



INFORME FINAL

Estudio de Impacto del Programa BiblioRedes en los Laboratorios Móviles



JULIO 2007

INDICE

1. MARCO METODOLÓGICO	4
1.1. Estructura analítica	4
1.2. La Teoría Generada	7
1.3. Plan de Análisis.....	8
2. MODELO TEORICO	11
2.1. MACROZONA NORTE.....	11
2.1.1. Introducción	11
2.1.2. Análisis por dimensión/variable.....	12
2.1.2.1. Valoración del Servicio.....	12
2.1.2.2. Calidad del Servicio:.....	20
2.1.2.3. Utilidad del Servicio:.....	27
2.1.2.4. Oportunidades Entregadas:.....	30
2.1.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:.....	33
2.2. MACROZONA SUR.....	37
2.2.1. Introducción	37
2.2.2. Análisis por dimensión/variable.....	39
2.2.2.1. Valoración del Servicio:.....	39
2.2.2.2. Calidad del Servicio:.....	48
2.2.2.3. Utilidad del Servicio:.....	55
2.2.2.4. Oportunidades Entregadas:.....	58
2.2.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:.....	61
2.2.2.6. Categoría/Indicador Emergente:.....	64
2.3. MACROZONA CENTRO.....	65
2.3.1. Introducción	65
2.3.2. Análisis por dimensión/variable.....	66
2.3.2.1. Valoración del Servicio:.....	66
2.3.2.2. Calidad del Servicio:.....	74
2.3.2.3. Utilidad del Servicio:.....	81
2.3.2.4. Oportunidades Entregadas:.....	85
2.3.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:.....	88
2.4. LABORATORIOS MÓVILES	92
2.4.1. Introducción	92
2.4.2. Análisis por dimensión/variable.....	93
2.4.2.1. Valoración del Servicio:.....	93
2.4.2.2. Calidad del Servicio:.....	99
2.4.2.3. Utilidad del Servicio:.....	105
2.4.2.4. Oportunidades Entregadas:.....	108
2.4.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:.....	111
3. PRESENTACIÓN DE TEORÍA	114
3.1. Análisis por dimensión/variable.....	114
3.1.1. Valoración del Servicio:.....	114
3.1.2. Calidad del Servicio:.....	118

3.1.3.	Utilidad del Servicio:.....	119
3.1.4.	Oportunidades Entregadas:.....	121
3.1.5.	Consecuencias en la sociedad y el entorno:.....	122
4.	ANÁLISIS CUANTITATIVO DE MUESTRA NO REPRESENTATIVA.....	124
4.1.	MACROZONA NORTE.....	124
4.2.	MACROZONA SUR.....	127
4.3.	MACROZONA CENTRO.....	131
4.4.	GLOBAL.....	135
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DESARROLLADAS A PARTIR DEL ANÁLISIS DE DISCURSO DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA.....	146
6.	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN.....	151
6.1.	MACROZONA NORTE.....	151
6.1.1.	Conocimiento de los objetivos del programa Biblioredes.....	151
6.1.2.	Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades.....	152
6.1.3.	Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles.....	153
6.1.4.	Desafíos y mejoras asociados al programa a nivel local.....	155
6.1.5.	Metas asignadas a las unidades operativas.....	156
6.2.	MACROZONA SUR.....	157
6.2.1.	Conocimiento de los objetivos del Programa Biblioredes.....	157
6.2.2.	Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades.....	158
6.2.3.	Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles.....	159
6.2.4.	Desafíos y mejoras asociados al programa a nivel local.....	161
6.2.5.	Metas asignadas a las unidades operativas.....	162
6.3.	MACROZONA CENTRO.....	163
6.3.1.	Conocimiento de los objetivos del Programa Biblioredes.....	163
6.3.2.	Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades.....	163
6.3.3.	Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles.....	164
6.3.4.	Desafíos y mejoras asociados al programa a nivel local.....	165
7.	ANEXO.....	167
7.1.	Análisis Cuantitativo.....	167
7.1.1.	Macrozona Norte.....	167
7.1.2.	Macrozona Sur.....	174
7.1.3.	Macrozona Centro.....	182

1. MARCO METODOLÓGICO

1.1. Estructura analítica

Antes de comenzar con una descripción más detallada de la metodología que utilizaremos como estrategia base para la sistematización y análisis de la información recabada, a saber, la Teoría Generada, es necesario definir algunos elementos de carácter general que nos van a permitir contextualizarla y generar un eslabón con el trabajo en terreno ya desarrollado.

En las bases técnicas se definieron cinco variables o dimensiones que establecían aquellos elementos del problema de investigación en los cuales había que centrar la atención, en su condición de esqueleto para el levantamiento del diagnóstico. Posteriormente, cada una de estas dimensiones fue desagregada en indicadores, con el propósito de entregar luces y acotar la información a recabar en el trabajo de terreno, dando como resultado la siguiente matriz de observación:

Matriz de análisis inicial

VARIABLE/DIMENSIÓN	INDICADOR/SUBDIMENSIÓN
Valoración del servicio entregado.	Percepción del laboratorio como espacio social. Percepción del laboratorio como un espacio expedito y bien organizado
Calidad del servicio entregado.	Percepción de laboratorio como un espacio educacional-cultural. Percepción de laboratorio como un aporte a la comunidad. Percepción del personal de apoyo en los laboratorios. Percepción de uso de los equipos
Utilidad del servicio proporcionado.	Percepción de conectividad con el resto del mundo (familia, trabajo, amigos, etc.). Percepción de acceso a la información (diarios, servicios), en relación a la calidad de vida. Percepción de capacitación (programas,

	software, etc.) en relación a la calidad de vida
Oportunidades entregadas.	Percepción de servicios en línea. Percepción de representatividad en los gobiernos locales, regionales o centrales por las Tics
Consecuencias en la sociedad y el entorno.	Conectividad. Asociatividad. Consumo cultural.

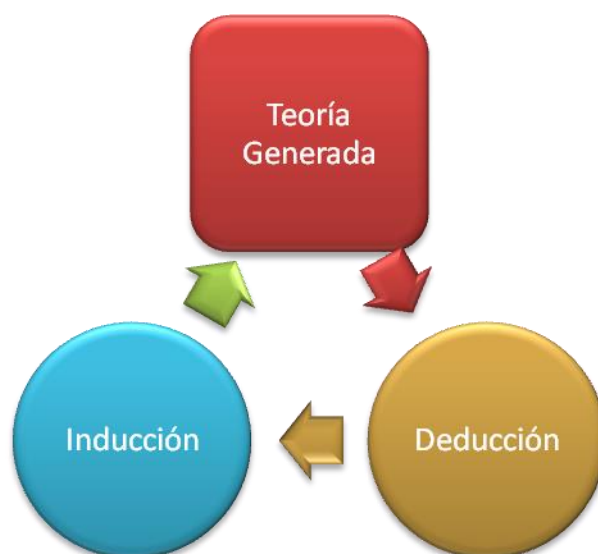
Fuente: Elaboración Propia

Por definición, la teoría generada es un proceso inductivo que parte del análisis directo de los datos empíricos, no con el propósito describirlos en detalle, sino que más bien para el levantamiento de un marco teórico-conceptual con poder explicativo sobre estos, es decir, que sea capaz de dar cuenta de la estructura del fenómeno analizado.

La pregunta que surge entonces es cómo generar un equilibrio entre la matriz establecida a priori como esqueleto analítico del diagnóstico, esto es, antes del proceso de análisis de la información levantada, y la necesidad de "dejar hablar al dato" que preconiza la teoría generada, para poder así satisfacer las necesidades de nuestra investigación. Al respecto, hemos diseñado una estrategia de análisis y trabajo en terreno que tiene dos aristas o momentos que mantienen una relación recursiva, no lineal:

- Un **primer momento** de carácter **deductivo**, en el que intentaremos dar cuenta de las variables e indicadores que presenta la matriz, tanto en la recolección de datos como en el análisis;
- y un **segundo momento** o proceso **inductivo**, a través del cual intentaremos levantar una conceptualización desde el dato, el cual ha de guiar los procesos de recolección de información en terreno que se desarrolle a posteriori.

PASOS DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA TEORÍA



Fuente: Elaboración Propia

Decimos que ambos momentos se encuentran en una relación de **recursividad** porque no se trata de pasos sucesivos, sino que más bien entendemos esta relación como un continuo ir y venir desde la inducción a la deducción y viceversa para volver al terreno con nuevas preguntas de acuerdo con las necesidades que vayan emergiendo del mismo proceso investigativo, hasta llegar a la construcción de un modelo explicativo coherente y que dé cuenta efectiva de nuestro problema de investigación. Para profundizar en la relación entre estos dos momentos, nos detendremos un momento en la descripción y definición de los principales pasos de la teoría generada, con el propósito de ilustrar de qué forma la integraremos con nuestra matriz de análisis.

1.2. La Teoría Generada

La Teoría Generada fue desarrollada en 1967 por Glaser y Strauss, como una propuesta rupturista que pretendía alejarse de la perspectiva lógico-deductiva imperante en la época en el contexto de la investigación social (Wagenaar, 2003).

Siguiendo a Raymond (2005), las premisas básicas de la Teoría Generada son las siguientes:

- arraigar la teoría en la realidad, lo que se traduce en la necesidad de observar in situ los fenómenos para su comprensión;
- la recopilación de información concentrándose en el cambio, los procesos y la complejidad de lo real;
- la visión fenomenológica de poner entre paréntesis las nociones preexistentes relativas a un fenómeno para “dejarlo hablar por sí mismo”, evitando así la delimitación a priori del objeto de estudio.

Los tres elementos básicos que constituyen a la TG son:

- Conceptos
- Categorías
- Propositiones

Toda vez que la teoría se desarrolla a partir de rotulaciones de datos (y no del dato mismo), el concepto aparece como la unidad básica de la TG. En este sentido, los datos o incidentes particulares son tratados y agrupados como indicadores o variaciones de un concepto. De esta manera, "sólo comparando incidentes y nombrando similares fenómenos con el mismo término, puede el teórico acumular las unidades básicas para la teoría" (ibíd.: 1).

Las categorías conceptuales, pueden ser entendidas como estructuras conceptuales de un nivel superior en comparación con los conceptos que agrupan y representan, y son consecuencia del mismo proceso analítico-comparativo que da origen a aquellos, a través de la búsqueda de relaciones de semejanza y disimilitud. Las categorías conceptuales constituyen la base para la integración de la teoría.

El tercer elemento constituyente de la TG, son las proposiciones que indican relaciones generalizadas entre: distintas categorías, por un lado, y entre los conceptos constituyentes de una misma categoría, por el otro.

Como señala Pandit (1995), la generación de estos tres tipos de elementos es un proceso interactivo, que va emergiendo inductivamente del fenómeno que representa. Para ser más precisos, esta condición se asocia a que el descubrimiento y desarrollo de elementos en la Teoría Generada es un proceso autorreferencial, donde la misma producción de

conceptos, categorías y proposiciones va generando nuevos conceptos, categorías y proposiciones, y va consolidando y anulando otros.

1.3. Plan de Análisis

Una vez descritas las principales características de la TG, es necesario detenerse ahora en la forma en que utilizaremos esta metodología en el contexto de nuestra investigación.

Un primer elemento en el que es necesario detenernos, es en la relación complementaria que desarrollaremos a lo largo de nuestra investigación entre la construcción de teoría y la recolección de información. Siguiendo la lógica del Muestreo Teórico, nuestro primer apronte o caso inicial será la Macrozona Norte; es a partir de su análisis que, complementariamente a la observación diagnóstica respecto del nivel de impacto logrado por el programa en la zona, obtendremos un modelo teórico inicial, el que será contrastado y depurado a partir del levantamiento de información en la Zona Centro del país, y en aquellas localidades de la Zona Sur en las que todavía no se ha levantado información, donde igualmente desarrollaremos un análisis diagnóstico respecto del nivel de impacto del programa. Para esto, es fundamental generar una interacción permanente entre el análisis y el levantamiento de información, ya que es la generación de conceptos y categorías lo que nos permitirá desarrollar una tarea más eficiente en las próximas etapas del terreno. En síntesis, es el análisis el que nos permitirá enfocarnos en aquellas dimensiones que requieren de una mayor profundización, dejando de lado aquellas que, desde la perspectiva de nuestro modelo, tienen un poder descriptivo menor en la medición del nivel de impacto de BiblioRedes y los laboratorios móviles.

Por último, realizaremos un análisis para la descripción del nivel de impacto logrado por los laboratorios móviles en aquellas localidades incluidas en el proceso de muestreo que no contaban con una biblioteca con recursos informáticos de uso permanente, información que adicionalmente utilizaremos como una última instancia de depuración teórica.

Con respecto a las estrategias de procesamiento de la información levantada, es en el proceso de codificación abierta donde aplicaremos con mayor rigor una lógica inductiva de análisis, en la generación de los conceptos y categorías conceptuales básicas de nuestra teoría; es en esta fase donde "dejaremos hablar al dato". En principio, utilizaremos como un primer nivel de categorías conceptuales los indicadores definidos en la matriz de análisis inicial, por lo que este primer proceso de codificación permitirá establecer una primera conexión entre la Fase Inductiva y la Fase Deductiva de nuestra estrategia de análisis. Adicionalmente, se agregarán nuevas categorías conceptuales, en el caso de que emerjan de los datos nuevos conglomerados conceptuales que no están cubiertos por las categorías/indicadores definidos en la matriz inicial.

La definición de relaciones intracategoriales propia del proceso de codificación axial, también estará atravesado por esta doble relación inducción/deducción. Si por un lado, utilizaremos los indicadores de la matriz inicial como categorías conceptuales, las relaciones entre los rótulos constituyentes de cada una de estas serán establecidas a partir

de la información empírica levantaba, lo que nos permitirá al mismo tiempo especificar las necesidades a nivel de información para las etapas posteriores del terreno.

En el proceso de codificación selectiva, donde se manifiesta con más fuerza el carácter deductivo de nuestro análisis, desarrollaremos un segundo nivel de categorización, en el que construiremos conglomerados categoriales a partir de las 5 dimensiones definidas (y sus relaciones internas) en la matriz inicial, a saber:

- Valoración del servicio.
- Calidad del servicio.
- Utilidad del servicio.
- Oportunidades entregadas.
- Consecuencias en la sociedad y el entorno.

Incluidas en cada una de estas categorías, de acuerdo a la matriz inicial, estarán los indicadores que utilizaremos como primer nivel de categorización.

Como categoría central, por último, utilizaremos nuestro problema de investigación, a saber, el nivel de impacto generado por BiblioRedes y los Laboratorios Móviles.

A continuación, anexamos un cuadro de síntesis en donde exponemos las etapas a seguir en el proceso de construcción de la Teoría Generada:

TEORÍA GENERADA



Fuente: Elaboración Propia

Una de las características más interesantes de las técnicas cualitativas, es que permite la utilización de una diversidad de estrategias, métodos, y materiales empíricos, donde las estructuras de los métodos quedan subordinadas a las necesidades que va imponiendo la propia investigación. Son diversos los usos de la TG que podemos encontrar en la literatura, cada cual con sus propios matices, y es en este contexto de apertura y emergencia en que se justifica nuestro modelo inductivo/ deductivo de análisis.

2. MODELO TEORICO

2.1. MACROZONA NORTE

2.1.1. Introducción

Como señalamos en el Marco Metodológico, el levantamiento de información en la Macrozona Norte tendría un doble propósito:

Primero, la construcción de un diagnóstico con respecto al nivel de impacto generado por BiblioRedes y sus laboratorios móviles a nivel macrozonal.

Segundo, el levantamiento de una primera estructura teórica para dar cuenta del nivel de impacto de BiblioRedes y los laboratorios móviles a nivel general, el que aparte de ser utilizado como matriz para el análisis de la demás Macrozonas, será contrastado, complementado e integrado con esta misma información.

La aplicación de nuestra estrategia analítica a los datos levantados en la zona, dio como resultado una estructura teórica de relaciones altamente compleja, en los distintos niveles de desagregación de nuestro análisis, a saber: conceptos, categorías/indicadores y categoría/variables. A nivel conceptual, por ejemplo, fue relativamente común encontrarnos con rótulos que estaban asociados a distintas categorías/indicadores, ya sea a través de una relación directa con esta (del tipo "es parte de", "explica a", etc.), o a través de relaciones con otros conceptos que estaban bajo la línea relacional de otra categoría. Como sabemos, este primer acercamiento teórico a nuestro problema de investigación debe ser lo más exhaustivo y completo posible, y es de esperar que el análisis posterior nos dé la posibilidad de limpiar (confirmar y desconfirmar) y agregar nuevas relaciones a nuestro modelo.

Como supusimos en la etapa de diseño de esta investigación, el levantamiento de información realizado dejó una serie de vacíos en relación con la matriz de análisis original. Esto, que en principio puede aparecer como un perjuicio a la validez y confiabilidad de la teoría levantada, nos permitirá concentrar nuestra observación en las etapas de terreno a realizar a posteriori. Entonces, si a primera vista estos vacíos pueden ir en detrimento de la riqueza del análisis para la Macrozona, es necesario considerar que la falta de información es en sí misma un dato a tomar en consideración, además de tratarse de un elemento que a la larga no perjudicará sustancialmente la construcción de nuestra teoría final.

Al respecto, es importante señalar que no se pudo medir directamente el nivel de impacto de los laboratorios móviles, toda vez que no fue posible levantar información respecto de ninguna localidad en la que aparecieran como el único punto de acceso a las tecnologías informáticas. Por sobre todo, el levantamiento de información nos permitirá entregar una

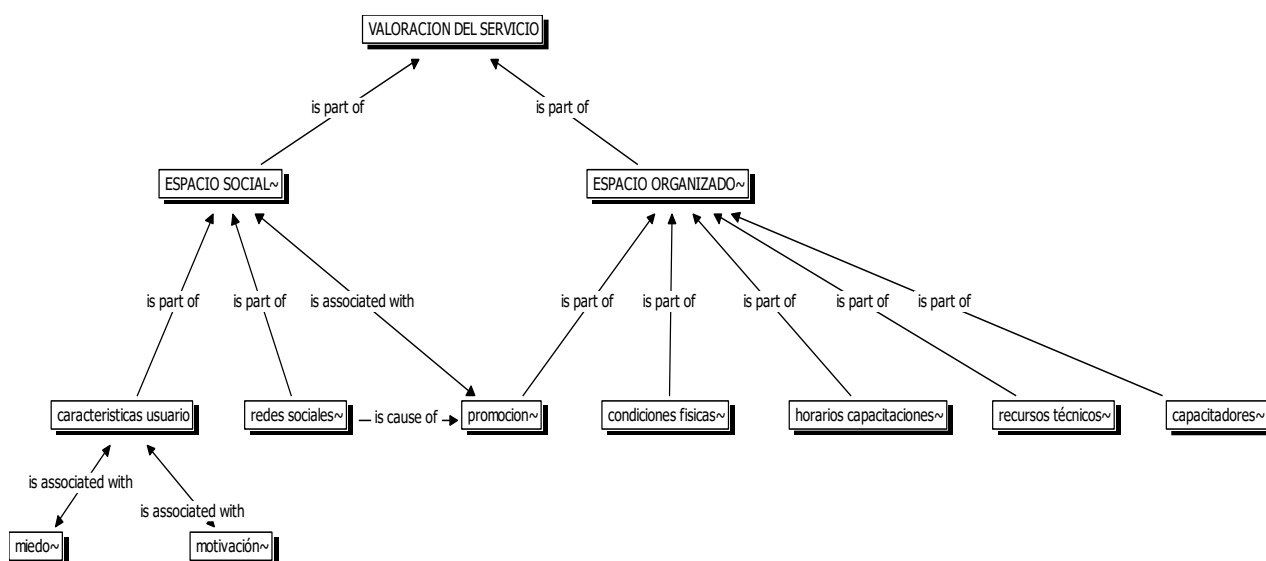
visión general del nivel de impacto de las Biblioredes en términos de la disminución de la brecha digital en la zona.

El nivel de complejidad del análisis que presentaremos a continuación nos enfrentó a un problema: buscar la alternativa más adecuada para presentar la información de la forma más clara posible. Al respecto, hemos decidido presentar la información desagregada por categoría/variable, con el propósito de facilitar su comprensión.

2.1.2. Análisis por dimensión/variable

2.1.2.1. Valoración del Servicio

A continuación, presentamos el mapa conceptual resultante del análisis para la variable "Valoración del Servicio":



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Espacio Social

La primera categoría/indicador asociado a la categoría/variable Valoración del Servicio es Espacio Social, definida en la matriz inicial de análisis como "la percepción del laboratorio como espacio social" por parte de los beneficiarios.

Conceptos:

- **Características Usuarios (Asociado con: autoestima; diferencias generacionales; emprendimiento; miedo; motivación).**
- **Redes Sociales (Causal de promoción).**
- **Promoción**

Características de los usuarios:

Un primer elemento que es necesario tomar en consideración para comprender la visión general de los usuarios con respecto a los laboratorios como un espacio de dinamización, consolidación y profundización de redes sociales, son las **Características de los Usuarios**. Al respecto, podemos señalar que el análisis de la información levantada reveló dos características principales, a saber: primero, se trata de gente de escasos recursos, lo que dificulta tremendamente su acceso a las tecnologías y servicios de Internet por el costo que llevan asociados; y segundo, se trata de personas adultas, sobre los 35 años de edad, que no recibieron ningún tipo de educación formal en el uso de las tecnologías ni tampoco fueron socializados en un contexto como el actual, en donde el uso cada vez más masivo facilita un contacto permanente y un aprendizaje "natural" de este tipo de herramientas. Una mención especial merece el gran número de personas de la tercera edad que se han inscrito en el programa -que por un tema generacional- han vivido en una condición de exclusión tecnológica:

"De todas maneras, es provechoso, yo he visto gente que se nota que no tiene recursos y esto lo ve como una buena alternativa, porque hay mucha gente que no tiene la posibilidad de tener un computador y pagar un curso, yo he visto gente que tiene la necesidad y no tiene los medios. Y ahora para conseguir algún trabajito en todos lados le exigen por lo menos básico." (Capacitado, Coquimbo)

"Porque aquí vienen hartas abuelitas, aquí lo que más viene, por lo que yo veo, es gente de la tercera edad, hay gente que tiene más tiempo y le interesa aprender Internet porque no es tan difícil, entonces vienen hartas abuelitas [...]" (Capacitado, Coquimbo)

Otra característica importante a la hora de caracterizar a los usuarios del programa es la **Motivación** que los impulsa a tomar las capacitaciones. En este contexto podemos destacar la inquietud por adquirir nuevos conocimientos, dada la necesidad de "actualizarse" que impone la condición de exclusión que caracteriza a los usuarios. Otro elemento fundamental para caracterizar las motivaciones de los usuarios es la necesidad de alfabetizar digitalmente a los hijos ya que, por un lado, se tiene conciencia de la condición de exclusión en que deja el desconocimiento de las tecnologías, a lo que se suma la consideración de la relevancia que tiene el rol de los padres en este proceso:

"Lo estoy haciendo porque la verdad de las cosas porque ahora tengo un poquito de tiempo y bueno se me presentó la oportunidad y quiero hacerlo por una cosa personal, para estar un poquito más acorde con la tecnología, el día de mañana voy a tener que llegar a usar un computador, para ver las planillas de pago, los contratos." (Capacitado, Coquimbo)

“De repente en mi caso igual es bueno que yo aprenda, porque mi hijo tiene 7 años pero van a crecer, van a querer aprender y yo voy a estar ahí para enseñarle. Soy un poquito lenta para entender pero igual.” (Capacitado, Vallenar)

Otro elemento que aparece como fundamental a la hora de motivar a las personas a profundizar su conocimiento de las tecnologías, es un primer contacto con estas; podemos decir que este primer contacto en muchos individuos genera una especie de "encantamiento", frente a las posibilidades que brindan estas herramientas que hasta entonces aparecían como lejanas, inciertas, lejos de sus posibilidades:

“Claro porque la gente como le pasa a uno que de repente dicen en tal parte hay un curso de computación, nadie le toma interés, tendrían que ver como es para que se interesaran, pero yo creo que les gustaría, yo creo demás que la gente la va a gustar. Porque no saben de que se trata, pero si uno aprende y uno lleva el comentario a otra persona, va a tomar interés, va a querer aprender. Después ya no se quiere ir. Decíamos -cierren no más, nos quedamos-.” (Capacitado, Vallenar)

“A mi igual me invitaron a ese curso, pero no tenía interés o motivarme a aprender, pero uno ya cuando está aprendiendo uno como se interesa, falta como conocer para tomar interés.” (Capacitado, Vallenar)

El **Miedo Inicial** hacia las tecnologías es otra característica importante de los beneficiarios de las capacitaciones. De hecho, antes de concentrarse directamente en la adquisición de nuevos conocimientos, primero es necesario el ejercicio personal de vencer estos temores, asociado a la incertidumbre que generan los nuevos procesos de aprendizaje y a la posibilidad de romper o producir algún daño irreparable en el computador (lo que se asocia además a la percepción de alto costo que tienen estas tecnologías):

“[...] cuando íbamos a tener acceso, una por miedo, que nos da miedo, si es verdad, es igual que una persona analfabeta, no quiere ir a la escuela por miedo de no poder aprender, lo mismo nos pasa a nosotros.” (Capacitado, Coquimbo)

“[...] por lo menos ya lo sé encender, escribir, ponerle márgenes a las cosas, por lo menos ya no está ese miedo al computador”. (Capacitado, Vallenar)

“[...] entonces los bloquean, y como uno tampoco no sabe mucho le da temor, prefiero que la niña me atienda me saque la información que tenga que hacer en el momento. Porque uno no sabe.” (Usuario, La Serena)

Redes sociales:

Un segundo concepto relevante a la hora de entender la percepción de los usuarios con respecto a los laboratorios como espacios sociales son las **Redes Sociales** previas asociadas a las capacitaciones, y las redes desarrolladas durante las capacitaciones.

En primer lugar, es importante señalar que las redes familiares, de amistad y de trabajo han sido fundamentales sobre todo para la promoción del programa (sobre este punto nos detendremos a continuación). Éstas redes sociales previas han sido importantes además porque han permitido crear un círculo de confianza en torno a las capacitaciones lo que, como pudimos constatar al analizar las características de los beneficiarios, es fundamental para romper el miedo inicial.

En general, las redes construidas durante las capacitaciones también han contribuido a generar las condiciones necesarias para favorecer el aprendizaje, ya que aunque los

capacitados no se conozcan previamente, se levanta un sistema interactivo acogedor y de cooperación, probablemente por los puntos en común que se dan entre ellos: espacios sociales de origen imbricados, motivaciones similares, edad similar, el mismo nivel de conocimientos y la percepción de estar emprendiendo en conjunto una tarea compleja, y que es más fácil enfrentar en un contexto de solidaridad:

“El otro día vine a dar una vuelta a la biblioteca con mi señora, y ella no quería hacer el curso, tenía miedo, y la convencieron, pero bueno ahora lo está tomando ella y una cuñada, les cuesta un poco pero ahí están tratando de aprender algo.” (Capacitado, Coquimbo)

“Eso es lo que pasa acá, que tu vienes un rato y ves al Profe y Hola, no falta alguien que te saluda, aunque no te haya visto nunca, igual te acogen. El tema es ese, que acá es acogedor.” (Capacitado, Coquimbo)

“Uno se va ayudando, unos con otros, porque siempre hay una persona que entiende un poquito más que la otra, entonces, cuando uno no entiende, uno siempre consulta y ahí tú te vas haciendo amistad con las personas [...]” (Capacitado, Diego de Almagro)

Promoción:

Como podemos observar en el mapa conceptual, existe una relación causal entre las redes sociales y **Cómo Llegan** las personas a conocer las capacitaciones. En otras palabras, antes que aparecer como una consecuencia de estrategias de marketing y promoción diseñadas por el programa (afiches, volantes, campañas mediáticas, etc.), son los sistemas interactivos que emergen de estas y las redes sociales previas la forma más eficiente de difusión de las capacitaciones:

“[...] en un club de donde vivo me inscribieron, o sea, mi señora me dijo haber si quería asistir a un curso para aprender computación, así que me inscribieron ellas.” (Capacitado, Coquimbo)

“Bueno, yo al principio estaba bastante entusiasmado en hacer el curso de computación, porque me interesaba bastante el tema y una persona, un vecino, que vive cerca de mi casa, conversando con él le salió la información que habían unos cursos en la casa de la cultura así que me entusiasmé y me vine a inscribir” (Capacitado, Coquimbo)

“Lo que pasa es que yo soy socia de la biblioteca y me gusta mucho leer, entonces terminé aquí y ahí converso y interactúo con la gente un rato, porque igual es bueno conocer un poco al personal para que no sea una cosa tan fría como venir y devolver los libros, y siempre yo venía y veía gente en los computadores, y un día me di cuenta que no eran personas de acá que lo ocupaban, entonces le pregunté a una niña y los computadores son cursos o son gente que trabajan?. No me dijo si es un curso, ¿y cómo se inscribe uno? Al tiro dijo -con el profe-. Esa fue mi manera de llegar.” (Capacitado, Coquimbo)

“El jefe de nosotros y la Asistente Social que había en la CONAF, ellos o sea ellos inscriben le preguntan quién quiere hacer un curso para computación y allí ellos seleccionan a las personas.” (Capacitado, Vallenar)

Categoría/Indicador 2: Espacio Organizado

La segunda categoría/indicador asociado a la categoría/variable Valoración del Servicio es **Espacio Organizado**, definida en la matriz inicial de análisis como la "percepción del laboratorio como un espacio expedito y bien organizado". Como resultado de la codificación abierta aplicada a los datos levantados en la Macrozona Norte, hemos encontrado los siguientes conceptos asociados:

Conceptos:

- **Promoción (Asociado con: ESPACIO SOCIAL)**
- **Condiciones Físicas**
- **Horarios Capacitaciones**
- **Recursos Técnicos**
- **Capacitadores**

Promoción:

Existe la percepción general de que un aspecto importante a la hora de considerar el nivel de organización de Biblioredes, son las estrategias de **promoción** y difusión. En este sentido, los actores entrevistados consideran estas estrategias como deficitarias, ya que existe la impresión de que se utilizan pocas herramientas de difusión masiva para lograr un mayor nivel de impacto en la comunidad, lo que está directamente relacionado con lo que señalamos más arriba sobre la importancia de las redes sociales como herramienta de difusión del programa. En este sentido, existe la percepción de que estrategias de este tipo aumentarían considerablemente el número de gente interesada en las capacitaciones, sobre todo, por la gratuidad del servicio (de hecho, una estrategia masiva de difusión de las capacitaciones debería resaltar esta condición):

“Entrevistador: UD. es de acá de Coquimbo ¿UD. cree que los laboratorios son percibidos acá como herramientas de desarrollo, los que existen aquí en la biblioteca?”

Entrevistado: Si, soy de acá, no los conocen, falta de comunicación y de darle más publicidad.” (Capacitado, Coquimbo)

“Falta mucha información en esa parte, en realidad en toda la cultura, porque en ninguna parte dice hay esto gratis [...] lo mismo pasa en la parte computacional, nadie sabe, falta conocimiento.” (Capacitado, Coquimbo)

“Lo bueno que uno no tiene que pagar para hacerlo, o sea igual uno lo comenta, y dicen, ¿pero cuánto cobran?, No, no cobran nada, entonces llegan a inscribirse” (Capacitado, Diego de Almagro)

Condiciones Físicas:

Otro elemento importante a la hora de comprender el nivel de valoración que tienen los beneficiarios con respecto a las capacitaciones, son las **condiciones físicas** en que éstas se realizan. Al respecto hemos identificado tres aspectos de relevancia:

Un primer tema de importancia es el emplazamiento del laboratorio. En general, los usuarios entrevistados consideraban que la utilización de dependencias municipales como la Biblioteca o la Casa de la Cultura es una buena estrategia de localización, porque se trata de espacios conocidos por todos, además de estar ubicados, por lo general, en lugares céntricos:

“Igual está bien, porque yo creo que todos bajamos de las poblaciones. Si fuera en una población yo creo que no se podría tampoco de un lado a otro, en cambio aquí estamos central.” (Capacitado, Vallenar)

“Todos conocen el acceso. Es que acá no es tan grande. La Casa de la Cultura es lo que todo el mundo conoce.” (Capacitado, Coquimbo)

Sin embargo, la utilización de las dependencias municipales no sólo implica sumar a la percepción sobre las condiciones físicas de los laboratorios sus características positivas, sino que también las negativas. Por ejemplo, uno de los elementos señalados como negativos con respecto al emplazamiento, fue la falta de accesos especiales para minusválidos:

“La gente que tenga algún problema físico. A la misma casa de la cultura no hay acceso, los baños no están funcionando como corresponde, no hay acceso. Hay otra gente que también tiene derecho. Sería bueno que para todos alcanzara también.” (Capacitado, Coquimbo)

Un segundo tema importante en términos de la percepción sobre las condiciones físicas, es la falta de un espacio exclusivo para los laboratorios. Esto es importante porque impide un nivel de concentración ideal para el aprendizaje, además de que no sólo perjudica a los capacitados sino que a aquellas personas que están realizando otro tipo de actividades en el lugar y que también requieren de condiciones básicas de concentración; un ejemplo clarificador de lo anterior es la situación que se da en aquellas Bibliotecas Municipales donde capacitados y lectores tienen que compartir un mismo espacio:

“Sip, que uno no esté distraída, con tanta gente que de repente va a buscar un libro, viene a devolver, o hace preguntas, entonces ahí me distraía un poco. A mí me pasó eso.” (Capacitado, Coquimbo)

Un tercer tema respecto de las condiciones físicas de las capacitaciones, son las características internas del espacio donde se desarrollan. Nos referimos a condiciones generales de luz, de temperatura, de ruido, etc., que influyen directamente sobre los aprendizajes:

“A mí me molesta un poco, yo desde que empecé a hacer el curso hay un problema de la luz, que tiene un transformador que suena mucho de repente, como que también molesta a la gente.” (Capacitado, Coquimbo)

“No, lo único es súper helado, mucho frío, no sé si fue porque fue parte de Noviembre.” (Capacitado, Vallenar)

Horarios Capacitaciones:

Otro elemento que influye sobre la percepción con respecto al nivel de organización de laboratorios y capacitaciones, es la diversidad de **horarios** en que estas se realizan. En este sentido, el hecho de que los cursos se impartan durante horarios de trabajo, es restrictivo para un número importante de personas interesadas en tomar los cursos:

“Entrevistador: Hay, bueno el BiblioRed tiene, en la otra biblioteca, en la biblioteca pública ahí tienen cursos gratuitos. Claro que son de horarios de 10 a 1 o de 3 a 6., una cosa así, que son los horarios de trabajo.”

Entrevistado: Justamente, yo le decía, oye pero no hay uno más arriba, por último un día especial ahí que pueda atender a público.” (Promoción, La Serena)

“Entrevistador: Conoces acerca de las capacitaciones? Sabes acerca de ellas?”

Entrevistado: Si, sé que están disponibles, pero el horario, eso es lo más complicado.” (Usuario sin capacitar, Coquimbo)

Recursos Técnicos:

Primero, utilizamos el concepto **Recursos Técnicos** a lo largo del análisis como la "percepción sobre recursos técnicos y apoyo a los aprendizajes entregados en las capacitaciones". Por lo tanto, para entender la importancia de este elemento en la valoración que hacen los distintos actores entrevistados del servicio prestado en las capacitaciones y en las Biblioredes, es necesario tomar en consideración dos temas:

Primero, la percepción con respecto a la utilidad del manual de apoyo entregado en las capacitaciones. Por lo general, el manual era considerado una herramienta útil para el trabajo. Sin embargo, carecía de un esquema de pasos a seguir para llevar a cabo distintos procesos con los computadores y con Internet, lo que facilitaría tremendamente el aprendizaje. Otro punto importante con respecto al manual, fue la falta de una cantidad suficiente para todos los capacitados, lo que a simple vista jugaba en contra de la valoración general del servicio entregado:

“Nos dieron un libro al principio, bien el libro, pero hay ciertas deficiencias del libro que de repente no están explicadas las cosas paso a paso entonces hay unas cosas que no se explican bien.” (Capacitado, Coquimbo)

“[...] no contábamos con el material, el libro, entiende, entonces el profesor, no es responsabilidad del profesor, sino es quien como se llama, en el fondo quien está a cargo de hacer acá de los libros.” (Capacitado, Coquimbo)

Un segundo tema de importancia en la relación que se establece entre la valoración del servicio y la percepción de los recursos técnicos disponibles, son las características generales de los computadores y de la conexión a Internet con que cuentan los laboratorios. En el caso de los computadores, el tema más relevante fue la falta de computadores, lo que les ha impedido a los capacitados realizar una práctica permanente, ya que para muchos de ellos el único lugar de acceso a tecnologías es el laboratorio:

“Yo creo que son pocos los computadores, para por ejemplo, para estudiar están bien, pero debieran tener una salita para que la gente como nosotros que no tenemos muchos recursos podamos llegar allí y ocupar, porque son 7 u 8 computadores y siempre están ocupados y hay que esperar mucho para poder ocuparlos, sería bueno tener acceso. Para la gente que hizo el curso y poder tener acceso.” (Capacitado, Coquimbo)

Un segundo punto que nosotros consideramos como relevante en nuestra teorización inicial, pero que no apareció en la información levantada, son las características de hardware y software de los computadores disponibles. Tampoco apareció en las entrevistas la percepción con respecto a la rapidez de la conexión de Internet con que contaba el laboratorio. Consideramos, a manera de hipótesis de trabajo, que esto tiene que ver con el nivel de usuario alcanzado por los capacitados después de la realización del curso, es decir, es probable que si para ellos el nivel de actualización de los computadores y la rapidez de la conexión a Internet disponible en los laboratorios no constituyen recursos técnicos dignos de mención, esto tiene que ver con que no hay un uso periódico de las tecnologías como para permitir que los usuarios estén en condiciones de reparar en este tipo de detalles, lo que es un punto relevante a la hora de considerar el nivel de impacto de las capacitaciones.

Capacitadores:

Un último elemento de importancia extraído de la información levantada en la Macrozona Norte, respecto a la percepción de los laboratorios y las capacitaciones como instancias organizadas, son los **capacitadores** y la percepción de los actores entrevistados sobre su nivel de empatía y disponibilidad en la atención.

El análisis de la información reveló que el perfil de los capacitadores es uno de los capitales más importantes con que cuenta hoy día el programa. Entre los distintos actores entrevistados no pudimos encontrar ninguna percepción negativa con respecto a los capacitadores, muy por el contrario, destacaban por su paciencia y por su capacidad para guiar los aprendizajes de personas con distintas capacidades y niveles de conocimiento inicial, logrando de todas maneras un nivel homogéneo de comprensión de los conocimientos:

"[...] a uno como Profe yo creo que cualquiera que esté haciendo o enseñando algo, aunque sea una carpeta, yo pienso que se le escapa que hay algunas personas más rápidas y otras más lentas, entonces el profe se las arregló para evaluarnos a todos iguales [...]" (Capacitado, Coquimbo)

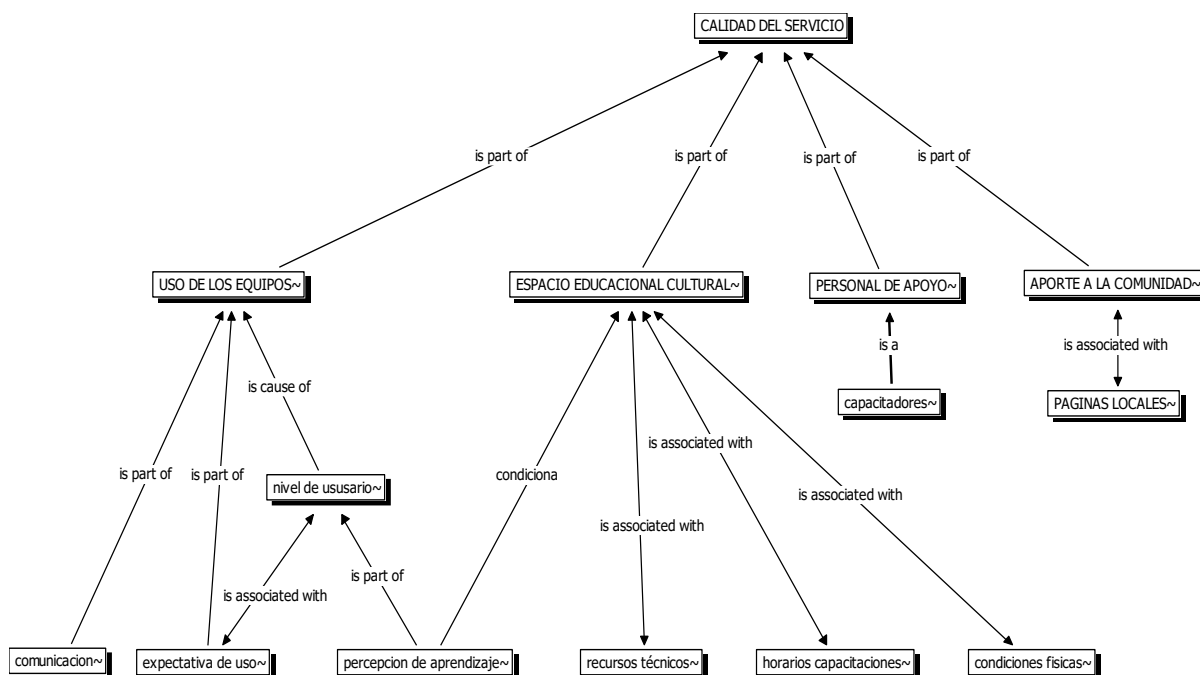
"Entonces la señorita trataba de explicar, La señorita era súper buena profesora, nos explicaba con harta paciencia, pero hay cosas que a veces a uno se le hacían difíciles, como era primera vez, y tenía que explicarnos a todas, eran tres grupos y así tenía la paciencia." (Capacitado, Vallenar)

Un punto importante en el nivel de valoración que gozan los capacitadores, ha sido el número de integrantes por capacitación, en términos de que ha posibilitado una atención personalizada, lo que garantiza una mejor calidad de los aprendizajes:

"[...] eso lo hizo el profe de acá, a lo mejor porque somos menos alumnos, pero todos vamos al mismo ritmo, tiene paciencia, se devuelve, no se aburre de explicar, no se cansa, porque hay veces por ejemplo que nos demoramos bastante y él se da el tiempo y eso es muy valioso, aprendimos todos al mismo tiempo y no nos enredamos, imagina si son seis alumnos por computador no es lo mismo que sea una para cada persona [...]" (Capacitado, Coquimbo)

2.1.2.2. Calidad del Servicio:

A continuación, presentamos el mapa conceptual resultante del análisis para la variable Calidad del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Uso de los equipos

La primera categoría/indicador asociado a la categoría/variable Calidad del Servicio es Uso de los Equipos, concepto que entendimos inicialmente: "cómo y para qué se utilizan los computadores e Internet en los laboratorios y capacitaciones".

Conceptos:

- **Nivel de Usuario** (Asociado con: Expectativas de Uso; Percepción de Aprendizaje)
- **Expectativas de Uso** (Asociado con: Nivel de Usuario).
- **Comunicación.**

Nivel de Usuario:

Este concepto hace referencia a tres temas claves: primero, las habilidades y potencialidades adquiridas por los usuarios en las capacitaciones; segundo, a los usos más frecuentes dados a las tecnologías e Internet (que se conecta con el primer tema, en la medida que habilidades y potencialidades adquiridas se manifiestan en la complejidad del uso dado a las Tics); además, agregamos un tercer tema: nivel y dificultades en la asimilación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Con respecto a las herramientas y habilidades recibidas por los beneficiarios de las capacitaciones, existe la percepción de que estas entregan una serie de herramientas básicas para un uso primario de las tecnologías e Internet. Una profundización de estas capacidades va a depender de las necesidades, la voluntad y las posibilidades individuales para su aplicación posterior. Una hipótesis tentativa al respecto, es que en general, dado este juego entre necesidades, posibilidades, voluntad y características socioculturales personales, los capacitados que han logrado constituirse en usuarios avanzados y permanentes de las tecnologías han sido un porcentaje menor:

“Hemos visto, bueno, lo que vimos en las primeras clases vimos las partes que integran un computador y después fuimos aprendiendo las barras de herramientas, las barras de formato y el programa Word. Y bueno fuimos viendo todas las alternativas, como ocupar la barra de formato, la barra de herramientas para poder una viñeta, cambiar de color y todo eso.” (Capacitado, Coquimbo)

“Bueno a hacer funcionar el computador porque yo no tenía idea, de partida. Fuera de eso, a hacer los correos electrónicos, todo ese tipo de cosas, cosas claves [...]” (Capacitado, Coquimbo)

“Claro, habría que estudiar más y tener con quien poder comunicarse, por ejemplo yo ahora recién un hijo se me fue para el extranjero voy a tratar de empezar a aprender bien para poder comunicarme con él, voy a tener que aprender porque la verdad es la única forma de comunicarme más seguido, entonces pero ya tengo las herramientitas básicas.” (Capacitado, Coquimbo)

“No, yo creo que igual, si estuviera a mi alcance y lo pudiera hacer, lo voy a hacer porque igual me gusta, pero si no lo puedo hacer, igual no tengo plata para un Ciber Como lo voy a hacer?” (Capacitado, Vallenar)

Con respecto a los usos más frecuentes dados a las Tics, éstos van a depender de las necesidades individuales y de las posibilidades de acceso. En general, los usos más frecuentes registrados en el levantamiento de información zonal tenían que ver, para el caso de los computadores, con la utilización de procesadores de textos y hojas de cálculo para sistematizar información en el contexto laboral, y para el caso de Internet, el uso más frecuente es el consumo cultural asociado a los intereses personales y las herramientas de comunicación, sobre todo el correo electrónico:

“[...] de repente los gastos de bencina, los gastos de neumáticos, en los pagos de los jornales del personal, los contratos de la gente, hacer flujo de caja, ver, claro no sabe en que está gastando y cuando vas recibiendo, y cuales son de repente los aportes de capital, todo eso se va desordenando cuando uno no usa ese medio.” (Capacitado, Coquimbo)

“Más que nada para las personas que tienen negocio, para ordenar las ventas, para cuadrar más lo que es Excel.” (Usuario sin capacitar, Coquimbo)

“Es muy poco lo que nos hemos metido, por eso le digo, es muy difícil porque nosotros no sabemos llegar a las páginas y falta más información para nosotros, para poder explorar [...] estamos recién empezando, nos falta mucho para dar una opinión.” (Capacitado, Coquimbo)

“O sea de buscar más que nada, lo que es un poco de música, mínima sí, porque casi no me manejo mucho en eso y lo demás es información general. Ciertas cosas así de plantas, yerbas medicinales, cosas así o enfermedades, más que nada esa parte que más me gusta meterme.” (Capacitado, Diego de Almagro)

“Acá lo ocupo para comunicarme con mi jefa, la Sra. Lorena desde Santiago y esto es muy bueno. Tengo que tener el Chat abierto para la comunicación con ella. Me ha gustado mucho.” (Capacitado, Vallenar)

Respecto de las dificultades en el nivel de **asimilación** y manejo de los conocimientos entregados en las capacitaciones, en general existe la percepción de que los contenidos son adecuados a la población objetivo, es decir, a individuos que en la mayoría de los casos prácticamente no han tenido una relación previa con estas tecnologías:

“[...] yo encuentro que el grado de dificultad va acorde con la capacidad de cada uno, como es básico en este caso, yo lo encuentro bueno, el nivel, y como se va avanzando, porque ahora estamos en un nivel un poquito más complicado” (Capacitado, Coquimbo)

Expectativas de uso

Un segundo concepto asociado al uso de los equipos son las **expectativas** de los usuarios en torno al uso de las Tics (qué le gustaría desarrollar a través del uso de las tecnologías e Internet). Adicionalmente, incluimos en este concepto las expectativas en torno a los aprendizajes que le gustaría adquirir en las capacitaciones y posteriormente fuera de estas.

Con respecto a las expectativas de uso, pudimos identificar que la mayoría de los usuarios espera adquirir la autonomía necesaria para poder satisfacer sus necesidades, ya sea en el uso del computador, por ejemplo, teniendo la capacidad de manejar los programas que más les interesan, o en otras palabras, teniendo la capacidad de administrar en forma independiente computador (ser capaz de instalar programas, actualizar antivirus, ser capaz de recopilar y proteger información mediante la grabación en discos compactos, etc.). Con respecto a las expectativas en torno al uso de Internet, aparece por sobre todo la necesidad de manejar eficientemente los buscadores, para llegar en forma rápida a los contenidos de interés:

“Me gustaría a aprender instalar programas, antivirus, cosas así [...] me gustaría pero meterme de lleno es lo que es el Excel, más avanzado.” (Capacitado, Diego de Almagro)

Por otro lado, con respecto a las expectativas de aprendizaje, es necesario destacar un hecho interesante, a saber, la percepción de que el aprendizaje de Internet es un proceso dinámico y constante, que requiere de un esfuerzo permanente por ir adquiriendo nuevas herramientas, por el mismo proceso de evolución constante que caracteriza a la red:

Yo creo que sí, uno tiene que ir renovándose. En este momento no se me ocurre nada, pero yo sé que uno no puede quedarse allí no más [...] en Internet siempre hay algo más que aprender, porque uno es complicado saberse todo así, siempre hay algo que aprender (Capacitado, Diego de Almagro)

“Hay que buscar los medios para uno poder ir modernizándose más porque igual siempre hace falta estar modernizada en esta cosa del Internet, es lo que más se usa ahora, Internet, bajar música, bajar información, de todo entonces uno tiene que buscar todos los medios para aprender más de lo que uno necesita.” (Capacitado, Diego de Almagro)

Comunicación:

Un concepto que quisimos levantar en forma independiente, en cuanto aparece como una de las dimensiones más relevantes de uso hoy en día, es en qué medida los usuarios de los laboratorios y las personas capacitadas han ido adquiriendo habilidades para el uso de las herramientas de **comunicación** que brindan las Tics. De esta manera, hemos definido este concepto como: Conocimiento, nivel de uso y percepción con respecto a herramientas de comunicación de Internet (correo electrónico, chat, Messenger, etc.).

A partir de la información levantada en la zona, podemos señalar que en general, para los usuarios y beneficiarios de las capacitaciones, el uso de las herramientas de comunicación que brindan las Tics constituye por sobre todo una expectativa, antes que una habilidad lograda. Esto tiene que ver en gran medida con la condición de "exclusión" del mundo digital en que se encuentran estas personas asociada a su ingreso tardío, ya que por ejemplo, muchas personas que aprenden a utilizar el correo, no pueden seguir utilizándolo porque no tienen con quien comunicarse. No obstante, existe la percepción de que estas herramientas son tremendamente útiles, sobre todo para permitir una comunicación más permanente con aquellas personas que se encuentran lejos (familia, amigos, etc.), ya que el nivel de precios relativo al uso de Internet es mucho menos restrictivo en comparación a otras formas de comunicación como el teléfono o el correo. Al respecto, merece especial mención el uso de estas herramientas en algunas localidades que se encuentran en una condición de aislamiento, ya que el acceso a Internet ha aparecido como una alternativa a las formas tradicionales de comunicación:

"Claro, habría que estudiar más y tener con quien poder comunicarse, por ejemplo yo ahora recién un hijo se me fue para el extranjero voy a tratar de empezar a aprender bien para poder comunicarme con él, voy a tener que aprender porque la verdad es la única forma de comunicarme más seguido, entonces pero ya tengo las herramientitas básicas." (Capacitado, Coquimbo)

"Comunicación con la familia no creo no tiene mucha relación pero para enfrentar la vida el día de mañana, sí." (Capacitado, Coquimbo)

"Esta cosa del Internet es súper útil porque hay personas que tienen familiares en el extranjero y en vez de tener que hacer la llamada que sale carísimo entonces chateando es como si estuviera en la misma región no más" (Capacitado, Vallenar)

"Porque tampoco el teléfono no tenemos acceso, está todo muy restringido. Entonces el correo para mí es algo más práctico y barato. Ayuda bastante." (Promoción, La Serena)

Categoría/Indicador 2: Espacio Educativo Cultural

La segunda categoría/indicador asociado a la categoría/variable Valoración del Servicio es "Espacio Educativo Cultural", concepto que aparecía definido en la matriz inicial de análisis como "Percepción del laboratorio como un espacio educativo-cultural".

Conceptos:

- **Percepción de Aprendizaje (Es parte de: Nivel de usuario)**
- **Recursos Técnicos.**
- **Horarios Capacitaciones.**
- **Condiciones Físicas.**

Percepción de aprendizaje:

La **percepción** con respecto a los **aprendizajes** adquiridos a través de las capacitaciones y el uso de los laboratorios, condiciona a su vez la percepción de los usuarios del laboratorio como un espacio educativo cultural, lo que redundará en definitiva sobre la percepción respecto de la calidad del servicio entregado en este espacio. Definimos además que la percepción de aprendizaje de los usuarios va a estar condicionada por su nivel de habilidades y conocimientos en torno al uso de las Tics.

Como pudimos constatar en el análisis de la información levantada, la percepción del nivel de aprendizaje en general es alta. No obstante, frente a la conciencia de que el conocimiento previo a la llegada a los laboratorios y al paso por las capacitaciones en la mayoría de los casos era básico o nulo, existe al mismo tiempo la percepción de que las habilidades adquiridas son básicas:

"Yo he aprendido bastante, desde abrir el computador hasta meterme a Internet, lo encuentro de harta utilidad, para mí es un mundo nuevo... voy a tratar de hacer algunos cursos más y más adelante capacitación para aprender un poco, porque nosotros, o sea las herramientas que tenemos son las básicas no más." (Capacitado, Coquimbo)

"No yo aprendí, yo por lo menos no sabía nada de nada de computación, ni siquiera prenderlo y aquí aprendí harto, o sea por lo menos se hartas cosas, algunas no se me quedaron, igual la pasaron pero le falta más práctica, pero si por lo menos sirvió harto." (Capacitado, Vallenar)

"O sea, yo pienso que para uno, todo es novedad lo que vamos aprendiendo todo es novedad [...]" (Capacitado, Diego de Almagro)

Recursos Técnicos:

Un concepto asociado con la percepción del laboratorio como un espacio educativo cultural, es la percepción con respecto a los **recursos técnicos** disponibles.

Habíamos señalado, en el análisis de la variable Valoración del Servicio, que los recursos técnicos, importantes a la hora de entender también la percepción con respecto al

laboratorio como un Espacio Organizado, debían ser analizados en dos ámbitos: primero, la percepción con respecto a la utilidad del manual de apoyo entregado en las capacitaciones; y segundo, las características que presentaban los computadores y la conexión a Internet con que cuentan los laboratorios.

En este nuevo contexto analítico, independiente de los matices que revisamos anteriormente, la percepción sobre los recursos técnicos en general contribuye a la percepción del laboratorio y las capacitaciones como un espacio educativo y cultural. Sin embargo, el gran problema al respecto es el déficit en la cantidad de equipos disponibles para poder poner en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones e investigar para el desarrollo de los distintos intereses individuales:

“Yo creo que son pocos los computadores [...] porque son 7 u 8 computadores y siempre están ocupados y hay que esperar mucho para poder ocuparlos, sería bueno tener acceso. Para la gente que hizo el curso y poder tener acceso.” (Capacitado, Coquimbo)

“Yo venía y estaba en el computador y venían niños del colegio entonces tenían que espera porque estaban ocupados.” (Capacitado, Diego de Almagro)

Horarios Capacitaciones:

Al igual que en el caso anterior, los **horarios** de funcionamiento de los laboratorios y de las capacitaciones, integran un concepto que es parte de la percepción con respecto al indicador Espacio Organizado. En el caso de la relación entre este concepto y la categoría Espacio Educativo Cultural, se establece una relación de asociación, en que la percepción sobre los horarios puede influir sobre la percepción más general asociada a esta categoría.

El análisis realizado nos permite establecer que lo restrictivo que son los horarios de funcionamiento del laboratorio y las capacitaciones para muchas personas interesadas en convertirse en usuarios, juega en contra de la percepción del laboratorio común espacio educativo y cultural:

“Entrevistador: Conoces acerca de las capacitaciones? Sabes acerca de ellas?”

Entrevistado: Si, sé que están disponibles, pero el horario, eso es lo más complicado.” (Usuario sin capacitar, Coquimbo)

Condiciones Físicas:

Las **condiciones físicas** de los laboratorios están en una relación de asociación con la categoría Espacio Educativo Cultural. En otras palabras, la presencia en el laboratorio de condiciones básicas para el desarrollo de aprendizajes puede contribuir a la percepción de los usuarios respecto de en qué medida este constituye un espacio educativo y cultural:

“Sipo, que uno no esté distraída, con tanta gente que de repente va a buscar un libro, viene a devolver, o hace preguntas, entonces ahí me distraía un poco. A mí me pasó eso.” (Capacitado, Coquimbo)

Categoría/Indicador 3: Personal de Apoyo

La tercera categoría/indicador asociado a la categoría/variable Valoración del Servicio es personal de apoyo, concepto que hace referencia a la percepción general con respecto al servicio prestado por el personal encargado de la atención de los usuarios de los laboratorios y de los beneficiarios de las capacitaciones.

Conceptos:

- **Capacitadores**

Capacitadores

El análisis realizado a partir de los datos levantados en la zona, nos permitió extraer información relevante sobre los encargados de las capacitaciones. Como señalábamos en el análisis de la variable Valoración del Servicio, uno de los capitales más valorados por los beneficiarios ha sido la empatía y capacidad de enseñanza que han tenido los capacitadores, y en cuanto aparecen como el nexo directo con la prestación del servicio ofrecido por el laboratorio, esta percepción ha influido directamente sobre la percepción asociada a la "Calidad del Servicio":

"Entonces la señorita trataba de explicar, La señorita era súper buena profesora, nos explicaba con harta paciencia, pero hay cosas que a veces a uno se le hacían difíciles, como era primera vez, y tenía que explicarnos a todas, eran tres grupos y así tenía la paciencia." (Capacitado, Vallenar)

Categoría/Indicador 4: Aporte a la Comunidad

La cuarta y última categoría/indicador asociada a la Valoración del Servicio es Aporte a la Comunidad, concepto extraído de la matriz de análisis inicial, cuya definición nominal era "percepción del laboratorio como un aporte a la comunidad".

Desde una perspectiva general, existe la percepción entre los usuarios de que el laboratorio y las capacitaciones aquí impartidas son un real **aporte a la comunidad**, principalmente para aquellas personas de escasos recursos y que tienen un nivel de acceso restringido a las tecnologías, lo que los deja en una condición de "exclusión digital":

"De todas maneras, es provechoso, yo he visto gente que se nota que no tiene recursos y esto lo ve como una buena alternativa, porque hay mucha gente que no tiene la posibilidad de tener un computador y pagar un curso, yo he visto gente que tiene la necesidad y no tiene los medios. Y ahora para conseguir algún trabajito en todos lados les exigen por lo menos básico." (Capacitado, Coquimbo)

Conceptos:

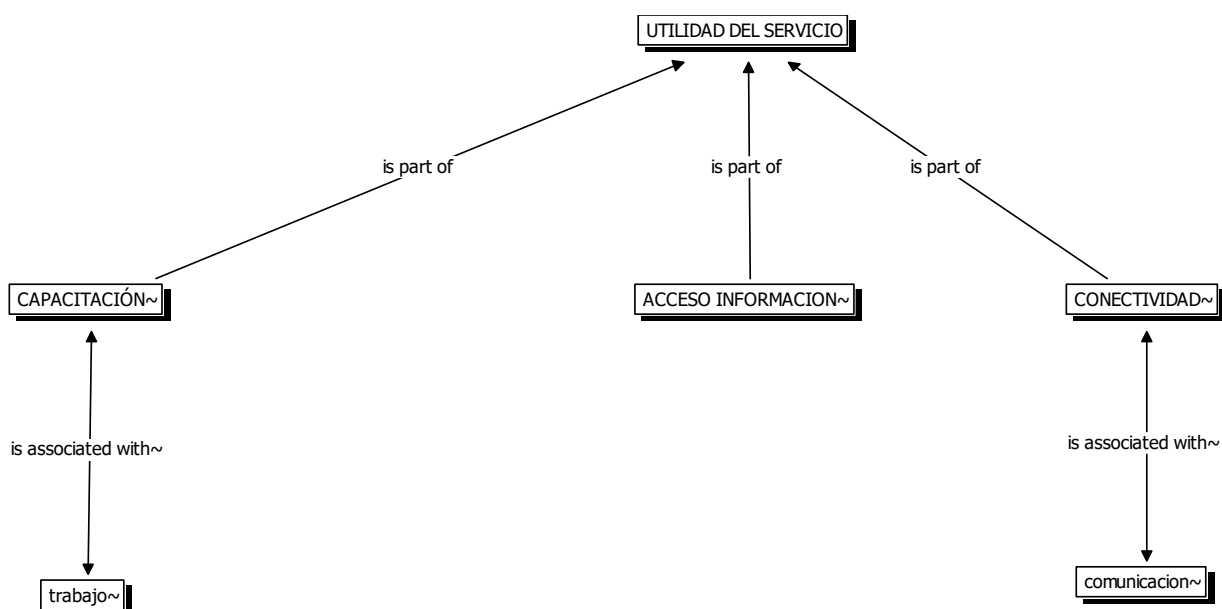
- **Páginas Locales.**

Páginas Locales:

Uno de los objetivos importantes de las capacitaciones es el desarrollo del capital social de los beneficiarios a través del uso de las tecnologías; en este contexto, la construcción y difusión de las **páginas locales** debiesen tener un papel fundamental. Sin embargo, no pudimos levantar información relevante al respecto en la zona.

2.1.2.3. Utilidad del Servicio:

A continuación, presentamos el mapa conceptual resultante del análisis para la variable "Utilidad del Servicio":



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Capacitación

La primera categoría/indicador asociada a la categoría/variable Utilidad del Servicio fue Capacitación, que en la matriz inicial de análisis fue definida como " Percepción de capacitación en relación a calidad de vida".

En general, existe una valoración positiva en torno a las capacitaciones, sobre todo porque le permiten un primer acceso a las tecnologías a una población que se encuentra en una condición de exclusión. Adicionalmente, el mismo hecho de tener la posibilidad de acceder a nuevos conocimientos es un aporte indirecto al mejoramiento de calidad de vida:

"Yo las encuentro bien buenas, como te decía algo bien básico, el profesor lo encuentro excelente, muy buen profesor, mucha paciencia y muy claro para explicar las cosas, así es que no hemos tenido mayor problemas, yo

encuentro que el grado de dificultad va acorde con la capacidad de cada uno, como es básico en este caso, yo lo encuentro bueno” (Capacitado, Coquimbo)

Conceptos:

- **Trabajo.**
- **General Capacitación.**

Trabajo:

Dentro de este primer apronte teórico que estamos desarrollando a partir del análisis de la Macrozona Norte, entendemos que existe una asociación entre la utilidad de las herramientas entregadas en la capacitación en el contexto laboral, y la percepción construida en torno a esta como una mejora en la calidad de vida. Sin embargo, no fue mucha la información que pudo ser levantada en torno al concepto, probablemente por lo que señalábamos anteriormente respecto de los horarios de las capacitaciones, que son altamente restrictivos para aquellas personas que cumplen con un horario de trabajo.

Dentro de la poca información que se pudo recabar, podemos señalar que el conocimiento adquirido en las capacitaciones fue utilizado por algunos pequeños empresarios para recoger información en torno a los productos que ofrecían:

“Sí, cuando yo trabajaba en fomento productivo del asunto del Aloe Vera, yo tenía una compañera de trabajo e intercambiamos información.” (Capacitado, Diego de Almagro)

Categoría/Indicador 2: Acceso a la Información

La segunda categoría/indicador definida para la categoría/variable Utilidad del Servicio fue Acceso a la Información, categoría que fue definida como “Percepción del acceso a información (diarios, servicios), en relación a calidad de vida”.

El levantamiento de información realizado en la Macrozona Norte no nos permitió extraer información significativa respecto de esta categoría. De hecho, no pudimos encontrar conceptos sensibilizadores que nos permitiera profundizar en torno al tema.

Conceptos:

No fueron encontrados conceptos sensibilizadores.

Categoría/Indicador 3: Conectividad

La tercera categoría/indicador asociada a la categoría/variable Utilidad del Servicio fue Conectividad, concepto que entendimos inicialmente como la "percepción de conectividad con el resto del mundo".

Conceptos:

- **Comunicación.**
- **Páginas Locales.**

Comunicación:

Entendemos que el conocimiento, nivel de uso y percepción general con respecto a las herramientas de comunicación, condiciona la percepción de conectividad con el resto del mundo.

En el análisis de la información de la Macrozona Norte, pudimos darnos cuenta que la falta de datos recogidos en torno a este concepto tenía que ver en gran medida con que los usuarios de los laboratorios y los capacitados, en general, no son usuarios avanzados de este tipo de herramientas. A lo sumo, algunos usan el correo electrónico, y una minoría que ha utilizado, utiliza, o tiene dentro de sus expectativas de corto y mediano plazo el uso de chat y programas afines, asocia su nivel de uso a la necesidad de una mayor conectividad con el resto del mundo; específicamente, a la búsqueda de una alternativa menos restrictiva desde el punto de vista económico, para comunicarse con familiares o cercanos en el extranjero:

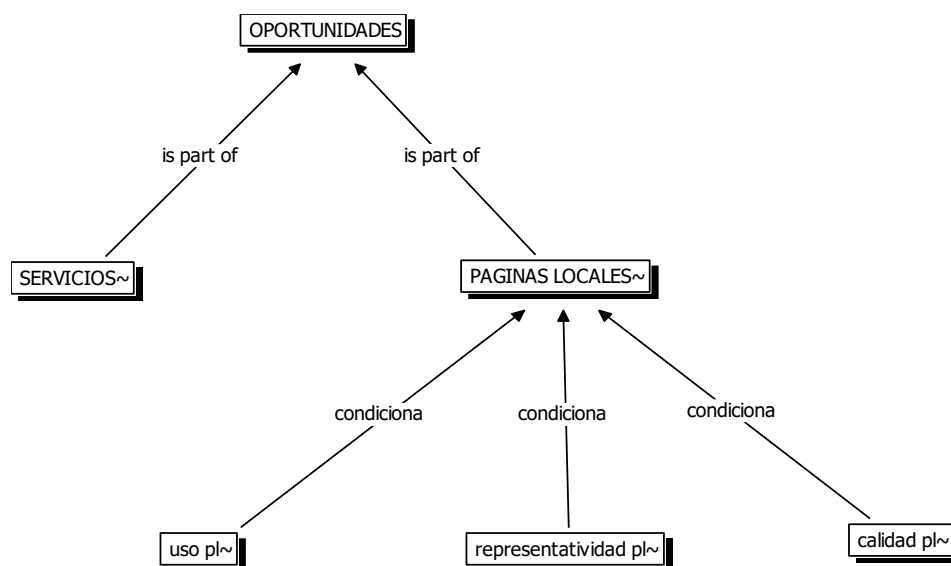
“Claro, habría que estudiar más y tener con quien poder comunicarse, por ejemplo yo ahora recién un hijo se me fue para el extranjero voy a tratar de empezar a aprender bien para poder comunicarme con él, voy a tener que aprender porque la verdad es la única forma de comunicarme más seguido, entonces pero ya tengo las herramientitas básicas.” (Capacitado, Coquimbo)

Páginas Locales:

Como señalamos anteriormente en el análisis de la Calidad del Servicio, no se pudo levantar información relevante a nivel zonal con respecto a este concepto.

2.1.2.4. Oportunidades Entregadas:

A continuación, presentamos el mapa conceptual resultante del análisis para la variable Oportunidades Entregadas:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Servicios

La primera categoría/indicador asociada a la categoría/variable Oportunidades es Servicios, definida en la matriz inicial de análisis como "percepción de los servicios en línea".

Respecto de la percepción de los usuarios sobre los servicios en línea, no pudimos descubrir, a partir del análisis desarrollado a nivel zonal, conceptos sensibilizadores específicos para esta categoría. Ya en su momento fue conceptualizada la percepción de los usuarios con respecto a las herramientas de comunicación y respecto del acceso a información y contenidos culturales (del que tampoco se pudo relevar información significativa). Existe la probabilidad, y esto lo clarificarán los análisis a desarrollar a posteriori, de que se trate de una categoría redundante, que no aporte a la sistematización de la información, y que por lo tanto sea extraída del modelo.

Conceptos:

No fueron encontrados conceptos sensibilizadores.

Categoría/Indicador 2: Páginas Locales

Una segunda categoría/indicador asociada a la categoría/variable Oportunidades fue Páginas Locales, que en la matriz inicial de análisis fue definida como "percepción con respecto a las páginas locales".

Conceptos:

- **Uso Páginas Locales.**
- **Representatividad Páginas Locales.**
- **Calidad Páginas Locales.**

Uso Páginas Locales:

En el modelo teórico levantado a partir de la información recabada en la Macrozona Norte, el nivel de conocimientos y el tipo de uso dado a las **páginas locales** condiciona la percepción general de los usuarios sobre estas.

Una de las particularidades de esta etapa de levantamiento de información con respecto a la categoría que estamos analizando, es que parte de los datos fueron recopilados en una feria para la exposición de páginas con contenidos locales desarrollada en La Serena. Llama la atención el bajo nivel de conocimiento de las personas que asistieron a este evento y que fueron entrevistadas, lo que da cuenta, en primera instancia, del bajo nivel de impacto que han tenido estas herramientas como estrategia de difusión local. No obstante, las personas entrevistadas relevaban la importancia de estas páginas, y dieron cuenta de la necesidad de que éstas se enfoquen en el desarrollo de la pequeña y mediana empresa:

"Si las revisan, pero son unas pocas. No todas las personas las revisan, unas que otras revisan las páginas locales y las que están en la muestra, pero las asociadas a su interés." (Promoción, La Serena)

"Sí, y lo encuentro muy positivo, en el sentido de que a los crean páginas web, los puedan unir en torno a categorías, comercio, turismo, y conocer de manera más parcelado lo que son los diferentes servicios que puedan entregar a la comunidad. Me gustaría que más adelante se enfocará no solo a organizaciones con fines de lucro, sino que a pequeños empresarios que recién están empezando y que necesitan un punto de encuentro y un empujón, que es lo que yo pretendo más adelante." (Promoción, La Serena)

"[...] ojalá sean de pequeñas y micros empresas, para que sirvan como ejemplo para la gente que no tiene recursos o con pocos recursos han podido surgir, a parte de difundir lo que saben hacer." (Promoción, La Serena)

Representatividad páginas locales:

Otro concepto que emergió de las entrevistas realizadas en la zona, fue la percepción con respecto al nivel de **representatividad** de las páginas locales, y de los contenidos que éstas debiesen tener para alcanzar tal condición. Éste concepto ha sido considerado como un elemento de relevancia a la hora de comprender la percepción general de los usuarios con respecto a las páginas locales.

La información recabada en las entrevistas nos permite señalar que en general, existe la percepción de que las páginas locales tienen un bajo nivel de representatividad, porque los contenidos que entregan son muy básicos, lo que redundaría en un bajo nivel de identificación con ellas. Un elemento interesante, es que nuevamente aparece la necesidad de que sean utilizadas como una plataforma de desarrollo para la industria y el comercio local, destacando en este contexto el turismo:

“Es necesario llenarlas más, porque las páginas que hay son muy básicas, demasiado básicas, o sea para nosotros, es muy básica, hay muchas otras cosas más que debiesen colocarse, para los turistas está bien, pero no para nosotros.”
(Promoción, La Serena)

“De hecho acá lo que hace falta es un espacio más cultural que sea turismo, una oficina turística, una galería con artesanía de acá de la zona. Está lo Aloe Vera, el proyecto de los caracoles. Entonces como hacer como una galería.”
(Promoción, La Serena)

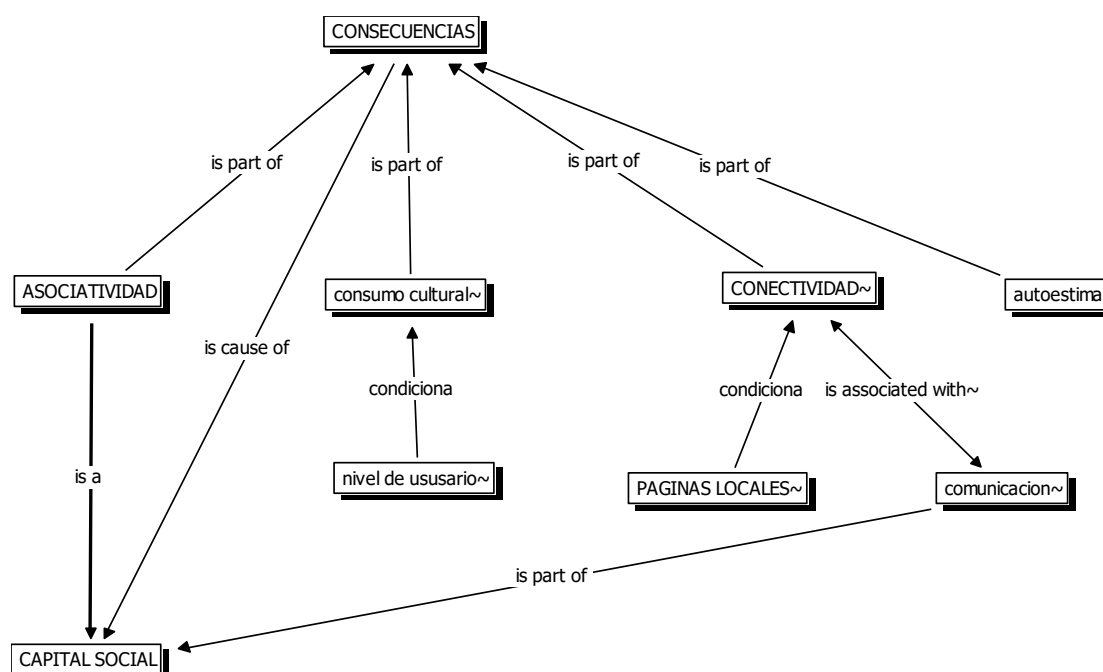
Calidad Páginas Locales:

Un último elemento de relevancia para entender la percepción general con respecto a las páginas locales, es la visión que tienen los usuarios con respecto a su **calidad**. Como podemos desprender de los conceptos anteriormente presentados, en general existe una visión negativa con respecto a las características que presentan hoy día las páginas locales, no sólo por sus contenidos, sino que también por el bajo nivel de difusión que éstas tienen:

“[...] paga a alguien por una página Web y algunas son malas, demasiada información, necesitas algo por último un índice te encontrarías con una montaña de información y no te dice nada, cosas básicas, por eso que hay una muy mal diseñadas y otras que son interesantes.” (Capacitado, Coquimbo)

“Si vi como cuatro, seis más menos de acá de la región, si me llamó la atención una de que hablaba justamente del museo, una de las partes, pero que sea actual la página, pero con una información muy antigua, con una información con un horario que nosotros lo cambiamos desde hace como tres cuatro años, está con ese horario, los valores igual, eso al menos me llamó la atención que la persona que hizo esa página no tuvo la deferencia de contactarse o ver si los horarios y los valores están acordes.” (Promoción, La Serena)

2.1.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Asociatividad

Una primera categoría/indicador asociada a la categoría/variable Consecuencias en la Sociedad y el Entorno fue Asociatividad.

En este primer modelo de teoría que hemos desarrollado, uno de los elementos importantes para medir el nivel de impacto de los laboratorios y las capacitaciones sobre la sociedad y el entorno local, es la identificación del nivel de influencia que estas han imprimido sobre el desarrollo de redes asociativas.

Conceptos:

- **Capital social (Relacionada con Comunicación).**

Capital Social:

Se ha trabajado a nivel teórico con el concepto Capital Social, como una posibilidad de reemplazo de la categoría conceptual Asociatividad, porque consideramos que nos permite tener una visión más holística y completa del desarrollo y fortalecimiento de redes de cooperación a partir del uso de los laboratorios y las capacitaciones. Sin embargo, el primer levantamiento de información realizado, no nos ha entregado información

significativa para analizar este tema con un mayor nivel de desagregación. La decisión definitiva de si la opción teórica que acabamos de realizar es pertinente, quedará pendiente para las nuevas etapas a desarrollar en terreno.

Categoría/Indicador 2: Consumo Cultural

Una segunda categoría/indicador asociada a la categoría/variable Consecuencias fue Consumo Cultural.

Conceptos:

- **Nivel de Usuario.**

Nivel de Usuario:

En esta línea relacional, podemos señalar que las habilidades y nivel de **uso** que caracteriza a los individuos condicionan el tipo y las características que asume el consumo cultural a través de Internet.

Una de las características más interesantes con respecto al consumo cultural, es que dependiendo del nivel de usuario alcanzado, las personas pueden acceder a una serie de elementos que a través de otros medios son altamente restrictivos, por ejemplo, el acceso a libros, música, etc. En este sentido, para algunos usuarios Internet aparece como una herramienta eficaz en la universalización del acceso a la cultura:

"Uno tiene todo el derecho de hacerlo. Yo soy músico, me encanta la música, colecciono a medida del bolsillo, entonces hoy día los precios están estratosféricamente altos. Son para algunos no más. Unos pocos que van al Mall. Entonces eso es injusto. Porque es cultura igual. Y todas las personas tienen derecho igual, Hoy día en la feria de las pulgas podemos educarnos por \$ 1.000, pero están el regeatón, algunas cosas, de repente hay discos buenos a los que nos gustan, entonces todos tenemos derechos." (Capacitado, Coquimbo)

"Entrevistador: Podríamos decir que Internet ha sido como acceso a la Cultura?"

Persona N° 1 y 2: Si de todas maneras, si porque los diarios y revistas salen muy caros." (Capacitados, Coquimbo)

"A mí me gusta mucho el cine, entonces por eso busco videos chicos, igual me gusta ver películas, y nunca me salen páginas donde salgan hartas películas, siempre salen videos chicos, no más. Eso me gustaría encontrar." (Capacitado, Diego de Almagro)

Categoría/Indicador 3: Conectividad

Una tercera categoría/indicador asociada a la categoría/variable Consecuencias fue Conectividad, entendida como "percepción de conectividad con el resto del mundo".

Conceptos:

- **Páginas Locales.**
- **Comunicación (Es parte de: Capital Social).**

Páginas Locales:

Desde nuestro modelo conceptual, consideramos que el desarrollo de **páginas locales** es una herramienta eficiente para lograr un mayor nivel de conectividad con el resto del mundo. Para esto, sin embargo, es fundamental desarrollar las habilidades necesarias para que estas sean de calidad y constituyan efectivamente una ventana local hacia el entorno (un análisis más pormenorizado de este concepto se desarrolló en la descripción de la categoría conceptual "Oportunidades").

Comunicación:

Otro elemento fundamental asociado a la percepción de conectividad con el resto del mundo es el conocimiento, percepción, y nivel de uso de las herramientas de **comunicación** disponibles a través de Internet. Los usuarios consideran que una de las consecuencias más relevantes del uso de estas herramientas de comunicación es una mayor conectividad, lo que en definitiva redundaría en un fortalecimiento general del capital social de los individuos:

"Claro, habría que estudiar más y tener con quien poder comunicarse, por ejemplo yo ahora recién un hijo se me fue para el extranjero voy a tratar de empezar a aprender bien para poder comunicarme con él, voy a tener que aprender porque la verdad es la única forma de comunicarme más seguido, entonces pero ya tengo las herramientitas básicas." (Capacitado, Coquimbo)

Categoría/Indicador Emergente: Autoestima

Un elemento emergente que consideramos fundamental dentro del contexto de las consecuencias sociales del uso de las tecnologías e Internet, que opera a un nivel individual, y que aparece como un catalizador potencial para dinamizar y poner en marcha toda una serie de capitales sociales, es el impacto positivo que han tenido el uso de las Tics sobre la **autoestima** de los usuarios; esto es particularmente significativo dentro del grupo de los beneficiarios de las capacitaciones.

La constatación de que pueden aprender, de que pueden salir de su condición de exclusión, la posibilidad de apoyar a sus hijos en su proceso de alfabetización digital, son todos elementos asociados a las herramientas que entregan las capacitaciones, y que ejercen un impacto directo sobre su nivel de autoestima:

“El trabajo que nos hicieron hacer a nosotros acá y después los imprimimos también, va mi mamá o vaya quien vaya para la casa yo se lo muestro y me miran, todos esos trabajos yo los tengo guardado, son cambios nuevos que uno va teniendo, para mí es bonito. Es un mundo nuevo.” (Capacitado, Vallenar)

“Yo expuse mi tema. Sí, fue súper entretenido, yo me veía así ¡o no!, hablando delante de la gente, pero ese día me relajé y lo hice. Eran diferentes temas. Pero fue súper bonito, me gustó, yo nunca había hecho un trabajo yo así.” (Capacitado, Diego de Almagro)

2.2. MACROZONA SUR

2.2.1. Introducción

Ya levantado nuestro modelo explicativo inicial a partir de la información recabada en la Macrozona Norte del país, el análisis de los datos levantados en la Macrozona Sur cumple con un triple propósito, dentro de la estrategia definida para la construcción de nuestra teoría:

- **Primero**, el desarrollo de un análisis diagnóstico tendiente a dar cuenta del nivel de impacto producido por Biblioredes y sus laboratorios móviles en la zona.
- **Segundo**, el análisis de la información producida será utilizada como un primer momento en la confirmación y disconfirmación de la estructura teórica previamente erigida.
- **Tercero**, el análisis que presentaremos a continuación adicionalmente nos permitirá profundizar en aquellas categorías y conceptos que quedaron como un excedente de vacíos e inconsistencias del análisis anterior.

Dentro de este último punto, es importante señalar que el terreno realizado en la Macrozona Sur nos ha permitido dar una primera cobertura a uno de los vacíos más importantes que arrastramos de la etapa anterior de terreno, a saber, la falta de datos para la caracterización del funcionamiento y nivel de impacto de los **laboratorios móviles**. La complejidad de la temática, junto con la importancia que tiene dentro de las preguntas y objetivos de esta investigación diagnóstica, nos ha llevado a tomar la determinación de construir una unidad hermenéutica para el análisis exclusivo de este tema, el que será presentado como un capítulo adicional de este informe.

Lo anterior es de relevancia para los análisis macrozonales que presentaremos a continuación (Sur y Centro), porque implica que sólo estarán centrados en la observación y descripción del nivel de impacto que ha generado Biblioredes a partir de su trabajo en las bibliotecas. En el caso de que la información utilizada como insumo para este capítulo revele algunos aspectos importantes para la comprensión del funcionamiento de los laboratorios móviles, serán incluidos en el análisis a desarrollar a posteriori.

La importancia de este segundo capítulo para el proceso general de análisis, es que constituirá una primera instancia para definir cuáles categorías son más relevantes para nuestro análisis en razón del poder explicativo que tienen sobre nuestro problema de investigación (es en estas que deberá centrarse el levantamiento del terreno de la Macrozona Centro). Además, nos revelará cuales categorías tendrán un papel secundario, y cuales en definitiva serán sacadas de nuestro modelo explicativo por su importancia marginal.

En este sentido, el análisis que presentaremos a continuación se centrará, antes que en la

repetición de aquellos elementos ya encontrados en el análisis de la Macrozona Norte, en los nuevos elementos y variaciones conceptuales que este nuevo análisis ha aportado al proceso general de construcción teórica, entendiendo que uno de los propósitos guía de la recolección de información para esta zona fue el avanzar hacia una condición de saturación conceptual.

Esto implica además que en este paso del análisis intentaremos depurar nuestro proceso de **codificación axial**, es decir, buscaremos afinar y consolidar las relaciones internas que definimos para cada una de las categorías/variable: intentaremos confirmar la organización general de nuestro modelo teórico a través de la contrastación del tipo de relación que tiene cada concepto con la categoría/indicador con que fue relacionado, al mismo tiempo que revisaremos las relaciones que definimos entre los mismos conceptos.

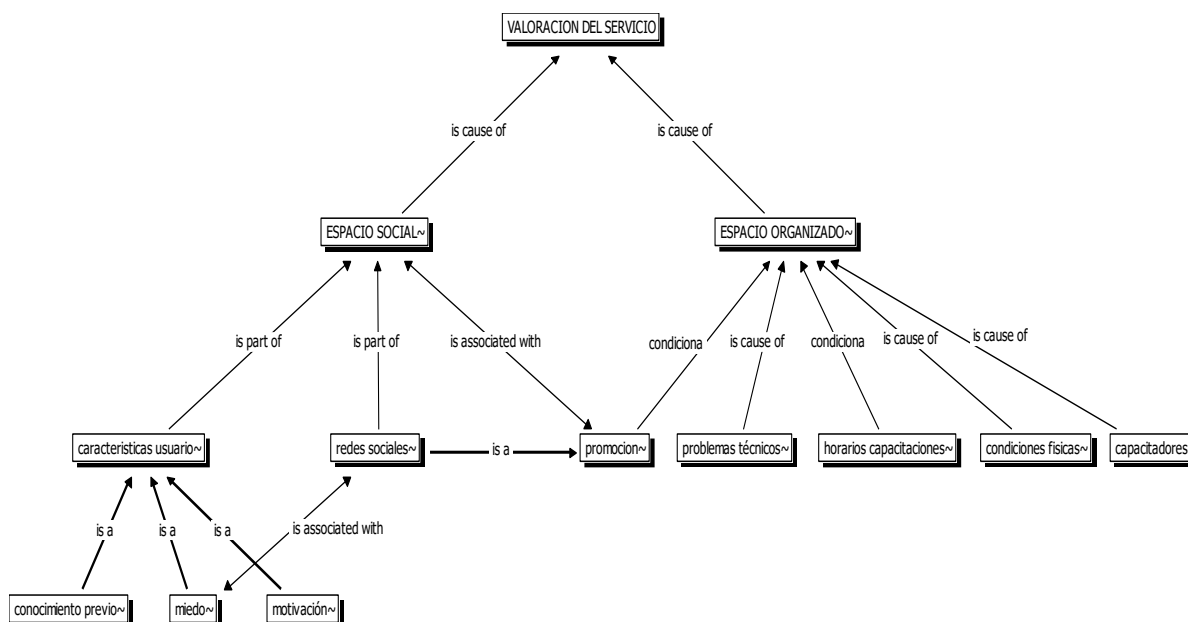
En síntesis, si desde el punto de vista del levantamiento de nuestro modelo teórico el primer capítulo tuvo un perfil constructivo-tentativo, este capítulo tendrá por sobre todo un perfil relacional-descriptivo, es decir, a partir de la depuración de las relaciones internas que definimos para las distintas categorías, intentaremos dar cuenta de las particularidades que ha tenido la implementación e impacto del programa en la Zona Sur.

Al igual que en el capítulo anterior, la descripción de las particularidades zonales, la confirmación y disconfirmación de conceptos y la presentación de los vacíos que todavía no fue posible cubrir de acuerdo a las necesidades que han emergido en la construcción del modelo, se presentarán desagregados por categoría/variable.

2.2.2. Análisis por dimensión/variable

2.2.2.1. Valoración del Servicio:

A continuación, presentamos el mapa conceptual para la variable "Valoración del Servicio":



Fuente: Elaboración Propia

El discurso de los usuarios entrevistados de la Zona Sur nos revela que la valoración general del servicio que entrega Biblioredes es positiva. Esto porque constituye una instancia efectiva para acercar las nuevas tecnologías e Internet a un número importante de individuos que, por factores sociales y generacionales, se encuentran en una condición de exclusión, lo que adicionalmente mejora sus condiciones generales de inclusión al incrementar sus herramientas de ingreso a espacios sociales altamente selectivos como el mercado de trabajo, donde su uso es cada vez más fundamental:

"[...] yo estoy contenta y las personas que han venido del campo también les ha gustado y todo eso y siguen viniendo yo constantemente vengo a la biblioteca cuando tengo que ver mi correo electrónico, con cualquier favor que pueda pedirle a la Noelia" (Capacitado, Purén)

"Un gran aporte a la comunidad porque le da acceso a sobre todo a dueñas de casa o personas que no tienen donde capacitarse aquí se tiene la paciencia el tiempo y la dedicación para hacerlo." (Capacitado, Purén)

"Claro que sí, porque o sea, ahora hoy en día, todo lo que tiene que ver con trabajo en el área que sea, todo tiene que ver con computación [...]" (Usuario, Osorno)

Categoría/Indicador 1: Espacio Social

La primera categoría/indicador asociada a la categoría/variable Valoración del Servicio es Espacio Social. El análisis zonal nos ha llevado a cambiar el tipo de relación original que existía entre esta categoría/indicador y su categoría/variable: si originalmente habíamos establecido que Espacio Social "era parte de" Valoración del Servicio, entendemos ahora, como consecuencia de un mayor nivel de comprensión global de nuestro modelo, que es más coherente establecer que la percepción del laboratorio como espacio social por parte de los beneficiarios, es decir, la percepción del laboratorio como un espacio para fortalecer las redes sociales a nivel comunitario y como un núcleo asociativo (tanto a través de las relaciones que se establecen entre los distintos actores asociados a las capacitaciones, como a través de las relaciones establecidas por medio de los canales de comunicación que abre Internet) está en una "relación de causalidad" con la valoración general que éstos hacen del servicio que brinda Biblioredes.

Conceptos:

- **Características Usuarios (Es: nivel de usuario; motivación, miedo).**
- **Redes Sociales (Es: promoción).**
- **Promoción.**

Características de los usuarios:

La información levantada en la Macrozona Sur no entregó grandes diferencias con respecto a las características socioculturales de los usuarios de los laboratorios identificadas en la Macrozona Norte. De esta forma, podemos señalar que se trata de gente adulta y de escasos recursos, lo que ha dificultado y retrasado su proceso de "socialización digital". Destacan, eso sí, la presencia de jóvenes en edad escolar (que vienen a fortalecer los conocimientos adquiridos en sus instituciones educativas), de "dueñas de casa", y de microempresarios (es interesante, como observaremos con mayor detención posteriormente, que en esta zona se relevó en forma más significativa el uso de los laboratorios y las capacitaciones como un aporte para el desempeño laboral):

"sí, bastante gente adulta, microempresarios, gente que tiene que hacer lo mismo que hago yo, que trabaja en el tema de la madera que está participando en licitaciones aquí hay un apoyo importante a los microempresarios siempre se le está dando espacio". (Usuario, Purén)

"Un gran aporte a la comunidad porque le da acceso a sobre todo a dueñas de casa o personas que no tienen donde capacitarse aquí se tiene la paciencia el tiempo y la dedicación para hacerlo." (Usuario, Purén)

"[...] venir para acá fue como abrirme un mundo ya que yo vivía en un círculo como en mi casa entonces eso ha significado abrirme más, lo que digo que fue fácil." (Usuario, Perquenco)

Con respecto a los conceptos **Motivación** y **Miedo**, que definimos como dos características importantes de los usuarios en relación con la valoración que éstos hacen del servicio prestado por Biblioredes, podemos señalar que no encontramos diferencias significativas a nivel zonal:

“Sí. Varios, por ejemplo mi mamá pero anda pero se moría de vergüenza de venir porque no cachaba más y así como ella no se no tienen a otras personas que lo estén incentivando par que se atrevan.” (Capacitado, Purén)

“Yo porque a mí me gustaba y después para ayudar a hacer las tareas de mis hijos y he hecho casi todos los cursos, porque uno se entretiene y además uno aprende un poquito y se va interesando con ganas, es como una droga.” (Usuario, Purén)

“[...] ahora yo tengo una niñita de 5 años y está yendo al colegio, va a Kinder, igual le van a pasar computación, pero más que nada quiero enseñarle yo, no tanto por parte de los profesores, y por eso me gustó esta parte, y me inscribí, hice las dos partes del curso.” (Capacitado, Río Negro)

Un elemento importante que identificamos a este nivel, toda vez que releva en qué sentido las capacitaciones pueden constituir un espacio fortalecedor de las redes sociales y comunitarias, es la motivación por aprender a utilizar las tecnologías e Internet que encontramos en algunos dirigentes sociales. En este sentido, por ejemplo, las herramientas de comunicación que pone a disposición Internet son de utilidad para ampliar las redes comunicativas más allá de la comunidad, incluso del país; y esto, en definitiva, influye directamente sobre la valoración que hacen los individuos de los servicios prestados por el programa:

“Yo empecé a venir a la biblioteca cuando había un solo computador blanco y negro. Ahí yo me empecé a trabajar con la Noelia a ayudarla hacia el campo de las comunidades para que se viniera a capacitar porque era favorable de los que dirigentes como dirigentes sociales nosotros sepamos un poco de Internet, bueno yo hice el curso de Internet pero lo básico, y me interesaba porque yo había ido al extranjero a un encuentro de pueblos originarios e hice contactos con varias personas de distintos países entonces necesitaba tener un correo electrónico donde yo pudiera contactarme con ellos.” (Capacitado, Purén)

Estos nuevos incidentes encontrados, que han validado nuestro modelo inicial, nos han permitido además clarificar la relación entre estos dos conceptos y Características de los Usuarios: si anteriormente habíamos definido tentativamente, como resultado del primer proceso de codificación abierta, que ambos sub-conceptos estaban "asociados a" este concepto de mayor envergadura explicativa, caímos en razón de que es más apropiado señalar que el miedo y la motivación "son" en estricto rigor características importantes de los usuarios a la hora de entender la valoración que hacen del servicio (ver mapa conceptual).

Adicionalmente, hemos establecido que una característica importante de los usuarios a la hora de entender cómo valoran el servicio, es el **conocimiento previo** a las capacitaciones o a las instancias de aprendizaje alternativas dadas en los laboratorios de Biblioredes. Aunque en general la valoración del servicio es positiva, podemos reconocer algunos matices dependiendo de los conocimientos previos de los usuarios, ya que aquellos individuos que llegaron a las capacitaciones con algún nivel de experiencia en el uso de las Tics, tienden a identificar un mayor número de vacíos y déficit en las capacitaciones y los recursos técnicos disponibles en los laboratorios (como revisaremos en detalle posteriormente). No obstante, como ya habíamos constatado con el análisis de la información levantada en la Macrozona Norte, el nivel de conocimientos previos de los usuarios es por lo general básico, y las diferencias en este contexto aparecen como corolario de las diferencias generacionales y el uso asociado a la actividad laboral de las personas:

“Algo en el trabajo lo mínimo, lo esencial, por ejemplo Internet, meterse a los programas estudiantiles que son Mineduc, para mandar todos los meses los formularios para que el colegio reciba su subvención por alumnos, entonces son programas que uno está conectado todos los meses una cierta cantidad de minutos.” (Usuario, Osorno)

“Yo creo que un 50 y 50, porque uno que se considera más joven ya está más interiorizada, meterse a Internet buscar la página Word o la Excel es más fácil, pero las otras señora se les hacía más difícil.” (Usuario, Osorno)

“Sí, tenía conocimientos pero no mucho, ya sea trabajar con diskette, de pegar, guardar como, todas esas cosas, no sabía mucho y lo aprendí acá.” (Usuario, Osorno)

Redes sociales:

Este segundo proceso de análisis nos permitió validar la importancia de las **redes sociales** a la hora de dar cuenta de la percepción de los usuarios respecto de los laboratorios en su condición de espacios sociales. Este sentido, las redes familiares, de amistad y trabajo vuelven a aparecer como elementos fundamentales para establecer lazos de confianza en torno a los servicios que presta BiblioRedes, aparte de constituir una herramienta efectiva de promoción. De la misma manera, las redes de cooperación y acogida levantadas durante las capacitaciones se consolidan en nuestro modelo teórico como agentes positivos que aportan a las condiciones generales de aprendizaje:

“Bueno, un grupo rico, nos hicimos más amigos, donde veníamos todos 3 veces a la semana, si nos conocíamos a la pasada nos hicimos más amigos, un ambiente acogedor también.” (Capacitado, Purén)

“Si la mayoría, porque en mi grupo todos nos ayudábamos, y el que terminaba primero le ayudaba al otro.” (Usuario, Osorno)

“Si por ejemplo acá hay mucha gente que la conozco de vista, así que los veo siempre así, pero una relación de conversar de amigos no, pero a los cursos que he venido me he hecho de amistades que nunca antes había tenido, como un acercamiento más a la gente que no pensaba en tenerlo.” (Capacitado, Perquenco)

Un incidente nuevo y de gran importancia a la hora de entender esta relación, se asocia con lo que señalamos anteriormente respecto de la motivación que impulsaba a los **dirigentes sociales** a profundizar sus conocimientos en el uso de las tecnologías e Internet. En este contexto, la importancia que tiene la presencia de dirigentes sociales en los laboratorios y en las capacitaciones desde el punto de vista del fortalecimiento del capital asociativo y la construcción de redes sociales, tiene que ver con que ha permitido la consolidación de un nexo importante entre estas y la comunidad, sobre todo porque han funcionado como un factor amplificador desde el punto de vista de la promoción del programa: en la medida que gozan de legitimación frente a su comunidad, la valoración que ellos hacen de los servicios del programa puede condicionar la percepción de los individuos que constituyen el resto de la comunidad:

“[...] y allí yo empecé a trabajar a ayudarlo a la Noelia cuando salía a trabajar a las comunidades, le conversaba a los lameini, a los peñis y que posibilidades tenían ellos para aprender lo básico de computación porque era necesario [...] entonces ahí ya se interesaron y empezaron a venir a la biblioteca y a preguntarle a la Noelia como ellos podían hacer la capacitación y todas esas cosas, y ahí empezaron [...]” (Capacitado, Purén)

“[...] es una comunidad recién constituida el 24 de Octubre del año 2006, la cual estamos recién y tenemos sueños de poder tener computador y para eso hay que estudiar y estamos en ese proceso [...]” (Usuario, Perquenco)

Promoción:

Como corolario de lo anterior, podemos suponer que la relación teórica que establecimos entre las redes sociales y las estrategias de promoción para acercar el programa a la comunidad fue corroborada en este nuevo paso analítico. Esto significa que son las redes sociales que constituyen el entorno del programa y los sistemas interactivos que aparecen como su primer nivel de emergencia, la herramienta que se ha mostrado como más eficiente a la hora de observar las estrategias de promoción, lo que juega a favor de la valoración general del servicio toda vez que aparece como una estrategia participativa e integradora; no obstante, en la Macrozona Sur al menos algunas personas señalaron haber llegado a través de volantes y avisos radiales:

“Yo llegué por intermedio de amigos y vine aquí y pregunté si era cierto y me dijeron que sí y empecé a venir al curso.” (Capacitado, Perquenco)

“Yo me enteré por una persona ajena a la biblioteca como comentario y vine a saber cuando hicieron un curso y lo tomé me pareció entretenido, sale de la rutina del trabajo a otra cosa.” (Capacitado, Purén)

“Por radio, además que pasé leyendo unos papeles entonces ahí yo dije está bueno” (Capacitado, Río Negro)

Un incidente interesante que relevó el análisis, fue el hecho de que las redes interinstitucionales también han funcionado como estrategias de promoción del programa. En este sentido, la ampliación de dichas redes aparece como una estrategia interesante de promoción, al mismo tiempo que constituye un motivo que justifica el fortalecimiento de este tipo de relaciones, toda vez que pueden traducirse en un impacto positivo directo sobre el programa:

“[...] llegué por intermedio del programa de la mujer, me encuentro estoy inscrita en los registros que están ahí y la Sra. Natalia me llamó para informarme que había un curso de computación y yo le dije que lo tomaba.” (Capacitado, Osorno)

En definitiva, la corroboración de nuestra estructura teórica inicial y los nuevos antecedentes entregados por el análisis zonal, nos han llevado a tomar la decisión de cambiar el tipo de relación que habíamos establecido inicialmente entre los conceptos **Redes Sociales** y **Promoción**. En la etapa anterior, habíamos establecido que las redes sociales eran “una causa” de las estrategias de promoción; a la luz de los nuevos antecedentes, estamos en condiciones de decir que las redes sociales “son” una estrategia de promoción en estricto rigor.

Categoría/Indicador 2: Espacio Organizado

A la luz de los datos recabados en la Macrozona Sur del país, hemos decidido cambiar el tipo de relación que establecimos originalmente entre la Valoración del Servicio y su segunda categoría/indicador, Espacio Organizado. Si en nuestro primer modelo teórico habíamos establecido que la percepción del laboratorio como un espacio expedito y bien organizado “era parte de” la valoración general del servicio que entrega BiblioRedes, en esta etapa del análisis consideramos que es más apropiado señalar que la percepción por parte

de los beneficiarios del nivel de organización de los laboratorios y capacitaciones, es "*una causa de*" la valoración general que las personas tienen respecto del servicio.

Dentro de esta misma lógica, realizamos también algunos cambios en la relación que se da a nivel teórico entre esta categoría/indicador y los distintos conceptos que tiene asociados (como se puede observar en el mapa conceptual para la categoría/variable "Valoración del Servicio").

Conceptos:

- **Promoción (Asociado con: ESPACIO SOCIAL)**
- **Condiciones Físicas**
- **Horarios Capacitaciones**
- **Recursos Técnicos**
- **Capacitadores**

Promoción:

La información levantada para la Macrozona Sur no entrega nuevos antecedentes y a lo sumo refuerza nuestra teorización inicial que establecía una relación entre la percepción del laboratorio como un espacio expedito y bien organizado y las estrategias desarrolladas por el programa para promocionar sus servicios.

Sin embargo, consideramos que es necesario cambiar la forma de esta relación. En nuestro modelo inicial señalábamos que el concepto **Promoción** era "*parte de*" la categoría/indicador Espacio Organizado; ahora, a la luz de los nuevos antecedentes analizados y procesados por el modelo, consideramos que es más adecuado decir que las estrategias de promoción "*condicionan*" la percepción de los individuos con respecto al laboratorio como un espacio organizado.

Dentro de este mismo contexto, encontramos en el discurso de los entrevistados algún nivel de presencia y reconocimiento de las estrategias de marketing desarrolladas del programa:

"Yo, cuando vine me enteré por volantes, y lo otro fue por la radio." (Capacitado, Río Negro)

Condiciones Físicas:

En el análisis de la Macrozona Norte, habíamos establecido que las condiciones físicas generales del laboratorio "*eran parte de*" la percepción general del laboratorio como un lugar organizado. Dentro de este contexto habíamos reconocido **tres temas** de importancia:

- **Primero**, el **emplazamiento** del laboratorio y la percepción con respecto al nivel de expedición de este.
- **Segundo**, nuestro análisis inicial relevaba a la importancia que tiene la alta de un **espacio exclusivo** para los laboratorios, en la percepción de los usuarios del nivel de expedición y organización de estos.
- **Tercero**, también aparecían como importantes las **características internas** del laboratorio (luz, temperatura, incluido, etc.), que podían influir sobre las condiciones de aprendizaje de los beneficiarios.

Con respecto al primer tema, esta nueva etapa del análisis no nos permitió encontrar información confirmante ni disconfirmante respecto de la importancia del emplazamiento del laboratorio en la percepción general de su nivel de organización.

La necesidad de un espacio exclusivo para los laboratorios vuelve a aparecer en el análisis de la Macrozona Sur, relevándose como uno de los temas más importantes dentro de las condiciones físicas que definen la percepción de los usuarios respecto de los laboratorios como espacios organizados, cómodos y expeditos:

“Debería de haber un espacio físico aparte como para que uno venga y como dice el caballero, para chatear es un poco impersonal, entonces habría que tener un espacio físico para eso [...]” (Capacitado, Perquenco)

“[...] que la persona que se está capacitando logre una concentración más adecuada porque aquí hay muchas interrupciones [...]” (Capacitado, Purén)

Referencias a las condiciones físicas internas de los laboratorios, vuelven a aparecer en la zona, destacándose dentro de estas el tamaño del laboratorio, que es incapaz satisfacer las necesidades de todos sus usuarios. Este déficit en las condiciones físicas se hace particularmente patente en el momento en que se realizan las capacitaciones, ya que el espacio y los equipos quedan a total disposición de los capacitados, en desmedro de los usuarios independientes del servicio:

“Yo lo encuentro chico, se hace chico, porque igual después vienen gente, los escolares, también cuando se dan los cursos, por una parte igual es fome para el resto de la gente que la utiliza porque la biblioteca se cierra, no hay acceso para el resto de las personas que lo necesiten, igual a mí me pasó por ejemplo obviamente dije el curso yo ya lo hice y terminé, pero seguían otras personas, entonces yo trataba de ingresar y no podía ingresar porque estaba ocupada la biblioteca.” (Capacitado, Río Negro)

Por lo señalado anteriormente, consideramos que es más pertinente para nuestro modelo teórico establecer que las condiciones físicas del laboratorio aparecen como *“una causa de”* la percepción general sobre el espacio donde se instalan los laboratorios.

Horarios Capacitaciones:

Respecto de los horarios en que se realizan las capacitaciones, vuelve a aparecer con fuerza la idea de que estas debiesen adaptarse a la disponibilidad de tiempo de la gente que cumple con una jornada laboral:

“Entrevistador: Cuál es el horario más conveniente?”

Persona N° 7: En la noche por la gente que trabaja, era mejor en la noche, salir de carreritas y venir a capacitarse”
(Capacitado, Río Negro)

“Su pega igual no la deja venir muy seguido. Eso, pero yo creo que el hecho fundamental porque la gente se aleja o no viene es porque no dispone de tiempo suficiente [...]” (Usuario, Purén)

Recursos técnicos:

En la primera parte de nuestro análisis habíamos reconocido la emergencia de dos temas importantes: la pertinencia del manual de apoyo y la falta de más equipos. Además, señalamos un tercer punto que sería importante indagar, a saber, percepciones respecto de la "calidad" de hardware y software de los computadores disponibles y la rapidez de la conexión a Internet.

En la etapa de recolección de información de la Macrozona Sur, no fue posible relevar percepciones relevantes respecto de la utilidad del manual de apoyo a las capacitaciones. Muy por el contrario, la **falta de equipos** emerge como el problema técnico de mayor importancia, no sólo porque reduce considerablemente la cantidad de tiempo de uso diario por persona (frente a una demanda creciente generada por las mismas capacitaciones), sino que además porque en los momentos en que se realizan las capacitaciones los equipos dejan de estar a disponibilidad del público en general:

“Más cantidad de equipos de todas maneras, porque por ejemplo hay capacitación y hay personas que quieren bajar información y hacer trabajo.” (Capacitado, Purén)

“Pocos, hay que esperar siempre, hay mucho usuario que viene entonces hay que esperar media hora imagínese, todo el rato sentado lo que falta yo creo son computadores porque la frecuencia aquí en Río Negro, las visitas a Internet, la gente de Biblioredes aquí es mucha.” (Capacitado, Río Negro)

“Más equipos para mas personas, porque siempre están ocupados y pueden haber afuera 15 personas esperando, entonces siempre tiene que haber un curso con más personas.” (Capacitado, Perquenco)

Nuevamente, no pudimos recabar información de relevancia respecto a las características técnicas de los computadores y de la conexión a Internet, lo que por defecto nos lleva de vuelta a nuestra hipótesis de trabajo, a la que además le hacemos algunas precisiones: el nivel experticia alcanzado por los usuarios y el tipo de uso que se le da a los equipos no requiere de grandes prestaciones por parte de los equipos y el ancho de banda de Internet, y es por esta razón que no aparece como un tema de relevancia en las entrevistas; a lo sumo, pudimos encontrar algún tipo de mención general como la que presentamos a continuación:

“[...] la conexión a Internet no es lenta pero tampoco es rápida, entonces con media hora no satisfacés tus necesidades.” (Usuario, Purén)

En síntesis, consideramos que la **necesidad de más equipos** emerge como una de las percepciones generales de los usuarios que define con mayor fuerza la percepción del laboratorio como un espacio organizado y la valoración de los servicios que aquí se prestan. Es por esta razón que hemos decidido cambiar el tipo de relación que

originalmente habíamos establecido entre este concepto y la categoría/indicador a la que está asociado: si originalmente habíamos definido que los **Problemas Técnicos** "eran parte de" la categoría **Espacio Organizado**, a partir del análisis desarrollado consideramos que es más adecuado decir que los problemas técnicos son "*una causa*" directa de la percepción de los usuarios con respecto al nivel de organización y expedición de los laboratorios.

Capacitadores:

Respecto de los **Capacitadores** y la percepción de los actores entrevistados sobre su nivel de empatía y disponibilidad en la atención, los datos zonales nos han permitido confirmar lo que habíamos dicho en de la primera etapa del análisis, a saber, que el perfil de los capacitadores constituye uno de los capitales más potentes e importantes con que cuenta hoy en día el programa. Nuevamente, no pudimos encontrar percepciones negativas respecto de estos, muy que por el contrario, destacan por su paciencia y su habilidad para explicar y hacer más llano el aprendizaje de conocimientos que en principio aparecen como complejos:

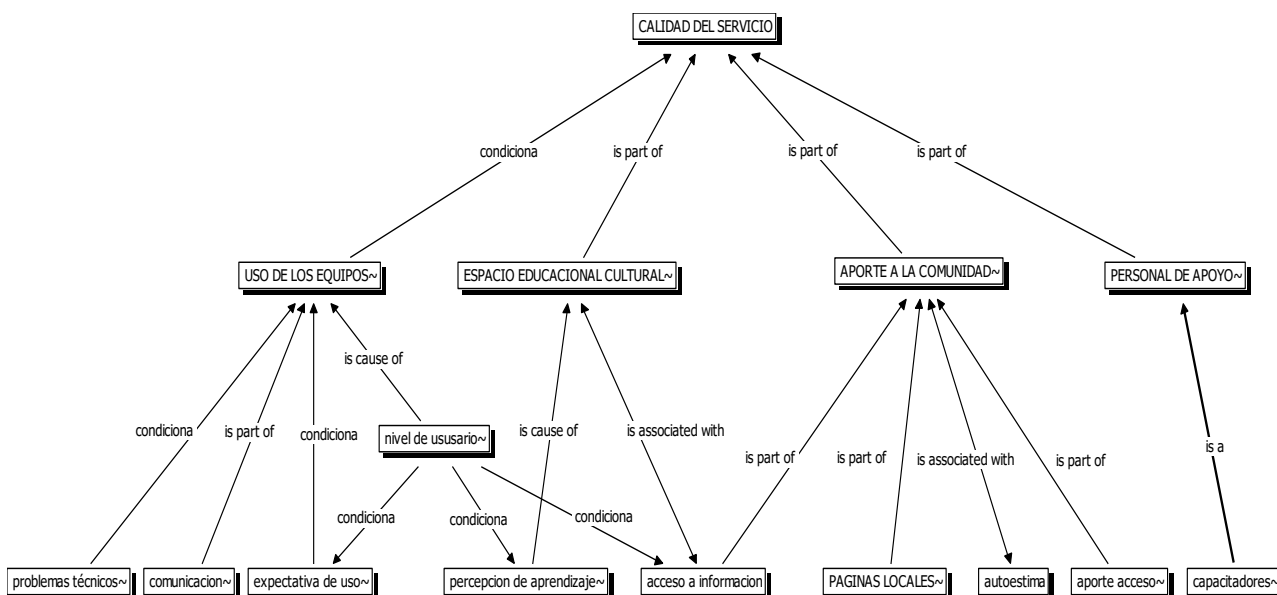
"[...] don Marcelo enseñarte ahí todo el tiempo, estar contigo, para que tu aprendas y salgas bien, y eso es valorable en esa parte porque son muy pocas las personas que se da el tiempo de estar al lado tuyo, por lo menos para nosotros estar encima, y eso es bueno. Que tenga la paciencia [...]" (Capacitado, Río Negro)

"[...] yo entiendo que para aprender tengo que tener un profesor que se dedique totalmente, y aquí el profesor es muy bueno." (Capacitado, Perquenco)

Es por esta razón es que decidimos cambiar la naturaleza de la relación que definimos originalmente para este concepto y la categoría Espacio Organizado. De esta manera, establecimos que la percepción sobre los capacitadores es "*una causa*" directa de la percepción del laboratorio como un espacio organizado y la valoración general que hacen los usuarios del servicio.

2.2.2.2. Calidad del Servicio:

A continuación, presentamos el mapa conceptual resultante del análisis para la variable **Calidad del Servicio**:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Uso de los equipos

La primera categoría asociada a la percepción de los usuarios respecto de la Calidad del Servicio es **Uso de los Equipos**, que a su vez aglutina los siguientes conceptos:

Conceptos:

- **Nivel de Usuario (Condiciona a: Acceso a Información; Percepción de Aprendizaje; Expectativas de Uso)**
- **Expectativas de Uso.**
- **Comunicación.**
- **Problemas técnicos.**

Nivel de Usuario:

En la etapa anterior de nuestro análisis señalábamos que el nivel de experticia alcanzado por los usuarios de los laboratorios (ya sea a través de las capacitaciones, o por la práctica asociada al uso) era un factor causal de las características que adquiriría el uso de los equipos, el que a su vez aparece como un factor integrante de la calidad del servicio entregado. En este contexto, decíamos además que el concepto Nivel De Usuario hacía referencia a **tres temas** relevantes: **primero**, a las **habilidades y potencialidades** adquiridas por los usuarios del laboratorio y las capacitaciones; **segundo**, a los **usos más frecuentes** dados a las tecnologías e Internet; y **tercero**, el nivel y **dificultades en la asimilación** de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Con respecto a las **herramientas y habilidades recibidas** por los usuarios, no fue mucha la información que pudimos levantar a nivel zonal, no obstante, de una forma indirecta el discurso de los entrevistados nos permitió corroborar las relaciones establecidas inicialmente:

"[...] tanto en los cursos que han impartido aquí en la biblioteca, me ha servido más de partida para ayudar en las tareas a mis hijos, para comunicarse también saber noticias información a nivel mundial nacional es entretenido, me ha gustado desde que empecé me ha gustado, cada vez se entusiasmo acá. [...]" (Capacitado, Purén)

"[...] o sea, yo lo que vimos durante esas dos semanas, o sea no todo, Excel y Word. Básico lo que generalmente se utiliza [...]" (Usuario, Osorno)

"Yo creo que en esas dos semanas vimos Excel y Word, pero poder alargar un poco más y ver completo todo lo que es Word y Excel, no pasar solamente lo básico." (Usuario, Osorno)

En general, llama la atención que el **nivel de uso** de los entrevistados dado a las herramientas que BiblioRedes pone a su disposición, es mayor en comparación con el nivel de uso de los entrevistados de la Macrozona Norte. Esto se asocia directamente a que el aprendizaje adquirido y el uso de Internet aparece como una herramienta para el desempeño laboral y el trabajo comunitario, a diferencia de la mayoría de los entrevistados de la primera etapa del terreno que buscaban aprender el uso de las tecnologías e Internet motivados por un tema de autovaloración personal y por la necesidad de sentirse "incluidos".

Como señalábamos en la primera parte de nuestro análisis, los **usos más frecuentes** dados a las Tics, van a depender de las necesidades individuales y de las posibilidades de acceso, lo que se asocia además al nivel de usuario que adquieren los beneficiarios del programa. En general, y como señalábamos en el párrafo anterior, el uso más frecuente que identificamos en los entrevistados para esta zona, tiene que ver con que las Tics son utilizadas como una herramienta para el desempeño laboral; llama la atención en este sentido la utilización de portales como Chilecompras y la página del Servicio de Impuestos Internos, que casi no registramos en el levantamiento de terreno anterior:

"A mí el tema de que yo tengo piezas y partes de las computaciones entonces estoy participando siempre en las licitaciones a través de Chile Compra, entonces en ese ámbito me ha servido, recibir los correos y conversaciones con Messenger para conversar con familiares." (Capacitado, Purén)

"Estamos constantemente viniendo, yo vengo a hacer mis declaraciones de IVA, siempre por Internet." (Capacitado, Purén)

"[...] haber aprendido un poco de computación y eso me ha significado bastante avance en lo que yo trabajo, yo trabajo en forma independiente y por lo parte Internet me ha ayudado bastante, Chile Compra." (Capacitado, Perquenco)

"[...] puedes meter a Internet, puedes buscar precios de madera, puedo comprar incluso, puedo trabajar incluso por intermedio de Chile Compra, de la Municipalidad y es bueno uno como pequeño empresario que le den esa oportunidad."(Capacitado, Perquenco)

Respecto de las **dificultades en la asimilación** y manejo de los conocimientos adquiridos a través de los servicios entregados por BiblioRedes, no pudimos levantar información relevante para confirmar o refutar la red de relaciones que al respecto habíamos construido en la etapa anterior del análisis.

Expectativas de uso:

Un segundo concepto que condiciona el uso que se da a los equipos del laboratorio son las **expectativas de los usuarios** en torno al uso de las Tics (qué le gustaría aprender y desarrollar a través del uso de las tecnologías e Internet).

Estas expectativas están asociadas al **nivel de usuario** que tienen las personas, es decir, las proyecciones que hacen los individuos con respecto a lo que les gustaría aprender y utilizar del total de herramientas que ponen a disposición las Tics, van a depender de las habilidades y aprendizajes ya adquiridos.

Con respecto a las expectativas de uso identificadas en la zona, aparte de los elementos encontrados en la Macrozona Norte y en coherencia con lo que encontramos respecto del nivel de uso de los usuarios, en esta zona encontramos que lo que la gente espera en torno al uso de las Tics se relaciona con todas aquellas herramientas que pueden potenciar el desempeño laboral y ser una ventana para ampliar los nichos de promoción de los productos elaborados en sus Pymes:

"Es que se me han ocurrido tantas cosas, es que aparte de hacer mis chocolates, hago mermeladas, hago jarabes, hago galletas, entonces tendría que hacerme una página ofreciendo todos estos productos." (Usuario, Osorno)

"Ya, yo quiero hacer mi página para vender mi producto por ejemplo, ese es mi desafío". (Usuario, Purén)

Nuevamente nos encontramos con un elemento que habíamos relevado dentro de la información obtenida en la primera etapa del análisis: la percepción de que el aprendizaje de las Tics es un proceso dinámico y constante, ya que estas herramientas permanentemente están desarrollándose y generando nuevas posibilidades:

"Que podría ser? Bueno, yo más de enviar mis correos, hacer la etiqueta todas esas cosas, pero uno nunca deja de aprender [...]" (Capacitado, Purén)

Comunicación:

Con respecto al nivel de conocimiento y uso de las herramientas de comunicación, la información zonal levantada nos permite establecer que el recurso más utilizado es el correo electrónico. Respecto de los demás recursos disponibles, especialmente las formas

de comunicación en tiempo real (Messenger, chat, etc.), podemos decir que los usuarios conocen estas herramientas pero que no las utilizan mayormente; su uso está claramente correlacionado con diferencias generacionales, ya que son los más jóvenes los que las utilizan más periódicamente:

“Yo creo que el tema del correo electrónico, Internet yo creo que es básicamente el mayor uso.” (Usuario, Purén)

“Uno ve, los chicos por lo menos mis chicos se están comunicando con sus primos, con sus familiares que están lejos de acá, no solamente con los de acá sino con los que están fuera, están en contacto y por intermedio de Internet.” (Capacitado, Purén)

Problemas técnicos:

El análisis de la información levantada en la Macrozona Sur nos hizo caer en la cuenta de un factor que condiciona el uso de los equipos, a saber, los problemas técnicos, que además influye en forma importante en la percepción con respecto a la calidad del servicio entregado por Biblioredes.

Como señalamos anteriormente, el problema técnico que emerge como más significativo desde la perspectiva de los usuarios es la falta de equipos. Esta carencia influye sobre el uso toda vez que implica una reducción importante del tiempo diario que una persona puede utilizar los equipos, lo que reduce la práctica (y por ende el nivel de uso) y obliga a los usuarios a maximizar su tiempo y utilizar sólo aquello que aparece como más necesario en el momento:

“[...] se va media hora, muchas personas no alcanzan a terminar su, y está siempre lleno entonces. Siempre están copados.” (Usuario, Purén)

“[...] pero a veces por razones de comodidad para otras personas usar Internet es un poco más no sé es mejor porque el tiempo que dispones tú en cuanto al uso de los laboratorios es muy corto, es media hora [...]” (Capacitado, Purén)

Categoría/Indicador 2: Espacio Educativo Cultural

En el primer modelo relacional que levantamos a partir de los datos de la Macrozona Norte, habíamos definido que la categoría Espacio Educativo Cultural tenía relación con los siguientes conceptos: Percepción de Aprendizaje; Recursos Técnicos (ahora llamado "Problemas Técnicos"); Horarios Capacitación; Condiciones Físicas.

Ahora, a la luz de los nuevos datos codificados a partir del modelo teórico, hemos descartado algunas de estas relaciones y hemos agregado una nueva; consideramos que esta categoría tiene una relación importante con Percepción de Aprendizaje y Acceso a la Información", ambos condicionados por el concepto Nivel de Usuario.

Conceptos:

- **Percepción de Aprendizaje (Condicionado por: Nivel de usuario).**
- **Acceso a la información (Condicionado por: Nivel de usuario).**

Percepción de aprendizaje:

Consideramos que la percepción con respecto a los aprendizajes adquiridos a través de las capacitaciones y el uso de los laboratorios es una causa directa de la percepción general con respecto a los servicios de BiblioRedes como un espacio educacional y cultural, lo que influye sobre la percepción respecto de la calidad del servicio.

En general, usuarios consideran que los servicios que brinda BiblioRedes constituyen una instancia de aprendizaje; no obstante, la utilidad del conocimiento adquirido va a estar matizada por el nivel de uso, es decir, quienes tienen un mayor conocimiento previo o quienes han desarrollado mayores habilidades en el uso de las Tics, tienden a considerar que si bien han aprendido cosas en los laboratorios y capacitaciones, este es sólo superficial por lo que se hace necesario implementar instancias para permitir una mayor profundización del conocimiento:

“El primer curso aprendí lo que es básico, lo más básico, el Word, y después lo que era Internet, crear mi correo, entrar a páginas, no tenía idea, igual me gustaría más. Hay hartas cosas que todavía no sé, allá en el Ciber van personas que van que saben harto y que a uno mismo le van enseñando, eso me gustaría, otro curso más que nos enseñe más cosas.” (Capacitado, Perquenco)

Acceso a la información:

Una de las nuevas relaciones que establecimos a partir de la información levantada en la Macrozona Sur, fue la asociación entre el concepto Acceso a Información y la categoría Espacio Educativo Cultural. Entendemos que en la medida que la gente tiene el nivel de uso para acceder a contenidos informativos en la red, su percepción con respecto a las Tics y particularmente a los laboratorios y a las capacitaciones como instancias educativas y culturales tiende a acrecentarse:

“Entrevistador: Como ha afectado el tema de tener acceso a Internet aquí en la zona?”

Entrevistador: Bueno, yo creo que a la gente le ha servido de que el tema de que se mantiene más informada, ver lo que pasa en el país y en el mundo [...]” (Usuario, Purén)

“Siempre se va uno a los diarios, y siempre las noticias y después otras cosas pero primero los diarios.” (Capacitado, Purén)

Categoría/Indicador 3: Aporte a la Comunidad

La información adicional que ha entregado el levantamiento de la Macrozona Sur nos ha permitido confirmar lo que habíamos identificado en nuestra primera etapa de construcción teórica con respecto a la percepción de los usuarios frente a esta categoría. En general, los usuarios consideran que los laboratorios y las capacitaciones son un real aporte a la comunidad, especialmente porque brinda la posibilidad de inclusión a personas que por sus características sociales, culturales, económicas, generacionales, etc., no han tenido acceso a las Tics:

“Un gran aporte a la comunidad porque le da acceso a sobre todo a dueñas de casa o personas que no tienen donde capacitarse aquí se tiene la paciencia el tiempo y la dedicación para hacerlo.” (Usuario, Purén)

“Sí porque estas instancias no se dan y sobretodo si es gratuita y con un certificado que te ayuda en el rubro de buscar trabajo, ayuda.” (Usuario, Osorno)

Originalmente habíamos establecido que sólo el concepto Páginas Locales estaba en asociación con esta categoría. En este momento del análisis, consideramos que es necesario agregar nuevas relaciones:

Conceptos:

- **Acceso a Información.**
- **Páginas Locales.**
- **Autoestima.**
- **Aporte Acceso.**

Acceso a información:

Consideramos que el acceso a contenidos informativos que brinda el uso de Internet es parte integral del concepto general de Aporte a la Comunidad, y esto porque brinda la posibilidad de acceder a fuentes informativas tanto a nivel nacional como internacional, a las que difícilmente los usuarios podrían acceder a través de otros medios:

“Entrevistador: Internet se ocupa para informarse?”

Entrevistado: Yo he visto a hartas personas que vienen a leer la prensa.

Entrevistador: Que medios de comunicación conoces por Internet

Entrevistado: Bueno, los diarios básicamente porque CNN en español, y los diarios que están en forma electrónica.” (Usuario, Purén)

Páginas Locales:

Entendemos que de dentro del objetivo de desarrollar el capital social de los usuarios del programa BiblioRedes, la construcción y difusión de páginas con contenido local aparece como un elemento relevante; es por esta razón es que definimos que el concepto "Páginas Locales" es parte integrante de el aporte del programa a la comunidad. Sin embargo, y de la misma forma que en la primera etapa de nuestro análisis, no fue posible relevar información al respecto. El hecho de que ya en una segunda etapa del análisis no hayamos podido extraer información respecto de las páginas con contenidos locales es en sí mismo un dato a considerar en nuestro análisis; entendemos, y esto a manera de **hipótesis de trabajo** a contrastar en la tercera etapa de nuestro análisis, que esta falta de información se debe a que el programa no ha sido capaz de instalar las páginas locales como un elemento

importante dentro de las percepciones y distinciones de los beneficiarios en la valoración de sus servicios.

Autoestima:

Consideramos que el concepto Autoestima está en una relación de asociación con la categoría Aporte a la Comunidad. Esto significa en la práctica que la percepción por parte de los usuarios respecto de los servicios que brinda Biblioredes, en muchos casos genera un "sentimiento de inclusión" que influye sobre la autovaloración, de la misma forma que la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos. Se trata en definitiva de factores sociales que actúan a nivel individual:

"[...] como también se requiere mucha personalidad para interesarse por algo más, pero para mí fue una herramienta muy importante, ya yo volví a soñar que todavía puedo aprender muchas cosas [...]" (Capacitado, Perquenco)

Aporte al acceso:

Establecimos que el aporte al acceso que brinda el laboratorio genera un impacto directo sobre la comunidad. Esto no solamente porque le permite acceder a este tipo de servicios a una cantidad importante de gente que se encontraba en una condición de exclusión por factores económicos, sociales y culturales, sino que han generado una cadena de procesos que han aumentado las posibilidades de acceso más allá del espacio de influjo directo de Biblioredes:

"Entrevistador: Que ha significado por tener un centro de computadores con acceso gratuito en Purén?"

Entrevistado: Bueno para toda ciudad o pueblo como se le llame es importante porque muchas personas no tienen los recursos." (Capacitado, Purén)

"[...] porque ahora los Ciber pasan llenos siempre, los que han instalado Ciber, las personas primero estudiaron acá, primero venían acá y el interés de ellos es que ven el interés de las personas y esto se ha ido masificando más y más porque al partir hubo un solo Ciber y ahora hay tres, y para un pueblo chico, medianamente chico es como har to." (Capacitado, Purén)

Categoría/Indicador 4: Personal de Apoyo

Una categoría que es parte integral de la calidad del servicio es el Personal de Apoyo. Los antecedentes recabados a nivel zonal nos permitieron confirmar lo que habíamos identificado en la primera etapa de nuestro análisis, a saber, el alto nivel de valoración que gozan los EPB por parte de los beneficiarios, que influye directamente sobre la percepción general respecto de la calidad del servicio prestado por Biblioredes.

Conceptos:

- **Capacitadores.**

Capacitadores:

Como señalamos anteriormente, uno de los capitales más valorados por parte de los usuarios han sido las habilidades pedagógicas de los capacitadores, lo que influye

directamente sobre la valoración general del servicio, en cuanto éstos aparecen como el nexo directo entre los usuarios y el programa:

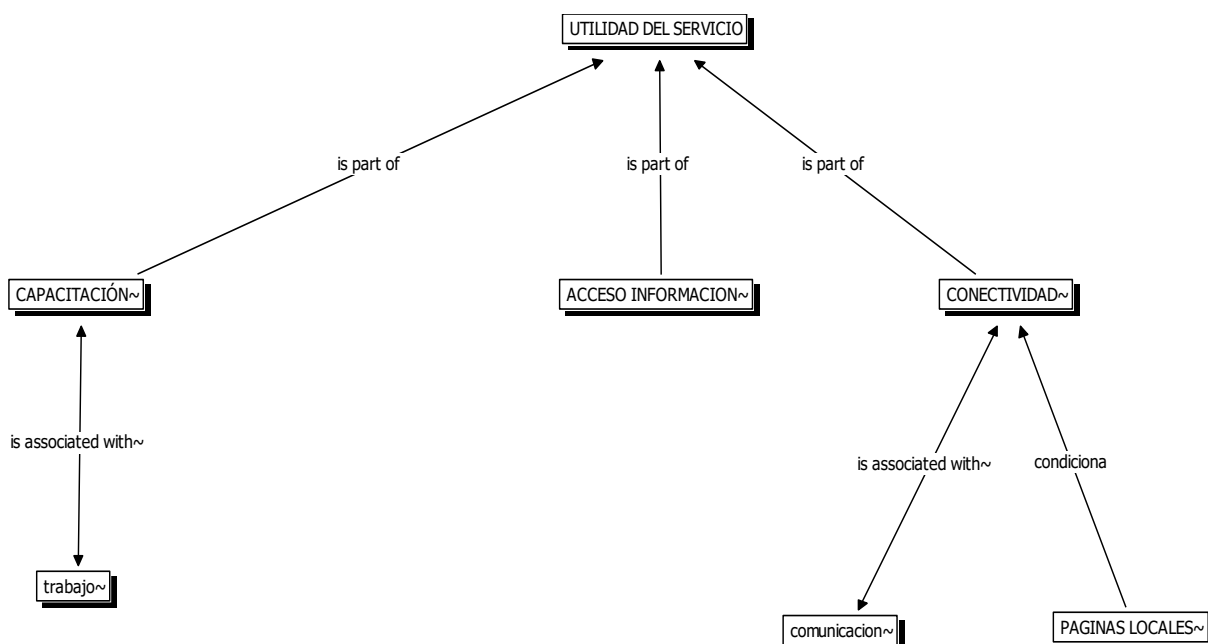
“[...] don Marcelo enseñarte ahí todo el tiempo, estar contigo, para que tu aprendas y salgas bien, y eso es valorable en esa parte porque son muy pocas las personas que se dan el tiempo de estar al lado tuyo, por lo menos para nosotros estar encima, y eso es bueno. Que tenga la paciencia.” (Capacitado, Río Negro)

Un antecedente nuevo que pudimos encontrar en esta etapa, fue la necesidad de aumentar la dotación de personal de apoyo, porque en la actualidad no da abasto para atender a todas las personas que utilizan los servicios de BiblioRedes, en un contexto de demanda creciente:

“Está quedando chico, y yo creo que hay que tener que capacitar más personas para bibliotecarias para que le ayuden a la Noelia, porque está sola. Ella es la que capacita.” (Capacitado, Purén)

2.2.2.3. Utilidad del Servicio:

A continuación, presentamos el mapa conceptual para la variable Utilidad del Servicio. Como podemos observar, el análisis de los datos recabados a nivel zonal no redundó en cambios significativos a la estructura conceptual definida originalmente para esta categoría/variable:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Capacitación

Tal como establecimos en la primera estructura conceptual, y aunque no pudimos levantar información que hiciera referencia directa a esta categoría, podemos reconocer a partir de la percepción general sobre los distintos aspectos asociados a las capacitaciones, que existe

una valoración positiva en torno a estas, como un aporte a la calidad de vida de las personas. En este sentido, tal como establecimos en el análisis de la calidad del servicio, para entender esta percepción general respecto a las capacitaciones es fundamental tomar en consideración la percepción general respecto de los capacitadores, que transversalmente aparece como positiva. De hecho, en esta etapa del análisis no pudimos encontrar casos disconfirmantes de esta apreciación inicial.

Conceptos:

- **Trabajo.**

Trabajo:

Como establecimos inicialmente, existe una asociación entre el aporte que hacen las capacitaciones al desempeño laboral y la percepción general respecto del aporte que hace las capacitaciones a la calidad de vida. El trabajo aparece como uno de los aspectos más importantes de la vida de los individuos, y es en este contexto donde la adquisición de habilidades para el uso de las tecnologías e Internet es especialmente reconocido como un elemento positivo que facilita el desempeño, fortalece las redes de comunicación y amplía las posibilidades en un sistema social que es altamente selectivo, ya que es en este ámbito de la vida donde su uso ha avanzado en forma más acelerada.

A diferencia de nuestra primera etapa de análisis macrozonal, en la Zona Sur sí pudimos encontrar elementos interesantes para contrastar y confirmar nuestra estructura relacional:

“Sí, bastante gente adulta, microempresarios, gente que tiene que hacer lo mismo que hago yo, que trabaja en el tema de la madera que está participando en licitaciones aquí hay un apoyo importante a los microempresarios siempre se le está dando espacio.” (Capacitado, Purén)

“Bueno, bastante bueno, me sirvió bastante por el hecho de que ahora hace una semana y media atrás terminé de hacer una pre-práctica en la Municipalidad, me sirvió bastante porque se trabaja harto con computación y lo practiqué, como se dice.” (Usuario, Osorno)

“Estas oportunidades dices tú? Si porque estas instancias no se dan y sobretodo si es gratuita y con un certificado que te ayuda en el rubro de buscar trabajo; ayuda.” (Usuario, Osorno)

Categoría/Indicador 2: Acceso a la Información

Nuestra matriz inicial de análisis establecía que una segunda categoría/indicador ligada a la Utilidad del Servicio era la “percepción del acceso a información (diarios, servicios), en relación a calidad de vida”.

El levantamiento de información realizado en la Zona Sur nos permitió cubrir el vacío que con respecto a este tema había dejado la primera etapa del análisis, con lo que pudimos confirmar esta relación que inicialmente habíamos establecido sólo deductivamente:

“Entrevistador: Como ha afectado el tema de tener acceso a Internet aquí en la zona?”

Entrevistador: Bueno, yo creo que a la gente le ha servido de que el tema de que se mantiene más informada, ver lo que pasa en el país y en el mundo [...]” (Usuario, Purén)

Sin embargo, nuevamente no tuvimos la posibilidad de encontrar conceptos sensibilizadores para asociar a esta categoría, por lo que será necesario prestar especial atención en la próxima etapa de recolección de información y análisis.

Categoría/Indicador 3: Conectividad

Respecto de la "percepción de conectividad con el resto del mundo", podemos señalar que en esta etapa pudimos encontrar percepciones que hacen referencia directa a esta categoría, lo que adicionalmente da cuenta de un mayor nivel de conectividad de los entrevistados de esta zona en comparación con los actores entrevistados en el Norte del país, como podremos comprobar al revisar el concepto Comunicación asociado a esta categoría.

Conceptos:

- **Comunicación.**
- **Páginas Locales.**

Comunicación:

Como señalamos inicialmente, el conocimiento, nivel de uso y percepción general con respecto a las herramientas de comunicación, condiciona la percepción de conectividad con el resto del mundo.

En comparación con el análisis de la información levantada en el Norte del país, podemos constatar que los actores entrevistados en la Macrozona Sur muestran un mayor nivel de uso de las herramientas de comunicación que brinda Internet. Suponemos que esto tiene que ver con que los entrevistados para esta zona tenían un mayor nivel de relación con el mundo del trabajo y el trabajo comunitario, que impone la necesidad de utilizar estas herramientas para fortalecer y agilizar las redes de comunicación:

“Yo empecé a venir a la biblioteca cuando había un solo computador blanco y negro. Ahí yo me empecé a trabajar con la Noelia a ayudarla hacia el campo de las comunidades para que se viniera a capacitar porque era favorable de los que dirigentes como dirigentes sociales nosotros sepamos un poco de Internet, bueno yo hice el curso de Internet pero lo básico, y me interesaba porque yo había ido al extranjero a un encuentro de pueblos originarios e hice contactos con varias personas de distintos países entonces necesitaba tener un correo electrónico donde yo pudiera contactarme con ellos.” (Capacitado, Purén)

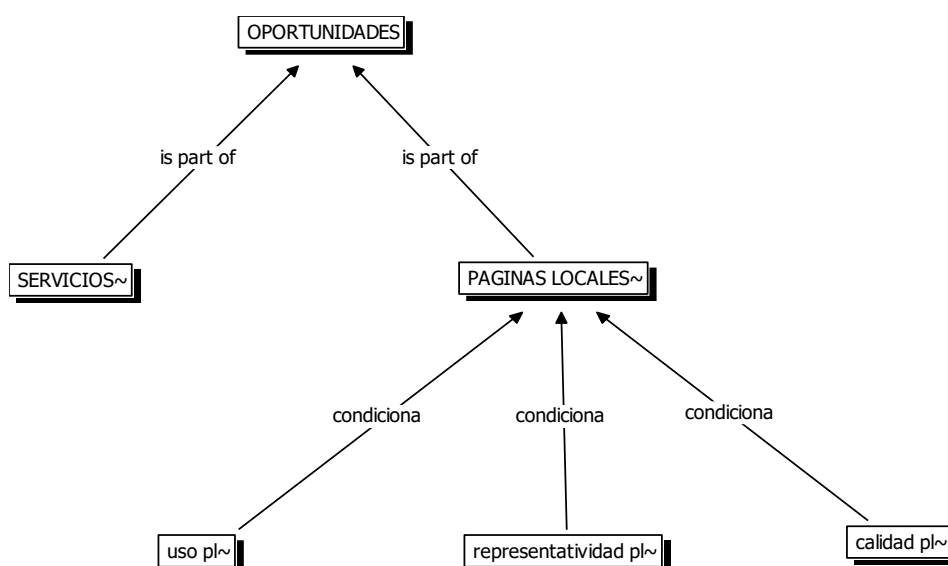
Páginas Locales:

De la misma forma que el análisis realizado para la Macrozona Norte del país, la información levantada para la Macrozona Sur **no nos permitió extraer elementos relevantes** con respecto a la percepción de los usuarios sobre las páginas con contenidos locales. Esto, como señalamos anteriormente, puede ser un indicador de que el desarrollo

y potenciamiento de este tipo de páginas, aparece como uno de los aspectos más débiles en el logro de metas del programa.

2.2.2.4. Oportunidades Entregadas:

Como podemos observar, no realizamos cambios de importancia en la estructura relacional de la categoría Oportunidades Entregadas, ya que la nueva información procesada por el modelo nos permitió corroborar nuestra estructura inicial:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Servicios

En la etapa inicial de nuestro análisis, al no encontrar información relevante ni conceptos sensibilizadores en torno esta categoría, pensamos en la posibilidad de eliminarla del modelo; creemos ahora, sin embargo, que se trata de un eslabón que sí tiene poder explicativo y que por lo tanto se justifica como parte de nuestra estructura teórica.

Aunque en esta etapa del análisis, nuevamente no pudimos encontrar conceptos sensibilizadores para esta categoría, dado que la información levantada no da cuenta de un nivel importante de profundidad dentro de los temas expuestos por los entrevistados a nivel macrozonal, en términos generales, podemos señalar que las personas tienen una percepción positiva de los servicios que brinda Internet. Esta percepción fue particularmente reconocible en aquellos entrevistados que utilizaban las Tics como una herramienta al servicio de su trabajo, y los servicios que aparecieron en forma más

permanente en el discurso de los entrevistados fueron el correo electrónico y páginas que servían como plataforma de negocios como Chilecompras; en este contexto, llama la atención que no se haya relevado el tema de las páginas locales como una herramienta eficaz para expandir las redes comunicacionales:

"[...] estoy participando siempre en las licitaciones a través de Chile Compra, entonces en ese ámbito me ha servido, recibir los correos y conversaciones con Messenger para conversar con familiares." (Usuario, Purén)

"[...] haber aprendido un poco de computación y eso me ha significado bastante avance en lo que yo trabajo, yo trabajo en forma independiente y por lo parte Internet me ha ayudado bastante, Chile Compra." (Capacitado, Perquenco)

Conceptos:

- **No fueron encontrados conceptos sensibilizadores.**

Categoría/Indicador 2: Páginas Locales

Cómo podremos constatar cuando analicemos los conceptos asociados a esta categoría, llama la atención la casi nula presencia que tuvo en las entrevistas realizadas en la Macrozona Sur, la categoría Páginas Locales. A lo sumo, las páginas locales aparecen como una expectativa de aprendizaje antes que una herramienta de uso, lo que viene a reforzar lo que habíamos señalado anteriormente como **hipótesis de trabajo** para explicar esta situación: es probable que el fortalecimiento y desarrollo de páginas con contenido local sea uno de los aspectos menos reforzados dentro de las temáticas trabajadas al interior de los laboratorios, o una posibilidad alternativa es que las estrategias de sensibilización de los beneficiarios no sean de lo más adecuadas; una tercera posibilidad es que las dificultades asociadas a la creación de este tipo de contenidos supere el nivel de uso de los beneficiarios:

"Es que se me han ocurrido tantas cosas, es que aparte de hacer mis chocolates, hago mermeladas, hago jarabes, hago galletas, entonces tendría que hacerme una página ofreciendo todos estos productos." (Usuario, Osorno)

"Ya, yo quiero hacer mi página para vender mi producto por ejemplo, ese es mi desafío." (Capacitado, Purén)

Conceptos:

- **Uso Páginas Locales.**
- **Representatividad Páginas Locales.**
- **Calidad Páginas Locales.**

Uso Páginas Locales:

Como podemos desprender de las citas recién expuestas, una de las mayores expectativas de uso en torno a las tecnologías e Internet es la construcción de páginas locales; sin embargo, aparecen como eso, como una expectativa. Esto es interesante, porque aunque nos revele que uno de los objetivos no logrados por el programa es el potenciamiento de las páginas locales, podemos observar que existe entre los beneficiarios las condiciones necesarias para su desarrollo, dado que muestran un nivel de interés, el que es particularmente manifiesto entre los entrevistados ligados a pequeñas y medianas empresas:

“Entrevistador: ¿Conocen páginas locales, por ejemplo de Río Negro, han visitado alguna página?”

Persona N° 6: La municipalidad, la única.

Entrevistador: ¿Hay interés por crear alguna página?”

Persona N° 5: A mí me gustaría aprender a crear las páginas Web, porque eso lo vimos igual un poco.”
(Capacitados, Río Negro)

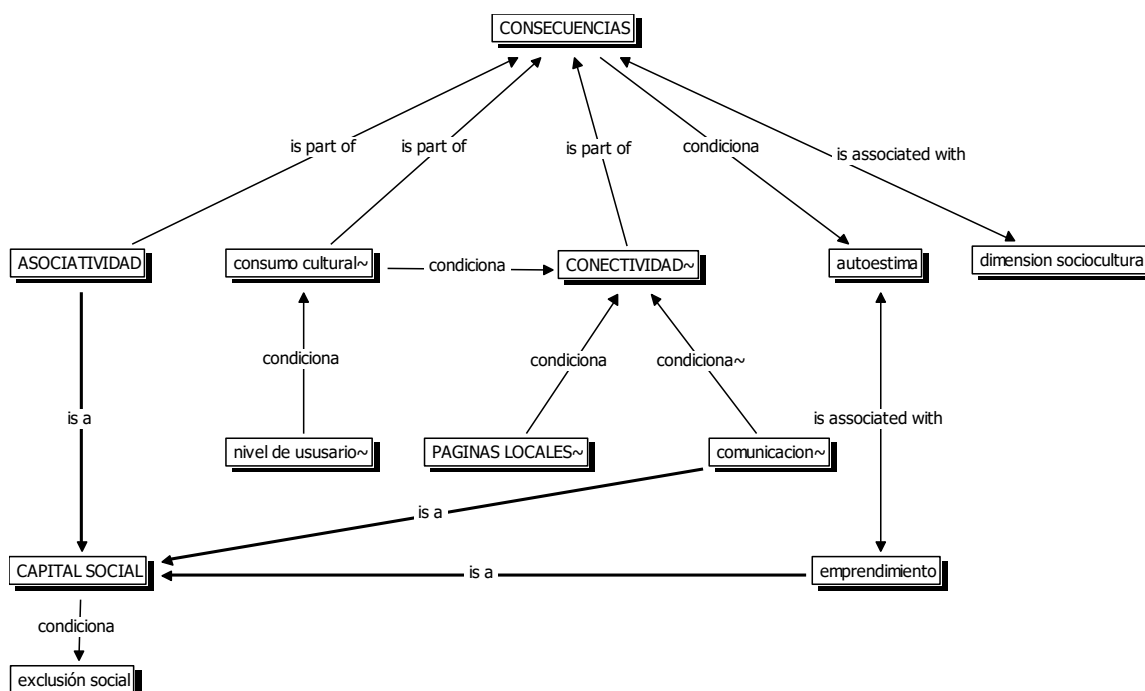
Representatividad páginas locales:

No fue posible levantar información zonal al respecto.

Calidad Páginas Locales:

No fue posible levantar información zonal al respecto.

2.2.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Asociatividad

Como señalábamos en la primera etapa de nuestro análisis, uno de los elementos importantes para medir el nivel de impacto de los laboratorios y las capacitaciones sobre la sociedad y el entorno local, es la identificación del nivel de influencia que estas han tenido sobre el desarrollo de redes asociativas.

Entendemos que las redes asociativas son un capital social, y en la medida que se fortalecen aparecen como un factor importante que disminuye la condición de exclusión social en la que se pueden encontrar los individuos. Es por esta razón que hemos decidido asociar los conceptos **Capital Social** y **Exclusión Social** a la categoría **Asociatividad**.

Un ejemplo interesante para ilustrar como el uso de los laboratorios y las capacitaciones han constituido una herramienta para fortalecer las redes asociativas, es el que extrajimos de la entrevista a una dirigente social de la zona:

"[...]empecé a trabajar con la Noelia a ayudarla hacia el campo de las comunidades para que se vinieran a capacitar porque era favorable que los dirigentes como dirigentes sociales nosotros sepamos un poco de Internet, bueno yo hice el curso de Internet pero lo básico, y me interesaba porque yo había ido al extranjero a un encuentro de pueblos originarios e hice contactos con varias personas de distintos países entonces necesitaba tener un correo electrónico donde yo pudiera contactarme con ellos."

Como señalábamos anteriormente, el aprendizaje de las herramientas de comunicación y servicios que brinda Internet ha sido una herramienta interesante para fortalecer redes

asociativas al interior de las comunidades, al mismo tiempo que se ha mostrado como un instrumento para ampliar estas redes incluso fuera de las fronteras nacionales, en el entendido de que los límites de un sistema social no están dados por fronteras geográficas sino que se trata de límites de sentido y comunicación.

Conceptos:

- **Capital social (Condiciona a: Exclusión social).**
- **Exclusión Social.**

Capital Social:

Entendemos que la Asociatividad es un Capital Social, y en este sentido desde el punto de vista conceptual esta última categoría es más amplia. Como señalábamos en el capítulo en que analizábamos la Macrozona Norte, habíamos integrado este concepto como una posibilidad de reemplazo de la categoría Asociatividad ya que nos parecía que era más amplio y que nos abría más puertas desde el punto de vista teórico; la información recabada en la Macrozona Sur no nos permitió tomar una decisión definitiva al respecto.

Sin embargo, hemos podido extraer ejemplos interesantes para entender en qué medida el aprendizaje realizado en los laboratorios constituye en sí mismo un **capital social** que refuerza las **redes asociativas**, y que en este sentido es una herramienta para **incluir** en el mundo digital a actores sociales tradicionalmente **excluidos** (es en este sentido que el capital social adquirido en los laboratorios condiciona el nivel de exclusión de los individuos), en una cadena que comienza a adquirir su propia dinámica, toda vez que nos encontramos, por ejemplo, con capacitados que se transforman en capacitadores:

"[...] trabajo aquí en la jornada de la tarde e hice el curso de computación hace bastante tiempo, hace bastantes años y he ayudado a otras personas que han trabajado acá como voluntaria y así he ido aprendiendo, en realidad sirve mucho para comunicarse con otras personas de otros lugares y para saber muchas cosas y también sentirse útil de ayudar a otra gente como las personas que llegan acá de repente que no saben entonces es bueno saberlo, de repente llegan personas ni siquiera aprender el computador o tomar el Mouse [...]" (Capacitado, Purén)

Categoría/Indicador 2: Consumo Cultural

Conceptos:

- **Nivel de Usuario.**

Nivel de Usuario:

Habíamos señalado anteriormente que las habilidades y nivel de uso que caracteriza a los individuos condicionan el tipo y las características que asume el consumo cultural a través de Internet.

De la información levantada para esta zona llama la atención, aparte de un uso más manifiesto de portales informativos y de noticias (algunos usuarios señalaron incluso realizar informativos internacionales como CNN), el consumo cultural transformado en una herramienta al servicio de pequeñas y medianas empresas, como la búsqueda de información para profundizar el conocimiento en torno a los productos y servicios que ofrecen los usuarios:

"[...] yo trabajo en medicina natural entonces saco la información y también para sacar las mermeladas, para hacer las etiquetas de las mermeladas, los remedios todo eso, me ha servido Internet para bajar la medicina natural." (Capacitado, Purén)

"[...] tanto en los cursos que han impartido aquí en la biblioteca, me ha servido más de partida para ayudar en las tareas a mis hijos, para comunicarse también saber noticias información a nivel mundial nacional es entretenido [...]" (Capacitado, Purén)

"Para mirar el diario, para mirar el tiempo, páginas educativas, para trabajos." (Capacitado, Río Negro)

"[...] cuando yo llegué acá aprendí a informarme, a conocer más el mundo, uno se enriquece [...]" (Capacitado, Perquenco)

Categoría/Indicador 3: Conectividad

Una función importante de las capacitaciones y del uso de los laboratorios ha sido la percepción por parte de los usuarios de una mayor conectividad con el resto del mundo. Consideramos además que las posibilidades de nuevos consumos culturales a través de Internet condiciona esta percepción, en la medida que brinda acceso a contenidos de cualquier parte, consecuencia de lo cual los usuarios, como pudimos observar en el análisis de la categoría anterior, se sienten más integrados y conectados con el resto del mundo.

Conceptos:

- **Páginas Locales.**
- **Comunicación (Es un: Capital Social).**

Páginas Locales:

Nuevamente las páginas locales, antes que constituir una herramienta que efectivamente permite generar mayor conectividad, aparece como una oportunidad interesante para alcanzarla. Como señalamos anteriormente, una de las particularidades que observamos respecto a este tema en el contexto macrozonal, es que hay un nivel de expectativas en torno a las páginas locales generado por el programa, en términos de que constituyen una ventana efectiva para mostrar los distintos productos locales al resto del país y del mundo:

"Es que se me han ocurrido tantas cosas, es que aparte de hacer mis chocolates, hago mermeladas, hago jarabes, hago galletas, entonces tendría que hacerme una página ofreciendo todos estos productos." (Usuario, Osorno)

Comunicación:

El uso de las herramientas de comunicación que brinda el uso de Internet es sin duda un capital social que permite potenciar y extender las redes sociales de los individuos, y dependiendo de las características que asuma el uso, puede entenderse también como una forma de aumentar el nivel de conectividad con el resto del mundo. En general, y esto corrobora lo que identificamos en la etapa anterior del análisis, los usuarios de los laboratorios usan por sobre todo el correo electrónico; las demás herramientas de comunicación no son muy utilizadas, y como observamos anteriormente, su uso está directamente asociado a las diferencias generacionales:

“Uno ve, los chicos por lo menos mis chicos se están comunicando con sus primos, con sus familiares que están lejos de acá, no solamente con los de acá sino con los que están fuera, están en contacto y por intermedio de Internet.” (Capacitado, Purén)

2.2.2.6. Categoría/Indicador Emergente:

Autoestima

La información levantada en la zona nos permitió confirmar que una de las consecuencias sociales importantes que tiene el uso de las tecnologías e Internet, es el desarrollo de la autoestima individual. Entendemos que se trata de una consecuencia social porque el desarrollo de la autoestima aparece como un catalizador para el desarrollo de capitales sociales como el emprendimiento:

“[...] como también se requiere mucha personalidad para interesarse por algo más, pero para mí fue una herramienta muy importante, ya yo volví a soñar que todavía puedo aprender muchas cosas [...]” (Capacitado, Perquenco)

Dimensión Sociocultural

Una nueva categoría emergente que resultó del análisis de la información levantada en la Macrozona Sur es la dimensión sociocultural asociada al uso de los laboratorios y las capacitaciones. En este sentido, los servicios ofrecidos por el programa pueden ejercer una influencia sobre la estructura valórica y de relaciones al interior de comunidades que, como las indígenas, mantienen un espacio cultural propio. Al mismo tiempo, aparece la percepción de que la oferta de servicios a este tipo de comunidades tendría un mayor nivel de impacto si fuese capaz de hacerse cargo de esta complejidad cultural:

“Es factible, ahí pueden participar los hombres también, ellos miran que si la mujer sale de la casa va a otras cosas, porque Ud. sabe que la mente, cuando el hombre es celoso entonces hay complicaciones, entonces llegando a los mismos colegios los computadores es más fácil porque puede participar el hombre y la mujer.” (Capacitado, Purén)

“Yo creo que, no sé, a lo mejor porque el sector mapuche es reacio a participar en esto, pero ahí yo creo habría que armar o un equipo de jóvenes que hablen en mapugundún para que le enseñen a la gente en las comunidades, porque son reacios en las organizaciones que llegue alguien, un huite como le decimos nosotros, un chileno a capacitar, y llegando una persona mapuche, ya se habla en mapudungún y se explica en que anda entonces más bien lo toman [...]” (Capacitado, Purén)

2.3. MACROZONA CENTRO

2.3.1. Introducción

El siguiente paso en la construcción de nuestra teoría, es el análisis de la información levantada en la Macrozona Centro del país, cuyo propósito puede ser desagregado en los siguientes puntos:

- **Primero**, la observación y descripción del nivel de impacto producido por el programa en la zona.
- **Segundo**, el análisis de la información nos permitirá refinar la estructura de relaciones conceptuales y categoriales de nuestro modelo.

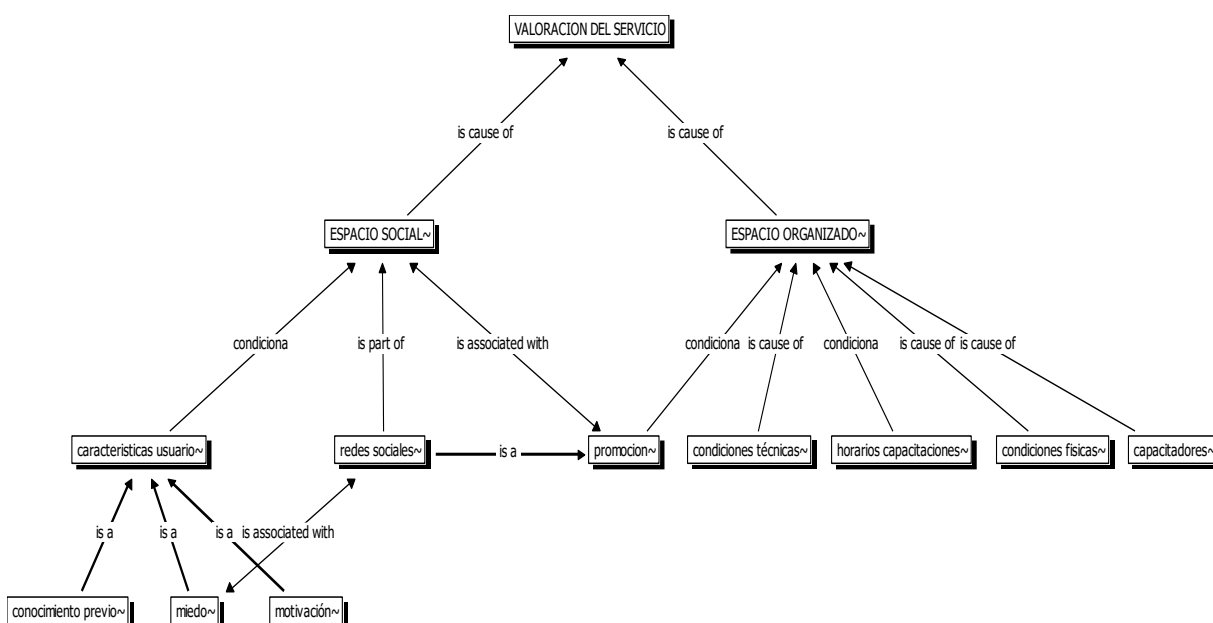
Con respecto a este segundo punto, es necesario señalar que la información levantada para la zona será utilizada, antes que para la inclusión de nuevas relaciones, como un insumo en la búsqueda de casos confirmantes y disconfirmantes. En la medida que la nueva información a procesar pueda ser integrada a la estructura teórica sin generar "ruidos e interferencias", es decir, toda vez que no contradigan ni presenten elementos no considerados anteriormente, estaremos en condiciones de dar por validado nuestro modelo, ya que sus categorías se encuentran en una condición de "saturación teórica".

Es importante señalar además, que uno de los propósitos que guiaron la selección de contextos y grupos objetivos a nivel zonal, fue la búsqueda de información para profundizar en los distintos aspectos asociados al uso de los laboratorios móviles, que como señalamos en el capítulo anterior, serán analizados en un capítulo aparte.

De esta forma, desde de la depuración de nuestro modelo a través de la "saturación" de conceptos, categorías y sus relaciones, intentaremos levantar una descripción general del nivel de impacto del programa a nivel zonal.

2.3.2. Análisis por dimensión/variable

2.3.2.1. Valoración del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Espacio Social

Desde una perspectiva general, podemos decir que la información recabada en la Macrozona Centro del país viene a confirmar el tipo de relación que definimos en el capítulo anterior entre la categoría Espacio Social y la categoría/variable de la cual es un factor explicativo, a saber, Valoración del Servicio. En otras palabras, el análisis de la información zonal nos permitió confirmar que la percepción de los usuarios con respecto al programa como un espacio social, es un factor causal que incide sobre la valoración del servicio ofrecido por el programa.

Conceptos:

- **Características Usuarios (Es: Nivel de Usuario; Motivación, Miedo).**
- **Redes Sociales (Es: Promoción).**
- **Promoción.**

Características de los usuarios:

Hemos tomado la decisión de asociar el concepto Características Usuario a la variable/indicador Espacio Social, porque entendemos que las características socioculturales de los individuos definen en gran medida la percepción que tienen los laboratorios como un espacio de interacción societal, características que además influyen en la valoración que los individuos hacen del servicio entregado por el programa.

Aunque el proceso de depuración teórica que hemos venido desarrollando nos llevó a cambiar el tipo de relación que establecimos anteriormente entre este concepto y la categoría/variable, dado que entendemos que las características de los usuarios "condicionan" las percepciones que tienen sobre el laboratorio como un espacio social (antes que "ser parte de" esta percepción), la información levantada en la Macrozona Centro no entregó grandes diferencias con respecto a las características socioculturales de los usuarios de los laboratorios identificadas en la Macrozona Norte y Sur del país. Se trata de gente adulta y de escasos recursos, que experimentan un proceso de "socialización digital tardía"; dentro de este grupo objetivo, la presencia de dueñas de casa y de personas de la tercera edad es particularmente significativa:

"Yo creo que la mamá que está más pegada, más perceptible a sus hijos, a sus tareas diariamente, digo que es la persona que llega acá diariamente". (Capacitado, Coltauco)

"No, era casi pura gente adulto joven, adulto mayor digamos, en el caso cuando yo hice el curso." (Capacitado, El Tabo)

Entrevistador: *Y por qué se vino de Santiago?*

Entrevistado: *Porque me pensioné y arranqué de Santiago a buscar mejor vida." (Capacitado, Las Cruces)*

En el desarrollo teórico expuesto en los capítulos anteriores hemos definido que las razones que motivan a las personas a tomar el curso y el miedo inicial a estropear los computadores y a ser incapaces de aprender, son dos características importantes de los usuarios del programa. En el análisis de la Macrozona Centro, no hemos encontrado casos disconfirmantes al respecto:

"Perderle el miedo primero, pero ella nos dice que Uds. no tienen que tenerle miedo, dice echando a perder se aprende, pero como la tenemos a ella al lado, es la confianza la que nos ha dado realmente." (Capacitado, Coltauco)

"[...] yo le expliqué a ella, que tenía necesidad de aprender, de querer estar, pero sí a la vez, me daba miedo de estar frente a un computador, pero a medida que los días que ella me iba enseñando, de lo que yo iba practicando, de lo que yo iba aprendiendo, se me quitó ese miedo." (Capacitado, Coltauco)

"Posteriormente para mis hijos, si, es que yo estoy aprendiendo esto por mí por lo que viene detrás de mí, mis hijos tienen 6 años, son gemelos, entonces yo por ellos, tengo que ayudarlos. Apoyarlos." (Capacitado, Coltauco)

"Como le digo yo sabía, fuimos con mi esposo y queríamos prenderlo y quedamos pillo y después queríamos meternos a Internet, y no teníamos idea, igual nos metimos preguntando, pero pasamos vergüenza, y yo dije ya, basta. Si había la posibilidad de aprender lo básico, por qué no tomarlo, por eso llegué acá." (Capacitado, Coltauco)

"Sí, uno no tiene idea, no sabe, o sea uno está quedando chico para una cosa tan grande." (Capacitado, La Estrella)

Como podemos observar, el impacto que produce una relación más permanente con los computadores a través de las capacitaciones y de los laboratorios, hace posible que los usuarios disminuyan progresivamente este miedo inicial. Por otro lado, al analizar la información macrozonal respecto de las motivaciones que los llevan a capacitarse en el uso de las Tics, pudimos confirmar lo observado en el análisis realizado en los capítulos anteriores, a saber, las dos principales motivaciones son, primero, adquirir nociones básicas en el uso del computador e Internet para estar en condiciones de guiar y supervisar la alfabetización digital de los hijos, y segundo, la necesidad de atenuar la sensación de exclusión asociada a su desconocimiento.

En síntesis, toda vez que el programa les permite a sus beneficiarios acercarse a las tecnologías, al mismo tiempo que aparece como un espacio que les brinda la posibilidad de responder a sus inquietudes y motivaciones, ambos conceptos tienen una incidencia importante en la valoración que hacen de los servicios que brinda al programa.

Otra característica de los usuarios que incide en la valoración que hacen del servicio es el conocimiento previo a las capacitaciones o a las instancias de aprendizaje alternativas dadas por el uso de los laboratorios. Tal como señalábamos en el capítulo anterior, el nivel de conocimientos previo define ciertos matices en torno a la valoración del servicio, ya que aquellos que manejan un mayor nivel de conocimientos en torno al uso de las Tics, están en condiciones de reconocer un mayor número de vacíos y déficit en las capacitaciones y recursos técnicos que pone a disposición del programa. Sin embargo, a diferencia de la Macrozona Sur (y de manera similar a lo encontrado en la Macrozona Norte), el nivel de conocimientos identificado en los usuarios entrevistados es más homogéneo, toda vez que se encontró a menos individuos que aplicaran estas herramientas como una forma de hacer más eficiente su desempeño laboral, lo que se asocia con un mayor nivel de habilidades, experiencia y conocimiento en la materia, ya desde el momento que un computador en el trabajo les permite tener más práctica:

"[...] obvio porque hay muchas cosas que no tenía idea que se lograban así, ahora por lo menos sé, no sé, ir a hacer una carta por intermedio del computador, antes no tenía idea." (Capacitado, La Estrella)

"Entrevistador: Y nunca habías tenido acceso a la computación"

Entrevistado: No

Entrevistado: Por lo tanto, has aprendido mucho de computación y de Internet en la capacitación?

Entrevistador: Si. Me ha servido mucho" (Capacitado, La Estrella)

"Claro, cosas básicas, por ejemplo yo no podía hacer un currículum por ejemplo no sabía hacerlo, y acá sí porque aprendí tabulaciones, hacer los márgenes, todas esas cosas, entonces ahora es más fácil, pequeños grandes detalles para mí." (Capacitado, Coltauco)

Redes sociales:

El análisis de la información levantada en la Macrozona Centro, no nos permitió encontrar información adicional ni casos disconfirmantes respecto de la estructura descriptivo-relacional levantada para describir la importancia de las redes sociales en la percepción de

los laboratorios como espacios sociales por parte de los usuarios, desde el punto de vista de la valoración del servicio. Al respecto, el análisis zonal confirmó dos elementos relevantes:

- Las redes familiares, de amistad y trabajo constituyen elementos fundamentales en cuanto escenarios propicios para la promoción del programa, lo que –como profundizaremos más adelante- ejerce un influjo sobre la valoración del servicio.
- Al mismo tiempo, las redes de cooperación desarrolladas durante las capacitaciones aparecen como agentes positivos que favorecen las condiciones de aprendizaje fortaleciendo al mismo tiempo la condición de los laboratorios como espacios sociales:

“Bueno, mis hijos estudian en la Escuela de Loreto, y la Directora me hizo una invitación de un curso de capacitación aquí en la Biblioteca.” (Capacitado, Coltauco)

“Entrevistador: En términos generales la relación con los otros compañeros al interior del laboratorio, es grata.

Entrevistado: Si, excelente, hay comunicación entre las tres que estamos y nos intercambiamos información también.” (Capacitado, Coltauco)

“Mira. Yo igual llegué hace súper poco acá, llegué en el verano y típico de una persona nueva no conocía a casi nadie, yo veía a la gente acá y no conocía a nadie y el hecho este asunto de Internet a mi dio la posibilidad de conocer gente acá, haciendo amigas, irme asociando con la gente.” (Capacitado, La Estrella)

Promoción:

El análisis zonal confirmó la relación de asociación entre la percepción de los usuarios con respecto al laboratorio como un espacio social y las estrategias de promoción desarrolladas por el programa, porque definitivamente la estrategia más potente en este sentido han sido las redes sociales; en este contexto, la escuela aparece como un espacio de promoción particularmente importante para la zona. Podemos observar además que la promoción del programa a través de afiches y volantes ha sido más efectiva para los usuarios de las bibliotecas que para otros contextos, y que los medios de difusión local (como la radio) no han sido herramientas importantes para producir una mayor visibilización del servicio.

“Bueno, supe por intermedio de mi hija, porque mi hija está en 2ª Medio, está estudiando acá en el mismo Liceo que yo estudié, y el Director que está ahora actualmente me hizo clases a mí cuando yo estudiaba, y le dije que yo quería hacer, acaso si él sabía como yo podía hacer una capacitación de computador, yo no tengo computador en mi casa.” (Capacitado, Coltauco)

“Claro, porque fijate hay una radio comunitaria, pero esa radio comunitaria que existe en Parral, no se escucha, me entiendes tú, difícilmente por la radio pudieran emitirlo [...]” (Capacitado, Coltauco)

“No, tiene que haberme dicho alguien, porque afiche no he visto” (Capacitado, El Tabo)

“Entrevistador: Como te enteraste del curso?”

Entrevistado: Por la biblioteca, puso carteles.

Entrevistador: Y tú, comúnmente venías a la biblioteca

Entrevistado: Si, claro a pedir libros y cosas, y justo ella puso un cartel que iba a comenzar el curso de capacitación.” (Capacitado, La Estrella)

Categoría/Indicador 2: Espacio Organizado

Conceptos:

- **Promoción (Asociado con: ESPACIO SOCIAL)**
- **Condiciones Físicas**
- **Horarios Capacitaciones**
- **Recursos Técnicos**
- **Capacitadores**

Promoción:

En general, el hecho que la difusión del programa se sostenga en las redes sociales, es decir, a un nivel que podríamos llamar "microsocial", genera una percepción en los usuarios de que las estrategias de promoción son insuficientes, lo que adicionalmente influye sobre la valoración del servicio, desde la percepción del laboratorio como un espacio organizado:

“[...] a lo mejor por la Municipalidad o por los mismos colegios pegar afiches a los colegios; eso, falta difusión” (Capacitado, Coltauco)

Condiciones Físicas:

El análisis desarrollado ha relevado **tres temas** de importancia respecto de la percepción de las condiciones físicas del laboratorio:

- **Primero**, el emplazamiento de laboratorio y la accesibilidad de este.
- **Segundo**, la falta de un espacio exclusivo para los laboratorios, sobre todo para mejorar las condiciones generales de aprendizaje.
- **Tercero**, las características internas del laboratorio (luz, temperatura, ruido, etc.), que también influyen sobre las condiciones para el aprendizaje.

Con respecto al primer tema, la información macrozonal nos ha permitido, junto con confirmar su importancia dentro de la percepción de los usuarios entrevistados sobre las condiciones físicas de los laboratorios, agregar nuevos incidentes que no habían emergido de los análisis zonales anteriores. En general, la percepción sobre la accesibilidad de los laboratorios es positiva; al respecto, consideramos como hipótesis de trabajo, que esta

percepción se asocia a dos hechos: primero, como la información recabada para dar cuenta del nivel de impacto de los laboratorios en la Macrozona Centro fue levantada en localidades urbanas pequeñas, en general no existían problemas de acceso al lugar, y segundo, para aquellos usuarios de localidades aledañas que tienen que recorrer una mayor distancia para poder llegar a las bibliotecas, la percepción positiva respecto de la accesibilidad se asocia a la disponibilidad de una buena red de locomoción pública, lo que aminoraba el problema de la distancia (consideremos además, que es probable que estas personas estén acostumbradas a viajar de una localidad a otra para acceder a ciertos servicios específicos, por lo que tener que pasar de un núcleo urbano o a otro aparece para ellos como una actividad cotidiana):

“No, para nada si esto está en pleno centro, por donde pase hay locomoción. Es de fácil acceso.” (Capacitado, El Tabo)

“Entrevistador: ¿El acceso del laboratorio desde el lugar que Ud. tiene que viajar a las capacitaciones, el acceso es expedito, está muy lejos, no tiene problemas?”

Entrevistado: No, no tengo problemas porque tenemos locomoción [...]” (Capacitado, Coltauco)

A diferencia de lo revelado por la información levantada en las demás Macrozonas del país, no pudimos relevar la necesidad de un espacio exclusivo como un elemento importante dentro de la percepción de los usuarios respecto de la percepción de los laboratorios como espacios organizados. Podemos señalar, a manera de hipótesis exploratoria que sería necesario contrastar en futuros estudios, que esto se asocia a que en general, los usuarios de la zona se sienten más conformes con los servicios prestados en los laboratorios.

La información levantada a nivel zonal nos ha permitido confirmar que dentro de las condiciones físicas internas de los laboratorios, su tamaño, y la falta de calefacción, aparecen como dos elementos importantes en la valoración general que los usuarios hacen del servicio asociada a la percepción del laboratorio como un espacio organizado:

“[...] se hace un poco chico porque además no tiene baño público por ejemplo, si viene la otra gente como se les restringe un poco el espacio, porque el que viene mete un poquito de bulla, pero bueno, se acomoda, lo principal es que hay que acomodarse, pero es bueno en general, podría ser mejor, pero igual.” (Capacitado, Las Cruces)

“Entrevistador: Mejoras?”

Entrevistado: Calefacción, es muy helado.

Entrevistador: Y la calefacción que tienen hoy día acá?

Entrevistado: Es gracias a ella, que trae de su casa algo para calentar el espacio.” (Capacitado, La Estrella)

Por último, consideramos que la información zonal nos ha permitido confirmar la relación causal que se da entre las condiciones físicas de laboratorio y la percepción de este como un espacio organizado.

Horarios Capacitaciones:

Las entrevistas realizadas en la zona no nos permitieron relevar información relevante respecto de la percepción de los usuarios sobre los horarios en que funcionan los laboratorios. Una hipótesis tentativa al respecto es que, como observamos anteriormente al describir las características de los usuarios, aquí la mayoría son dueñas de casa y personas de la tercera edad, que tienen una mayor libertad para disponer de su tiempo, a diferencia de las personas insertas en el mercado laboral que deben cumplir con un horario que les impide coordinar con el horario de funcionamiento de los laboratorios y las capacitaciones.

Condiciones técnicas:

Al igual que en la Macrozona Sur del país, una de las condiciones técnicas más problemáticas desde el punto de vista de los usuarios, es la falta de una cantidad adecuada de computadores en relación a las necesidades locales. En este sentido vuelve a relevarse como un problema fundamental el choque entre las necesidades de quienes son capacitados y las necesidades de uso de los demás usuarios de los laboratorios¹, que podemos entender como una relación circular, ya que son las mismas capacitaciones las que van aumentando la demanda de uso independiente (de acuerdo a sus objetivos, es decir, la construcción de usuarios), y al mismo tiempo, son las capacitaciones las que impiden dar una mejor respuesta a esta demanda, toda vez que requieren de un uso permanente del recurso “computadores” (que en tal condición aparece como un recurso limitado):

“Si. Lo que pasa es que a veces nosotros podemos estar en clases y llegan personas que son usuarias de la biblioteca también y necesitan computador y estamos en clases de capacitación y entonces no pueden ocuparlo” (Capacitado, Coltauco)

“Cuando nosotros estamos en la mañana y los tenemos los tres ocupados y allí llegan estudiantes otras personas y no lo pueden ocupar, entonces yo pienso que eso nos va a pasar a nosotros, nosotros después vamos a venir y va a seguir gente capacitándose y resulta que no vamos poder ocuparlo porque son muy pocos.” (Capacitado, Coltauco)

“Más acceso, es que por lo menos aquí, yo me he dado cuenta que cuando vengo aquí, hacen más falta computadores porque ella misma tiene que hacer esperar a la gente mientras nosotros estamos capacitando, que esperen porque no pueden acceder porque nosotros estamos ocupándolo, más acceso para ellos para los que están esperando una información rápida.” (Capacitado, La Estrella)

De la misma manera que en la Zona Sur, la información levantada no nos permitió recoger percepciones respecto del manual de apoyo a las capacitaciones. En este sentido, podemos señalar que desde la percepción de los usuarios la falta de computadoras es el problema técnico que adquiere más relevancia y visibilidad, lo que en definitiva influye sobre la

¹ Partiendo de la base de que esta distinción es sólo teórica y arbitraria, toda vez que a simple vista se observa que un capacitado puede utilizar los computadores fuera del horario de las capacitaciones. Utilizamos esta distinción entonces sólo con el propósito de dar explicación a un problema particular.

percepción del laboratorio como un espacio organizado, y en la valoración general del servicio prestado.

A diferencia de las demás Macrozonas, en el Centro del país pudimos recoger algunas percepciones respecto de las características técnicas de los computadores (velocidad, recursos multimedia, etc.) y de la rapidez de la conexión a Internet. Sin embargo, estas percepciones dan cuenta de un nivel de uso y conocimiento técnico que nos permite mantener la hipótesis de trabajo que hemos venido desarrollando a lo largo del análisis: el nivel experticia alcanzado por los usuarios y el tipo de uso que se le da a los equipos no requiere de grandes prestaciones por parte de los equipos y del ancho de banda de Internet; es por esta razón que tales condiciones técnicas no se relevan como problemas técnicos de magnitud, en comparación con la falta de computadores, problema mucho más apremiante, toda vez que impide el nivel de práctica necesario para que los usuarios adquieran independencia en el uso de los computadores y sean capaces de integrar las tecnologías como una herramienta al servicio de sus necesidades cotidianas:

“Entrevistador: Los equipos que tal son?”

Entrevistado: Buenos, sí, buenos, un poquitito lento a veces porque han tenido mucho uso, pero no todo está bien.

Entrevistador: Lento en qué?

Entrevistado: No, para entrar en un sistema, pero, para entrar a Internet, pero están bien.” (Capacitado, Las Cruces)

“Un poco lento para meterse a Internet, pero entretenido pero como no teníamos mucha idea, nada más que eso.” (Capacitado, La Estrella)

“Mira, pocas veces se han quedado pegados, no se ha caído el sistema pero si nos colocamos en una página de Internet y colocamos un video no lo podemos escuchar porque no tiene parlantes, entonces si yo tuviera el acceso a eso no sabría como conectar los parlantes, no sabría cómo darle volumen, no sé.” (Capacitado, Coltauco)

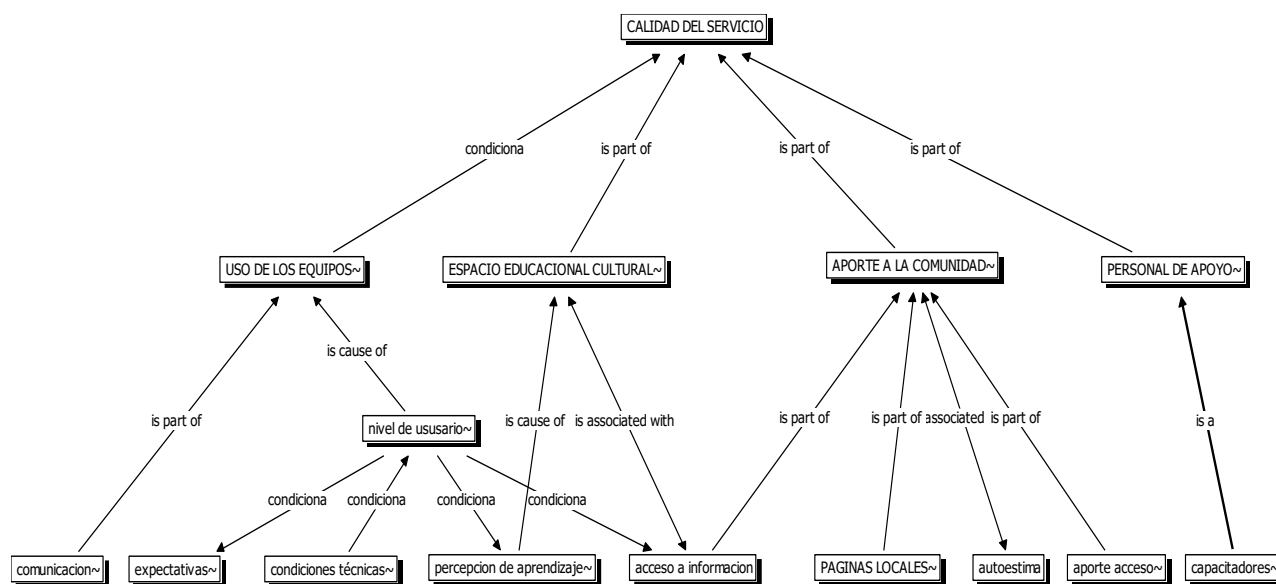
Capacitadores:

La información zonal no nos permitió encontrar casos disconfirmantes ni nuevos incidentes para este concepto. En este sentido, estamos en condiciones de afirmar que los capacitadores son uno de los capitales más potentes con que cuenta el programa; en este sentido, la percepción positiva sobre los capacitadores constituye una causa directa de la percepción de laboratorio como un espacio organizado, y de la valoración general del servicio prestado:

“Perderle el miedo primero, pero ella nos dice que Uds. no tienen que tenerle miedo, dice echando a perder se aprende, pero como la tenemos a ella al lado, es la confianza la que nos ha dado realmente.” (Capacitado, Coltauco)

“[...] buena persona, tu lo que le preguntes ella te ayude y te guía, para lo que tú le pidas ya sea aquí en la biblioteca o fuera, ella tiene cualquier voluntad para hacerlo, una persona demás, años conocida, es genial que ella esté en la biblioteca” (Capacitado, La Estrella)

2.3.2.2. Calidad del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Uso de los equipos

Conceptos:

- **Nivel de Usuario (Condiciona a: Problemas Técnicos; Acceso a Información; Percepción de Aprendizaje; Expectativas de Uso; Expectativas de Uso).**
- **Comunicación.**

Nivel de Usuario:

La información levantada a nivel zonal nos ha permitido corroborar la relación de causalidad que se da entre el nivel experticia alcanzado por los usuarios, y el tipo de uso que se le da a los equipos.

Un primer elemento que es necesario relevar, es la percepción por parte de los usuarios de que el nivel de complejidad en el uso de los computadores e Internet está directamente asociado a la posibilidad de práctica permanente; en este sentido, consideramos necesario cambiar una relación conceptual definida en el capítulo anterior. Originalmente estimábamos que el Uso de los Equipos "está condicionado" por los Problemas Técnicos del laboratorio; ahora consideramos que es más cercano a la realidad entender que los problemas técnicos, especialmente la falta de computadores para poder practicar y profundizar los conocimientos adquiridos, "condicionan" el nivel de usuario alcanzado por

los beneficiarios del programa; es a partir de esta relación indirecta que ejerce un influjo sobre el uso de los equipos:

"[...] yo no tengo un computador en mi casa para seguir practicando, que es lo que tengo que hacer yo ahora, darme igual mi tiempo, así como lo estoy haciendo ahora, venir para acá, seguir practicando y para que no dejar esa práctica de lado, porque si tú haces el curso ahora y no te metes más al computador, obviamente la teoría se te va a olvidar." (Capacitado, Coltauco)

En la etapa anterior de nuestro análisis señalábamos además que el concepto Nivel de Usuario hacía referencia a **dos temas**² relevantes: **primero**, a las **habilidades y potencialidades** adquiridas por los usuarios, que podemos observar a partir de los **usos más frecuentes** dados a las tecnologías e Internet; y **segundo**, el nivel y **dificultades en la asimilación** de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Respecto a las herramientas y habilidades recibidas por los usuarios a partir de los servicios entregados por los laboratorios podemos observar, a través del uso que dan a los recursos disponibles, que el nivel de uso el general es básico. Sin embargo, podemos encontrar en la zona ciertas características de la utilización que nos permiten decir que estas herramientas están más integradas a la vida cotidiana de las personas; un ejemplo clarificador al respecto, es la búsqueda de información en la red respecto de ciertas enfermedades de algún miembro de la familia:

"Ponte tú, esto mismo, inventé una invitación para que la gente acudiera al curso de capacitación, le cambié el formato de letra, algunas las ennegrecí, otras las hice cursivas, coloqué imágenes prediseñadas al fondo del texto, al lado del texto, todo ese tipo de cosas. Hice dibujos en Power Point, los guardé, aprendí a crear una carpeta, aprendí a guardar, aprendí lo que era el escritorio, que era mi PC, todas esas cosas." (Capacitado, Coltauco)

"Para mí, para ver si puedo hacer algo como mamá, investigar sobre posibles enfermedades, yo soy mamá." (Capacitado, El Tabo)

En comparación con el nivel de uso de los entrevistados de la Macrozona Sur del país, podemos señalar que hay un nivel menor de uso. Una hipótesis tentativa al respecto, es que en la Macrozona Sur el uso de los laboratorios estaba más ligado al desempeño laboral, contexto que se asocia con un mayor aprovechamiento de las posibilidades que brindan estas herramientas.

Al igual que en la Macrozona Sur del país, no pudimos recoger información importante respecto de las dificultades en la asimilación de los conocimientos adquiridos a través de los servicios entregados por BiblioRedes, lo que nos llevará a evaluar su mantención en el modelo teórico.

² En el capítulo anterior del análisis, habíamos establecido que el nivel de usuario hacía referencia a tres temas, a saber, primero, a las habilidades y potencialidades adquiridas; segundo los usos más frecuentes dados a las Tics; y tercero, a las dificultades en la asimilación de los contenidos entregados por las capacitaciones. En esta nueva etapa del análisis consideramos que es más apropiado establecer que las habilidades y potencialidades adquiridas son observables a partir de los usos que los usuarios dan a las tecnologías; es por eso que hemos decidido fusionar los dos temas.

Expectativas de uso:

Originalmente, habíamos establecido una relación directa entre las expectativas de uso de los beneficiarios respecto de las Tics y el uso de los equipos. El análisis de la Macrozona Centro nos permitió depurar esta relación, toda vez que consideramos más adecuado señalar que existe una relación indirecta entre el uso de los equipos y las expectativas de los usuarios, mediatizada por el nivel de usuario. En otras palabras, decimos que el nivel de uso alcanzado por los usuarios de los laboratorios, condiciona las expectativas respecto a las herramientas que a los beneficiarios les gustaría usar y aprender en un futuro próximo, y es a través de esta relación que tales expectativas se asocian a las características que adquiere el uso de los computadores en los laboratorios.

Las expectativas de uso que encontramos en la zona, son más inespecíficas que las expectativas encontradas en la Zona Sur del país, lo que se asocia nuevamente a que el uso no está asociado al desempeño laboral. Así, nos encontramos con usuarios que quieren aprender "más cosas" porque "es entretenido", porque "es interesante", por la voluntad personal de ir profundizando en el conocimiento de las herramientas que brindan los computadores e Internet; a lo sumo, aparece la necesidad de tener un mayor manejo de Internet para ser poder ayudar de mejor manera a los hijos en el trabajo escolar:

"De todo en general, es que uno yo por ejemplo como dueña de casa, ayudarle a mi hija, no sé, si ella me pregunta algo tenerle la información clara y precisa." (Capacitado, La Estrella)

"A mí encantaría manejarme bien, y meterme a los programas o chatear con gente de otras partes, porque yo todavía no he visto eso, entonces si es entretenido y conoces gente de todo el mundo, o cosas." (Capacitado, Coltauco)

Respecto de la percepción de que el aprendizaje de las Tics es un proceso dinámico y constante, no pudimos encontrar información confirmante ni disconfirmante. No obstante, hemos decidido mantener este concepto en el modelo, porque aparecía con fuerza en el análisis de las dos Macrozonas revisadas anteriormente.

Comunicación:

El análisis de las percepciones que emergieron de las entrevistas zonales, nos permitió confirmar lo establecido en el análisis anterior: **primero**, que el recurso más utilizado por los usuarios de los laboratorios es el correo electrónico; y **segundo**, que el nivel de uso de herramientas de comunicación en tiempo real es muy poco.

En términos comparativos, los entrevistados de la Macrozona Centro tenían un nivel de uso bastante básico en comparación con los entrevistados de la Macrozona Sur. De hecho, la mayoría de los entrevistados de la Macrozona Centro sólo habían utilizado el correo electrónico para comunicarse con sus compañeros de capacitación; esto significa en la práctica que no tenían integrada esta herramienta a su vida cotidiana:

"Entrevistador: Te comunicas?"

Entrevistado: No tengo con quien, pero ya hicimos nuestro correo para comunicarnos entre nosotras.” (Capacitado, La Estrella)

“Entrevistador: El sistema del Messenger lo ocupa poquito?”

Entrevistado: No, porque la única dirección de correo que tengo es la de mi compañera, con eso te digo todo, así es que no puedo chatear con nadie. Es un poco limitado para uno” (Capacitado, Coltauco)

“En el caso de nosotros, yo no tenía idea la Carola fue la me enseñó, me abrió al mundo del Internet, pero lo básico. Yo hoy día lo único que te sé, abrir mi correo electrónico, reviso mis mensajes, escribo, contesto, y eso sería todo.” (Capacitado, El Tabo)

Categoría/Indicador 2: Espacio Educativo Cultural

Conceptos:

- **Percepción de Aprendizaje (Condicionado por: Nivel de usuario).**
- **Acceso a la información (Condicionado por: Nivel de usuario).**

Percepción de aprendizaje:

El análisis zonal nos permitió confirmar la estructura conceptual definida a partir del análisis ya realizado. Un primer elemento que pudimos confirmar a partir de las percepciones recogidas a través de las entrevistas y grupos focales, es que la percepción con respecto los aprendizajes adquiridos a través de las capacitaciones y el uso de los laboratorios aparece como una causa que define la percepción general con respecto a los laboratorios como espacios educativos y culturales, lo que influye sobre la percepción respecto de la calidad del servicio.

En este contexto, e independiente del nivel de uso, existe la percepción general de que los conocimientos adquiridos son sólo superficiales. Sin embargo, decidimos mantener la relación conceptual que establecía que la percepción de aprendizaje por parte de los beneficiarios está condicionada por el nivel de uso que estos dan a los recursos que los laboratorios ponen a disposición, porque consideramos que a diferencia de la Zona Sur, donde observamos una mayor diversidad, las capacidades y habilidades de los beneficiarios entrevistados en esta zona es más homogénea, lo que tiende a hacer invisibles estos matices.

Por otro lado, pese a que la percepción general de los usuarios es que los conocimientos recibidos son básicos, de todas maneras se observa que consideran que los laboratorios son un aporte en su condición de espacios para el aprendizaje, ya que la mayoría de los entrevistados llegó a los laboratorios sin saber nada o con un conocimiento que apenas les permitía utilizar las prestaciones más básicas de estas herramientas:

“Claro, cosas básicas, por ejemplo yo no podía hacer un currículo por ejemplo no sabía hacerlo, y acá sí porque aprendí tabulaciones, hacer los márgenes, todas esas cosas, entonces ahora es más fácil, pequeños grandes detalles para mí.” (Capacitado, Coltauco)

“En una semana, no, nos enseñaron lo justo y necesario, a crear nuestro correo electrónico, meterse y eso sería.”
(Capacitado, El Tabo)

“Es que es la finalidad, te dicen yo te voy a enseñar un curso y vas a salir experto, esa no es la finalidad. Es enseñarle a uno lo básico para que uno se pueda desempeñar y el objetivo se cumple.” (Capacitado, El Tabo)

Acceso a la información:

El análisis de la información levantada a partir de las entrevistas y grupos focales realizados en la zona, nos permitió confirmar la relación de asociación que establecimos entre el concepto Acceso a Información y la categoría Espacio Educativo-Cultural. En otras palabras, pudimos corroborar que en la medida que la gente está en condiciones de acceder a los contenidos informativos disponibles en Internet, esto influye sobre su percepción respecto de los laboratorios y los recursos que éstos ponen a disposición en cuanto instancias educativas y culturales:

“[...] leo mucho yo, a mi gusta leer diarios, me gusta ver muchas noticias, a mi gusta estar enterada en el mundo que vivo.” (Capacitado, Coltauco)

“No, el otro día yo entré a la página del gobierno porque quería saber el discurso de la Presidenta Bachelet, porque no tuve la ocasión de verlo y era algo puntual que yo quería saber, y era efectivamente que ella había anunciado la doble vía entre Doñihue-Rancagua que eso yo no lo tenía claro, entonces a mí me interesaba por la localidad [...]”
(Capacitado, Coltauco)

Categoría/Indicador 3: Aporte a la Comunidad

A partir del análisis de las entrevistas y grupos focales levantados en la zona, estamos en condiciones de corroborar lo que ya habíamos definido en nuestro análisis, a saber, la percepción positiva con respecto a los laboratorios como un aporte a la comunidad, especialmente porque aparece como una posibilidad de inclusión para un grupo importante de personas que por su condición socioeconómica, cultural, etaria, etc., no habían tenido acceso a las herramientas que ponen a disposición las Tics:

“Como te decía yo, para crear nuevos negocios, para que las dueñas de casa no sigan siendo sólo dueñas de casa, que sean un aporte también económico para sus familias, un soporte, todo ese tipo de cosas.” (Capacitado, Coltauco)

“Ha sido totalmente positivo, lo bonito fue que siendo una comuna tan chica, tan pobre y con tantos problemas que te traigan computadores, que te den un curso, que te haya una implementación para hacerlo, uno lo agradece.”
(Capacitado, El Tabo)

Conceptos:

- **Acceso a Información.**
- **Páginas Locales.**
- **Autoestima.**

- **Aporte Acceso.**

Acceso a información:

Tal como hemos señalado a lo largo del análisis, uno de los elementos constituyentes del aporte a la comunidad es el acceso a distintos contenidos informativos que brinda Internet:

"[...] a mi gusta leer diarios, me gusta ver muchas noticias, a mi gusta estar enterada en el mundo que vivo."
(Capacitado, Coltauco)

Páginas Locales:

De la misma manera que en los análisis desarrollados para las zonas Norte y Sur del país, no hemos podido relevar información respecto de las páginas con contenido local; y tal como señalábamos anteriormente, consideramos a manera de hipótesis tentativa (que sería interesante contrastar en nuevos estudios) que este vacío en el análisis se asocia a que el programa no ha sido capaz de instalar las páginas locales como un elemento importante dentro de las percepciones y distinciones de los usuarios como un aporte a la comunidad. Adicionalmente, podemos señalar que esto puede tener relación con el nivel de uso que generan las capacitaciones, toda vez que no son muchos los usuarios que llegan a construir sus propias páginas locales.

Autoestima:

Pese a que no pudimos recoger información que nos permitiese confirmar o disconfirmar la relación que se da entre la autoestima individual de los usuarios y el "sentimiento de inclusión" que genera el acceso a los computadores e Internet que permite el laboratorio, consideramos que se trata de un elemento cuya inclusión en el modelo teórico es de relevancia, ya que aparece con fuerza en los análisis zonales desarrollados anteriormente.

Aporte al acceso:

El aporte al acceso a las tecnologías e Internet que brindan los laboratorios, aparece en la percepción de los usuarios como uno de los aportes más importantes del programa a la comunidad, lo que incide sobre la percepción general respecto de la calidad del servicio prestado. Sin embargo, existen ciertos matices asociados a los problemas técnicos; si existe hoy un elemento que tiene un impacto negativo sobre esta percepción, es la falta de una cantidad adecuada de computadores para responder a las necesidades de uso locales, sobre todo para la consolidación de los aprendizajes adquiridos en las capacitaciones, lo que es fundamental para que los capacitados puedan constituirse en usuarios:

"[...] el problema está es que uno aprende ya una hora pero después no practica, porqué, porque sucede que esto pasa ocupado, pero todo en la tarde con los niños del colegio, entonces a uno se le olvida. Entonces, yo utilizo más

Internet, me van a enseñar 500 veces la otra parte pero como no puedo practicar, así es que ahora voy a hacer otro curso de nuevo.” (Capacitado, El Tabo)

“Yo antes nunca había tenido, acá en el colegio nunca había tenido un computador, en el Liceo donde yo estudiaba tampoco” (Capacitado, La Estrella)

Categoría/Indicador 4: Personal de Apoyo

Como señalábamos en las etapas anteriores de este análisis, el alto nivel de valoración que gozan los EPB por parte de los beneficiarios, es un elemento fortalecedor de la percepción positiva por parte de los usuarios del laboratorio en su condición de aporte a la comunidad, siendo uno de los soportes de la percepción positiva en torno a la calidad del servicio.

Conceptos:

- **Capacitadores.**

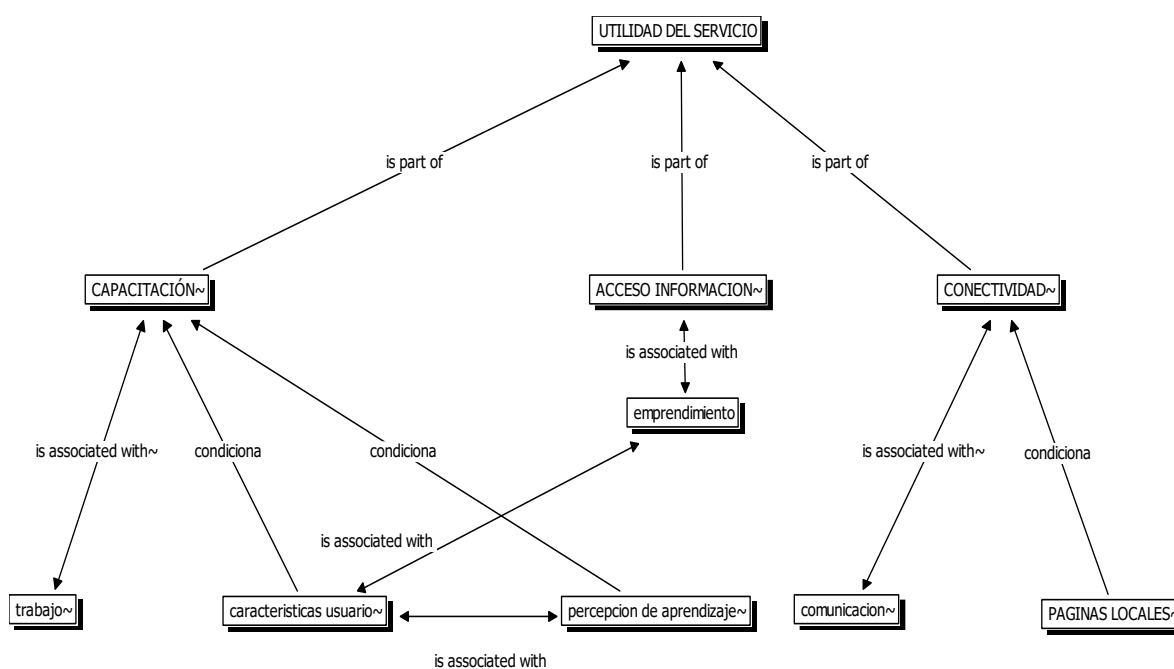
Capacitadores:

Como hemos señalado a lo largo de este análisis, uno de los capitales más potentes de los servicios entregados por Biblioredes son los capacitadores, lo que es muy importante en cuanto éstos constituyen el nexo directo entre los usuarios y el programa:

“[...] yo creo que tuve una muy buena profesora, yo creo que eso me facilitó mucho, porque sin la docente en este caso no podríamos, para mí ella es súper importante como profesora porque tiene esa capacidad de enseñar, esa paciencia y eso de entender que tú no sabes nada, es que cualquier persona te diría, ¿cómo estás en el 2007 y no tienes idea de nada? Entonces ella no lo mira desde ese punto de vista, es muy distinto.” (Capacitado, Coltauco)

2.3.2.3. Utilidad del Servicio:

La información levantada a nivel zonal nos ha permitido confirmar la estructura relacional que habíamos definido originalmente para esta categoría/variable. Como podemos apreciar, aparte de agregar algunas relaciones para producir un modelo con mayor poder explicativo, no hemos hecho cambios significativos en comparación con la etapa anterior de nuestro análisis:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Capacitación

El análisis de las percepciones recogidas a través de las entrevistas y grupos focales para la zona, nos ha permitido confirmar nuestra estructura conceptual respecto de la capacitación. En general, existe una percepción positiva de la utilidad de las capacitaciones, sobre todo porque genera condiciones básicas de inclusión digital para un grupo importante de individuos que por sus características socioculturales se encontraban en una condición de exclusión; es por esta razón que decidimos agregar nuevas relaciones al concepto Capacitación: consideramos que las características de los usuarios "condicionan" la percepción sobre la utilidad de las capacitaciones, ya que aunque al mismo tiempo exista la percepción de que el nivel de conocimiento adquirido en las capacitaciones es básico, se trata de un "primer paso" (y por lo mismo, fundamental) en el proceso de inclusión digital de los usuarios, por lo que la percepción con respecto al nivel de

aprendizaje adquirido a través de los servicios que prestan los laboratorios también condiciona la percepción general sobre la utilidad de las capacitaciones.

Además, y como señalábamos en el apartado anterior del análisis zonal, en la medida que los capacitadores aparecen como uno de los nexos más directos entre el laboratorio y sus usuarios, en su condición de “cara visible” de la prestación de servicios del programa, la percepción positiva asociada a estos también influye sobre la percepción del nivel de utilidad con respecto a las capacitaciones.

Conceptos:

- **Trabajo.**
- **Características Usuario (Asociado a: Percepción de Aprendizaje).**
- **Percepción de Aprendizaje.**

Trabajo:

Al igual que en la Macrozona Norte del país, no fue mucha la información que pudimos relevar respecto de la asociación entre la percepción de los usuarios respecto de la utilidad de las capacitaciones y su relación con el desempeño laboral. Como hipótesis tentativa, y pese a que el muestreo teórico que aplicamos no es representativo de la Macrozona, suponemos que la falta de entrevistados que se desempeñan en el mercado laboral se asocia a que los horarios de las capacitaciones se cruzan con el horario de la jornada laboral. Sin embargo, creemos que la información recogida nos permite validar la relación conceptual que establecimos entre el concepto Trabajo y la percepción de los usuarios respecto de la utilidad de las capacitaciones: a pesar de que la percepción de utilidad de los usuarios de los laboratorios que se desempeñan en trabajos que implican algún nivel de relación con los computadores e Internet puede ser comparativamente menor (dado que la relación anterior con estas herramientas dada en el contexto laboral lleva a percibir los contenidos entregados por las capacitaciones como comparativamente “más básicos”), para ellos el aporte de las capacitaciones sigue siendo importante, entre otras cosas porque les permite profundizar en el conocimiento de algunas herramientas que son importantes para su desempeño laboral:

“Estaba a cargo de un negocio que tiene mi familia en Santiago, entonces trabajaba yo mucho, allí tenía los inventarios, tenía todo en el computador, yo venía para acá para aprender algo más, pero para mi gusto fue como muy básico, pero de todas maneras igual lo agradezco, porque habían ciertas cositas que tampoco yo las manejaba y que las aprendí, y hago cartas.” (Capacitado, El Tabo)

Categoría/Indicador 2: Acceso a la Información

Conceptos:

- **Emprendimiento.**

Emprendimiento

Uno de los aspectos donde se revela con más fuerza la utilidad del servicio que prestan los laboratorios en relación con la calidad de vida, es en el acceso a diversos contenidos informativos que son de enorme utilidad para la vida cotidiana de las personas, información que es bastante más difícil de conseguir a través de otros medios.

Dos aspectos que se revelan como particularmente importantes, son el uso para recoger información sobre enfermedades de algún miembro de la familia o cercano a los usuarios, y para el desarrollo de actividades emprendedoras:

“Para mí, para ver si puedo hacer algo como mamá, investigar sobre posibles enfermedades, yo soy mamá.” (Capacitado, Coltauco)

“A ver, deja acordarme, déjame decirte, ah ya sí, de salud porque yo tuve que operarme de una hernia, hice uso de Internet, no yo directamente, pero allí hice uso de Internet para que me investigaran que tipo de médico son los que posiblemente estaban más capacitados, que podían operarme, todo ese tipo de cosas.” (Capacitado, Coltauco)

“No, yo por ejemplo pongo el nombre una enfermedad específica, que se yo, virus sincial por ejemplo [...]” (Capacitado, Coltauco)

“Entrevistado: Lo que buscaba yo, eran precisamente cosas de cocina, y cosas de casa, por ejemplo donde puedo comprar cantidades de toallas por si yo quisiera ser una microempresaria, buscar el mercado de, de lo que a mí me gustaría o pudiese hacer.” (Capacitado, Coltauco)

Respecto de este último punto, la información levantada a nivel zonal nos ha llevado a tomar la decisión de "asociar" el concepto Emprendimiento a la categoría/indicador Acceso a Información.

Categoría/Indicador 3: Conectividad

Con respecto a la "percepción de conectividad con el resto del mundo", los laboratorios aparecen para los entrevistados de la zona como un real aporte a la calidad de vida. Las herramientas que brindan los laboratorios efectivamente permiten un mayor nivel de conectividad, lo que es particularmente significativo en las percepciones de aquellos usuarios que viven en localidades aisladas, donde aparecen como una opción incluso más rentable que alternativas de comunicación de uso mucho más masivo como el teléfono. Sin embargo, y como pudimos constatar en apartados anteriores, muchas de las herramientas que permiten un mayor nivel de conectividad (como las herramientas de comunicación en tiempo real: Messenger, chat, Skype, etc.), están dentro de las expectativas de aprendizaje de los usuarios, antes que constituir una herramienta integrada a la vida cotidiana:

“Claro, no tienes que pasar por una persona, por otra persona, y el teléfono igual es caro. Igual está considerada esta zona como zona rural y por ende la línea telefónica es mucho más cara.” (Capacitado, Coltauco)

“[...] para mí ha sido fantástico, porque yo viví mucho, estoy viviendo recién en El Tabo dos años, entonces todos mis amigos están allá, entonces uno no puede estar todos los días hablándose por teléfono, menos cuando uno tiene celular, es más complicado, yo por el Internet por ejemplo el viernes

cuando vine la semana pasada, tenía 47 mensajes en una semana de correo, entonces yo me entero, converso con mis amigos.” (Capacitado, El Tabo)

“Yo creo que para todos Internet es súper importante hoy en día. O sea, el mundo y Chile se mueve a través de Internet, ponte tú, como me dices tú, por ejemplo si yo tengo un Messenger, y conozco alguien de Chiloé, yo sé que me voy a poder comunicarme con esa persona, ahora Chiloé ahora tiene banda ancha en los colegios, entonces sí, me facilita cantidad la vida.” (Capacitado, Coltauco)

“[...] por ejemplo si yo quiero tanta cantidad de salmones, la tengo la información enseguida, no así, si no tuviera Internet, que hubiera que tenido que hacer yo, viajar hasta Chiloé que es un costo, es súper importante te minimiza la vida, todo es más rápido con Internet y más barato.” (Capacitado, Coltauco)

Conceptos:

- **Comunicación.**
- **Páginas Locales.**

Comunicación:

A lo largo de este análisis hemos sostenido que el conocimiento, nivel de uso y percepción general con respecto a las herramientas de comunicación, condiciona la percepción de conectividad con el resto del mundo. Sin embargo, como señalábamos en la introducción al análisis de esta categoría/indicador, el uso de las herramientas de comunicación aparece más como una expectativa de aprendizaje que un ítem totalmente integrado a la vida de las personas; aunque los usuarios entrevistados consideren que las herramientas de comunicación son útiles y generan conectividad, tiene que ver sobre todo con un tema de aspiraciones de uso y conocimiento de las posibilidades que brindan las Tics:

A mí encantaría manejarme bien, y meterme a los programas o chatear con gente de otras partes, porque yo todavía no he visto eso, entonces si es entretenido y conoces gente de todo el mundo, o cosas. (Capacitado, Coltauco)

“[...] yo no tenía idea la Carola fue la me enseñó, me abrió al mundo del Internet, pero lo básico. Yo hoy día lo único que te sé, abrir mi correo electrónico, reviso mis mensajes, escribo, contesto, y eso sería todo.” (Capacitado, El Tabo)

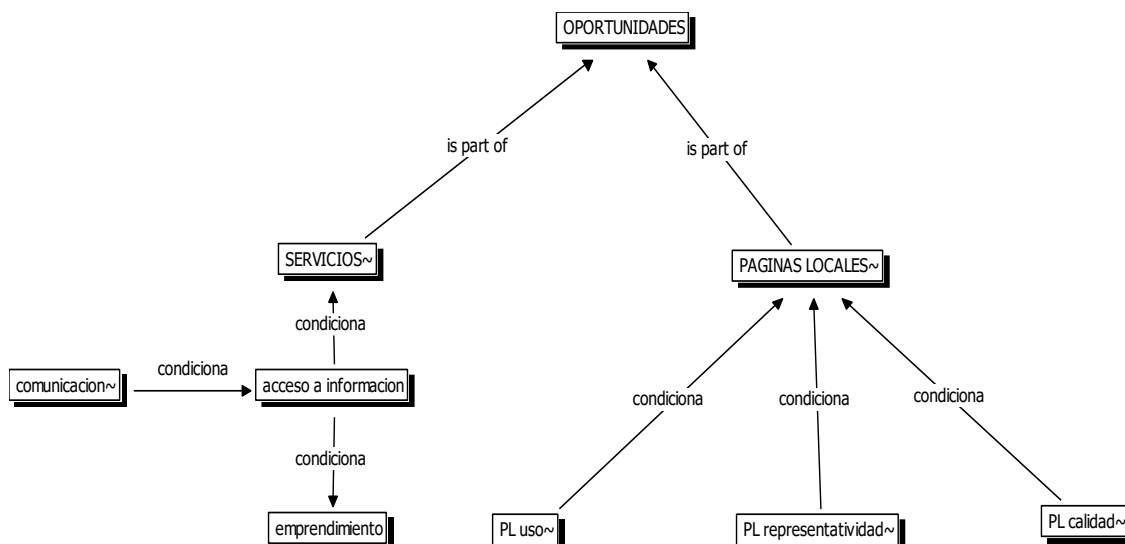
“Entrevistador: Te comunicas?”

Entrevistado: No tengo con quien, pero ya hicimos nuestro correo para comunicarnos entre nosotras.” (Capacitado, La Estrella)

Páginas Locales:

Como hemos señalado a lo largo de todo el análisis, uno de los elementos sobre los cuales ha sido más difícil rescatar datos de relevancia, han sido las páginas locales; el levantamiento de terreno de la Macrozona Centro no ha sido la excepción. De la misma manera como hemos venido señalando a lo largo de todo el análisis, es probable que esto se asocie a que el desarrollo y sensibilización en torno a este tipo de páginas, aparece como uno de los aspectos pendientes dentro de las metas establecidas por el programa.

2.3.2.4. Oportunidades Entregadas:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Servicios

A diferencia de las etapas anteriores de nuestro análisis, el análisis de la Macrozona Centro nos permitió generar una estructura relacional más compleja para esta categoría/indicador.

Conceptos:

- **Acceso a Información (Condiciona a: Emprendimiento; Es condicionado por: Comunicación).**

Acceso a Información:

Primero, consideramos que el nivel de acceso a información a través de Internet "condiciona" la percepción con respecto a la utilidad de los servicios en línea, desde el punto de vista de las oportunidades que pone a disposición esta herramienta. En este mismo contexto, y observando siempre desde la categoría Oportunidades, el nivel de acceso a la información condiciona también las posibilidades de utilizar Internet como una herramienta al servicio de acciones emprendedoras como el desarrollo de microempresas y la búsqueda de ingresos alternativos para el hogar.

Además, consideramos que el nivel de manejo de las herramientas de comunicación, en la medida que permiten ampliar las redes comunicacionales a través de medios digitales, condiciona el nivel de acceso a información que tienen los usuarios, y en este sentido, indirectamente también aparece como un concepto asociado a las oportunidades. No

quisimos establecer una relación directa entre Comunicación" y Oportunidades, para ser coherentes con la información levantada, ya que sabemos que el nivel de uso de las herramientas de comunicación es más bien básico y se encuentran subaprovechadas; que hoy constituyan una fuente efectiva de oportunidades para los usuarios de los laboratorios es algo que por lo menos debemos dejar entre paréntesis:

"[...] por ejemplo si yo quiero tanta cantidad de salmones, la tengo la información enseguida, no así, si no tuviera Internet, que hubiera que tener que hacer yo, viajar hasta Chiloé que es un costo, es súper importante te minimiza la vida, todo es más rápido con Internet y más barato." (Capacitado, Coltauco)

"No, el otro día yo entré a la página del gobierno porque quería saber el discurso de la Presidenta Bachelet, porque no tuve la ocasión de verlo y era algo puntual que yo quería saber, y era efectivamente que ella había anunciado la doble vía entre Doñihue-Rancagua que eso yo no lo tenía claro, entonces a mí me interesaba por la localidad [...]" (Capacitado, Coltauco)

Categoría/Indicador 2: Páginas Locales

De manera similar a lo que pudimos constatar en el análisis de las Macrozonas Norte y Sur, el análisis de la Zona Centro también revela una baja presencia de las páginas locales; a diferencia de la Zona Sur, observamos un mayor nivel de conocimiento en torno a las páginas locales, pero no encontramos ninguna expectativa de desarrollo por parte de los entrevistados. Por lo tanto, pese a que en la zona las páginas locales están un poco más visibles, la información recabada no es capaz de anular la hipótesis de trabajo que hemos venido desarrollando: es probable que el fortalecimiento y desarrollo de páginas con contenido local sea uno de los aspectos menos reforzados dentro de las temáticas trabajadas al interior de los laboratorios; o una posibilidad alternativa es que las estrategias de sensibilización de los beneficiarios no sean de lo más adecuadas.

Conceptos:

- **Uso Páginas Locales.**
- **Representatividad Páginas Locales.**
- **Calidad Páginas Locales.**

Uso Páginas Locales:

En general, no pudimos recoger percepciones por parte de los entrevistados que reflejara una visión respecto de las páginas locales como herramientas de uso personal. Esto puede estar asociado a las características de los usuarios de la zona, ya que este tipo de uso de las páginas locales se relaciona con usuarios ligados a pequeñas y medianas empresas, y que por lo tanto veían en estas una herramienta eficiente de promoción. Los usuarios entrevistados que se refirieron a las páginas locales entendían su utilidad ligada a las instituciones y servicios públicos, como una herramienta informativa y de promoción de

servicios a la comunidad; pero al mismo tiempo, se cuestionaba su utilidad como herramienta de difusión dado el bajo nivel de masificación que tiene el uso estas herramientas:

“Sí, esto mismo, que significa venir a un taller de computación, que no tiene ningún costo, que es gratis, que nadie te va a dar un curso de computación gratis, colocar todas esas cosas, que son de uso, por ejemplo, yo antes de, no habría podido investigar la página de la Municipalidad porque no sabía Internet, no pude haber ingresado, por ende, por esa página no me podría haber enterado que existía este curso de computación, cierto?, entonces, eso.” (Capacitado, Coltauco)

“Cuando sale algo bueno uno también lo ve. Por ejemplo, si quisieran saber la opinión de la comunidad de El Tabo, no sabrían porque nadie se mete a la página.” (Capacitado, El Tabo)

“Sí, me gustaría que tuviera más difusión no más, de la zona, que la gente supiera que es lo que es Coltauco.” (Capacitado, Coltauco)

“Entrevistador: Que cree Ud. que se le podría agregar. Qué tipo de aporte le haría Ud. a esa página?”

Entrevistado: A ver, como decirlo, que anunciaran todo esto, todos estos talleres computacionales que hay.” (Capacitado, Coltauco)

Representatividad páginas locales:

Dentro de la poca información que pudimos levantar respecto de la representatividad de las páginas locales, existe la percepción de que para ser un reflejo de la realidad local estas páginas debiesen integrar una mayor cantidad de información. Sin embargo, aunque no entregan una visión completa, muestran algunos elementos característicos de la zona:

“[...] aparecen muchas cosas como tú no eres de la zona no conoces, por ejemplo la fiesta de la vendimia, que significa la fiesta de la vendimia, que se hace en la fiesta de la vendimia, los organizadores todo ese tipo de cosas.” (Capacitado, Coltauco)

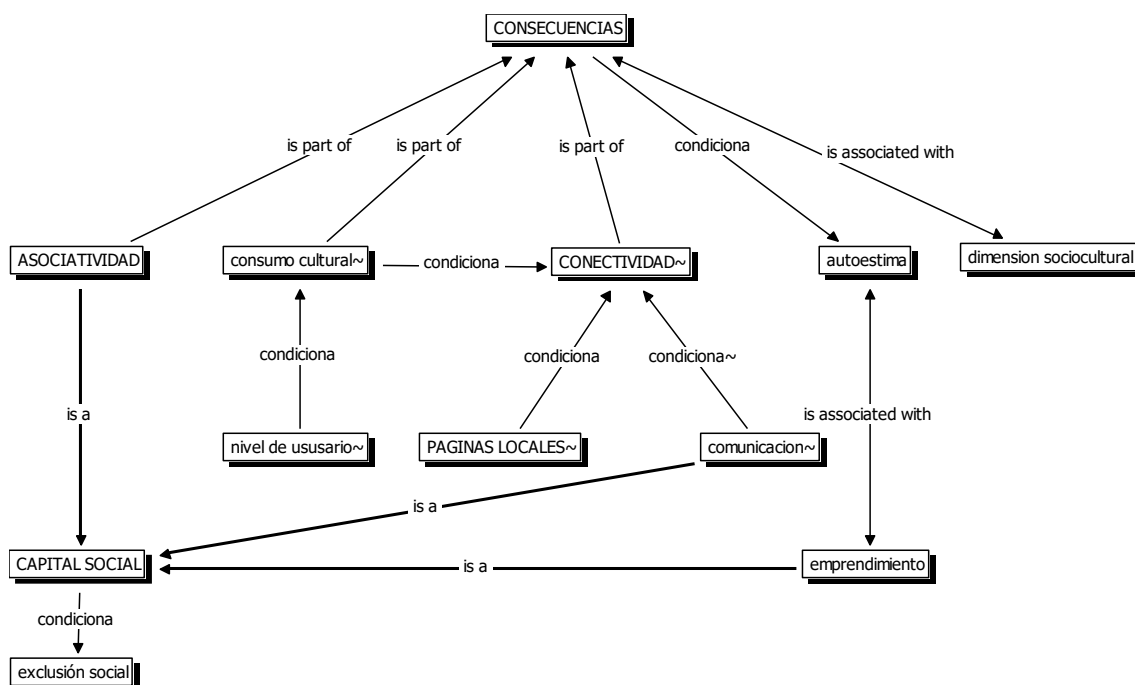
“Entrevistador: En su caso, aparece como una página de utilidad, Ud. considera que esa página es una buena ventana, es el reflejo fiel de lo que es la comuna, es completa en ese sentido.”

Persona N° 1: No, se necesitaría mucha más información” (Capacitado, El Tabo)

Calidad Páginas Locales:

Aunque no pudimos recabar información que diera cuenta directa sobre la percepción de calidad de las páginas locales de los entrevistados en la zona, a partir de las demás percepciones identificadas podemos señalar que hay una visión positiva en torno a la calidad de las páginas. Sin embargo, sería importante que entregaran una visión holística de la realidad local que pretenden representar.

2.3.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Asociatividad

Conceptos:

- **Capital social (Condiciona a: Exclusión).**

Capital Social:

La información levantada en la Macrozona Centro del país no nos ha permitido recoger percepciones que den cuenta de la relación entre Asociatividad y Capital Social. Pese a esto, consideramos que desde el punto de vista teórico es la forma más adecuada de abordar esta relación, desde la observación de las consecuencias.

Por otro lado, la información zonal nos ha permitido depurar nuestro concepto "Exclusión Social". El análisis nos ha permitido comprender que el desarrollo de redes asociativas y capital social a través de las Tics, no sólo contribuyen a la inclusión social, sino que también es un aporte a la inclusión geográfica y cultural de los usuarios, por lo que debemos pensar este concepto en forma más amplia. Para comprender este giro conceptual, es necesario recordar que nosotros entendemos las redes asociativas como redes de comunicación, y en este sentido, el uso de las Tics puede ampliar estas redes más

allá del contexto local y de los sistemas interactivos que requieren de una relación cara a cara entre sus participantes. Es por esta razón que en nuestro modelo relacional establecimos que el uso de las herramientas que pone a disposición el laboratorio contribuye a mitigar la condición Exclusión en un sentido amplio (y no sólo como la habíamos definido anteriormente, asociada al fortalecimiento de redes en el contexto local):

"[...] a pesar de que estamos tan cerquita de Santiago, claro es un aislamiento bastante grande, tú tienes que pensar que aquí no tenemos cine, no tenemos teatro, no tenemos grandes tiendas, o sea, el gran paseo nuestro es ir a San Antonio, entonces conectarte a Internet te abre un mundo gigante de posibilidades [...]" (Capacitado, El Tabo)

Categoría/Indicador 2: Consumo Cultural

Junto con el acceso a contenidos culturales e informativos que habíamos identificado en análisis ya realizado para las Macrozonas Norte y Sur, el análisis de la información levantada en la Zona Centro nos ha revelado un nuevo incidente respecto al consumo cultural, a saber, en la medida que los usuarios de los laboratorios viven en zonas con una disponibilidad de servicios limitada, el uso de Internet es utilizado como una herramienta para recabar información respecto de actividades culturales en centros urbanos que tienen una mayor diversidad de servicios y que se encuentran relativamente cerca de las localidades de origen de los usuarios:

"Entrevistador: Ha podido leer, ha visto algo de cine algo que le gustaría ver?"

Entrevistado: Si, delante estábamos viendo la cartelera de Cinemax para ver si daban Papelucho y llevárselo a mis hijos." (Capacitado, Coltauco)

"Recién nos metimos a Cinemax en Rancagua, queríamos saber cuánto costaba la entrada, entre, busqué, supimos cuanto costaban las entradas, que estrenos estaban dando y en qué horario estaban dando Papelucho, porque la señora quería llevar a los niños al cine, entonces por lo menos nos sirvió, nos informamos." (Capacitado, Coltauco)

Conceptos:

- **Nivel de Usuario.**

Nivel de Usuario:

Como señalamos anteriormente respecto a la homogeneidad de las características de los usuarios entrevistados en la zona (sobre todo dueñas de casa y personas de la tercera edad, frente a una casi nula presencia de usuarios laboralmente activos), el nivel de uso en general también era bastante homogéneo. Esto se tradujo en la práctica en que la información zonal no nos permitió dar cuenta de la variabilidad en el consumo cultural asociado a este concepto.

Categoría/Indicador 3: Conectividad

Una consecuencia importante asociada al uso de los recursos que pone a disposición el laboratorio es la percepción de conectividad con el resto del mundo, la que es especialmente visible en aquellas localidades rurales, o que se encuentran lejos de centros urbanos.

Conceptos:

- **Comunicación.**
- **Páginas Locales.**

Comunicación:

Habíamos señalado que el conocimiento, nivel de uso y percepción general con respecto a las herramientas de comunicación, condiciona la percepción de conectividad con el resto del mundo. Pero como acabamos de establecer, la utilización de herramientas de comunicación más complejas, por ejemplo, el uso de sistemas de comunicación en tiempo real, prácticamente no se observa entre los usuarios entrevistados. Esto significa en la práctica, que si los usuarios sienten que efectivamente las herramientas de comunicación los han acercado al mundo, esta percepción se circunscribe al uso del correo electrónico, o a la expectativa de aprendizaje de herramientas más complejas. Es necesario hacer notar que este último punto puede ser entendido como una capacidad instalada, que debería considerarse a la hora de pensar en nuevas capacitaciones:

A mí encantaría manejarme bien, y meterme a los programas o chatear con gente de otras partes, porque yo todavía no he visto eso, entonces si es entretenido y conoces gente de todo el mundo, o cosas. (Capacitado, Coltauco)

Páginas Locales:

La falta de información respecto de la percepción de los usuarios en torno a las páginas locales, puede estar asociado a que el desarrollo y sensibilización en torno a este recurso, sea uno de los aspectos pendientes dentro de las expectativas de asimilación de contenidos definidas como metas del programa.

Categoría/Indicador 4: Autoestima

No pudimos relevar información en torno a esta categoría.

Categoría/indicador 5: Dimensión Sociocultural

Aunque originalmente pensamos que la presencia de esta categoría iba a estar circunscrita exclusivamente a la Macrozona Sur del país, dada la presencia de comunidades indígenas,

hemos podido encontrar en las entrevistas levantadas en la Zona Centro algunos elementos, que aunque no aparecen con la misma fuerza que en el Sur, no dejan de ser dignos de mención. Por ejemplo, como el uso de los laboratorios está atravesado por una perspectiva de género, específicamente por los roles socialmente definidos para hombres y mujeres: podemos encontrar percepciones negativas respecto de las mujeres que asisten a los laboratorios y se capacitan, en cuanto aparece como una actividad que está afuera de las expectativas asociadas a su rol, que se circunscribe exclusivamente al papel de dueña de casa y de madre:

“Mi desafío es aprender más, siempre me lo he propuesto. Aquí también hay mucho machismo y la mujer se debe a su hogar a sus hijos y el tiempo que están perdiendo.” (Capacitado, Coltauco)

2.4. LABORATORIOS MÓVILES

2.4.1. Introducción

Dado el nivel de complejidad y especificidad que tiene el uso de los laboratorios móviles en comunidades rurales y aisladas, donde el acceso de las personas a los servicios que entregan los laboratorios instalados en las bibliotecas se hace tremendamente difícil, hemos decidido estructurar un capítulo de análisis exclusivo para esta temática. De manera similar a lo ocurrido con las etapas anteriores, este capítulo tiene un doble propósito:

- **Primero**, la observación y descripción del nivel de impacto producido por los laboratorios móviles en las localidades donde se ha levantado la información.
- **Segundo**, al utilizar la estructura conceptual levantada a partir de los análisis Macrozonales, aprovecharemos de cotejar su capacidad explicativa y eventualmente adicionaremos nuevas relaciones si el análisis así lo requiere.

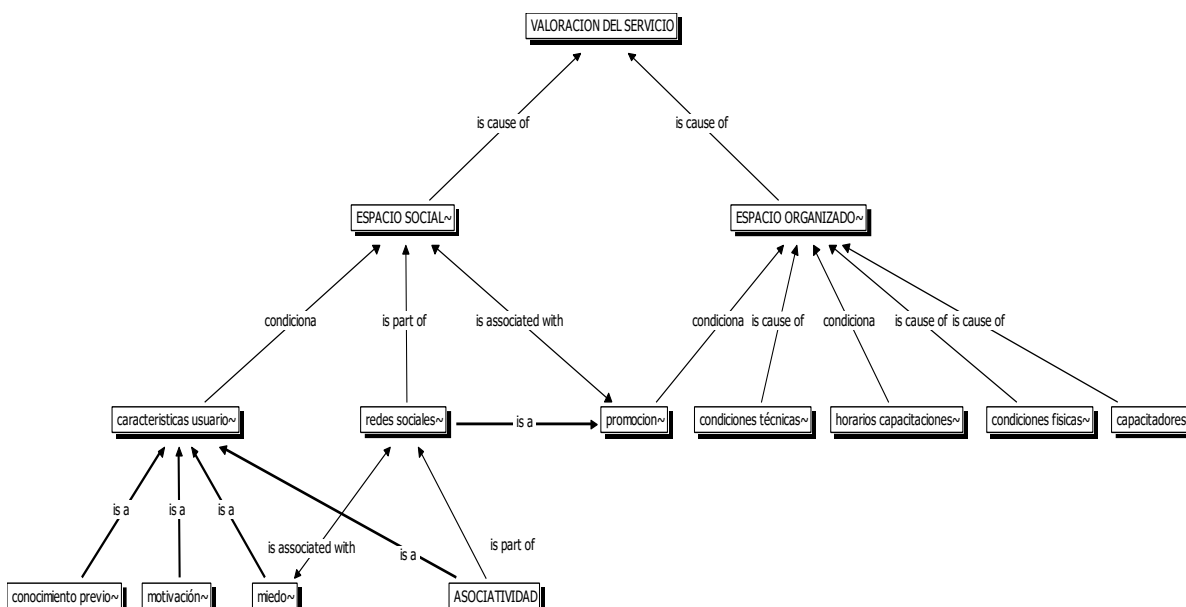
Para analizar esta modalidad de capacitación, utilizaremos como insumo tres grupos focales, realizadas en distintas localidades:

- "La Aguada", realizado en la Macrozona Centro.
- "Hijuela del Medio", realizado en la Macrozona Centro.
- "Los Tres Chiflones", realizado en la Macrozona Sur.

Respecto de ésta última locación, ubicada en la comuna de Corral, es importante señalar que aquí únicamente se realizó una capacitación en Internet "en seco", es decir, a través de un software diseñado para simular la navegación, ya que no existían las condiciones técnicas y los recursos para la práctica directa dado el nivel de aislamiento de la localidad.

2.4.2. Análisis por dimensión/variable

2.4.2.1. Valoración del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Espacio Social

Conceptos:

- **Características Usuarios (Es: Nivel de Usuario; Motivación; Miedo; Asociatividad).**
- **Redes Sociales (Es: Promoción).**
- **Promoción.**

Características de los usuarios:

Al igual que los usuarios de los laboratorios instalados en las bibliotecas, se trata principalmente de gente adulta que experimentan un proceso de "socialización digital tardía"; este último punto se manifiesta de manera más importante en este contexto,

asociado a los problemas de acceso dado el nivel de aislamiento geográfico y comunicacional de las localidades donde se utiliza el laboratorio móvil.

Aunque en los grupos focales nos tocó interactuar sólo con uno de ellos, es necesario mencionar la presencia de escolares de enseñanza básica en las capacitaciones, ya que estas instancias son para ellos la posibilidad de adquirir las nociones básicas necesarias para continuar sus estudios escolares fuera de la localidad. Por lo general, las escuelas de estas localidades tienen sólo hasta sexto básico, razón por la cual los escolares deben emigrar a centros educativos que se encuentran en núcleos urbanos donde el acceso a las Tics es mucho más expedito, y donde la enseñanza y la utilización de este tipo de herramientas es parte del proceso cotidiano de enseñanza-aprendizaje.

En el modelo teórico resultante del análisis macrozonal establecimos que las características de los usuarios que definen de mayor manera la valoración que hacen del servicio y su percepción respecto del laboratorio como espacio social son el **conocimiento previo** de las personas en el uso de las Tics, el **miedo inicial** a utilizarlas, y las **motivaciones** que los mueven a su aprendizaje; estas características aparecen nuevamente en el contexto de los laboratorios móviles, y podemos señalar que se manifiestan con mayor fuerza que en los usuarios de los laboratorios instalados en las bibliotecas. El miedo inicial que pudimos percibir en estos usuarios es mayor, probablemente porque su nivel de contacto y conocimiento previo de estas herramientas era comparativamente menor, a lo que debemos agregar el hecho de trabajar con notebooks, lo que amplía el temor a romper los equipos; pudimos identificar también que dentro de las motivaciones aparece con mucha más fuerza la necesidad de acompañar el proceso de alfabetización digital de los hijos:

"[...] yo pensaba cuánto costó y me daba miedo echarlo a perder, y me di cuenta que no, que yo puedo intrusear y no le va a pasar nada." (Capacitado, La Aguada)

"Persona N° 2: Teníamos miedo, verdad, y eran de estos notebook más encima."

"Persona N° 3: Es increíble, era pavor, teníamos que tenerle mucho respeto." (Capacitado, Hijuela del Medio)

"Porque todos los niños tienen que hacer trabajos a través de Internet, computadores y nosotros no sabemos nada. Yo personalmente me interesé para saber un poco más, porque no sabía nada, ni prenderlo ni apagarlo, ni tocarlo siquiera." (Capacitado, La Aguada)

De hecho, una de las características de los usuarios que más incide sobre la valoración positiva que le dan al servicio, y que da cuenta de uno de los ejes principales de impacto logrado en este tipo de localidades, es que los usuarios han podido perderle el temor a los computadores:

"No ahora no, ya soy amiga. Ahora sé que si hago algo malo, vuelvo atrás y sé que se puede arreglar." (Capacitado, Hijuela del Medio)

El análisis de los grupos focales realizado a los capacitados de los laboratorios móviles nos reveló que para poder dimensionar en qué medida los laboratorios aparecen como un espacio social, es necesario integrar al modelo las características que presentan estas personas en términos de su nivel de **Asociatividad**. Los laboratorios móviles se instalan en una red de cooperación y desarrollo comunitario de lazos fuertes, asociado probablemente a la condición de aislamiento en que se encuentran las personas de estas localidades, y donde la escuela aparece como un nodo asociativo de primera importancia. De hecho, en los grupos focales realizados en la Macrozona Centro, las capacitaciones se realizaban en la misma escuela, y en el grupo focal realizado en la Macrozona Sur, estas se realizaban en las dependencias comunitarias, instaladas al lado de la escuela:

“Y para todas las capacitaciones que llegan, reuniones todos nos quedamos acá, nos servimos, también la ronda médica, también se le atiende a los médicos, o sea, es para todo, y si hay que alojar se alojan ahí, es como el centro de toda la comunidad.” (Capacitado, Los Tres Chiflones)

“Sí, eso nos ayudó mucho a nosotros, claro, porque cuando uno llega a un lugar desconocido a uno siempre lo miran como el bichito raro, acá no, acá como todos nos conocemos no vamos a andar sacando la suerte entre gitanos [...]” (Capacitado, Los Tres Chiflones)

Redes sociales:

Como corolario de lo anterior, podemos observar que las redes sociales, tanto previas como las desarrolladas durante las capacitaciones, son elementos fundamentales a la hora de entender en qué medida los laboratorios son percibidos por los usuarios como espacios sociales. Como hemos venido desarrollando a lo largo de este análisis, las redes sociales tienen un impacto positivo como redes de promoción, por un lado, y como factor que ayuda a generar condiciones propicias para el aprendizaje, por el otro, en la medida en que ayuda, por ejemplo, a construir un ambiente de confianza que favorece la disipación del miedo inicial y el aprendizaje en conjunto:

“Nos conocemos desde siempre, aparte de que nosotros somos familiares.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“[...] si había algo que nosotros tuviéramos dudas, nosotros le preguntábamos al que estaba al lado [...]” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Promoción:

Es en las formas de promoción del programa donde se hace más visible la importancia que tiene el entramado de interacciones comunicativas a pequeña escala, especialmente en pequeñas localidades que suelen ser el escenario de uso de los laboratorios móviles. En este contexto, la escuela aparece como un centro de difusión; por lo general son los apoderados los primeros capacitados, y es gracias a estos, en la medida que van

transmitiendo la existencia de estos cursos, que se va ampliando la red de difusión del programa:

“El director en reunión de apoderados, en reunión del año pasado nos invitó a participar en este curso [...]”
(Capacitado, Hijuela del Medio)

“[...] varios que llegaron que no tenían chicos en el colegio, que llegaron acá de las bocas de nosotros.”
(Capacitado, Los Tres Chiflones)

“La profesora del colegio nos invitó a participar, nos dijo si nos interesaba para aprender a conocer el computador en el fondo.” (Capacitado, La Aguada)

Categoría/Indicador 2: Espacio Organizado

Conceptos:

- **Promoción**
- **Condiciones Físicas**
- **Horarios Capacitaciones**
- **Recursos Técnicos**
- **Capacitadores**

Promoción:

A diferencia de lo que pudimos encontrar en el análisis de la información recabada para describir el uso y nivel de impacto de los laboratorios instalados en las bibliotecas, no encontramos en los usuarios de los laboratorios móviles la percepción de que el hecho que la promoción del programa se centre en las redes sociales sea sinónimo de una falencia en términos de organización. Esto puede ser explicado en razón del contexto de utilización de los laboratorios: al tratarse de pequeñas localidades, estrategias de promoción más masivas no se justifican.

Condiciones Físicas:

En general, la percepción de los usuarios respecto de las condiciones físicas de los lugares en donde se instalan los laboratorios es positiva. Esto tiene que ver con que no existe un lugar especialmente diseñado para las capacitaciones, dada la itinerancia de los laboratorios.

Las escuelas y las sedes comunitarias de las localidades aparecen como un lugar ideal para la realización de las capacitaciones, ya que pese a las grandes distancias que los usuarios están habituados a recorrer y a la falta de locomoción que los obliga a desplazarse a pie o a caballo, estos lugares aparecen como los más céntricos en el sector. Dada esta misma condición de centro, por lo general los habitantes de estas localidades utilizan estas dependencias para todo tipo de actividades colectivas; se trata de lugares conocidos, en los que se sienten cómodos por que se han "apropiado emocionalmente" de ellos:

"Y para todas las capacitaciones que llegan, reuniones todos nos quedamos acá, nos servimos, también la ronda médica, también se le atiende a los médicos, o sea, es para todo, y si hay que alojar se alojan ahí, es como el centro de toda la comunidad." (Capacitado, Los Tres Chiflones)

"Persona N° 1: Además que el colegio es el centro para nosotros con más facilidad para llegar a buscar algo."

Entrevistador: Por lo tanto, es como casi el mejor lugar, es como céntrico, es un lugar cómodo para llegar." (Capacitado, Hijueta del Medio)

Horarios Capacitaciones:

Con respecto a las fechas y horarios de las capacitaciones, podemos identificar la necesidad de que el programa sea más sensible a los horarios y temporadas de trabajo de la población objetivo. Un ejemplo clarificador al respecto es el trabajo agrícola, que se estructura por temporadas:

"Es que lo que pasa, es que aquí trabajan las mamás, como se les hace difícil, era un día martes que iban a venir, y todas trabajaban, y ahora vinieron a hacer esto y a lo mejor que ahora ya no trabaja nadie, a lo mejor van a venir más. Si vuelven a hacer capacitaciones, por lo que yo veo, yo creo que van a venir más mamás a capacitarse." (Capacitado, Hijueta del Medio)

Condiciones técnicas:

El gran problema técnico en este tipo de lugares, y que aparece como uno de los factores más relevantes a la hora de describir el nivel de impacto que esta modalidad de capacitación, es la carencia de condiciones básicas para dejar un laboratorio instalado para el uso permanente, ya que como hemos venido señalando a lo largo del análisis, un elemento central para que los usuarios pasen de ser capacitados a usuarios independientes es la posibilidad de una práctica permanente, lo que se hace altamente difícil dado que no se dispone de los insumos básicos como electricidad o telefonía.

En la práctica, la única posibilidad de utilizar los computadores e Internet que tienen estas personas es cuando viajan a los centros urbanos más cercanos. Sin embargo, por lo general van a realizar diligencias o a utilizar servicios específicos, ya que no disponen de mucho

tiempo dada la falta de locomoción para volver a sus hogares; si es que no requieren buscar algún tipo de información o redactar un texto, el uso de las Tics queda relegado a un segundo plano:

“Persona N° 4: Lo que pasa es que la locomoción para ir para allá es difícil.

Entrevistador: A cuanto están allá de aquí a Coltauco, unos 20 minutos?

Persona N° 3: Más o menos, Generalmente uno sale caminando a pie o a dedo,

Entrevistador: Y micros no tienen?

Persona N° 3: No, si pasa una a las 12 y media y otra a las 2 y media y de vuelta tenemos que pararnos para hacer dedo o venirmos a pie. Son como 4 kilómetros” (Capacitado, La Aguada)

La única instancia en que la mayoría de los usuarios navegaron por Internet fue, si es que se dieron las condiciones necesarias (la disponibilidad de un vehículo municipal para el traslado), en la última clase de la capacitación, en donde los llevaban a la biblioteca del centro urbano más cercano:

“La que se hizo, se hizo acá, trajeron todo la implementación y nos instalaron los computadores aquí, y al finalizar fuimos a la biblioteca, es que allá podíamos hacer Internet, podíamos leer el diario, podíamos chatear, que era lo que yo quería.” (Capacitado, La Aguada)

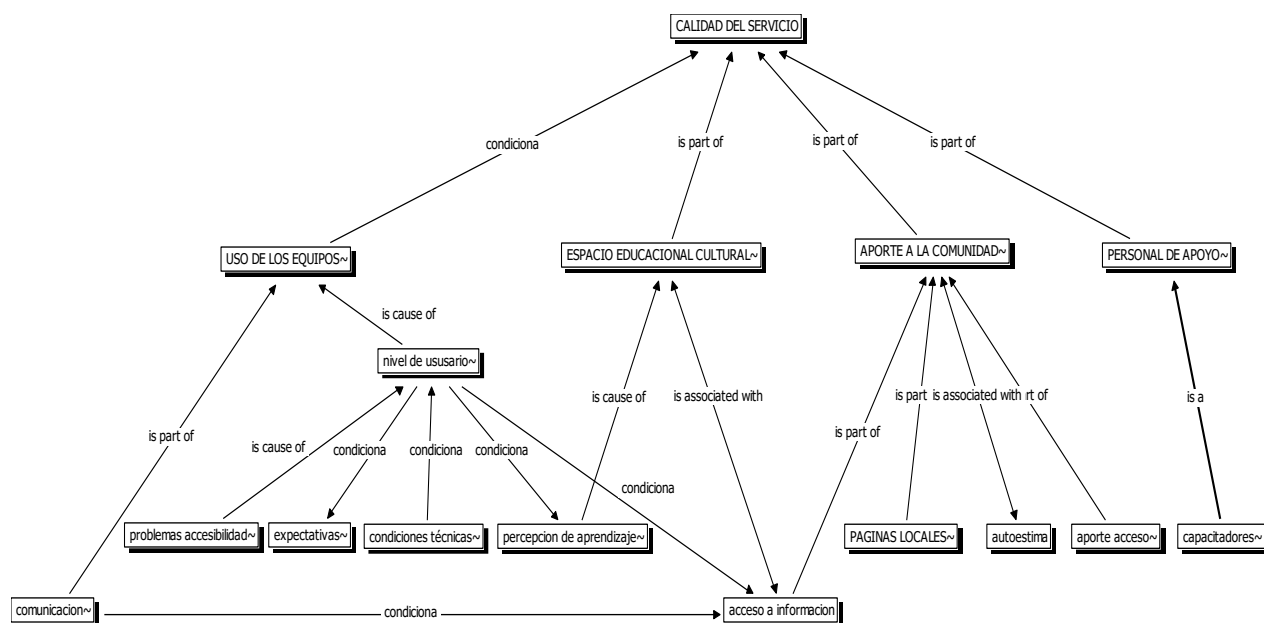
Capacitadores:

Nuevamente, los capacitadores aparecen como uno de los pilares en la percepción respecto del nivel de organización del laboratorio y de la valoración positiva que los usuarios hacen del servicio. Uno de los principales logros de los capacitadores en este contexto ha sido el poder empatizar con sus alumnos de tal manera que se logró romper el miedo inicial para lograr el aprendizaje de los contenidos, lo que no es menor si tomamos en cuenta que la mayoría de los asistentes a las capacitaciones trabajaban por primera vez con un computador:

“[...] las personas que nos enseñaron nos hablaron en un lenguaje que nosotros entendíamos y ellas nos explicaron las partes del computador con palabras que nosotros le entendíamos, yo por lo menos capté [...]” (Capacitado, La Aguada)

“[...]desde un comienzo, no nos costó, ella como que nos hablaba y nos dijo, por ejemplo, yo soy la de mayor edad del grupo, soy como la abuela de mi hija que estaba estudiando acá, dijo que éramos valiosas, que todas éramos valiosas y que nos atreviéramos y que no nos miráramos en menos.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

2.4.2.2. Calidad del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Uso de los equipos

Conceptos:

- **Nivel de Usuario** (Condiciona a: Problemas Técnicos; Acceso a Información; Percepción de Aprendizaje; Expectativas de Uso);(Es consecuencia de: Problemas de accesibilidad).
- **Comunicación.**

Nivel de Usuario:

Habíamos establecido que las características que adquiere la **utilización** de los equipos va a estar determinada por el **nivel de usuario** alcanzado por los capacitados. Habíamos señalado además que el nivel de usuario alcanzado por los capacitados iba a depender de los **problemas técnicos** del laboratorio, sobre todo de la disponibilidad de equipos para poder tener una práctica permanente.

Para poder entender el nivel de experticia alcanzado por los usuarios de los laboratorios móviles es necesario ir un paso más allá en nuestra estructura de relaciones, señalando

que éste va a depender por sobre todo de los **problemas de acceso** a los que se encuentran sometidos los capacitados. Si en las localidades donde se han realizado las capacitaciones a través de los laboratorios móviles un acceso cotidiano al computador es una posibilidad remota, es lógico entender que si lo comparamos con el nivel de uso alcanzado por los capacitados en las bibliotecas, las habilidades aquí logradas son considerablemente menores; en estricto rigor, salvo algunas excepciones, no podemos decir que se hayan constituido en usuarios.

“Entrevistador: Pero han tenido la posibilidad de utilizar el computador después de...”

Persona N° 3: No, yo por lo menos, no tengo tiempo.” (Capacitado, La Aguada)

Algo similar sucede con las **expectativas de uso y aprendizaje** después de las capacitaciones. Habíamos establecido que el nivel de uso alcanzado por los usuarios de los laboratorios condiciona las expectativas respecto a las herramientas que a los beneficiarios les gustaría usar y aprender en un futuro próximo.

En este sentido, podemos señalar que las expectativas de los usuarios de los laboratorios móviles son bastante inespecíficas, y salvo algunas excepciones dadas por situaciones particulares, por ejemplo, personas que tenían familiares fuera del país o personas que tenían el propósito de levantar una pequeña empresa, la expectativa de uso de estas herramientas no estaba asociada a un propósito particular ni se vislumbraba como una herramienta que en el corto plazo fuera a mejorar su calidad de vida:

“Entrevistador: En general, ¿Internet es un espacio que soluciona problemas?”

Persona N° 6: Bueno, es que la utilidad que nos presta en este minuto... pero si lo supiéramos aprender mejor, claro hasta nos entretendríamos conversando con otras personas quizás de donde, conociendo otras personas.” (Capacitado, La Aguada)

Estas mismas características podemos encontrarlas en la **percepción** con respecto al nivel de **aprendizaje** alcanzado en las capacitaciones. Podemos señalar que uno de los mayores impactos que ha tenido el laboratorio móvil en términos de la percepción del nivel de conocimientos adquiridos, es la sensación de que han sido capaces de liberarse del miedo inicial a usar estas herramientas:

“Entrevistador: En general los contenidos que se les entregó aquí en la capacitación, les entregó una visión o les entregó una herramienta para poder constituirse en usuarias del computador, de Internet, a hacer todo lo que Uds., querían, manejar todo bien.”

Persona N° 4: Yo pienso que sí, porque si a mí ahora me pusieran frente a un computador y me dijeran, de primera como que a uno que le da miedo, pero si le explican los pasos a seguir, lo sigue, yo sé que yo llegaría, con lo que yo aprendí, yo llegaría a hacerlo.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“Por lo menos sabemos que el computador no se va a hacer tiras.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Comunicación:

Para entender el nivel de conocimiento y uso que estos usuarios dan a las herramientas de comunicación, lo primero que debemos tener claro es que el contacto que han tenido con Internet es prácticamente nulo; de hecho, la mayoría de las personas entrevistadas que hicieron el curso a través de los laboratorios móviles, no han vuelto a ocupar Internet (si es que realmente tuvieron la posibilidad de trabajar en Internet).

Podemos señalar, que de una manera similar a lo que sucedía con los usuarios de los laboratorios instalados en las bibliotecas, las herramientas de comunicación aparecen más como una expectativa de uso, y en la práctica, aparte de haberse creado un correo electrónico y haberse comunicado con sus compañeros durante las capacitaciones, no hemos encontrado otro tipo de aplicaciones prácticas ni integradas a la vida cotidiana:

“No, ni siquiera los correos electrónicos lo mandamos para afuera, fue entre nosotras mismas no más.”
(Capacitado, Hijuela del Medio)

“Entrevistador: Que fue lo que más le faltó potenciar, que le hubiesen enseñado más?”

Persona N° 4: A mí me hubiera gustado que me hubieran enseñado a chatear.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Categoría/Indicador 2: Espacio Educativo Cultural

Conceptos:

- **Percepción de Aprendizaje (Condicionado por: Nivel de usuario).**
- **Acceso a la información (Condicionado por: Nivel de usuario).**

Percepción de aprendizaje:

La percepción con respecto a los aprendizajes adquiridos a través de las capacitaciones y el uso de los laboratorios aparece como una causa que define la percepción general con respecto a los laboratorios como espacios educativos y culturales. En este sentido, y aunque el nivel objetivo de aprendizaje y práctica de estos usuarios ha sido muy básico, existe la percepción de que han aprendido mucho, lo que claramente influye sobre la percepción general respecto de la calidad del servicio.

Es necesario entender entonces que, aunque el mayor nivel de impacto que han tenido los laboratorios móviles ha sido únicamente la disminución del miedo inicial a utilizar los computadores, se trata de algo no menor si tomamos en cuenta que se trata de personas

que en su mayoría nunca habían trabajado en un computador, por lo que este pequeño avance es altamente valorado por ellos.

Acceso a la información:

Dados los grandes problemas de acceso a las tecnologías que tienen las localidades de los entrevistados, los conocimientos adquiridos en las capacitaciones no ha significado para ellos un mayor acceso a la información; desde una perspectiva general, el uso de todas las posibilidades que brinda Internet aparece como una expectativa, y la posibilidad de acceder a nuevos contenidos informativos no es la excepción. Entonces, teniendo claro que nos movemos en el terreno de las expectativas, la percepción respecto de los conocimientos adquiridos a través de los laboratorios móviles puede estar asociada a la percepción de que éstos constituyen un espacio educacional y de acceso a la cultura.

Categoría/Indicador 3: Aporte a la Comunidad

Para los entrevistados, los laboratorios móviles aparecen como un gran aporte a la comunidad, ya que minimiza en parte su condición de aislamiento, que no es sólo geográfico sino que también cultural, tecnológico, etcétera. Adicionalmente, las capacitaciones aparecen como un aporte porque existe la percepción de que los beneficios de los programas sociales no llegan a la comunidad:

“Ud. se ha dado cuenta de que el acceso de acá es súper lejos, somos como el rincón de Corral, como lo más apartado de Corral, entonces todo lo que llega, llega acá es cuando a otras comunidades ya les ha llegado, meses atrás, y nosotros somos como los últimos las cositas que nos llegan, y cuando nos llegan hay que tratar de aprovecharlo al máximo.” (Capacitado, Los Tres Chiflones)

Conceptos:

- **Acceso a Información.**
- **Páginas Locales.**
- **Autoestima.**
- **Aporte Acceso.**

Acceso a información:

Como acabamos de señalar, el mayor acceso a contenidos informativos como consecuencia de las capacitaciones a través de los laboratorios móviles aparece como una expectativa de

uso. Por lo tanto, el aporte a la comunidad de las capacitaciones ha sido entregar las herramientas para estar en condiciones de acceder a nuevos contenidos.

Páginas Locales:

Salvo algunos usuarios que llegaron a páginas con contenido local a través de buscadores durante las capacitaciones, no pudimos levantar información relevante respecto del nivel de conocimiento y percepción sobre estos recursos por parte de los usuarios de los laboratorios móviles. Esto es consecuencia del poco nivel de uso de Internet que tienen los usuarios, por un lado, y del bajo nivel de visibilización y desarrollo que ha generado el programa en torno a estos recursos, por el otro.

Dentro de lo que pudimos recabar respecto de este ítem, podemos observar que la percepción de quienes tuvieron acceso a páginas con contenido local, que en este caso fue la página de la municipalidad, es positiva. Independiente de si entrega una visión completa de la realidad local, surge la percepción de que sí están los hitos más importantes de la comuna, además de ser una herramienta efectiva para dar a conocer la zona al resto del país:

“Entrevistador: Uds. me decían que la Municipalidad sí de da a conocer por Internet Uds., se sintieron representadas por esa página que Uds. vieron?”

Persona N° 4: Si, porque para nosotros la fiesta de la vendimia es lo más importante, y eso aparecía.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“Entrevistador: Y en ese sentido, es un aporte para Uds. como comunidad?”

Persona N° 2: Yo creo que sí, porque uno se puede dar a conocer a través del país [...] yo no profundicé mucho, me gustaría que llegara a aparecer que la escuela apareciera ahí, escuela de Hijuela del Medio.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Autoestima:

Uno de los impactos más interesantes de los laboratorios móviles tiene que ver con el reforzamiento de la autoestima individual de los capacitados. Su condición de aislamiento geográfico, como decíamos, se traduce además en una condición de exclusión cultural y de acceso al conocimiento. Entonces, la posibilidad de realizar estas capacitaciones les demuestra que pueden aprender, que tienen las condiciones para adquirir conocimientos que se sentían incapaces de internalizar:

“[...] porque uno piensa como dueña de casa, todavía tengo capacidad para aprender algo más, más moderno, uno está metida en la casa en la rutina, si quiere aprender algo depende de uno, se hace el tiempo.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“Es que ya no somos las dueñas de casa, más aún campesinas no somos eso, a lo mejor todas tenemos capacidad, y tenemos la oportunidad de demostrarnos a nosotras mismas que podemos.” (Capacitado, Hijueta del Medio)

Aporte al acceso:

Aunque no hemos encontrado en el discurso de los entrevistados una visión crítica respecto al aporte que en términos de acceso han logrado los laboratorios móviles –estos ciertamente generan condiciones de inclusión digital, lo que influye sobre la valoración general que tienen del servicio-, entendemos que se trata de uno de los aspectos más deficitarios en términos de impacto. En este sentido, los problemas de acceso a las tecnologías e Internet que experimentan estas personas, ha sido el gran impedimento para lograr que se constituyan en usuarios activos de estas herramientas:

“Entrevistador: En esos 6 meses, no siguieron utilizando Internet?”

Persona N° 5: No, para sacar tareas no más.

Entrevistador: Para cosas súper puntuales, pero de repente quiero leer el diario?

Persona N° 7: No, no tenemos acceso a eso nosotros.

Persona N° 3: Y si uno sale a hacer un trámite a La Estrella, pero nosotros vamos con el tiempo justo, y no nos damos el tiempo para eso.” (Capacitado, La Aguada)

“[...] esperamos que sea así, porque como le decíamos no hemos tenido acceso de nuevo a los computadores.” (Capacitado, Hijueta del Medio)

Categoría/Indicador 4: Personal de Apoyo

Conceptos:

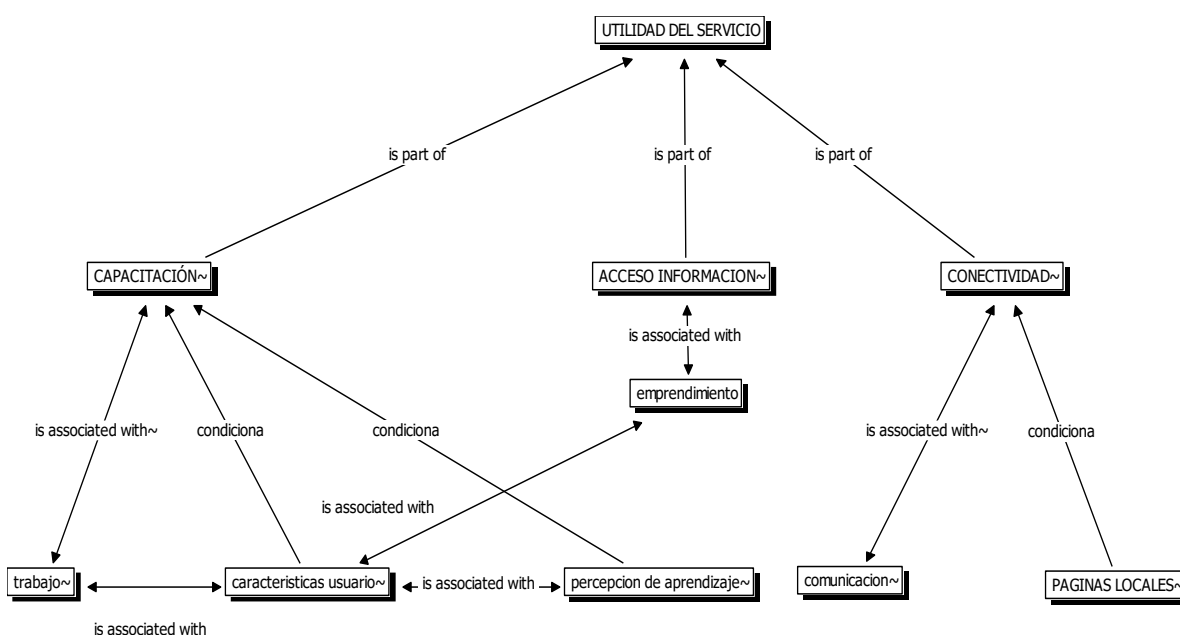
- **Capacitadores.**

Capacitadores:

Como podemos desprender de lo ya mencionado, los capacitadores constituyen uno de los pilares respecto de la percepción positiva de la calidad del servicio entregada por los laboratorios móviles. Desde esta dimensión/variable, consideramos que el trabajo de los capacitadores actúa positivamente sobre todo porque los usuarios consideran que demuestran una preocupación por enseñar y de adaptar los contenidos a sus necesidades de aprendizaje:

“[...] las personas que nos enseñaron nos hablaron en un lenguaje que nosotros entendíamos y ellas nos explicaron las partes del computador con palabras que nosotros le entenderíamos, yo por lo menos capté [...]” (Capacitado, La Aguada)

2.4.2.3. Utilidad del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Capacitación

Conceptos:

- Trabajo.
- Características Usuario (Asociado a: Percepción de Aprendizaje; Trabajo).
- Percepción de Aprendizaje.

Trabajo:

No pudimos encontrar en las entrevistas información relevante respecto de la asociación entre la percepción de la utilidad de las capacitaciones y su aplicación al desempeño laboral. Podemos señalar tentativamente que esto se debe a que la mayoría de los participantes en los grupos focales eran dueñas de casa y personas que se desempeñan como temporeros en las faenas agrícolas y forestales, en donde desarrollan labores que no requieren este tipo de tecnologías; es por esta razón que además establecimos que las características socioculturales de los usuarios también definen la percepción de utilidad de las capacitaciones.

Características Usuario:

Además, las características de los usuarios inciden sobre la percepción del nivel de utilidad de las capacitaciones, porque antes de estar asociada a usos prácticos y a necesidades de la vida cotidiana, se asocia a cuestiones con un carácter más abstracto como la "percepción de estar más incluidos". Esto sin desmerecer las eventuales aplicaciones prácticas que puedan llegar a darle a los conocimientos adquiridos, por ejemplo, el apoyo al proceso de alfabetización digital de los hijos:

"Porque todos los niños tienen que hacer trabajo a través de Internet, computadores y nosotros no sabemos nada. Yo personalmente me interesé para saber un poco más, porque no sabía nada, ni prenderlo ni apagarlo, ni tocarlo siquiera." (Capacitado, La Aguada)

Percepción de Aprendizaje:

Entendemos que la relación entre la percepción de aprendizaje y la percepción de las capacitaciones respecto de su aporte a la calidad de vida tiene que ver también, primero que todo, con esta "sensación de inclusión", antes que con la aplicación a situaciones prácticas de la vida cotidiana; los grandes problemas que en términos de acceso viv en los entrevistados, juegan en contra de esta posibilidad:

"No, ninguno pero uno igual le comentaba eso que es bueno aprender computación, porque si uno no sabe computación es igual como no saber leer en el tiempo de ahora." (Capacitado, Los Tres Chiflones)

Sostenemos esto porque pese a que no identificamos usos prácticos ligados a la vida cotidiana de los usuarios, hay una alta valoración del servicio y de las utilidades que puede prestar. Nuevamente, los usos más prácticos están ligados a las expectativas de uso.

Categoría/Indicador 2: Acceso a la Información

Conceptos:

- **Emprendimiento.**

En el análisis desarrollado para describir la percepción de los usuarios de los laboratorios instalados en las bibliotecas habíamos señalado que la posibilidad de acceder a nuevos contenidos informativos era un elemento importante a la hora de entender la percepción respecto de la utilidad del servicio. Además, considerábamos que la percepción de utilidad crecía en la medida que las posibilidades de acceso a información se ponían al servicio de actividades emprendedoras.

Sin embargo, no hemos podido corroborar esta estructura relacional para el caso de los usuarios de los laboratorios móviles. Entendemos en definitiva que esto tiene que ver con las dificultades de acceso de las personas.

Categoría/Indicador 3: Conectividad

No pudimos encontrar en la información levantada referencias a una percepción de mayor conectividad con el resto del mundo como consecuencia del servicio prestado por los laboratorios móviles. Esto tiene que ver nuevamente con el prácticamente nulo uso que tienen estas personas de Internet:

“Es que es un pueblo tan chiquitito que no. Es un rinconcito.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Conceptos:

- **Comunicación.**
- **Páginas Locales.**

Comunicación:

Señalábamos en nuestro modelo teórico que el conocimiento, nivel de uso y percepción general con respecto a las herramientas de comunicación, tiene un impacto sobre la percepción general de conectividad con el resto del mundo. Pero para el caso de los laboratorios móviles, toda vez que no están dadas las condiciones para utilizar estas herramientas e integrarlas a la vida cotidiana, no generan un impacto sobre la percepción de conectividad con el resto del mundo. De manera similar a lo que sucedía en las capacitaciones realizadas en las bibliotecas, el uso de estas herramientas aparece como una expectativa (aunque por lo menos en el primer caso, encontramos un uso más masivo del correo electrónico):

“No, ni siquiera los correos electrónicos lo mandamos para afuera, fue entre nosotras mismas no más.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“A mí me hubiera gustado que me hubieran enseñado a chatear” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Páginas Locales:

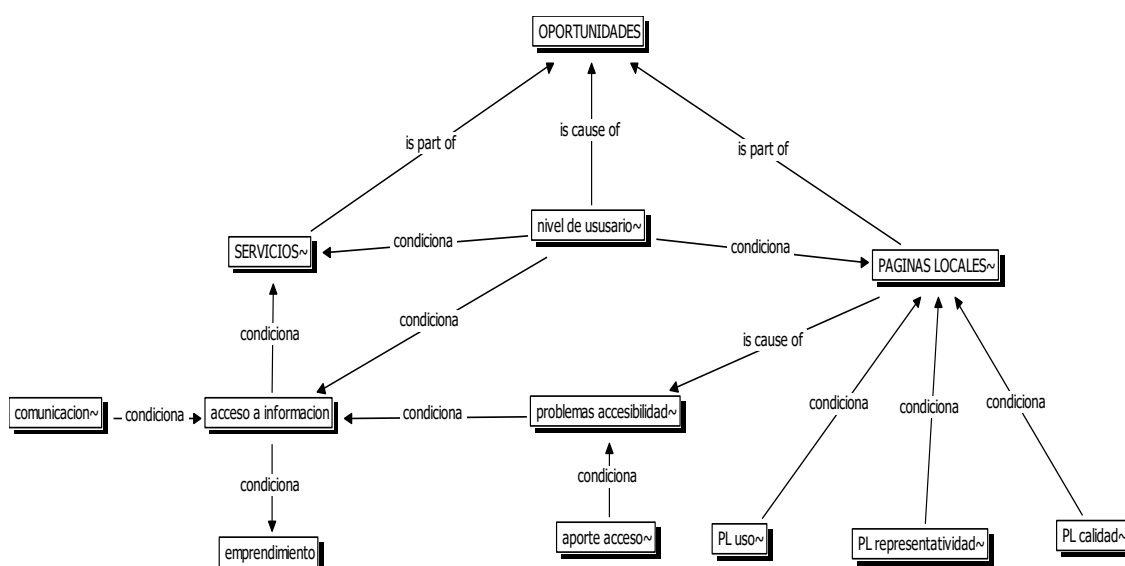
Como ya señalamos, no pudimos reconocer un nivel de conocimiento importante respecto de las páginas locales, lo que nos lleva a pensar que las falencias que expresa al programa en torno al desarrollo y sensibilización del uso de estos recursos, adquieren mayor

importancia en este contexto, dado el bajo nivel de uso de internet que muestran los capacitados.

2.4.2.4. Oportunidades Entregadas:

En este paso del análisis, hemos integrado algunos elementos que nos parecen fundamentales para entender las oportunidades que brinda el aprendizaje del uso de las Tics. El primer concepto que hemos agregado a la estructura relacional de la categoría/variable Oportunidades, es Nivel de Usuario. Entendemos que el nivel de habilidades adquiridas en las capacitaciones para una profundización posterior en la utilización de estos recursos, es un elemento fundamental a la hora de entender la percepción sobre las oportunidades que brinda el uso de las Tics.

Es por esta razón que consideramos que el nivel de usuario alcanzado por los capacitados también condiciona el nivel de conocimientos y percepción sobre los servicios disponibles en Internet, y el nivel de conocimiento y apropiación de las páginas con contenido local.



Categoría/Indicador 1: Servicios (Es condicionado por: Nivel de Usuario)

Conceptos:

- **Acceso a Información (Condiciona a: Emprendimiento; Es condicionado por: Comunicación; Problemas Accesibilidad).**

- **Acceso a Información:**

El bajo nivel de uso que presentan los capacitados a través de los laboratorios móviles, se traduce en un conocimiento muy general respecto de las oportunidades que estos recursos pueden representar para incrementar la calidad de vida. En este sentido, estas personas casi no utilizan las herramientas de comunicación que brinda Internet, y la utilización de información para el desarrollo de iniciativas emprendedoras a lo sumo aparece como una expectativa.

Dentro de esta diversidad de condiciones, los problemas de acceso tienen una importancia capital a la hora de entender la percepción de cómo los servicios que brinda la red se traducen en oportunidades para la vida. Para graficar la falta de acceso, es representativo el caso de un capacitado que para poder acceder a cierta información, requiere de la ayuda de un tercero que se encuentre en algún centro urbano con mayor disponibilidad de servicios, donde el acceso a Internet es más expedito:

“Persona N° 2: No, lo que sí para las tareas de mi hijo nos conseguimos con un amigo para ver en Internet

Persona N° 1: Eso es lo que tiene que hacer siempre uno, consiguiendo con alguien que le saque la información para que los chiquillos resuman y puedan cumplir con su deber.” (Capacitado, Los Tres Chiflones)

Categoría/Indicador 2: Páginas Locales

Para el caso de los laboratorios móviles, la falta de conocimiento y uso de páginas con contenido local no sólo tiene que ver con la falta de profundización en torno a estos recursos que observamos en las capacitaciones.

Creemos además que es fundamental asociar a esta situación, a los grandes problemas de acceso que experimentan los capacitados a través de esta modalidad; no sólo se trata de que desconozcan las oportunidades que pueden brindar las páginas con contenido local, la imposibilidad de un uso periódico de Internet es consecuencia de su desconocimiento general sobre las oportunidades asociadas a este recurso. Es por eso que además consideramos que para estas localidades sería fundamental que el programa, aparte de entregar los conocimientos necesarios para el uso, trate de propiciar las condiciones necesarias para mejorar el acceso a las Tics.

Conceptos:

- **Problemas de Acceso (Es causa de: Páginas Locales) (Es condicionado por: Aporte al Acceso)**
- **Uso Páginas Locales.**

- **Representatividad Páginas Locales.**
- **Calidad Páginas Locales.**

Uso Páginas Locales:

Por las razones recién señaladas, no pudimos recoger muchas percepciones que reflejaran una visión respecto de las páginas locales como herramientas de uso personal o comunitario. A lo sumo, las pocas personas que tenían algún nivel de conocimiento respecto de las páginas con contenido local, señalaban que éstas constituyen una ventana abierta para dar a conocer la localidad al resto del país:

“Yo creo que sí, porque uno se puede dar a conocer a través del país.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Representatividad páginas locales:

Dentro de la poca información que pudimos levantar respecto de la representatividad de las páginas locales, existe la percepción de que, aunque no es una imagen completa de la localidad, es representativa en la medida que integra sus hitos más importantes:

“Yo no profundicé mucho, me gustaría que llegara a aparecer que la escuela apareciera ahí, escuela de Hijuela del Medio.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

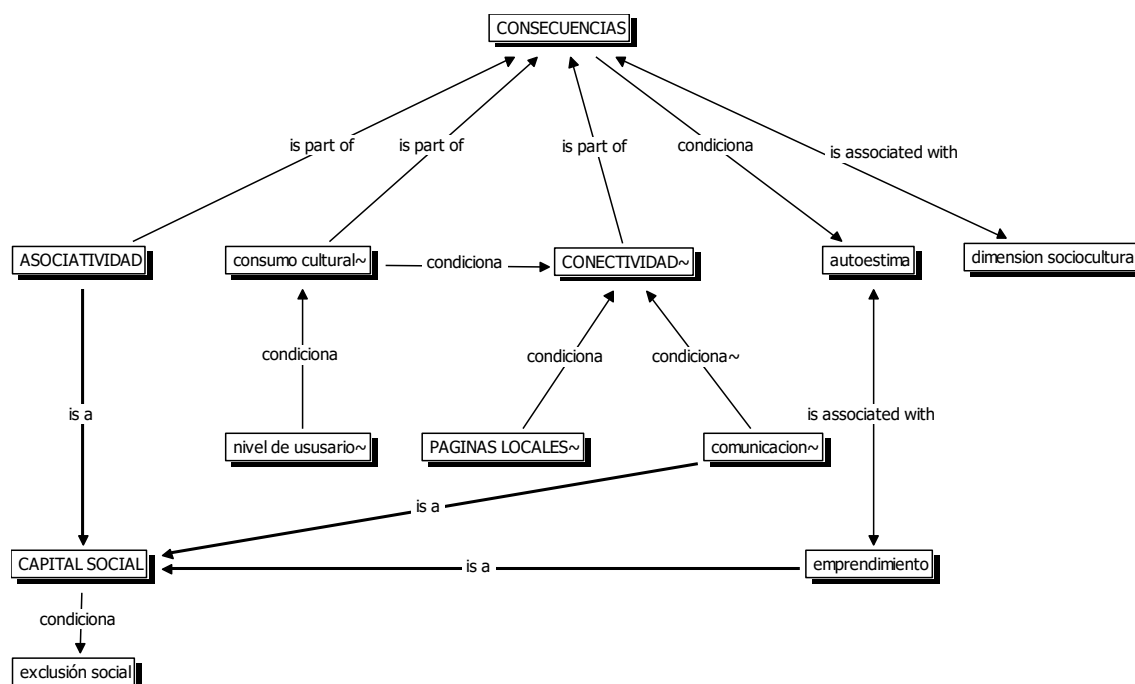
Entrevistador: Uds. me decían que la Municipalidad sí se da a conocer por Internet Uds., ¿se sintieron representadas por esa página que Uds. Vieron?

Persona N° 4: Sí, porque para nosotros la fiesta de la vendimia es lo más importante, y eso aparecía.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Calidad Páginas Locales:

No pudimos levantar información de relevancia respecto de la percepción de la calidad de las páginas locales.

2.4.2.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:



Fuente: Elaboración Propia

Categoría/Indicador 1: Asociatividad

Conceptos:

- **Capital social (Condiciona a: Exclusión).**

Capital Social:

Para el caso de los usuarios de los laboratorios móviles se da una relación muy interesante entre la **Asociatividad**, como **Capital Social**, y las condiciones de **exclusión** en que se encuentran estas personas.

Consideramos que se establece una relación circular entre las consecuencias del programa para las localidades indagadas y la Asociatividad: es gracias al alto capital asociativo con que cuentan estas personas, que existen las **condiciones físicas** (sedes comunitarias, escuelas) y **sociales** (entorno de cooperación y confianza) para la realización de las capacitaciones; y al mismo tiempo las capacitaciones contribuyen a la profundización de los lazos y redes de cooperación entre los asistentes.

En la medida que contribuye al fortalecimiento de las redes sociales, las capacitaciones aparecen como un aporte para mitigar la percepción de exclusión al fortalecer la estructura asociativa a nivel intralocal. Sin embargo, y sólo en la medida que las capacitaciones aparecen en la percepción de los usuarios como un lazo entre la localidad y la institucionalidad comunal, podrían disminuir la percepción de exclusión a nivel extralocal. Por lo menos, los capacitados sienten que a través de las capacitaciones pueden mitigar su condición de "abandono" que perciben por parte de la institucionalidad pública local:

"[...] eso nos ayudó harto a nosotros, claro, porque cuando uno llega a un lugar desconocido a uno siempre lo miran como el bichito raro, acá no, acá como todos nos conocemos no vamos a andar sacando la suerte entre gitanos, tenemos que andar todos piolitas no más." (Capacitado, Los Tres Chiflones)

"Es que es un pueblo tan chiquitito que no. Es un rinconcito." (Capacitado, Hijuela del Medio)

Lo que sí podemos constatar como un nivel de impacto importante desde el punto de vista de la percepción de exclusión, es que las capacitaciones han sido una herramienta eficaz para disminuir la sensación de exclusión digital en la que se veían inmersos los usuarios:

"Claro, uno no se quiere quedar en el pasado uno con lo aprendido no más." (Capacitado, Los Tres Chiflones)

"No, ninguno pero uno igual le comentaba eso que es bueno aprender computación, porque si uno no sabe computación es igual como no saber leer en el tiempo de ahora." (Capacitado, Hijuela del Medio)

Categoría/Indicador 2: Consumo Cultural

Conceptos:

- **Nivel de Usuario.**

Nivel de Usuario:

Como hemos señalado a lo largo de este análisis, dado el bajo nivel de uso asociado a los grandes problemas de acceso que experimentan estas localidades, no hemos podido encontrar evidencias consistentes de que estas herramientas sean utilizadas como una fuente de consumo cultural.

Categoría/Indicador 3: Conectividad

Conceptos:

- **Comunicación.**
- **Páginas Locales.**

Comunicación:

El bajo nivel de uso de Internet que tienen los capacitados, ha significado que ninguna de sus herramientas genere condiciones reales de conectividad con el resto del mundo; de manera similar a lo sucedido en el resto del análisis, el uso de las herramientas de comunicación disponibles en la red aparecen más como una expectativa de uso antes que una herramienta de uso cotidiano:

“A mí me hubiera gustado que me hubieran enseñado a chatear” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“No, ni siquiera los correos electrónicos lo mandamos para afuera, fue entre nosotras mismas no más.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Páginas Locales:

Pese a que prácticamente no pudimos recoger percepciones por parte de los usuarios respecto de las páginas con contenido local, dentro de los pocos capacitados que tuvieron acceso a este tipo de recursos, existía la percepción de que efectivamente constituían una herramienta que los acercaba al resto del país:

“Entrevistador: Y en ese sentido, es un aporte para Uds. como comunidad?”

Persona N° 2: Yo creo que sí, porque uno se puede dar a conocer a través del país.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Categoría/Indicador 4: Autoestima

Como habíamos señalado cuando analizábamos la percepción en torno a la calidad del servicio, uno de los impactos más interesantes de los laboratorios móviles tiene que ver con el reforzamiento de la autoestima individual de los capacitados, asociada a su condición de aislamiento geográfico, cultural y de acceso al conocimiento. Las capacitaciones tienen importantes consecuencias a nivel de la autoestima individual, ya que les demuestra que pueden aprender y que tienen las condiciones para adquirir conocimientos que se sentían incapaces de internalizar:

“[...] porque uno piensa como dueña de casa, todavía tengo capacidad para aprender algo más, más moderno, uno está metida en la casa en la rutina, si quiere aprender algo depende de uno, se hace el tiempo.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

“Es que ya no somos las dueñas de casa, más aún campesinas no somos eso, a lo mejor todas tenemos capacidad, y tenemos la oportunidad de demostrarnos a nosotras mismas que podemos.” (Capacitado, Hijuela del Medio)

Categoría/indicador 5: Dimensión Sociocultural

No pudimos relevar información en torno a esta categoría.

3. PRESENTACIÓN DE TEORÍA

Una vez realizado el análisis de toda la información levantada en la etapa de terreno, estamos en condiciones de presentar nuestro modelo teórico con toda su estructura de relaciones y categorías en condición de “saturación”.

Para tal propósito, haremos una revisión de la estructura relacional de cada Categoría/Variable, describiendo la relación que sostiene con cada uno de los conceptos que tienen un poder explicativo sobre ella, según lo establecido a partir de lo que nos fue revelando la información levantada en terreno.

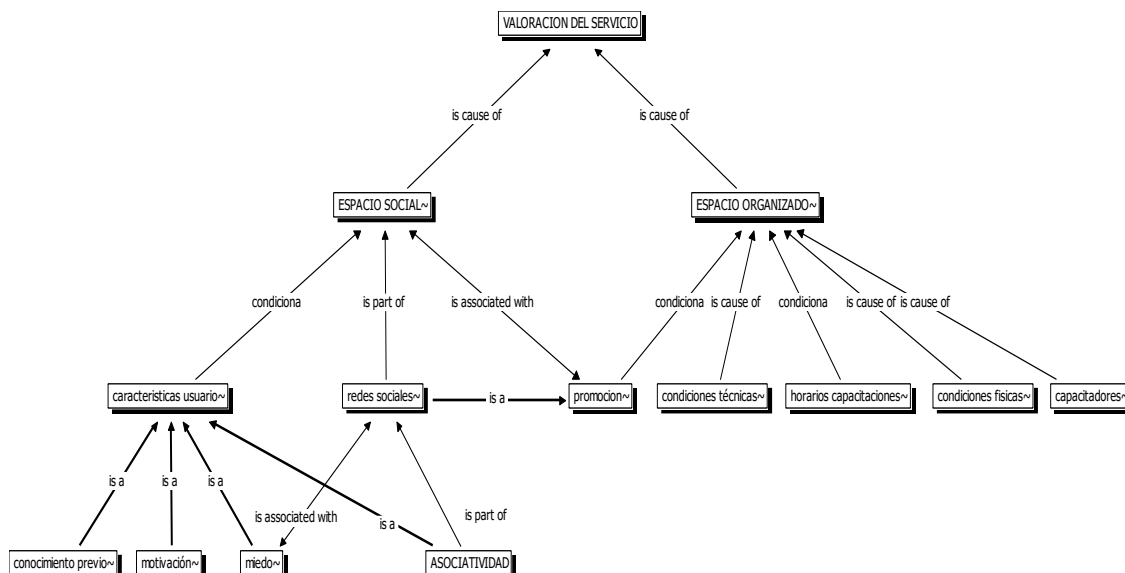
A diferencia de los capítulos anteriormente desarrollados, la presentación de la información no incluirá citas de las entrevistas ni grupos focales, en cuanto nuestro propósito es exponer sintéticamente el modelo teórico final resultante del análisis.

3.1. Análisis por dimensión/variable

3.1.1. Valoración del Servicio:

La valoración general del servicio por parte de los usuarios es positiva, sobre todo porque entrega las condiciones básicas para su “inclusión digital”; ciertamente, en la medida que entrega estos conocimientos básicos para el uso de las Tics, está generando tales condiciones. Sin embargo, la mayoría de los entrevistados no han logrado constituirse en usuarios autónomos ni ha logrado integrar estas herramientas como un aporte a su vida cotidiana. ¿Cómo podemos entender entonces esta valoración global positiva del servicio que presta Biblioredes por parte de los usuarios?

La estructura de relaciones que presentamos a continuación pretende dar una respuesta a esta pregunta.



Como establecimos en nuestra matriz deductiva de análisis, la percepción de los usuarios respecto de laboratorio como un **espacio social**, es decir, como un espacio para el desarrollo y fortalecimiento de redes sociales, tenía algún tipo de asociación con la valoración general del servicio. El análisis de la información levantada en la tapa de terreno nos llevó a definir esta relación como "*de causalidad*", es decir, la valoración respecto de laboratorio como espacio social es una causa que determina la valoración general del servicio.

Uno de los elementos que condiciona la percepción de los usuarios respecto de laboratorio como un espacio social son sus **características socioculturales**, dentro de las cuales son particularmente importantes: el **nivel de conocimiento** en el uso de computadores e Internet **previo** a las capacitaciones, los factores que los **motivaron** a ingresar a estos cursos, el **temor** asociado a los primeros usos de estas herramientas, y los **recursos asociativos** con los cuales cuentan los usuarios.

Consideramos que el conocimiento previo en el uso de los computadores con que llegan los usuarios a las capacitaciones es importante en este contexto porque aparece como una característica definida por factores sociales y culturales; su importancia respecto de la valoración del servicio tiene que ver con lo que mencionábamos más arriba: si bien la valoración global del servicio es positiva, uno de los factores fundamentales para entender los matices que adquiere esta percepción es el conocimiento previo, ya que mientras menor sea el conocimiento inicial mayor va a ser la valoración general del servicio.

Estamos entonces frente a uno de los factores más importantes para comprender por qué, si el servicio prestado por el programa no ha generado las condiciones para que sus beneficiarios se constituyan en usuarios autónomos, la valoración general del servicio es

positiva: pese a que encontramos algunos matices, el nivel de conocimiento previo de los capacitados por lo general es básico, y en este sentido, cualquier aporte a su proceso de inclusión digital es valorado positivamente.

Muy descriptivo de lo anterior es que la mayoría de los entrevistados llegaron a los laboratorios con **miedo** a estropear los computadores, por un lado, y con temor a iniciar el aprendizaje de una serie de contenidos que en principio aparecen para ellos como de alta dificultad. En este sentido, el haber podido superar ese temor inicial ha sido para los usuarios un gran avance, lo que ejerce una influencia directa sobre la percepción general del servicio.

Otra característica de los usuarios asociada a la valoración del servicio, son los motivos que los impulsan a acercarse al programa y capacitarse. El análisis de la información levantada nos reveló dos motores principales:

- **Primero**, la necesidad de generar condiciones para sentirse "incluidos digitalmente.
- **Segundo**, la necesidad de ser un agente activo en el proceso de socialización digital de sus hijos.

Un último elemento que consideramos importante dentro de este contexto es el **capital asociativo** con que cuentan los usuarios. En la medida que los usuarios ven en las prestaciones del programa una posibilidad de consolidar y expandir sus redes sociales en torno a objetivos colectivos y de cooperación, esta percepción ejerce un influjo positivo sobre la percepción general del servicio; un ejemplo muy representativo de lo anterior, es la presencia de dirigentes sociales en las capacitaciones.

En términos generales, estas cuatro características contribuyen a la percepción del laboratorio como un espacio social, toda vez que generan lazos comunes entre los usuarios, la percepción de ir tras un mismo objetivo. De hecho, la percepción general del laboratorio en cuanto espacio social era descrita por los usuarios como un espacio de "cooperación y apoyo".

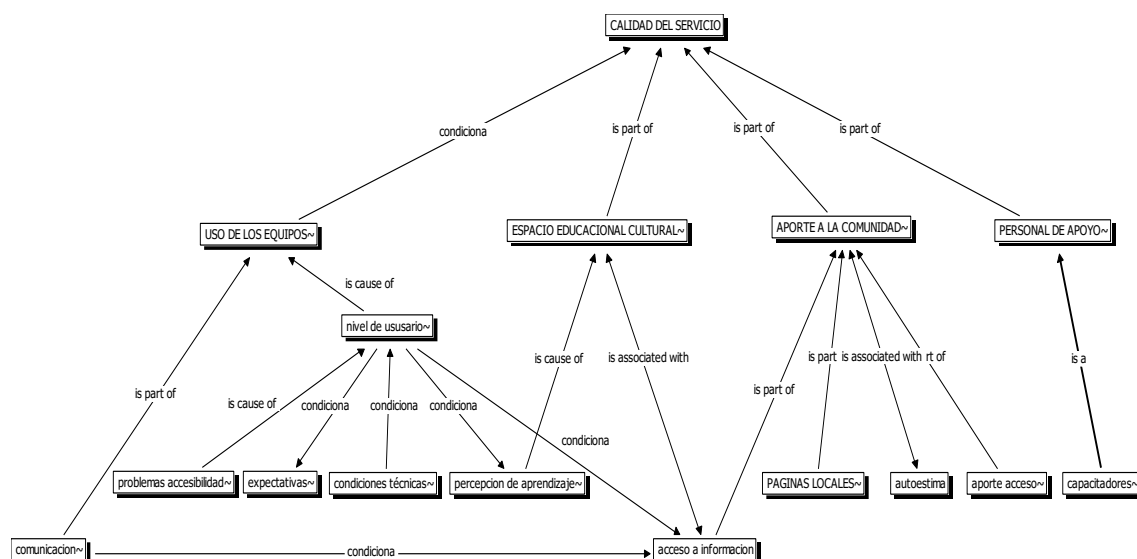
En este contexto, un elemento que ha contribuido poderosamente a la percepción del laboratorio como un espacio social y a la valoración general del servicio, han sido las **redes sociales** previas entre los usuarios y las redes desarrolladas durante el programa. En general, las personas que llegaban a los laboratorios a capacitarse no eran completos desconocidos, o por lo menos eran actores en espacios sociales similares y depositarios de un mismo hábitus, lo que facilitaba el desarrollo de relaciones interpersonales. Esta situación se hacía más patente en las pequeñas localidades donde las capacitaciones eran realizadas a través de los laboratorios móviles.

La importancia de las redes sociales constituyentes del entorno de los laboratorios, queda reflejada con claridad cuando observamos sus **herramientas de difusión**. El análisis de la información levantada a lo largo de todo el país reflejó sin excepción, que la estrategia de promoción más importante del programa eran las redes sociales: mujeres que invitaban a sus maridos, amigos que le contaban a otros amigos, dirigentes sociales que se encargaban de divulgar el programa en su comunidad, profesores que divulgaban el programa en la reunión de apoderados, etc., se mostraron como las herramientas más eficientes para la visualización del programa; de hecho, el uso de afiches y volantes, propaganda a través de medios de comunicación masiva como radios locales, prácticamente no aparecen en el discurso de los usuarios como herramientas de promoción. Particularmente interesante es el caso de las localidades rurales y aisladas, donde la **escuela** aparece como un **nodo asociativo** de primera importancia: en dos de las tres localidades indagadas para la observación de los laboratorios móviles, las capacitaciones se realizaban en las escuelas; y en una de estas, era la misma profesora la capacitadora.

Para entender la percepción del laboratorio como un **espacio organizado**, y cómo y en qué medida esta percepción influye sobre la valoración general del servicio, es necesario tomar en cuenta cuatro elementos básicos:

- **Primero**, dentro de las **condiciones técnicas** de los laboratorios un problema particularmente sensible era la falta de computadores, ya que por lo general la cantidad existente en los laboratorios no era suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **Segundo**, las **condiciones físicas** del lugar en donde estaba instalado el laboratorio, especialmente la falta de un recinto exclusivo para los computadores.
- **Tercero**, los **horarios** en que se realizaban las capacitaciones eran excluyentes para una cantidad importante de posibles beneficiarios del programa, especialmente de aquellos que se desempeñan en el mercado de trabajo que, dependiendo del rubro en el que se desempeñan, son los que probablemente necesitan con más urgencia de conocimientos básicos en el uso del computador e Internet.
- Un **cuarto** elemento a destacar, quizás uno de los más importantes para entender la valoración positiva que hacen los usuarios del servicio, son los **capacitadores**; de hecho, como señalamos a lo largo del análisis, éstos constituyen uno de los capitales más importantes con que cuenta hoy el programa.

3.1.2. Calidad del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Para entender la percepción sobre la calidad del servicio prestado en los laboratorios, establecimos, en coherencia con nuestra matriz de análisis inicial, que las características que adquiere el **uso de los equipos** condiciona la percepción general sobre este punto específico.

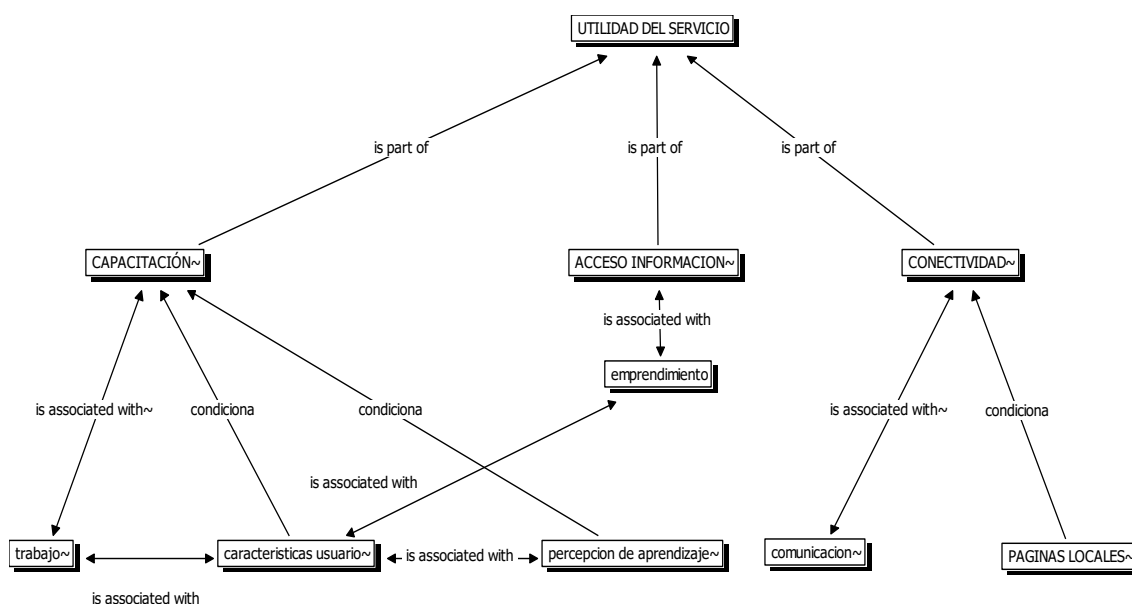
Para entender para qué se usan los equipos del laboratorio es fundamental observar el **nivel de usuario** alcanzado por los capacitados, el que a su vez está determinado por los **problemas de acceso** a los computadores e Internet que experimentan los usuarios, ya sea por la falta de condiciones básicas para la instalación de estos recursos (electricidad, red telefónica, etc.), como es el caso de aquellas localidades donde se trabaja con laboratorios móviles, o por los déficit técnicos que experimentan los laboratorios instalados en las bibliotecas, donde la falta de equipos adquiere una presencia que tiende a anular la percepción respecto de las demás condiciones (rapidez de los equipos, ancho de banda de Internet, disponibilidad del software, etc.). Además, consideramos que el nivel de usuario alcanzado define las **expectativas** respecto a qué herramientas le gustaría usar y aprender en un futuro cercano, y define también la percepción del **nivel de aprendizaje** alcanzado por los capacitados.

Entendemos que la percepción general sobre la calidad del servicio está integrada por la percepción más específica respecto al laboratorio como un **espacio educacional-cultural**, percepción que está definida por la percepción de los usuarios respecto al nivel de aprendizaje logrado en las capacitaciones, y que se asocia además a la posibilidad de acceder a nuevos contenidos informativos en los laboratorios.

Otro elemento importante que es parte de la percepción respecto de la calidad del servicio es la percepción respecto a en qué medida los laboratorios han sido un **aporte para la comunidad**. En nuestra estructura relacional establecimos que esta percepción va a estar definida por la percepción respecto al aporte que han hecho los laboratorios al **acceso** a las Tics, al nivel de familiaridad y uso de los usuarios con las **páginas locales** (toda vez que estas pueden transformarse en una ventana de la comunidad hacia el resto del mundo), y a las posibilidades que tienen los usuarios de acceder a **nuevos contenidos informativos** a través de los laboratorios. Un último punto que se encuentra asociado a la percepción sobre el aporte a la comunidad del programa, es en qué medida el aprendizaje logrado a través de las capacitaciones ha sido un factor que ha fortalecido la **autoestima** individual de los capacitados, especialmente si consideramos que por lo general se trata de personas en una condición de "exclusión digital".

Por último, consideramos fundamental para entender la percepción de los usuarios respecto de la calidad del servicio, la percepción sobre los **capacitadores**, que como podemos suponer a partir de lo recién señalado, aparece como uno de los soportes más importantes a la hora de explicar la percepción positiva que los usuarios tienen respecto de la calidad del servicio.

3.1.3. Utilidad del Servicio:



Fuente: Elaboración Propia

Para entender la percepción de los usuarios respecto a la utilidad del servicio prestado por los laboratorios, un primer elemento que es necesario tomar en consideración es su percepción respecto a la **capacitación** en relación con su **calidad de vida**.

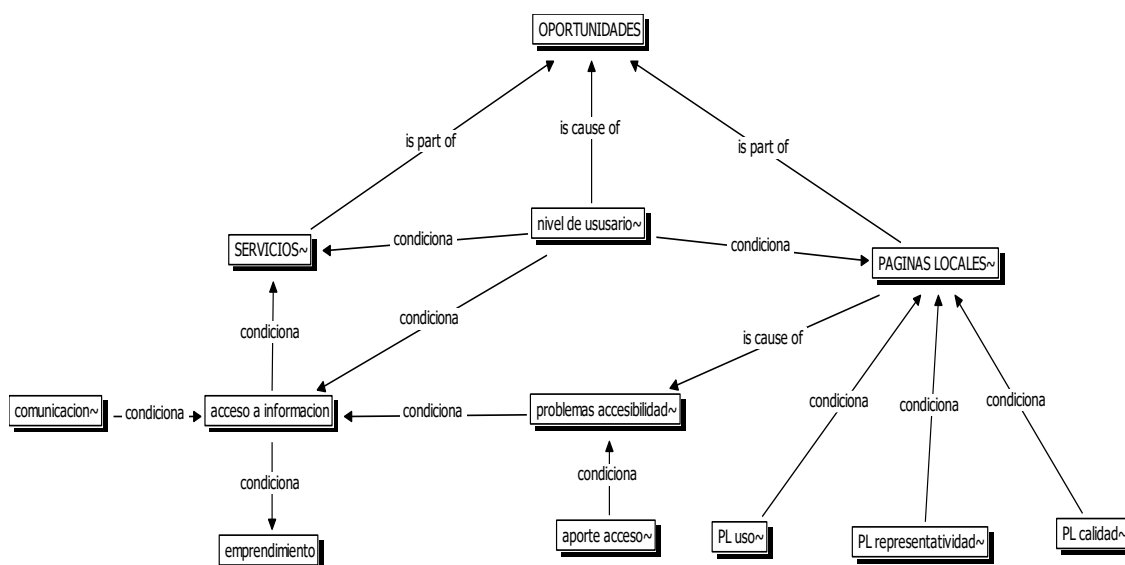
Entendemos que esta percepción se asocia, por un lado, al aporte realizado en relación al **desempeño laboral** y a la búsqueda de **trabajo**, lo que se asocia a las **características socioculturales de los usuarios** que condicionan a su vez la percepción respecto al aporte de las capacitaciones en relación a la calidad de vida³

Un segundo elemento que es parte constituyente de la percepción de los usuarios respecto de la utilidad del servicio que brindan los laboratorios, es la percepción del **acceso** a distintos **contenidos informativos** en relación a su calidad de vida. Ilustrativo de lo anterior, es el caso de algunos usuarios que utilizaban Internet para acceder a información sobre enfermedades propias o de algún miembro de su familia, o para el desarrollo de actividades emprendedoras.

Un tercer y último elemento constituyente de la percepción general sobre la utilidad del servicio que prestan los laboratorios, es la percepción de **conectividad** con el resto del mundo que brindan los laboratorios. Esta percepción se asocia al **nivel de conocimiento** que tienen los usuarios en el uso de las herramientas de comunicación que brinda Internet, al mismo tiempo que está condicionado por el nivel de conocimiento y uso de las **páginas con contenido local**. La información levantada a lo largo de esta investigación nos ha permitido identificar que ambos elementos han tenido un bajo nivel de impacto en los usuarios, por lo que es de suponer que su percepción general respecto de la conectividad con el resto del mundo es limitada o aparece más como una expectativa que como una realidad experimentada cotidianamente.

³ Nos referimos especialmente al proceso de socialización digital tardía que ha experimentado la mayoría de los usuarios, que sin duda alguna es consecuencia de su hábitus de clase.

3.1.4. Oportunidades Entregadas:



Fuente: Elaboración Propia

Lo primero que debemos decir para entender la percepción respecto de las oportunidades asociadas al servicio prestado por el programa, es que esta va depender en gran medida del **nivel de uso** alcanzado por los capacitados y usuarios.

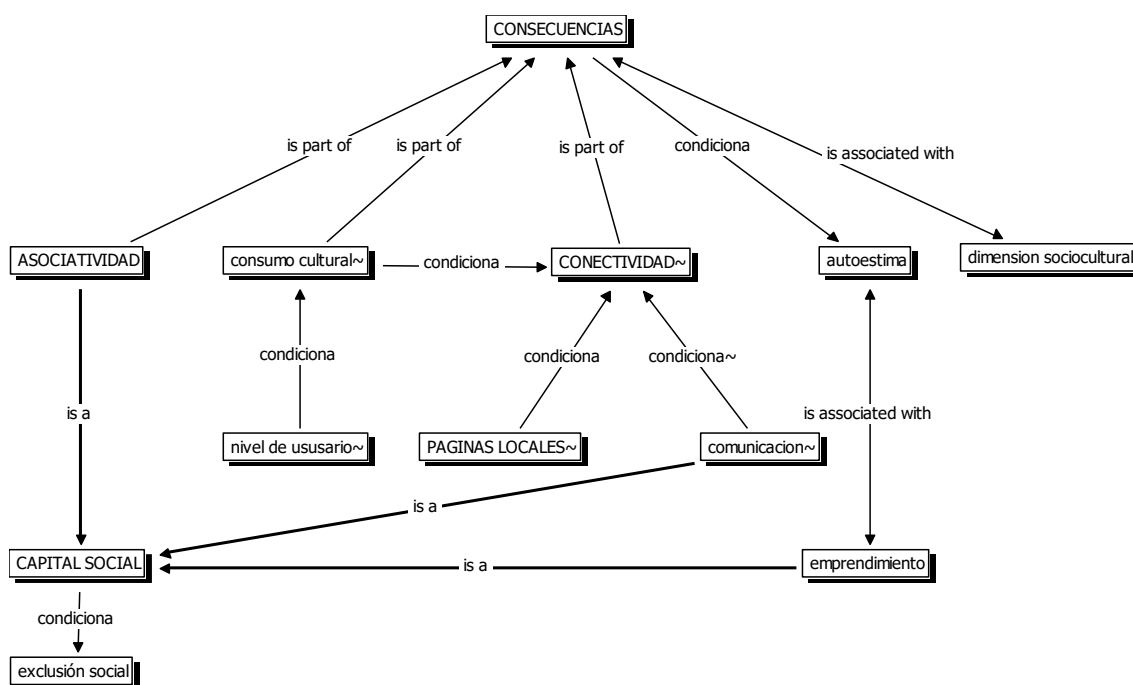
De la misma manera, el nivel de experticia alcanzado va a condicionar la percepción respecto de los **servicios disponibles** en la red, toda vez que un mayor nivel de uso brinda la posibilidad de acceder a una mayor gama de posibilidades, asociadas por ejemplo a un mayor acceso a contenidos informativos para el desarrollo de actividades emprendedoras.

El nivel de uso alcanzado por los beneficiarios del programa también condiona la percepción respecto de las **páginas locales** (en la medida que adquieren un mayor conocimiento de Internet, los usuarios tienden a tener un visión más crítica respecto de estos recursos), las que son parte de la percepción respecto a las oportunidades toda vez que pueden ser consideradas una ventana del ámbito local hacia el resto del mundo.

Sin embargo, uno de los elementos causales asociados al bajo nivel de visibilidad que tienen este tipo de páginas entre los usuarios del programa, son los **problemas de accesibilidad** que pudimos observar en los laboratorios instalados en las bibliotecas y en los laboratorios móviles: en los primeros, la falta de equipos permite una cantidad muy reducida de minutos de uso por persona; en el segundo, el casi nulo acceso a Internet dado el nivel de aislamiento geográfico y comunicacional en que se encuentran estas localidades visitadas por el laboratorio móvil, hace extremadamente difícil que tengan algún tipo de relación permanente con páginas de contenido local.

En la medida que el programa pueda generar mejores condiciones de acceso para sus usuarios, la percepción general sobre las oportunidades que brinda, va a ir haciéndose progresivamente más positiva y compleja, en la medida que no va a estar asociada sólo a expectativas y a abstracciones que operan a nivel subjetivo como la “sensación de inclusión”, sino que también a su aplicación a las necesidades de la vida cotidiana.

3.1.5. Consecuencias en la sociedad y el entorno:



Fuente: Elaboración Propia

Una primera categoría que establecimos era parte integral de las consecuencias del programa sobre la calidad de vida de las personas, es la **Asociatividad**. Este capital social ha establecido una relación muy interesante con las capacitaciones: por un lado, para poder implementar este servicio ha sido muy importante la movilización de capitales asociativos, sobre todo en el tema de la promoción, y al mismo tiempo, las capacitaciones han permitido un fortalecimiento de las redes sociales y del capital asociativo de las personas, lo que puede funcionar como un factor positivo en la disminución de la condición de exclusión (geográfica, cultural, etc.) en que se encuentran algunos usuarios el programa.

Respecto de las consecuencias que ha tenido el programa en las pautas y posibilidades de **consumo cultural** de las personas, es necesario señalar que esto depende en gran medida del nivel de uso alcanzado por los usuarios. En general, pudimos identificar que, dada

esta relación, han sido muy pocos los usuarios que han cambiado sus pautas de consumo cultural como consecuencia del acceso a las Tics que posibilita el programa.

Al observar las consecuencias del programa en términos de la percepción de los usuarios respecto a la conectividad con el resto del mundo, señalábamos que el nivel de uso y conocimiento de las **páginas locales** y de las herramientas de **comunicación** son fundamentales. Detectamos que las habilidades adquiridas por los usuarios en torno a estas dos herramientas es básico, por lo que la percepción de conectividad aparece más bien como una expectativa, o como una abstracción no asociada a aspectos concretos de la vida cotidiana.

Una consecuencia importante originalmente no considerada en nuestra matriz de análisis, es el impacto que ha generado en muchos beneficiarios a nivel de **autoestima** el acceso a las Tics que ha posibilitado el programa. Independiente de que en la práctica muchos de los beneficiarios no han podido constituirse en usuarios permanentes e independientes de estas herramientas, la percepción de que todavía pueden aprender, de que pueden manejarse con el uso del computador, cosa que originalmente para ellos era impensada (como podemos observar en el miedo inicial de muchos de ellos), ha reforzado positivamente la autoestima de muchos beneficiarios, lo que es un elemento alentador para que puedan desarrollar nuevas oportunidades con estos recursos, como por ejemplo, **actividades emprendedoras**.

Otra consecuencia interesante no consideraba originalmente en nuestra matriz, es el impacto que ha tenido el programa sobre algunas **pautas culturales** asociadas a grupos sociales con modelos culturales propios, como es el caso de las comunidades indígenas en la Macrozona Sur. Por ejemplo, la posibilidad de acceder a las capacitaciones ha ampliado las posibilidades de muchas mujeres cuyas actividades estaban reducidas exclusivamente al cumplimiento de su rol de dueñas de casa y madres. En este sentido, el programa ha permitido romper con ciertas estructuras y expectativas de roles, entregando nuevas posibilidades de desarrollo a muchas personas.

4. ANALISIS CUANTITATIVO DE MUESTRA NO REPRESENTATIVA

4.1. MACROZONA NORTE

A continuación, se realizará un breve análisis de cada uno de los indicadores incluidos en los instrumentos utilizados en la macrozona:

Indicador N° 1: ¿Como es el espacio físico donde funciona el laboratorio?

En términos generales, el espacio físico donde funcionan los laboratorios, es considerado bastante bueno, debido a que más del **95%** de los datos encuestados poseen una categorización de **Bueno a Excelente**.

Indicador N° 2: ¿Como es el ambiente con los otros usuarios al interior de la Biblioteca?

La evaluación del ambiente con otros usuarios es considerada por la gente encuestada como bastante buena, lo cual refleja las potenciales redes sociales que se generan al interior de las capacitaciones. **Solo una persona** de todas las encuestadas piensa que la relación con otros usuarios es **regular**.

Indicador N° 3: ¿Como considera usted el acceso al laboratorio desde su hogar?

Cuando se habla de acceso al laboratorio, la importancia relativa de la categorización de regular crece cerca de un **19%** debido principalmente a que mucha de la gente encuestada en la ciudad de **Coquimbo opina que el acceso es deficiente**, ya que no piensa en personas minusválidas.

Indicador N° 4: ¿Cómo es la atención por parte de los funcionarios durante su estancia en el laboratorio?

Respecto de la evaluación de la atención de los funcionarios es bastante buena, esto debido a que los EPB están muy bien catalogados entre los capacitados por la disposición a jugársela por la gente que no sabe nada de computación.

Indicador N° 5: ¿Es el laboratorio un espacio de intercambio educacional?

La mayoría de la gente percibe al laboratorio como un espacio de intercambio educacional, dejando solo un **8%** de los datos en la categorización de **A veces**. La gente percibe la capacitación como una vuelta a clases y se lo toma muy en serio la posibilidad de aprender nuevas cosas.

Indicador N° 6: ¿Es el laboratorio un espacio de intercambio cultural?

Cuando se habla del laboratorio como un espacio de intercambio cultural, los datos son más categóricos con cerca del 81% en la categoría de **Siempre**. El restante 19% se distribuye en la categoría **A veces**

Indicador N° 7: ¿Has aprendido sobre computación e Internet en el laboratorio?

Existe un 37% de los encuestados que declaran haber aprendido computación e Internet en los laboratorios. Sin embargo, existe un 13% que habiendo realizado las capacitaciones, no se siente con el conocimiento adecuado.

Indicador N° 8: Con el uso de Internet ¿Ud. Aprende cosas nuevas?

La gente valora mucho Internet y siente en un 87% de los casos, que con esta herramienta aprende muchas cosas nuevas.

Indicador N° 9: ¿Considera que este laboratorio es de ayuda para la comunidad?

El laboratorio es considerado de mucha ayuda para la comunidad, con cerca de un 90% de aprobación; sólo una persona mencionó que su aporte es nulo.

Indicador N° 10, 11, 12: ¿Conocen páginas locales? ¿Que les parecen? ¿Se deberían potenciar?

El 67% de los usuarios conoce páginas locales, y un 27% de estas personas las encuentran de buenas a excelentes; sin embargo, **cerca de un 95%** declara la necesidad de **potenciarlas**.

Indicador N° 13: ¿Cómo responden los funcionarios del laboratorio a sus dudas y consultas?

La percepción que se tiene de los profesores es bastante buena, debido a que es muy cercano a los alumnos y se sienten muy beneficiados con su apoyo en las capacitaciones. Esta característica se repitió en cada uno de los instrumentos realizados en la Macrozona Norte y se cree que los EPB son factores de éxito claramente identificados para el programa BiblioRedes y para el uso eficiente de los Laboratorios Móviles.

Indicador N° 14: ¿Cuál es el mayor uso que se le da a los computadores?

El mayor uso que se da a los computadores es para el uso de **Internet** con cerca de un **66%**, seguido de las herramientas **Office** con un **15%**. Lo anterior evidencia que se cumplen los objetivos de las capacitaciones.

Indicador N° 15: ¿Cómo son los servicios entregados por el laboratorio?

Los servicios entregados por los laboratorios son considerados bastante buenos por las personas encuestadas.

Indicador N° 16: ¿Las capacitaciones recibidas le han permitido conocer nuevas formas de comunicación?

En general las personas encuestadas reflejan e identifican en las capacitaciones una instancia de conocimiento de nuevas formas de comunicación, concentrándose casi el 95 % de los datos entre la categorización **Mucho y Suficiente**

Indicador N° 17: ¿Considera que Internet rompe el aislamiento de su comunidad con el mundo?

Las personas visualizan que con los conocimientos entregados y con Internet se rompe el aislamiento geográfico de comunas como Diego de Almagro, donde el acceso a dichos sectores es difícil.

Indicador N° 18, 19: ¿Internet promueve el intercambio cultural entre comunidades? ¿Mediante el uso de Internet has generado redes o intercambio de información con páginas o personas de interés?

Los encuestados perciben que Internet permite el intercambio cultural entre comunidades, con cerca de un 75%, seguido de la categorización suficiente en un 15%, pero dicha percepción se contrapone con el 20% de los encuestados que creen que Internet no ha generado redes o intercambio de información con páginas o personas de interés.

Indicador N° 20: ¿Cuál es el mayor uso que se le da a Internet?

El uso de Internet es variado y posee casi una distribución uniforme entre todas las alternativas mencionadas a excepción de **búsqueda de materias**, ya que es ese uso uno de los principales motivos para aprender computación, es decir, el ayudar a los hijos en las tareas de la casa o buscar laguna información que pueda ser de utilidad para las personas.

4.2. MACROZONA SUR

Indicador N° 1: Sector al que perteneces

En términos generales, los datos cuantitativos levantados en la Macrozona sur corresponden a las zonas de: Perquenco, Purén, Río Negro y la localidad de los Tres Chiflones, en la comuna de Corral. Para el análisis de los siguientes indicadores se considerarán las encuestas realizadas en las tres primeras localidades, en virtud de que las 8 encuestas realizadas en Corral (Tres Chiflones), corresponden a un instrumento diferente al aplicado en el resto de la Macrozona.

La localidad de Río Negro es aquella localidad que recoge cerca del 38% de los datos correspondiente a 9 encuestas realizadas, pero en términos generales, la distribución de las encuestas es uniformes en todas las zonas.

Indicador N° 2: Sexo al que perteneces

El 74% de los encuestados son de género femenino, correspondiente a 14 encuestas, situación que se repite en las demás localidades de las otras Macrozonas. Existe una mayor tendencia a que la gente que forma parte de dichas capacitaciones sean mujeres.

Indicador N° 3: Tramo de edad

La gente entrevistada en la Macrozona Sur se distribuye entre una diversidad de tramos etarios, siendo estos desde los 15, a más de 56 años de edad. Un 26% de los datos corresponden al promedio, es decir, a 5 encuestados, mientras que sólo una persona es mayor de 56 años.

Indicador N° 4: Actividad del entrevistado

La distribución de la actividad que realizan los encuestados no es uniforme, siendo la mayor cantidad de los encuestados personas que trabajan o estudian, solo 3 personas dueñas de casa y una sola cesante.

Indicador N° 5: Actualmente como se siente frente a las tecnologías

El 95% de los encuestados se siente dentro del mundo de las tecnologías, lo que da cuenta de un efecto positivo generado por el programa Biblioredes en la gente encuestada. Sólo una persona está fuera de este mundo, principalmente por el miedo que le tiene a los aparatos tecnológicos

Indicador N° 6: ¿Cómo se enteró Ud. De este laboratorio y sus capacidades?

Respecto de los mecanismo de comunicación e información por los cuales se enteraron del laboratorio y sus capacitaciones, la distribución de las alternativas es uniforme, pero dejando claridad de que los amigos es un buen mecanismo de publicidad y marketing. Solo dos personas se enteraron de las capacitaciones en la misma biblioteca, dejando en

evidencia que el programa Biblioredes ha generado un mayor acercamiento de la gente a esta institución cultural.

Indicador N° 7: ¿En qué etapa de las capacitaciones se encuentra?

El 95% de la gente encuestada ya había finalizado las capacitaciones por lo que la información obtenida es de personas que ya fueron beneficiadas por el programa Biblioredes y se encuentran en un mismo nivel, no produciendo distorsiones en la información obtenida por el nivel de capacitaciones que poseen.

Indicador N° 8: ¿Cómo es el lugar donde funciona el laboratorio?

Respecto del lugar donde funcionan los laboratorios, la percepción de la gente encuestada es positiva, concentrándose cerca del 84% entre la categoría de Bueno a Excelente (el 52% de los datos corresponde a la categorización de Bueno)

Indicador N° 9: ¿Cómo es la atención por parte de los funcionarios del laboratorio mientras usa los computadores?

Como fue habitual en la Macrozona Norte, la percepción de la atención por parte de los funcionarios del laboratorio es Excelente en casi un 68%, concentrándose todos los datos entre Bueno y Excelente.

Indicador N° 10: ¿Cuál es el mayor uso que Ud. da o dará a los computadores en el laboratorio?

El mayor uso que se le da a los computadores es para Internet con casi un 60% de los datos, seguido de las herramientas Office en un 29%. Las demás alternativas son despreciables teniendo sólo un dato: Chat y Juegos.

Indicador N° 11: ¿Es el laboratorio un lugar donde aprende nuevas cosas?

Se considera que el laboratorio es una instancia de aprendizaje, distribuido por categoría entre siempre y a veces. El 74% de los datos corresponde a la categorización de siempre mientras que sólo un 26% de ellos es para la categoría de A veces.

Indicador N° 12: ¿Es el Laboratorio de ayuda para la comunidad?

Situación similar sucede con la percepción de la comunidad frente laboratorio, ya que el 95% de los encuestados considera que el laboratorio es de mucha ayuda para la comunidad, dejando sólo un dato para la categoría de suficiente.

Indicador N° 13, 14: ¿Conoce páginas locales? ¿Qué le parecen?

El 53% de los datos encuestado conoce páginas locales, mientras que el 47% de ellos no conoce página alguna. De las personas que conocen las páginas, el 50% de ellas las considera como muy buenas pero no siendo excelentes, pero que deberían fortalecerse en el laboratorio.

Indicador N° 15: ¿Con el uso de Internet aprende nuevas cosas?

Las personas encuestadas consideran que Internet es de mucho apoyo para conocer nuevas cosas, siendo sólo cuatro personas que bajan su percepción a suficiente.

Indicador N° 16: ¿Internet le permite conocer lo que pasa en la comunidad, Chile y el mundo?

El 84% de los datos considera que Internet permite conocer lo que pasa en la comunidad, Chile y el mundo.

Indicador N° 17: ¿Cómo responde el o los profesores de las capacitaciones a sus dudas y consultas?

Respecto a la capacidad de respuesta que tiene los profesores a las dudas y consultas, el 89% de los encuestados consideran que se siente muy satisfecho y que por cierto responden de manera excelente a ellas.

Indicador N° 18: ¿Has aprendido sobre computación e Internet con las capacitaciones?

Los capacitados consideran que han aprendido mucho sobre computación e Internet con las capacitaciones; sólo un capacitado tiene una percepción negativa, es decir, considera que las capacitaciones no le han servido mucho en ese ámbito.

Indicador N° 19: ¿Cuál es el mayor uso que usted le da a internet?

Cerca del 50% de los encuestados busca en Internet un lugar de búsqueda de materias especializadas, ya sea para el trabajo con sus hijos o áreas de interés de los mismos capacitados. La segunda categoría de uso de Internet lo posee el correo electrónico con un 17%, seguido de la lectura de diarios y revistas.

Indicador N° 20: ¿Las capacitaciones recibidas, le han permitido conocer nuevas formas de comunicación e información?

El 100% de los encuestados perciben que las capacitaciones recibidas le han permitido conocer nuevas formas de comunicación e información

Indicador N° 21: ¿Cuáles mecanismos de comunicación?

Los mecanismos de información y comunicación más usados es el messenger seguido del fotolog, quedando en un cuarto lugar el correo electrónico.

Indicador N° 22: ¿Considera que el uso de Internet rompe el aislamiento de su localidad con el mundo?

El 53% de la personas considera que la herramienta de Internet permite que las diferentes localidades, ya sean urbanas o rurales, rompan su aislamiento geográfico. En términos generales la sensación es positiva en casi un 90%.

Indicador N° 23: ¿Mediante el uso de Internet has generado intercambio con páginas o con personas de tu interés?

El 585 de los encuestados han podido generar intercambio con personas de manera efectiva, categorizándolo como Mucho, seguido de suficiente con un 32% y despreciablemente la categoría de Poco.

Indicador N° 24: ¿Internet, fomenta el intercambio de elementos culturales (identidad local, historia, música, teatro, folclore) entre las sociedades?

Respecto al fomento de elementos culturales por medio de Internet, la percepción de los encuestados es positiva en su totalidad, considerando que existe mucho o suficiente intercambio de elementos culturales entre las sociedades.

4.3. MACROZONA CENTRO

Los datos recogidos en la Macrozona Centro corresponden a las localidades del Tabo, Las Cruces, Coltauco, La Estrella, Hijuela del Medio, La Aguada y, debido a que los instrumentos utilizados poseen el mismo formato se ha incluido a la localidad de Tres Chiflones, en la comuna de Corral.

El análisis será similar a lo realizado en la dos Macrozonas anteriores, existiendo una diferenciación entre los capacitados en los laboratorios móviles y aquellos que lo realizaron directamente en la biblioteca.

Indicador N° 1: Origen de los encuestados

Los encuestados fueron capacitados en dos modalidades: capacitados en las bibliotecas por los computadores dispuestos en dichos lugares o por la gestión de los Laboratorios Móviles. Del total de encuestados (31 en total) el 55% de los datos corresponden a capacitados en los laboratorios móviles (17 de 31), mientras que el 45% de ellos se capacitó en las mismas bibliotecas de los lugares visitados a excepción de la Aguada, Hijuela del Medio y los Tres Chiflones que son localidades rurales.

Indicador N° 2: Sexo al que perteneces

En términos de género no existe diferenciación entre una modalidad de capacitación y otra. En ambos casos, las mujeres tienden a prevalecer dentro del total beneficiarios. Es así que en ambas modalidades, cerca del 90% de los capacitados corresponden al género femenino.

Indicador N° 3: Tramo de Edad de los encuestados

Para el caso de los Laboratorios Móviles, el tramo de edad más representativo de los encuestados es entre los 36 y 45 años, con más del 50%, mientras que los demás tramos son constantes y de poca importancia.

Al hablar de los encuestados capacitados en las bibliotecas visitadas, la composición etaria disminuye a un tramo menor agrupando casi un 35% de los datos en el rango entre los 26 y 35 años. Respecto de la distribución relativa de los diferentes tramos ninguno de ellos representa un valor significativo para la cantidad de datos encuestados.

Indicador N° 4: Actividad en la que ocupa la mayor parte del tiempo

La actividad que observamos con mayor frecuencia entre los encuestados es la de dueñas de casa, con casi 60% para el caso de los Laboratorios Móviles y con más del 60% en el caso de las capacitaciones en las bibliotecas. La siguiente categoría más representativa es la actividad trabajo con casi un 30% para el caso de los laboratorios móviles y casi un 15% para el caso de las bibliotecas.

Indicador N° 5: Antes de realizar las capacitaciones y conocer el laboratorio de computación, ¿visitaba la Biblioteca?

Existe una gran potencialidad de acercamiento de la gente capacitada a las bibliotecas por primera vez, siendo esto más acentuada en las zonas urbanas que las rurales por la ubicación de las mismas bibliotecas. Aún así, casi el 40% de los encuestados no habían visitado la biblioteca, estando cerca de ellas, antes de realizar las capacitaciones por lo que se considera un buen mecanismo de atracción.

Indicador N° 6: ¿Cómo se siente frente a las tecnologías?

En términos generales, la gente encuestada en las bibliotecas se considera dentro del mundo de las tecnologías, generando algunas diferencias en comparación con los capacitados por medio de los laboratorios móviles, que presentan una importancia relativa más alta, pero no significativa (sólo 3 personas).

Como podemos observar, estamos frente a uno de los impactos más significativos del programa.

Indicador N° 7: ¿Cómo se enteró Usted de este laboratorio y sus capacitaciones?

Al momento de analizar cómo se enteraron los beneficiados por el programa Biblioredes de las capacitaciones, los comportamientos son múltiples y variados entre una modalidad de capacitación y otra.

Respecto de las capacitaciones realizadas en las bibliotecas, el marketing viral, es decir, el marketing boca a boca, representa la modalidad más usada para dar a conocer las capacitaciones en las localidades, con cerca de un 40%. El resto de modalidades de información poseen distribuciones constantes y sin ningún tipo de importancia relativa entre los datos levantados.

Respecto de las capacitaciones realizadas en los Laboratorios Móviles, existen dos alternativas claramente marcadas a la hora de enterarse de las capacitaciones. La primera es por medio del director de la escuela rural donde se realizan las capacitaciones, siendo él el principal motivador de dicha práctica en la zona. La segunda alternativa es por medio del Móvil de Biblioredes, alternativa categorizada como "Otras" y que se asocia la localidad de los Tres Chiflones, en la comuna de Corral.

Indicador N° 8: ¿Cuál es el mayor uso que Ud. da o dará a los computadores en el laboratorio?

Respecto del uso de los computadores, la imposibilidad de practicar o entrenarse en los contenidos aprendidos en las capacitaciones, se veía claramente reflejada en la contrapregunta: ¿Qué pasa cuando uno no ha tenido la posibilidad de ejercitar lo que uno le enseñan?, situación que se refleja con el casi 25% de la categoría NINGUNO en las bibliotecas y más del 30% en los laboratorios móviles.

Indicador N° 9: ¿Considera que la Biblioteca con conexión a Internet y sus capacitaciones, son de ayuda para la comunidad?

En términos generales existe una clara percepción de que la biblioteca con conexión a Internet y sus capacitaciones, son de mucha ayuda a la comunidad con casi un 70% en ambas modalidades de capacitación.

Indicador N° 10, 11: ¿Conoce usted páginas de Internet con contenidos locales, es decir donde se da a conocer la ciudad o localidad, y algunos productos de la zona a la comunidad? ¿Que les parecen?

Existe un 50% de los encuestados que no conocen páginas locales, pero en los encuestados en las bibliotecas existe un menor entendimiento de la pregunta por la cantidad de respuestas “No Responde, No Sabe”. Respecto de la percepción de los usuarios respecto de este recurso, existe un 65% de los encuestados que no opinan de las páginas y el restante 35% considera que son de buenas a excelentes.

Indicador N° 12 y 13: ¿Cuántas cosas nuevas conoces con el uso de Internet? ¿Con Internet es posible conocer lo que sucede en la comunidad, Chile y el mundo?

Respecto de las cosas nuevas que es posible conocer con Internet, existe una diferencia entre la percepción que poseen los capacitados en los laboratorios móviles y los capacitados en las bibliotecas. Los primeros poseen, en términos generales, un desconocimiento de los beneficios de usar Internet debido a sus problemas de acceso; por ello, cerca del 65% de los datos reflejan la categoría de “Pocas cosas son posibles conocer con Internet” o “No Sabe o No Responde”.

Situación inversa sucede con los beneficiados en las bibliotecas, con una clara tendencia entre la categoría muchas y suficientes cosas son posibles conocer, lo que puede deberse al mayor acceso que puede presentarse en este tipo de encuestados (principalmente gente vinculada a bibliotecas que tiene siempre conexión a Internet).

Esta misma característica se observa al analizar la posibilidad de **conocer lo que sucede con su comunidad, región, Chile y/o el mundo.**

Indicador N° 14: ¿Ha aprendido sobre computación e Internet con las capacitaciones?

En términos generales existe una buena evaluación de las capacitaciones en lo que respecta al aprendizaje en computación. En ambas modalidades de capacitación se percibe que con las capacitaciones se ha aprendido computación e Internet. No obstante, como es la tónica de los laboratorios móviles, existen personas que desconocen el tema y que cuando le hablan de Internet se siente “analfabeto” o “en desconocimiento” debido a que pudieron tener acceso a ello sólo una vez, durante las capacitaciones.

Indicador N° 15: ¿Cuál es el mayor uso que le dan a Internet?

Respecto del uso de Internet, existe un no uso de esta herramienta en los laboratorios móviles, debido a que sólo lo usaron una vez -durante las capacitaciones-, lo que corresponde a un 35% de los encuestados. Del restante 65%, el 50% realiza búsqueda especializada de las materias, ya sea para los hijos o para intereses personales.

Respecto de los capacitados en la biblioteca, el mayor uso que se da a Internet es la búsqueda de materias especializadas con más del 40% de los datos, mientras que el uso del correo electrónico representa un 25% de los datos, siendo estas dos alternativas las más representativas en esta modalidad.

Indicador N° 16 y 17: ¿Las capacitaciones recibidas, le han permitido conocer nuevas formas de comunicación e información? ¿Cuáles?

Respecto de las nuevas formas de comunicación e información, existen visiones contrapuestas entre una y otra modalidad de capacitación. Respecto de los laboratorios móviles, existe un claro desconocimiento de cuales son nuevas formas de comunicación; sólo una persona respondió que SI ha conocido nuevas formas de comunicación, mientras que el 95% de los encuestados, o No Conoce o No Responde o No Sabe. En las bibliotecas, por el contrario, más del 70% de los encuestados si han conocido nuevas formas de comunicación e información.

Cuando se consulta sobre cuáles son las herramientas de comunicación que conoce, la respuestas se distribuyen entre un 50% en blanco, seguido de un 25% en la opción de Messenger.

Indicador N° 18: ¿Considera que el uso de Internet rompe el aislamiento de su localidad con el mundo?

Cuando se consulta respecto a si Internet rompe el aislamiento de su localidad con el mundo, existe, en ambas modalidades de capacitación, más de un 55% de los casos pertenecientes a que Internet rompe MUCHO el aislamiento de la localidad con el mundo.

En los laboratorios móviles, la segunda categoría corresponde a No Responde, el cual evidencia una falta de conocimientos de los beneficios de Internet en las localidades rurales donde se fue a capacitar.

Indicador N° 19 y 20: ¿Mediante el uso de Internet has generado intercambio con páginas o con personas de tú interés? ¿Internet, fomenta el intercambio de elementos culturales?

Respecto del intercambio con páginas o con personas y la transmisión de elementos culturales, observamos visiones contrapuestas entre las modalidades de capacitación. En los laboratorios móviles existe una tendencia a la categoría NO; mientras que entre los capacitados en la biblioteca existe una percepción de que SI se han generado intercambios con páginas, personas de interés y se han intercambiado elementos culturales, lo que guarda relación con el mayor nivel de acceso que tienen estos usuarios.

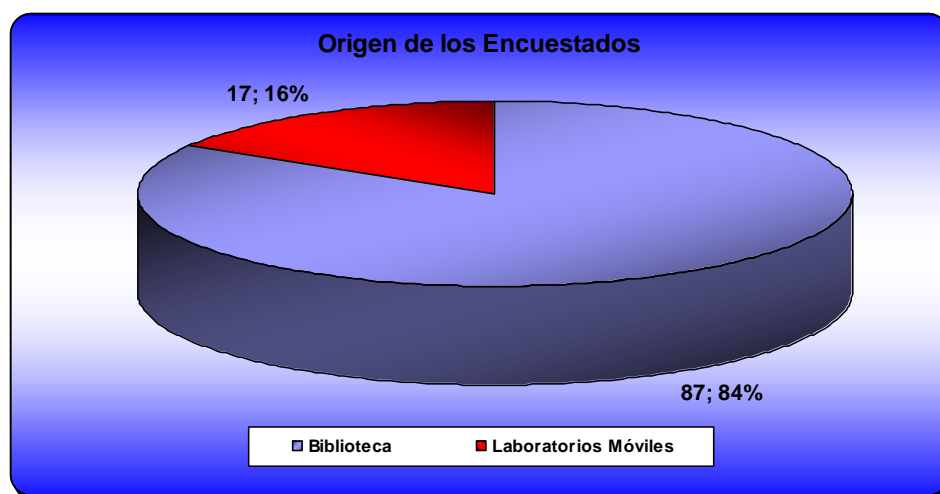
4.4. GLOBAL

El análisis global posee las siguientes características en virtud de los diferentes instrumentos que se aplicaron en terreno:

1. Se considerará un indicador como global si es incluido en dos o más Macrozonas.
2. No se considerará un indicador en el análisis global si fue levantado sólo en una Macrozona.

Los indicadores analizados son los que se presentan a continuación:

1. Distribución Global

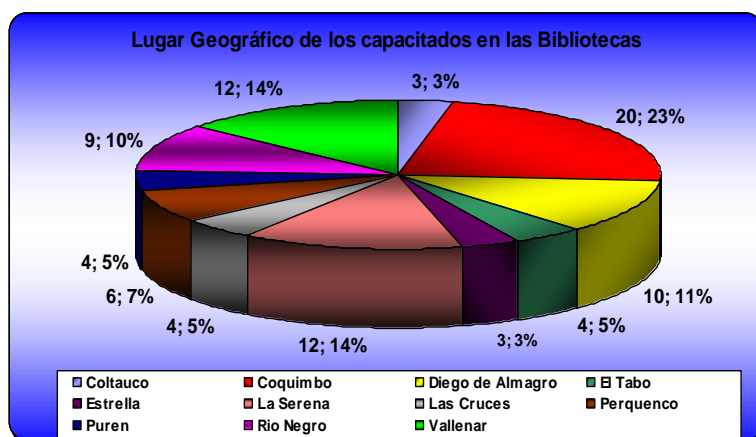


Fuente: Elaboración Propia

Existen dos tipos de acceso a las capacitaciones, los que se distribuyen de la siguiente manera: un 84% de los encuestados se capacitó en las dependencias de la biblioteca, por medio de laboratorios móviles o computadores estables en esos lugares, mientras que un 16% se capacitó en zonas rurales por medio de laboratorios móviles suministrados y administrados por los equipos regionales.

2. Lugar Geográfico

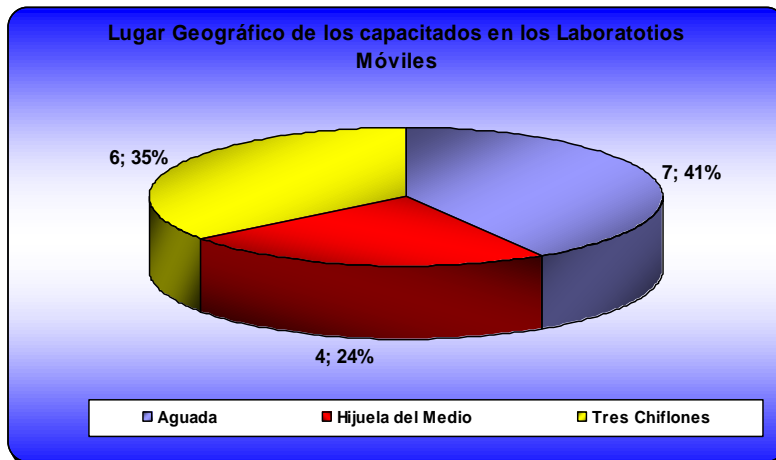
Distribución geográfica de los capacitados en las Bibliotecas



Fuente: Elaboración Propia

La distribución geográfica de los encuestados capacitados en las bibliotecas es uniforme, concentrándose la mayor cantidad de datos en la Macrozona Norte, con más del 50% de los datos. En total se visitaron 11 bibliotecas de 6 regiones del país.

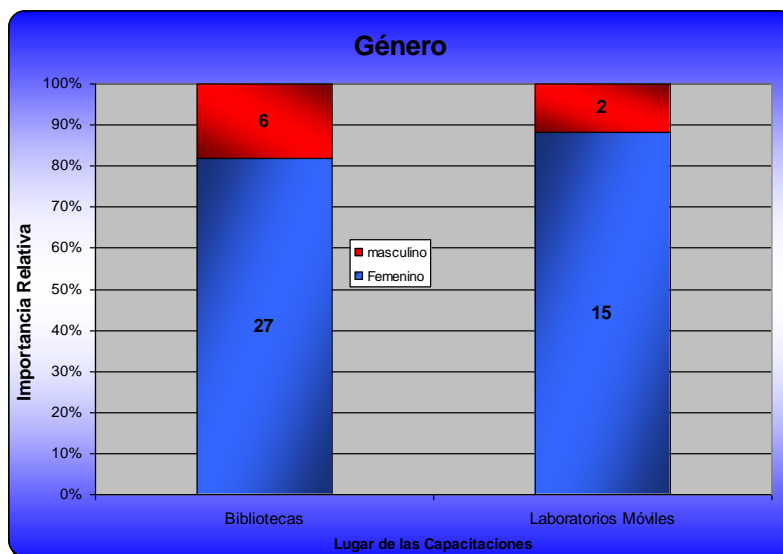
Distribución geográfica de los capacitados en los Laboratorios Móviles



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la distribución geográfica de los encuestados, correspondientes a los capacitados en los Laboratorios Móviles, podemos observar un mayor nivel de uniformidad, con una mayor concentración en la localidad de la Aguada en la Sexta Región. Se visitaron tres localidades en general.

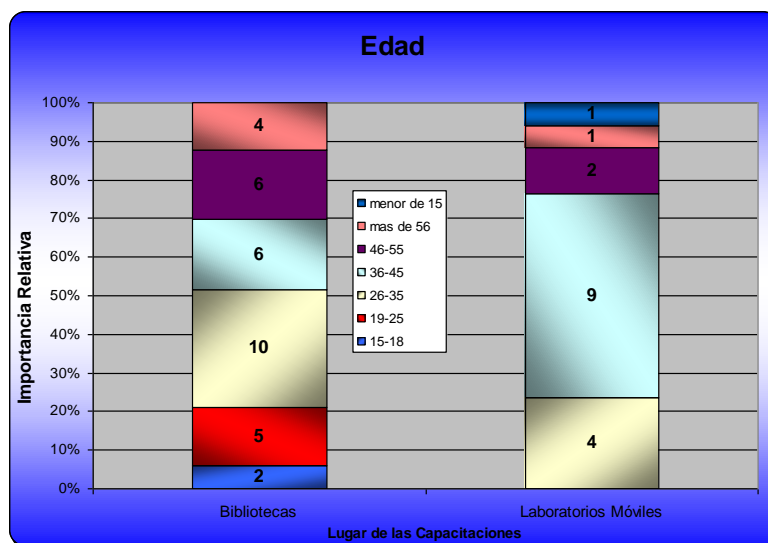
3. Género



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales se aprecia que la mayor cantidad de gente encuestada es de género femenino con más de un 80% en el caso de las capacitaciones realizadas en las bibliotecas y en el caso de los Laboratorios Móviles casi en un 90%.

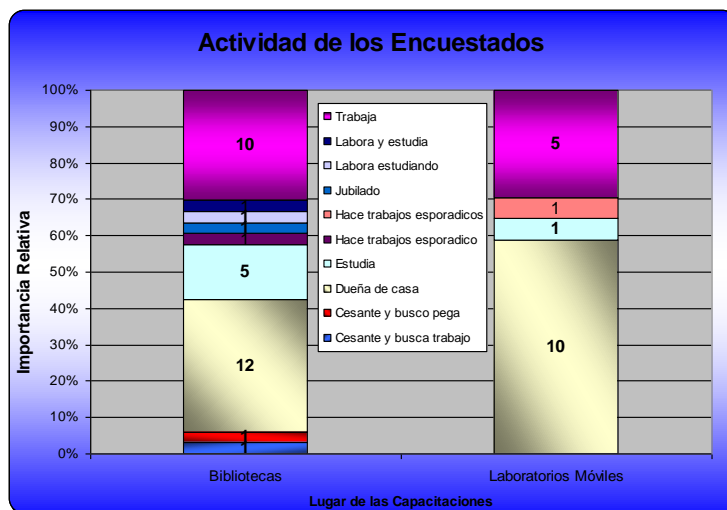
4. Tramo de Edad



Fuente: Elaboración Propia

Respecto de la distribución de la muestra según tramo etarios, observamos uniformidad en el caso de los encuestados pertenecientes a las capacitaciones en las bibliotecas, siendo más representativo el tramo entre los 26-35 años con casi un 30%. Cuando se realiza el análisis en los capacitados en los Laboratorios Móviles, la concentración es mayor entre los tramos 26 y 46 años de edad.

5. Actividad

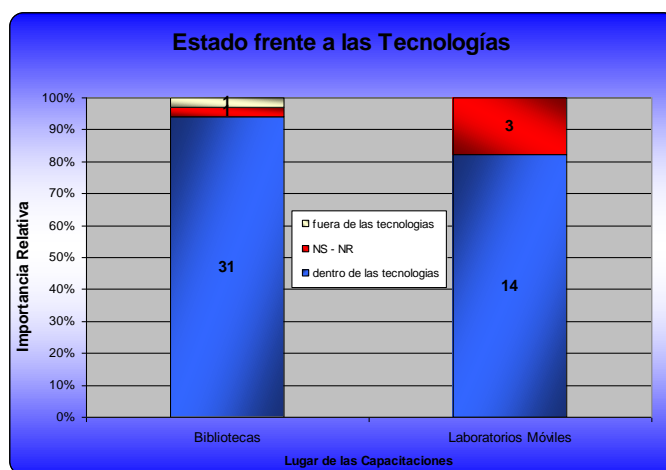


Fuente: Elaboración Propia

En los laboratorios móviles se evidencia una clara concentración en la opción “Dueñas de casa”, con casi el 60% de los datos, seguido de un 30% de los datos correspondiente a personas que trabajan.

En el caso de los capacitados en las bibliotecas, las concentraciones se repiten con casi un 30% de importancia relativa cada uno, seguido de personas que estudian con casi un 15%.

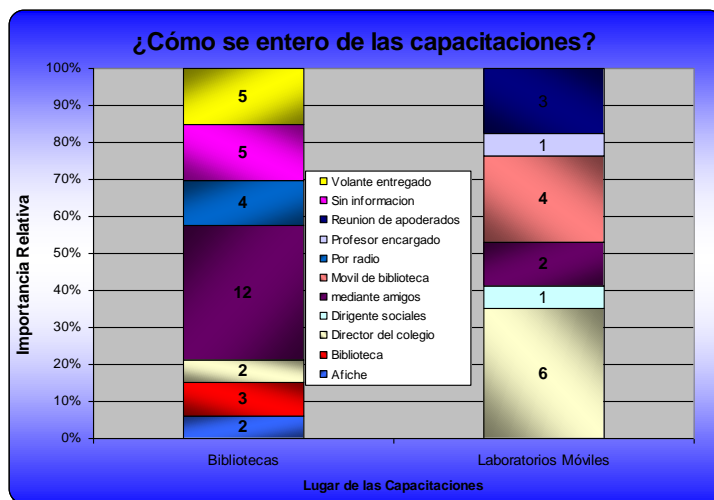
6. Como se sienten los encuestados: Dentro o Fuera del Mundo de las Tecnologías



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales la gente capacitada se encuentra dentro del mundo de las tecnologías, en casi un 95%, situación que disminuye en el caso de los laboratorios móviles a casi un 80%.

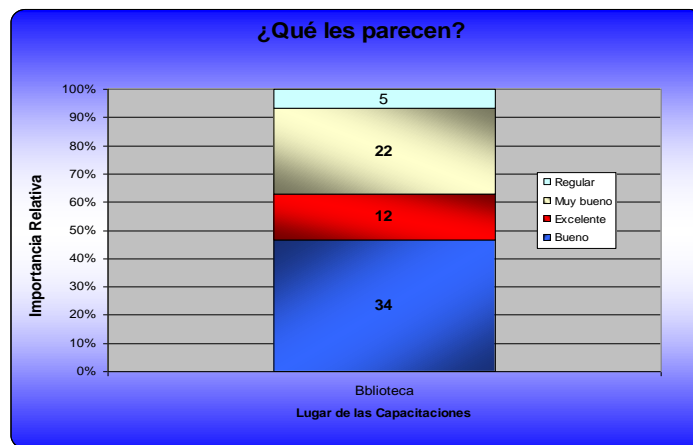
7. ¿Cómo se enteró de las Capacitaciones?



Fuente: Elaboración Propia

El principal mecanismo de comunicación e instalación de las capacitaciones en las diferentes localidades es la misma percepción de la gente y las redes sociales instaladas en las localidades, ya que a la hora de consultar por cómo se enteró de las capacitaciones, la alternativa más representativa de las Bibliotecas eran “los amigos”, de manera similar a los laboratorios móviles donde las respuestas más frecuentes fueron el “director” y el “móvil de Biblioredes”.

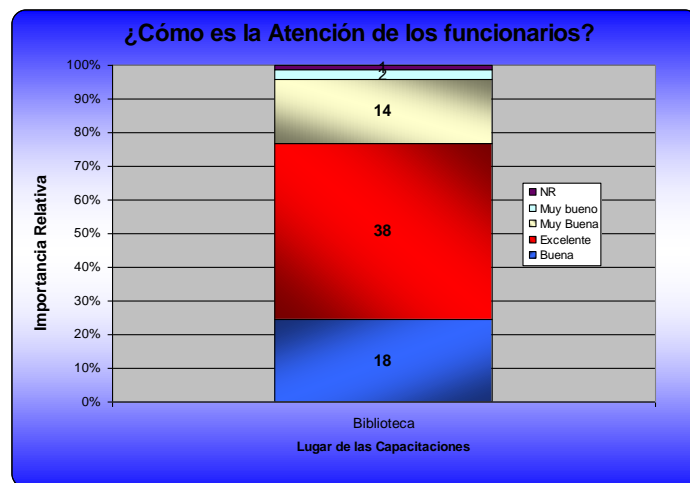
8. Espacio Físico



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales, existe una buena impresión del espacio físico donde se desarrollan las capacitaciones, concentrándose la mayor cantidad de datos (más del 90%), entre “Bueno” y “Excelente”. Este indicador no presenta datos en los Laboratorios Móviles.

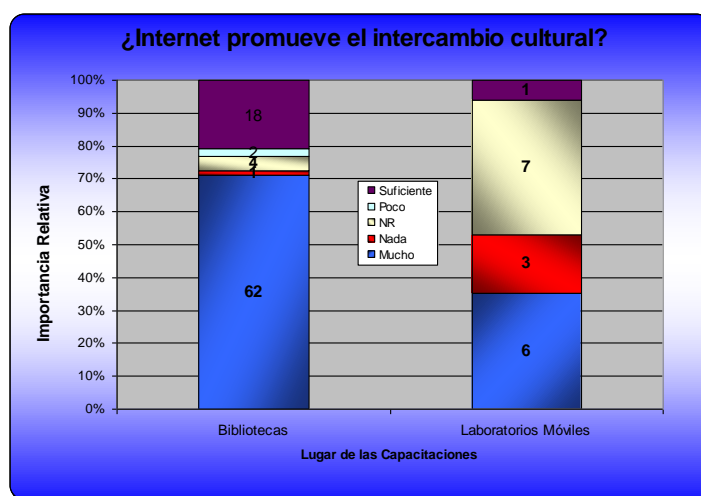
9. Atención de los funcionarios



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales existe una muy buena impresión acerca de la atención de los funcionarios de las capacitaciones, con casi un 100% de los datos. Este indicador no presenta datos en los Laboratorios Móviles.

10. Laboratorio lugar de Intercambio Cultural

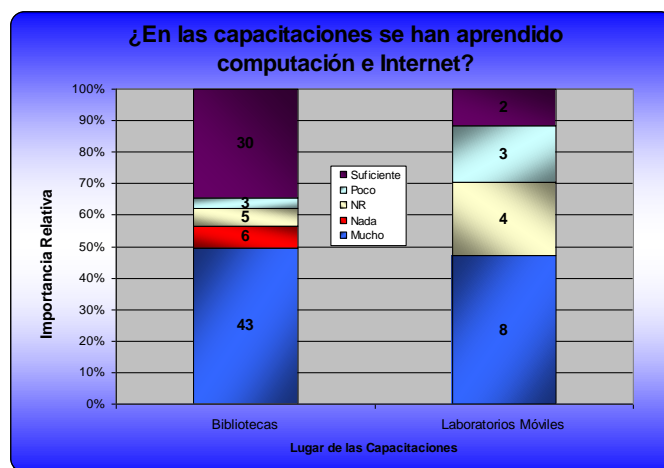


Fuente: Elaboración Propia

El comportamiento que presenta el indicador “Intercambio Cultural” es irregular debido a que en las bibliotecas la percepción es mejor que en los Laboratorios, lo que puede deberse a la mayor conexión a Internet por parte de los usuarios de las bibliotecas.

Casi el 70% de los datos analizados considera que en los laboratorios se genera “mucho intercambio cultural”, mientras que en los laboratorios móviles, esta importancia relativa se disminuye a sólo un 35%.

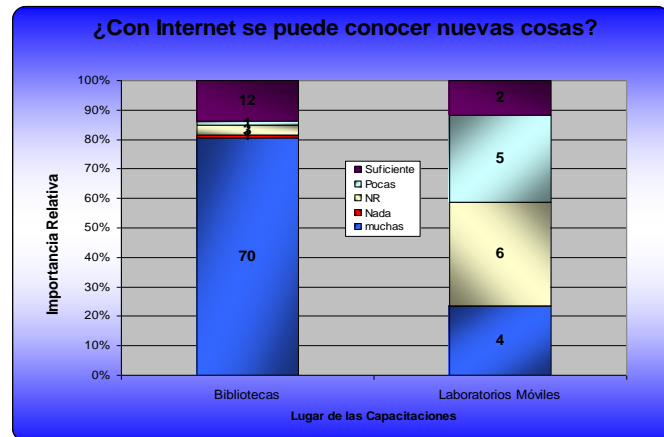
11. Has aprendido sobre computación e Internet en el laboratorio



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales existe una buena percepción acerca del nivel de aprendizaje de las capacitaciones, situación que posee algún grado de diferenciación entre las capacitaciones realizadas en los Laboratorios móviles y las Bibliotecas, siendo la percepción más positiva en las bibliotecas que en los laboratorios móviles.

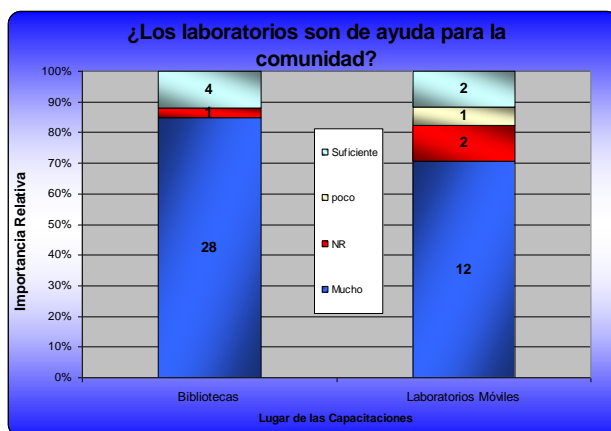
12. Con el uso de Internet se aprenden nuevas cosas: N-S-C



Fuente: Elaboración Propia

Este indicador representa una clara diferenciación entre una modalidad de capacitación y otra, debido a que en las bibliotecas existe una convicción de que con el uso de Internet se aprenden nuevas cosas, con más de un 80 %, mientras que en los laboratorios móviles este se reduce solo a un 25 %.

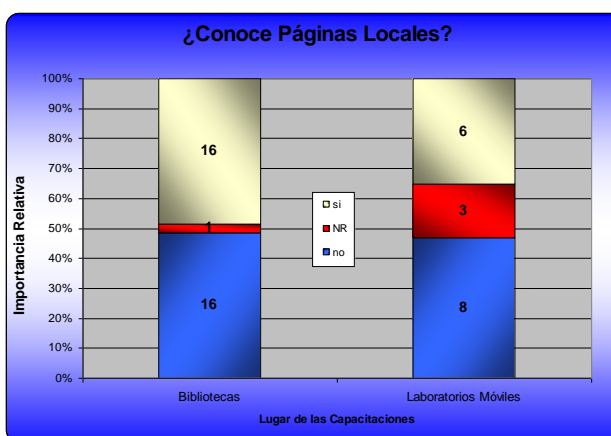
13. Laboratorio es de ayuda a la comunidad:



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales existe la percepción de que los laboratorios son de mucha ayuda a la comunidad.

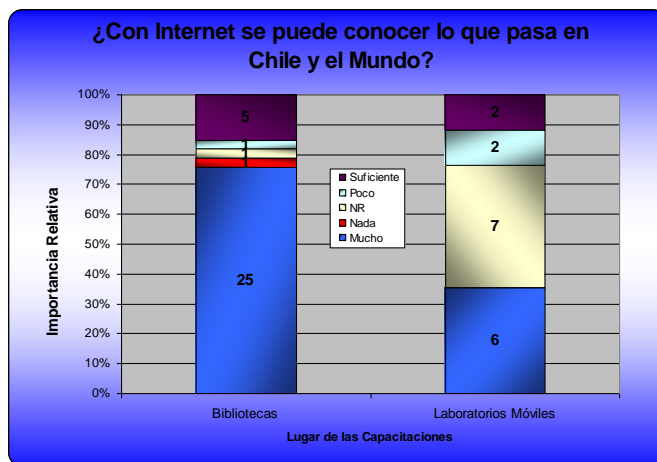
14. ¿Conoce paginas locales?



Fuente: Elaboración Propia

No existe un claro conocimiento de las páginas locales, debido a que solo un 50% de los encuestados conocen estos recursos, situación que disminuye en los laboratorios móviles a solo un 35%. De las personas que conocen páginas locales, existe una buena percepción de ellas.

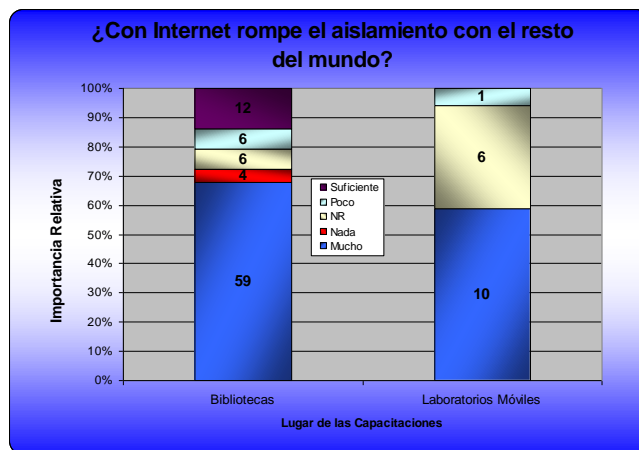
15. Internet le permite conocer lo que sucede con la comunidad, Chile y el Mundo



Fuente: Elaboración Propia

El conocimiento de los que sucede en la comunidad, Chile y el Mundo está muy condicionado con la modalidad de capacitación utilizada, debido a que las personas capacitadas en las bibliotecas consideran que Internet si les permiten conocer lo que sucede en el mundo en casi un 80%, mientras que dicho porcentaje disminuye considerablemente a un 35% en el caso de los laboratorios móviles.

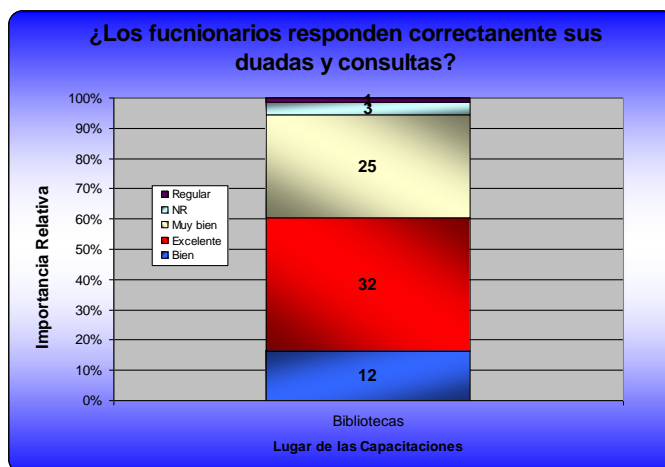
16. Internet rompe el aislamiento de su localidad con el mundo



Fuente: Elaboración Propia

El aislamiento con el resto del mundo y el uso de Internet, tiene un comportamiento directamente relacional, debido a que más del 85% de los encuestados piensa que Internet rompe el aislamiento con el mundo, para el caso de las bibliotecas, mientras que para los laboratorios móviles esta importancia relativa se reduce a un 60%, generando un impacto positivo en la población beneficiaria.

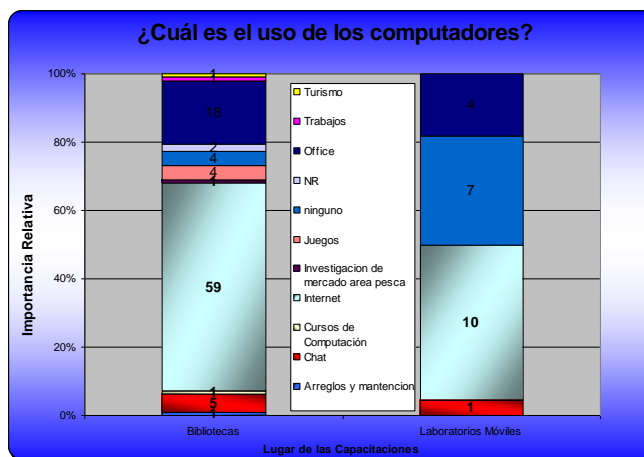
17. Respuesta de los funcionarios a dudas y consultas



Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la capacidad de respuesta que tienen los funcionarios a las dudas y consultas de sus capacitados, este indicador sólo tiene datos para el caso de los capacitados en las bibliotecas. La percepción de los capacitados es similar a la atención que brindan ellos, obteniendo casi el 100% de los datos entre las categorías de Bueno a Excelente, situación que se justifica por los encargados de los programas en la bibliotecas que se sienten muy comprometidos con el programa en sí y el beneficio social.

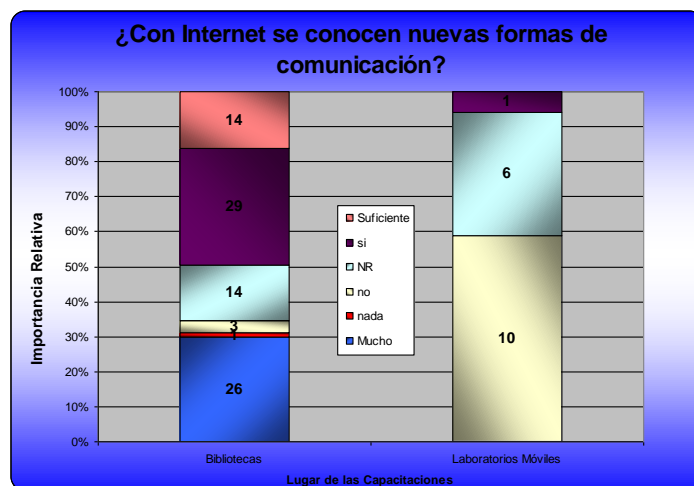
18. Mayor uso que se da a los computadores



Fuente: Elaboración Propia

Respecto del uso de los computadores, existe una clara tendencia en el uso de Internet y Office. En el caso de los Laboratorios Móviles existe casi un 30% de los datos en la categoría de ninguno, situación que se debe a que no posee la posibilidad de tener acceso a computadores con tanta regularidad.

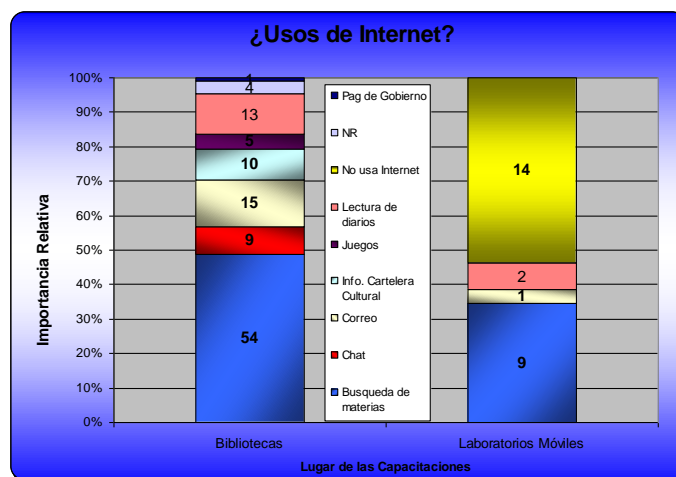
19. Capacitaciones nuevas formas de comunicación



Fuente: Elaboración Propia

Respecto de las formas de comunicación conocidas en las capacitaciones, existe dos visiones de este indicador que guarda relación con la modalidad de capacitación usada: para el caso de los Laboratorios Móviles no existe conocimiento de nuevas formas de comunicación en más de un 92%, mientras que para los capacitados en las bibliotecas que declaran “que han conocido nuevas formas de comunicación”, estos han sido principalmente el Messenger y el correo electrónico.

20. Uso que se le da a Internet



Fuente: Elaboración Propia

El uso de Internet está más asociado a los capacitados en las mismas bibliotecas, como consecuencia de las posibilidades de acceso que brindan. Por otro lado, en los laboratorios móviles no existe un uso de Internet, por lo que la gente que ocupa o ha ocupado alguna vez este recurso, ha sido principalmente para la búsqueda especializada de materias, situación que se repite entre los capacitados en las bibliotecas con cerca de un 50% de los datos.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DESARROLLADAS A PARTIR DEL ANÁLISIS DE DISCURSO DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA

A continuación, presentamos las conclusiones y recomendaciones construidas a partir del análisis de discurso de los usuarios del programa:

1. La valoración general del servicio por parte de los usuarios es positiva, percepción que se sustenta en las condiciones básicas de acceso e inclusión digital que posibilita el programa. Para entender esta valoración es fundamental tomar en cuenta entonces que la población beneficiaria del programa ha vivido una condición de “exclusión digital”, por lo que cualquier nivel de acercamiento hacia estos recursos aparece como un elemento positivo, independiente del nivel de profundidad de tal acercamiento. A esto debemos agregar que el “primer encuentro” de los usuarios con las tecnologías es por sí sólo un factor generador de motivación; se produce una especie de “encantamiento” frente a las posibilidades y expectativas frente al uso de recursos sobre los cuales además, manejaban nociones básicas antes de llegar a los laboratorios, dada la presencia mediática del fenómeno y el nivel de instalación que tiene en el discurso de la opinión pública.
2. Por lo tanto, para describir el nivel de impacto logrado por el programa, es necesario establecer dos niveles:
 - En **primer** lugar, hemos detectado que las capacitaciones en bibliotecas y laboratorios móviles han logrado efectivamente motivar al aprendizaje de las Tics, al mismo tiempo que logrado movilizar recursos sociales y asociativos en torno a la “apropiación” de estos recursos. Representativo de lo anterior, son las comunidades que se han organizado para la compra de computadores para el uso comunitario.
 - Sin embargo, y este es un **segundo** nivel de observación, consideramos que existe un criterio de medición de impacto de mayor profundidad, que se asocia a en qué medida los beneficiarios han logrado constituirse en usuarios efectivos después de las capacitaciones. Esta pregunta hace sentido, especialmente en el trabajo desarrollado por los laboratorios móviles, en donde la disponibilidad de recursos técnicos es prácticamente nula, lo que se traduce en la práctica en que no existe la posibilidad de utilizar y de integrar el uso de las tecnologías a la vida cotidiana.
3. En síntesis, podemos establecer que el programa ha producido un número importante de capacitados. Sin embargo, no podemos ser tan optimistas respecto del número de

usuarios efectivos que ha producido; sería un error metodológico de magnitud traducir, sin ningún tipo de reparo, la cantidad de capacitados a usuarios autónomos.

4. Uno de los factores fundamentales para entender esta situación es la falta de recursos técnicos para satisfacer las necesidades de una población beneficiaria que va creciendo permanentemente, como consecuencia de las mismas capacitaciones. En la práctica, esta falta de recursos se traduce en la necesidad de instalar y potenciar una serie de recursos, que hemos diferenciado según la modalidad de capacitación:
 - Para el caso de las **bibliotecas**, aparece la necesidad de contar con un mayor número de equipos por laboratorio. Hoy, dada la escasez del recurso "computadores", en los laboratorios donde se levantó información los beneficiarios no podían utilizar los equipos más allá de 30 minutos diarios en promedio, lo que está absolutamente alejado de sus necesidades de uso y práctica.
 - Para el caso de los **laboratorios móviles**, por su parte, aparece como apremiante la necesidad de buscar los mecanismos para acompañar las capacitaciones realizadas, con la instalación de algunos recursos básicos para la práctica.
5. Al analizar la percepción de los usuarios sobre los distintos recursos con que cuenta Biblioredes, podemos señalar que la percepción positiva respecto de los **capacitadores** es uno de los capitales más potentes con que cuenta el programa; de hecho, no pudimos encontrar percepciones negativas en ninguna de las entrevistas ni grupos focales realizados. Dado que constituyen el nexo más directo entre los usuarios y los servicios que ofrece del programa, la percepción positiva sobre los capacitadores constituye uno de los factores causales de mayor relevancia a la hora de entender la valoración general del servicio, y la percepción positiva respecto de la calidad del servicio entregado.
6. Frente a la percepción de los usuarios respecto de la utilidad del servicio, podemos observar que estas son bastante inespecíficas, es decir, no están asociadas a usos prácticos y concretos de la vida cotidiana, sino que tienen que ver sobre todo con la "impresión subjetiva" de inclusión digital. Por lo general, usos más prácticos y ligados a la cotidianeidad aparecen más como expectativas o posibilidades de uso. En este sentido, uno de los efectos más importantes que hemos podido recabar a partir de la información levantada, es el impacto que sobre la autoestima individual han producido las mayores posibilidades de acceso a las Tics, sobre todo porque las capacitaciones han permitido adicionalmente mitigar la condición de los usuarios en términos de su "exclusión del conocimiento", demostrándoles que "todavía" están en condiciones de aprender el uso de herramientas que en principio aparecían para ellos como altamente complejas.

7. Las estrategias de promoción más visibles en el discurso de los usuarios, son las desarrolladas a través de redes sociales: familiares, amigos, conocidos, dirigentes sociales, aparecen como la fuente más importante a través de las cuales las personas se enteran del programa; para el caso de los laboratorios móviles, la escuela y sus actores aparecen como un nodo asociativo de primera importancia en este contexto. Desde una perspectiva general, podemos encontrar dos modalidades de promoción, a saber: primero, una de carácter más horizontal, donde los mismos capacitados son una fuente de transmisión del programa; y segundo, una que adquiere un perfil más piramidal, en que la relación directa entre el programa y los beneficiarios se da a través de dirigentes sociales, los que cumplen la función de transmitir sus servicios al resto de su comunidad. La importancia que tiene la presencia de dirigentes sociales en los laboratorios y en las capacitaciones desde el punto de vista del fortalecimiento del capital asociativo y la construcción de redes sociales, tiene que ver con que ha permitido la consolidación de un nexo importante entre estas y la comunidad, sobre todo porque han funcionado como un factor amplificador desde el punto de vista de la promoción del programa: en la medida que gozan de legitimación frente a su comunidad, la valoración que ellos hacen de los servicios del programa puede condicionar la percepción de los individuos que constituyen el resto de la comunidad.
8. Es interesante además constatar una relación de potenciación entre el nivel de Asociatividad de la comunidad y el nivel de receptividad de las capacitaciones, ya que por un lado, redes asociativas “fuertes” hacen posible canales más expeditos de promoción, y por el otro, las capacitaciones adquieren un mayor sentido cuando se abordan colectivamente, es decir, cuando implican beneficios para un “sistema comunitario”. En este mismo sentido, podemos observar una relación circular entre el capital asociativo y el nivel de instalación y apropiación del programa en una comunidad: por un lado, el nivel de instalación del programa se asocia en gran medida a la fortaleza y profundidad de las redes sociales que constituyen su entorno, y al mismo tiempo, los servicios del programa aparecen como un factor que potencia tales capitales.
9. Llama la atención la poca presencia que tuvieron las Páginas Locales en las entrevistas y grupos focales realizados. Al respecto, sostenemos a manera de hipótesis de trabajo (que sería interesante contrastar en futuras investigaciones), que pese a que una de las mayores expectativas de uso en torno a las Tics es la construcción de páginas locales, este aparece como uno de los aspectos menos desarrollados dentro de los contenidos entregados por el programa. Esto es interesante, porque aunque nos revele que uno de los objetivos no logrados por el programa es el potenciamiento de estos recursos, podemos observar que existe entre los beneficiarios las condiciones necesarias para su desarrollo dado que muestran un nivel de interés importante, el que es particularmente manifiesto entre los entrevistados ligados a pequeñas y

medianas empresas. Para el caso de los laboratorios móviles utilizados en localidades aisladas, este desconocimiento se hace más patente como consecuencia de los problemas de acceso, ya que su casi nulo uso de Internet les impide estar al tanto de los contenidos de la red en general.

10. El nivel de uso que alcanzan las personas que normalmente utilizan los servicios de BiblioRedes, está en una relación directa con las posibilidades de práctica y la presencia de espacios sociales que imponen la necesidad de incluir las Tics como una herramienta de uso cotidiano; en este contexto, un factor importante es la necesidad de uso integrada al desempeño laboral. Quienes usan estas herramientas para el trabajo, en general, adquieren mayores habilidades y aprovechan mejor estas herramientas que aquellos que aprenden Internet sólo por un tema de crecimiento personal y autovaloración. Estas diferencias se hicieron muy visibles en el análisis de la información, ya que los horarios de las capacitaciones en general tienden a ser excluyentes para las personas que deben cumplir con un horario de trabajo. Salvo algunas excepciones, en que los usuarios fueron enviados por las mismas instituciones donde se desempeñan laboralmente, casi no fue posible encontrar dentro del proceso de recolección de información, individuos con algún tipo de trabajo formal; de hecho, la mayoría de los usuarios entrevistados eran amas de casa, jubilados y estudiantes.
11. Respecto de las motivaciones que llevan a las personas a inscribirse en las capacitaciones y a utilizar los servicios que pone a disposición el programa, podemos observar la prevalencia de tres elementos:
 - **Primero**, el elemento que aparece con más fuerza, es la necesidad de acompañar y guiar el proceso de alfabetización digital de los hijos. Tras esta necesidad está la percepción de que aquellos que no manejan estas herramientas “quedan fuera del mundo”, condición que los usuarios han experimentado cotidianamente, y que no quieren para sus hijos.
 - **Segundo**, la necesidad de mitigar la condición de "exclusión digital" que experimentan los usuarios, y que influye directamente sobre su autovaloración y niveles de autoestima.
 - Un **tercer elemento** que pudimos identificar dentro de las motivaciones de los usuarios (con menos presencia, dadas sus características socioculturales), es la necesidad de adquirir herramientas para mejorar su desempeño laboral y adquirir nuevos capitales para competir en los procesos selectivos propios del mercado laboral.
12. La posibilidad de utilizar las herramientas de comunicación va a depender en gran medida de las posibilidades de acceso, por un lado, y de la posibilidad de integrar “redes sociales virtuales” en la red, por el otro. Si no tengo con quien comunicarme

en la red, si mis redes sociales están constituidas por personas que también se encuentran en una condición de exclusión digital –como suele suceder dada la asociación entre esta condición y características de estrato socioeconómico y generacionales-, las posibilidades de que los usuarios transformen estos recursos en una herramienta de uso integrado a la vida cotidiana tienden a diluirse. En este sentido, aparece como necesario potenciar más el uso de estos recursos en las capacitaciones, tratando de dejar a los usuarios con redes instaladas, por ejemplo, con parientes, amigos, compañeros de trabajo, etc.

13. De hecho, la utilización de herramientas de comunicación más complejas, por ejemplo, el uso de sistemas de comunicación en tiempo real, prácticamente no se observa entre los usuarios entrevistados. Esto significa en la práctica, que si los usuarios sienten que efectivamente las herramientas de comunicación los han acercado al mundo, esta percepción se circunscribe al uso del correo electrónico, o a la expectativa de aprendizaje de herramientas más complejas. Es necesario hacer notar que este último punto puede ser entendido como una capacidad instalada, que debería considerarse a la hora de pensar en nuevas capacitaciones.
14. Un incidente interesante que relevó el análisis, fue el hecho de que las redes interinstitucionales también han funcionado como estrategias de promoción del programa. En este sentido, la ampliación de dichas redes aparece como una estrategia interesante de promoción, al mismo tiempo que constituye un motivo que justifica el fortalecimiento de este tipo de relaciones, toda vez que pueden traducirse en un impacto positivo directo sobre el programa. Al respecto, podemos señalar convenios con instituciones públicas y privadas que requieran capacitar a sus empleados, o con otros programas sociales que pueden aparecer como una fuente permanente de beneficiarios del servicio.

6. ANALISIS DE LA GESTION

El análisis, de cómo se estructuran, conforman, gestionan y controlan los equipos ligados a la operación de los laboratorios móviles, se realizó bajo la modalidad de factores estratégicos y operativos que resultan relevantes para estructurar y definir las mejores prácticas y factores de éxito de los equipos regionales. Las dimensiones analizadas son:

- Conocimiento de los objetivos del programa biblioredes.
- Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades.
- Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles.
- Desafíos y mejoras en el programa.
- Impacto que tiene las metas en los equipos regionales y comunales.

6.1. MACROZONA NORTE

6.1.1. Conocimiento de los objetivos del programa Biblioredes

En general existen muchos problemas cuando se desarrollan programas donde, la cadena de valor del servicio, está en manos de diferentes organizaciones, como es el caso del Programa Biblioredes y su red de apoyo a nivel municipal. El como se comunican las directrices estratégicas hacia las bases, es uno de ellos, es decir, como es percibido, en su estructura, el programa Biblioredes en las diferentes Bibliotecas municipales. Es por ello que resulta interesante saber y diagnosticar cual es el conocimiento que tienen los EPB, Jefe de Bibliotecas y EROs de los objetivos del programa Biblioredes.

En términos generales existe conocimiento de lo que significa Biblioredes y cuales son sus objetivos, pero con diferentes matices en los diferentes agentes entrevistados. En términos generales el equipo de DIBAM a nivel regional posee un mayor conocimiento de los objetivos que los equipos municipales, lo que se refleja con fuerza en los encargados de los programas en las Bibliotecas.

El flujo de información y conocimiento desde la DIBAM hacia los diferentes equipos en las bibliotecas debe ser eficiente y oportuno, ya que muchas veces no se tiene claridad acerca del fin de los equipos en las bibliotecas, es decir privilegiar capacitaciones o acceso y si ello responde a algún perfil de usuario.

Dicho tema se acentúa aún más cuando se habla de los Laboratorios Móviles, ya que se disponen de los laboratorios para las bibliotecas como Coquimbo y La Serena y no cumple su rol itinerante en la región buscando sectores apartados de difícil acceso.

6.1.2. Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades

El uso de los laboratorios móviles está caracterizado por:

- Apoyar a bibliotecas que han tenido un desempeño regular en el cumplimiento de las metas y que tienen la demanda necesaria para dar capacitación a un número igual de capacitados que computadores y notebooks disponibles
- Itinerancia en los lugares rurales con difícil acceso a las tecnologías como son localidades cercanas, rurales y poblaciones alejadas

De los dos puntos antes mencionados el primero es el más recurrentes en las macrozona Norte (Coquimbo, La Serena, Vallenar, Copiapó y Diego de Almagro) siendo pocos los casos en que se ha salido a desarrollar capacitaciones en sectores rurales con regularidad, lo que se explica principalmente por el déficit de computadores que existen en las bibliotecas locales y el tiempo disponible para ello. En virtud de lo mencionado, existen muchos desafíos asociados para realizar una cobertura mayor en localidades rurales, pero se coloca como principal requisitos un trabajo más activo de los municipios a nivel de contactos y de la DIBAM a nivel de recursos.

Respecto de la operatividad del uso de los laboratorios móviles, este responde a una solicitud formal tomando en consideración lo siguiente:

- Mencionar si tienen capacitados suficientes para cubrir la oferta de los laboratorios, los cuales pueden originarse en localidades u grupos organizados como juntas de vecinos e instituciones públicas o de un número de personas inscritas en al biblioteca beneficiadas con el servicio.
- En que lugar se ocuparán, que generalmente se alojan en las mismas bibliotecas
- Un número aproximado de capacitados para el periodo de tiempo solicitado

Respecto de las percepciones, algunas de las generadas por el programa biblioredes y sus laboratorios móviles en las comunidades beneficiadas son:

- Proactividad en el desarrollo y creación de páginas web con el fin de dar a conocer sus intereses a la comunidad de una manera diferente y probablemente más efectivas que los canales utilizados actualmente.
- La gente aprende, se desarrolla y agradece al gobierno por la gestión de dichos beneficios.
- Existen una percepción positivo en las personas, considerando que nunca se habían atrevido a tocar un computador y ahora se han transforman en usuarios y exigen un lugar para poder ejercitar lo aprendido.

- La gente pide aún más conocimientos en el área de computación, principalmente ligadas a usuarios que trabajan o quieren emprender.

Respecto a los laboratorios móviles, en términos generales, es interesante indagar en la percepción que generan ellos en la comunidad, pero se manifiesta la necesidad de que exista un seguimiento de los beneficios entregados, ya que la percepción, en los equipos regionales y comunales, es que los capacitaciones se entregan y luego nunca más se ejercita por problemas de accesibilidad a tecnologías desde las localidades más alejadas que son principalmente rurales (para el caso de los laboratorios móviles).

6.1.3. Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles

En términos generales existe un buen contacto a nivel de encargado del programa en las bibliotecas. La comunicación se da de manera expedita y oportuna, además de las capacitaciones que les realizan a dichas personas, sirven de retroalimentación y contacto permanente entre el equipo comunal y la DIBAM a nivel regional y nacional. Dicha situación no es extrapolable a los jefes de bibliotecas, ya que ellos no poseen capacitaciones y en realidad se sienten bastante alejados de los que sucede con BiblioRedes, situación refleja un riesgo clave en la cadena de valor debido a que la ejecución de las capacitaciones está depositada en una sola persona, los EPB.

Un factor clave para el éxito de la cadena de valor es disponer de equipos competentes en regiones, con un nivel de estabilidad geográfica (sin mucha movilidad), dispuestos a cooperar por un fin mayor y con la capacidad de llegar de buena manera a los equipos en las bibliotecas, resguardando las sensibilidades existente respecto a la dependencia organizacional, ya que ello puede generar lealtad y un buen desempeño a nivel local.

La información se potencia cuando existen estructuras planificadas de capacitación y programación de préstamos de Laboratorios Móviles, debido a que existe una sinergia entre el nivel regional y una respuesta a los requerimientos comunales.

Los mecanismos de comunicación utilizados son:

- Messenger
- Teléfono
- Visitas a las bibliotecas, las cuales se realizan con bastante regularidad.

Una de las aristas que es necesario potenciar y fortalecer y que hoy generan un riesgo, es la comunicación con los municipios y el tenerlos como un aliado estratégico, ya que son ellos quienes pueden facilitar aspectos operacionales respecto de la cobertura. Los Municipios actualmente ven a las bibliotecas como cualquier cosa, sin una visión futurista de ella ni menos como un elemento necesario para ayudar a generar bienestar en las comunidades locales.

Respecto de la cobertura, existe un convencimiento en los equipos comunales y regionales que aún existe mucho trabajo por hacer, que la brecha digital aún es extensa y que es necesario llegar aún más a localidades rurales.

En términos generales, se puede mencionar que existen dos aspectos por los cual se contextualiza la cobertura: el primero, las capacitaciones digitales con el objetivo de disminuir la brecha digital y la segunda referente al acceso de los computadores de personas que no poseen los recursos necesarios para disponer de uno o pagar algún ciber, los cuales reflejan bastantes desafíos y mucho trabajo por hacer.

Los desafíos son múltiples y variados pero estos se ven obstaculizados principalmente por dificultades en el acceso a diversas zonas geográficas y la operatividad regional para llevar a cabo mayor cantidad de capacitaciones. Otro de los aspectos a considerar al momento de hablar de cobertura es la demanda estacional que existe de las capacitaciones, teniendo su peak entre Abril y Septiembre y empezando la baja en Noviembre hasta Febrero o Marzo aproximadamente. Algunos desafíos en la cobertura se podrán cumplir con una mayor disposición horaria respecto del acceso a los computadores y una mayor cantidad de computadores.

La Macrozona Norte posee algunas proposiciones que podrían resultar relevantes de poder gestionarlas, como por ejemplo:

- Generar una instancia formal de coordinación de los organismos gubernamentales en aspectos de cooperación y estrategia de operación. La cuarta región ha realizado algunos esfuerzos por medio de la mesa digital, pero al parecer existe mucho trabajo por realizar y coordinar.
- Implementar un bibliomovil con cualidades específicas, es decir que entre los recursos que disponga esté alguna plataforma de Internet para los habitantes de los lugares mas apartados.
- Alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales que poseen mayor operatividad en las áreas geográficas a beneficiar.
- Trabajo con conexiones a Internet desde los establecimientos para sensibilizar más los aspectos claves como Internet a las personas beneficiadas

Por último, la promoción de las capacitaciones en los laboratorios de las diferentes bibliotecas viene dada principalmente por:

- Difusión en prensa, radio y canal regional
- Organizaciones comunitarias como juntas de vecinos y otros.
- Redes sociales, vinculados a comentario de vecinas y amigas, lo que se llama Marketing Viral.
- Llamadas telefónicas

- Agentes estratégicos como Instituto Nacional de Previsión, Municipios, CONAF, Chile deportes, entre otros.

Las herramientas de promoción aparecen como una fortaleza del programa a nivel local, debido a la gran cantidad de alianzas comunicacionales en las diferentes localidades. La publicidad en muchas localidades es gratuita y eso ayuda generar mayor difusión y por cierto, demanda de las capacitaciones.

De los agentes entrevistados dos personas, Diego de Almagro y Vallenar, llevaron los laboratorios móviles a zonas rurales, generando muy buenos resultados y contactando a grupos organizados para garantizar el éxito al menos la asistencia de los beneficiarios.

6.1.4. Desafíos y mejoras asociados al programa a nivel local

Entre los desafíos propuestos por la Macrozona Norte se encuentran los siguientes:

- Capacitar a un número mayor de gente generando un mayor nivel de aprendizaje de las tecnologías.
- Profundizar en conocimientos computacionales a aquellas personas que se muestran interesadas.
- Una mayor cobertura en áreas de difícil acceso y de manera más constante.
- Generar un mayor posicionamiento de la marca Biblioredes
- Generar un plan de trabajo mas estructurado y acotado, con prioridades claves

Entre las mejoras que se establecen:

- Infraestructura donde se realizan las capacitaciones: Resulta relevante poder aislar las capacitaciones ya que se podrían alcanzar mejores y mayores niveles de atención
- Velocidad en la conectividad, ya que ello desconcentra las clases cuando se está en el módulo de Internet.
- Alianzas estratégicas con los municipios
- Aumentar los horarios de acceso más que capacitar, ya que de esa manera se puede mejorar y profundizar las capacitaciones por medio de la ejercitación.
- Mayor supervisión de las metas, situación ilustrada principalmente por los encargados del programa en las bibliotecas
- Mayor calidad y cantidad de material de apoyo para la gente, de manera que en caso de que quisieran ejercitar ellos puedan recurrir a un apunte claramente ilustrado y explicado.

- Mayor cantidad de capacitaciones que puedan tener una mayor especialización en algunos de los temas tratados, ya que existen persona que buscan en al computación una herramienta de desempeño laboral.

Además de lo ya mencionado se hace patente la necesidad de disponer de una mayor cantidad de computadores, especialmente de laboratorios móviles para poder generar la itinerancia de ellos en la región.

6.1.5. Metas asignadas a las unidades operativas

Las metas son propuestas desde le nivel central y generalmente distorsionan el accionar diario. Son consideradas subjetivas y alejadas de la realidad, fomentando actitud y prácticas que no son leales a la hora de competir por los premios entregados por DIBAM, ejemplo de ello es una localidad que en una semana capacitó a cerca de 50 personas, situación que es difícil de imaginar.

En términos generales sucede que se sacrifica calidad de las capacitaciones por la cantidad de alumnos capacitados.

Las metas en los encargados del programa en las bibliotecas generan frustraciones en la gente respecto de que evidencian esfuerzos por lograr las metas, las logran y luego como no estuvieron entre los primeros quedan sin ningún tipo de merecimiento o al menos reconocimiento.

Existen comunas donde no hay más donde capacitar, por lo que necesariamente desde los equipos regionales es necesario readecuar las metas en fin de no desmotivar a los encargados de los programas en las bibliotecas.

6.2. MACROZONA SUR

6.2.1. Conocimiento de los objetivos del Programa Biblioredes

Los objetivos de Biblioredes se encuentran claramente posicionados a nivel de equipos regionales y hasta los mismos Jefes de Bibliotecas, pero en los Encargados de los programas en las Bibliotecas, sucede algo diferente.

Existen algunos EPB que muchas veces no conocen los objetivos de Biblioredes, y hasta ni siquiera poseen conocimientos de computación, lo cual responde a falta de cuidado en la selección y contratación de las personas en el puesto y en algún aspecto, a la rotatividad de personal presente en algunas localidades. Lo mencionado anteriormente fue declarado por los equipos regionales y levantados en las áreas visitadas, donde hasta los mismos usuarios, hacían mención a dicha situación. Dicho análisis no es una generalización de lo sucedido, pero es necesario considerarlo como parte integrante del valor agregado del programa y la sinergia del equipo de trabajo.

En términos estratégicos, en la Macrozona Sur existe una concepción que el programa Biblioredes ha avanzado muchísimo y la gente lo percibe como tal, para lo cual se realizó el siguiente análisis:

Fortaleza

- En la Macrozona Sur, se ha podido llegar, con los Laboratorios Móviles a sectores donde no existe acceso a computadores, lo que no significa que la tarea esté realizada.
- El programa Biblioredes en las bibliotecas, al igual que los Laboratorios Móviles, ha generado un posicionamiento de las mismas Bibliotecas y su gestión en las localidades.
- Existe una apertura al mundo tecnológico de aquellos sectores de la población que no lo conocían y lo veían bastante lejano.
- Con el tiempo se ha generado un servicio dirigido y diferenciado para la población.
- El programa Biblioredes ha generado un posicionamiento en las diferentes instancias de coordinación local, facilitando su operación y comunicación de la Red y agregando valor a los objetivos de Biblioredes.

Debilidades

- Existe una evidencia clara en el entorno social, que al ser un programa de gobierno, genera burocracia en los equipos regionales y locales, generando descoordinaciones y desmotivaciones en la comunidad.

- No existe un modelo de capacitación que refleje un éxito del programa en el ámbito local, es decir, saber que la gente le interesó las capacitaciones, se inscribieron, se capacitaron y que efectivamente ejercitaron lo aprendido. Generalmente se llega hasta la tercera etapa, si tener la posibilidad de medir el impacto.
- Existe una clara autocrítica a la capacidad de acción frente a la gestión de los Laboratorios Móviles, debido a una interrogante acerca de cual es la prioridad de ellos en las comunas y por cierto en los equipos regionales.
- En virtud de que el programa Biblioredes se ha ido posicionando en el medio local y por cierto entre la gente, existe una preocupación en los equipos regionales de no dar abasto a las capacitaciones demandadas con la capacidad instalada en las actuales dependencias de las bibliotecas.
- Prioritariamente, es necesario generar indicadores de carácter cualitativo frente a las capacitaciones, ya que los actuales indicadores y o encuesta desarrolladas no son capaz de medir ello.

6.2.2. Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades

Respecto del uso de los Laboratorios Móviles, existen los dos tipos de uso mencionados en la Macrozona Norte, ocupándolos para satisfacer demanda más allá de las bibliotecas, es decir, comunas rurales, que se vean aislados geográficamente y con difícil acceso.

El laboratorio móvil posee una itinerancia de dos tipos: una en el micro espacio (la localidad) y otra regional. El diseño en el micro espacio lo define el EPB, por el conocimiento de la zona y la experiencia en ella, son ellos los que consiguen el espacio local y se van con los equipos en un bibliomovil o móviles prestados por los municipios

En el caso de las IX Región han trabajado mucho en poder generar un mayor entendimiento acerca del uso de los Laboratorios Móviles, focalizando los equipos como una oportunidad que tienen las bibliotecas locales de llegar a nuevos segmentos y dar a conocer los servicios de la biblioteca y no necesariamente como un instrumentos mediante el cual se oculte el regular desempeño de los equipo locales en cuanto a su incumplimiento de sus metas.

En el caso de la X Región el enfoque es otro, los Laboratorios Móviles son utilizados como incentivo a la gestión, es decir, se premian a las bibliotecas que han generado un mejor desempeño de las funciones (cumplimiento de metas), con el préstamo de los equipos para cubrir su demanda local.

Además, los Laboratorios Móviles poseen otro tipo de uso ligado al uso interno, generando capacitaciones a EPB, muestras y eventos, lo que se traduce en no más del 20% del tiempo total de uso.

Los mecanismos por los cuales se solicitan los equipos móviles son formales, ya que ello sirve para llevar el seguimiento, planificación y gestión de los mismos laboratorios,

además de un nivel de la competitividad entre las bibliotecas por definir fechas a solicitar. Los requisitos para su préstamo vienen dado principalmente por la entrega de la siguiente información:

- Donde se realizarán las capacitaciones
- Los módulos en los que se capacitarán
- Cursos asociados
- Cuantas personas se capacitarán
- Nombre de personas, en el caso de que sea posible
- En que fecha se realizan dichas capacitaciones
- Y se establece un mínimo de capacitados durante ese periodo.

En el caso de la décima región, la operatividad asociada al uso de los laboratorios, está dada por un instrumento similar de carácter formal, dirigido a la Coordinadora Regional de Bibliotecas y con copia a las dos encargadas regionales de operaciones. Dicha solicitud se enmarca en la planificación y se calendariza el uso de los móviles, para luego enviar las fechas a las bibliotecas para su posterior aprobación.

Respecto de la percepción de los laboratorios, existe en la gente capacitada una percepción muy buena, debido a que los laboratorios ofrecen un servicio directamente a la casa y/o juntas de vecinos cercanas, lo cual resulta cómodo.

En términos territoriales, los Laboratorios Móviles se han desarrollado como un instrumento itinerante en las regiones, generando cobertura, buenas capacitaciones y cada vez mayor interés en las redes sociales, mecanismo por los cuales se canalizan las capacitaciones.

Los Laboratorios Móviles han tenido otros matices en torno a la biblioteca, generando un posicionamiento de la misma biblioteca en términos locales, situación interesante de ser analizado para fomentar o potenciar las redes estratégicas con los municipios.

6.2.3. Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles

Los mecanismos de comunicación y coordinación entre una región y otra difieren principalmente por las características geográficas asociadas a cada una de ellas, existiendo un encargo regional de operaciones en la novena región y dos en la décima región.

La comunicación se da de manera horizontal y vertical, existiendo un conocimiento de cuales son los EPB y Jefes de Bibliotecas de la región, además de que las relaciones entre los equipos DIBAM y las bibliotecas reflejan una comunicación periódica, oportuna y expedita.

Se realizan rondas en terreno, para ver el estado de las bibliotecas y como se están realizando las coordinaciones locales. A los EPB y los jefes de bibliotecas se les dan asesorías, se realizan reuniones y se comunican por medio de Messenger, teléfono o presencial.

Respecto a los municipios, existe una relación permanente con los alcaldes, consejos comunales y equipos técnicos, mencionando que es necesario llegar hacia ellos con un trabajo serio y que fundamentalmente los equipos regionales se muestren como agentes facilitadores y con ganas de realizar labores en pro de un apoyo a la gestión municipal. Existen diversos municipios, siendo algunos son factores de éxito o otros de riesgo, lo que va a depender mucho de las bibliotecas involucradas.

En términos de cobertura, los Laboratorios Móviles se han utilizado para generar una mayor cobertura en términos territoriales, más aún cuando se tienen regiones como la décima donde la dispersión geográfica es tan amplia.

En general se menciona que se posee una cobertura de cerca del 90% de la población, pero se realiza el análisis de que si efectivamente, ese 90% ejercita lo que se le enseña en las capacitaciones, lo que significa que la cobertura disminuye considerablemente. Para ello se proponen complementar el trabajo y generar indicadores asociados a los laboratorios, por ejemplo con la efectividad de uso y calidad del servicio entregado.

Otro de los factores relevantes a la hora de hablar de cobertura, son las asociaciones estratégicas, principalmente con el municipio y en segundo lugar con agentes gubernamentales que poseen similares objetivos que el programa BiblioRedes, como son Enlaces, INJUV, SENCE, entre otros.

Respecto de los mecanismos de promoción utilizados en esta Macrozona, son los siguientes:

- Ferias y eventos locales
- A diferencia de las otras Macrozonas, en ésta se le da valor a las mismas bibliotecas, las que han generado un posicionamiento de la marca BIBLIOREDES entre sus usuarios.
- Existe un trabajo a nivel regional con las motivaciones de los equipos en bibliotecas para que el posicionamiento de BiblioRedes no decaiga.
- Promoción por medio de agentes privados y públicos asociados a las redes estratégicas con municipios y gobierno central.
- Radios locales
- Volantes
- Muestra anual donde se entregan los trípticos donde se dan a conocer los beneficios del programa a la comunidad
- Marketing Viral, mencionado y nombrado en las demás macrozonas.

6.2.4. Desafíos y mejoras asociados al programa a nivel local

Existen desafíos de carácter interno y externos al programa:

De carácter interno

- Poder entregar a los diferentes Encargados de los Programas en las Bibliotecas la motivación adecuada para la realización de las capacitaciones, debido a que los contenidos enseñados son bien cíclicos y puede generar inercia en los EPB, situación que podría afectar la calidad de las capacitaciones.
- En virtud de lo mencionado anteriormente, es necesario implementar herramientas locales para el desempeño de los equipos
- Una gestión conjunta entre bibliotecas locales y DIBAM

De carácter externo (a los beneficiarios)

- Definitivamente itinerancia en los Laboratorios Móviles, para llegar a más personas con este programa.
- Generar una mayor credibilidad en la gente respecto del programa, ya que al ser un programa de gobierno pueden observarse como de baja calidad.
- Un mayor seguimiento de los Laboratorios Móviles.
- Seguimiento en los frutos que trae consigo las capacitaciones, en términos mas concretos, si efectivamente se volvió a sentar un capacitado junto a un computador dentro de cierta cantidad de tiempo para ejercitar lo aprendido.
- Solucionar la demanda creciente de las capacitaciones y acceso y, la baja oferta de capacidad instalada.
- Insertarse en comunidades indígenas de manera más efectiva, ya que actualmente existe algún tipo de reticencia a las capacitaciones y principalmente a la posibilidad de que las mujeres sean capacitadas, situación que se cruza con una cultura social.

Respecto de mejoras identificadas en esta Macrozona se puede mencionar lo siguiente:

- Evaluar calidad de servicio.
- Espacio físico donde se desarrollan las capacitaciones, que en la medida le toca a la municipal.
- Agregar valor a las capacitaciones, agregándole metodologías y modelos de capacitación
- Mayor capacidad de acción para gestionar a los laboratorios.

- Rotación de personal, ya que existen cambios en los encargados de biblioredes (EPB) y es altísima rotación de personal (según IX Región), lo que genera gastos en capacitación permanentemente, ocupando tiempo y energías.
- Agregar Indicadores cualitativos, para tener una garantía de que el programa biblioredes este instalado en lo lugares, las bibliotecas una oferta diversificada que responde a la necesidades de la localidad.
- Infraestructura con espacio amplios

6.2.5. Metas asignadas a las unidades operativas

Las metas pueden analizarse bajo dos primas: el primero asociado al cálculo de ellas y la segunda a su impacto en la organización.

Respecto al primero, existe un descontento de la cantidad exigida como meta en las localidades y bibliotecas locales, se siente que son excesivas y que muchas veces no guarda relación con la realidad, pero que las aceptan como tales y que en el camino se ven.

Respecto al segundo tópico, es complejo imponer metas de un programa que no es institucional, pero que actúan como jefes.

Cabe mencionar que existen bibliotecas que cumplen las metas pero no cumplen los objetivos de BiblioRedes.

6.3. MACROZONA CENTRO

6.3.1. Conocimiento de los objetivos del Programa Biblioredes

El programa Biblioredes en las zonas analizadas se encuentra posicionado, pero es necesario potenciarlo, generando nuevas cosas y atractivos para aquellos agentes que forman parte de la Red de cooperación.

En términos generales no existe una convicción de cuales con los objetivos del programa Biblioredes en los equipos comunales, situación que puede deberse a nivel de comunicación existente en la zona y a la escasez de recursos presentes en las bibliotecas y por cierto en sus encargados.

6.3.2. Uso y percepción de los laboratorios móviles en las comunidades

El laboratorio móvil tiene la función principal de apoyar la gestión de las bibliotecas, en lo que respecta principalmente a las capacitaciones y el cumplimiento de metas. Se les entrega un número de computadores, ante lo cual existe una obligación asociada a capacitaciones. Hay otras bibliotecas que lo usan para apoyar lo que es el acceso, pero esas son muy pocas, acá prácticamente se ha dado una vez, pero la función principal del laboratorio móvil es esa, apoyar la gestión de capacitación en las bibliotecas.

Los requisitos para prestar los laboratorios, es un listado de 30 personas, considerando que siempre existen personas que no van.

Existe mucho interés en términos locales de generar una cobertura aquellas zonas donde aún no se ha podido llegar, pero es necesario generar apoyo asociado al traslado para que ello resulte.

Los Laboratorios móviles, y por cierto el programa Biblioredes, ha generado un percepción positiva en la gente, ven en ellos la posibilidad de introducir nuevos conocimiento y de acercarse a este mundo digital. Si ello lo analizamos de manera más global, el programa Biblioredes ha permitido que las personas puedan tener acceso a tecnologías donde no existía ninguna posibilidad de que ello existiera como es la localidad de la Estrella.

Los laboratorios móviles han despertado visiones interesantes de analizar en términos de población, ya que la gestión que realizan los encargados en las bibliotecas y los mecanismo de promoción han llevado que la gente quede encantada con las capacitaciones, incluso generado acciones en por de abastecer sus redes sociales con computadores para la ejercitación de lo aprendido en las capacitaciones. Incluso algunos de los capacitados, han generado ahorros en pro de obtener sus propios computadores.

Por último existe mucha demanda de mayores niveles de conocimiento en los encargados de las bibliotecas, debido a que ellos ven que este tipo de herramientas despierta su capacidad emprendedora.

6.3.3. Comunicación, cobertura y promoción de los laboratorios móviles

La comunicación en los equipos municipales va a depender mucho del alcalde de turno y del periodo donde se encuentre, debido a que, en periodo de elecciones, se pueden lograr muchas cosas y por cierto se mejora la comunicación con ellos.

Un punto crítico acá es la relación con la DIBAM, debido a que la evaluación de la comunicación en ese enlace es relativa a la biblioteca. Existen algunas que mencionan que se sienten muy apoyadas por los encargados regionales de operaciones pero otros, reclaman por la falta de comunicación y cercanía a las localidades rurales como La Estrella. Ellos mencionan que los Eros solo se acercan a la biblioteca para ver el cumplimiento de las metas, pero nada más allá.

Situación similar sucede con la mesa de ayuda, donde la percepción de los agentes comunales es relativa dependiendo de quien se trate.

Respecto a la comunicación con los usuarios, en localidades como El Tabo, existe una comunicación directa con los individuos inscritos por medio de comunicación por celular o red fija, de manera de disminuir el riesgo de cobertura y tasa de uso de los laboratorios móviles. Cuando se tratan de capacitaciones realizadas en zonas rurales existe un mayor contacto con los capacitados, debido a que el enlace es directo con alguna red social, llámese director del establecimiento, profesor o dirigente social.

Cuando se habla de cobertura, existe una red de apoyo que funciona bastante bien con el objetivo de alcanzar los niveles de cobertura futuros. En términos formales, aún queda mucho trabajo por realizar en lo que respecta a entregar conocimientos tecnológicos a personas de escasos recursos y de difícil acceso geográfico.

Se han generado redes estratégicas, con el Sernam, con Essen, con la brigada de aviación, con sindicatos de trabajadores, con establecimientos rurales, con IMP e INDAP.

Lo que es red de apoyo podríamos decir que hemos estado bastante firmes, siempre hemos tenido por lo menos lo que es el apoyo del nivel central, siempre ellos nos han apuntalado cuando lo hemos necesitado, por ese lado no hay mayor problema, estamos generando buenas alianzas, así que eso por lo menos nos ha afirmado bastante por lo menos en lo que es apoyo desde otras áreas, o desde otras empresas, desde otras organizaciones, estamos en ese sentido, generando sin eje entre varias alianzas.

En el caso de INDAP, se focaliza se tiene un trabajo más focalizado, y lo que hacen es la pescar a las personas y trasladar a los capacitados a las mismas bibliotecas, situación problemática en esta zona y en casi todo el país.

En general existe las ganas de hacer más capacitaciones y en nuevos lugares, pero muchas veces la disponibilidad del recurso tiempo y movilización generan problemas.

Por último, algunos de los elementos utilizados para la promoción en la Macrozona centro son:

- Letreros alusivos a las capacitaciones a nivel local
- Conversaciones con personas por tratarse de localidades pequeñas, donde toda la gente se conoce.
- Colegios por medio de una coordinación con el director del establecimiento. Existen modalidades de capacitación para padres y apoderados y niños, generados por un nexo entre director y familias.
- Capacitaciones especiales en horarios diferidos para personas que trabajan, desde las 7 a las 9 de la noche.
- Medios de comunicación locales.
- Alianzas estratégicas con organismos gubernamentales como INDAP

6.3.4. Desafíos y mejoras asociados al programa a nivel local

Respecto a los desafíos, los calificarías como en dos partes: los primeros relacionados con el equipo DIBAM y los segundos ligados a los equipos en las mismas bibliotecas los cuales se pasan a mencionar:

- Para el **equipo DIBAM**, y principalmente para la VI Región, es encantar a la gente que trabaja en la red, vinculado con los jefes de bibliotecas y encargados de los programas en las bibliotecas.
- Para el **equipo Municipal** existe un interés en saber más para crear un mayor interés en la gente y avanzar en la profundización de temáticas ligadas con el programa Biblioredes y herramientas tecnológicas.

Esta motivaciones están relacionadas con una serie de medidas que buscan una mayor relación entre los agentes de la cadena de valor y herramientas tecnológicas y de gestión para las mismas bibliotecas.

Las mejoras relacionadas con la Macrozona centro se sistematiza de la siguiente manera:

- Enlace o conectividad a los computadores, ya que los usuarios reclaman por la lentitud de la conexión y muchas veces se aburren y se van
- Apoyo a equipos comunales, ya se en temas operacionales como las metas como en temas técnicos.

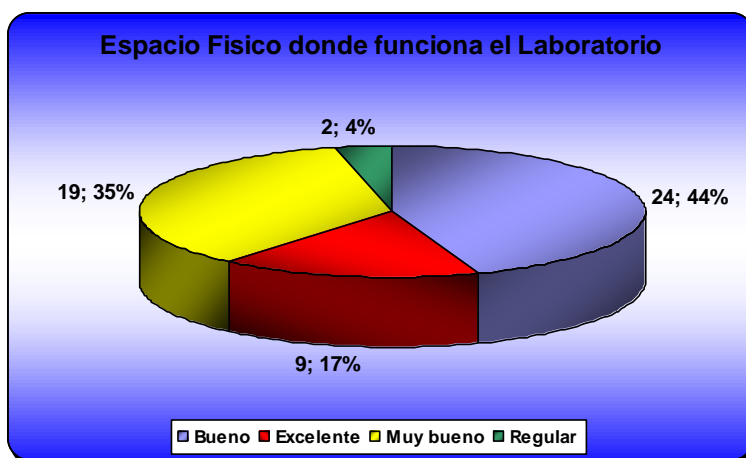
- Mas días para poder capacitar con los laboratorios móviles y que el requisito de número de capacitados no sea tan alto, debido a que muchas veces pueden existir hartos interesados para capacitar, pero la capacidad instalada en las bibliotecas no da para tal demanda y la cantidad de capacitados requeridos por los laboratorios móviles es excesivo.
- Cantidad de equipos disponibles en las bibliotecas.

7. ANEXO

7.1. Análisis Cuantitativo

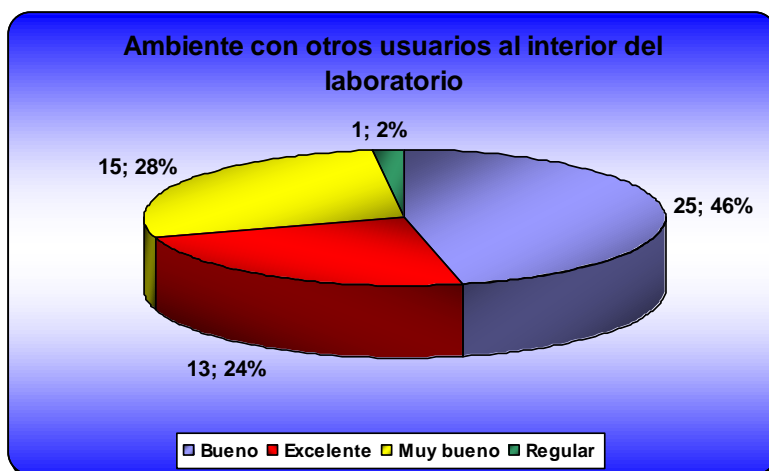
7.1.1. Macrozona Norte

Indicador N° 1: ¿Como es el espacio físico donde funciona el laboratorio?



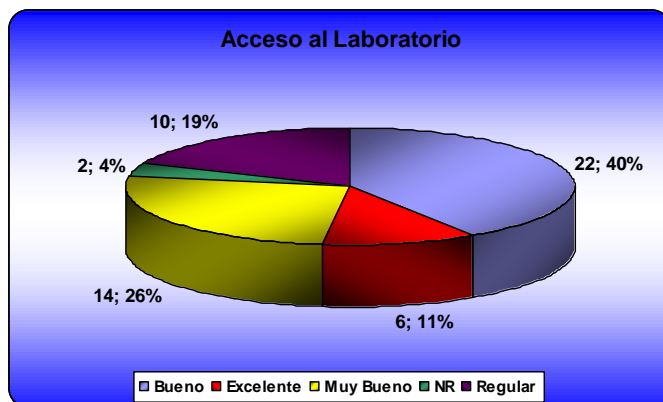
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 2: ¿Como es el ambiente con los otros usuarios al interior de la Biblioteca?



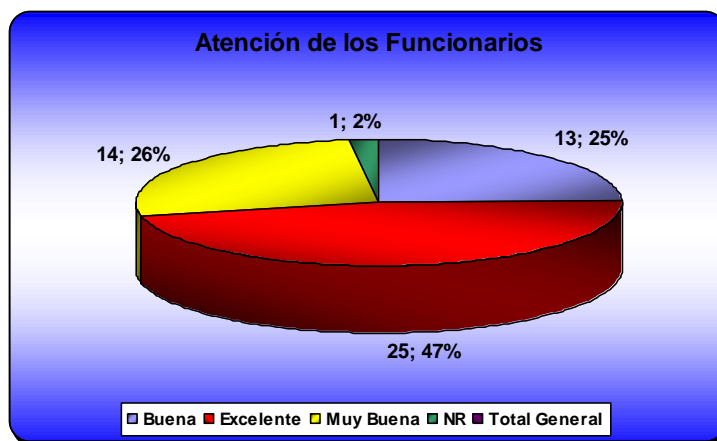
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 3: ¿Como considera usted el acceso al laboratorio desde su hogar?



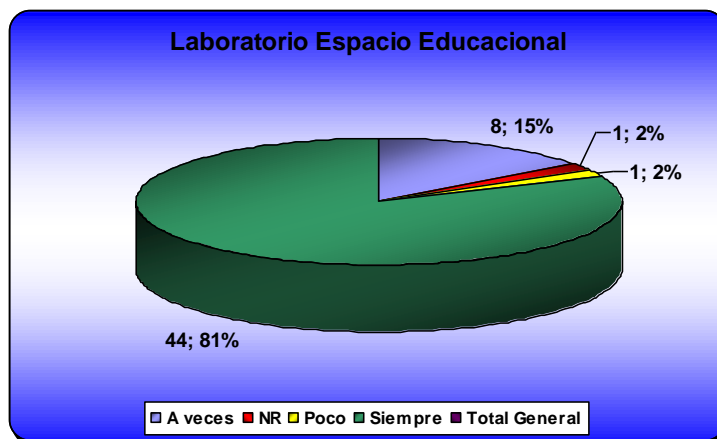
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 4: ¿Cómo es la atención por parte de los funcionarios durante su estancia en el laboratorio?



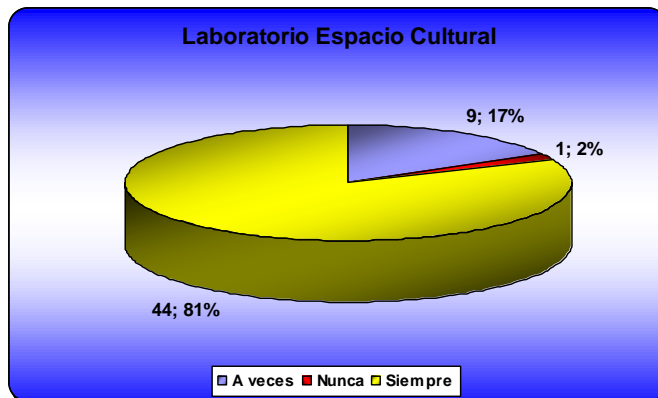
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 5: ¿Es el laboratorio un espacio de intercambio educacional?



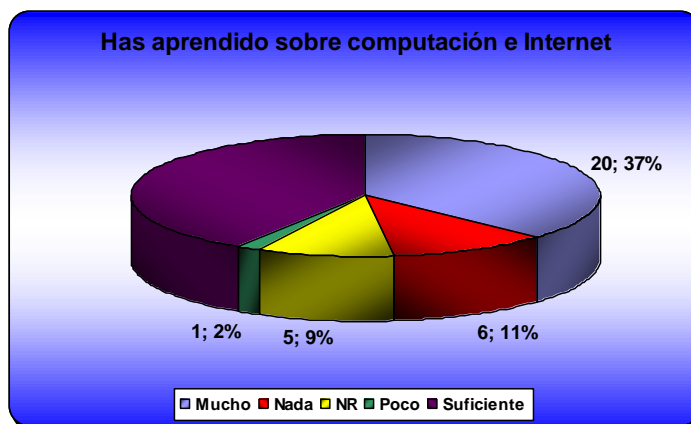
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 6: ¿Es el laboratorio un espacio de intercambio cultural?



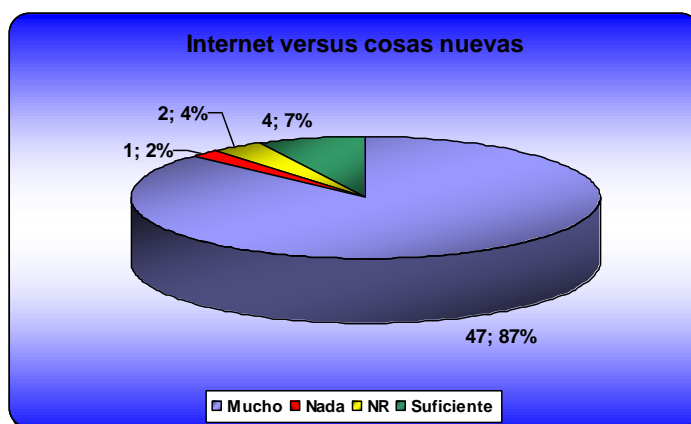
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 7: ¿Has aprendido sobre computación e Internet en el laboratorio?



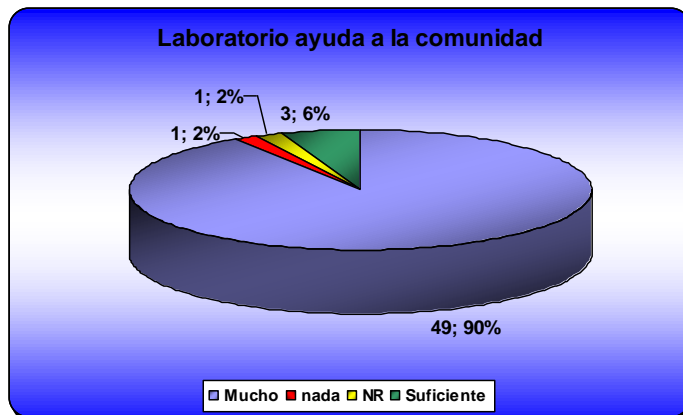
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 8: ¿Con el uso de Internet ud. Aprende cosas nuevas?



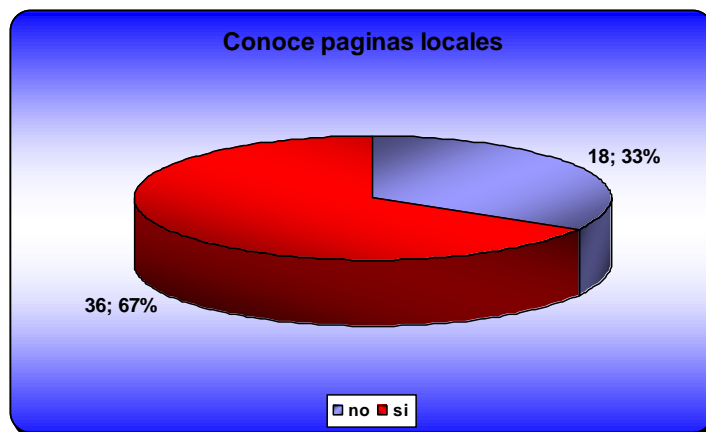
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 9: ¿Considera que este laboratorio es de ayuda para la comunidad?



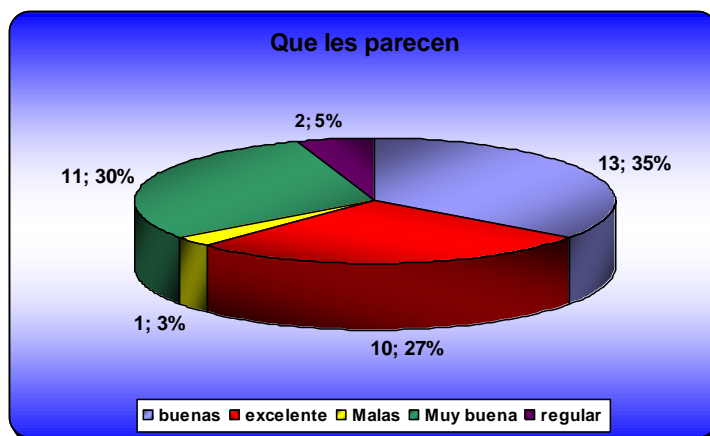
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 10: ¿Conocen páginas locales?



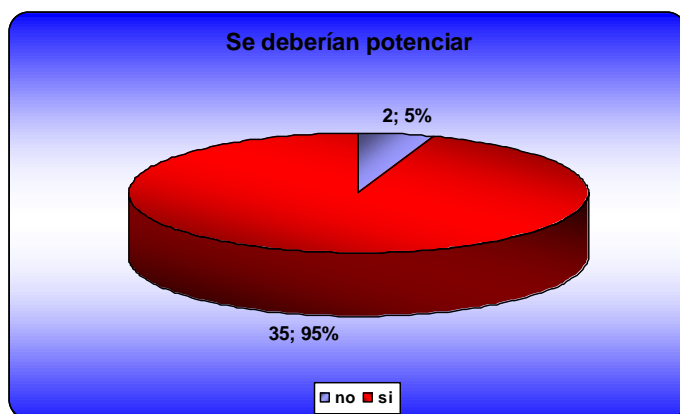
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 11: ¿Qué les parecen?



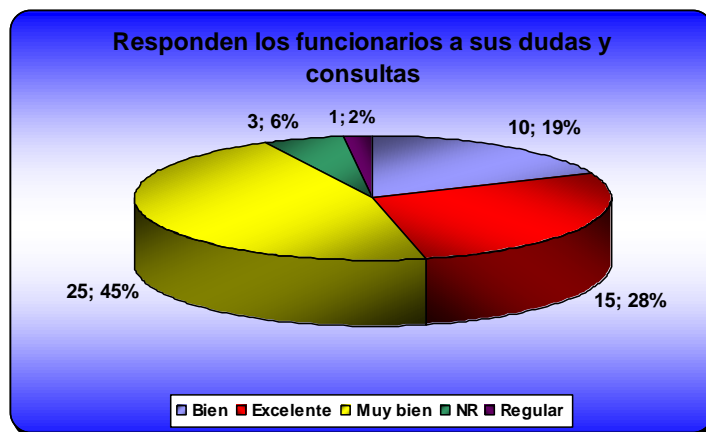
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 12: ¿Se deberían potenciar?



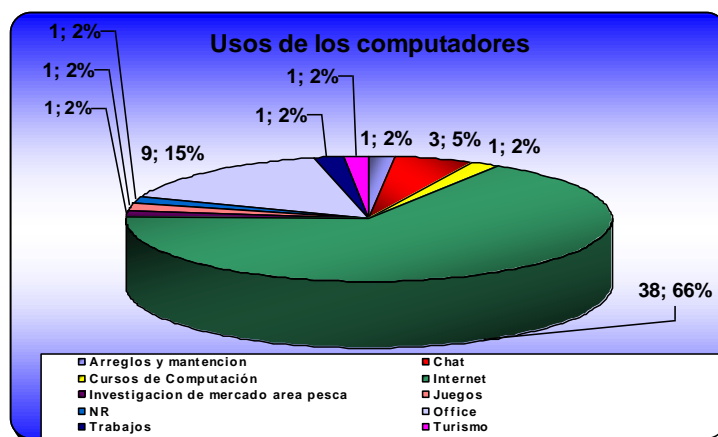
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 13: ¿Cómo responden los funcionarios del laboratorio a sus dudas y consultas?



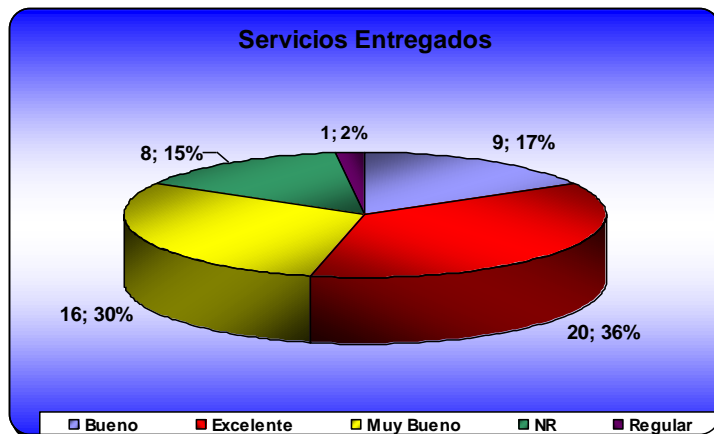
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 14: ¿Cuál es el mayor uso que se le da a los computadores?



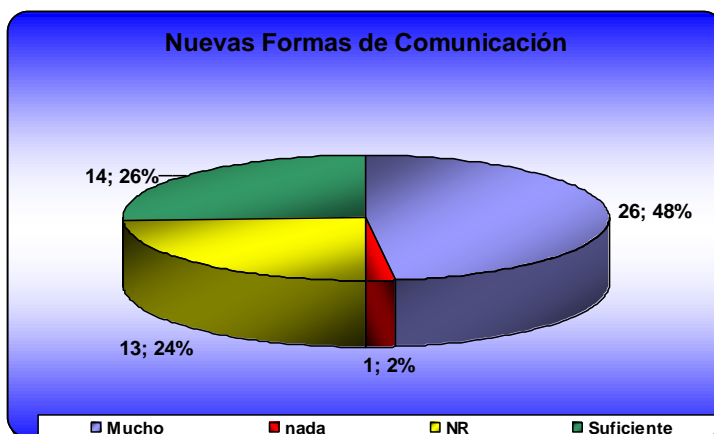
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 15: ¿Cómo son los servicios entregados por el laboratorio?



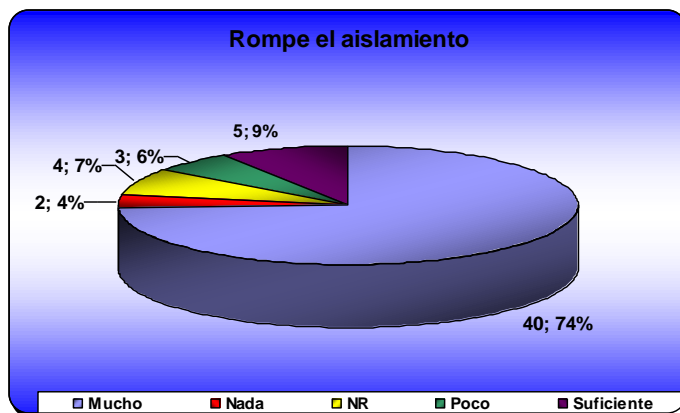
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 16: ¿Las capacitaciones recibidas le han permitido conocer nuevas formas de comunicación?



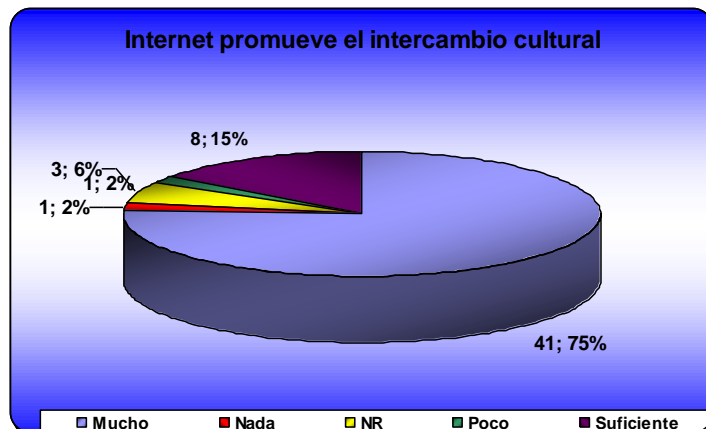
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 17: ¿Considera que Internet rompe el aislamiento de su comunidad con el mundo?



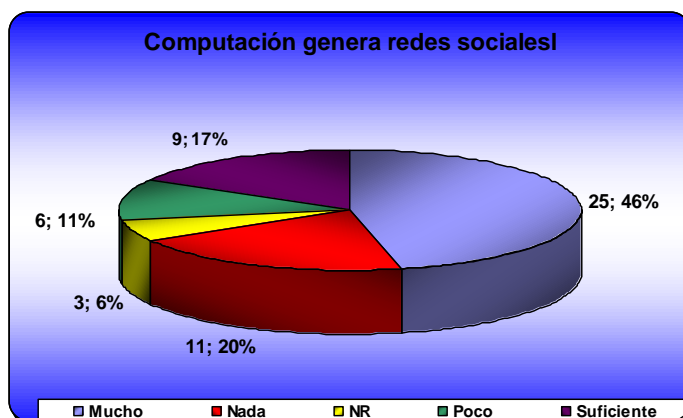
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 18: ¿Internet promueve el intercambio cultura entre comunidades?



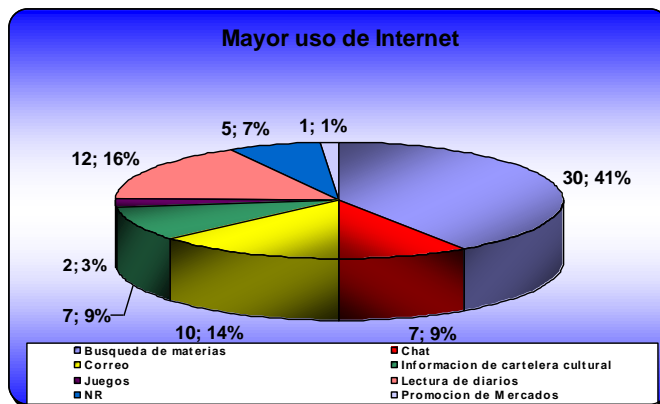
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 19: ¿Mediante el uso de Internet has generado redes o intercambio de información con páginas o personas de interés?



Fuente: Elaboración Propia

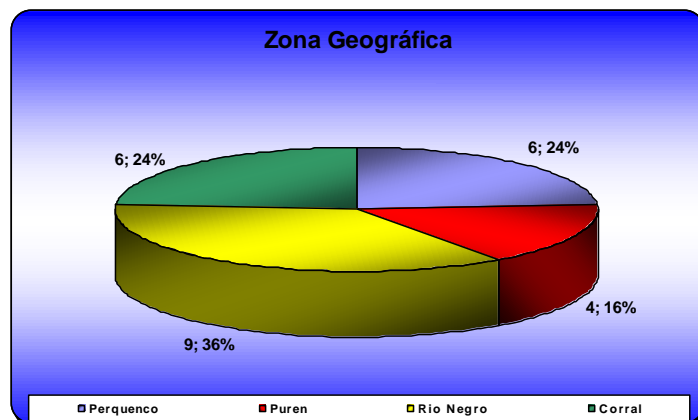
Indicador N° 20: ¿Cuál es el mayor uso que se le da a Internet?



Fuente: Elaboración Propia

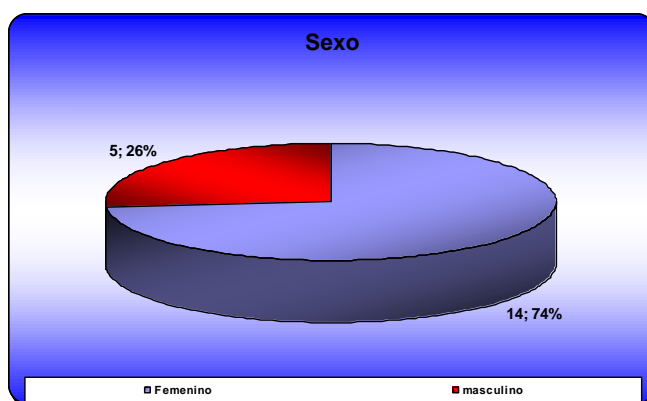
7.1.2. Macrozona Sur

Indicador N° 1: Sector al que perteneces



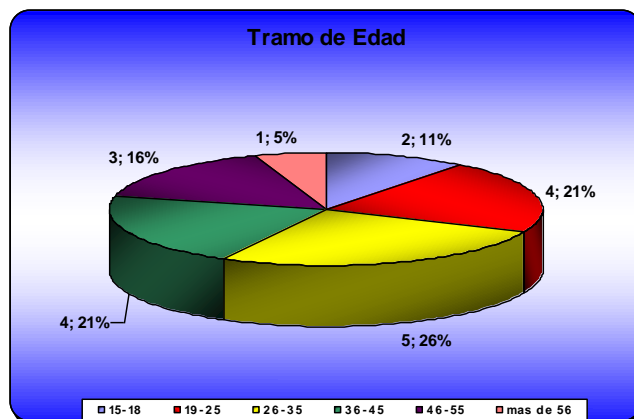
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 2: Sexo al que perteneces



Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 3: Tramo de edad



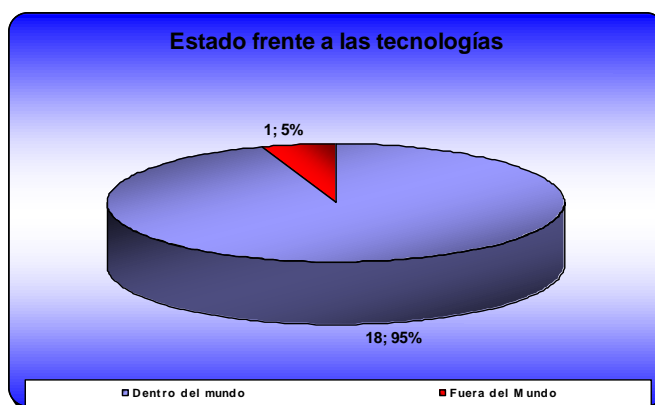
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 4: Actividad del entrevistado



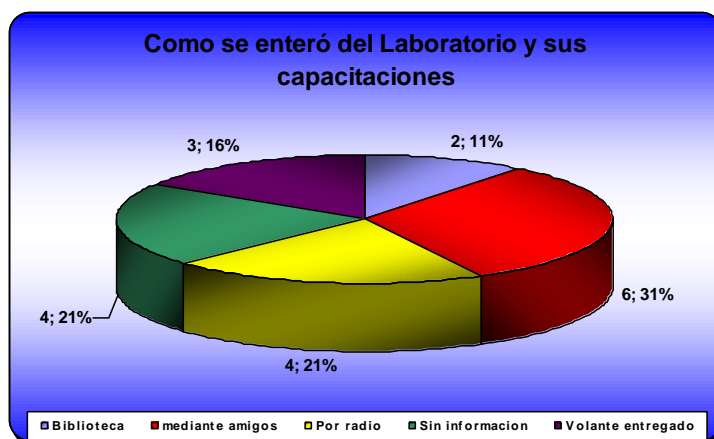
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 5: Actualmente como se siente frente a las tecnologías



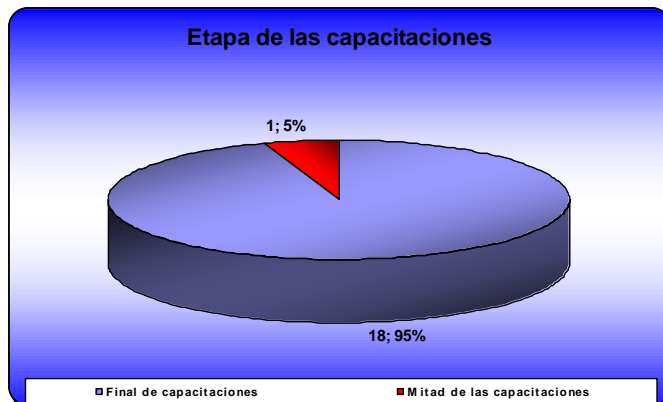
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 6: ¿Cómo se enteró Ud. De este laboratorio y sus capacidades?



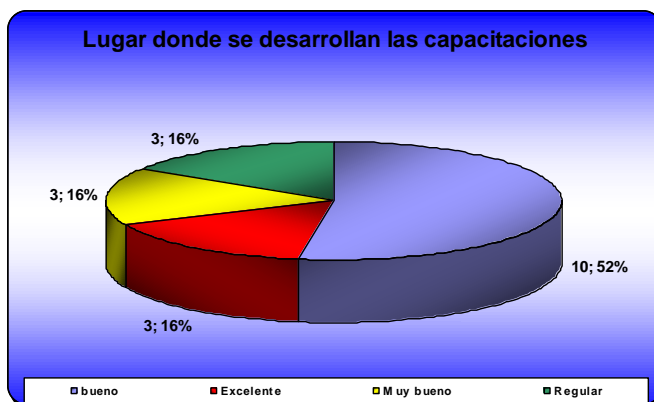
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 7: ¿En que etapa de las capacitaciones se encuentra?



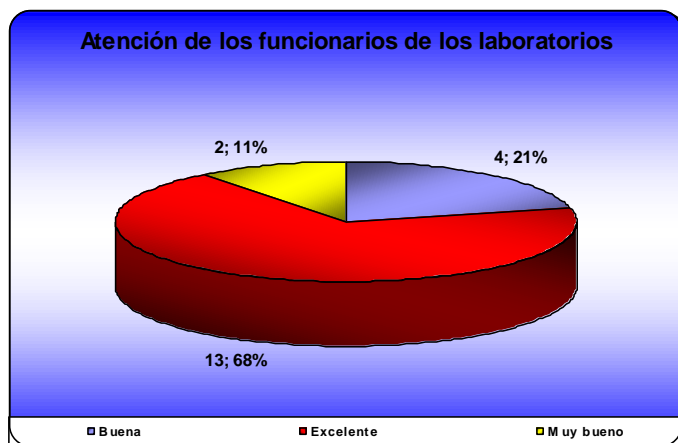
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 8: ¿Cómo es el lugar donde funciona el laboratorio?



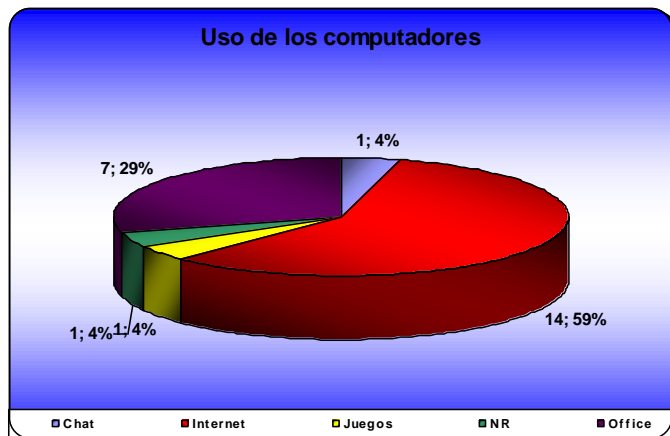
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 9: ¿Cómo es la atención por parte de los funcionarios del laboratorio mientras usa los computadores?



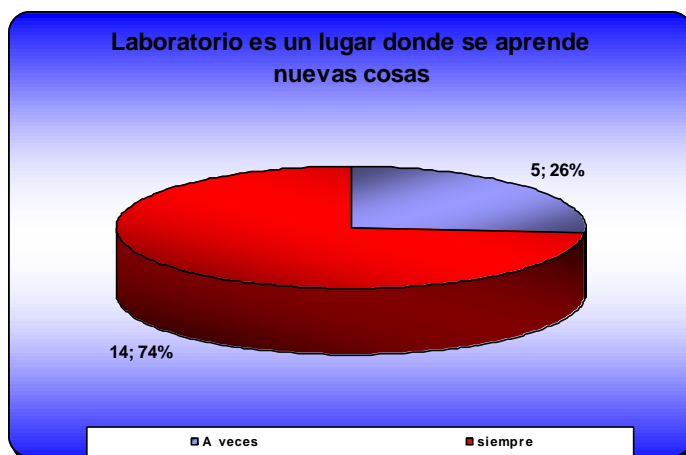
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 10: ¿Cuál es el mayor uso que Ud. da o dará a los computadores en el laboratorio?



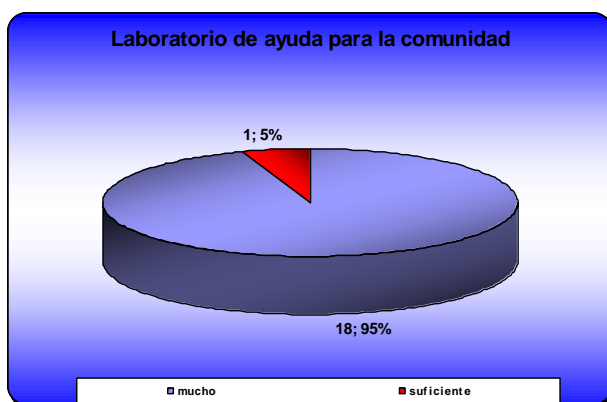
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 11: ¿Es el laboratorio un lugar donde aprende nuevas cosas?



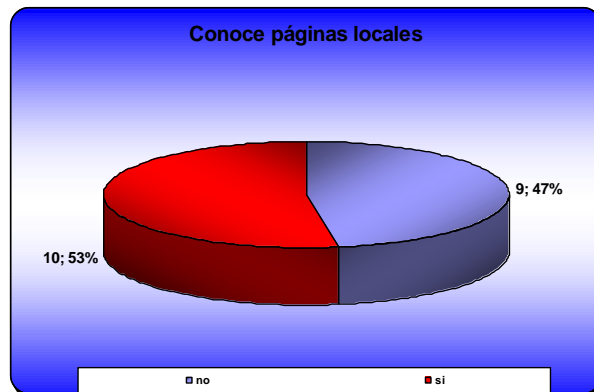
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 12: ¿Es el Laboratorio de ayuda para la comunidad?



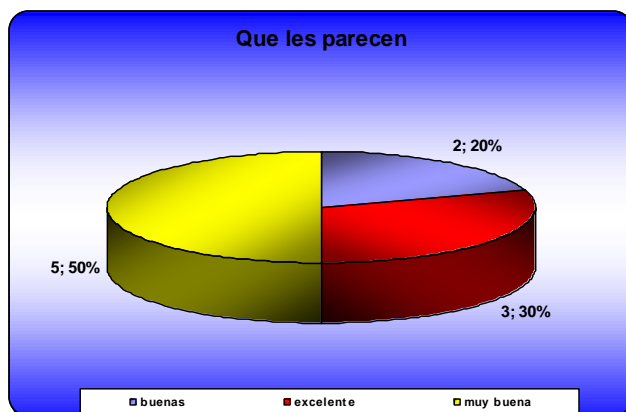
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 13: ¿Conoce paginas locales?



Fuente: Elaboración Propia

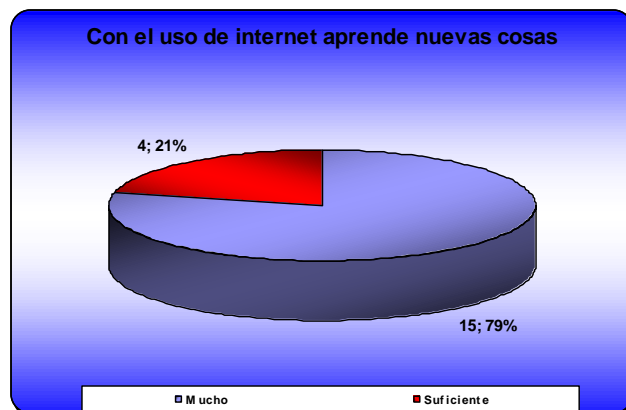
Indicador N° 14: ¿Qué les parecen?



Fuente: Elaboración Propia

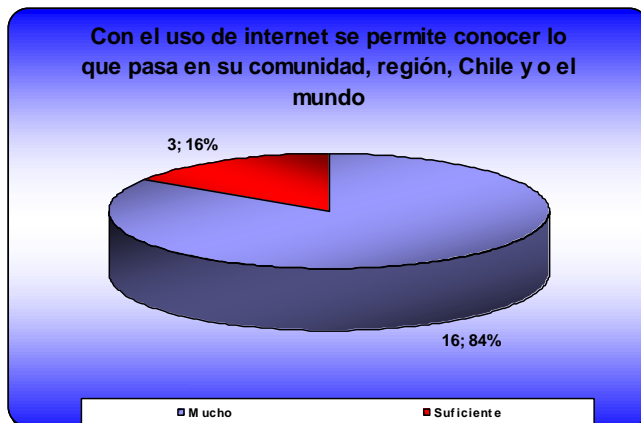
Todas las personas consideran que deberían fortalecerse en el laboratorio

Indicador N° 15: ¿Con el uso de Internet aprende nuevas cosas?



Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 16: ¿Internet le permite conocer lo que pasa en al comunidad, chile yo el mundo?



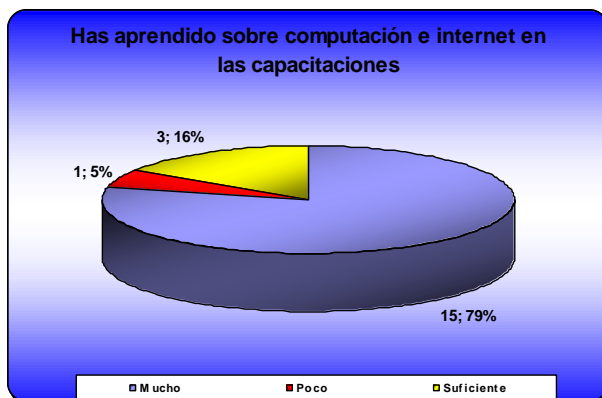
Fuente: Elaboraión Propia

Indicador N° 17: ¿Cómo responde el o los profesores de las capacitaciones a sus dudas y consultas?



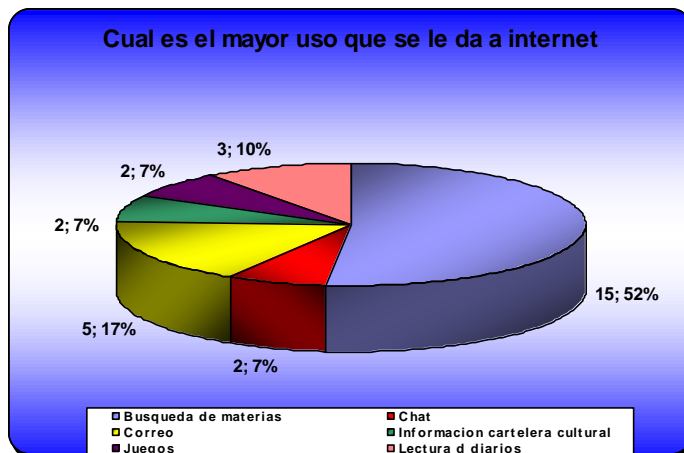
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 18: ¿Has aprendido sobre computación e Internet con las capacitaciones?



Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 19: ¿Cuál es el mayor uso que usted le da a internet?

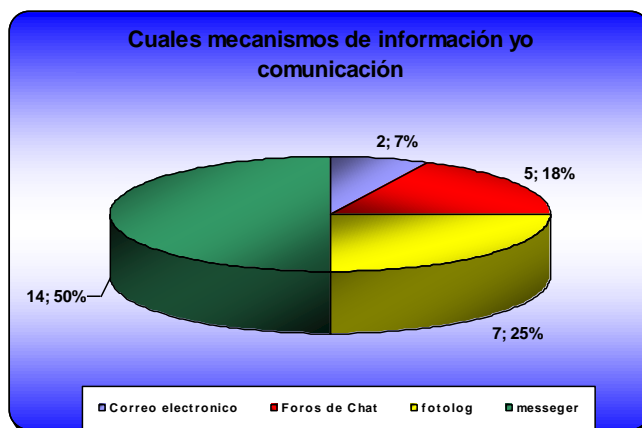


Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 20: ¿Las capacitaciones recibidas, le han permitido conocer nuevas formas de comunicación e información?

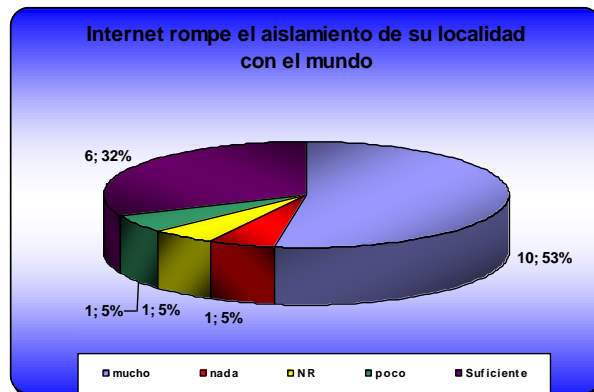
El 100% de los encuestados perciben que las capacitaciones recibidas le han permitido conocer nuevas formas de comunicación e información

Indicador N° 21: ¿Cuáles mecanismos de comunicación?



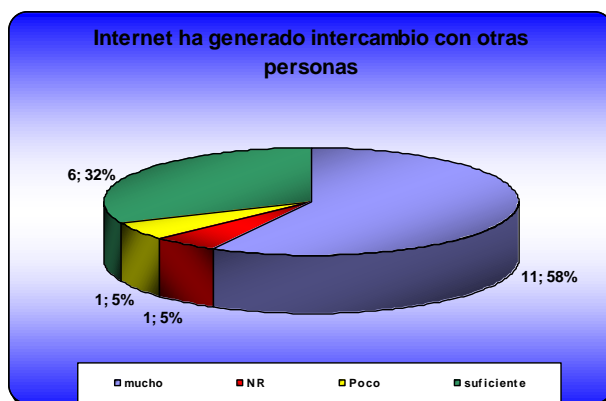
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 22: ¿Considera que el uso de Internet rompe el aislamiento de su localidad con el mundo?



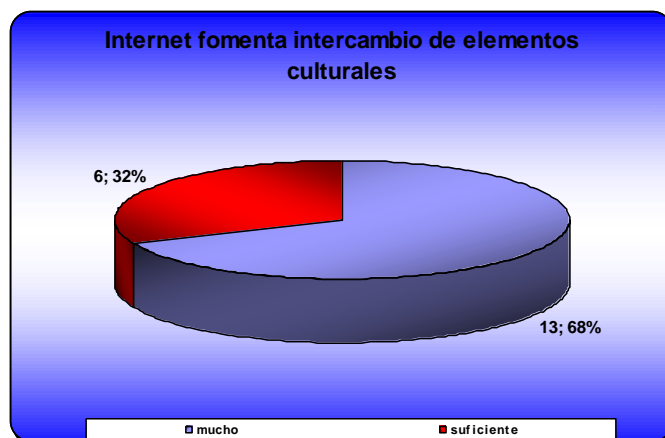
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 23: ¿Mediante el uso de Internet has generado intercambio con páginas o con personas de tu interés?



Fuente: Elaboración Propia

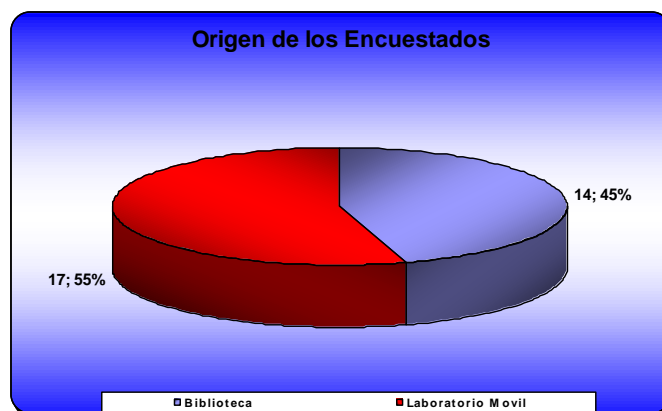
Indicador N° 24: ¿Internet, fomenta el intercambio de elementos culturales (identidad local, historia, música, teatro, folclore) entre las sociedades?



Fuente: Elaboración Propia

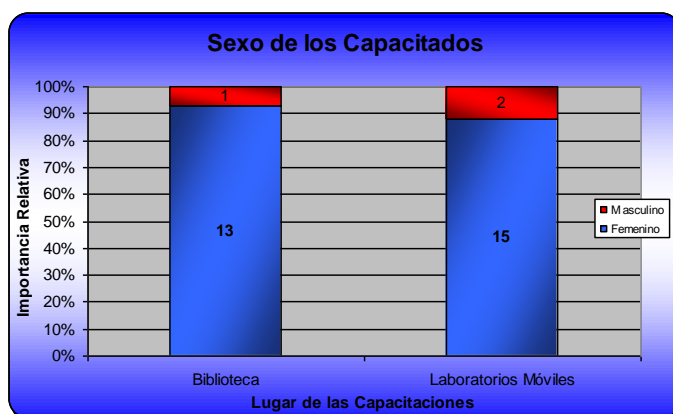
7.1.3. Macrozona Centro

Indicador N° 1: Origen de los encuestados



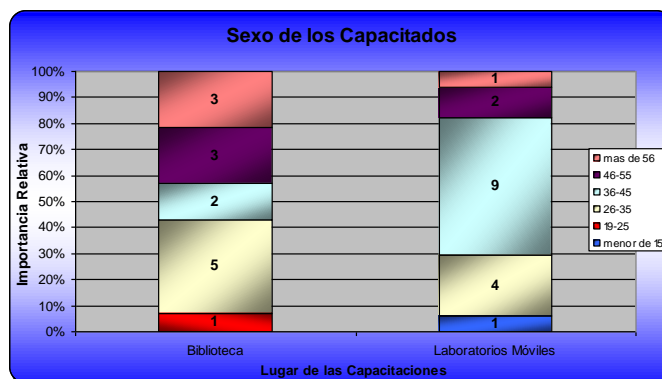
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 2: Sexo al que perteneces



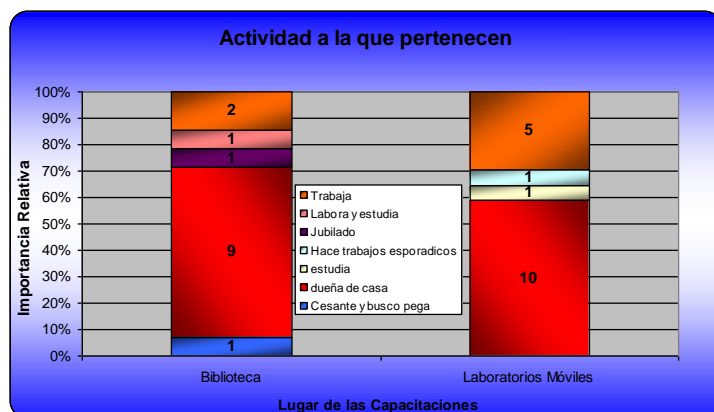
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 3: Tramo de Edad de los encuestados



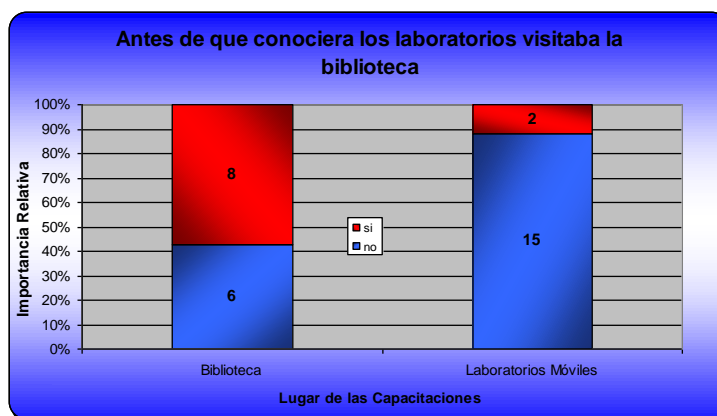
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 4: Actividad en la que ocupa la mayor parte del tiempo



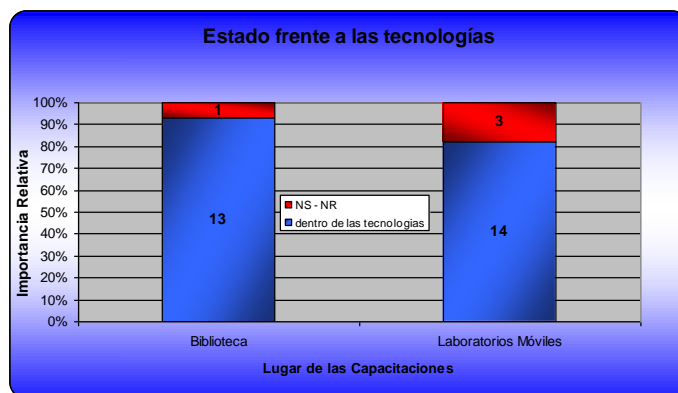
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 5: Antes de realizar las capacitaciones y conocer el laboratorio de computación, ¿visitaba la Biblioteca?



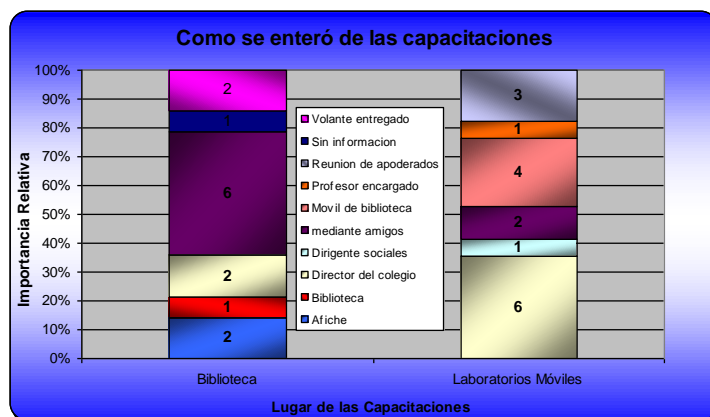
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 6: ¿Cómo se siente frente a las tecnologías?



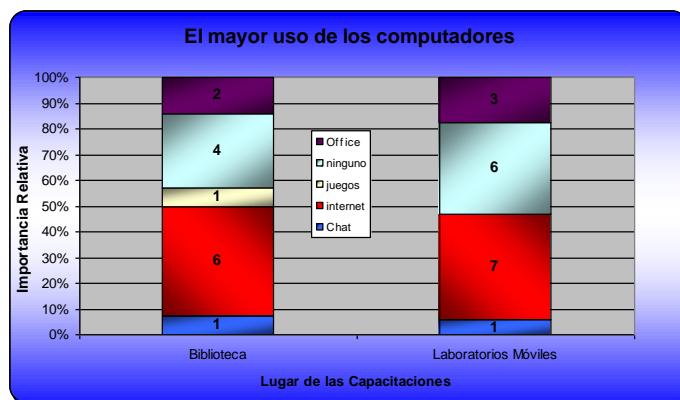
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 7: ¿Cómo se enteró Usted de este laboratorio y sus capacitaciones?



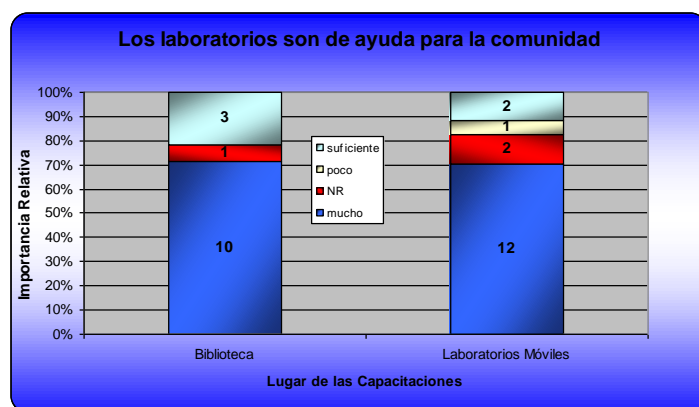
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 8:Cuál es el mayor uso que Ud. da o dará a los computadores en el laboratorio?



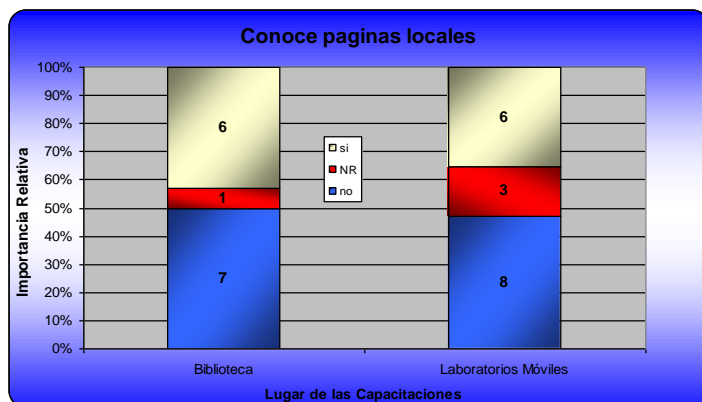
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 9: ¿Considera que la Biblioteca con conexión a Internet y sus capacitaciones, son de ayuda para la comunidad?



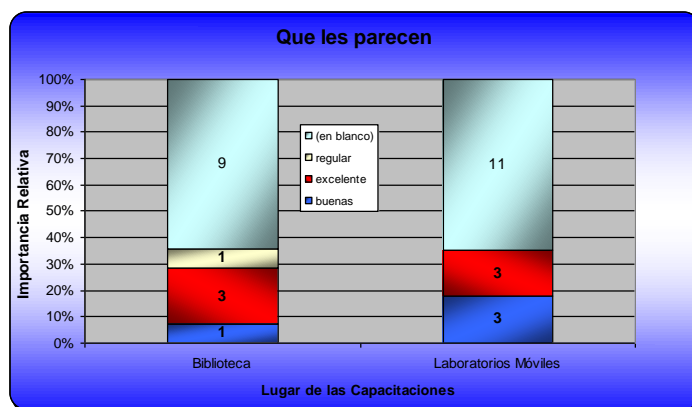
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 10: ¿Conoce usted páginas de Internet con contenidos locales, es decir donde se da a conocer la ciudad o localidad, y algunos productos de la zona a la comunidad?



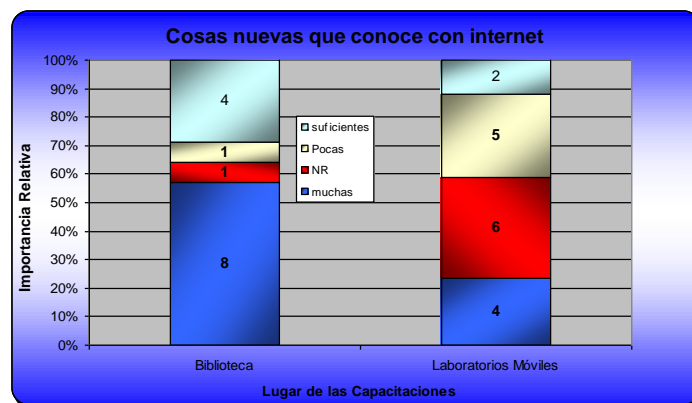
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 11: ¿Qué les parecen?



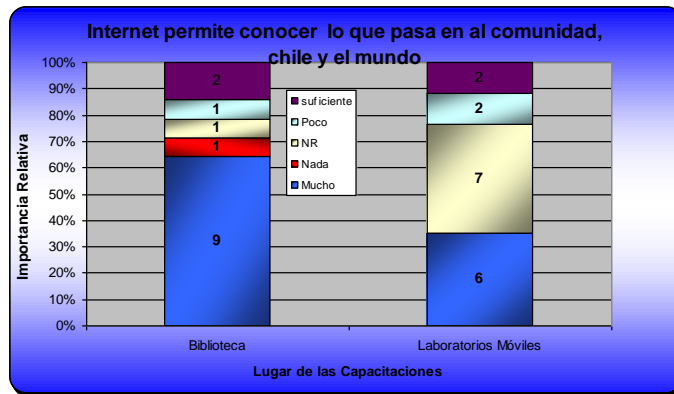
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 12: ¿Cuántas cosas nuevas conoces con el uso de Internet?



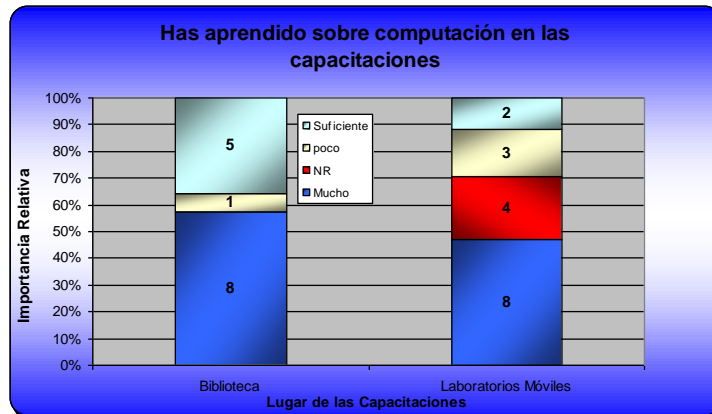
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 13: ¿Internet le permite conocer lo que pasa en su comunidad, region, Chile yo mundo?



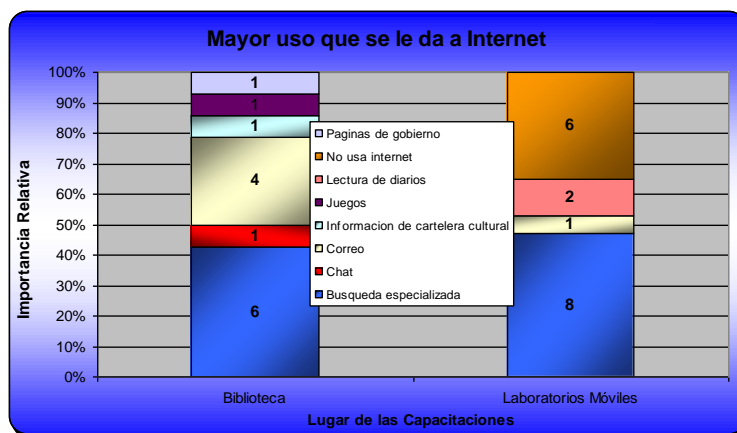
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 14: ¿Ha aprendido sobre computación e Internet con las capacitaciones?



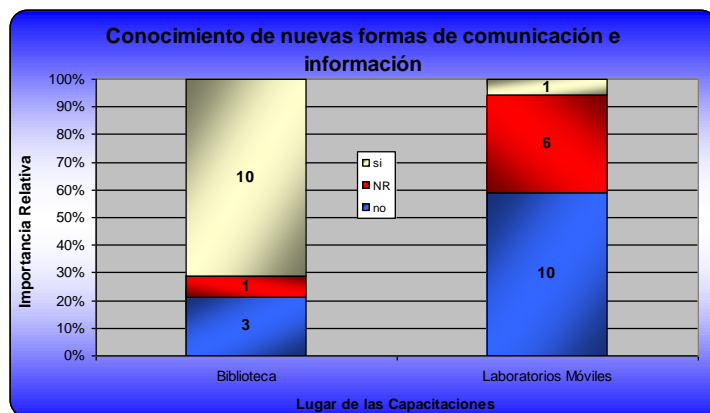
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 15: ¿Cuál es el mayor uso que le dan a internet?



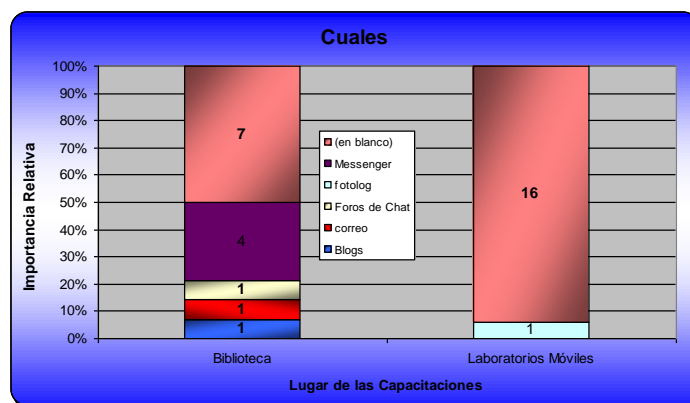
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 16: ¿Las capacitaciones recibidas, le han permitido conocer nuevas formas de comunicación e información?



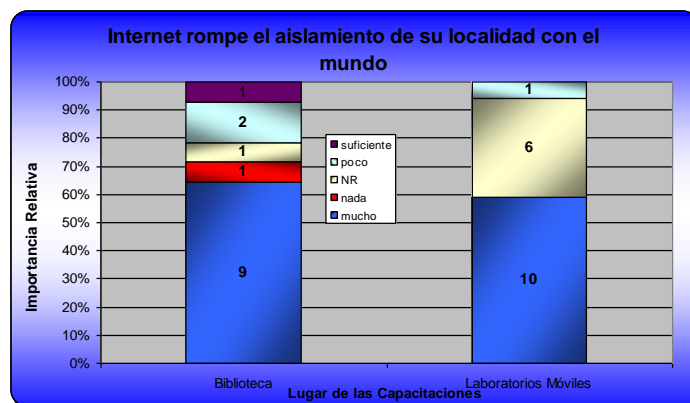
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 17: ¿Cuales?



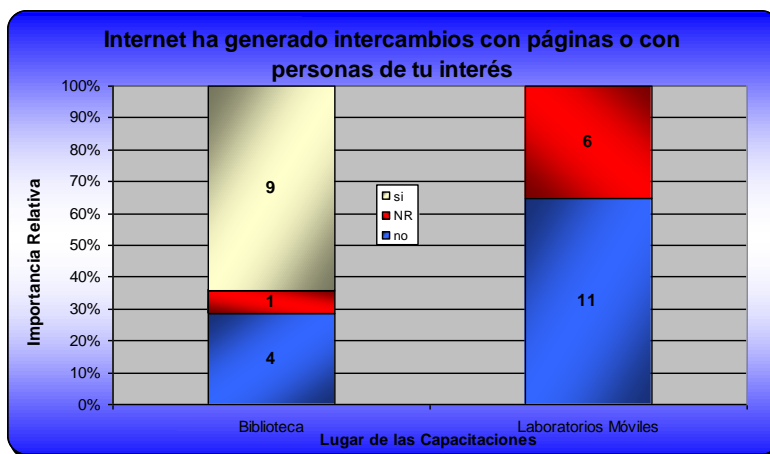
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 18: ¿Considera que el uso de Internet rompe el aislamiento de su localidad con el mundo?



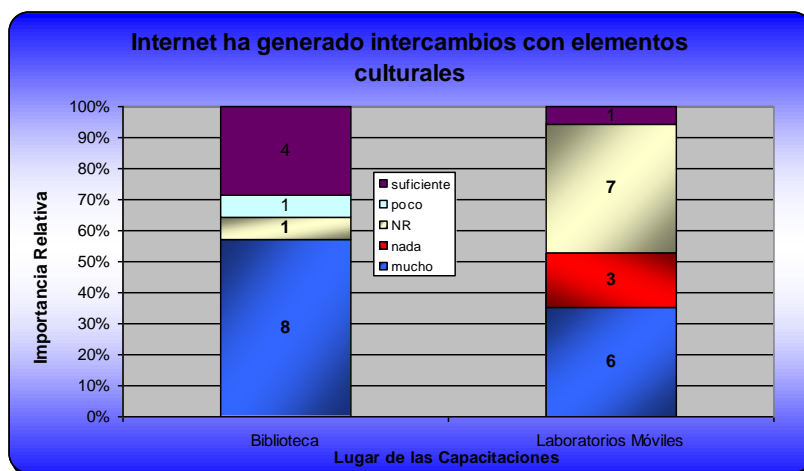
Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 19: ¿Mediante el uso de Internet has generado intercambio con páginas o con personas de tu interés?



Fuente: Elaboración Propia

Indicador N° 20: ¿Internet, fomenta el intercambio de elementos culturales?



Fuente: Elaboración Propia