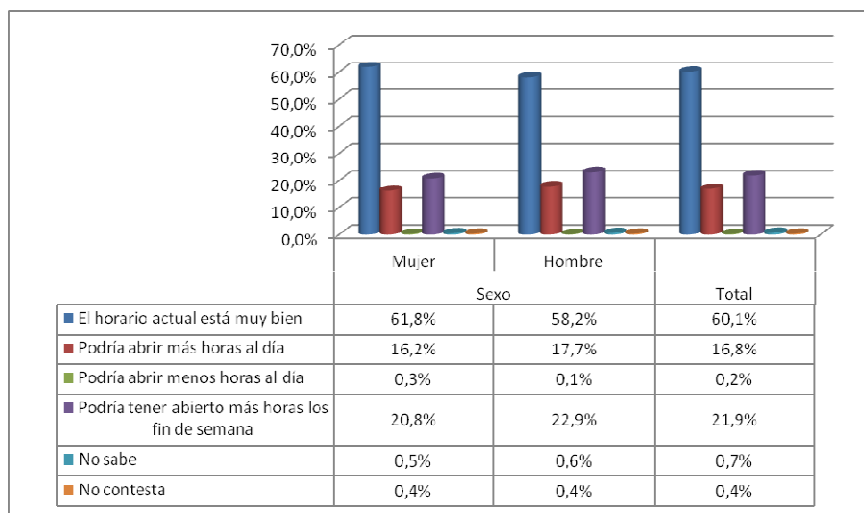
Gráfico 111: Motivación para la compra de libros por Sexo



Frente a la motivación para la compra de libros por sexo, se aprecia que el 74,8% de los hombres suele compra libros por interés propio, mientras solo un 67,7% de las mujeres declara el propio interés como motivación para la adquisición de un libro. Una segunda motivación relevante en el caso de las mujeres es el comprar libros por solicitud de la escuela, liceo o universidad (20,6%). En el caso de los hombres solo un 11,2% adquiere un libro por petición de la escuela, liceo o universidad.

Gráfico 112: Conocimiento de horarios atención biblioteca por Sexo


Al revisar el conocimiento de los horarios de atención de la biblioteca por sexo, se concluye que no existe diferencias significativas entre el conocimiento de los horarios por parte de hombres y mujeres.

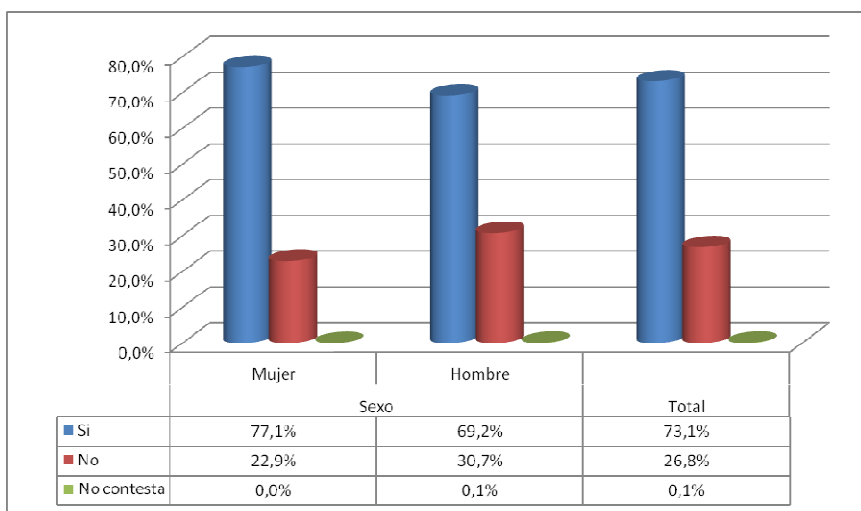
Gráfico 113: Opinión sobre horario de atención biblioteca por Sexo


De acuerdo a la información entregada en el Gráfico 111, las mujeres tienden a estar más de acuerdo con el horario actual de la biblioteca. Un 61,8% de las mujeres considera que el horario actual está muy bien, mientras solo un solo el 58,2% de los hombres esta en esta posición. Para un

22,9% de los hombres la biblioteca debería tener abierto más horas el fin de semana. Solo el 20,8% de las mujeres está de acuerdo con esta afirmación.

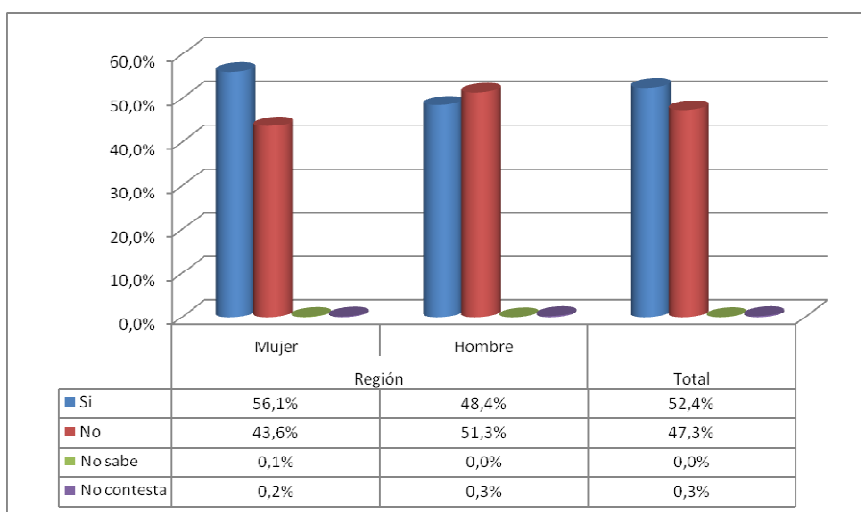
Por otro lado un 17,7% de los hombres y un 16,2% de las mujeres considera necesario que la biblioteca abra más horas al día.

Gráfico 114: Tenencia de computador en el hogar



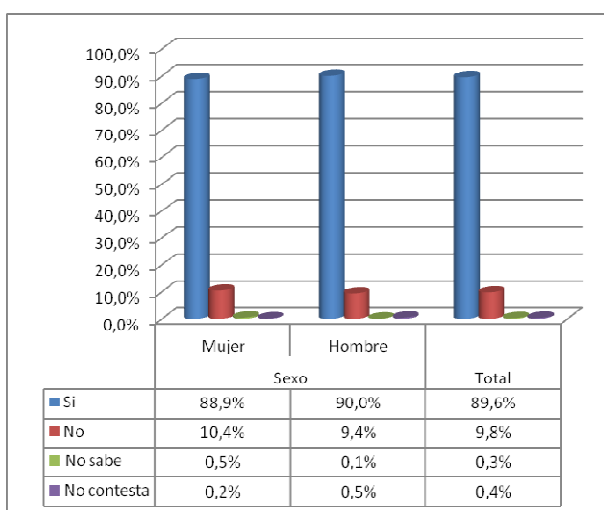
El 77,1% de las mujeres declara tener computador en su hogar, mientras solo un 69,2% de los hombres afirma encontrarse en la misma situación.

Gráfico 115: Tenencia de conexión a Internet en el hogar por Sexo



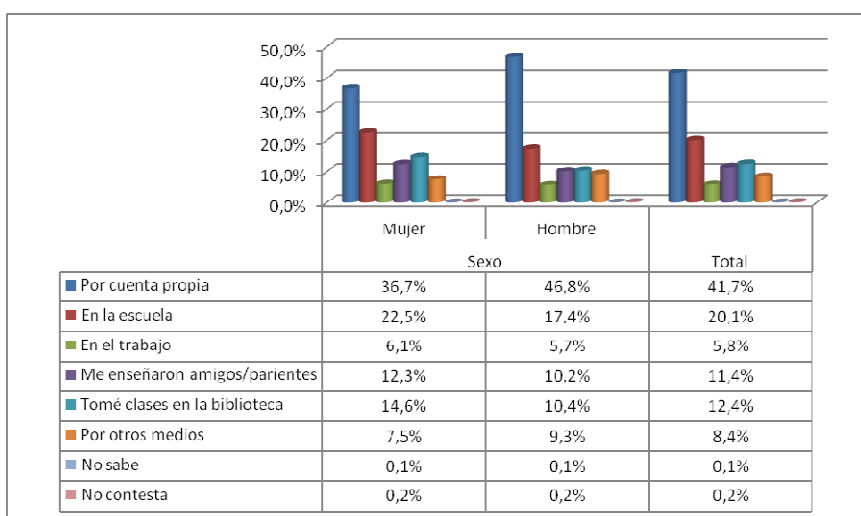
Con respecto a la tenencia de Internet en el hogar, un 56,1% de las mujeres reconoce tener este servicio en su hogar, mientras solo un 48,4% de los hombres se encuentra en igual situación.

Gráfico 116: Conocimientos en el uso de computadores por Sexo



En una revisión al conocimiento en el uso de computadores por sexo, se observó que un 90% de los hombres declara si saber utilizar un computador, mientras solo un 88,9% de las mujeres realiza la misma declaración. Es decir, entre las personas entrevistadas existen más hombres usuarios de computadores que mujeres.

Gráfico 117: Medio de adquisición de conocimiento en uso de computador por Sexo



Con respecto al medio por el cual adquirieron el conocimiento en el uso del computador, se aprecia que un 46,8% de los hombres reconoce haber adquirido estas competencias por cuenta propia, mientras solo un 36,7% de las mujeres se ubican en igual posición.

Por otra parte, para un 22,5% de las mujeres fue en la escuela donde adquirieron las competencias para utilizar un computador. En el caso de los hombres solo un 17,4% se ubico en esta opción.

Otra de las alternativas relevantes como medio de adquisición de competencias, es el tomar clases en la biblioteca y haber sido capacitado por un amigo o pariente. En el caso de las capacitaciones en la biblioteca, el 14,6% de las mujeres declaran haber aprendido en ese espacio, mientras un 10,4% de los hombres se ubico en esta opción.

Para el 12,3% de las mujeres, fueron las capacitaciones realizadas por un amigo o pariente lo que le entrego las competencias para el manejo de un computador. En el caso de los hombres solo un 10,2% se ubico en esta opción.

Tabla 13: Nivel de manejo de aplicaciones computacionales por Sexo

		Sexo		Total
		Mujer	Hombre	
Word	Muy alto	13,1%	14,0%	13,6%
	Alto	37,2%	36,5%	36,7%
	Regular	37,4%	36,4%	37,0%
	Bajo	9,7%	9,2%	9,4%
	Nulo	2,6%	3,9%	3,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Excel	Muy alto	7,1%	8,7%	7,9%
	Alto	20,5%	22,9%	21,6%
	Regular	40,1%	38,0%	39,2%
	Bajo	21,8%	18,7%	20,1%
	Nulo	10,6%	11,7%	11,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
PowerPoint	Muy alto	14,0%	13,5%	13,7%
	Alto	31,7%	30,0%	30,8%
	Regular	32,2%	31,0%	31,9%
	Bajo	11,7%	13,3%	12,4%
	Nulo	10,4%	12,2%	11,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Access	Muy alto	3,0%	5,5%	4,2%
	Alto	7,3%	9,4%	8,3%
	Regular	18,2%	21,1%	19,8%
	Bajo	16,6%	16,5%	16,5%
	Nulo	54,9%	47,5%	51,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Internet (Cualquier navegador)	Muy alto	30,1%	32,8%	31,5%
	Alto	44,0%	43,7%	43,6%
	Regular	20,9%	19,5%	20,3%
	Bajo	3,1%	2,5%	2,8%
	Nulo	1,9%	1,5%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

En el análisis del manejo de software según sexo, no es posible apreciar una diferencia entre hombre y mujer en su nivel de manejo y conocimientos de Word.

Frente al manejo de Excel, es posible ver que los hombres hay un mayor número de usuarios con conocimientos altos o muy altos en comparación a las mujeres. El 31,7% de los hombres declara poseer conocimientos altos o muy altos sobre este programa, mientras que en las mujeres este porcentaje solo llega al 27,5%.

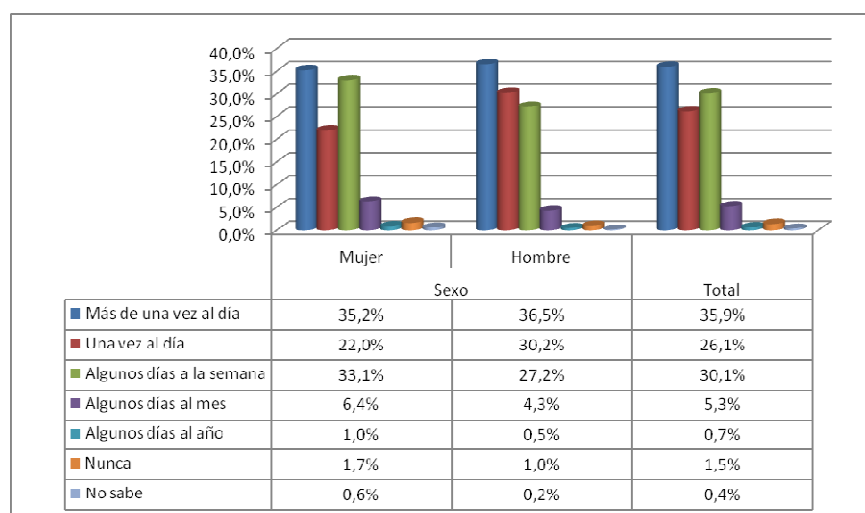
Al consultar por el manejo del programa PowerPoint, se aprecia un mayor nivel de conocimiento por parte de las mujeres por sobre los hombres. El 45,8% de las mujeres declara tener

competencias altas o muy altas para el programa PowerPoint, mientras solo un 43,4% de los hombres se encuentran bajo esta situación.

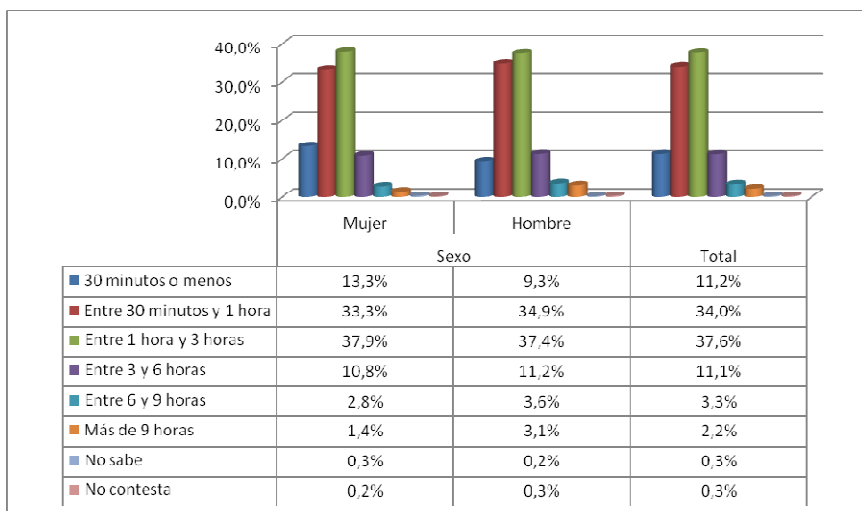
En el caso del software Access, los usuarios con mayor nivel de manejo del programa (Muy alto – alto) son hombres (14,9%), mientras en las mujeres solo hay 10,3% de usuarias con conocimientos altos o muy altos de Access.

Frente a los software de mayor niveles de manejo, por parte de los usuarios de la bibliotecas con conocimiento de en el uso de computadores, se puede apreciar que un 76,5% de los hombres afirman tener conocimientos altos y muy altos de navegadores de Internet, mientras las mujeres usuarias solo un 74,1% de ellas se ubican en igual posición.

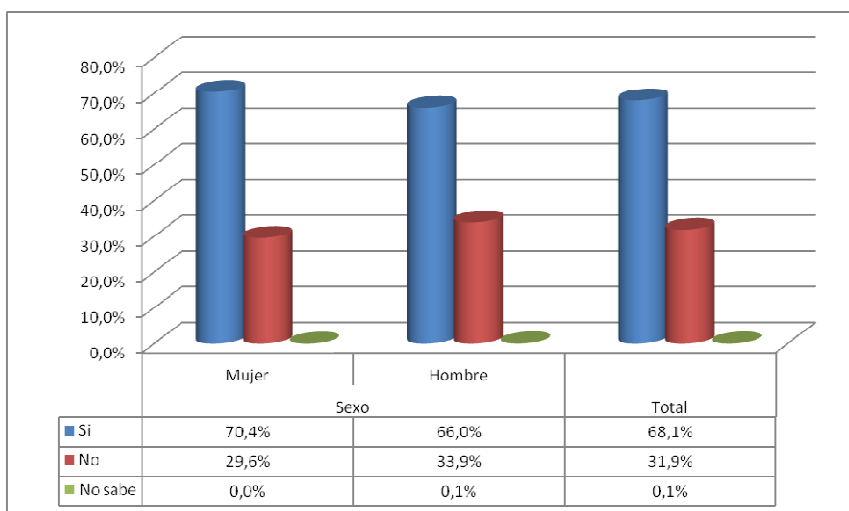
Gráfico 118: Frecuencia uso de Internet por Sexo



De acuerdo al Gráfico 116, son los hombres usuarios de las bibliotecas los que utilizan con mayor frecuencia Internet. Un 66,7% de los hombres declara utilizar Internet al menos una vez al día, mientras solo un 57,2% de las mujeres se encuentra en la misma posición.

Gráfico 119: Tiempo destinado al uso de Internet por Sexo


En relación al tiempo destinado al uso de Internet por sexo, se puede observar que son los hombres quienes más tiempo destinan al uso de Internet. Un 55,3% de los hombres afirma conectarse al menos una hora a Internet cada vez que lo utiliza, mientras solo un 52,9% de la mujeres está en la misma situación.

Gráfico 120: Utilización de Internet para visitar los sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea por Sexo


Con respecto a la utilización de Internet para visitar sitios o páginas Web de instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios en línea por sexo, se puede observar que un 66% de los hombres declara utilizar esta tecnología, mientras el porcentaje aumenta en el caso de las mujeres alcanzando a un 70,4%

Tabla 14 : Sitios o páginas Web ha visitado de instituciones públicas y/o privadas por Sexo

		Sexo		Total
		Mujer	Hombre	
SII	Si	68,1%	63,2%	65,8%
	No	31,1%	36,4%	33,7%
	No Sabe	0,2%	0,2%	0,2%
	No Contesta	0,6%	0,2%	0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
FONASA	Si	41,3%	44,9%	43,0%
	No	58,0%	54,7%	56,4%
	No Contesta	0,8%	0,3%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Registro Civil e Identificación	Si	57,0%	60,8%	58,8%
	No	42,5%	39,1%	40,9%
	No Contesta	0,5%	0,2%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Otras páginas de Gobierno	Si	77,4%	76,9%	77,2%
	No	21,7%	22,4%	22,0%
	No Sabe	0,2%	0,3%	0,2%
	No Contesta	0,8%	0,3%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Bancos /Financieras	Si	60,1%	59,3%	59,7%
	No	39,3%	40,5%	39,9%
	No Sabe	0,2%	0,0%	0,1%
	No Contesta	0,5%	0,2%	0,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Universidades /institutos	Si	70,0%	69,1%	69,6%
	No	29,1%	30,4%	29,7%
	No Sabe	0,2%	0,2%	0,2%
	No Contesta	0,8%	0,3%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
AFP	Si	44,4%	49,4%	46,8%
	No	54,7%	50,4%	52,6%
	No Sabe	0,2%	0,0%	0,1%
	No Contesta	0,8%	0,2%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%
Empresas de servicios Básicos	Si	44,7%	46,2%	45,4%
	No	54,1%	53,7%	53,9%
	No Contesta	1,2%	0,2%	0,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

De acuerdo a la información entregada por la Tabla 14, son las mujeres quienes más ingresan al portal de Servicio de Impuestos Internos. Un 68% de las mujeres usuarias que utilizan Internet para acceder a servicios, se conectan con el portal del Servicio de Impuestos Internos. En el caso de los hombres solo 63,2% declara acceder a esta Web.

Respecto al sitio del Fondo Nacional de Salud, son los hombres usuarios de la biblioteca quienes más ingresan al portal (44,9%). En el caso de las mujeres su nivel de ingreso llega al 41,3% de las usuarias.

En el caso del ingreso al portal del Registro Civil, la tabla nos muestra que son nuevamente los hombres quienes más hacen ingreso al portal (60,8%), mientras solo un 57% de mujeres accede a él.

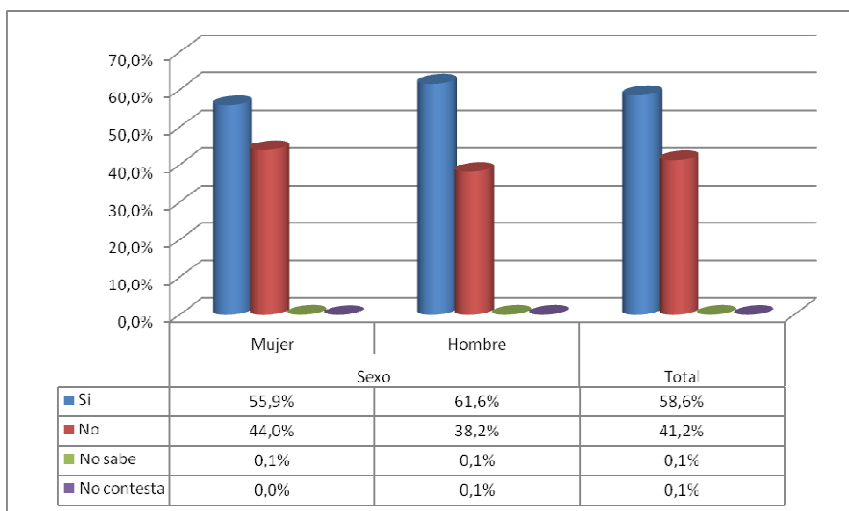
Con relación a la visita a sitios Web de otros organismos públicos, tenemos que un 77,4% de las mujeres visita otro tipo de portal Web del gobierno, mientras solo un 76,9% de los hombres lo se conectan a otras páginas de Gobierno.

Las usuarias mujeres son quienes más se conectan con instituciones bancarias con un 60,1% de estos usuarios, mientras solo un 69,1% de los hombres se conectan a este tipo de sitios.

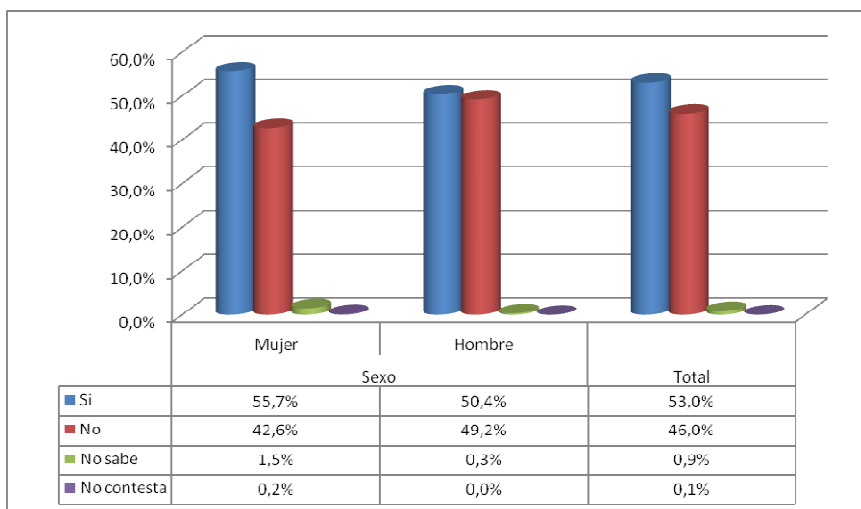
Para el caso de las Universidades e institutos, se aprecia que son las mujeres quienes más utilizan los portales Web de instituciones educativas (70%). En contraposición solo un 69% de los hombres se conectan a portales de Universidades e institutos.

Frente a las AFP, un 49,4% de los hombres afirma ingresar a sus portales, mientras que solo un 44,4% de las mujeres usuarias de bibliotecas asegura conectarse a estas.

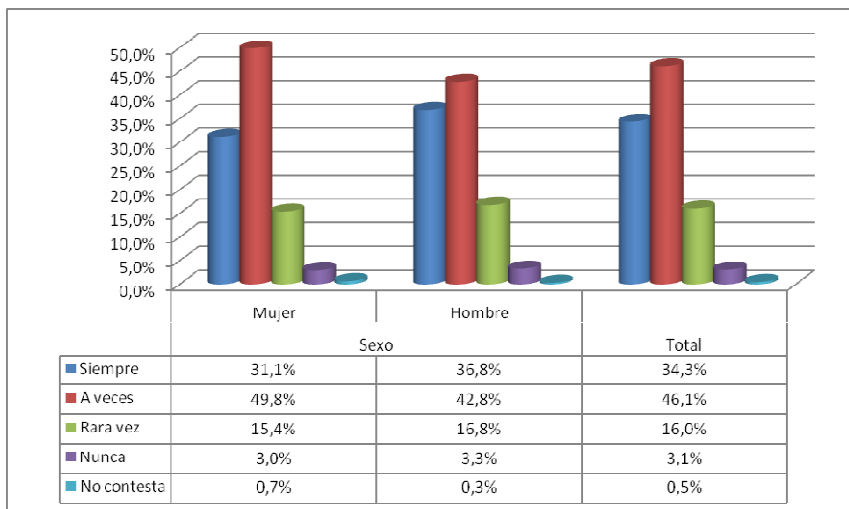
El último de los portales consultados, son los de las empresas de servicios básicos. Aquí un 46,2% de los hombres afirman ingresar a sus portales, mientras solo un 44,7% de las mujeres replican esta acción.

Gráfico 121: Frecuencia uso computadores en biblioteca pública por Sexo


Sobre la frecuencia del uso de computadores en la biblioteca por sexo, se aprecia que un 61,6% de los hombres dice si utilizarlos, frente a un 55,9% de las mujeres.

Gráfico 122: Frecuencia uso página Web de la biblioteca por Sexo


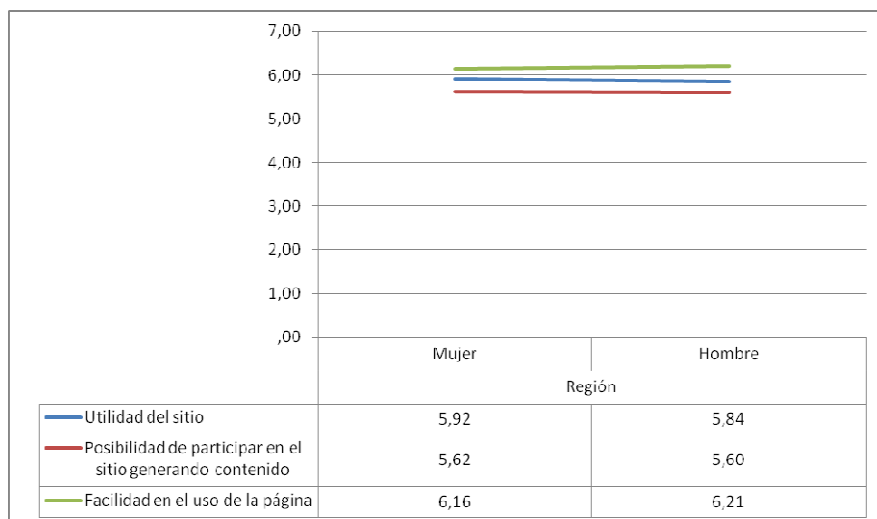
Al revisar la frecuencia de uso de la página Web de la biblioteca por sexo, se observa que un 55,7% de las mujeres dice si utilizarla, mientras solo un 50,4% de los hombres usuarios de la biblioteca se encuentra en la misma posición.

Gráfico 123: Nivel de uso pagina Web de Biblioteca por Sexo


Con respecto al nivel de uso de la página Web de la biblioteca, se puede afirmar que son los hombres usuarios de los computadores de la biblioteca quienes la utilizan con mayor frecuencia. Un 36,8% de los hombres utiliza el portal Web de la biblioteca siempre, mientras solo un 31,1% de las mujeres se encuentra bajo la misma opción.

El 62,2% de las mujeres usuaria de un computador en la biblioteca, tienden a utilizar el portar solo a veces o rara vez, mientras que solo un 59,6% de los hombres usuarios de computadores en la biblioteca se encuentran en esta posición.

Gráfico 124: Promedio calificación aspectos de la página Web de la biblioteca (escala de 1 a 7) por Sexo



Con los visitantes a la página Web de la biblioteca, se evaluó tres aspectos de la misma con calificaciones de 1 a 7. El primero de estos elementos evaluados es la Utilidad del sitio. De este ejercicio, se obtiene que son las mujeres quienes evalúan de mejor manera la utilidad del sitio, asignado una evaluación regular igual a 5,92, mientras los hombres lo calificaron en promedio con un 5,84.

En la evaluación a la “posibilidad de participar en el sitio generando contenido”, se aprecia que hombres y mujeres evalúan de manera regular este aspecto con evaluaciones promedio de 5,6 y 5,62 correspondientemente.

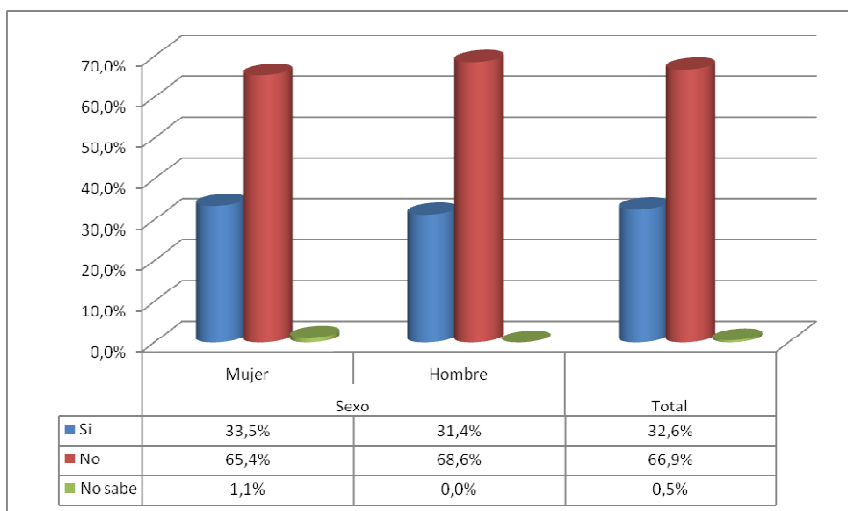
Respecto a la evaluación por la “Facilidad en el uso de la página”, son los hombres quienes entrega una mejor evaluación con una nota promedio de 6,21. En el caso de las mujeres, estas también evalúan de buena manera la facilidad en el uso de la Web con una nota promedio de 6,16.

Tabla 15: Usos dado a computadores de biblioteca por Sexo

	Sexo		Total
	Mujer	Hombre	
Pagar sus cuentas	2,0%	1,9%	1,9%
Revisar cuenta bancaria o tarjeta de crédito	3,9%	4,7%	4,2%
Escuchar música	44,9%	51,8%	48,0%
Hacer curriculums o trabajos y tareas	46,7%	51,3%	48,6%
Visitar o consultar sitios de empresas o trabajo	44,6%	50,6%	47,2%
Leer diarios a través de Internet	45,2%	50,9%	47,7%
Visitar sitios de servicios públicos y/o estatales	44,6%	50,0%	46,9%
Participar en comunidades virtuales y/o foros	43,4%	49,8%	46,3%
Ver E-mail	48,5%	54,2%	51,4%
Ver videos (YouTube)	46,3%	52,1%	48,9%
Chatear (Messenger)	46,1%	52,6%	49,1%
Búsqueda de información para trabajo o estudios	47,1%	52,9%	49,9%
Búsqueda de información no relacionada con trabajo o estudios	46,3%	52,1%	48,8%
Visitar páginas personales (Facebook, blogs, Twitter)	47,3%	52,9%	49,9%
Generar contenidos en Blogs, Facebook o Twitter	44,5%	51,2%	47,5%
Trabajar On line	42,8%	49,1%	45,6%
Para ejercitarme en su uso, o ejecutar lo aprendido en capacitaciones	45,1%	50,0%	47,2%

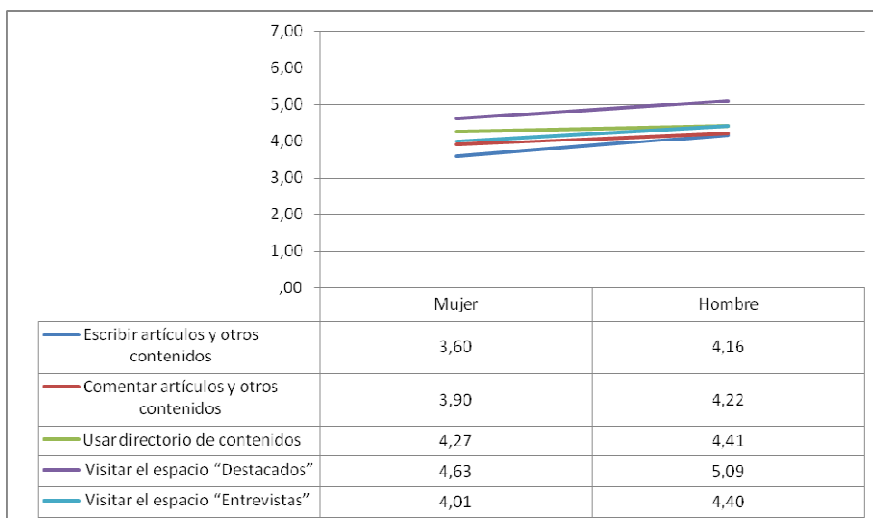
Al revisar los usos dados a los computadores de la biblioteca, se observa que en general son los hombres los que más utilizan los computadores públicos. Esto se aprecia en la mayor proporción de hombres que afirman utilizar los computadores para los diferentes usos indagados.

Tabla 16: Frecuencia uso Portal de Contenidos Locales por Sexo



Al consultar por el uso en el Portal de Contenidos Locales, tenemos que un 33,5% de las mujeres declara utilizarlos, mientras solo un 31,4% de los hombres lo hace.

Gráfico 125: Promedio calificación en frecuencia de uso del Portal de Contenidos Locales por Sexo



Frente a la posibilidad de escribir artículos y otros contenidos en el Portal de Contenidos Locales, se observa que son los hombres (4,16) quienes utilizan con mayor frecuencia esta opción del portal que las mujeres (3,6)

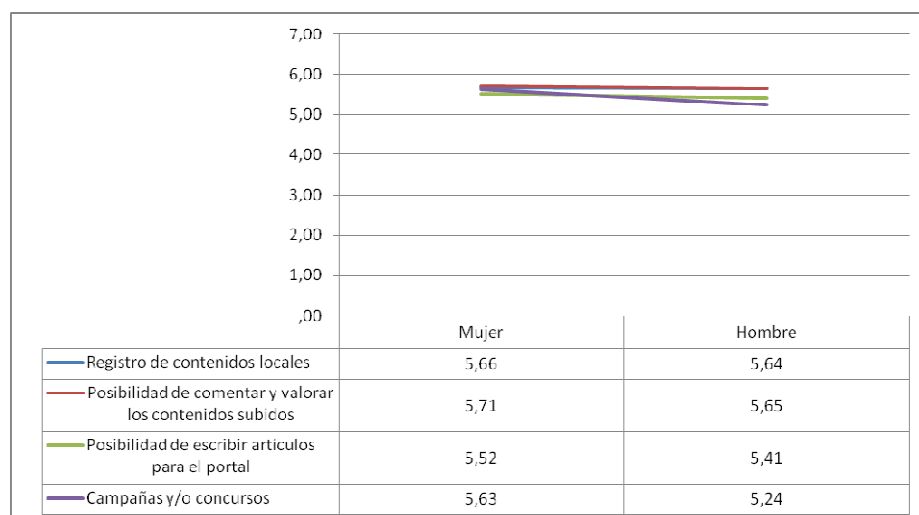
Respecto a la frecuencia en el uso de la herramienta para comentar artículos y otros contenidos, nuevamente son usuarios hombres quienes lo hacen con mayor periodicidad (4,22).

En el uso de directorio de contenidos del Portal de Contenidos Locales, se observa que los hombres afirman utilizar con mayor frecuencia esta herramienta (4,41) que las mujeres usuarias de la Web (4,27).

La frecuencia de uso del espacio “destacado” muestra que son nuevamente los hombres quienes acceden a de manera más periódica.

Por último, la frecuencia de uso del espacio “entrevistas” ratifica que son los usuarios hombres quienes más tiempo le dedican a la exploración y navegación en el Portal de Contenidos Locales.

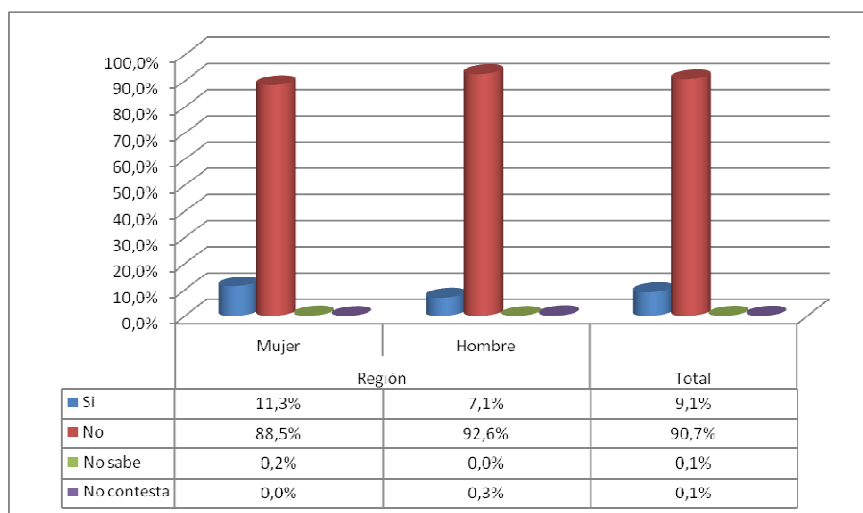
Gráfico 126: Promedio evaluación aspectos de Portal de Contenidos Locales por Sexo



Al evaluar los diferentes aspectos del Portal de Contenidos Locales, se consideran cuatro aspectos. El primero, evalúa el registro de contenidos locales. El segundo, califica la posibilidad que entrega el portal para comentar y valorar otros contenidos. Un tercer elemento, busca medir la posibilidad que entrega de escribir artículos para el Portal. Y la cuarta evalúa las campañas y concursos se efectúan en su interior.

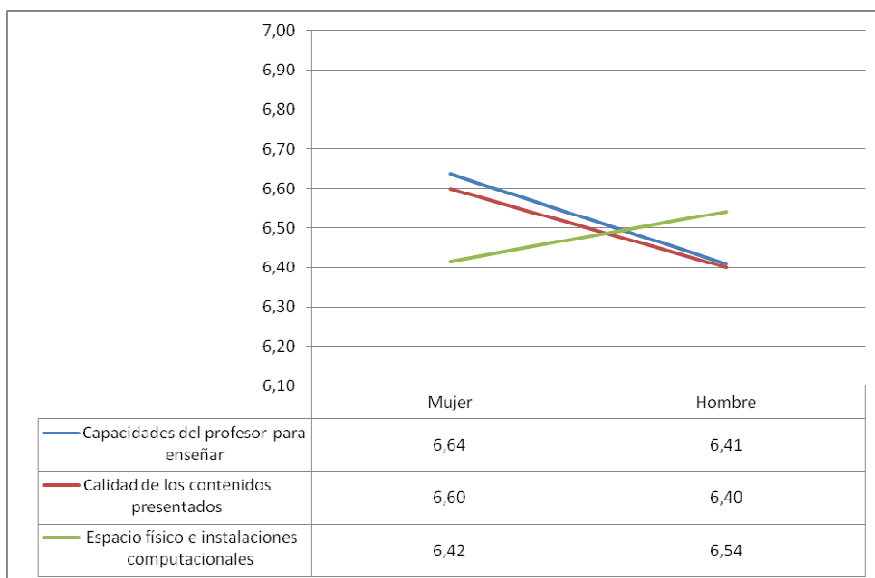
En los cuatro aspectos evaluados, los resultados nos muestran que son las mujeres las que mejor califican al Portal. Con notas regulares lo que se plantea, tras esta evaluación, es la necesidad de generar mejoras al interior del sitio.

Gráfico 127: Frecuencia participación en curso de capacitación de la biblioteca por Sexo



Al consultar por la participación en los cursos de capacitación dictados en la biblioteca, un 11,3% de las mujeres afirma haber participado, mientras solo un 7,1% de los hombres se encuentra bajo esta situación.

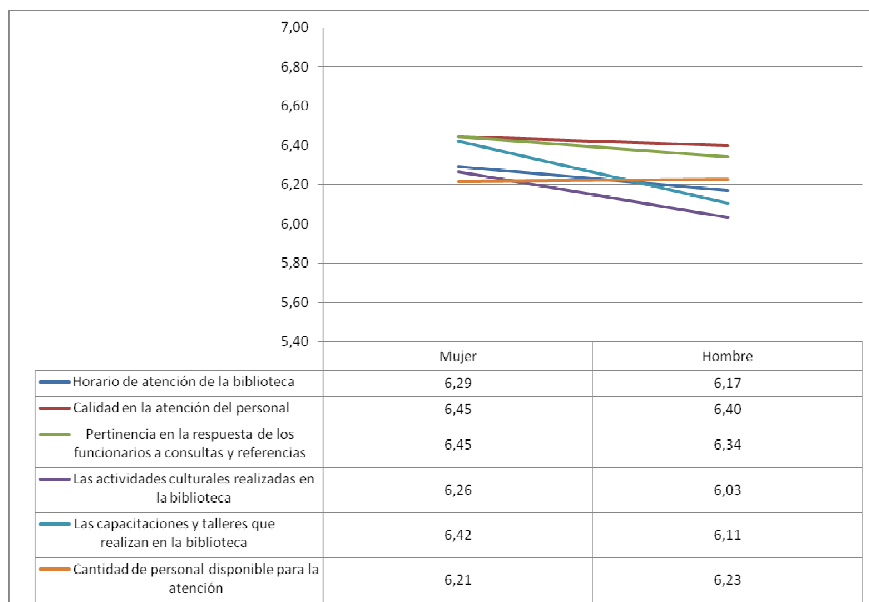
Gráfico 128: Promedio evaluación aspectos de última capacitación recibida en la biblioteca por Sexo



Al revisar los resultados de la evaluación las capacitaciones entregadas por la biblioteca a sus usuarios, nos encontramos que tanto mujeres como hombres califican de buena manera (calificaciones superiores a 6) en los tres aspectos consultados.

En la evaluación sobre las capacidades docentes del relator y la calidad de los contenidos presentados, se observa que son las mujeres quienes entregan en promedio la nota más alta con un 6,6 y 6,42 respectivamente.

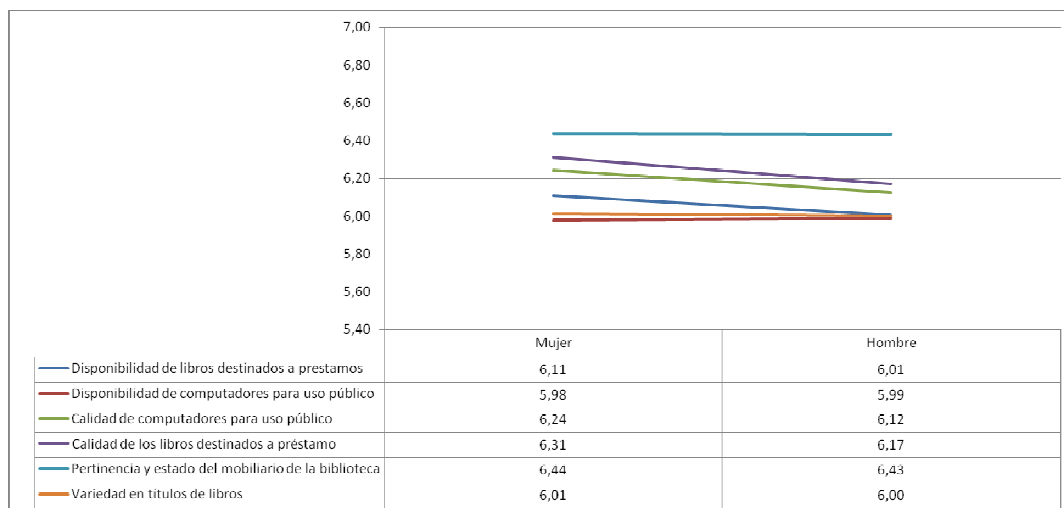
Con respecto a la evaluación del espacio físico e instalaciones computacionales disponibles, son los hombres asistentes a las capacitaciones quienes mejor evaluaron este aspecto.

Gráfico 129: Promedio evaluación aspectos de servicios prestados en la biblioteca por Sexo


En la evaluación de diferentes aspectos de los servicios prestados por las bibliotecas por sexo tenemos que en general existe una buena evaluación de los seis elementos medidos tanto por parte de los hombres como de las mujeres usuaria de la biblioteca.

Con respecto a los “horarios de atención”, “la calidad en la atención del personal”, la “pertinencia en la respuesta a consultas y referencias”, las “actividades culturales” realizadas y las “capacitaciones y talleres efectuados en las bibliotecas”, tenemos que son las usuarias mujeres quienes mejor califican estos ámbitos con las siguientes notas correspondientemente 6,29, 6,45, 6,45, 6,26 y 6,42.

En último elemento evaluado “cantidad de personal disponible para la atención”, hombres y mujeres evalúan con una nota promedio similar este aspecto. Un 6,23 entregado por los usuario hombres, mientras las mujeres lo evaluaron en promedio con un 6,21.

Gráfico 130: Promedio evaluación aspectos del equipamiento de la biblioteca por Sexo


Frente a la evaluación de aspectos de equipamiento de la biblioteca, tenemos que las mujeres evalúan de mejor manera (6,11) la “disponibilidad de libros destinados a préstamos” que los usuarios hombres (6,01).

Al revisar la evaluación de la “disponibilidad de computadores para el uso público”, tanto hombres como mujeres usuarios califican este ítem con un 5,9. Esta es la evaluación más baja de los ámbitos de equipamiento por lo que se recomienda generar mejoras en este ámbito.

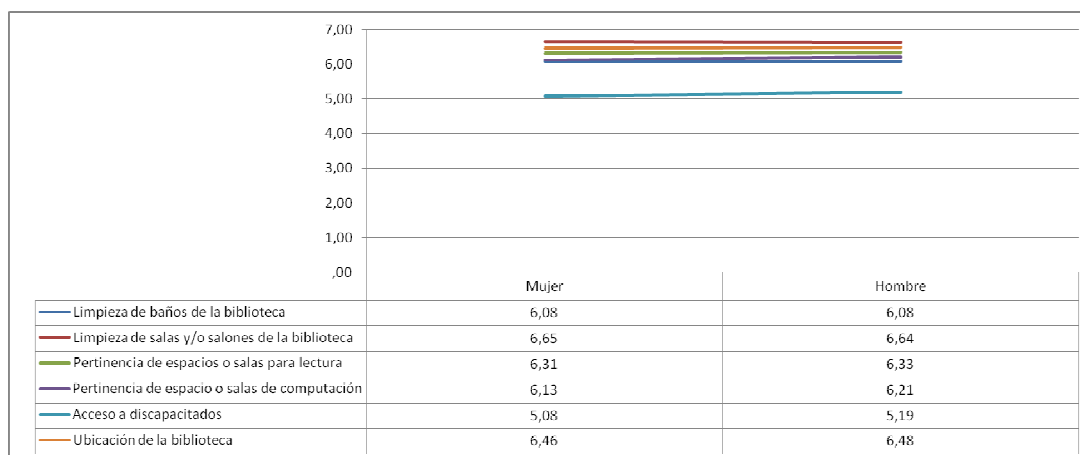
Ante la consulta por la calidad de los computadores para uso público tanto hombres como mujeres entrega una buena evaluación, donde las mujeres califican este ítem con una nota promedio de 6,24 y los usuarios hombre lo hace con una calificación igual a 6,12.

En el cuarto aspecto evaluado, usuarios hombres y mujeres evalúan con calificaciones buenas la “calidad de los libros destinados a préstamo”. Para este ítem las mujeres usuarias tienen una calificación promedio de 6,31, mientras los usuarios hombres promedian una nota de 6,17.

En la evaluación a la “pertinencia y estado del mobiliario de la biblioteca” los usuarios de ambos géneros califican este ítem con un 6,4.

El último de los elementos evaluados es la “variedad de títulos”. Aquí es posible apreciar nuevamente que tanto hombres como mujeres usuarios de la biblioteca calificaron de manera similar este aspecto (6.0)

Gráfico 131: Promedio evaluación aspectos sobre la infraestructura de la biblioteca por Sexo



De la evaluación a los aspectos de infraestructura de las bibliotecas por sexo tenemos que para los seis ámbitos evaluados no se observan diferencias entre usuarios hombres y mujeres.

