



PROYECTO BIBLIOREDES – ABRE TU MUNDO

INFORME EVALUACIÓN FINAL

PROYECTO BIBLIOREDES



Marcela Román C.
Coordinadora Evaluación

Agosto 2005

PRESENTACIÓN	4
1.- INTRODUCCIÓN	5
1.1.- Propósitos y objetivos del Proyecto Biblioredes	5
1.2.- El Estudio Evaluativo	6
1.3 Hipótesis de Evaluación	6
2.- DISEÑO METODOLÓGICO DE EVALUACIÓN	7
2.1.- Etapas de la Evaluación	7
2.2.- Técnicas y actores consultados	9
2.3.- Estudio Cuantitativo	9
2.4.- Estudio Cualitativo	¡Error! Marcador no definido.
3.- CARACTERIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS	11
3.1.- Ubicación	11
3.2.- Tipo	11
3.3.- Tamaño	11
4.- LA COMUNIDAD LOCAL. (HOGARES 2002-2003-2004)	12
4.1.- La muestra	12
4.2.- Caracterización de los entrevistados en la muestra de viviendas	13
4.3.- Niveles de acceso y uso de TIC's en el hogar	19
4.4.- Estrategia de Aprendizaje.	22
4.5.- Dinámica funcionamiento de las Bibliotecas Públicas	24
4.6.- Niveles de acceso y uso de TIC's en la Biblioteca	29
4.7.- Percepción de avance de la biblioteca pública al contar con TIC's.	33
4.8.- Valoración y Opinión respecto del Acceso a las TIC's	33
4.9.- Capital Social	36
4.10.- Percepción de manejo de los distintos software	38
4.11.- Uso de Internet	42
4.12.- Índice de competencias en TIC's	47
4.13.- Brecha Digital	51
5.- Perfil de los usuarios de las Bibliotecas.	52
5.1.- Caracterización de los entrevistados	52
5.2.- Patrones de conducta de los usuarios	58
5.4.- Estrategia de aprendizaje	72

5.5.- Nivel de competencias en TIC's. Usuarios BP 2005	73
5.6.- Índice Competencias TIC's.	75
5.7.- Capital Social Usuarios BP	83
5.8.- Efecto de la capacitación a usuarios de BP.	87
6.- Perfil de los encargados del Proyecto Biblioredes	89
6.1.- Características de los encargados	89
6.2.- Grado Satisfacción Ámbitos del Trabajo en el Proyecto	89
7.- Efectos del Proyecto Biblioredes en las Bibliotecas Públicas	90
7.1.- Disponibilidad de Computadores e Internet en las Bibliotecas Públicas.	90
7.2.- Satisfacción con el número de computadores disponibles 2004-2005	91
7.3.- Cobertura y Tipo de Usuarios 2003 - 2005	91
7.4.- Horarios de Atención de la BP	93
7.5.- Funcionamiento y Organización Interna.	94
7.6.- Aspectos Débiles	96
7.7.- Actividades realizadas por los usuarios	97
7.8.- Valoración y Satisfacción con el Proyecto Biblioredes.	98
7.9.- La mirada evaluativa del Encargado del Proyecto Biblioredes.	99
8.- Forma de Gestión del Proyecto Biblioredes	102
8.1.- Modalidad de reserva de uso de los computadores.	102
8.2.- Tiempo de espera para Uso de computador e Internet al visitar la BP por parte de los usuarios	103
8.3.- Disponibilidad de Recursos e Implementos Tecnológicos para Usuarios PC.	104
8.4.- Funcionamiento de los Computadores disponibles en BP	105
8.5.- Problemas que tienen los usuarios al utilizar los computadores de la BP	106
9.- La estrategia de Capacitación 2005	107
9.1.- Cobertura 2005	107
9.2.- Mecanismos de información y difusión de cursos.	107
9.3.- Horario de los cursos	108
9.4.- Uso Laboratorio Móvil	109
9.5.- Cursos mayormente demandados	110
9.6.- Efectos de la Capacitación para el uso de las TIC's.	111
9.7.- Modelo de Implementación de Biblioredes	111

PRESENTACIÓN

Este documento corresponde al Informe Final de la Evaluación de Impacto del Programa Biblioredes: Abre tu Mundo, realizado por el Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, CIDE, entre los meses de noviembre 2003 y agosto 2005, en el marco de la licitación realizada por la Dirección de Archivos y Museos, DIBAM del Gobierno de Chile.

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

El presente informe da cuenta de los resultados y procesos finales de la implementación, siendo su propósito fundamental el análisis e interpretación de los efectos del proyecto Biblioredes en los usuarios de las bibliotecas públicas así como en la gestión de las mismas. En él, se reúnen e integran los resultados de los estudios cuantitativos y cualitativos que estructuraron dicha etapa.

Queremos destacar la colaboración e interés de numerosas personas a lo largo de todo el proceso de evaluación, entre las cuales destacan los responsables y profesionales del Proyecto Biblioredes, las y los encargados de las bibliotecas públicas a lo largo del país, los usuarios de ellas (niños, jóvenes y adultos), así como la comunidad en general. Su aporte, compromiso y disposición, para la entrega de información así como para la discusión y reflexión de ella, ha sido y sigue siendo esencial para la comprensión y futuro del proyecto en estudio.

1.- INTRODUCCIÓN

El proyecto *Biblioredes: Abre tu Mundo*, objeto de la evaluación de impacto, cuyos resultados finales se presentan a continuación, es una iniciativa generada por el Gobierno de Chile a través de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos: DIBAM, organismo encargado de implementar el proyecto en todas las bibliotecas públicas del país entre los años 2002 y 2005. Dicho proyecto cuenta con el auspicio de la Fundación Bill & Melinda Gates.

La mirada evaluativa busca dimensionar y precisar el efecto de la implementación del proyecto en las Bibliotecas Públicas (BP) y los beneficios de esta intervención en la comunidad local, esencialmente en su aporte a la disminución de la brecha digital en usuarios de dichos espacios públicos. Desde este marco, la evaluación teórica y metodológicamente se estructura en torno a los objetivos declarados del proyecto.

Es importante mencionar que la elección de las Bibliotecas Públicas para este proyecto, se fundamenta el hecho de que en Chile, las Bibliotecas Públicas siempre han sido de libre acceso y gratis, existiendo por tanto las bases para desarrollar la democratización de la información. De este modo y si desde estos espacios públicos se logra alfabetizar tecnológicamente a la comunidad de usuarios en habilidades informáticas, se disminuirá la brecha digital, pudiendo pasar de una sociedad consumidora de tecnología y conocimiento a una en donde la comunidad produzca conocimiento y también tecnología.

1.1.- Propósitos y objetivos del Proyecto Biblioredes

El proyecto define como propósito fundamental el promover el intercambio entre las comunidades locales y su vinculación con el país y el mundo a través del acceso gratuito a las Tecnologías de Información y Comunicación, TIC's y de la capacitación para su adecuado uso.

Se espera así, que la población chilena, especialmente la de menores recursos, tenga acceso al conocimiento, desarrolle y fortalezca habilidades básicas para utilizar las tecnologías de información y comunicación digital, de manera de disminuir significativamente la inequidad en el acceso a la información y por tanto de la brecha digital existente.

La estrategia elegida para alcanzar con éxito dicho desafío, busca mejorar las condiciones e innovar en la gestión de las Bibliotecas Públicas, de manera de fortalecerlas en el acceso y alfabetización tecnológica a la comunidad de usuarios, mediante la instalación de computadores e Internet y la formación de personal y monitores que desarrollen e implementen mecanismos sistemáticos de capacitación orientado a la habilitación tecnológica digital de su público usuario y a la promoción del uso de dichas las tecnologías como herramienta en el mejoramiento de la calidad de vida.

1.2.- El Estudio Evaluativo

El proyecto que se evalúa dice relación con procesos de información y accesibilidad al conocimiento, básicamente mediante Internet. La mirada evaluativa considera dos aspectos interconectados: la efectividad e impacto del proyecto. La efectividad se relaciona con el universo de los objetivos propios, mientras que los impactos se refieren a su influencia en otros ámbitos. De este modo, los impactos tienen que ver tanto con las consecuencias planificadas como con las imprevistas del proyecto, esencialmente a nivel del fin que lo orienta y justifica. De esta manera, el modelo evaluativo explicita la teoría y supuestos del proyecto a evaluar; las relaciones hipotéticas y de causalidad que se establecen entre sus componentes y los efectos o cambios que se desean producir.

Desde este marco, la evaluación del impacto social del proyecto dice relación con la medida en que el proyecto logra mejorar la condición de acceso y uso de la información en la población objetivo, la magnitud de esta mejoría, y las repercusiones que esta mejoría tiene en el capital social de la población objetivo.

De manera concreta se describe y analiza:

- Nivel de acceso y uso de las Tecnologías de Comunicación e Información en los usuarios y comunidad circundante de BP;
- Efecto del uso de las TIC's en el incremento de las competencias para el manejo de las TIC's en usuarios de BP, así como el efecto a nivel de la comunidad circundante y,
- La innovación en la gestión de las Bibliotecas Públicas mediante la incorporación de las TIC's.

1.3 Hipótesis de Evaluación

En términos teóricos, creemos que las nuevas tecnologías de la información están vinculadas estrechamente con las variaciones del capital social y el capital cultural de las personas. Se puede así hipotetizar que el mayor acceso a la información mediante el uso de tecnologías de la información, implica la posibilidad de incrementar significativamente tanto el capital social como el cultural de los sujetos.

Así, las principales hipótesis a controlar son:

- a) La introducción de TIC's en las bibliotecas públicas incrementará el acceso a la información en los miembros de la comunidad donde están ubicadas;
- b) El mayor acceso a la información que obtienen los usuarios de BP y miembros de la comunidad impactará en la disminución de la brecha digital, así como en los niveles de competencias para el manejo de las TIC's. Lo anterior debiera verse reflejado desde las variables de Género; Edad; Nivel socioeconómico y contexto geográfico (rural- urbano)
- c) El mayor acceso a la información que obtienen los usuarios de BP y miembros de la comunidad circundante impactará en los niveles de capital social disponibles en ellos.

2.- DISEÑO METODOLÓGICO DE EVALUACIÓN

El diseño de la evaluación se basa en un enfoque de análisis sistémico, el cual se inscribe en la tradición de los modelos evaluativos que proporcionan orientaciones para la evaluación de componentes específicos de programas y políticas sociales. Este se sustenta en el denominado modelo CIPP: Contexto-Insumos-Procesos-Productos. Desde dicho modelo, Biblioredes se asume como un sistema de acción, cuyos elementos interactúan entre sí y con su entorno, tanto para generar como para aceptar cambios. A través de esa lógica, se organiza la intervención estudiada de manera de identificar aquellos factores y variables correspondientes a los insumos requeridos y aportados, los procesos necesarios a desencadenar, el conjunto de productos planificados, los efectos y resultados alcanzados, así como la identificación de los correspondientes al contexto en que ocurre la intervención.

Desde este marco, la evaluación consta de tres grandes focos. El primero de ellos lo constituye el análisis de los insumos (recursos y servicios) utilizados por el Proyecto para realizar las actividades correspondientes al proceso de instalación y puesta en marcha, lo cual corresponde a la evaluación de los objetivos inmediatos definidos por dicho programa para su primera etapa (instalación). El segundo foco lo constituye el análisis de la relación existente entre las actividades y los resultados alcanzados durante su desarrollo, respondiendo así a una evaluación de proceso o intermedia de los logros de los objetivos específicos definidos por el proyecto. El último foco, analiza el efecto que tuvieron los resultados alcanzados en la problemática identificada por el proyecto, esto es en la disminución de la brecha digital, el acceso y uso de las TIC's.

2.1.- Etapas de la Evaluación

El cuadro a continuación describe los momentos centrales del proceso de evaluación, sus focos y objetivos, así como los actores que entregaron la información necesaria, en cada una de las etapas.

Etapa	Foco	Objetivos	Actores
Inicial	Línea Base	-Niveles de acceso y uso de TIC's en usuarios y comunidad de las BP. -Opiniones y expectativas usuarios y comunidad -Brecha digital y niveles de capital social usuarios y comunidad BP	Usuarios No usuarios Comunidad Personal BP
Intermedia	Procesos y Resultados ejecución	-Análisis de los niveles de acceso y uso de TIC's en usuarios BP -Niveles de capital social de usuarios y comunidad local. -Brecha digital -Percepción y expectativas actores -Efectos de la implementación de Biblioredes en las BP	Usuarios Comunidad Encargado Proyecto
Final	Efectos finales	Análisis de efectos de las acciones del proyecto en: -Disminución de la Brecha Digital -Incremento del capital social comunidad y usuarios	Usuario No usuario Comunidad

Etapas inicial.

El propósito de esta primera etapa era describir la situación, tanto de las Bibliotecas Públicas y del personal que trabaja en ellas, como de los usuarios y las comunidades donde interviene el proyecto. Así, se dispone de información respecto de las condiciones y características implicadas en el acceso y uso a las tecnologías digitales de información en las BP, antes del inicio formal del Proyecto. Esto es, se cuenta con la línea base que permite la comparación en cada eje o componente del proyecto, a lo largo de su ejecución. Análisis que por cierto se hace en el presente informe a la hora de mirar los resultados intermedios.

Evaluación Intermedia.

Descripción y análisis de los comportamientos de uso y las situaciones de acceso a tecnologías digitales de información en las distintas bibliotecas públicas, al año y medio del inicio del Proyecto. Algunas de sus dimensiones son:

- ✓ Expectativas y grado de satisfacción de usuarios.
- ✓ Caracterización perfil usuario y comparación con perfil usuario línea base
- ✓ Cambios y efectos en la dinámica y gestión de las BP
- ✓ Tipo de Uso de Internet en usuarios de las BP. Comparación línea base

Evaluación Final

Descripción y análisis de los comportamientos de uso y las situaciones de acceso a tecnologías digitales de información en las bibliotecas públicas, al término del Proyecto (3 años). Algunas de sus dimensiones son:

- ✓ Cambio en el perfil usuario (caracterización sociodemográfica y niveles de capital social)
- ✓ Expectativas y grado de satisfacción de usuarios de bibliotecas y encargados del proyecto
- ✓ Efectos a nivel de la Brecha digital e índice de competencias en TIC's
- ✓ Utilización de Internet para resolución de problemas. Comparación Línea base- intermedia
- ✓ Efectos en la comunidad local

2.2.- Técnicas y actores consultados

La perspectiva general de análisis propuesto, implica considerar una triangulación de técnicas cuantitativas como cualitativas. Si tomamos el modelo CIPP como paradigma general de análisis (donde un sistema cualquiera se analiza según cuatro dimensiones: la influencia del contexto sobre el sistema, los insumos que entran al sistema, los procesos que ocurren en su interior, y los resultados o cambios del sistema), el diseño cuantitativo en su parte longitudinal como no experimental, nos permitirá analizar tanto las dimensiones de contexto, insumos como resultados, sin embargo la dimensión procesos, lo que acontece al interior de la Biblioteca, en las interacciones entre los insumos informáticos introducidos por el proyecto y el personal y los usuarios, son débilmente analizados con técnicas cuantitativas, siendo mucho más eficiente las técnicas cualitativas de análisis.

Así, las diferentes etapas de la presente evaluación integran y articulan métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas. El análisis cuantitativo contempla la aplicación de estadísticas descriptivas, análisis de asociación bivariada entre variables, análisis de modelos de regresión, análisis factorial, análisis de interrelaciones entre set de variables mediante correlaciones canónicas. Estos análisis se realizan y utilizan para la construcción de índices, considera procedimientos estandarizados en donde se aplican diversas técnicas y estadísticos más sofisticados.

La información cuantitativa se recoge a partir de cuestionarios aplicados a usuarios, encargados del Proyecto Biblioredes y representante de los hogares mediante una encuesta y desde una ficha que caracteriza a las BP y que es llenada por los encargados de las bibliotecas de una muestra probabilística.

El modelo de análisis de datos cualitativos utilizado está basado en muchos de los principios señalados por la teoría fundamentada (Grounded theory). Esto implica la generación de teoría (conocimiento válido) sobre la realidad estudiada, teoría que será derivada sistemáticamente desde el análisis a partir de los datos que emergen desde la observación etnográfica y la voz de los propios actores, en tanto beneficiarios directos de las acciones del proyecto.

La información cualitativa se recoge a partir de observaciones etnográficas a una muestra intencionada de bibliotecas, entrevistas a usuarios y encargados de las BP y, grupos focales a usuarios y no usuarios de dichos espacios públicos.

Estudio Cuantitativo

Muestra Hogares

Para el estudio de los impactos a nivel de la comunidad, se utilizó un diseño longitudinal tipo panel que considera una muestra aleatoria simple bietápica de hogares. En un primer momento se seleccionaron 20 comunas ubicadas en las regiones I, II, IV, V, VII, VIII, IX, X y Metropolitana, de acuerdo a su condición urbano-rural, tamaño y porcentaje de población indígena. Posteriormente, al interior de cada comuna y en forma proporcional, se escogieron 3.000 viviendas en el entorno de las bibliotecas públicas, por estimarse que las personas de dichos hogares están más expuestas a la influencia de las actividades del proyecto. Esta muestra fue seguida y medida a lo largo de tres años consecutivos (Octubre 2002; Noviembre 2003 y Diciembre 2004).

Muestra Usuarios

Para la constitución y análisis de la línea de base, se trabajó con un muestreo por cuotas, sistema que busca garantizar que la muestra se parezca a la población. Se trata de un total de 300 usuarios de bibliotecas públicas estructurado según cuotas por género, edad y pertenencia geográfica (RM, grandes ciudades, ciudades pequeñas, zonas rurales).

Para la evaluación intermedia y final se trabajó en base a una muestra probabilística polietápica de más de 4.000 usuarios de un total de 105 bibliotecas. A través de ella, fue posible conocer y analizar los efectos del proyecto en los usuarios de las bibliotecas públicas. En promedio, respondieron cerca de 40 usuarios por cada una de las Bibliotecas públicas de la muestra. Las encuestas a usuarios fueron aplicadas durante Abril 2003, Mayo 2004 y Mayo 2005, se dispone así, de tres mediciones que permiten conocer y comparar sus características y patrones de conducta.

Estudio Cualitativo

La mirada cualitativa proporciona información acerca de los significados y sentidos que construyen los usuarios respecto de la calidad y relevancia de la labor realizada por las Bibliotecas Públicas, así como la percepción y opinión en relación a las TCI's y su incidencia en una mejor oportunidad y calidad de vida para ellos. Además de poder profundizar y analizar los factores y variables de tipo social y cultural, asociados a la implementación y el éxito del Proyecto Biblioredes.

Grupos Focales

Para la constitución de la línea base, se realizaron grupos focales en una muestra intencionada de bibliotecas en cinco comunas (rurales y urbanas) de las regiones I, VII, IX y Metropolitana en las cuales se desarrollaría el proyecto. Dos de estas comunas exhiben un alto porcentaje de población étnica. La constitución de los grupos consideraba la diferenciación etaria y la experiencia de uso, como variables que permitieran la identificación de posiciones de identidad y prácticas culturales cotidianas referidas al tema de las TCI's y uso de las bibliotecas públicas.

Rastreo Etnográfico de BP

El proceso de implementación de Biblioredes en las bibliotecas públicas, se sigue y analiza a partir de acciones de monitoreo y registro de aspectos generales de emplazamiento, interacción, percepciones de los actores y uso cotidiano del entorno por parte de los usuarios y funcionarios de las 10 bibliotecas seleccionadas para tal fin. La selección de estas bibliotecas se hizo considerando los niveles de uso de TIC's; tamaño de la biblioteca; y contexto geográfico (urbano/rural). Sobre esta base, el monitoreo etnográfico es, en rigor, un seguimiento de las modificaciones observadas en los lugares del emplazamiento, uso, interacción y sentido atribuido por los sujetos a su actividad.

3.- CARACTERIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

Las Bibliotecas Públicas que formaron parte del estudio se escogieron del total de bibliotecas públicas (368), en cuyo universo se está implementando el Proyecto Biblioredes Abre Tu Mundo. El n muestral es de 105 bibliotecas y es representativo del universo con un 5% error, un 90% nivel de confianza y asumiendo varianza máxima de las proporciones. La forma de selección de cada uno de los elementos muestrales se realizó de manera aleatoria simple proporcional a la variable tipo de biblioteca. Por lo que la distribución por región y contexto geográfico no están representado en la muestra.

A continuación se caracterizan las bibliotecas que formaron parte de la muestra, lo que no implica que en el total (universo) de las bibliotecas se caractericen de idéntica forma. La caracterización se centra en: ubicación (su condición de urbana o rural y región), tamaño (de acuerdo a la cantidad de computadores instalados a través del Proyecto Biblioredes Abre tu Mundo) y el tipo (clasificación DIBAM, Central, Periférica y Punto de préstamo). Estas variables se utilizaran para realizar comparaciones en las variables más relevantes en los actores entrevistados (usuarios y encargado del proyecto en la Biblioteca EPB).

En estas bibliotecas se encuestó a los encargados del Proyecto Biblioredes y a más de 4000 usuarios en el 2004 y en el año 2005.

3.1.- Ubicación

La muestra incluyó Bibliotecas de las trece regiones del país. Las regiones octava (23,8%), quinta (15,2%) y novena (11,4%) concentran más de la mitad (50,4%) de las bibliotecas que fueron parte del estudio.

La mayoría de las BP consideradas en el estudio se ubican dentro de las ciudades, es decir son urbanas (85,7%). Solamente 15 bibliotecas están ubicadas en sectores rurales (14,3%).

3.2.- Tipo

La mayoría de las bibliotecas son centrales, (86,7%), sólo un 13,3% son periféricas. Esta proporción refleja la realidad del universo de las BP del país dado que un 88,0% del total son centrales, un 8,2% periféricas y el 3,8% restante son punto de préstamo.

3.3.- Tamaño

Las Bibliotecas de la muestra fueron clasificadas en '*grandes, medianas y pequeñas*', en función del promedio mensual de usuarios que atienden. Dicha información se obtuvo desde los encargados de las bibliotecas de la muestra a través de la "ficha de actualización de la BP", aplicada en este mismo estudio.

De acuerdo a lo anterior se consideraron pequeñas aquellas bibliotecas que registraban promedio de usuarios mensual menor a 500, medianas quienes atendían entre 501 y 2000 usuarios al mes y grandes las que sobrepasaban los 2000 usuarios por mes. De acuerdo a lo anterior, un 42,9% de las bibliotecas de la muestra son medianas; un 27,6% son pequeñas y un 29,5% son grandes.

4.- LA COMUNIDAD LOCAL. (HOGARES 2002-2003-2004)

4.1.- La muestra

Para el estudio longitudinal de viviendas se trabaja con una muestra aleatoria simple bietápica donde se seleccionaron 20 comunas dentro de las cuales, y en forma proporcional, se escogieron 3000 viviendas. Dicha muestra tiene una confiabilidad del 95% de que el valor estimado va a diferir en no más de 0.876 ($=2*0.438$) del verdadero valor poblacional. Así, el marco muestral lo componen todas aquellas personas mayores, adultas y jóvenes de diferente género y nivel educacional incluyendo comunidades indígenas y discapacitados de comunas que disponen de bibliotecas públicas en donde se desarrolla el Proyecto BiblioRedes: Abre tu Mundo, en funcionamiento a lo largo de Chile y en todas las regiones”.

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

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

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

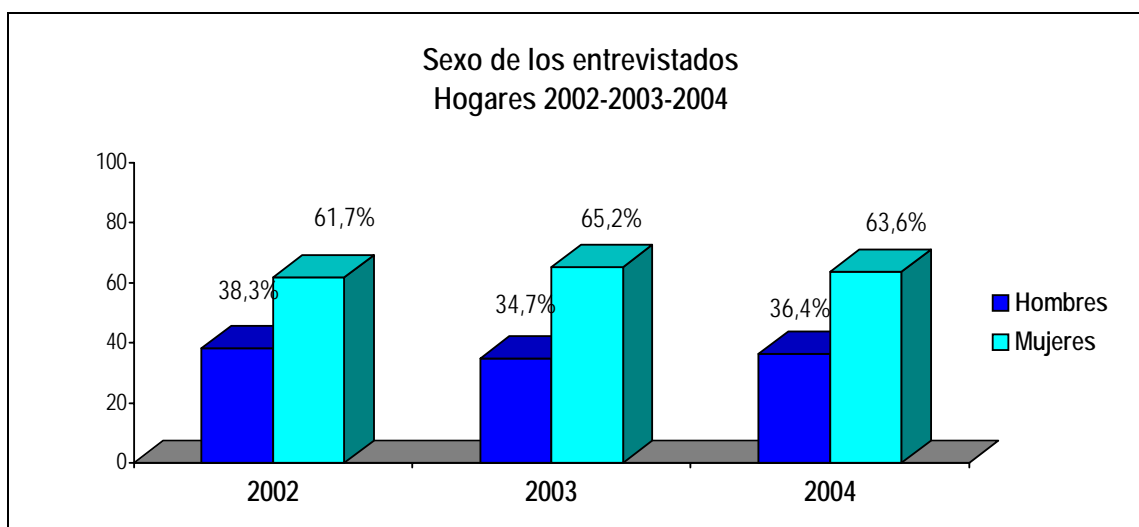
COMUNA	REGION	VIVIENDAS	POBLACIÓN	INGRESO
Camíña	1	806	1268	178094
Antofagasta	2	74482	298153	693459
La Serena	4	47005	159361	630892
Quillota	5	22266	76922	469164
Villa Alemana	5	31024	95268	374254
Puchuncaví	5	10209	12866	259408
Cauquenes	7	13521	41183	283612
San Rafael	7	2390	7636	201760
Talca	7	60462	203231	501024
Penco	8	12230	45829	257084
Concepción	8	61452	214505	425397
Nueva Toltén	9	3532	11198	265866
Lautaro	9	9317	32069	308604
Los Lagos	10	5999	20032	S/I
Osorno	10	43613	142554	420223
Valdivia	10	39977	136787	404707
Lo Prado	13	26223	103649	387123
La Florida	13	97151	365373	597780
Puente Alto	13	141319	501042	478060
Melipilla	13	25782	92991	424937

4.2.- Caracterización de los entrevistados en la muestra de viviendas

4.2.1.- Sexo de los entrevistados (2002-2003-2004)

En las sucesivas mediciones, más del 60% de quienes contestan la encuesta en el hogar son mujeres. Así, mientras que el año 2002, las entrevistadas llegaron al 61,7%, en el 2003 el porcentaje subió al 65,2% y en el 2004 alcanza a 63,9%. En el gráfico siguiente se denotan los porcentajes tanto de hombres como de mujeres en las mediciones 2002, 2003 y 2004.

Gráfico 1



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

4.2.2.- Edades de los entrevistados (2002-2003-2004)

En el cuadro siguiente, se detallan los datos estadísticos descriptivos de las edades de los entrevistados para las mediciones 2002/2003/2004.

ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE EDAD			
	2002	2003	2004
Valores Perdidos	11	30	13
Media	41,3	42,9	43,9
Mediana	39	41	42
Moda	18	40	18
Edad Mínimo	18	18	18
Edad Máxima	95	90	93
N de casos	2980	2960	2997

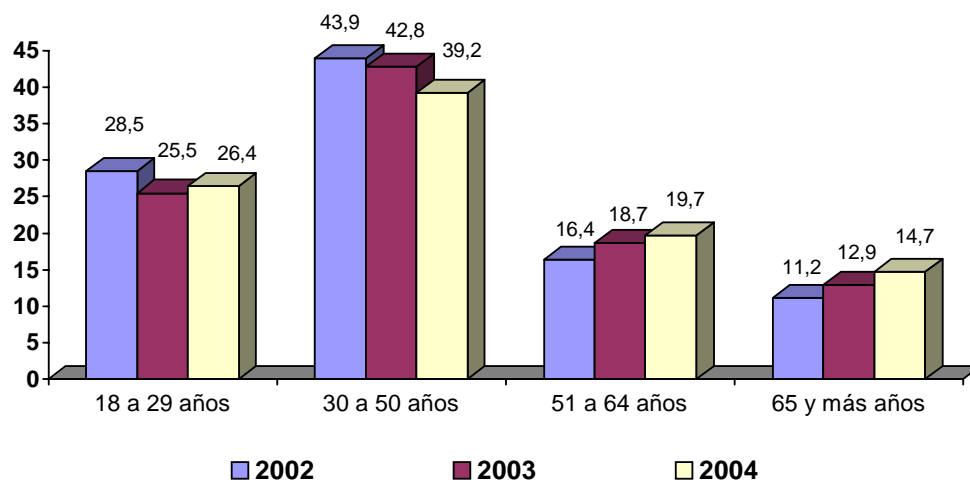
La edad promedio de los entrevistados en el año 2002 fue de 41,3 años, en la medición 2003, aumenta levemente alcanzando a 42,9 años, en el 2004 la edad promedio llega a los 43,9 años la edad promedio de los

entrevistados. Los promedios mencionados se mueven en concordancia con el tiempo entre una medición y otra.

Por otra parte, y al recodificar la variable edad de los entrevistados en tramos etáreos¹, encontramos que en las tres mediciones no se evidencian grandes diferencias en los tramos etáreos de los entrevistados. La mayoría de los entrevistados tienen menos de 50 años.

GRÁFICO 2

Edades de los entrevistados según tramos
Hogares 2002-2003-2004



- Edad y Sexo

Tramos etáreos según el sexo del entrevistado 2002/2003/2004									
	Hombres			Mujeres			Total		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Entre 18 y 29 años	34%	31%	30%	24%	22%	24%	28%	25%	26%
Entre 30 y 50 años	38%	36%	34%	48%	46%	43%	44%	43%	39%
Entre 51 y 64 años	17%	17%	20%	16%	20%	19%	16%	19%	20%
65 y más años	11%	16%	16%	11%	12%	14%	11%	13%	15%

Los datos muestran que las edades según sexo de los entrevistados no sufren modificaciones significativas entre un año y otro.

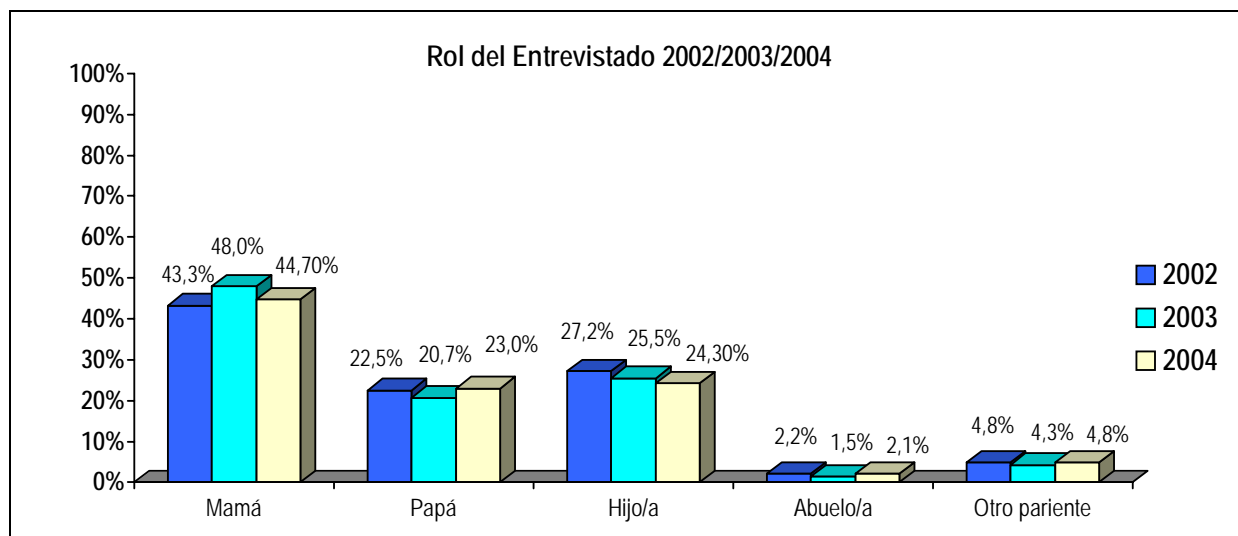
¹ Se han utilizado los tramos propuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadísticas): 18 a 29 años; 30 a 50 años; 51 a 64 años y 65 y más años.
PROYECTO BIBLIOREDES, ABRE TU MUNDO. (DIBAM)
Informe Evaluación Final Proyecto Biblioredes _DIBAM 2005

4.2.3.- Lugar que ocupa el Entrevistado en la Familia (2002-2003-2004)

En las tres mediciones son las madres quienes mayoritariamente contestan la encuesta. Así, ellas representaban el 43,3% de los entrevistados en el 2002, el 48,0% en el 2003 y el 44,7% en el 2004. Son los hijos/as quienes le siguen en proporción con un 27,2%, 25,5% y 24,3% para el 2002, 2003 y 2004 respectivamente.

ROL DEL ENTREVISTADO, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
Mamá	43,3%	48,0%	44,7%
Papá	22,5%	20,7%	23,0%
Hijo/a	27,2%	25,5%	24,3%
Abuelo/a	2,2%	1,5%	2,1%
Otro pariente	4,8%	4,3%	4,8%
Total	100%	100%	100%

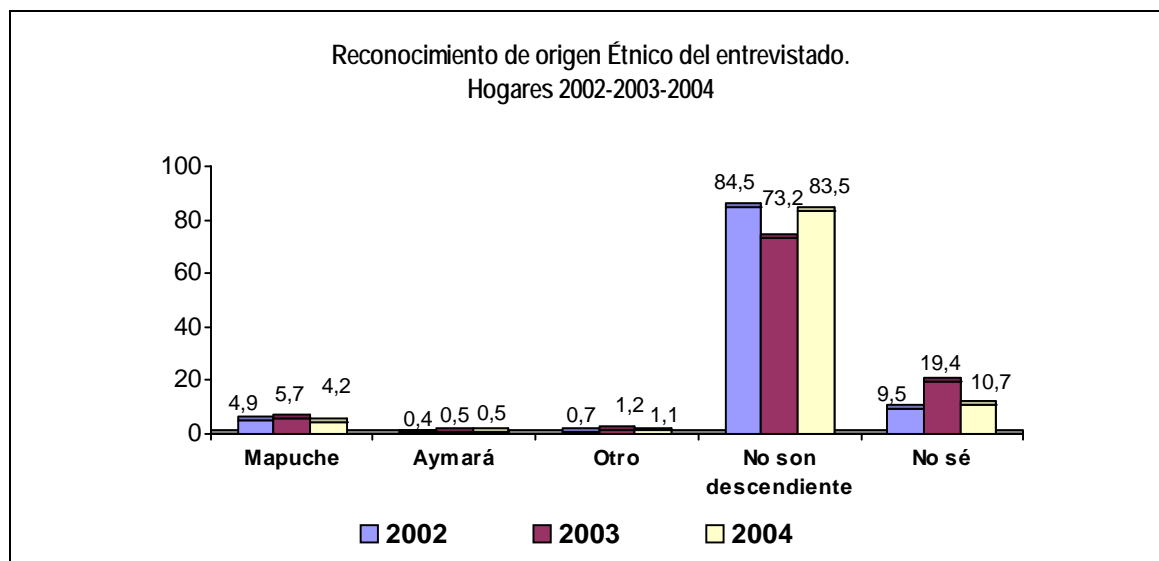
GRÁFICO 3



4.2.4.- Origen Étnico (2002-2003-2004)

Un 7,4% de los entrevistados del 2003 declara que sus padres pertenecen o son descendientes de algún pueblo originario. Lo anterior, significa un aumento de 1,4 puntos porcentuales respecto del porcentaje de entrevistados del año 2002 que reconocían algún origen étnico. En el 2004, este porcentaje disminuye a un 5,8%. La mayoría de las personas que en el año 2003 y 2004 se reconocen descendientes de alguna etnia, son de origen mapuche (5,7% y 4,2% respectivamente).

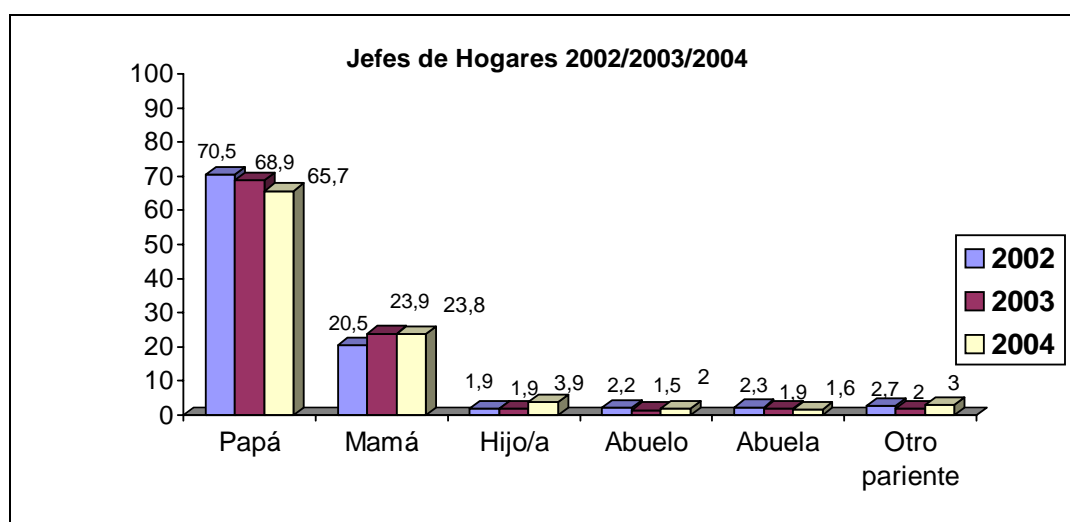
GRÁFICO 4



4.2.5.- Jefes de Hogar (2002-2003-2004)

La distribución por rol de los jefes de hogar mantiene la misma tendencia para las tres mediciones. En efecto, el porcentaje más alto para el jefe de hogar corresponde a los padres con un 70,5% para el año 2002, 68,9% para el 2003 y un 65,7% para el 2004. Se evidencia un aumento en las madres jefes de hogar, respecto del inicio del proyecto: de un 20,5% en el 2002 al 23,8% en el 2004 (casi tres puntos porcentuales).

Gráfico 5



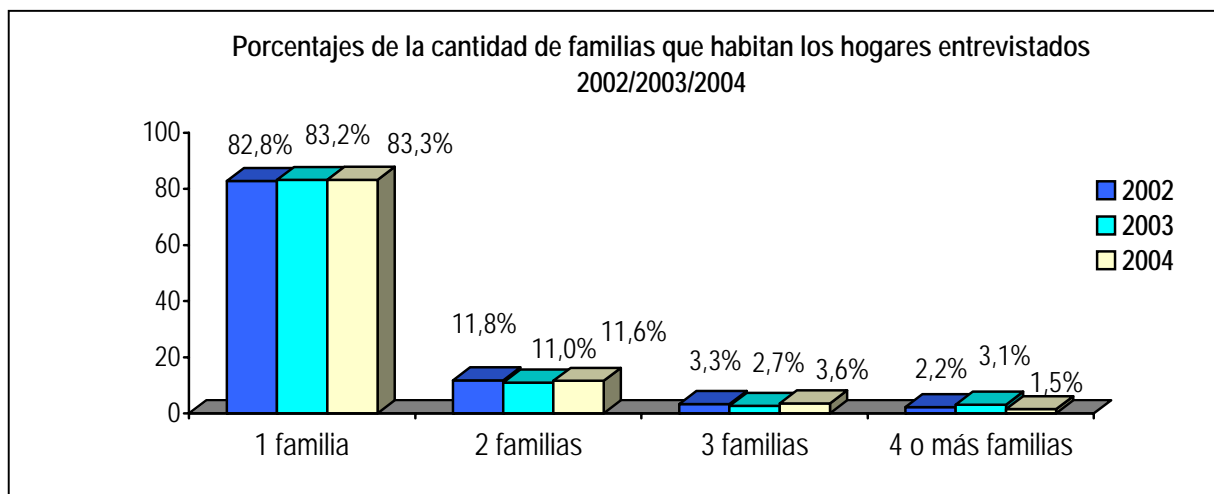
4.2.6.- Familias en el hogar (2002-2003-2004)

En las sucesivas mediciones (2002/2003/2004) más del 80% de los hogares encuestados está compuesto por una sola familia. Cerca de un 11% de los hogares lo componen dos familias y alrededor de un 3% por tres familias.

Los hogares donde declaran que coexisten 4 o más familias, varían de un 2,2% en la medición 2002 a un 3,1% en la medición 2003 y a un 1,5% en el 2004.

NÚMERO DE FAMILIAS EN EL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
1 familia	82,8%	83,2%	83,3%
2 familias	11,8%	11,0%	11,6%
3 familias	3,3%	2,7%	3,6%
4 y o más familias	2,2%	3,1%	1,5%
Total	100%	100%	100%

GRÁFICO 6



4.2.7.- Niveles de Ingreso familiar (2002-2003-2004)

El cuadro a continuación muestra la distribución porcentual de los ingresos que declaran los entrevistados en el 2002, 2003 como el 2004.

NIVEL DE INGRESOS EN EL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
Menos de \$90.000	10,6%	7,9%	8,8%
Entre \$90.000 y \$120.000	15,9%	25,5%	18,3%
Entre \$120.000 y \$200.000	24,3%	21,6%	26,1%
Entre \$200.000 y \$350.000	25,1%	25,1%	24,9%
Entre \$350.000 y \$600.000	16,6%	16,0%	15,2%
Entre \$600.000 y \$1.000.000	5,2%	2,9%	5,4%
Más de \$1.000.000	2,3%	0,9%	1,4%

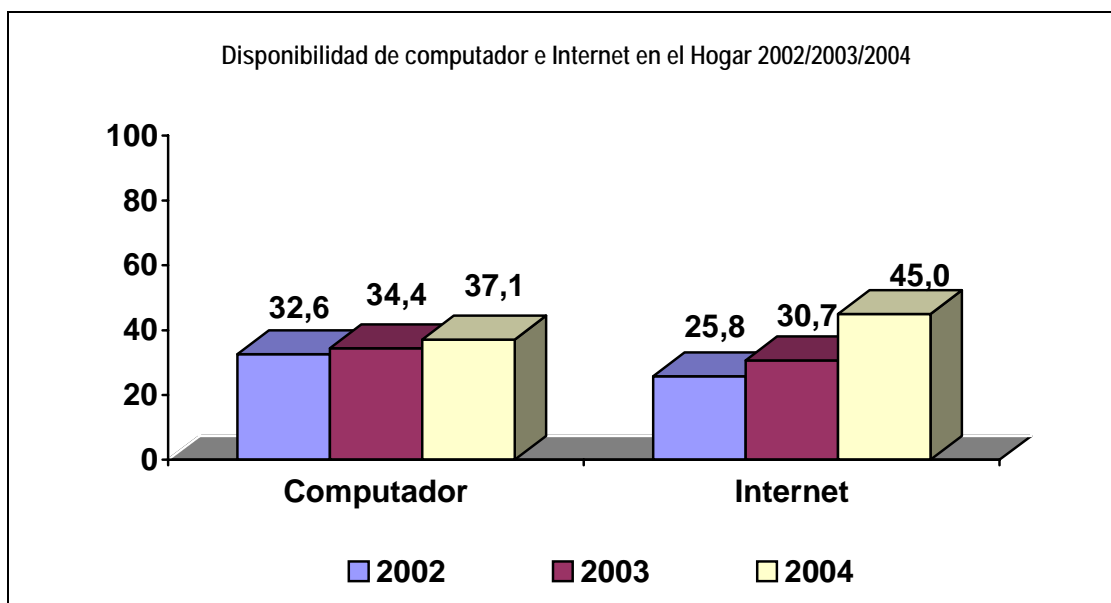
Así, las familias de casi la mitad de los hogares que circundan las Bibliotecas Públicas, declaran ingresos entre \$120.000 y los \$350.000 mensuales. Alrededor de un tercio de ellos, cuenta con ingresos menores a \$120.000, mientras que un porcentaje cercano al 16% percibe ingresos entre los 350 y los 600 mil al mes. No más de un 8% declara recibir más de \$600.000 mensuales. La tabla a continuación muestra esta distribución.

NIVEL DE INGRESOS EN EL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
Hasta \$120.000	26,5%	33,4%	27,1%
Entre \$121.000 y \$350.000	49,4%	46,7%	51,0%
Entre \$351.000 y \$600.000	16,6%	16,0%	15,2%
Más de \$601.000	7,5%	3,8%	6,8%

4.3.- Niveles de acceso y uso de TIC's en el hogar

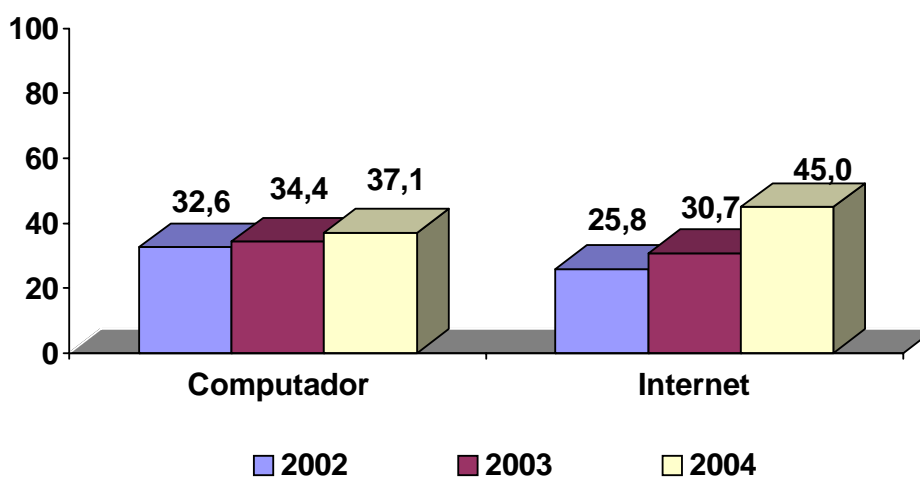
4.3.1.- Disponibilidad de TIC's en el hogar (2002-2003-2004)

Gráfico 7



En relación al acceso a las tecnologías de información y comunicación es indudable que la comunidad tiene mayor acceso que hace tres años, por un lado, el porcentaje de hogares que tiene acceso a computador en el hogar aumenta 4,5 puntos porcentuales entre la medición línea base y la última medición correspondiente al año 2004. Por otro lado, es relevante el aumento respecto de los hogares que cuentan con conexión a Internet, cerca de 20 puntos porcentuales aumenta entre la medición 2002 y la del 2004. Por tanto, se evidencia que la demanda de mayor conectividad es la que predomina en los hogares chilenos.

Disponibilidad de computador e Internet en el Hogar 2002/2003/2004



4.3.2.- Manejo de TIC's (2002-2003-2004)

a) Computador

Los datos arrojados por las tres mediciones respecto de quienes son capaces de manejar un computador en los hogares encuestados, sólo evidencian aumento significativo en el caso de los hijos, llegando a 6 puntos porcentuales de aumento promedio entre 2002 y 2003 y de 7,5 entre 2002 y el 2004. Por otra parte, se mantiene la tendencia de un mayor porcentaje de hijos que manejan tecnología que los padres (mamá y papá).

MANEJO DE COMPUTADOR SEGÚN LOS DISTINTOS ACTORES, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
Mamá	24,3%	24,4%	24,0%
Papá	33,3%	34,4%	29,7%
Hijo mayor	67,6%	72,4%	72,4%
Segundo hijo	64,3%	71,7%	74,6%
Promedio Hijos	66,0%	72,0%	73,5%
Otro pariente	40,9%	47,5%	43,1

En el siguiente gráfico se muestran los porcentajes de los distintos actores para la medición 2002, 2003 y 2004.

GRÁFICO 8

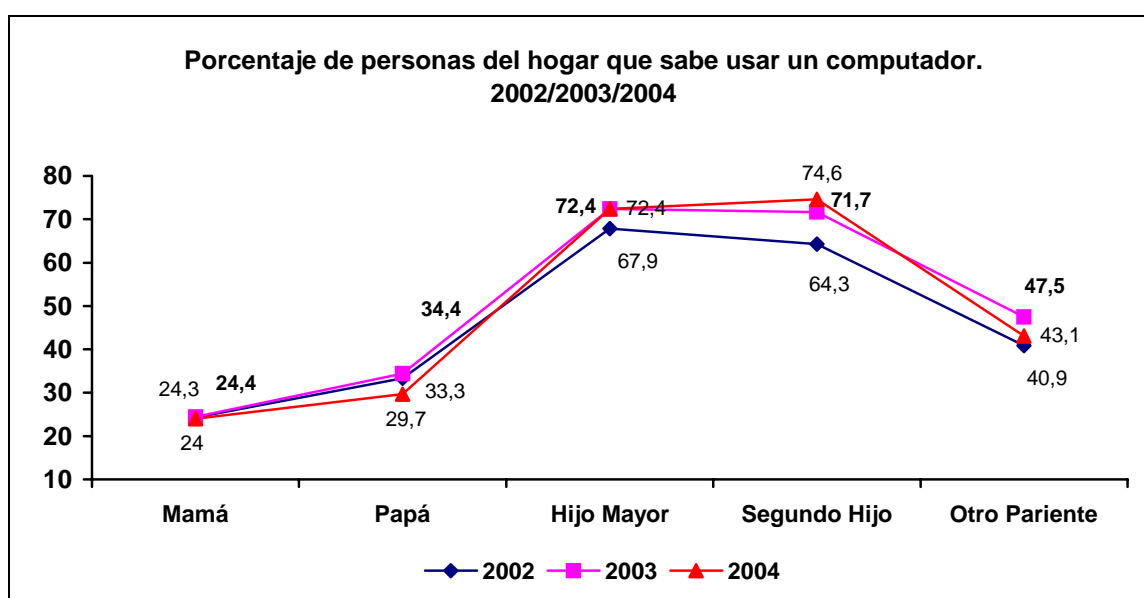
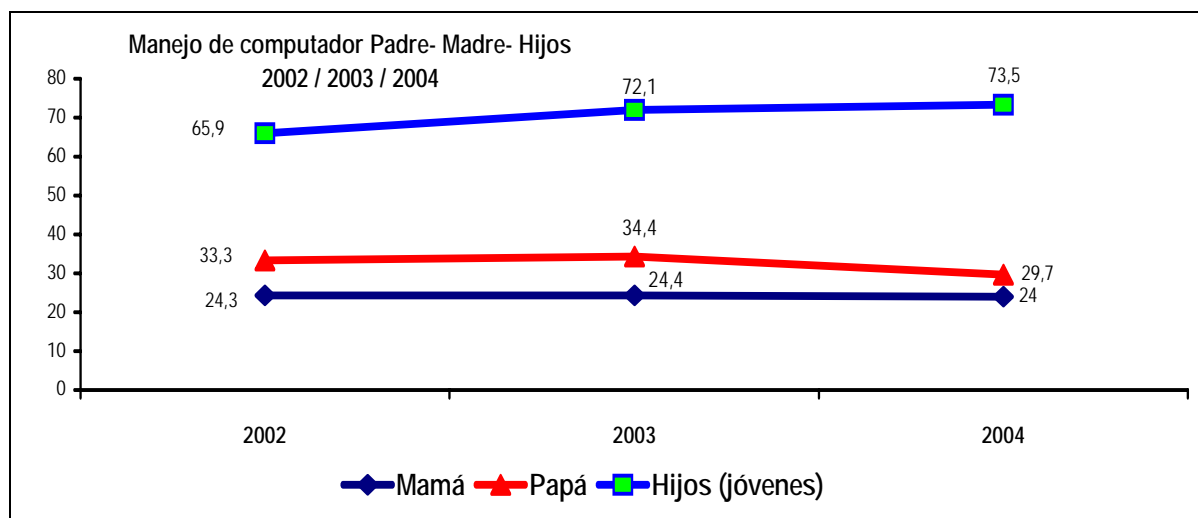


GRÁFICO 9



En síntesis, se mantienen las diferencias en los porcentajes de padres e hijos respecto al conocimiento para manejar un computador. Las madres siguen siendo las que menos saben usar un PC. En efecto mientras que un **73,5% de los hijos** señala saber manejar el computador, solamente **el 24,0% de las madres** declara tal manejo. Dicho porcentaje se encuentra por debajo del señalado por los padres que se elevan hasta el 29,7%.

b) Internet

En el caso del manejo de Internet, se observa también que existen leves aumentos en el caso de los padres, pero aumentos relevantes para los hijos. Éstos aumentan en promedio casi 16 puntos porcentuales entre el 2002 y el 2003 y de 15 puntos porcentuales entre 2002 y el 2004. En todo caso, los porcentajes de manejo de Internet en los distintos actores, siguen siendo menores respecto del computador.

MANEJO DE INTERNET DENTRO O FUERA DEL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003/2004				
	2002	2003	2004	Diferencia 2002-2004
Mamá	16,5%	17,3%	18,4	1,9
Papá	25,2%	29,0%	23,9	-1,1
Hijo mayor	54,1%	70,3%	66,4	12,3
Segundo hijo	51,0%	66,2%	68,6	17,6
Promedio Hijos	52,6%	68,3%	67,5	14,9
Otro pariente	30,9%	33,9%	38,1	7,2

4.4.- Estrategia de Aprendizaje.

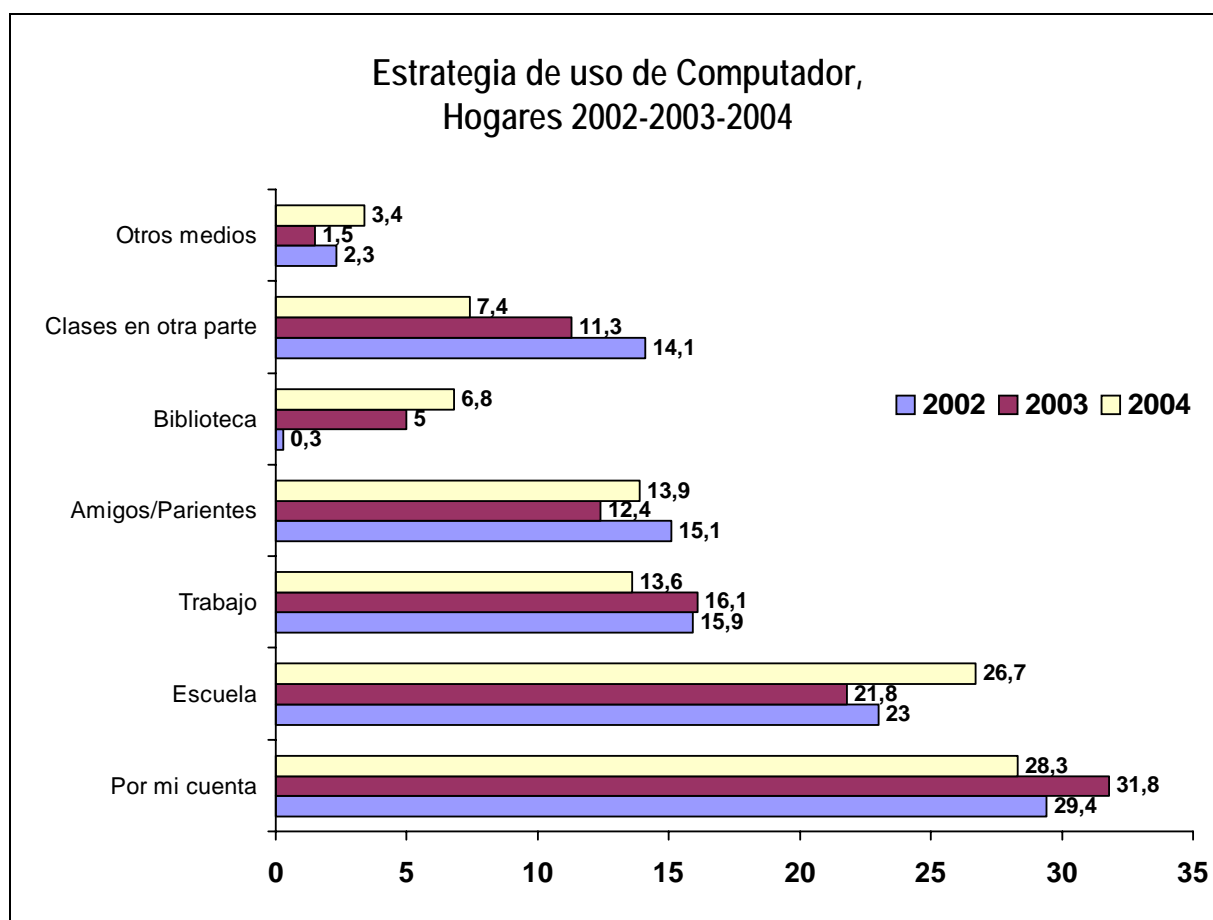
(% referidos a quienes saben usar computador)

La mayoría de las personas entrevistadas en la presente evaluación, que declaran saber usar un computador ha aprendido por su propia cuenta, sin identificación concreta del espacio en que ello ha ocurrido (29,4% el año 2002, el 31,8% el año 2003 y 28,3 en el 2004). La escuela o el liceo es el sitio que concita el mayor consenso, pasando de un 23% en el 2002 al 26,7% en el 2004. Posteriormente los encuestados identifican el trabajo como un lugar importante en el proceso de aprendizaje para usar un computador (15,9% en el 2002, 16,1% en el 2003 y 13,6 en el 2004).

Es del todo relevante el aumento sostenido en el porcentaje de quienes señalan haber aprendido a usar computador en la biblioteca pública. En efecto, *de un 0,3% en el 2002*, se eleva a *5% en el 2003* y a un *6,4 en el 2004*, el porcentaje de quienes señalan a la Biblioteca Pública, como el lugar en donde aprendió a usar un computador.

El gráfico a continuación permite la comparación entre ambas mediciones.

Gráfico 10



4.4.1.- Caracterización de quienes declaran haber aprendido a usar un PC a través de la Biblioteca. (Porcentaje sobre quienes saben usar un computador) (2002-2003-2004)

a) Edades

En la medición 2003, las edades de quienes han aprendido a usar un PC en la biblioteca pública, se concentran entre los 30 y los 50 años (44,6%). Es también importante el 39,3% cuyas edades fluctúan entre los 18 y 29 años. En el 2004, las edades de quienes han aprendido a usar un PC en la biblioteca pública, también se concentran entre los 30 y los 50 años (53,4%). Es también importante el 41,1% cuyas edades fluctúan entre los 18 y 29 años.

b) Sexo

En el año 2003 tres de cada cuatro personas que declara haber aprendido a usar el computador a través de la biblioteca son mujeres (75%). Esta proporción se modifica a aproximadamente 6 de cada 10 personas (57,5%) en el 2004.

c) Rol en el hogar

En el año 2003 la mitad de quienes han aprendido a usar un PC en la biblioteca son mamás de los hogares alrededor de las bibliotecas. Un 35,7% son los hijos de dichos hogares. En el 2004 las cifras muestran como algo menos de la mitad de quienes han aprendido a usar un PC en la biblioteca son las madres de los hogares alrededor de las bibliotecas. De acuerdo a la información disponible, un 30% de quienes aprendieron a usar un PC en la biblioteca pública corresponden a los hijos de dichos hogares

En resumen se puede concluir que el perfil de las personas que circundan a las BP y que han aprendido a usar el computador en la Biblioteca Pública se caracterizan por ser mayoritariamente mujeres entre 30 y 50 años y que dentro del hogar cumplen el rol de mamá. En definitiva, las personas que han aprendido a usar el computador en las BP son las dueñas de casa de los hogares que circundan las BP.

4.5.- Dinámica funcionamiento de las Bibliotecas Públicas

4.5.1.- Motivos de la asistencia a las Bibliotecas Públicas (2002-2003-2004)

Respecto de los servicios mayormente utilizados en las bibliotecas por las personas que viven en su entorno, se mantiene la tendencia que combina servicios más tradicionales con los referidos al acceso y uso de TIC's, mostrada desde la primera medición. Así, en primer lugar y para los tres años medidos el servicio más utilizado sigue siendo el revisar y/o solicitar libros. En el año 2004 el segundo lugar lo ocupa la búsqueda especializada con un 46,4% mientras que en 3° y 4° lugar se ubica usar computador y conectarse a Internet con el 36,4% y el 34% respectivamente. De esta manera más del 34% de quienes asisten a una biblioteca pública, siempre usan un computador y/o se conectan a Internet, uso que ha ido en aumento de año en año, según se puede observar en la tabla siguiente.

Es interesante comentar que en la medición del año 2002, aparecían en cuarto y quinto lugar la lectura de diarios y revistas y el trabajar como actividades realizadas cada vez que se concurría a las BP, acciones que son definitivamente desplazadas por el uso de TIC's en las mediciones del 2003 y en mayor medida en el 2004.

FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA			
	2002	2003	2004
Revisar y/o solicitar libros	69,8%	58,8%	67,8%
Estudiar	40,6%	36,7%	31,8%
Búsqueda especializada	39,9%	29,7%	46,4%
Conectarse a Internet	16,2%	26,9%	34,0%
Usar el computador de la biblioteca	23,3%	25,0%	36,4%

4.5.2.- Razones de No Uso de la Biblioteca Pública (2002-2003-2004)

Dos son las principales razones que entregan los entrevistados para no asistir a las bibliotecas públicas: *La falta de tiempo y el no necesitar de sus servicios*. En el primer caso los porcentajes no muestran variación significativa entre las mediciones (37,5%, 37,1% y 38,2% respectivamente), mientras que aumenta el porcentaje entre quienes señalan no asistir a la BP, dado que no lo necesitan (de 26,9% en el 2002 a un 32,2% en el 2003 y al 33,5% en el 2004).

Como una forma de orientar mejor la estrategia de sensibilización y difusión de los servicios disponibles en las bibliotecas, se indaga en las razones que aluden quienes señalan no asistir a tales espacios públicos. Es importante constatar que se mantiene alto el porcentaje de las personas que – independiente del rol y edad, no asisten a las bibliotecas públicas. En efecto, de acuerdo a lo informado, más del 90% de las madres y los padres de estos hogares no asisten a una biblioteca pública, porcentaje que se mueve en torno al 70% en el caso de los hijos. Estas cifras, unidas a las razones aludidas, son elementos claves para la gestión y acción desde las bibliotecas en general y el proyecto Biblioredes en particular.

PORCENTAJE DE ACTORES QUE NO ASISTEN A LA BIBLIOTECA PÚBLICA, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003			
	2002	2003	2004
Mamá	89,5%	91,8%	92,6%
Papá	93,4%	95,8%	95,9%
Hijo mayor	66,1%	73,4%	70,8%
Segundo hijo	65,6%	70,4%	65,7%
Otro pariente	67,3%	79,6%	77,4%

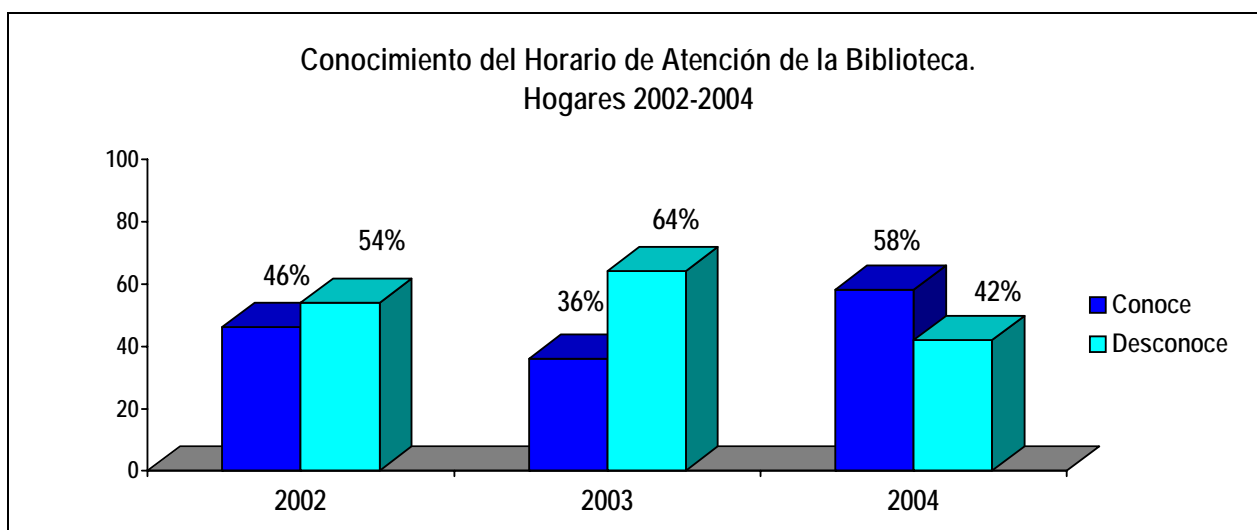
Es importante detenerse en el aumento entre quienes se muestran sin interés en las BP y quienes señalan no saber que se puede usar en ellas. En conjunto estamos hablando de un porcentaje cercano al 25% en el año 2004.

RAZONES DE NO USO DE LA BIBLIOTECA			
	2002	2003	2004
No tiene tiempo	37,5%	37,1%	38,2%
No la necesita	26,9%	32,2%	33,5%
No le interesa	18,4%	21,5%	17,6%
Usa otra biblioteca	8,3%	7,0%	8,2%
No conoce que cosas se pueden usar allá	4,4%	6,1%	5,2%

4.5.3.- Conocimiento de los horarios de atención de la Biblioteca (2002-2003-2004)

Se observa un aumento importante en el porcentaje de quienes señalan conocer el horario de atención de la biblioteca pública de su sector entre el año 2002 y el 2004. En efecto, mientras que un 46% de los encuestados en el 2002 declaraban conocer el horario, en el año 2004 se produce un aumento de 12 puntos porcentuales, tal como se aprecia en el gráfico a continuación.

Gráfico 11



4.5.4.- Percepción de la Pertinencia del Horario de Atención de la Biblioteca Pública. (2002-2003-2004)

Se mantiene entre el 40% y 50% el porcentaje de quienes consideran que el horario de atención de las bibliotecas es adecuado. Cerca del 18% de los encuestados en el 2004 opina que las bibliotecas debieran abrir más horas al día, mientras que casi un 25% de ellos señala que debieran abrir algunas horas los fines de semana. El siguiente cuadro muestra aquellos entrevistados que conocen el horario de la biblioteca y su opinión respecto de la pertinencia de estos en las tres mediciones.

PERCEPCIÓN SOBRE PERTINENCIA DEL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA			
	2002	2003	2004
El horario actual está muy bien	38,9%	50,8%	43,2%
Podría abrir más horas al día	17,6%	21,2%	17,6%
Podría abrir menos horas al día	0,5%	0,0%	0,8%
Podría tener abierto algunas horas el fin de semana	10,4%	15,1%	24,8%
Podría abrir más horas en la semana y atender los fines de semana	32,6%	12,8%	13,6%

4.5.5.- Percepción de la Calidad de la Biblioteca Pública (2002-2003-2004)

Se produce un leve aumento en aquellos(as) entrevistados(as) que consideran que la biblioteca de su entorno es la mejor que conocen (8,1% en el 2002 y un 8,8% en el 2004), revirtiendo así la disminución mostrada en el 2003 (5,9%). El porcentaje de quienes opinan que está entre las mejores en cuanto a calidad se estabiliza en torno al 24%.

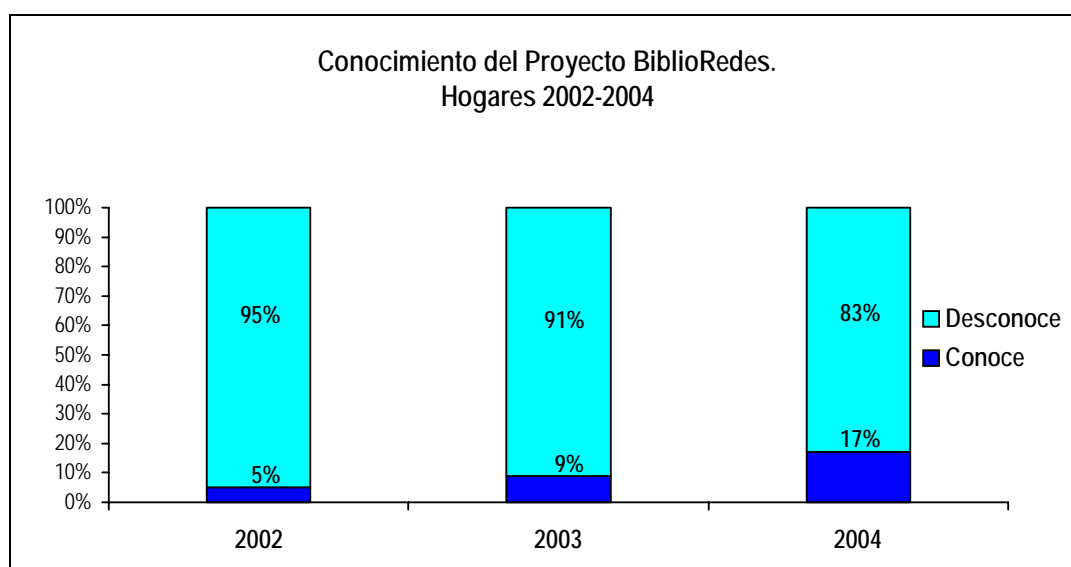
Disminuye significativamente el porcentaje de quienes consideran que la BP está entre las más malas (de un 12,7% a un 9,9% en el 2003 y a un 6,7% en el 2004 respectivamente). Lo anterior podría estar mostrando cambios positivos importantes en la gestión de las BP, que han sido percibidos por los asistentes a ellas.

PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA			
	2002	2003	2004
Es la mejor que conozco	8,1%	5,9%	8,8%
Está entre las mejores	23,8%	29,8%	23,7%
Es como cualquier otra biblioteca	42,4%	43,4%	41,2%
Está entre las malas	12,7%	9,9%	6,7%
Es la peor que conozco	2,2%	1,2%	0,1%
No conozco otra biblioteca	10,8%	9,6%	19,6%

4.5.6.- Nivel de información sobre el Proyecto Biblioredes (2002-2003-2004)

Durante el año 2004, ha aumentado significativamente el porcentaje de quienes señalan saber respecto de la implementación de Biblioredes en las bibliotecas públicas. Así, mientras que en el año 2002 sólo un 4% de los encuestados señalaban estar en conocimiento, las cifras llegan a un 9% en el 2003 y al 17% en la última medición del 2004.

Gráfico 12

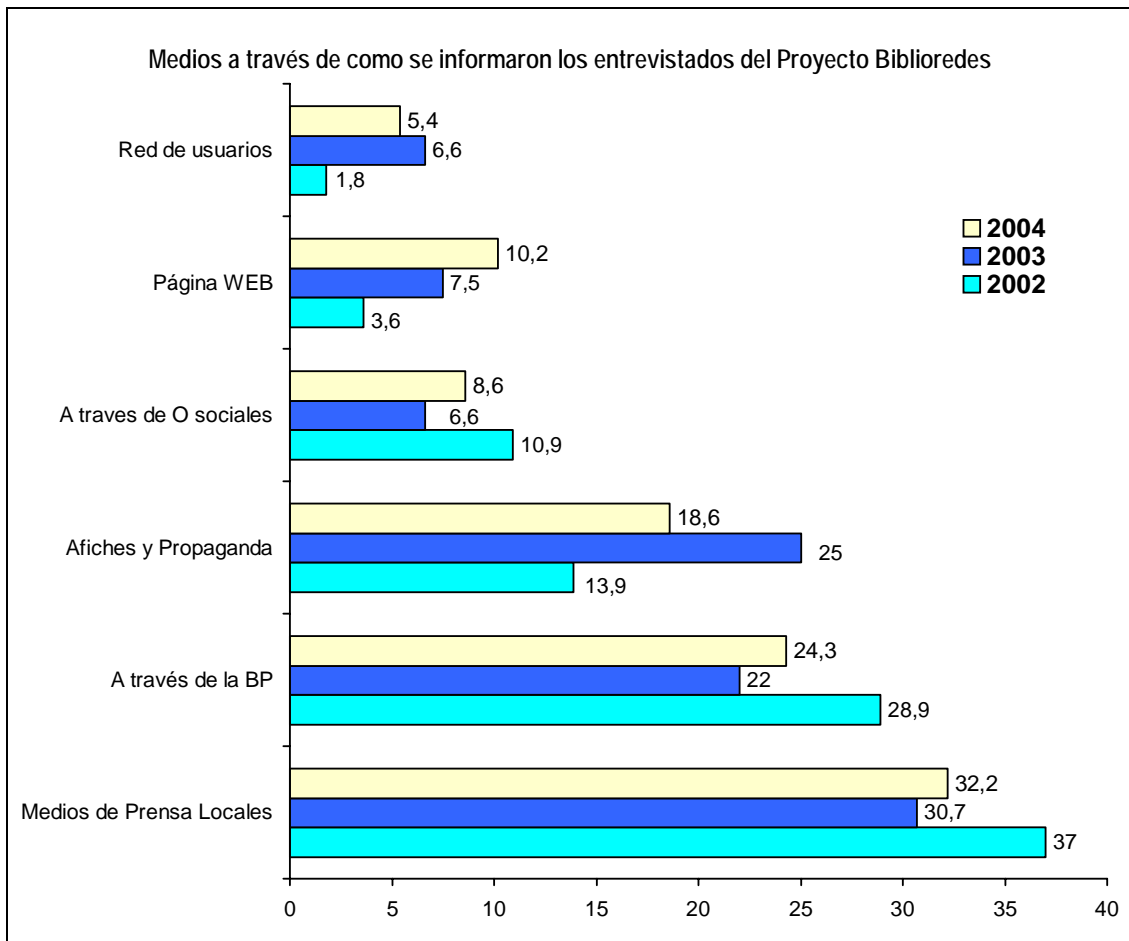


4.5.7.- Medios por los cuales se informó del Proyecto Biblioredes (2002-2003-2004)

Cerca de un tercio de los entrevistados en el 2004, que conoce o ha oído hablar del proyecto Biblioredes: "Abre tu Mundo", lo ha hecho a través de medios de prensa local como radios y diarios. Cerca de un 25% de ellos se ha informado en la propia biblioteca. Es relevante el aumento del porcentaje de quienes se han informado a través de la página Web de la biblioteca. En efecto, mientras que el año 2002, sólo un 3,6% menciona la página Web como medio de información, en el 2004 alcanza al 10,2% de los encuestados.

El gráfico muestra la variación y tendencias en los medios de información sobre el proyecto entre una medición y otra.

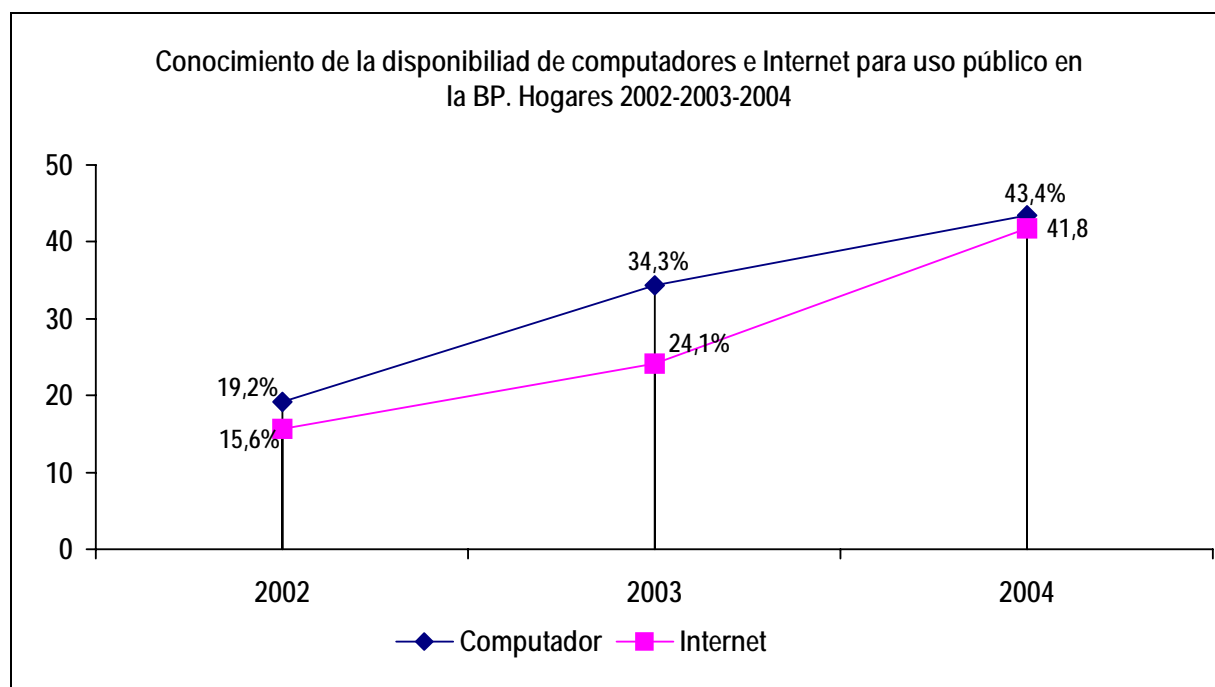
Gráfico 13



4.6.- Niveles de acceso y uso de TIC's en la Biblioteca

4.6.1.- Conocimiento sobre disposición de Computadores e Internet en la BP (2002-2003-2004)

Gráfico 14



Ha aumentado el nivel de conocimiento de la disponibilidad de PC en la Biblioteca Pública entre una medición y otra. Así, mientras en el año 2002, sólo un 19,2% señalaba saber de tal disponibilidad, el porcentaje se eleva a un 34,3% en el 2003 y al 43,4% en el 2004. Registrándose así un aumento de más de 24 puntos porcentuales entre 2002 y el 2004. Esto refleja con claridad que la difusión del proyecto (independientemente del medio utilizado) ha ido incrementándose a través del transcurso del tiempo.

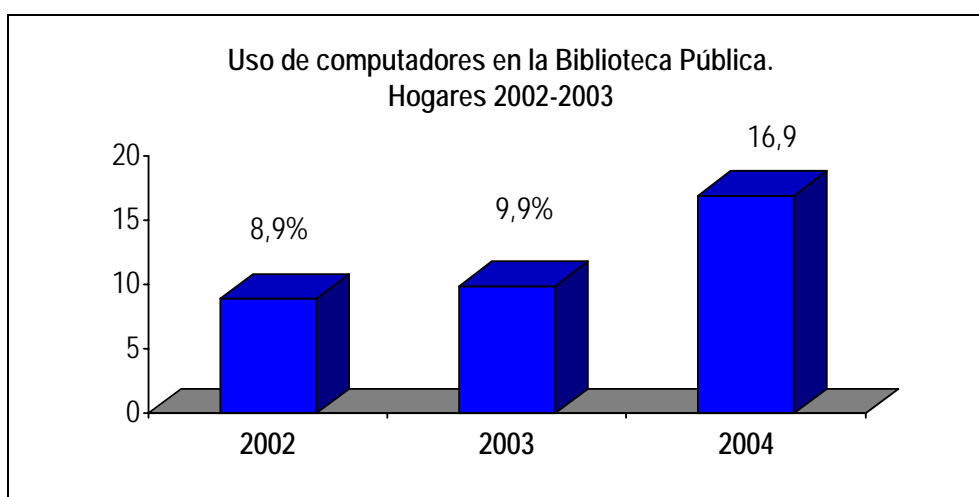
Así como aumenta el conocimiento de la disponibilidad de computadores en la Biblioteca Pública, aumenta también significativamente el porcentaje de quienes saben de la disponibilidad de Internet en dichos espacios. Este sube de 15,6% en el año 2002 a un 24,1% en el año 2003, siendo notable el aumento en la última medición llegando al 41,8%. Más de 26 puntos porcentuales de aumento entre 2002 y el 2004

En síntesis, se puede afirmar que las personas de hogares ubicados en el entorno de las bibliotecas públicas, tienen hoy un mayor conocimiento del acceso a Internet a través de la biblioteca que en el año 2002 y 2003. Esta información muestra el efecto de la acción de difusión por parte del Proyecto Biblioredes, de dar a conocer a la opinión pública de los nuevos recursos y servicios con que cuentan las bibliotecas públicas a lo largo del país.

4.6.2.- Uso de computadores en la BP (2002-2003-2004)

El aumento en el conocimiento de la disponibilidad de computadores e Internet en la Biblioteca, provoca que el 2004 el porcentaje de quienes señalan usar los PC's de las bibliotecas aumenta *significativamente de un 8,9% a un 16,9%*.

Gráfico 15



4.6.3.- Razones de No uso de las TIC's en las BP. (Porcentajes referidos a personas que declaran no usar los computadores de la biblioteca, pero que saben de su disponibilidad) (2002-2003-2004)

MANEJO DE COMPUTADOR DENTRO O FUERA DEL HOGAR, COMPARACIÓN AÑOS 2002/2003			
	2002	2003	2004
No tengo tiempo	36,1%	35,0%	34,8%
No sabe como usarlo	27,9%	39,2%	26,1%
No tiene necesidad	17,6%	14,4%	16,7%
Está demasiado ocupado	14,2%	5,8%	2,8%
Prefiere usar libros y textos escritos	9,0%	4,6%	8,7%
No le gustan los computadores	4,6%	0,2%	4,9%
No le interesan los computadores	3,4%	0,7%	4,0%
Total	100%	100%	100%

Interesaba conocer las razones argumentadas por quienes sabiendo de la disponibilidad de TIC's en la biblioteca pública de su sector no hacía uso de ellas. Así, encontramos que las principales causas o impedimentos para acceder a los computadores existentes en las bibliotecas públicas son la *falta de tiempo* de los entrevistados, *el no saber como usarlas* y el estimar que *no es una necesidad* para ellos. Las variaciones porcentuales entre un año y otro son menores.

4.6.4.- Motivos de uso de las TIC's en la BP (porcentajes referidos a quienes declaran usar computador en la BP) (2002-2003-2004)

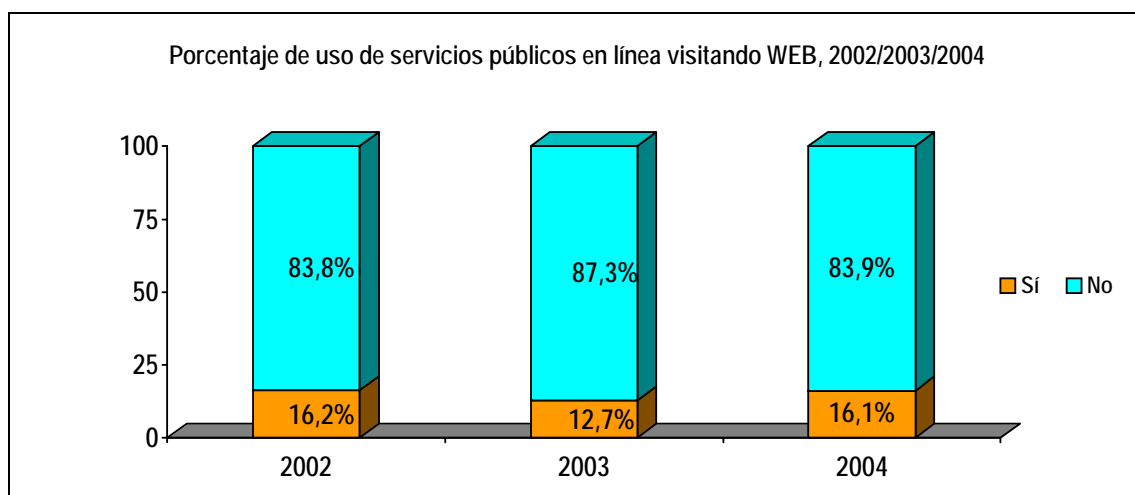
No existen variaciones importantes en relación a las motivaciones que tienen los entrevistados para el uso de las TIC's en la Biblioteca Pública, en las mediciones (2002-2003-2004). Los tres principales motivos son; Navegar libremente, recibir y enviar e-mail y resolver problemas de estudio.

MOTIVOS DE USO DE TIC'S EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA	2002	2003	2004
Recibir y enviar e-mail	13,3%	13,7%	15,2%
Navegar libremente	13,5%	15,5%	14,7%
Resolver problemas de estudio	13,8%	13,2%	10,6%
Revisar y/o leer la prensa	7,6%	9,1%	9,6%
"Bajar" video juegos, música.	7,0%	9,7%	8,5%
Resolver problemas de mi trabajo	7,3%	6,5%	6,8%
Conocer los servicio que ofrecen las Instituciones del Estado y/o privadas	5,5%	4,3%	6,1%
Participar en conversaciones de Chat	5,9%	5,1%	5,9%
Buscar trabajo	3,9%	4,4%	4,5%
"Bajar" programas computacionales	4,9%	4,9%	4,1%
Conocer sobre financiamiento de proyectos	2,6%	2,0%	3,0%
Búsqueda de bibliografía en biblioteca	3,6%	3,7%	2,8%
Conocer oportunidades de negocios	3,6%	2,5%	2,2%
Hacer compras	1,7%	1,4%	1,4%
Juegos de azar (Loto, Kino, etc.)	1,6%	0,7%	1,4%
Diseñar mi propia página Web	2,3%	1,0%	1,3%
Otro	0,8%	1,4%	1,0%
Visitar sitios triple X	1,2%	1,0%	1,0%

4.6.5.- Acceso a servicios públicos en línea (2002-2003-2004)

Se mantiene en torno al 16% el porcentaje de quienes señalan haber visitado las páginas Web de servicios públicos en línea. Así sigue siendo alto el porcentaje de quienes no lo hacen. Entre la primera medición (2002) y la última (2004), no hay diferencias significativas.

Gráfico 16



4.7.- Percepción de avance de la biblioteca pública al contar con TIC's.

(Referidos a quienes declaran conocer de la existencia de computador e Internet en la biblioteca 2002-2003-2004)

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

PERCEPCIÓN DE AVANCE DE LA BP AL CONTAR CON TIC'S. PORCENTAJE QUE ESTA DE ACUERDO O MUY DE ACUERDO			
	2002	2003	2004
Está más moderna	96,9%	96,6%	93,2%
Hay mejor atención	76,9%	79,7%	71,5%
Viene más gente	83,0%	85,3%	85,3%
Información más rápida	86,0%	84,3%	77,8%

4.8.- Valoración y Opinión respecto del Acceso a las TIC's

4.8.1.- Posibilidades de comprar un PC a corto plazo

No varían de manera importante los porcentajes de entrevistados respecto de la compra de un PC en el corto plazo, las tendencias de los porcentajes se mantienen. En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes para las distintas alternativas que consideraba el instrumento, tanto para el 2002 como para el 2003 y el 2004.

POSIBILIDAD REAL DE COMPRAR UN PC A CORTO PLAZO, MEDICIÓN 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
Con toda seguridad	4,1%	5,3%	4,3%
Probablemente compraré un computador	21,6%	20,4%	22,1%
Es muy poco probable	34,5%	36,8%	36,8%
De ninguna manera podré adquirir un computador	39,8%	37,5%	36,8%

4.8.2.- Valoración de Internet

Una alta mayoría de los entrevistados en todas las mediciones considera que Internet conecta con el mundo; da acceso a la modernidad y ayuda a aprender mejor (entre un 85% y un 96%). Un porcentaje cercano al 80% en las distintas mediciones considera que Internet permite relacionarse con gente de todo tipo y clase social (86%, 75% y 83% para el 2002, el 2003 y el 2004 respectivamente).

PERCEPCIÓN DE LAS POSIBILIDADES QUE OFRECE INTERNET (ACUERDO Y MUY DE ACUERDO)			
	2002	2003	2004
Da acceso a la modernidad	93%	88%	90%
Ayuda a aprender mejor	88%	85%	82%
Conecta con el mundo	96%	93%	91%
Da acceso a relacionarnos con gente de todo tipo y clase social	86%	75%	83%
Permite acceder a recursos	81%	77%	80%

4.8.3.- Índice de valoración de Internet

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

En general existe una alta homogeneidad en los resultados del índice, principalmente por el alto grado de acuerdo de los distintos entrevistados con las frases referidas a Internet. Sin embargo, se detallan estos resultados bajo distintas variables para evidenciar que no existen mayores variaciones que las observadas a nivel global. (21,1 en promedio para el año 2002, 20,8 para la medición 2003 y 21,3 para la medición 2004)

Sexo

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET POR SEXO DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003 / 2004			
	2002	2003	2004
Hombres	21,2	20,8	21,3
Mujeres	21,0	20,8	21,3
Promedio Índice	21,1	20,8	21,3

Edades

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET POR TRAMOS ETAREOS, MEDICIÓN 2002 / 2003 / 2004			
	2002	2003	2004
Entre 18 y 29 años	21,4	20,9	21,9
Entre 30 y 50 años	21,1	20,8	21,4
Entre 51 y 64 años	21,1	20,7	21,3
65 o más años	20,4	20,4	20,3
Promedio Índice	21,1	20,8	21,3

Rol del Entrevistado

PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET SEGÚN ROL DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003			
	2002	2003	2004
Mamá	21,1	20,9	21,2
Papá	21,3	20,8	21,1
Hijo/a	21,2	20,9	21,7
Abuelo/a	20,7	19,0	21,2
Otro pariente	21,2	20,7	21,7
Promedio Índice	21,2	20,8	21,3

Niveles de Ingreso

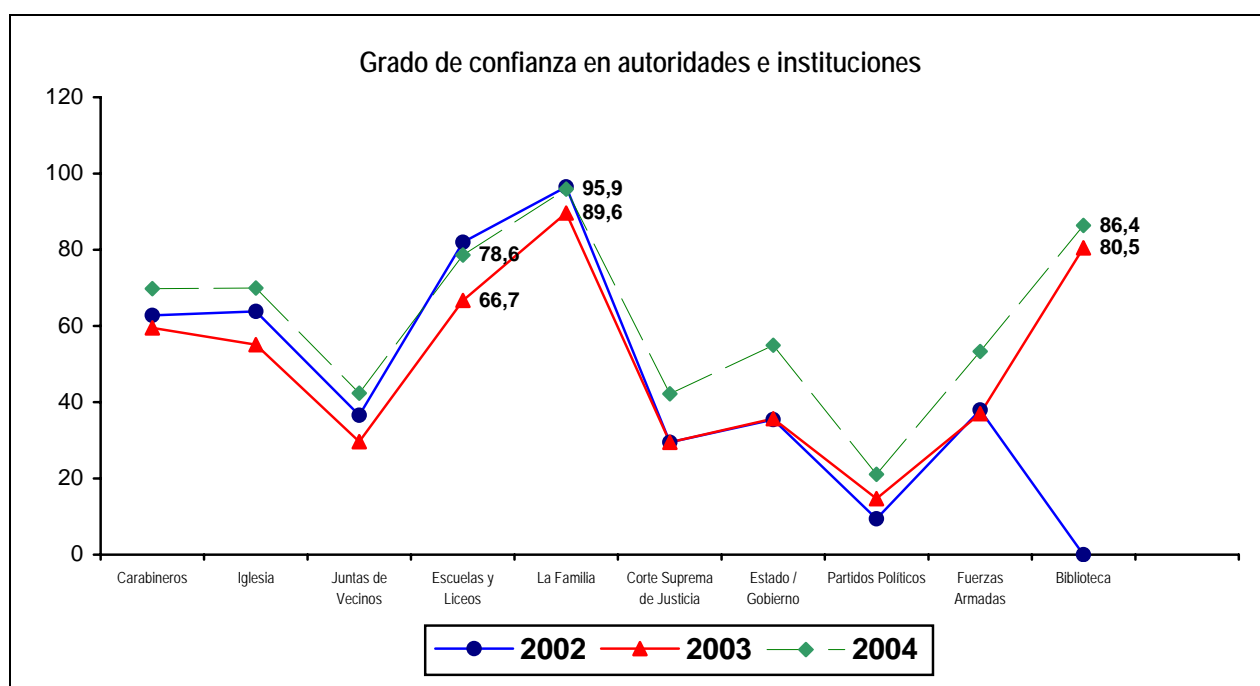
PROMEDIO INDICE DE VALORACIÓN INTERNET SEGÚN TRAMO DE INGRESO DECLARADO DEL HOGAR, MEDICIÓN 2002 / 2003			
	2002	2003	2004
Menos de \$90.000	20,7	20,5	20,1
Entre \$90.000 y \$120.000	20,6	20,7	20,5
Entre \$120.000 y \$200.000	21,1	21,2	21,3
Entre \$200.000 y \$350.000	21,6	21,0	21,9
Entre \$350.000 y \$600.000	21,4	20,8	21,6
Entre \$600.000 y \$1.000.000	21,2	20,1	22,1
Entre \$1.000.000 y \$1.600.000	20,9	20,5	23,0
Entre 1.600.000 y 2.000.000	21,2	-	21,9
Entre 2.000.000 y 2.500.000	22,8	-	23,5
Más de 2.500.000	19,0	-	21,0
Promedio Índice	21,1	20,8	21,3

4.9.- Capital Social

4.9.1.- Confianza en Autoridades e Instituciones²

El siguiente gráfico muestra los porcentajes del grado de confianza que tienen los entrevistados de las distintas instituciones consultadas. El porcentaje resume las alternativas mucha confianza y confianza. Es relevante el aumento de confianza en la biblioteca pública quedando en segundo lugar después de la familia.

Gráfico 17



En la tabla siguiente se aprecian con mayor detalle los grados de confianza de los entrevistados con respecto a las diversas Instituciones.

GRADO DE CONFIANZA (MUCHA CONFIANZA / CONFIANZA) 2002/2003/2004			
	2002	2003	2004
Carabineros	62,8	59,5	69,8
Iglesia	63,8	55,1	70,0
Juntas de Vecinos	36,6	29,6	42,4
Escuelas y Liceos	82,0	66,7	78,6
La Familia	96,5	89,6	95,9
Corte Suprema de Justicia	29,5	29,5	42,2
Estado / Gobierno	35,4	35,7	54,9
Partidos Políticos	9,4	14,7	21,1

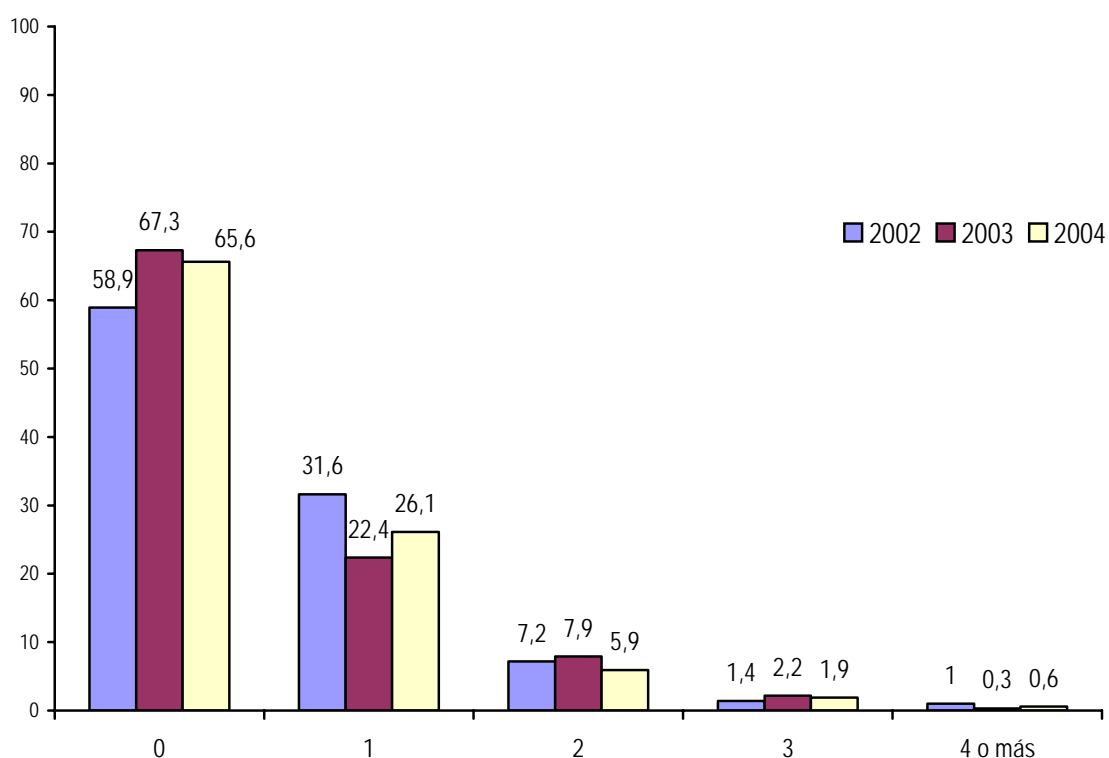
² En la medición de base no estaba incluida la Biblioteca Pública como alternativa para ser evaluada, por ello el 0 en el 2002. PROYECTO BIBLIOREDES, ABRE TU MUNDO. (DIBAM) Informe Evaluación Final Proyecto Biblioredes _DIBAM 2005

Fuerzas Armadas	38	37,0	53,3
Biblioteca Pública	-	80,5	86,4

4.9.2.- Índice de participación en organizaciones

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

Gráfico 18



De acuerdo a este índice, la participación sigue siendo baja entre las distintas mediciones. En las tres mediciones más de la mitad de los entrevistados no participa en organizaciones, es decir tienen puntaje 0 en el índice, siendo más alto la no participación en las mediciones 2003-2004 a diferencia de lo que paso en el 2002. En la última medición cerca de un 35% de los entrevistados participa en alguna organización.

4.10.- Percepción de manejo de los distintos software

PORCENTAJE DE LOS NIVELES DE MANEJO DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES POR PARTE DE LOS ENTREVISTADOS MEDICIÓN 2002 / 2003/2004.																					
	ALTO			ADECUADO			REGULAR			BAJO			NO LO MANEJO			TOTAL			N		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Word	22,6	22,9	22,8	36,7	32,0	38,1	27,10	30,3	24,8	7,3	12,0	10,8	6,3	2,8	3,5	1016	1059	1100	2991	2958	2997
Excel	16,4	17,5	16,1	32,8	27,0	29,1	24,40	26,9	25,1	8,4	15,1	14,9	18,0	13,6	14,8	1014	1054	1098	2991	2958	2997
PowerPoint	13,6	15,8	15,6	27,4	18,6	23,6	20,90	19,9	20,6	11,0	13,3	14,8	27,0	32,4	25,4	1013	1053	1098	2991	2958	2997
Access	8,7	6,9	6,7	18,2	10,7	9,9	12,90	11,2	11,0	9,1	14,3	11,4	51,1	56,9	60,9	1005	1041	1086	2991	2958	2997
Otros Programas	15,5	15,7	15,2	21,2	13,5	18,5	11,90	10,4	7,4	5,1	9,4	4,2	46,3	51,0	54,7	952	817	801	2991	2958	2997
Internet	20,2	22,0	24,6	32,4	31,4	36,1	19,00	16,7	17,0	5,4	8,4	7,1	23,1	21,5	15,1	821	1046	1092	2991	2958	2997

No se observan diferencias significativas en la percepción de niveles de manejo entre un año y otro en cada uno de los programas computacionales consultados en las tres mediciones efectuadas.

Medición 2004

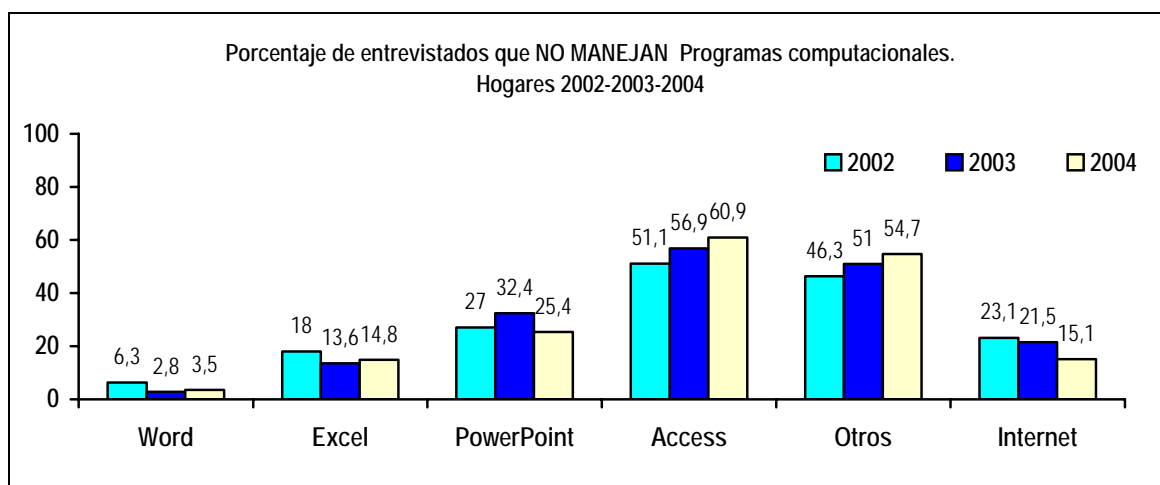
Los mayores niveles de manejo de programas computacional declarado por los entrevistados corresponden a los programas Word e Internet. Así, un 22,8% de los encuestados señalan tener un 'alto nivel' de manejo de Word y un 24,6% en Internet. No es menor el porcentaje de quienes declaran un alto nivel de manejo de Excel (16,1%) y Power Point (15,6%). Sólo un 6,7% de los encuestados se percibe con alto nivel de manejo en Access. Los datos arrojados en el 2004 son muy similares a los obtenidos en la medición 2003.

Por su parte, cerca de un tercio de los entrevistados señala un 'manejo adecuado' de Word, Excel e Internet (38,1%; 29,1% y 36,1% respectivamente). Lo que sumado a la categoría "alto nivel", nos muestra que más de un 50% de los entrevistados percibe un adecuado o alto nivel de manejo en estos tres software computacionales. Un 60,9% para Word, 45,1% para Excel y 60,7% para Internet.

Access, Power Point y otros Programas concentran las mayorías de quienes señalan no manejar los diferentes programas. Así, un 60,9% de los entrevistados señalan no manejar Access, un 25,4% Power Point y un 54,7% para otros Programas.

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

Gráfico 19

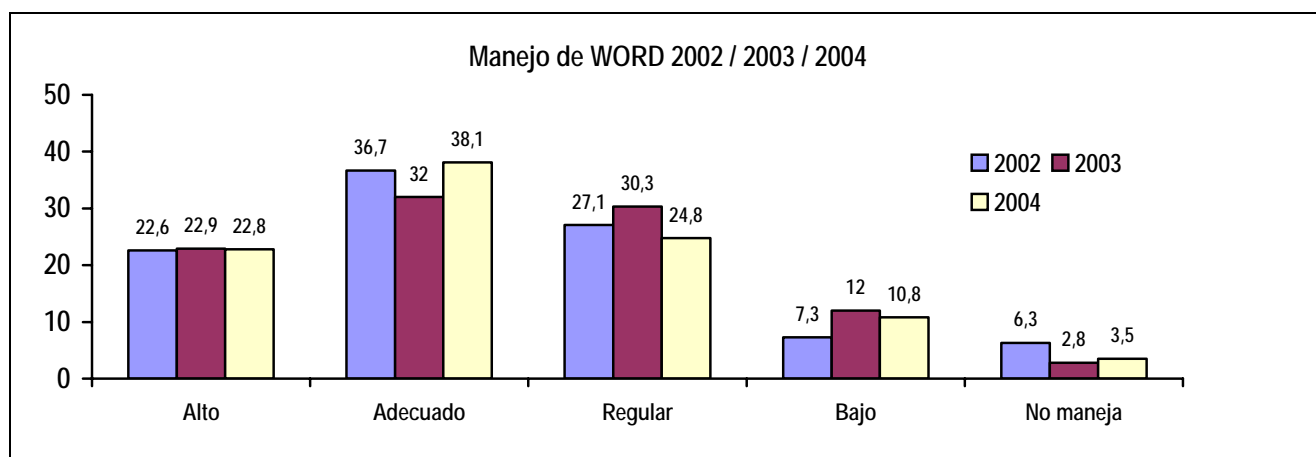


Lo importante y destacable del gráfico anterior está relacionados con las disminuciones en los porcentajes de no manejo de los software, especialmente en aquellos más relevantes WORD, EXCEL, POWER POINT e INTERNET.

A continuación se comparan los resultados en la percepción del manejo de software por parte de los entrevistados. En general, se observa leves y moderados aumentos en los niveles bajo y regular al comparar la medición de 2002, la 2003 y 2004 y una disminución en los porcentajes de no manejo, esto da cuenta de la influencia de la capacitación en niveles básicos en computación.

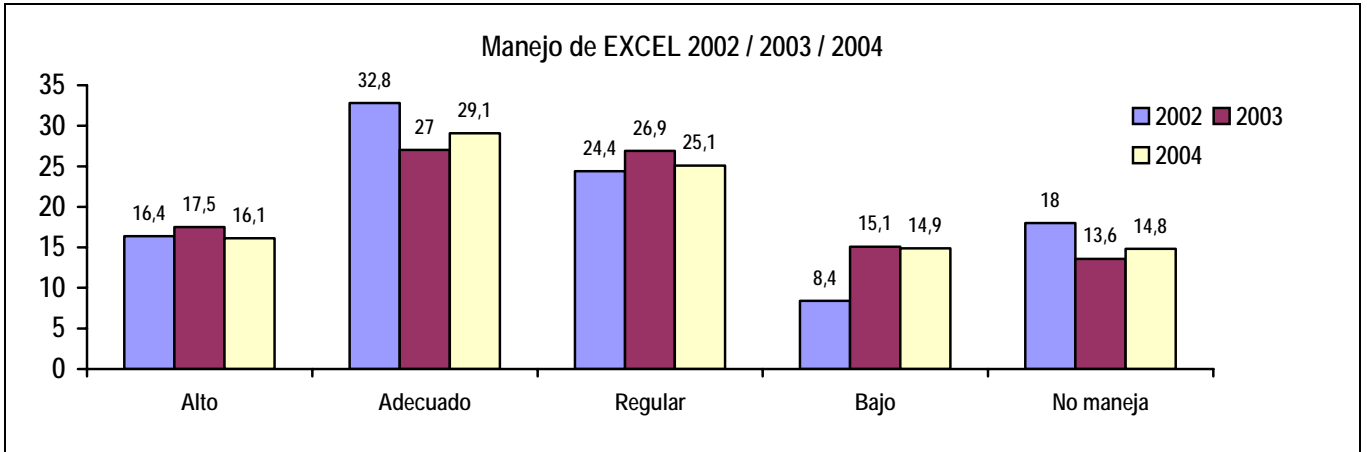
a) Word

Gráfico 20



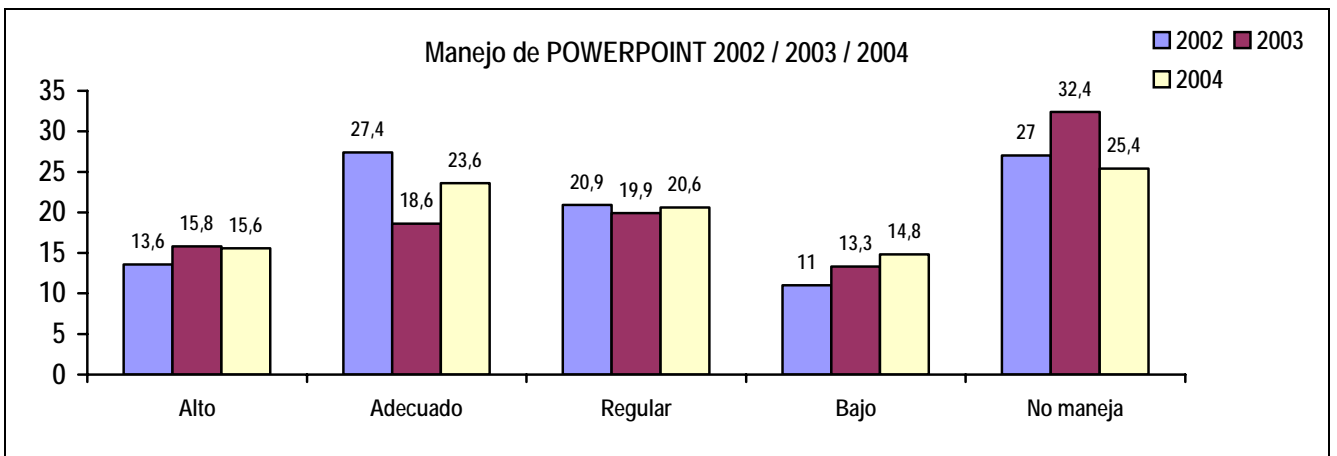
b) Excel

Gráfico 21



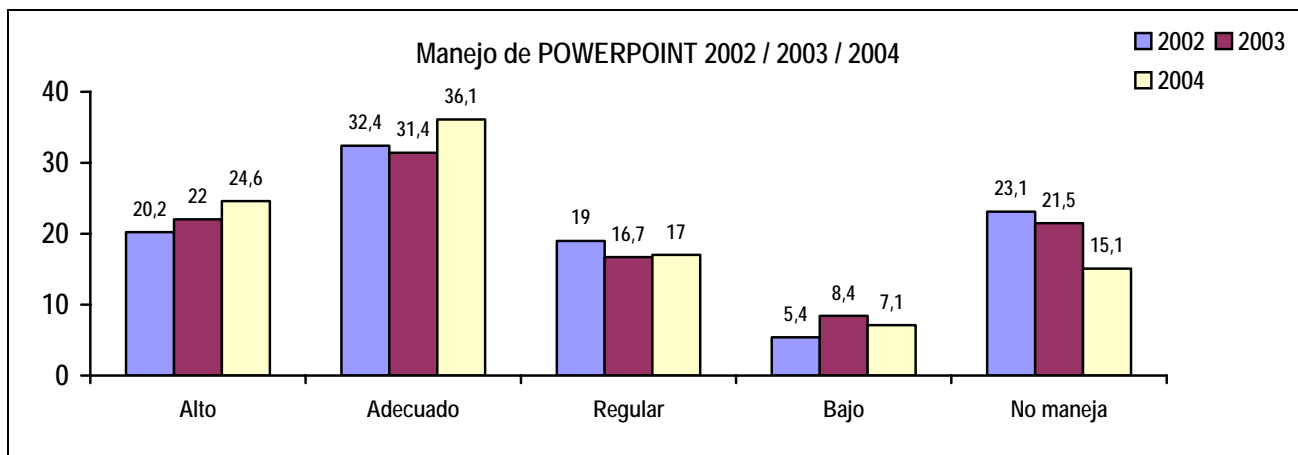
c) PowerPoint

Gráfico 22



d) Internet

Gráfico 23

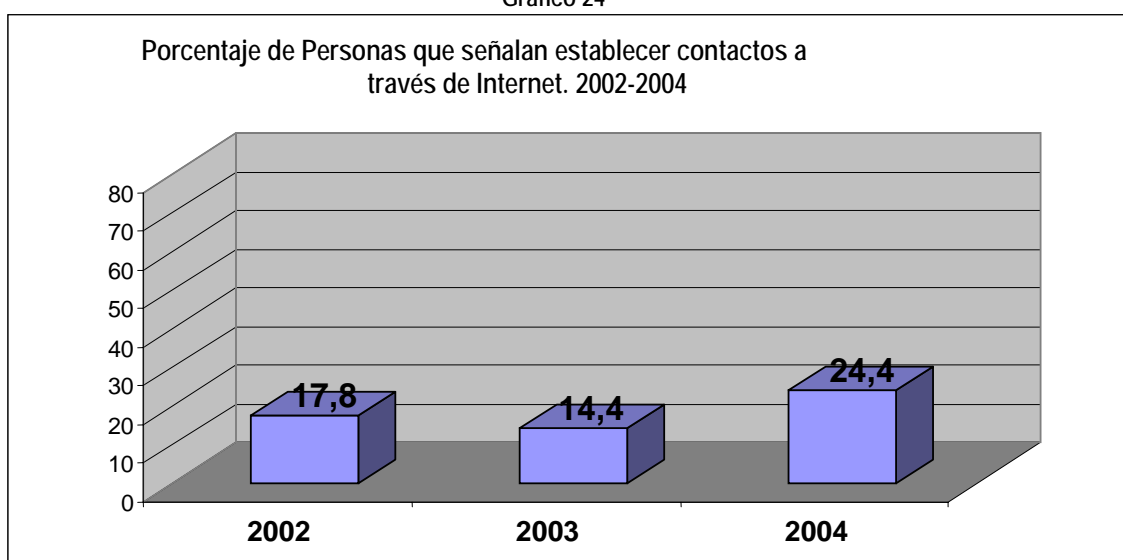


4.11.- Uso de Internet

4.11.1.- Contactos a través de Internet (todos los entrevistados)

Un 17,8% de todos los entrevistados en el 2002 declaraba tomar contacto con otras personas a través de Internet. En la medición del año 2003 hubo una disminución de 3,4 puntos llegando al 14,4% de entrevistados, sin embargo esta cifra aumenta significativamente en el 2004, llegando a casi un 25% (24,4%).

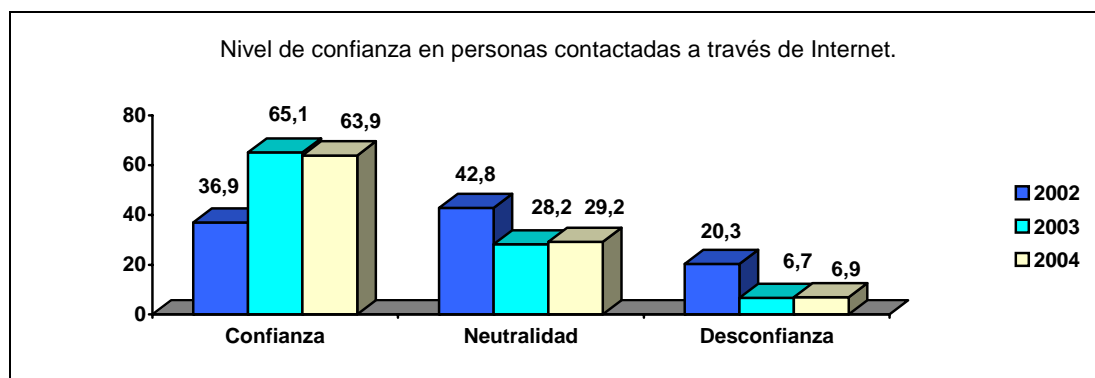
Gráfico 24



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

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

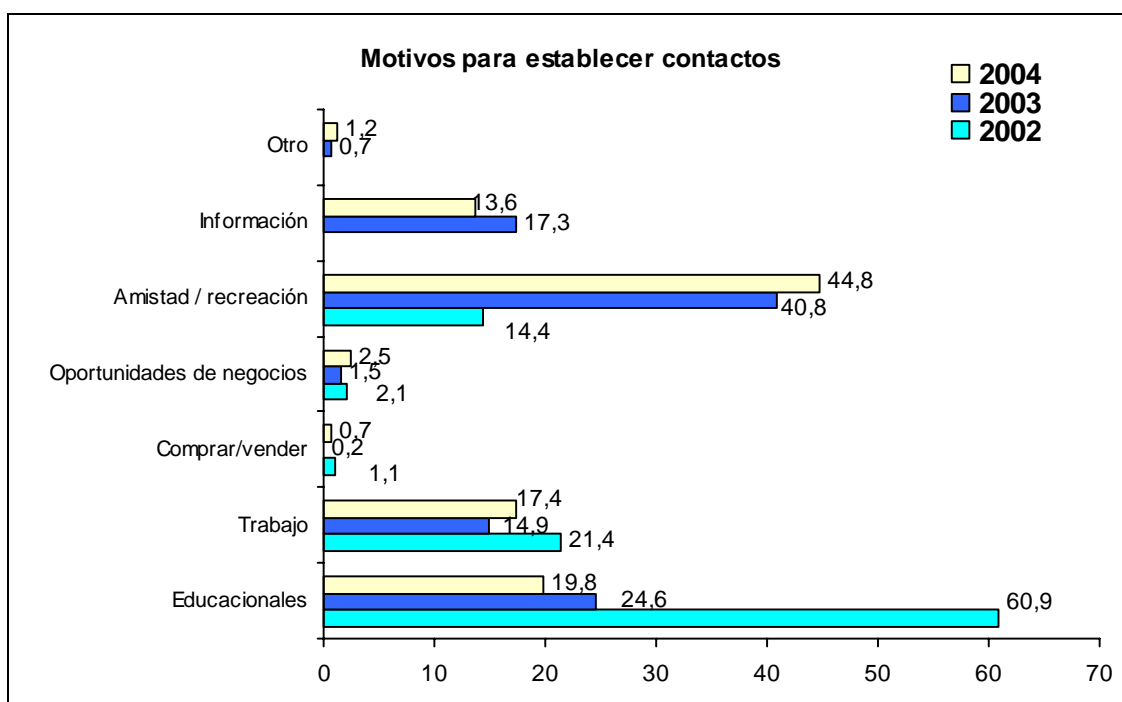
Gráfico 25



4.11.3.- Motivos para establecer contactos a través de Internet (porcentajes referidos al número de personas que declara haber tenido contactos)

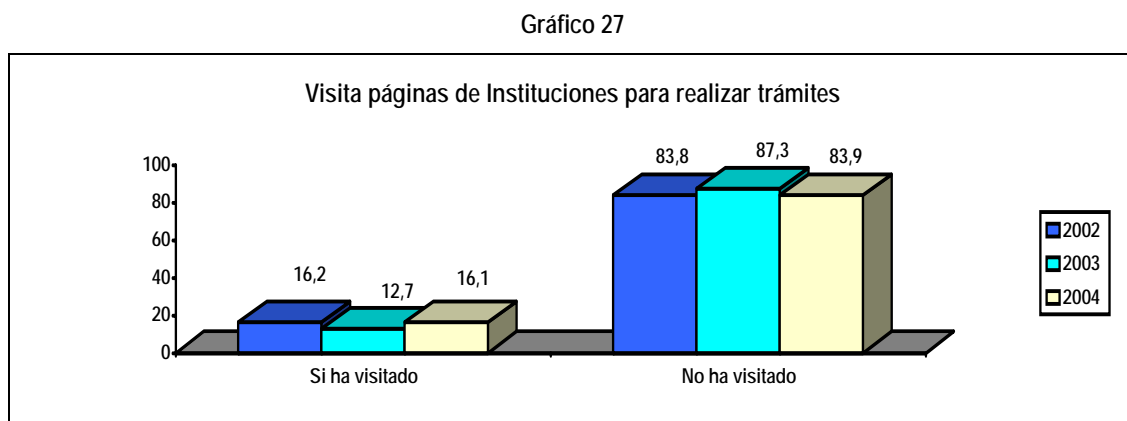
Se observa un cambio radical en los motivos para establecer contactos a través de Internet entre las mediciones. Así, mientras en el 2002 el principal motivo era educacional (60,9%), el año 2004 aparecen las razones de amistad y recreación con un 44,8% de las preferencias. Lo anterior muestra claramente un cambio en la relación que los usuarios están estableciendo con Internet y las tecnologías en general.

Gráfico 26



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

Se mantiene estable el porcentaje de quienes visitan sitios o páginas Web de Instituciones públicas y/o privadas que ofrecen servicios on line, entre el 2002 y el 2004, tal como se observa en el siguiente gráfico.



Los sitios más visitados por los entrevistados que declaran visitar páginas o instituciones para realizar trámites en línea en cada una de las mediciones (2002-2003-2004) son:

- SII (Servicio de Impuestos Internos), Universidades / Institutos de educación superior y Páginas del gobierno para el 2002.
- SII (Servicio de Impuestos Internos), Registro civil e identificación y Universidades / Institutos de educación superior para la medición del 2003.
- SII (Servicio de Impuestos Internos), Universidades / Institutos de educación, Bancos / Financieras, Páginas Web del gobierno para la medición 2004.

Es importante destacar que es el sitio del SII el más visitado en los tres años, lo cual es concordante con la información pública al respecto y las políticas de cooperación entre ambas instituciones.

De las personas que en la medición del 2004 declaran visitar páginas para realizar trámites en línea, se destacan principalmente dos trámites como los más importantes;

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

De las páginas WEB que más se visitan se detallan las 13 más importantes (en cuanto a frecuencia):

2003		2004	
HOTMAIL	15,2%	GOOGLE	17,1
GOOGLE	10,7%	HOTMAIL	11,1
TERRA	8,9%	YAHOO	7,9
CHILE.COM	5,4%	TERRA	4,1
CAJA COMP. ANDES	3,6%	EMOL	4,1
ENTEL	3,6%	SII	3,7
LEXINEXIS	3,6%	MINEDUC	2,4
SITIOS	3,6%	SITIOS	2,2
BANCO DESARROLLO	2,7%	LUN	2,0
DUOC	2,7%	LA TERCERA	1,1
MARINA ACCION	2,7%	CHILE COMPRA	1,0
MINEDUC	2,7%	ECUDARCHILE	1,0
SII	2,7%		

En primer lugar del 2004 se encuentra Google, buscador de sitios en Internet. Hotmail, es la página en segundo lugar, esta corresponde a una página de correo electrónico personal que entrega además acceso a messenger y otros servicios como chat y participación en grupos o comunidades.

Lo sigue Yahoo página de correo electrónico y Terra, sitio que contiene diversos servicios, (noticias, reportajes, el tiempo, fotos, correo, chat., etc). Emol es una página para acceder a empresas Mercurio. Resaltan los dos siguientes ya que son Web del gobierno (MINEDUC y SII).

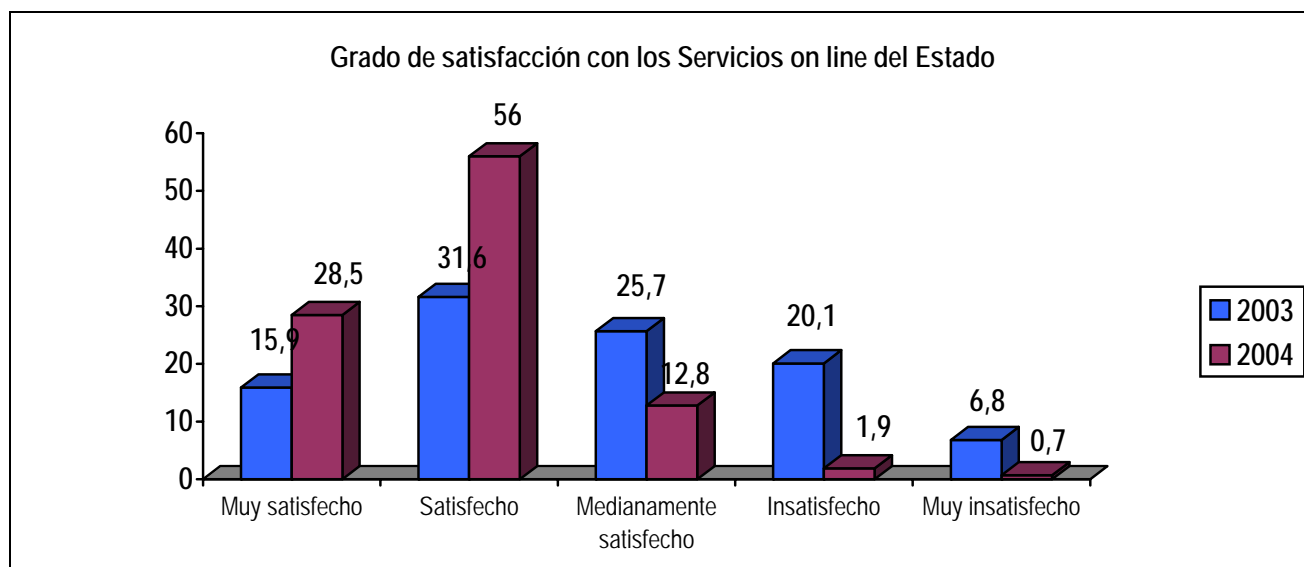
4.11.5.- Satisfacción con los trámites realizados en línea

CONCRECIÓN EXISTOSA DE LOS TRÁMITES REALIZADOS EN LINEA, MEDICIÓN 2003		
	2003	2004
Todos	14,2%	50,2%
Casi todos / la mayoría	25,0%	32,8%
Sólo algunos	31,0%	10,9%
Casi ninguno	22,5%	1,7%
Ninguno	7,3%	4,4%
Total	100%	100%

En el 2004 a la mayoría de los entrevistados le ha sido completamente exitosa la realización de trámites en línea, ya que 50,2% considera que todos sus trámites han sido o se han concretado exitosamente. Además, se observa que un 32,8%, (es decir, casi 3 de cada 10 entrevistados) considera que casi todos o la mayoría de sus trámites en línea han finalizado exitosamente. Esto implica que más del 80% de lo entrevistados ha concretado exitosamente los trámites realizados en línea.

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

GRÁFICO 28



4.12.- Índice de competencias en TIC's

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

El promedio arrojado por el índice para las mediciones denota un bajísimo nivel de competencias de los entrevistados, sin embargo, se evidencia un aumento en el promedio del índice de 3,7 en el 2002 a un 3,9 en el 2003. Este aumento sufre un retroceso en la medición 2004 y desciende a un 3,6.

Es importante señalar que la disminución en el índice no implica que las personas saben menos de Tic's, sino simplemente que las personas entrevistadas son distintas entre una medición y otra, como el foco de estudio son los hogares, los entrevistados no son los mismos. Esto da cuenta entre otras cosas, que existe un gran trabajo por hacer en cuanto a habilitar tecnológicamente y/o infoalfabetizar a muchos chilenos, índice de menos de 4 puntos como promedio implica bajos niveles de manejo entre los entrevistados de los casi 3000 hogares entrevistados, además de las grandes diferencias que se evidencian al comparar o cruzar con variables de género, tramos etáreos y rol del entrevistado. A continuación se presentan los resultados para las sucesivas mediciones 2002, 2003 y 2004.

Sexo

Según el sexo de los entrevistados y del cuadro siguiente se desprende que para las distintas mediciones los hombres poseen mejor índice de competencia en Tic's. Los promedios arrojados por la medición 2004 constata que existe una gran diferencia en las competencias al comparar hombres y mujeres, un 5,2 para hombres y 2,7 para las mujeres.

PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S POR SEXO DEL ENTREVISTADO 2002-2003-2004			
	2002	2003	2004
Hombres	5,1	5,0	5,2
Mujeres	2,8	3,5	2,7
Promedio Índice	3,7	3,9	3,6

Edad

En cuanto a las edades o tramos etáreos de los entrevistados, se observa que en la medición del 2004 existe una gran diferencia generacional respecto de las competencias de TIC's, las distancias entre los diferentes tramos etáreos tienen notables diferencias y disminuyen fuertemente al aumentar el tramo etáreo de los entrevistados. Es decir, se mantiene la relación observada en el 2002 y 2003, que indica que a mayor edad menor puntaje en el índice y por ende menor competencia en TIC's. En la tabla siguiente se presentan los resultados para los tres años medidos.

PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S POR TRAMOS ETAREOS, MEDICIÓN 2002-2003-2004			
	2002	2003	2004
Entre 18 y 29 años	7,5	5,7	9,2
Entre 30 y 50 años	3,1	3,9	3,0
Entre 51 y 64 años	1,6	2,6	1,1
65 o más años	0,6	2,8	0,2
Promedio Índice	3,7	4,0	3,6

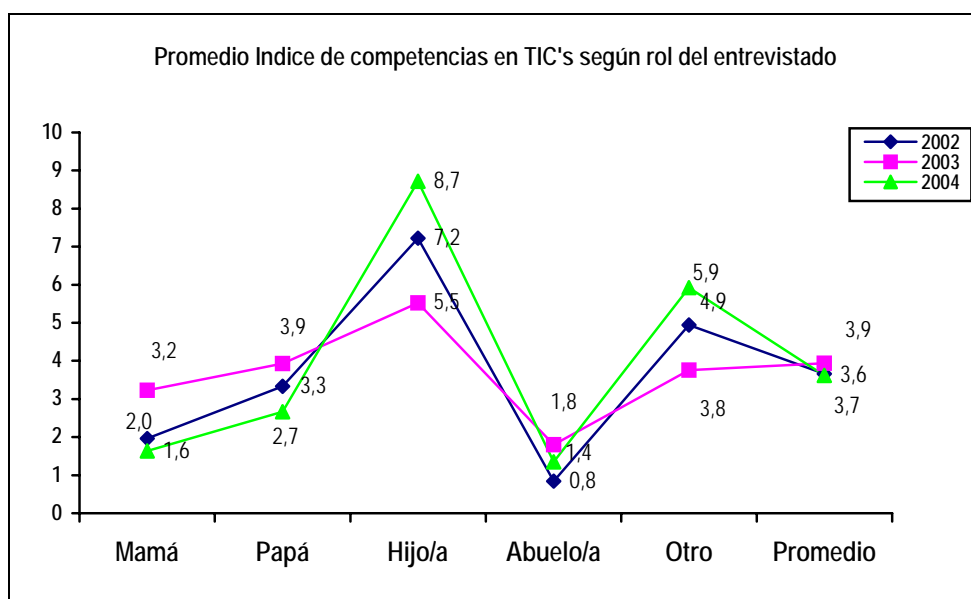
Los menores de 29 años han aumentado significativamente su índice desde el inicio del proyecto, pasando de un índice de 7,2 en el 2002 a 9,2 en el 2004

Rol del Entrevistado

Son los hijos quienes muestran mayor avance en el índice entre el inicio y el fin del proyecto, lo que obviamente se relaciona con la edad de los sujetos.

PROMEDIO INDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S SEGÚN ROL DEL ENTREVISTADO, MEDICIÓN 2002 / 2003 / 2004			
	2002	2003	2004
Mamá	2,0	3,2	1,6
Papá	3,3	3,9	2,7
Hijo/a	7,2	5,5	8,7
Abuelo/a	0,8	1,8	1,3
Otro pariente	4,9	3,8	5,9
Promedio Índice	3,7	3,9	3,6

GRÁFICO 29



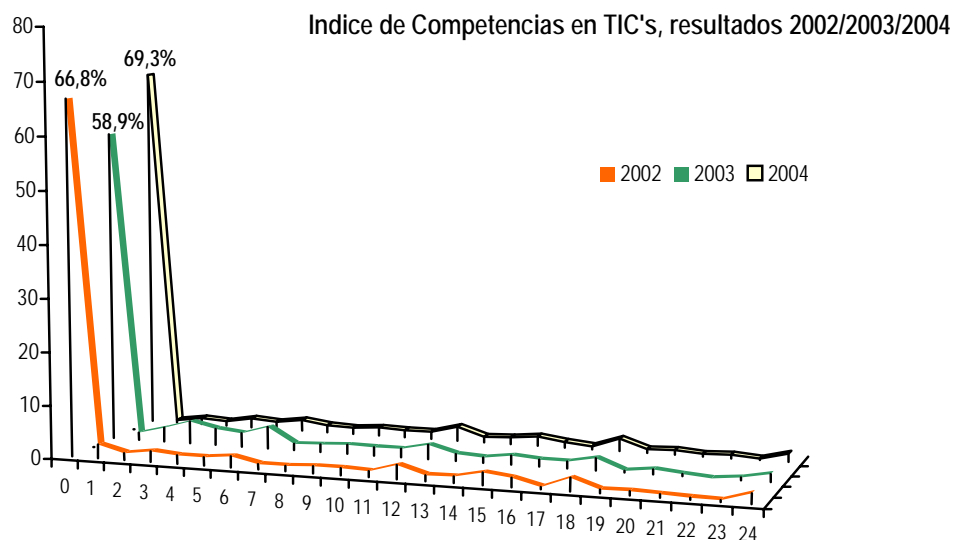
Ingreso del Hogar

Se mantiene la relación entre mejor índice a medida que aumentan los ingresos familiares en las tres mediciones. Sin embargo, los índices en el mismo tramo sólo mejoran entre las mediciones a partir de \$350.000 mensuales. En los tramos inferiores no se aprecia una tendencia clara al respecto.

PROMEDIO ÍNDICE DE COMPETENCIA EN TIC'S SEGÚN TRAMO DE INGRESO DECLARADO DEL HOGAR, MEDICIÓN 2002 / 2003 / 2004			
	2002	2003	2004
Menos de \$90.000	1,5	3,5	0,9
Entre \$90.000 y \$120.000	1,5	3,5	1,0
Entre \$120.000 y \$200.000	2,5	4,0	1,8
Entre \$200.000 y \$350.000	4,1	4,2	4,3
Entre \$350.000 y \$600.000	6,1	4,1	7,6
Entre \$600.000 y \$1.000.000	8,1	5,7	11,4
Entre \$1.000.000 y \$1.600.000	7,3	8,9	12,8
Entre 1.600.000 y 2.000.000	11,6	-	14,3
Entre 2.000.000 y 2.500.000	15,0	-	14,0
Más de 2.500.000	23,0	-	
Promedio Índice	3,6	4,0	3,6

Un 66,8% de los entrevistados no tenían competencia alguna en TIC's en el 2002. En el 2003 dicho porcentaje desciende a un 58,9%. Nuevamente aumenta el porcentaje en el 2004 alcanzando a un 69,3%.

GRÁFICO 30

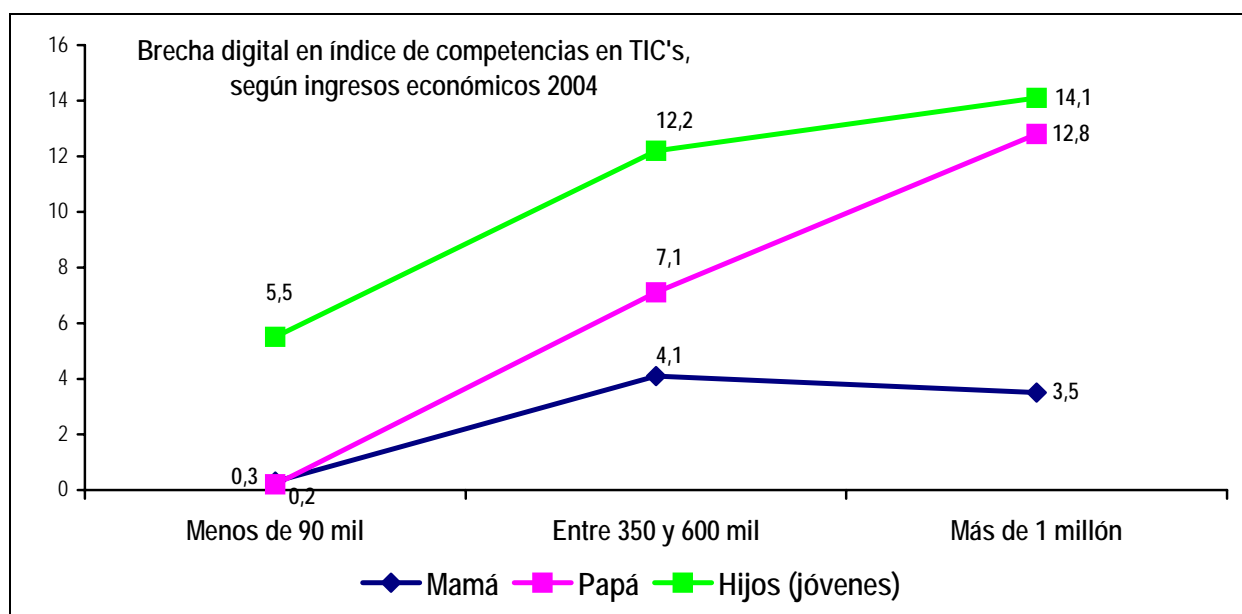


4.13.- Brecha Digital

La brecha persiste y se acentúa en la medición 2005.

Al analizar el índice de competencias en TIC's según nivel de ingreso hogares, se constata la enorme brecha que existe en nuestra sociedad. Para todos los actores, el índice aumenta brutalmente al mejorar los ingresos familiares. Así por ejemplo, mientras que los jóvenes de familias con ingresos declarados superiores al millón de pesos mensuales alcanzan en promedio cercano a los 14 puntos, los de hogares con ingresos inferiores a los 90 mil pesos, no superan los 6 puntos en el índice. Lo mismo ocurre con los padres y las madres. No obstante ello, son las madres las que muestran menores índices, independientemente del estrato socioeconómico de que se trate.

GRÁFICO 31



La comparación al interior de cada tramo de ingreso entre el inicio (2002) y el final (2004), muestra que son los jóvenes de estratos sociales medios (350-600) los que muestran mejoras importantes en las competencias en TIC's.

5.- PERFIL DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS.

Los resultados entregados en la etapa final de la evaluación se concentran en las mediciones 2003 y 2005, es decir en la medición inicial y en la final. Sin embargo, se hará referencia a través del informe de los resultados de la muestra del 2004 aplicada a usuarios como datos referenciales, de caracterización y comparación.

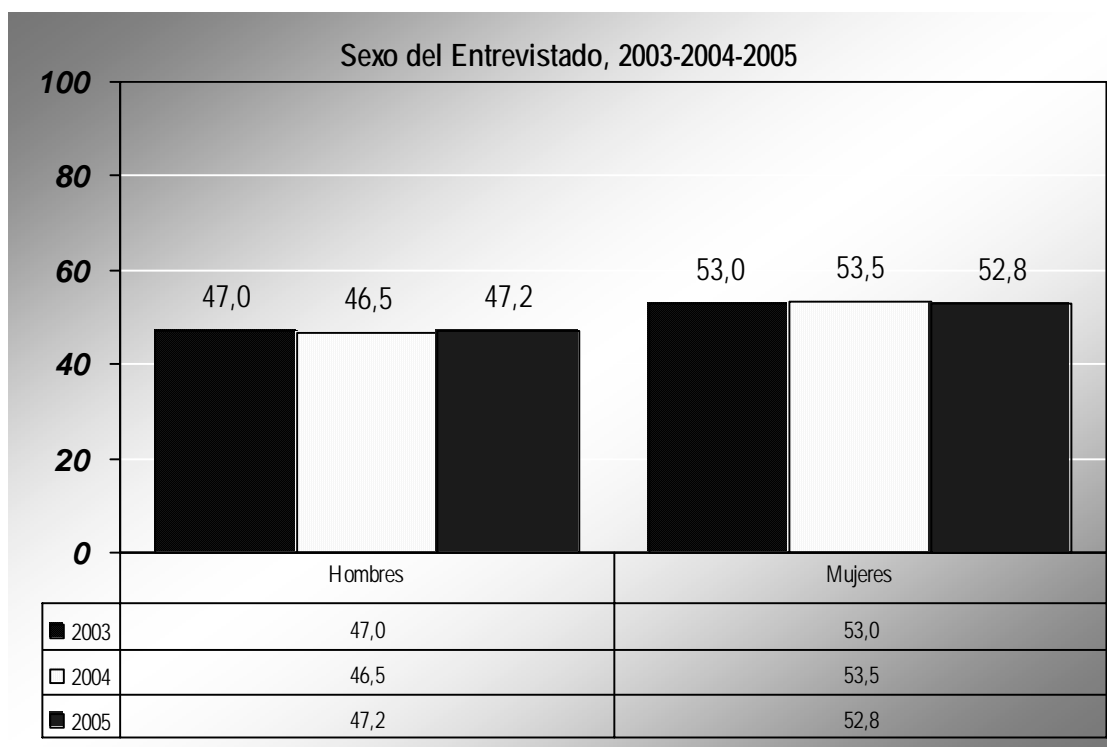
5.1.- Caracterización de los entrevistados

5.1.1.- Sexo de los usuarios

La distribución por sexo de los entrevistados es relativamente homogénea para las mediciones, siendo mayor el porcentaje de mujeres (53,0 2002) (53,5% 2003) y (52,8% 2004) que de hombres (47,0% 2002) (46,5% 2003) y 47,2% 2004) para las respectivas mediciones.

En el siguiente gráfico se muestran las distribuciones por sexo para las mediciones 2003, 2004 y 2005.

Gráfico 32

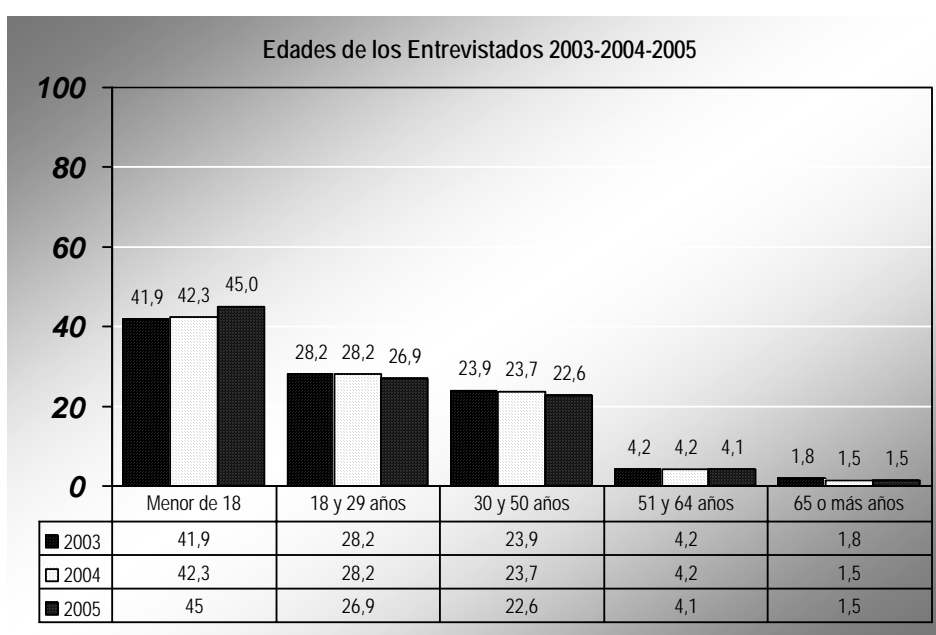


5.1.2.- Edad

La mayor parte de los usuarios de las BP son jóvenes. Así lo demuestran las distintas mediciones, por ejemplo en el 2003 el 70,1% del total de entrevistados tienen edades que se encuentran por debajo de los 29 años, en el año 2004 del total de usuarios el porcentaje de menores de 29 años alcanza a 70,5% y en el 2005 a 71,9%. Los usuarios que tienen edades por sobre los 50 años bordean el 6% para las tres mediciones. Un porcentaje mínimo de los usuarios de Bibliotecas son adultos mayores, quienes en conjunto representan un poco más del 1% del total de usuarios (1,8% 2003 y 1,5% para el 2004 y 1,6% para el 2005).

Las edades de los usuarios son muy similares en las sucesivas mediciones 2004 y 2005. Así se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 33



5.1.3.- Actividad principal de los usuarios

La evaluación confirma la tendencia que señala que más de la mitad de los usuarios de las BP son estudiantes³. En efecto, mientras que en el año 2003 el 52,4% % de los usuarios eran estudiantes, esta categoría se eleva al 56,8% en el año 2005. Cabe señalar que en la medición del 2004 los estudiantes alcanzaron el 51,4 como porcentaje.

Se destaca a su vez el aumento del porcentaje de usuarios trabajadores asalariados⁴ durante la implementación del proyecto, de un 15,2% en 2003 a un 18,3% en el 2005, en la medición del 2004 el 17,5% correspondía a trabajadores asalariados. Por su parte, decrece el porcentaje de profesionales⁵ entrevistados desde un 12,0% en el 2003 a un 6,7% en el 2004 y a un 5,2% en el 2005. Quienes se clasifican como comerciantes independientes⁶ se mantiene en torno al 4% en las mediciones (4,7% y 4,2% para los años 2004 y 2005

³ Incluye alumnos de enseñanza básica, media y superior.

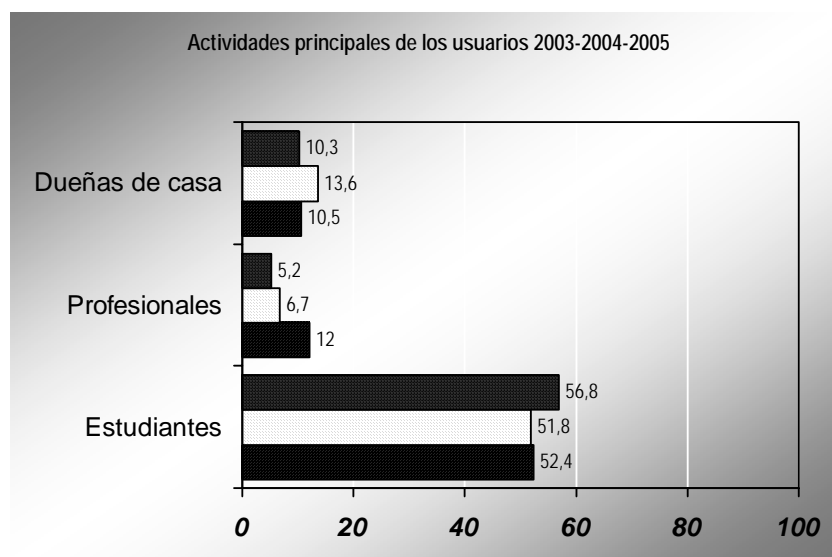
⁴ Incluye diversas ocupaciones, entre ellas, obrero, empleados... etc.

⁵ Incluye, diversas profesiones, Ingenieros, Periodistas, Abogados, Profesores... etc

⁶ Incluye diversas actividades remuneradas, vendedores ambulantes, feriantes, Pymes...etc

respectivamente). Por último, el porcentaje de dueñas de casa en el 2003 alcanza a 10,5%, en el 2004 llega al 13,6% y a un 10,3% en el 2005. Mientras que cerca de un 1% los usuarios entrevistados son jubilados, pensionados o montepiados. El gráfico a continuación permite apreciar tal distribución.

Gráfico 34

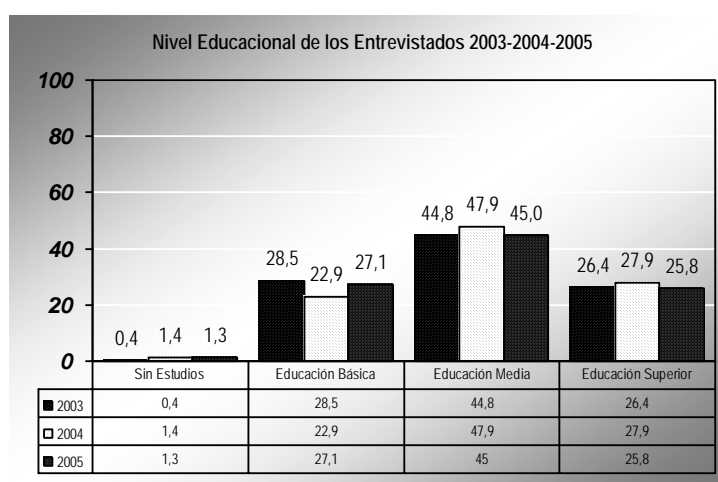


5.1.4.- Nivel educacional usuarios

Cerca de la mitad de los usuarios de BP posee estudios de enseñanza media (completa o incompleta). Este porcentaje se ha mantenido en torno al 45% en las distintas mediciones (**44,8% en el 2003; 47,9% en el 2004 y 45,0% en el 2005**). Casi un tercio de los usuarios informa de estudios superiores, técnicos o universitarios (completos/ incompletos): **26,4% en el 2003; 27,9% en el 2004 y 25,8% en el 2005**.

Los usuarios que informan niveles de escolaridad básica (completa / incompleta), se mueven entre un **28,5% en el 2003 y el 27% en el 2005** (22,9% en el 2004). Cerca de un 1% de los usuarios de las BP, no tienen educación formal alguna, independientemente de la medición de que se trate. (**0,4% 2003; 1,4% 2004 y 1,3% 2005**).

Gráfico 35

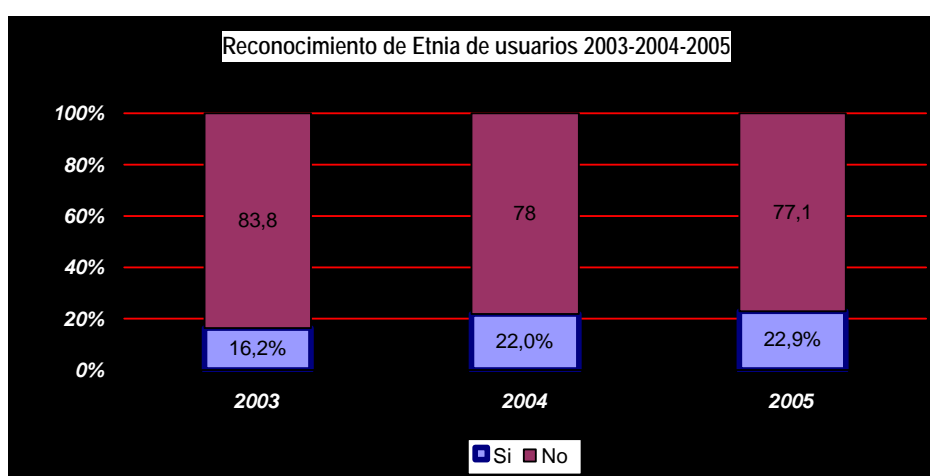


5.1.5.- Pertenencia a Étnias usuarios

El reconocimiento de un origen étnico por parte de los usuarios fluctúa entre las distintas mediciones, sin embargo, se mantiene la predominancia de reconocimiento de pertenencia a la Etnia mapuche, ya que por ejemplo el 2003 el 6,8% reconoce esta etnia, en el 2004 un 8,4% y en 2005 un 7,9%.

El porcentaje de usuarios que no se considera descendiente de ninguna etnia bordea el 40%, mientras que un porcentaje similar (en torno al 41%) declara desconocer su origen o condición étnica. El gráfico siguiente permite observar las tendencias en los tres años medidos, en donde se observa un aumento de usuarios que reconocen partencia a Etnia de un 16,2% en el 2003 a un 22,9% en el 2005.

Gráfico 36



5.1.6.- Niveles de Ingreso usuarios

La siguiente tabla resume la distribución de los ingresos de los hogares por quintil de ingreso autónomo del hogar obtenidos de la Encuesta CASEN 2003⁷.

Tipo de ingreso	Quintil de ingreso autónomo					Total
	I	II	III	IV	V	
Ingreso autónomo	143.928	278.769	387.112	502.030	1.287.273	518.679

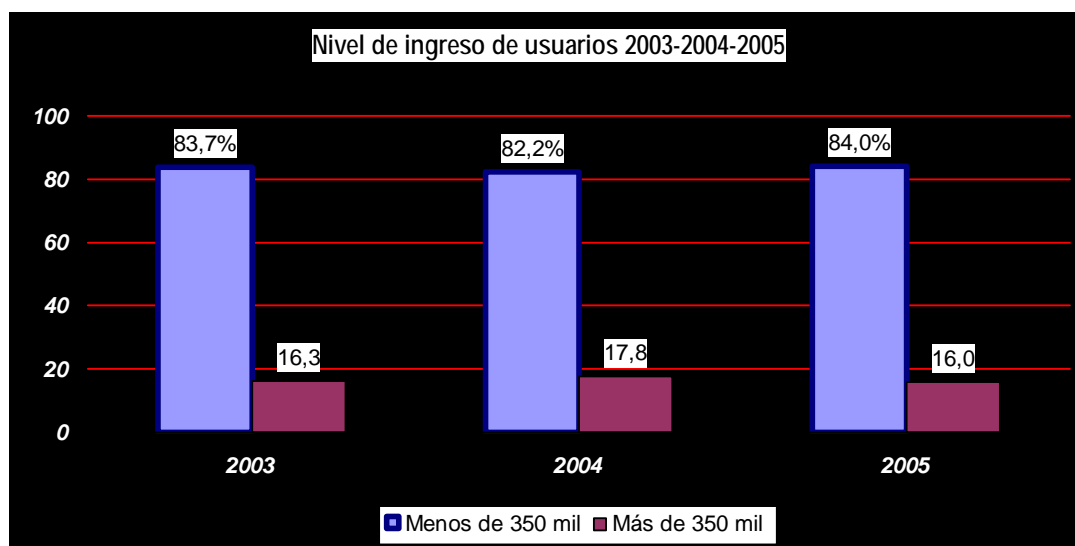
Fuente: CASEN 2003

Al analizar los ingresos mensuales declarados por los usuarios en el 2005 encontramos que un gran porcentaje de los usuarios de las BP pertenecerían al Quintil de ingreso más bajo que promedia ingresos en torno a los \$143.928. Al considerar en el análisis los tres primeros intervalos de ingresos, obtenemos que cerca del 65% de los usuarios pertenecen al quintil de ingreso más bajo. En el año 2003, los tres primeros intervalos de ingreso 69,8%.

⁷ Fuente: www.mideplan.cl Encuesta CASEN 2003.

En el segundo quintil que promedia los \$ 278.769, para el 2005 se encuentra cerca del 18% de los usuarios (17,1% en el 2004) en el 2003 el porcentaje alcanzaba al 13,9%. Estos datos reafirman y permiten concluir que la población objetivo del proyecto Biblioredes están siendo aquellas personas con menores ingresos de nuestra sociedad, lo cual evidencia una adecuada focalización del proyecto.

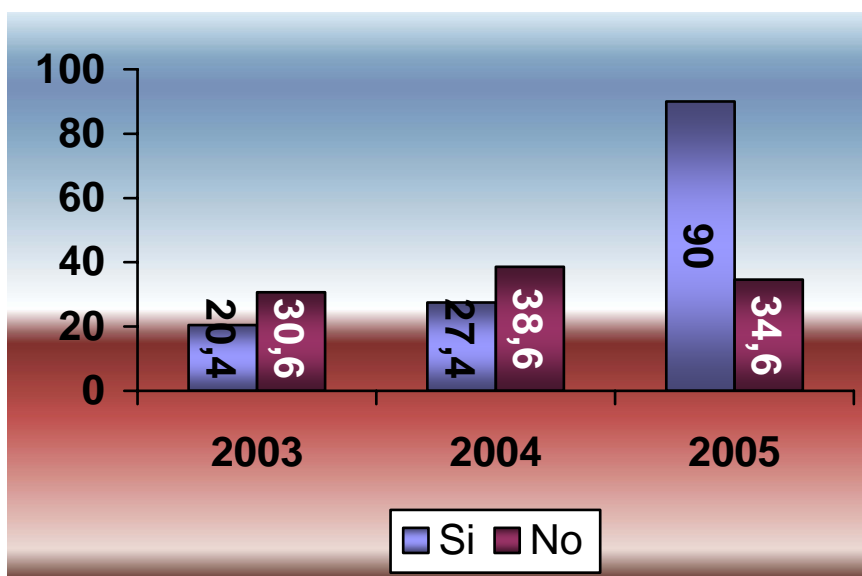
Gráfico 37



5.1.7.- Categoría Socio de los Usuarios

Al analizar las respuestas de los usuarios respecto de que si son socios de la Biblioteca Pública, se observa un aumento en la cantidad de personas que responden afirmativamente. En efecto, mientras que **en el año 2003, un 36,6% de los usuarios señalaban ser socios de la BP**, en la medición 2004 este porcentaje era del 37,7% y el 2005 el porcentaje se eleva a un 43,8%.

Gráfico 38



- *Edad Socios BP 2005*

El promedio de edad de los socios llega a los 25,7 años y en porcentaje, se observa en los socios que la proporción de mujeres es mayor a la de hombres (52,4 y 47,6% respectivamente).

- *Relación Socio y Capacitación en TIC's 2005*

La categoría socio permite a los encargados del proyecto una relación y comunicación más cercana y permanente con los usuarios lo que se refleja por ejemplo en que más de la mitad de los usuarios que han sido capacitados en el uso de las tecnologías de información y comunicación, son socios de la BP. En la tabla siguiente se observa esta relación.

Medición 2005		20.- Participación en Capacitación	
		Sí	No
		% col.	% col.
6.- ¿Es usted socio de esta biblioteca pública?	Sí	55,4%	38,6%
	No	44,6%	61,4%
Total		100,0%	100,0%

En Síntesis

Los usuarios se caracterizan por ser principalmente estudiantes de educación media, por tanto las edades predominantes de estos son inferiores a los 29 años. Además levemente son más mujeres que hombres los usuarios de las Bibliotecas públicas en nuestro país. La mayoría de los usuarios no es descendiente de ningún pueblo originario. Debemos señalar además que los usuarios provienen, según inferencias de los ingresos familiares declarados, de aquellos hogares con menores ingresos de nuestro país.

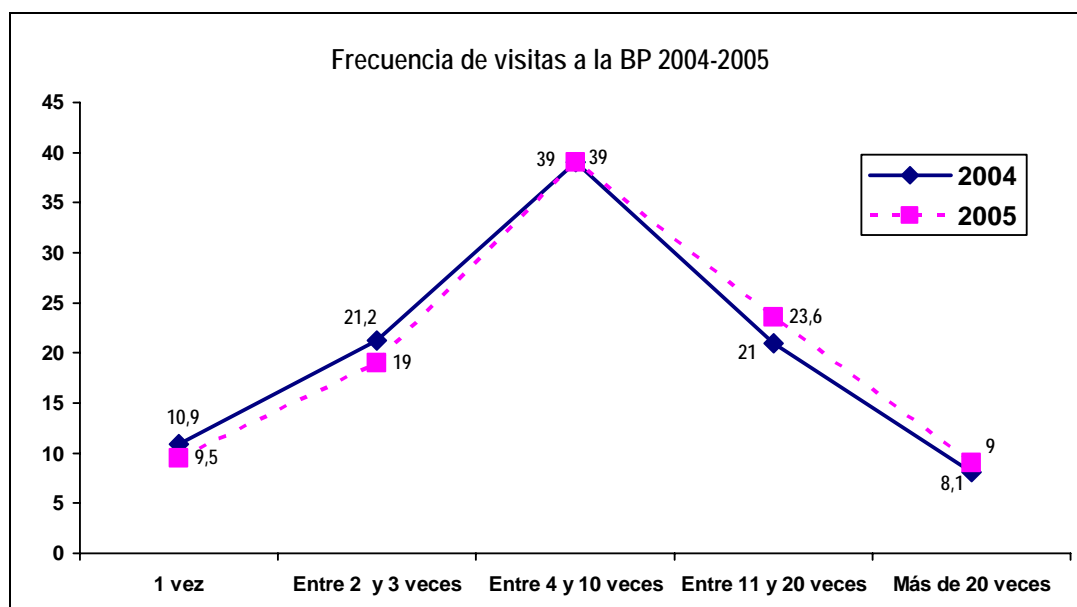
5.2.- Patrones de conducta de los usuarios

5.2.1.- Frecuencia de visita

El promedio de visita de los usuarios a la BP en los últimos 30 días fue de 9 veces en el 2004 y de 10 veces en el 2005. En el año 2003 el promedio era de sólo 5 veces (sin embargo la pregunta incluida en la medición del 2003 abarcaba los últimos tres meses y no solo el último mes como en las mediciones 2004-2005). Este dato indica un aumento en la frecuencia de visita por parte de los usuarios a las bibliotecas que formaron parte del estudio entre un año y otro. Se observa además en las mediciones que los hombres van en promedio más frecuentemente que las mujeres. Más allá de las diferencias según el sexo de los entrevistados y el año de la medición, es destacable que el 2005 los usuarios en promedio asisten mínimo 2 veces a la semana a la BP.

Para facilitar el análisis se procede a recodificar esta variable, obteniéndose como resultado los datos que se muestran en el gráfico siguiente correspondiente a las últimas dos mediciones (2004-2005).

Gráfico 39

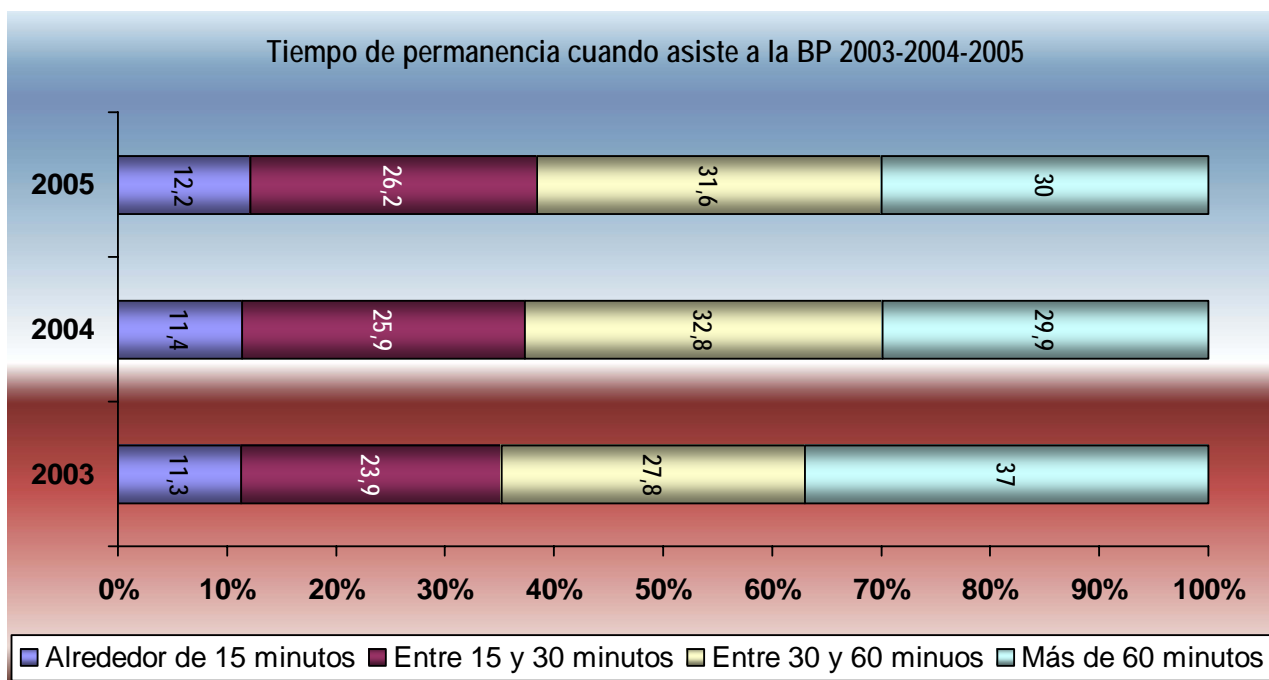


Los resultados son concluyentes, 1 de cada 10 usuarios fue solamente una vez a la BP, es decir de cada 10 usuarios 9 de ellos, van más de una vez al mes a la biblioteca, este fenómeno sucede tanto en la medición 2004 como en la 2005. Es más, 4 de cada 10 usuarios va al menos una vez a la semana a la BP.

5.2.2.- Tiempo de permanencia

Los tiempos de permanencia en la BP son más bien homogéneos, no concentrándose en ninguno en particular. Se destaca que en el 2003 era mayor el porcentaje que permanecía por más de una hora y además aumenta levemente el porcentaje que va sólo cerca de 15 minutos en casi 1 punto porcentual de 11,3% a 12,2%.

Gráfico 40



5.2.3.- Tiempo que demoran los usuarios en llegar a la BP

La mayoría (59,6% para el 2004 y 59,9% para el 2005) de los usuarios viven o residen cerca de la BP, ya que el tiempo estimado de llegada a ésta, es menor o cercano a los 15 minutos. Un porcentaje menor (4,9% para el 2004 y un 4,3% para el 2005) demora más de una hora en llegar a la BP.

		Año Evaluado			
		2004		2005	
		Recuento	% col.	Recuento	% col.
10.- ¿Cuánto tiempo demora en llegar de su casa a esta biblioteca pública?	Alrededor de 15 minutos	2391	59,6%	2369	59,9%
	Entre 15 y 30 minutos	1044	26,0%	1058	26,7%
	Entre 30 y 60 minutos	383	9,5%	358	9,0%
	Más de 60 minutos	197	4,9%	171	4,3%
Total		4015	100,0%	3956	100,0%

En el año 2003 se utilizó otra escala de medición de tiempo de llegada que no es comparable con las mediciones 2004 y 2005. De todas formas se presentan los resultados para el año 2003.

El 77,8% de los usuarios demora menos de 20 minutos en llegar a las BP. Es más, cerca de la mitad de los usuarios demoran entre 5 y 10 minutos.

p13 ¿Alrededor de cuánto tiempo se demora en llegar desde su casa a la biblioteca?

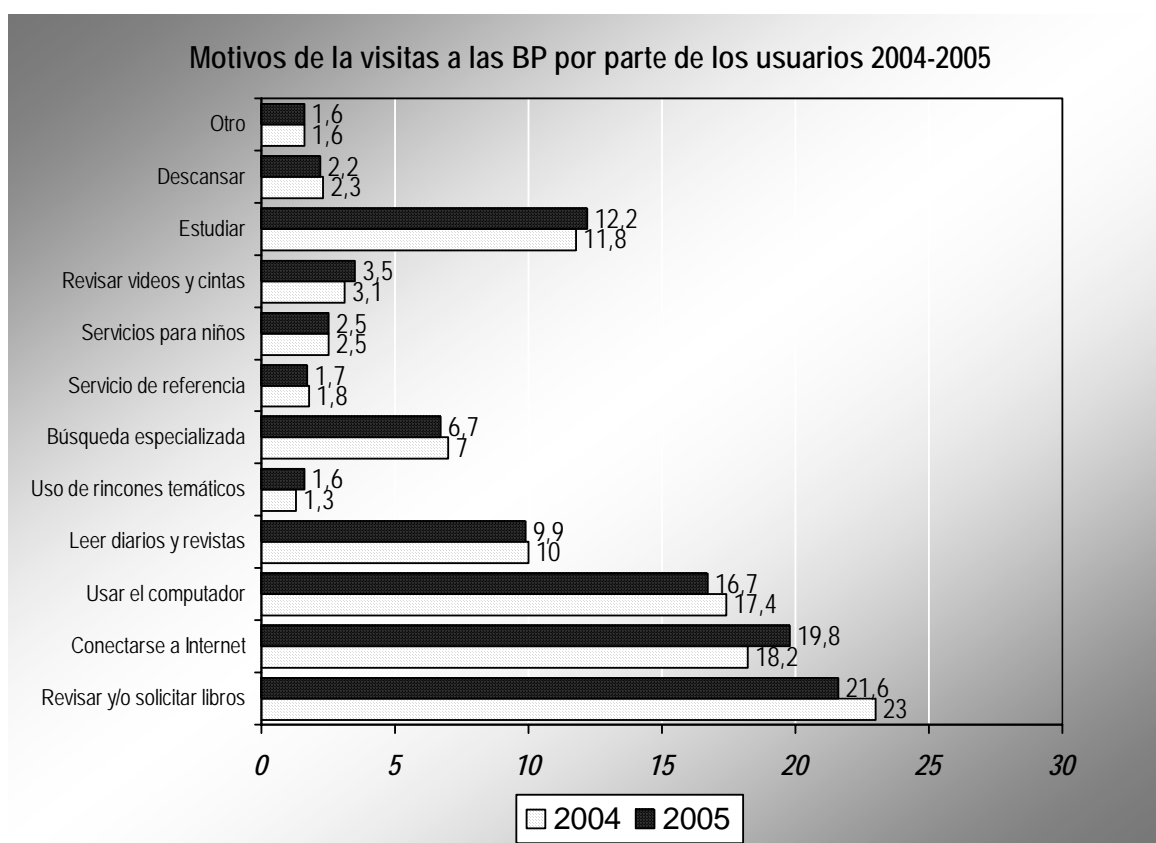
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 5 y 10 minutos	129	44,9	45,4	45,4
	Entre 10 y 20 minutos	92	32,1	32,4	77,8
	Entre 20 y 30 minutos	32	11,1	11,3	89,1
	Más de 30 minutos	31	10,8	10,9	100,0
	Total	284	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		287	100,0		

Los datos anteriores permiten concluir que el gran porcentaje de los usuarios viven relativamente cerca de las BP, es decir de los hogares que circundan a las bibliotecas públicas.

5.2.4.- Motivos de las visitas de los usuarios

Tanto en el 2004 como en el 2005 las razones o motivos más importantes por la que asisten a las BP los usuarios son: revisar y/o solicitar libros (23% y 21,6%), en segundo y tercer lugar conectarse a Internet (18,2% y 19,8%), usar el computador (17,4% y 16,7%). Otras actividades destacables en cuanto a porcentaje son: estudiar (11,8% y 12,2%) y Leer el diario y revistas 9,9%. En el 2003 esta pregunta estaba redactada de otra forma lo que imposibilita la comparación con las mediciones 2004 y 2005.

Gráfico 41

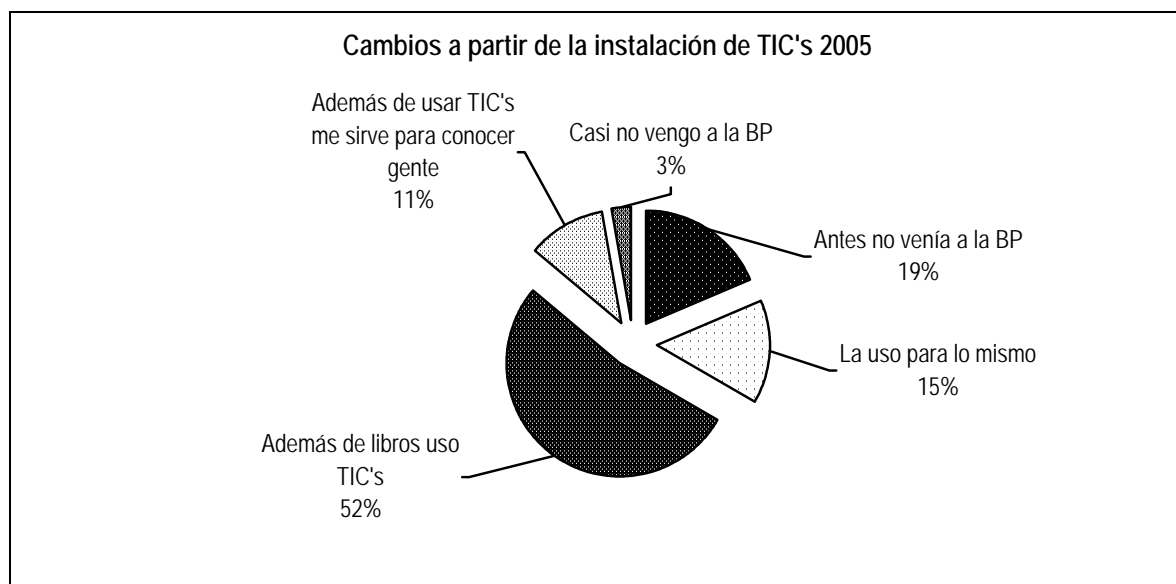


Así, es interesante constatar como junto a los servicios tradicionales de una BP, tales como el acceso y préstamo de libros y textos, sobresale el uso de las tecnologías de información y comunicación, como una de las razones más frecuente reconocidas por los usuarios para ir a las bibliotecas públicas. La disminución en la revisión y/o solicitud de libros no es relevante desde el punto de vista estadístico.

5.2.5.- Cambios a partir de Biblioredes, medición 2005

En la medición 2005, se constatan cambios importantes en los motivos de la asistencia a las BP, a partir de la instalación de computadores e Internet. En el siguiente gráfico se muestran estos.

Gráfico 42



- ✓ La mitad de los usuarios (52%) declara que ahora combina la revisión o petición de libros con el uso de computadores e Internet.
- ✓ Un 19%, asigna directamente al proyecto, su presencia actual en la BP al declarar que antes no venía a ésta
- ✓ Un 11% de ellos concurre a la biblioteca para usar un computador y como un espacio para conocer gente.

Así, un 82% de los actuales usuarios señalan usar computadores en las bibliotecas, ya sea de manera preferencial (antes no venían), combinando un uso más tradicional (libros y TIC's), o bien articulándolo con lo relacional (TIC's y espacio de intercambio social).

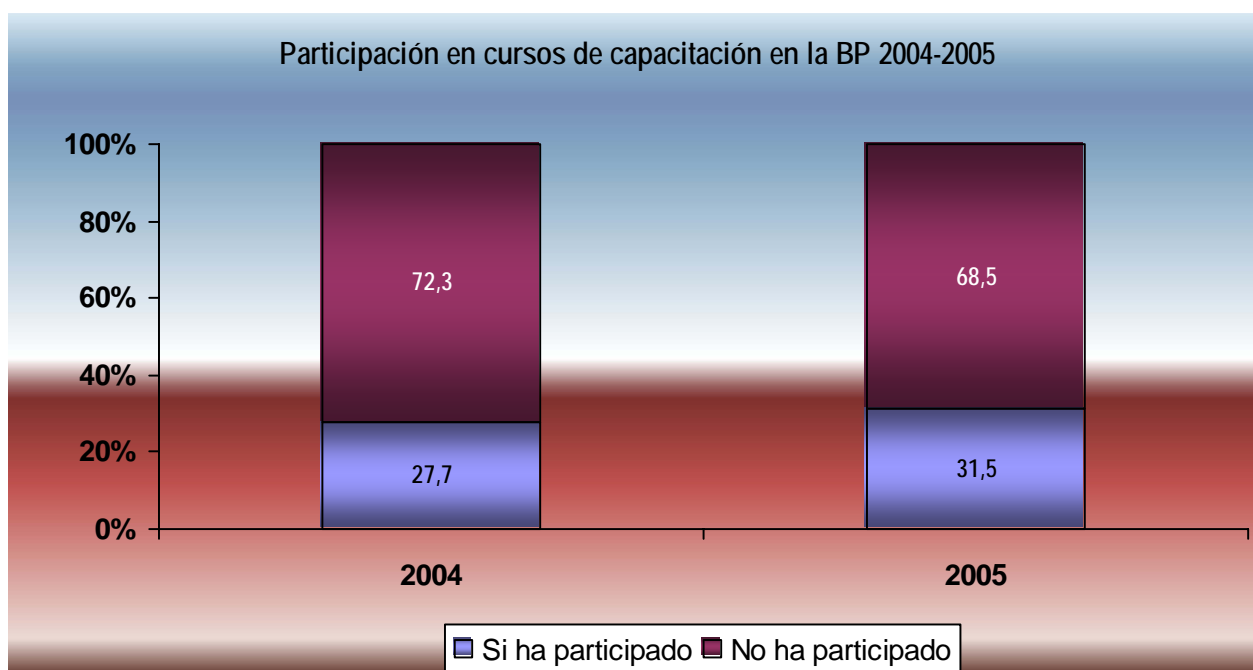
Es relevante destacar el servicio que prestan las BP son bien evaluados por los usuarios, ya que en las distintas mediciones más del 80% de los usuarios está muy satisfecho o satisfecho con los servicios (83,8% 2003) (86,1% 2004) (88,4% 2005). Incluso se observa que el porcentaje de usuarios satisfechos aumenta en los dos últimos años en casi 5 puntos porcentuales. Es posible concluir que la instalación de TIC's en las BP ha sido percibida y asimilada positivamente tanto por los encargados del proyecto como por los usuarios de ellas.

5.2.5.- Participación en capacitaciones relacionadas con las TIC's en las BP 2004-2005

En la medición del 2003 no se registro información sobre la capacitación de los usuarios. En la medición 2004, cerca de un 30% de los entrevistados declaran haber participado en capacitaciones del Proyecto Biblioredes Abre Tu Mundo (27,7%). Este porcentaje se eleva en **3,8** puntos porcentuales en la medición del 2005, esto implica que cerca de **3 de cada 10 usuarios** ha sido capacitado en el marco del Proyecto Biblioredes.

		Año Evaluado			
		2004		2005	
		Recuento	% col.	Recuento	% col.
20.- En esta biblioteca pública, ¿ha participado Usted en alguna capacitación o curso para el uso de computador e Internet, en el marco del Proyecto Biblioredes?	Sí	1109	27,7%	1252	31,5%
	No	2893	72,3%	2720	68,5%
Total		4002	100,0%	3972	100,0%

Gráfico 43

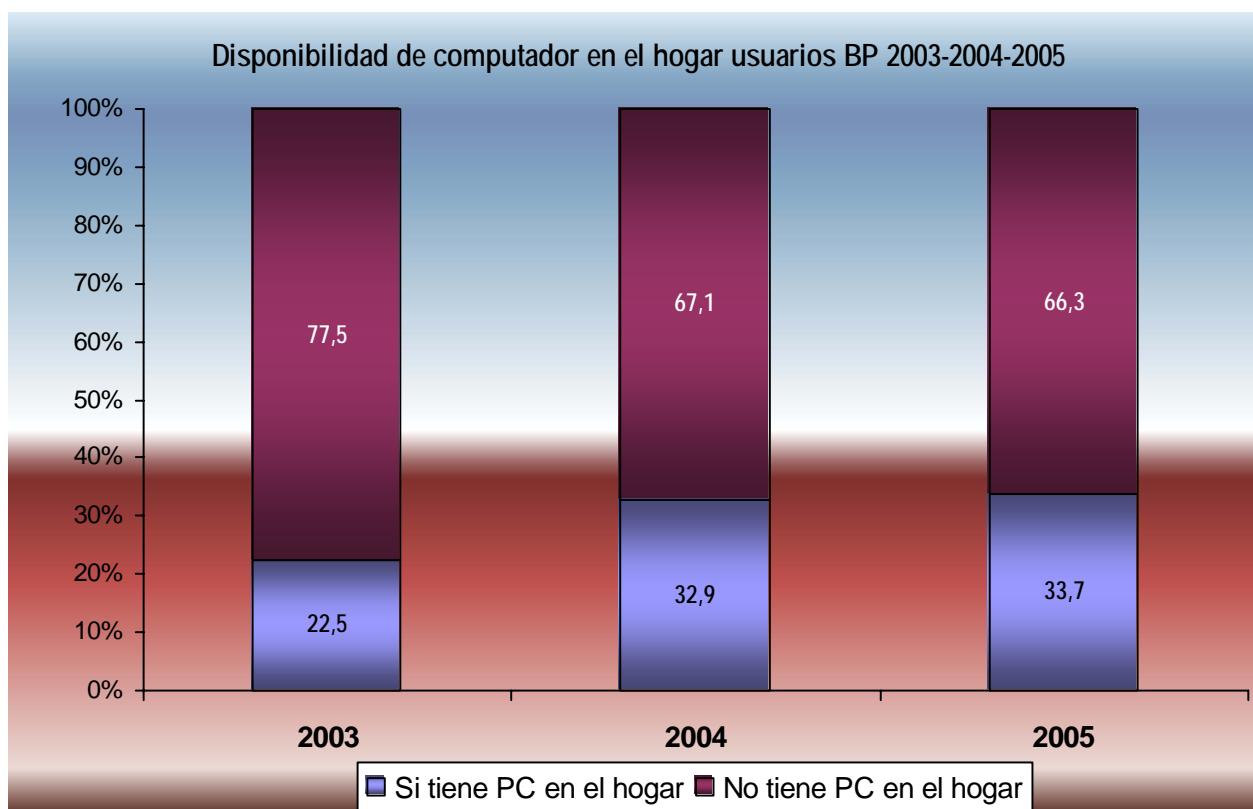


5.3.- Acceso y uso de Computador e Internet. Usuarios BP

5.3.1.- Disponibilidad de computador en el hogar usuarios BP

Alrededor de un 34% de los usuarios cuenta actualmente con un computador en sus hogares (33,7% en el 2005). Hace dos años atrás el porcentaje de usuarios que tenía acceso a computador alcanzaba el 22,5%. El aumento al comparar la medición 2003-2005 es de alrededor de 11 puntos porcentuales, esto implica un aumento en la disponibilidad de computadores en los hogares de nuestro país.

Gráfico 44

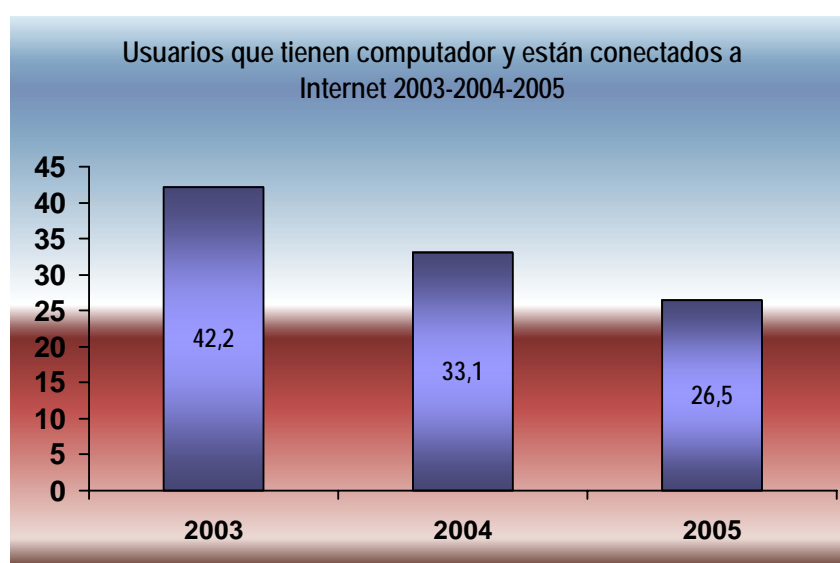


5.3.2.- Disponibilidad de Internet en el hogar usuarios BP (considerando aquellos que si poseen computador).

En el 2003 el porcentaje de usuarios que tienen computador y que además están conectados a Internet alcanza al 42,2%. Se produce un descenso en este porcentaje en la medición del 2004 al 33,1%. Es más, vuelve a descender este porcentaje a un 26,5. **Es importante recordar que este porcentaje se calcula en base a aquellos que declaran tener computador.**

El fenómeno de la disminución de la conectividad entre los usuarios se puede explicar por los costos que implica mantener una conexión a Internet en banda ancha como se utiliza en la actualidad o a que dejó de ser algo novedoso y los usuarios dejaron de experimentar con Internet. También puede incidir la oferta desde el Programa convirtiéndose en una buena alternativa para muchos usuarios para estar conectados.

Gráfico 45



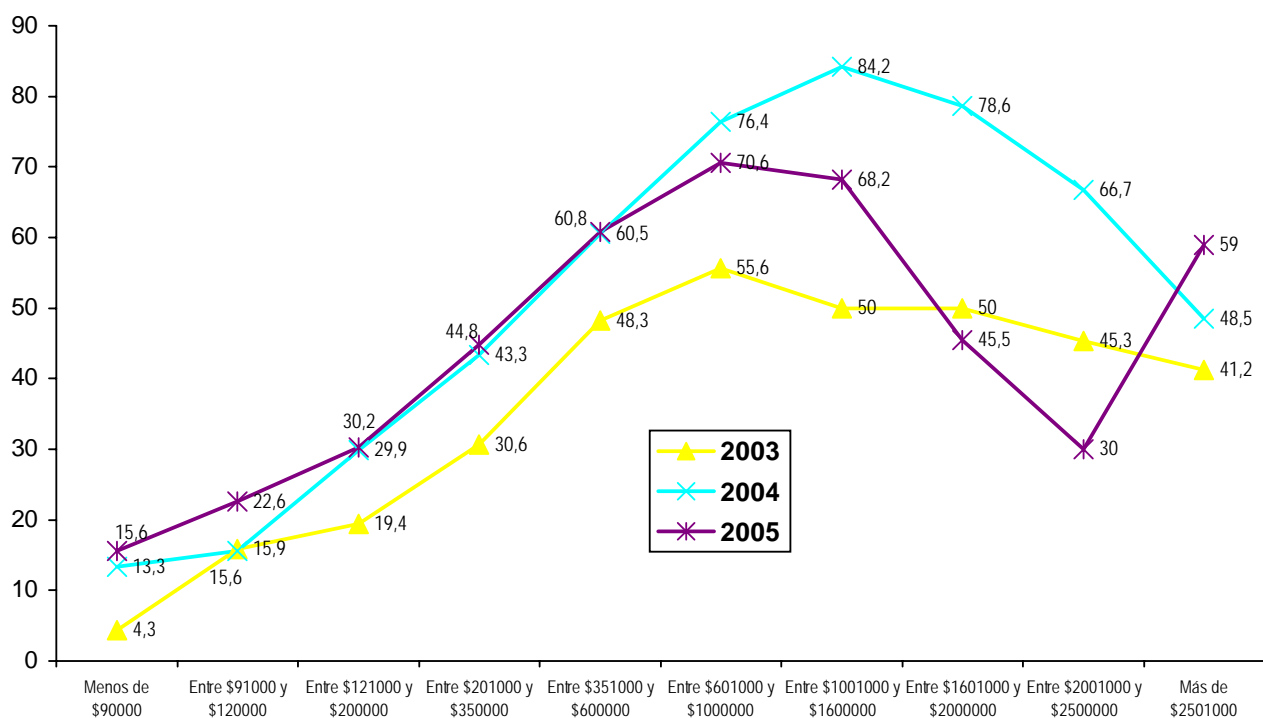
Si se considera el universo de los entrevistados, sólo un 11,3% declara contar con Internet en el hogar en el 2004, así la gran mayoría (88,7%) de los usuarios no cuenta con este medio de comunicación en el hogar. En la **medición 2005 un 9,4% del total de usuarios posee Internet**, por lo que 9 de cada 10 usuarios no tiene conectividad.

o Acceso según ingreso

Según el nivel de ingresos de los usuarios se observa en las distintas mediciones una relación proporcional en donde el aumento del tramo de ingreso implica un aumento en el porcentaje de usuarios que declara poseer computador en el hogar. Esta situación se revierte al sobrepasar los \$1.600.000 pesos mensuales. Se puede observar además que existe una gran diferencia porcentual entre aquellos usuarios que poseen computador y que declaran percibir menos de 90.000 (13,3%) y aquellos que también poseen PC pero perciben mayores ingresos en el hogar (1.001.000 y 1.600.000) alcanzando un 84,2%, es decir la diferencia porcentual supera el 70% entre ambos grupos de usuarios analizados. Este es un elemento esencial para determinar y perfilar la Brecha Digital que existe en nuestro país.

Gráfico 46

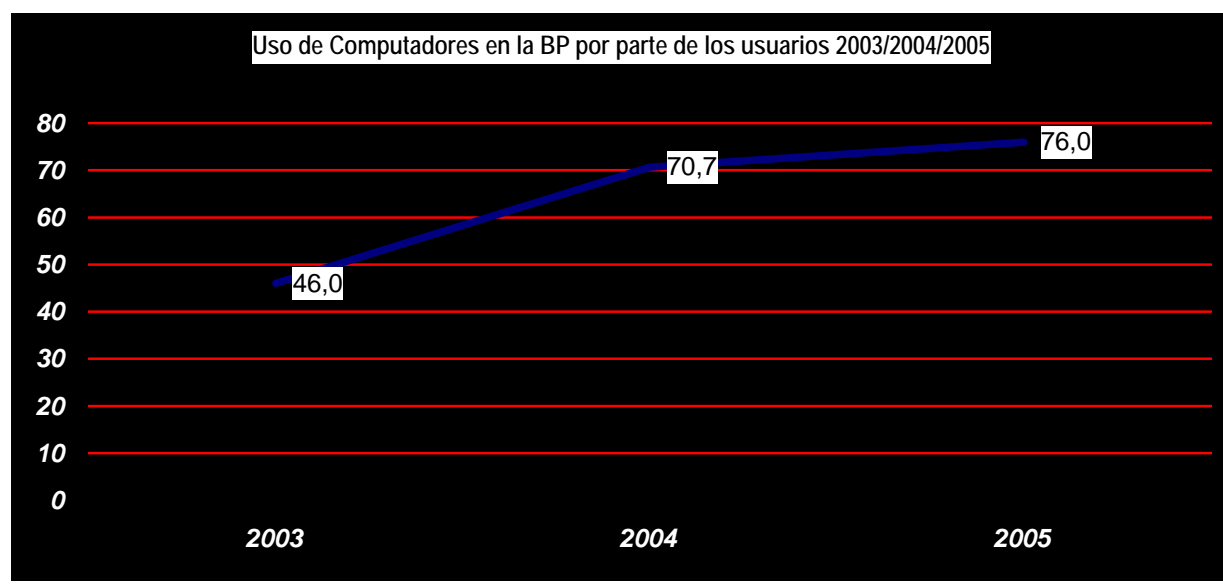
Disponibilidad de computador en el hogar según ingresos usuarios 2003-2004-2005



5.3.3.- Uso de computador e Internet al visitar la BP por parte de los usuarios

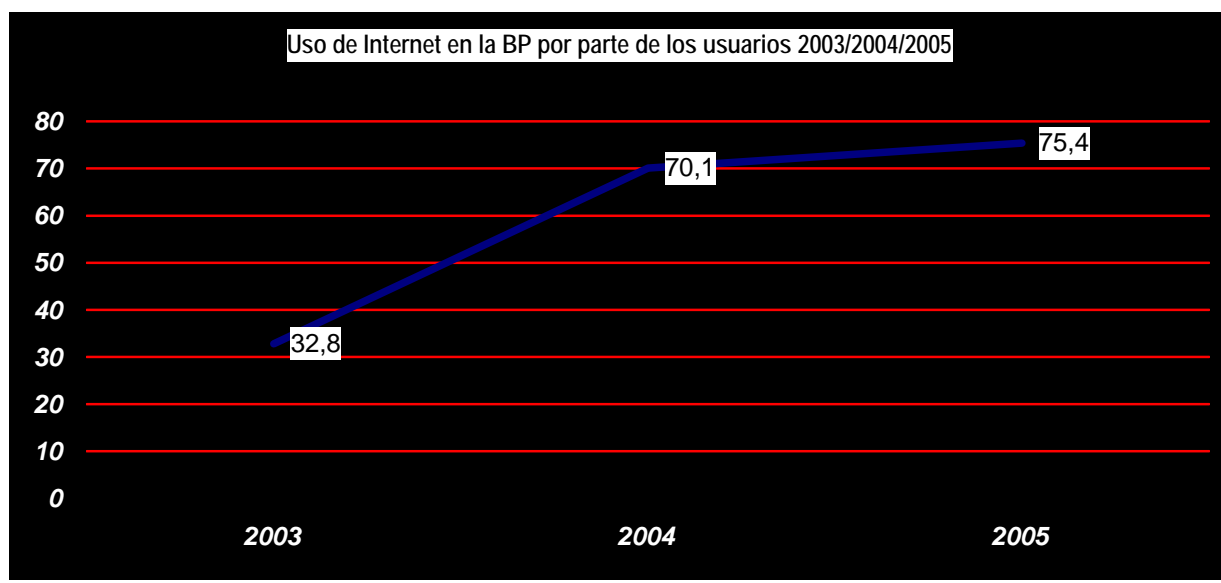
Computador

El porcentaje de quienes usan un computador cuando asiste a la BP aumenta de un 46,0% en el 2003 al 76% en el año 2005. Así, en la actualidad más de 7 de cada 10 usuarios que visita la BP utiliza los computadores cada vez que asiste a ellas. **Esto implica una diferencia importante al comparar el 2003-2005 en donde se produce un aumento porcentual de un 34,7% respecto de los usuarios que al asistir a las BP además utilizan el computador.** Esto implica que en el 2005 alrededor de 3 de cada 4 usuarios que visita la BP utiliza los computadores disponibles en ellas a diferencia del 2003 en donde solamente cerca de 2 de cada 4 usuarios utilizaba los computadores al visitar la BP.



Internet

Más notable aún es el aumento entre quienes se conectan a Internet. En efecto, mientras que el año **2003 sólo un 32,8** reconocía usar Internet en las BP, el año 2004 lo señalan el 70% de los usuarios y en **el 2005 el 75,4%** de los usuarios declara que utiliza Internet cuando acude a la BP. De esta forma, 3 de cada 4 usuarios que asisten a la BP se conectan a Internet cuando concurre a ella. En el 2003 solo 1 de cada 3 usuarios se conectaba a Internet cuando visitaba la BP.



✓ Uso de TIC's en BP según Tamaño BP 2004-2005

Respecto del uso de computadores de la BP en relación al tamaño de estas, se observan diferencias estadísticamente significativas para la medición 2004. Así un 71,2% de usuarios de bibliotecas pequeñas señalan haber usado los computadores en las bibliotecas, mientras que dicho porcentaje alcanza al 76,5% en el caso de las medianas y al 65,1% en bibliotecas grandes. En el 2005, los porcentajes tienden a la homogeneidad, siendo de todos modos mayor, el uso en las BP de tamaño mediano, seguido de las BP de tamaño pequeño y finalmente las BP de tamaño grande, sin embargo las diferencias no son estadísticamente significativas.

Gráfico 47

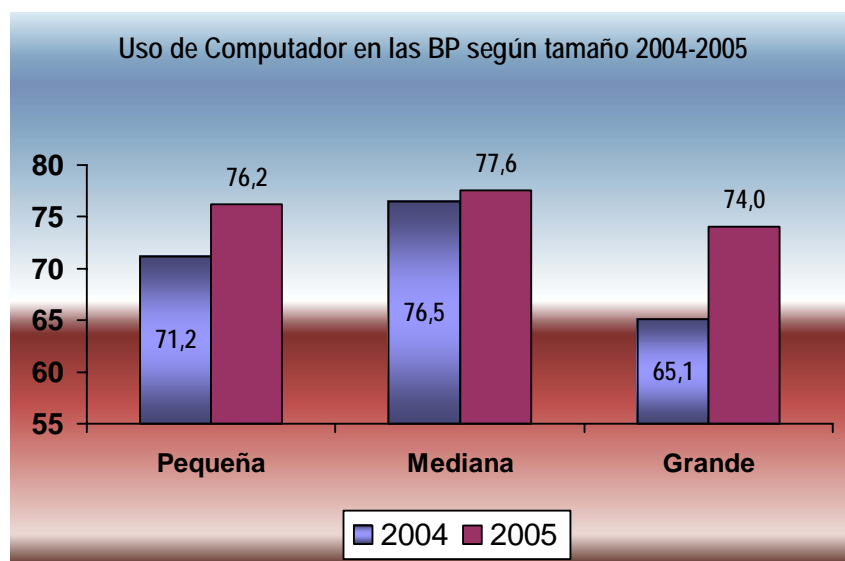
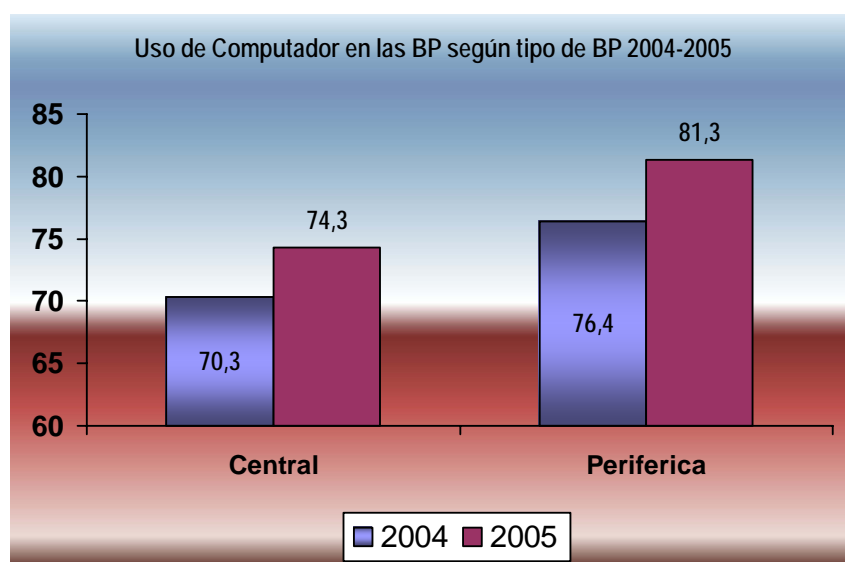


Gráfico 48

✓ Uso de TIC's en BP según Tipo de BP 2004-2005

Respecto del tipo de bibliotecas, tanto en el 2004 como en el 2005 hay un mayor porcentaje de usuarios de las bibliotecas periféricas que usan los computadores respecto de las BP centrales (76,4% 70,3% respectivamente para el 2004 y 74,3% y 81,3% para el 2005)

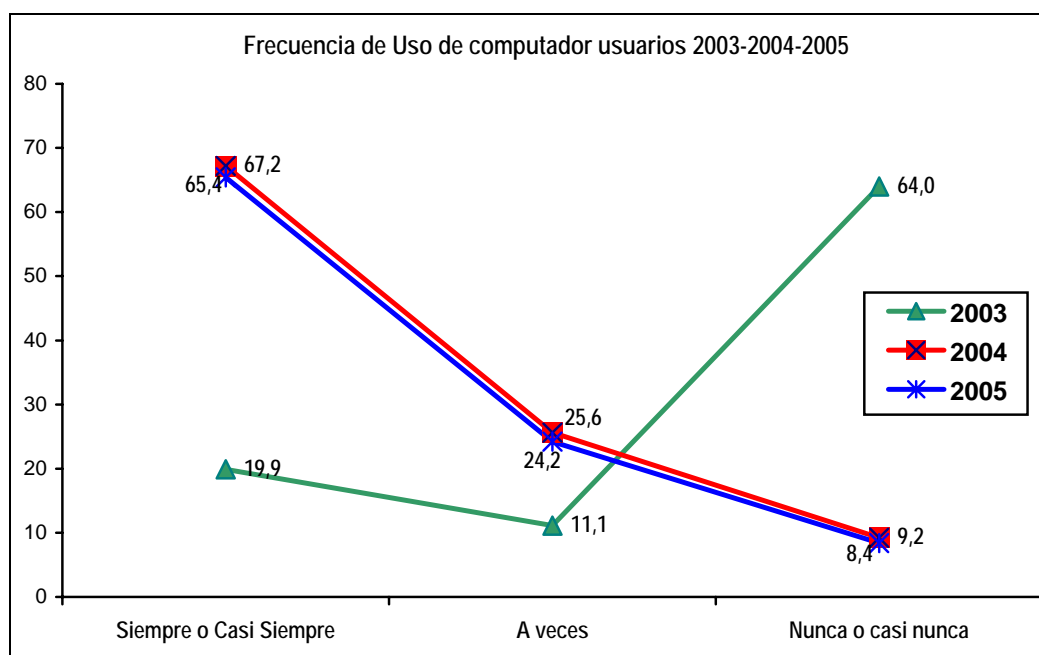


5.3.4.- Frecuencia de Uso de computador e Internet al visitar la BP por parte de los usuarios

○ Computador

Al finalizar el período de la evaluación (2005), el **67,2%** de los usuarios declara que en sus visitas a la BP utiliza con siempre o casi siempre los computadores. Esto implicaría que además del alto nivel de uso de los computadores, la frecuencia es también alta. Estos porcentajes muestran aumentos importantes entre el inicio y el fin del proyecto. **En efecto, un 19,9% de los usuarios en el 2003** hablaban de un uso frecuente de PC en las BP (siempre y casi siempre) mientras que en el 2004, el porcentaje llegaba al 65,4% de quienes lo hacían siempre o casi siempre.

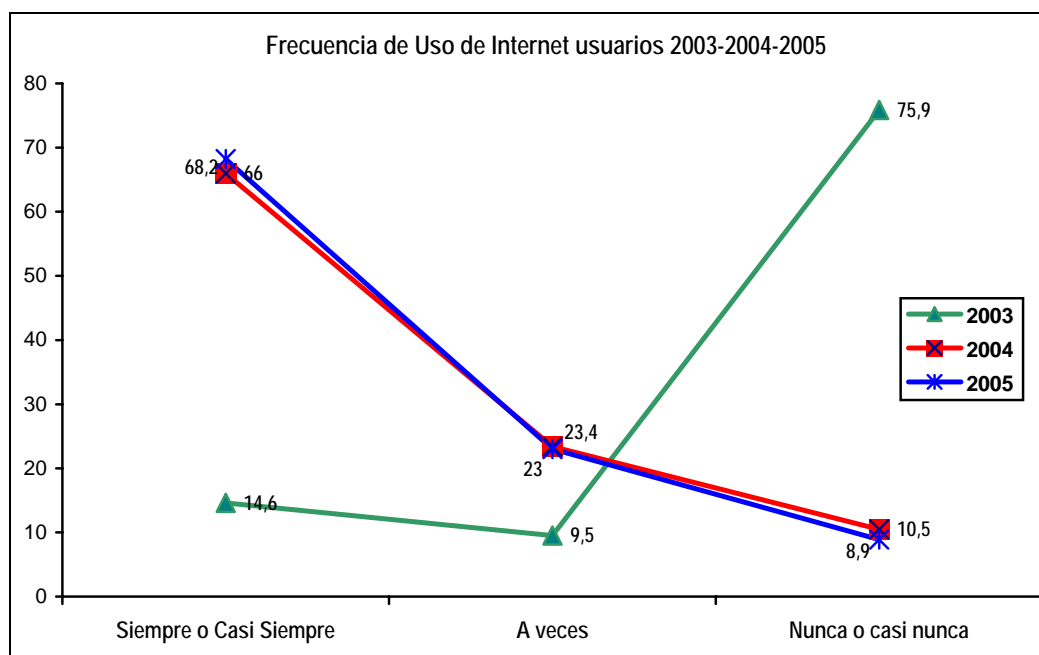
Gráfico 49



o Internet

En el caso de Internet, el porcentaje de usuarios que utiliza siempre o casi siempre Internet cuando visita la BP es de un **68,2% para el 2005**. Así, al igual que en el caso anterior, se une a un alto porcentaje que usan computadores un alto porcentaje de usuarios que se conecta a Internet cuando los usan. La mirada comparativa entre inicio y fin, permite observar el aumento significativo en la frecuencia de uso entre un año y el otro, **ya que la medición del 2003 arroja que solamente un 14,6% de los usuarios declara usar siempre o casi siempre Internet cuando acude a la BP.**(66,0% 2004)

Gráfico 50



5.3.5.- Usos de Internet al visitar la BP por parte de los usuarios

Los usos de Internet al visitar las Bibliotecas Públicas han variado en las distintas mediciones, es necesario destacar que las acciones que realizan los usuarios principalmente son:

- ❖ Resolver problemas de estudio
- ❖ Recibir y enviar correos
- ❖ Navegar libremente
- ❖ Revisar o leer la prensa

También es necesario destacar que los usuarios del 2005 realizan acciones específicas, al observar por ejemplo que disminuye el porcentaje de usuarios que navega libremente en 18 puntos porcentuales y aumenta la categoría otros indica que la búsqueda es más específica sindicada con la alternativa otros, a su vez disminuye a la mitad el porcentaje de usuarios que realiza acciones como el bajar videos, música, fotos. Como así también disminuyen el bajar programas computacionales y las conversaciones por Chat. **Esto implica que el uso actual está más concentrado en acciones de aprendizaje o comunicación más que en diversión o recreación como lo era en el 2003.**

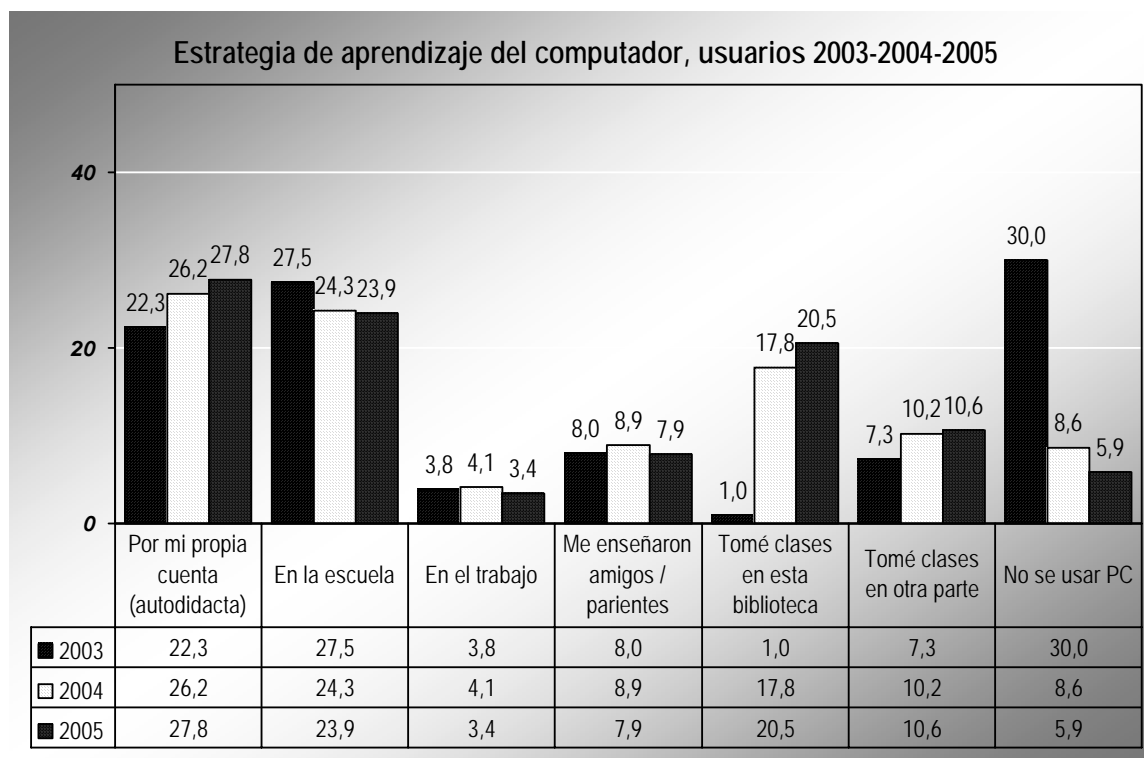
Principales Razones para usar Internet. Usuarios BP	2003	2004	2005
	%	%	%
Resolver problemas de estudio	63,3	57,3	57,2
Recibir y enviar correos	43,7	46,0	47,4
Navegar libremente	60,1	42,9	42,3
Revisar o leer la prensa	39,9	29,2	29,0
Usar Messenger	-	28,6	32,6
Otros	4,5	28,1	27,6
"Bajar" videos juegos, música, fotos, etc	53,8	27,3	26,3
Buscar trabajo	21,5	24,6	26,4
Búsqueda de bibliografía en bibliotecas públicas	26,6	23,9	25,7
Participar en conversaciones de chat	38,6	23,6	25,8
Conocer los servicios que ofrecen las instituciones	22,2	14,7	16,5
Diseñar mi propia página Web	22,2	14,3	15,1
"Bajar" programas computacionales	26,6	11,1	11,6
Jugar juegos de azar	10,8	10,5	10,8
Conocer sobre financiamiento de proyectos sociales	15,8	9,1	10,0
Realizar la declaración de impuestos	-	8,6	9,6
Conocer oportunidades de negocios	10,8	7,6	9,1
Visitar sitios XXX	6,3	4,8	6,2
Hacer compras	3,2	2,7	4,4

5.4.- Estrategia de aprendizaje

o Computador

Es del todo relevante dos hechos al momento de evaluar el impacto del presente proyecto, por un lado el aumento significativo del porcentaje de usuarios que se han capacitado en el contexto del Proyecto Biblioredes "Abre Tu Mundo". Así, mientras que en el 2003 uno de cada cien usuarios declara haber aprendido a usar computador en la biblioteca, en el 2005, veinte de cada cien usuarios declara haber aprendido en la BP. Por otro lado, la disminución de usuarios que declara no saber usar PC, disminuye de un **30% en el 2003 a un 5,9% en el 2005**.

En general la mitad de los usuarios han aprendido por sí solos a usar los computadores o lo han aprendido en la escuela.



- **Relación entre capacitación y forma en que aprendió a usar el PC medición 2005**

Del total de usuarios que declaran haber aprendido a usar computador en la Biblioteca Pública, **el 87,7% de ellos ha participado en capacitaciones en el marco del Proyecto Biblioredes**.

- **Perfil usuarios que no saben usar un PC**

Más de la mitad de los usuarios (**53,4%**) que no saben usar PC, tienen menos de 29 años, y en su gran mayoría son mujeres (**58,3%**). Lo anterior identifica el tipo de público objetivo potencial de las capacitaciones actuales y futuras desde el proyecto Biblioredes.

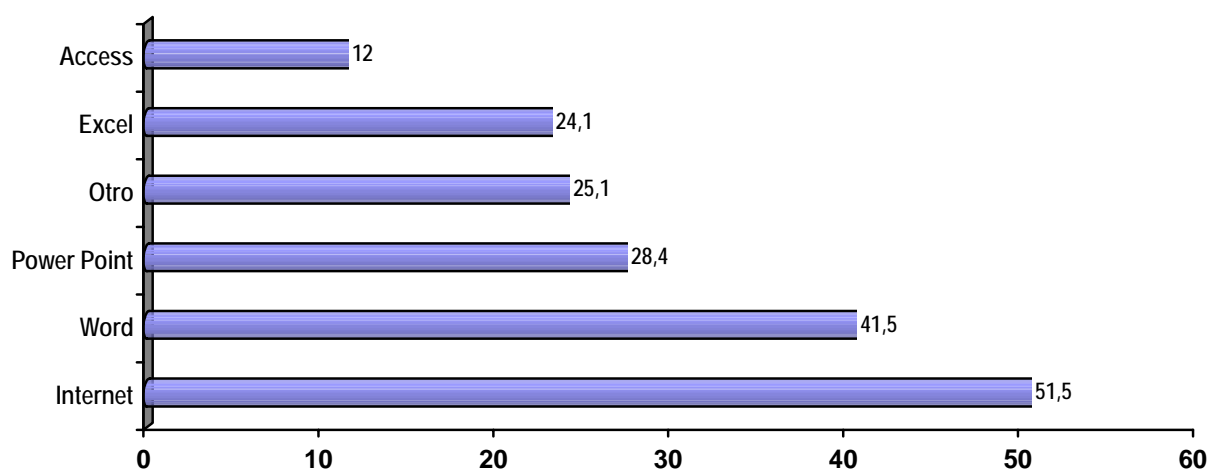
5.5.- Nivel de competencias en TIC's. Usuarios BP 2005

5.5.1.- Nivel altos o muy altos de competencia medición 2005.

Los usuarios autoperciben distintos niveles de manejo de los software incluidos en el estudio. Sin duda, Internet es la herramienta que los usuarios consideran manejar mayormente, el **51,5%** considera que tiene un nivel alto o muy alto de manejo de esta herramienta, lo siguen en porcentaje el procesador de texto (Word) en donde un **41,5%** de los usuarios consideran tener un alto o muy alto nivel de manejo. El gráfico a continuación muestra la percepción para distintos software.

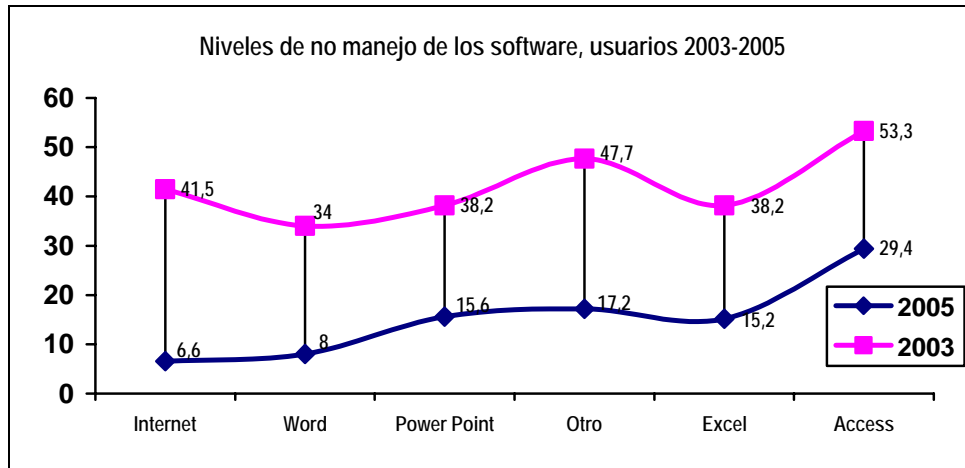
Gráfico 51

Niveles alto o muy alto de manejo de los software, usuarios 2005



5.5.2.- Comparación 2003-2005 y el nivel de no manejo de los distintos software.

Gráfico 52



El gráfico permite apreciar el gran descenso en los porcentajes de niveles de no manejo al comparar los usuarios 2003 con los entrevistados en el 2005, sin excepción los porcentaje de usuarios que no manejan los distintos software bajan al menos 20 puntos porcentuales como mínimo.

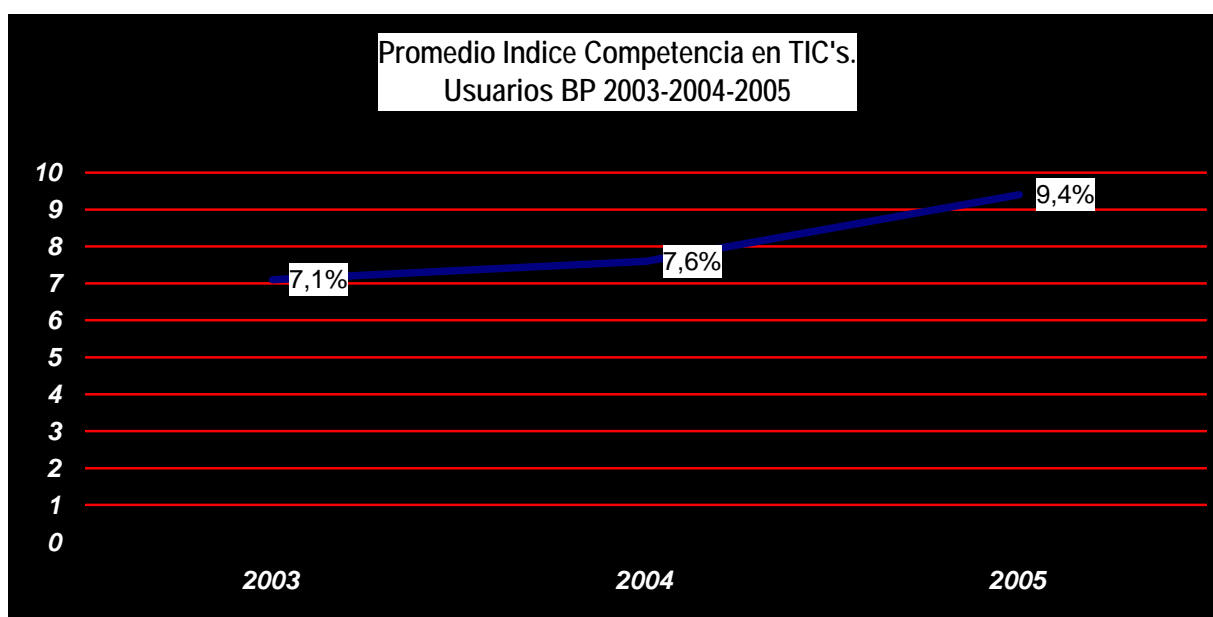
5.6.- Índice Competencias TIC's.

Se construyó un índice que refleja los niveles de manejo de Tic's de los usuarios considerando los indicadores asociados a la autopercepción de manejo en 6 software considerados los más importantes y comunes. Así el índice variará entre 0 cuando no hay ninguna competencia, a 24 cuando la competencia es máxima. Por tanto, a mayor puntaje en el índice se evidencian mayor competencia de TIC's.

5.6.1 Comparación índice Competencias TIC's. Usuarios 2003-2004-2005

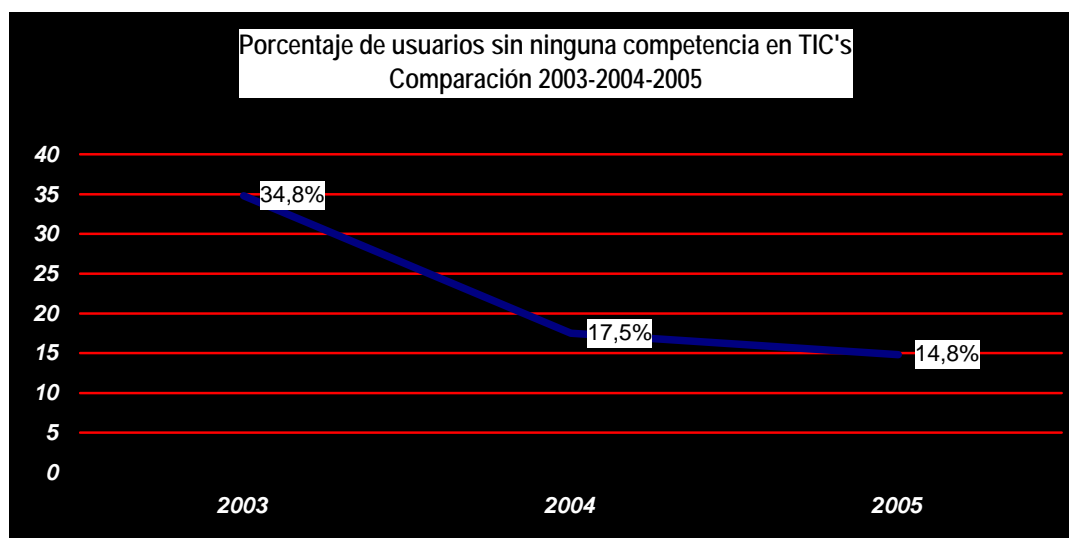
Los análisis muestran un importante aumento en el índice de competencias TIC's en los usuarios de las BP, tal como se puede apreciar en la tabla y gráficos a continuación. El índice promedia **7,1 en el 2003** (7,6 puntos en el 2004) y **aumenta a 9,4 en el 2005**. Por su parte disminuye el porcentaje de usuarios que no tienen competencia alguna en TIC's (índice igual a 0), **de un 34,8% en el 2003** (17,5% en el 2004) a un **14,8% en el 2005**. Estos datos permiten afirmar que los usuarios de Bibliotecas Públicas han mejorado notoriamente sus niveles de competencias en TIC's.

Gráfico 53



Tal como se señaló, es destacable la sostenida disminución del porcentajes de usuarios que no tienen ninguna competencia en TIC's. El porcentaje usuarios con índice 0 (sin ninguna competencia) disminuyó de un 34,8% en el 2003 a un 14,8% en el 2005 (20 puntos porcentuales).

Gráfico 54



Los análisis a continuación se realizarán comparando los promedios con algunas variables relevantes del estudio, a fin de observar en que niveles o características se producen las diferencias más importantes en cuanto a manejo o competencias en TIC's.

Desde las entrevistas y observación etnográfica realizada en el año 2005 se constata como el uso de los computadores demuestra una creciente autonomía de los usuarios, particularmente los estudiantes y jóvenes en general. Aunque en el caso de las personas adultas existe mayor demanda de apoyo por parte del personal a cargo del proyecto, este hecho no limita los quehaceres y organización cotidiana de la biblioteca. En varios casos se señala un incremento entre un año y otro del uso de los recursos para la realización de trámites *on line*, particularmente la operación renta del año 2005⁸.

5.6.2 Índice según sexo del usuario 2005

Las siguientes tablas resumen los promedios obtenidos tanto por hombres como por mujeres en el índice que mide competencias en TIC's en usuarios de Bibliotecas Públicas. Para la medición 2005, los hombres promedian más en el índice que las mujeres. (10,1 y 8,8 respectivamente). En el 2003 y el 2005 los hombres promedian más que las mujeres. Esto implica que ellos tienen mayor competencias en TIC's que las mujeres. Es interesante constatar que a pesar de lo anterior, las mujeres mejoran significativamente su índice entre un año y el otro, pasando de un promedio igual a 6,5 en 2003 a un 8,8 en el 2005. Lo mismo ocurre con los hombres quienes pasan de un índice de 7,8 en el 2003 a 10,1 en el 2005.

Informe 2003				
INDCOMP				
p1 Sexo	Media	N	Desv. típ.	
Hombre	7,8	93	7,8	
Mujer	6,5	102	7,4	
Total	7,1	195	7,6	

Informe 2005				
INDCOMP				
1.- Sexo	Media	N	Desv. típ.	
Hombre	10,1	1897	6,8	
Mujer	8,8	2122	6,5	
Total	9,4	4019	6,6	

⁸ Aur interr PRO Infor

con u

El gráfico deja en evidencia las distancias que se establecen por género, de hecho, un 16,3% de las mujeres exhiben en el 2005 ninguna competencia en TIC's (índice iguala 0), porcentaje que desciende a un 12,6% para los hombres. A partir de los 13 puntos del índice, los hombres comienzan a predominar por sobre las mujeres en cuanto a niveles de competencias en TIC's.

Gráfico 55

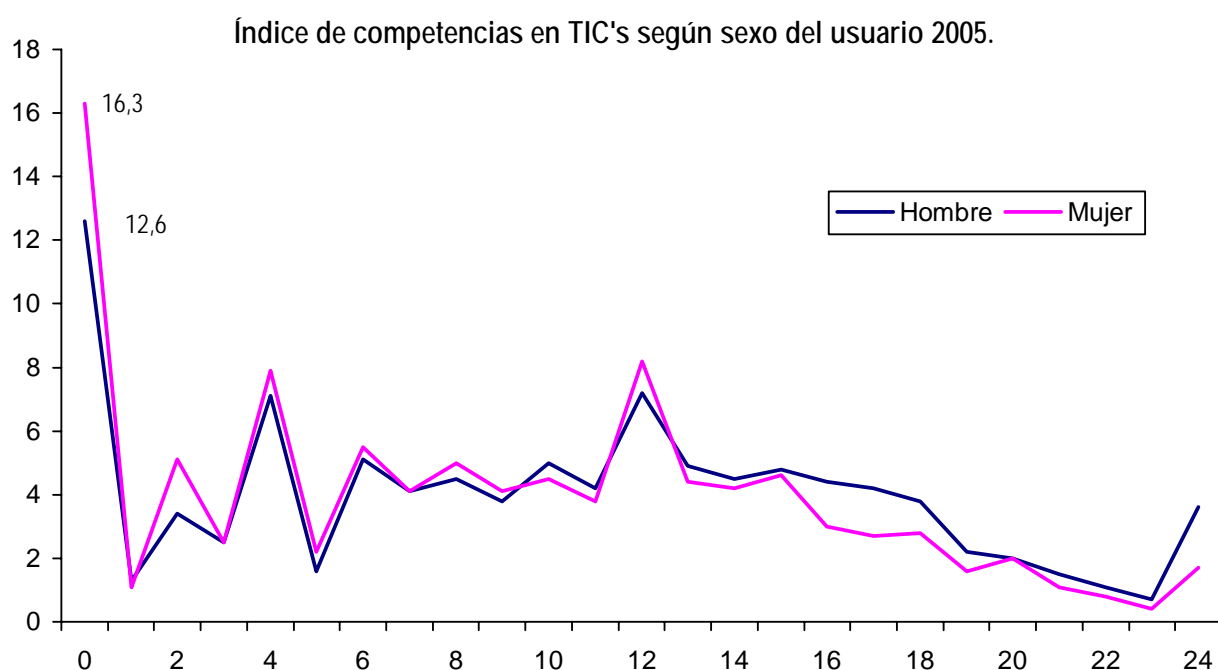
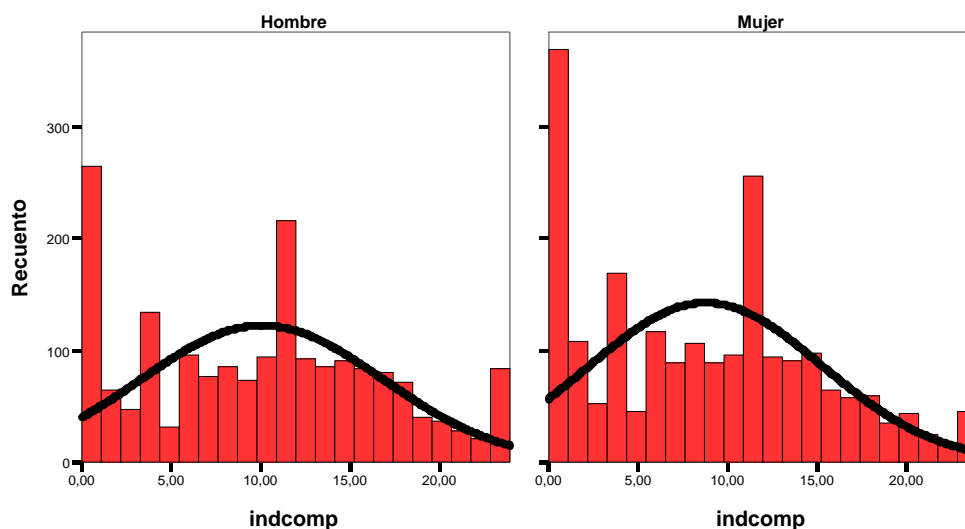


Gráfico 56

Índice de competencias en TIC's 2005, según sexo del usuario



Medición 2005 CIDE

5.6.3 Índice según Edades de los usuarios

Se observa una relación directa entre las edades de los usuarios y el índice de competencia en TIC's: *a mayor edad menores competencias en TIC's*. Además se observa que al comparar el 2003 con el 2005 hay aumento de cerca de 2 puntos de los niveles de competencias en TIC's en todos los niveles de edades. Los mayores avances (más de 3 puntos en el promedio del índice) se dan en mayores de 30 años, alcanzando la mayor diferencia (4,1 puntos) para los usuarios entre 51 y 64 años.

Informe 2003

INDCOMP			
Edad en Intervalos	Media	N	Desv. típ.
Menor de 18 años	8,8	86	7,6
Entre 18 y 29 años	8,8	50	7,4
Entre 30 y 50 años	4,3	41	7,1
Entre 51 y 64 años	1,4	10	2,7
65 años y más	,0	5	,0
Total	7,1	192	7,6

Informe 2005

INDCOMP			
Edades de los Usuarios	Media	N	Desv. típ.
Menor de 18 años	10,4	1809	6,9
Entre 18 y 29 años	10,9	1083	6,3
Entre 30 y 50 años	7,0	908	5,7
Entre 51 y 64 años	5,5	164	5,1
65 años y más	3,4	59	4,4
Total	9,4	4023	6,6

Gráfico 57

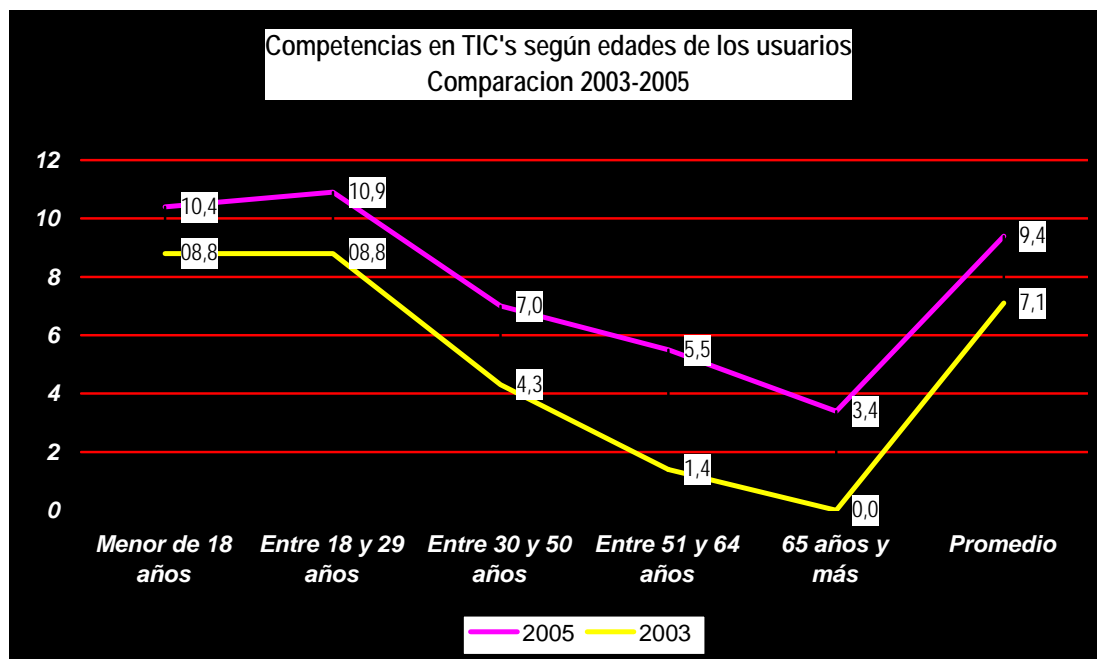
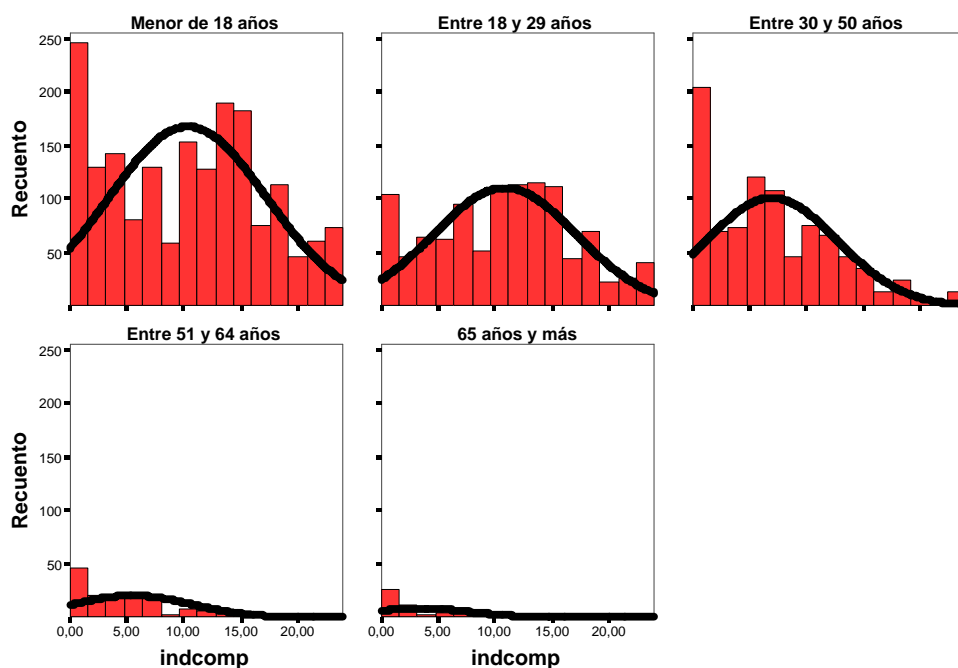


Gráfico 58

Indice de competencias en TIC's 2005, según edades de los usuarios



Medición 2005 CIDE

5.6.4 Índice según Ingreso del hogar

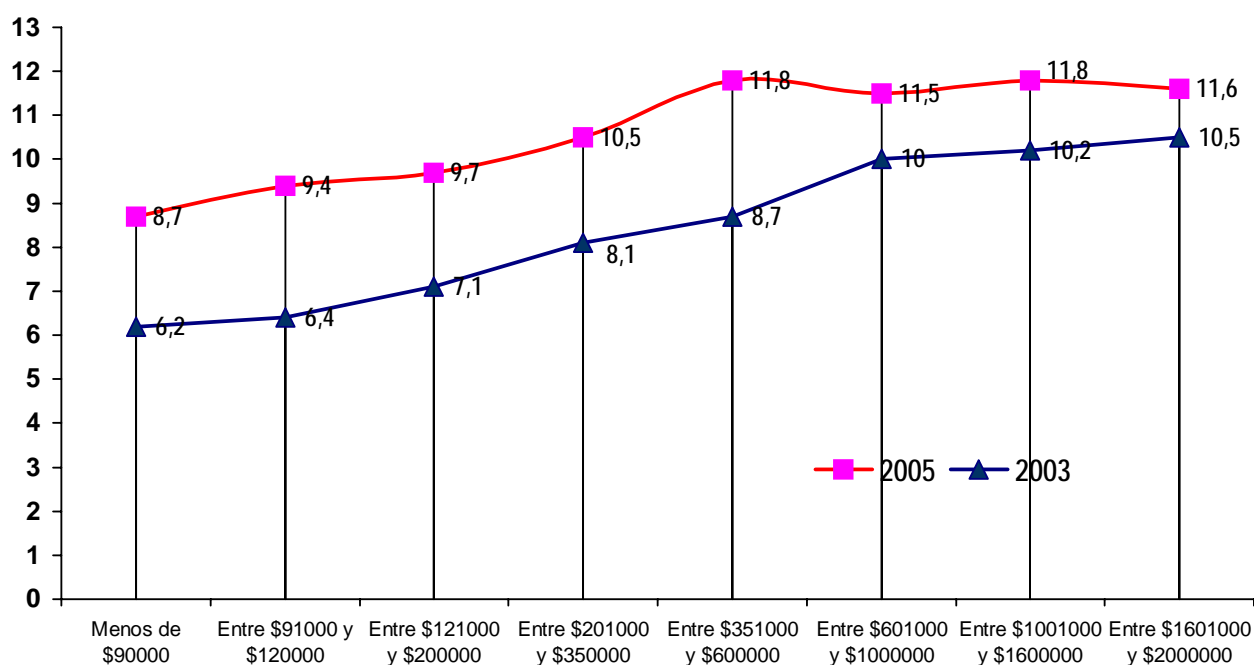
En el gráfico siguiente se observa la relación que se establece entre los índices de manejo de TIC's y los ingresos de las personas. Claramente hay una relación entre mejores ingresos y mayor índice de competencias.

Es importante destacar el aumento en los niveles de competencias en todos los tramos de ingresos declarados entre el 2003 y el 2005.

Los aumentos más significativos se dan precisamente en aquellos tramos etareos de menores ingresos, al aumentar los niveles de ingreso el aumento en los niveles de competencias es más estrecho.

Gráfico 59

Índice de competencias según niveles de ingreso 2003-2005

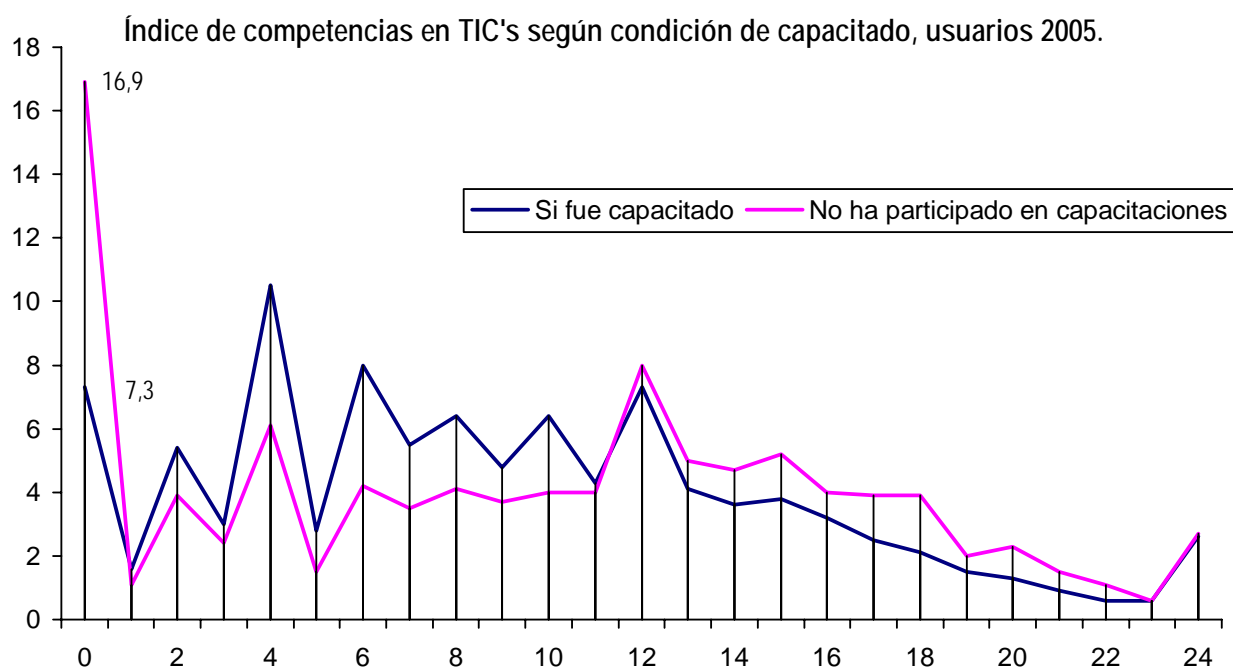


5.6.5 Índice usuarios capacitados y no capacitados por el proyecto 2005

En la medición 2005 los usuarios capacitados tienen en promedio menor índice que los usuarios no capacitados. En efecto, mientras en el 2005 los capacitados alcanzan un valor promedio de **9,1**, los no capacitados llegan en promedio a un **9,6** en el índice de competencias. Lo anterior puede explicarse a partir de una habilitación básica como la que se entrega desde la capacitación ofrecida por Biblioredes.

Es relevante el fenómeno que podemos observar en el siguiente gráfico: en los niveles menores del índice se concentran los porcentajes de los usuarios capacitados por sobre los no capacitados. Una vez más, lo anterior puede encontrar su explicación en la habilitación básica que se les ofrece desde Biblioredes. Sin embargo, en los niveles de competencias mayores los no capacitados están mejor habilitados que los usuarios capacitados.

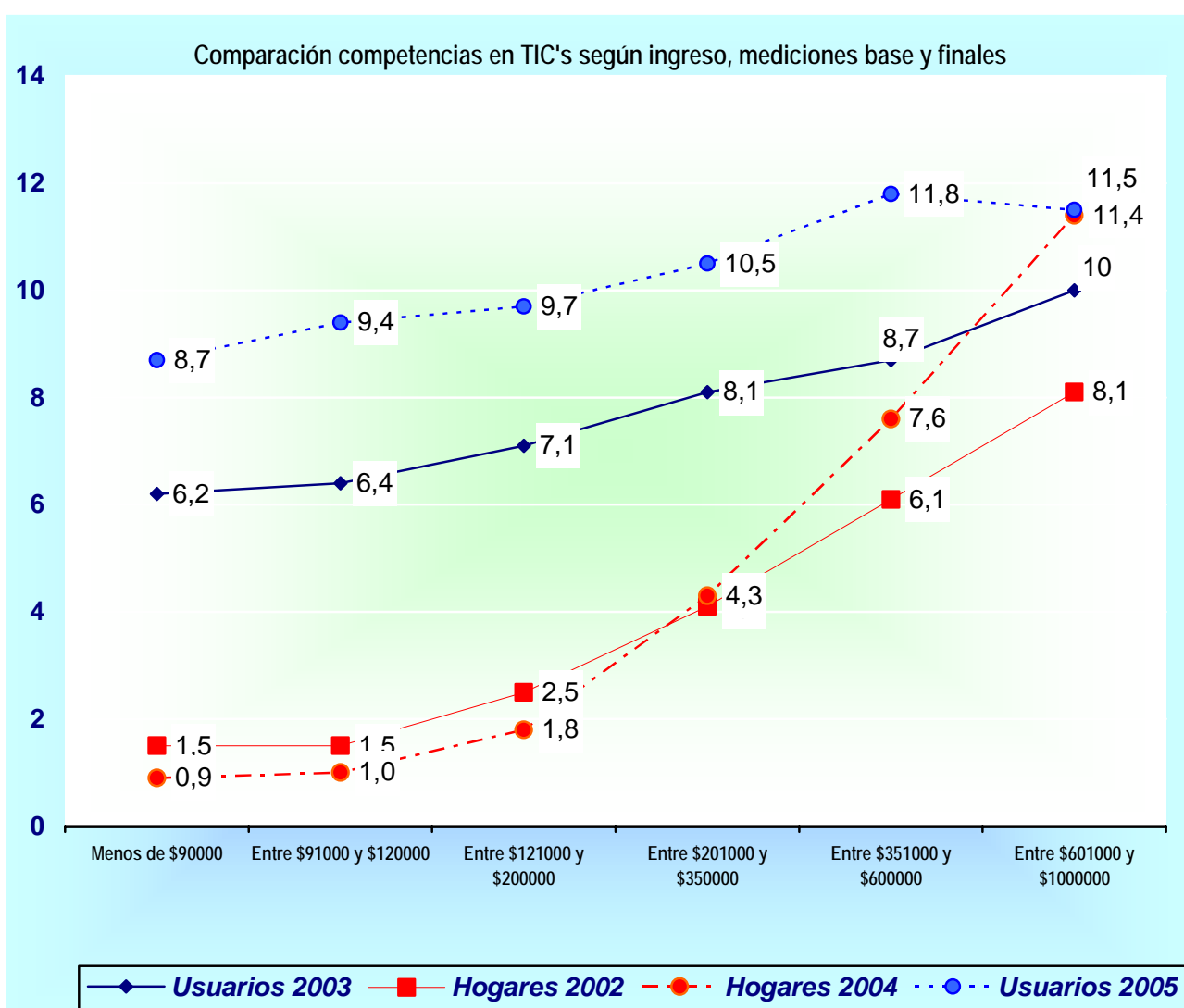
Gráfico 60



5.6.6 Comparación índice competencias TIC's según ingreso:
 Hogares 2002 / Usuarios 2003.
 Hogares 2004 / Usuarios 2005.

Al comparar las mediciones iniciales (hogares 2002 y usuarios 2003) con las más recientes, es decir, con las finales (hogares 2004 y usuarios 2005) encontramos que en general los usuarios tienen en el índice de competencias niveles mayores que las personas entrevistadas en los hogares. Esta tendencia se observa en los diferentes tramos de ingreso de los entrevistados. La distancia que se establece entre ambos actores (hogares v/s usuarios de BP) aumenta de manera importante en la medición final.

Gráfico 61



5.7.- Capital Social Usuarios BP

Al comparar las mediciones 2003-2005 se observan diferencias importantes en los porcentajes como en el tipo de organización u otro tipo de asociaciones sociales que concitan la mayor participación de los usuarios de BP. A pesar de las diferencias señaladas, en la medición del 2005 son los clubes deportivos, los grupos religiosos y las juntas de vecinos quienes acaparan la mayor adhesión de los usuarios, mientras que las cooperativas, centros de madres y grupos de autoayuda, los que muestran una menor participación por parte de este grupo. La tabla a continuación muestra el detalle y comparación para ambos años.

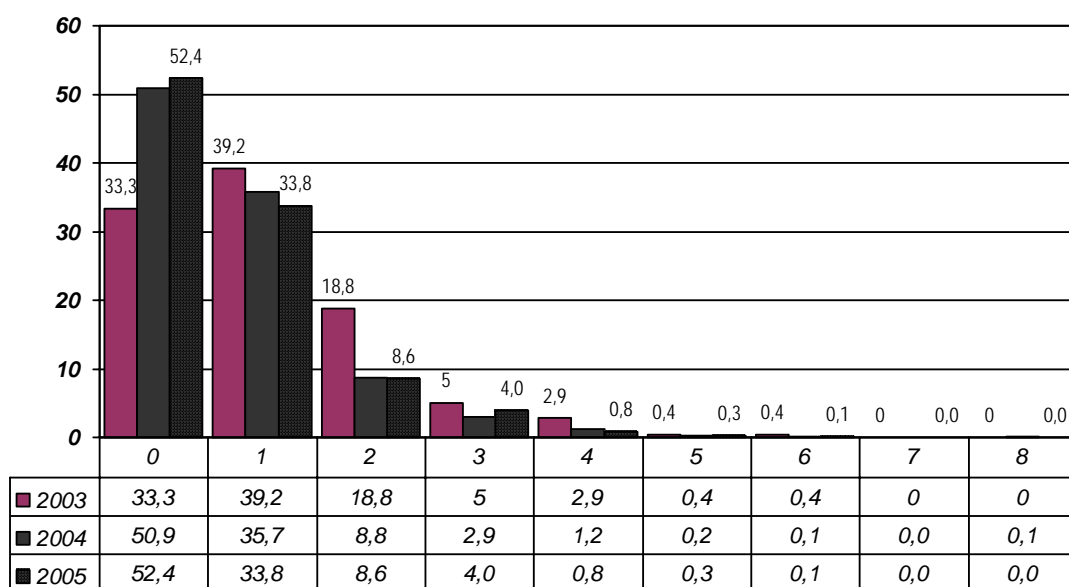
Principales Razones para usar Internet. Usuarios BP	2003	2004	2005
	%	%	%
Junta de Vecinos	15,3	10,7	10,5
Centro de Padres y Apoderados	18,3	11,2	9,0
Club Deportivo	24,6	18,0	18,6
Asociación Gremial - Sindicato	4,6	2,4	2,8
Bomberos	2,1	3,0	3,1
Centro de Alumnos	12,9	9,3	8,9
Cooperativa	2,1	1,6	2,2
Partido Político	5,4	3,8	4,2
Centro de Madres	3,3	2,0	2,2
Voluntarios o Grupo de Amigos de la Biblioteca Pública	17,0	6,6	6,9
Club Juvenil	14,2	8,5	9,5
Grupo Cultural o Artístico	15,4	7,8	8,2
Grupo de Autoayuda (Alcohol-Drogas)	4,6	1,9	2,0
Grupo Religioso	22,8	14,2	13,2
Grupo de Tercera Edad	2,9	2,1	1,9
Otra Organización	6,2	7,6	8,5

5.7.1- Índice de participación en organizaciones sociales 2003-2004-2005.

Como una forma de determinar los niveles de capital social de los usuarios de bibliotecas públicas, se construye un índice de participación en organizaciones sociales que considera la participación en las 8 detalladas en el punto anterior: junta de vecinos, centro de padres y apoderados, clubes deportivos, asociaciones gremiales y/o sindicatos, cooperativas, partidos políticos, grupos culturales o artísticos y grupos religiosos. El índice por tanto variará de 0 a 8 (índice teórico). El índice 0 corresponde a los usuarios que no participan en ninguna de las organización y 8 quienes lo hacen en todas ellas.

Gráfico 62

Índice de participación en organizaciones sociales



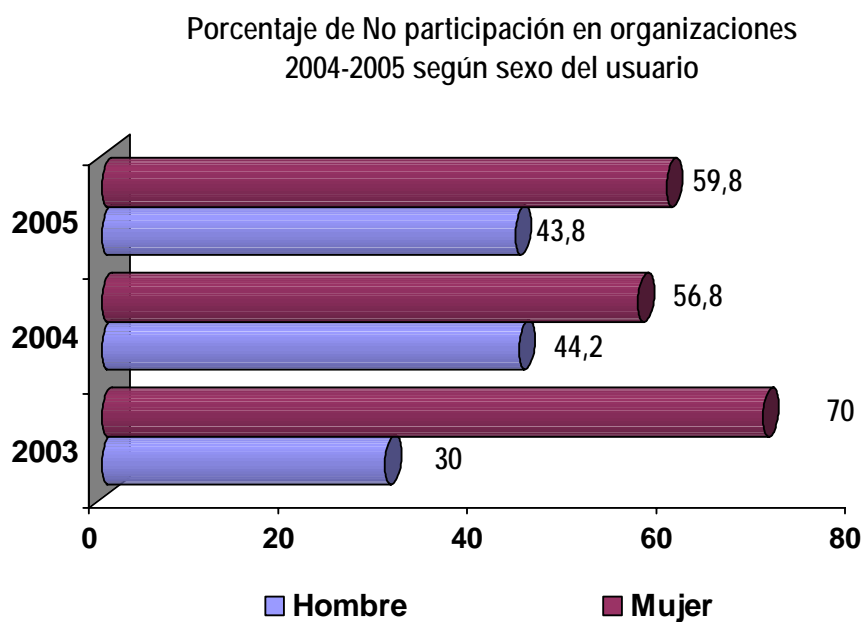
De acuerdo a la gráfica anterior, en el 2003 un tercio de los usuarios (33,3%) no participa en ninguna organización social, en la medición 2004 aumenta este porcentaje a un 50,9% y en el 2005 se eleva a un 52,4%. Esto implica que ha disminuido la participación de los usuarios en las organizaciones sociales que conforman el presente índice.

Un 39,4% de los usuarios en el 2003 participa en alguna organización, este porcentaje desciende a un 35,7% en el 2004 y a un 33,8% en el 2005

5.7.2 Participación según sexo 2003- 2005

El índice de participación respecto de hombres y mujeres muestra que son las usuarias mujeres las que menos participan dado que el 70% de los que no participan son mujeres en el 2003, este porcentaje se reduce al 56,8% 2004 y 59,8% en el 2005. Esto corresponde a nula participación en organizaciones sociales. El gráfico a continuación muestra la distribución comentada para las mediciones 2003-2004 y 2005.

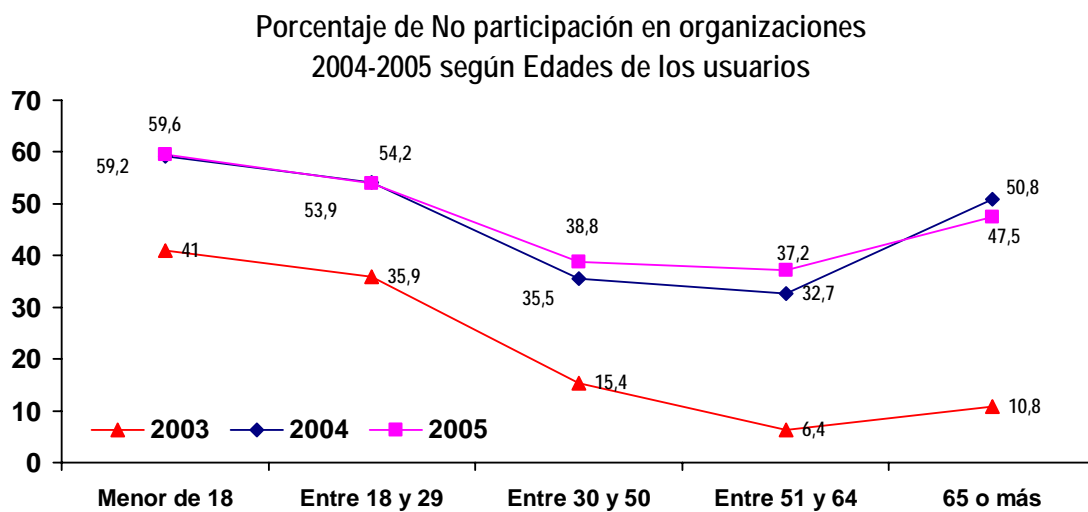
Gráfico 63



5.7.3 Participación según edades de los usuarios 2003-2005

Los jóvenes usuarios de las bibliotecas públicas participan menos que los adultos en las distintas organizaciones sociales, independientemente de la medición la tendencia se mantiene, así lo demuestran los datos que se evidencian a continuación.

Gráfico 64



5.8.- Efecto de la capacitación a usuarios de BP.

Para indagar en los impactos finales del proyecto Biblioredes a nivel de los usuarios de Bibliotecas Públicas se procedió a construir una tipología que permite la comparación y el análisis del comportamiento de los usuarios a partir de la disponibilidad o no de PC y/o Internet y la participación o no en las capacitaciones en TIC's ofrecidas desde el proyecto. A partir de la combinación de los indicadores incluidos en diferentes preguntas⁹, se generaron tipos de usuarios (usuarios capacitados que cuentan con PC en el hogar pero sin Internet, otros que no han sido capacitados y no cuentan con computador en el hogar, etc.), para su caracterización y análisis. En este proceso se consideran la totalidad de los usuarios entrevistados en los años 2004 y 2005, un poco más de 8 mil casos, sin embargo debido a las no respuestas en alguna de las tres preguntas el número final de casos son un poco más de 6500 casos, en algunos cruces cuando sea necesario se desagregará por año de aplicación, en los restantes cruces se analizará considerando la totalidad de los entrevistados sin separar por año de aplicación.

El 48,3% de los usuarios de las Bibliotecas Públicas no ha participado en capacitaciones en TIC's en las Bibliotecas, no teniendo acceso ni a computador ni a Internet en su hogar. Esto implica que la mitad de los usuarios está bastante distante de las TIC's en nuestro país tanto física como cognitivamente. Los restantes tipos de usuarios y el porcentaje que representan se muestran en la siguiente tabla.

		Recuento	% col.
Tipología de Usuarios	Usuario No capacitado, sin PC ni Internet en el hogar	3168	48,3%
	Usuario No capacitado, con PC pero sin Internet en el hogar	1095	16,7%
	Usuario No capacitado, con PC e Internet en el hogar	457	7,0%
	Usuario Capacitado, sin PC ni Internet en el hogar	1313	20,0%
	Usuario Capacitado, con PC pero sin Internet en el hogar	367	5,6%
	Usuario Capacitado, con PC e Internet en el hogar	160	2,4%
Total		6560	100,0%

Desde el estudio cualitativo realizado en los dos últimos años, se constata como las actividades de capacitación que todas las bibliotecas realizan, pese a algunas resistencias menores entre quienes tienen mayor demanda de trabajo, es muy valorada y ha alcanzado un grado de reconocimiento y satisfacción personal para el conjunto de los encargados de bibliotecas entrevistados. Biblioredes ha permitido desarrollar actividades de capacitación con niños de colegios especiales, mujeres jefas de hogar, ancianos de grupos de tercera edad, personas participantes de grupo de riesgo social, etc. Muchos de estos participantes difícilmente se habrían acercado con anterioridad a una biblioteca pública, y varios de los responsables de las iniciativas señalan que la experiencia ha permitido destruir prejuicios iniciales acerca de quienes constituyen el público objetivo de experiencias como éstas.

⁹ Las preguntas utilizadas para la tipología usuarios fueron las siguientes:

- 18a.- ¿Cuenta Usted con computador en su hogar?
- 18b.- ¿Cuenta Usted con Internet en su hogar?

20.- En esta biblioteca pública, ¿ha participado Usted en alguna capacitación o curso para el uso de computador e Internet, en el marco del Proyecto Biblioredes?

5.8.1 Importancia de las TIC's en el Hogar

Al considerar solamente aquellos usuarios que no poseen competencias en TIC's, observamos que la mayoría 72,2% son aquellos usuarios que no han participado en capacitaciones y que tampoco poseen TIC's en el hogar, si a ello adicionamos el 10,2% de usuarios que si han participado en capacitaciones pero que no poseen TIC's en el hogar podemos concluir que un factor muy importante en las competencias en TIC's dicen relación con la posesión de TIC's en el hogar, lo que realza la campaña del Gobierno del Presidente Lagos de incentivar mediante distintas oportunidades que las personas adquieran TIC's a costos más bajos.

		Sin competencia
Tipología de Usuarios	Usuario No capacitado, sin PC ni Internet en el hogar	72,2%
	Usuario No capacitado, con PC pero sin Internet en el hogar	8,6%
	Usuario No capacitado, con PC e Internet en el hogar	5,8%
	Usuario Capacitado, sin PC ni Internet en el hogar	10,2%
	Usuario Capacitado, con PC pero sin Internet en el hogar	1,6%
	Usuario Capacitado, con PC e Internet en el hogar	1,6%

La reflexión anterior se ve confirmada por los resultados en los promedios del índice de competencias en TIC's de los tipos de usuarios. Aquellos que no poseen computador ni Internet en el hogar tienen en promedio niveles de competencias más bajas que los que si poseen.

Informe

INDCOMP			
Tipología de Usuarios	Media	N	Desv. típ.
Usuario No capacitado, sin PC ni Internet en el hogar	8,2	3168	6,6
Usuario No capacitado, con PC pero sin Internet en el hogar	11,6	1095	6,4
Usuario No capacitado, con PC e Internet en el hogar	11,5	457	7,3
Usuario Capacitado, sin PC ni Internet en el hogar	8,3	1313	5,9
Usuario Capacitado, con PC pero sin Internet en el hogar	9,6	367	5,9
Usuario Capacitado, con PC e Internet en el hogar	9,3	160	6,8
Total	9,1	6560	6,6

6.- Perfil de los encargados del Proyecto Biblioredes

Es interesante resaltar que un 77% de los Encargados del Proyecto Biblioredes en el 2004 y un 70% en el 2005, son a la vez los encargados de la Biblioteca Pública. Lo anterior es un factor importante de considerar a la hora de analizar la dinámica de inserción de Biblioredes en las bibliotecas, así como las eventuales dificultades de dicho proceso.

6.1.- Características de los encargados

En la medición del año 2004, un 75% de los encargados del proyecto en las 105 bibliotecas públicas de la muestra son mujeres, mientras que sólo un 25% son hombres. En el 2005 esta proporción se mantiene similar aunque aumenta el porcentaje de mujeres a un 77%. El promedio de edad de estas personas fluctúa entre los 38 y los 41 años según información de las mediciones 2004 y 2005 respectivamente. La mayoría percibe ingresos por su labor que oscila entre los 100 mil y 200 mil pesos, solo uno de cada tres encargados gana más de 200 mil pesos.

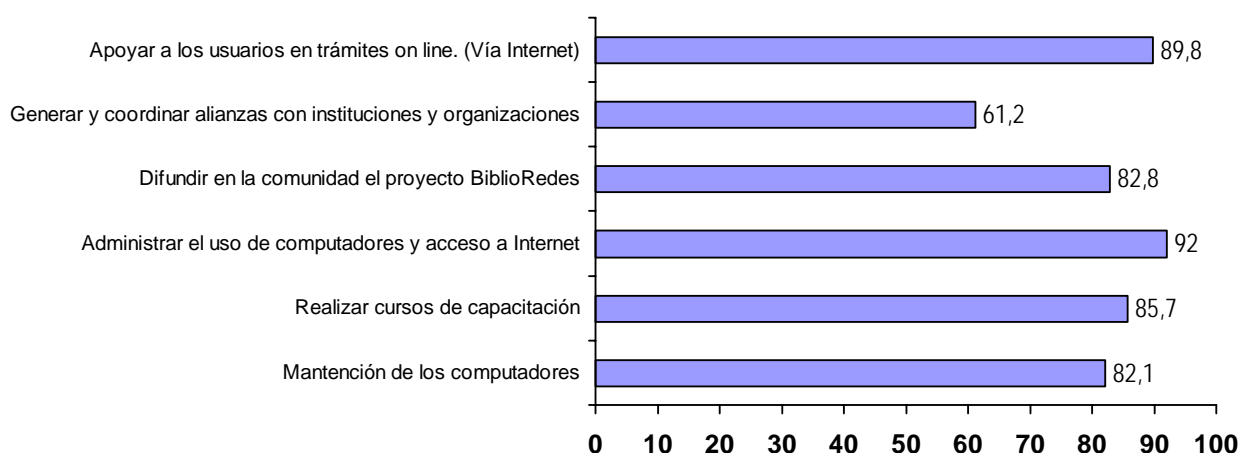
6.2.- Grado Satisfacción Ámbitos del Trabajo en el Proyecto

Los encargados del proyecto Biblioredes, se muestran altamente satisfechos con los distintos ámbitos que cubre e implica su trabajo de coordinación. Si se consideran para la medición 2004 los niveles 'satisfecho y muy satisfecho', sólo la generación de alianzas con otras instituciones organizaciones muestra un porcentaje bajo el 70% (67,4), mientras que el resto de los ámbitos consultados se elevan por sobre el 78%.

En la medición 2005, los resultados son muy similares, generar alianzas con otras instituciones es lo de menor satisfacción entre los encargados ya que solo un 61,2% la percibe con mucha satisfacción o satisfacción. El resto de los ámbitos existe gran satisfacción por parte de los encargados para cumplir con su trabajo. Lo relacionado con las TIC's es lo que mayor satisfacción genera entre estas personas, ya que un 89,8% (Apoyar a los usuarios en los trámites on line) y un 92% (Administrar el uso de computadores y acceso a Internet).

Gráfico 65

Grado de satisfacción con los ámbitos de su trabajo 2005



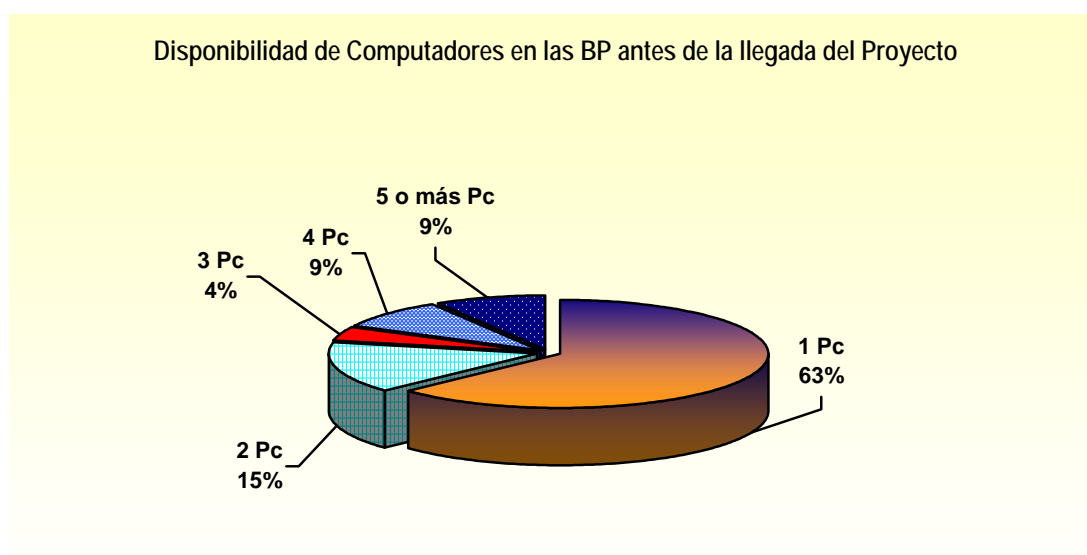
7.- Efectos del Proyecto Biblioredes en las Bibliotecas Públicas

La mirada de usuarios de bibliotecas públicas, así como la de los encargados del proyecto Biblioredes, resulta clave para entender los efectos y procesos de cambios en la dinámica y funcionamiento de las BP, a partir de la implementación de las tecnologías de información y comunicación desde Biblioredes. Es así como se indagó en distintos ámbitos referidos a cambios en patrones de conducta tanto de los usuarios, como del propio personal de las BP, a fin de poder dimensionar ámbitos que se han visto afectados por el proyecto y la mirada sobre ellos.

7.1.- Disponibilidad de Computadores e Internet en las Bibliotecas Públicas.

De acuerdo a lo informado por los encargados de las BP, casi la mitad de las bibliotecas públicas (49%), contaban con computadores antes de la llegada del proyecto a ellas. La cantidad de PC's disponibles con anterioridad al PB, variaba entre 1 y 7 equipos. Sin embargo un 63% de aquellas BP que tenían PC's, sólo registraban un computador. Un 15,2% informan de 2 PC's, un 4,3% contaban con 3 computadores, previos a los provistos por el Proyecto Biblioredes y sólo un 17,4% informa de una disponibilidad de 4 a 7 computadores con anterioridad a la llegada de Biblioredes. El gráfico a continuación muestra lo anterior.

Gráfico 66



De acuerdo a los encargados del proyecto, en el 78,4 % de las BP que disponían de PC's antes de la implementación de Biblioredes, el uso más frecuente de ellos estaba destinado a aspectos administrativos, es decir no era para uso público. Sólo se informa de disponibilidad de PC's para usuarios en aquellas BP que disponían de 4 o más equipos.

7.2.- Satisfacción con el número de computadores disponibles 2004-2005

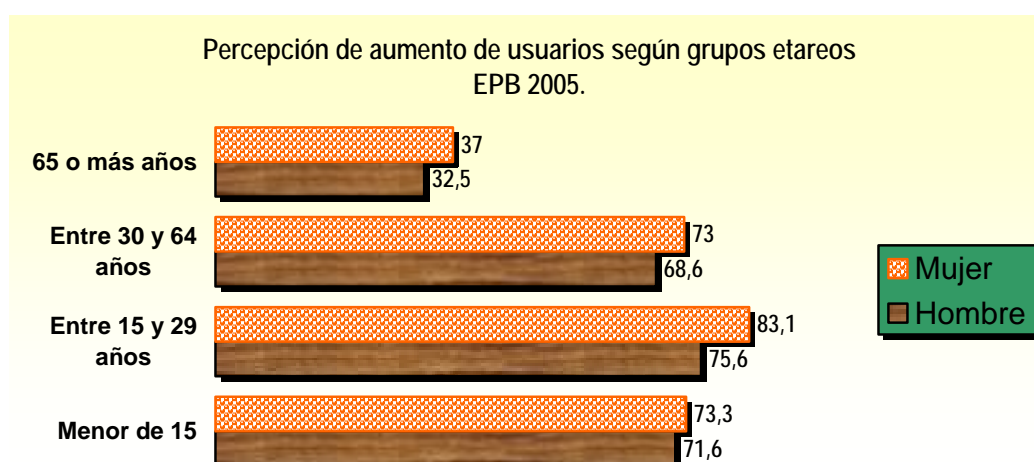
En la medición efectuada el año 2004 encontramos que un 63,7% de los Encargados del Proyecto en la Biblioteca está en desacuerdo o muy en desacuerdo con que el número actual de computadores de las BP es el adecuado. En la medición 2005 el porcentaje de encargados que considera inadecuado el número de computadores alcanza a 67,4%. Al analizar esta percepción en el año 2005 según el tamaño de las BP, se observan diferencias en los grados de insatisfacción con el número de PC con que cuentan. Un 70,4% de los encargados del proyecto en bibliotecas grandes, declara estar muy en desacuerdo o en desacuerdo con el número de computadores, este porcentaje aumenta al 72,7% en las BP de tamaño pequeño y disminuye a un 62,5% en las de tamaño mediano. En el caso de la ubicación o contexto donde estas se ubican, los grados de satisfacción difieren aún más, ya que el 67,6% de los encargados de BP urbanas están en desacuerdo o muy en desacuerdo con el número de PC's contrastando con el 83,3% de las rurales que no están satisfechos con el número de PC's.

7.3.- Cobertura y Tipo de Usuarios 2003 - 2005

Existe concordancia entre usuarios y encargados de Biblioredes, en que ha aumentado la cantidad de personas que ahora asisten a las BP, así como también observan cambios en el tipo de usuario respecto del que había antes de la implementación del Proyecto Biblioredes. Así, un 98,3% de los encargados del proyecto y un 77,1% de los usuarios informan que ha aumentado la cantidad de personas que actualmente asisten a las BP.

Respecto de las edades de los usuarios, existe la percepción de que ha aumentado la afluencia de público de todas las edades -exceptuando en los mayores de 65 años. En efecto, en opinión de los encargados del proyecto, ha habido un aumento del público de todas las edades en hombres y mujeres, salvo de los adultos mayores, donde sólo cerca de un 35% de los encargados señala que este tipo de usuario ha aumentado su afluencia a las BP a partir de la disponibilidad de TIC's con la llegada de Biblioredes. Un poco más de la mitad de los encargados entrevistados considera que este tipo de usuario se ha mantenido en los patrones anteriores. Inclusive alrededor de un 5% cree que actualmente ha disminuido la asistencia de adultos mayores a las BP. También se observa que la opinión de los encargados se inclina a considerar que es mayor el aumento de mujeres que de hombres.

Gráfico 67



La percepción de los encargados coincide con la entregada desde los usuarios. En efecto, un 18,5% de ellos señala que antes de la instalación de TIC's para uso público, ellos no venían a la BP. De acuerdo al sexo y edad este grupo corresponde a mujeres (51,0%) de edades menores de 18 años con un 46,1%.

En opinión de los usuarios existe también la percepción de aumento de la cantidad de público, de hecho cerca de la mitad de ellos (46,7%) considera que este aumento ha sido considerable, un 30,5% considera que ha aumentado en cierta medida, un 17,2% considera que el público se ha mantenido y un 5,6% considera que el público ha disminuido.

MEDICIÓN USUARIOS 2005/CIDE DIBAM		% col.
4.- En su opinión: ¿Ha aumentado o disminuido la afluencia de público a esta biblioteca pública en el último tiempo?	Ha aumentado considerablemente	46,7%
	Ha aumentado en cierta medida	30,5%
	Se ha mantenido	17,2%
	Ha disminuido en cierta medida	4,2%
	Ha disminuido considerablemente	1,4%
Total		100,0%

La observación etnográfica durante la etapa cualitativa del rastreo en las dos oportunidades (2004-2005), permitió comprobar que el principal beneficiario del proyecto Biblioredes son los jóvenes estudiantes, particularmente secundarios. Se trata de un usuario altamente autónomo en el manejo de los equipos y que asiste a las bibliotecas masivamente, tanto para realizar tareas y obligaciones escolares, como para utilizar el servicio de correo electrónico y mensajero. Aunque en la mayoría de los casos existe bastante flexibilidad y tolerancia para el uso de los equipos, en algunos casos se ha intentado regular su uso con fines pedagógicos o simplemente como un modo de posibilitar que un mayor número de usuarios accedan a los computadores. Salvo escasas excepciones, las bibliotecas intentan promover un uso más intensivo de los computadores en los colegios sobre la base de un diagnóstico negativo respecto a la apertura, diversificación de tareas, y muy particularmente, disposición de los docentes a facilitar que los niños y jóvenes *jueguen o naveguen* en ellos como una manera de generación de habilidades en sí mismo, lo que es altamente valorado por la comunidad escolar y especialmente estudiantil.

Para algunos de los encargados de BP entrevistados, quienes mayormente concurren a la biblioteca son aquellos estudiantes que no disponen de computador en sus casas, que deben completar un trabajo o tarea no finalizado en su establecimiento, y –otro perfil importante- aquellos que tienen un interés sistemático por el tema, volviéndose usuario frecuente.

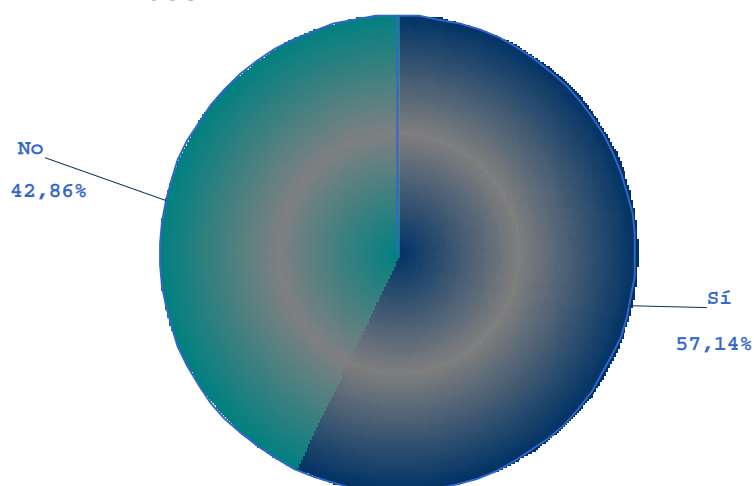
Por otra parte, y entre los usuarios-adultos, existe una variedad de tipos de demandantes, sin embargo un núcleo importante está conformado por personas que han participado de cursos de capacitación y que se “entrenan” posteriormente en temas de interés (lectura de periódicos electrónicos, búsqueda de información general, apoyo escolar a sus hijos).

7.4.- Horarios de Atención de la BP

La incorporación de computadores y servicio de Internet en las bibliotecas públicas, hacía suponer la necesidad de modificación en los tradicionales horarios de atención al público. Esto producto de una eventual demanda desde usuarios que cumplen actividades en los horarios laborales y por un posible aumento en los volúmenes de ellos. La información entregada en la medición del 2005 desde los encargados del Proyecto, muestra que un poco más del 40% (42,9%) de las bibliotecas, efectivamente modificaron su horario de atención, para adecuarse a las demandas y necesidades de los actuales usuarios.

Gráfico 68

¿Algunos usuarios, les han solicitado cambios en los horarios de capacitación?
EPB 2005



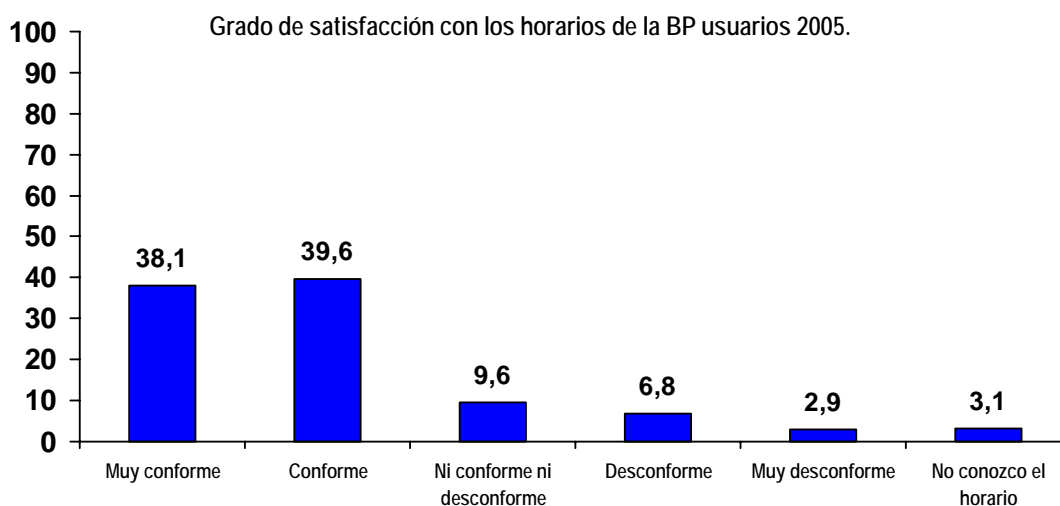
Medición EPB 2005, CIDE / DIBAM

Es interesante por ejemplo constatar que un 17,1% de las BP atiende público los días sábados y un 46,7% lo hace pasada las 19 horas¹⁰.

¹⁰ Dicha información proviene de la *Ficha de Actualización de Bibliotecas*, desde los encargados de las BP medición 2004. PROYECTO BIBLIOREDES, ABRE TU MUNDO. (DIBAM) Informe Evaluación Final Proyecto Biblioredes _DIBAM 2005

Estas modificaciones horarias han sido recibidas positivamente por los usuarios. Así, un 77,7% de ellos está muy conforme o conforme con el horario actual de la BP. Solamente un 9,7% de los usuarios está disconforme o muy disconforme con los horarios de estas.

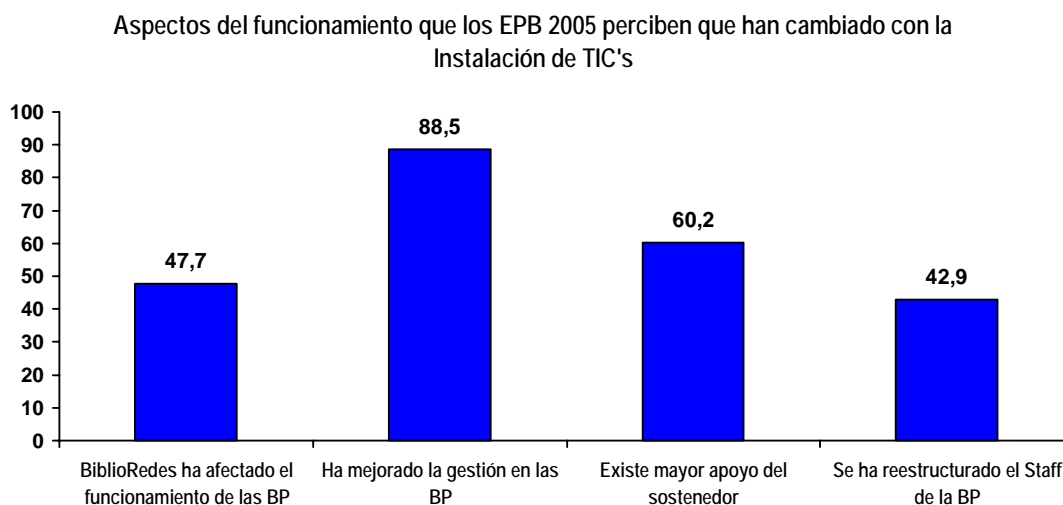
Gráfico 69



7.5.- Funcionamiento y Organización Interna.

En el 2005 para un poco menos de la mitad de los encargados (47,7%), la llegada de Biblioredes a las BP, las ha afectado positivamente en su funcionamiento en distintos aspectos. Así por ejemplo, un 88,5% de los encargados opina que ha habido una mejora en su gestión y un 60,2% señala una mayor inversión desde los sostenedores (municipalidades). Un porcentaje menor (42,9%) de los encargados informa de cambios o reestructuraciones a nivel del personal producto del proyecto e instalación de TIC's en estos espacios públicos.

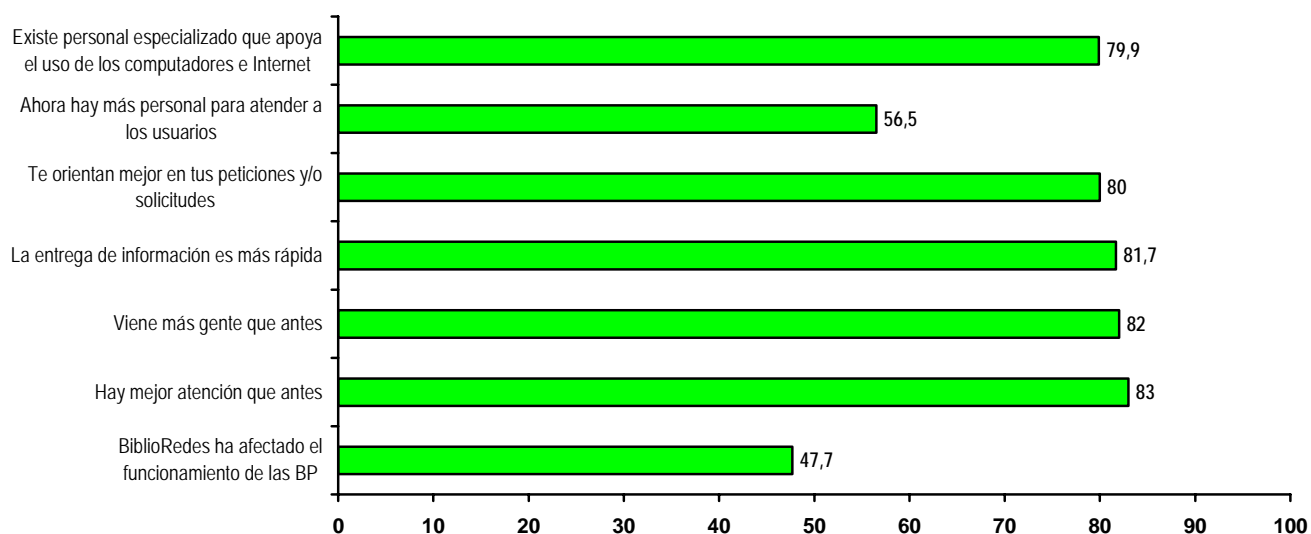
Gráfico 70



Esta mirada se reafirma desde los usuarios, quienes de manera mayoritaria señalan cambios positivos desde la instalación de TIC's en las BP, sobre todo en lo que se relaciona con la atención de público. Así, cerca del 80% de los usuarios considera que hay mejor atención que antes, que la entrega de información es más rápida y que en la actualidad existe una mejor orientación a las peticiones que en el pasado. El gráfico siguiente resume los porcentajes de los distintos aspectos y considera las categorías muy de acuerdo y de acuerdo.

Gráfico 71

Aspectos del funcionamiento que los usuarios 2005 perciben que han cambiado con la Instalación de TIC's



Desde el rastreo etnográfico, se constata como en el caso de las bibliotecas periféricas visitadas, la llegada de los equipos ha impactado de un modo más integral, convirtiéndose en *centros de confluencia social* y articulación de servicios públicos y privados para la comunidad (acceso a documentación de registro civil, por ejemplo).

7.6.- Aspectos Débiles

Al indagar con los encargados respecto de las dificultades para el desempeño cotidiano de Biblioredes en las BP, ellos señalan aspectos referidos a la cantidad y preparación del personal para atención al público, y el cambio en el perfil del usuario entre otros.

Así, para el 61,7% de los encargados del proyecto es necesario contar con más personal para atender las demandas derivadas del uso de los computadores. Es interesante el 14,6% que definitivamente dicho aumento no es necesario.

Por su parte, un 56,5% los usuarios opina que ahora hay más personal que antes para atender al público y un 79,9% de ellos considera que en las BP existe personal especializado para apoyar el uso de computadores e Internet. (Ver gráfico sección anterior).

En opinión del 86,2% de los encargados ha aumentado la cantidad de usuarios que requieren ayuda, por lo tanto hay una sobrecarga del trabajo en este aspecto no menor. Así, un 90,8% de los encargados el proyecto ha visto incrementado su carga de trabajo. Para el 58,8% de ellos esto ha significado problemas en su desempeño.

Al respecto es interesante la información que levanta la observación etnográfica. Desde ella se verifica que pese a que han existido algunas iniciativas en diversas bibliotecas, no se observa un aprovechamiento sistemático del servicio de Internet para la realización de trámites en línea (pago de impuestos, consultas en línea, etc.) Los propios usuarios entrevistados señalan que, por una parte, los servicios públicos no entregan suficiente información sobre las posibilidades de trámites a acceder y los requisitos para su operación, y la mayoría de ellos no se siente capacitada o no tiene la confianza para utilizar el medio en ese tipo de trámites. El ejemplo recurrente es la declaración de impuestos vía Internet. Por su parte, los encargados de las bibliotecas entrevistados señalan que les es imposible asesorar a los usuarios en su uso y, por tanto, su única viabilidad es la presencia permanente de funcionarios del servicio para acompañar a quienes lo solicitan. Por lo menos, ese debería ser el mecanismo hasta consolidar un proceso de estas características.

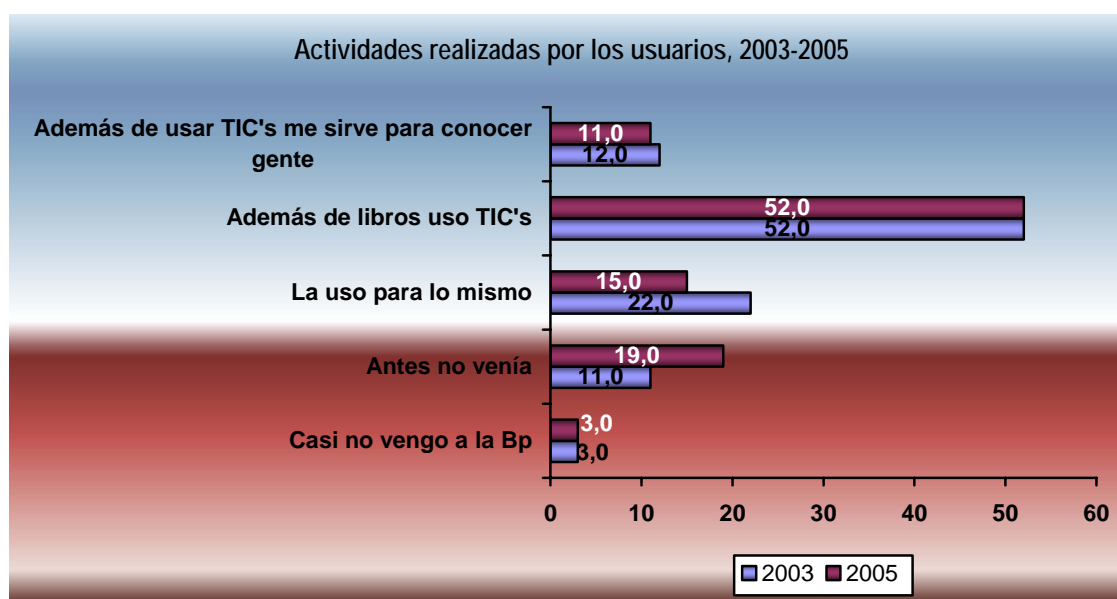
Alrededor de un 43,4%) de los actuales encargados del proyecto han visto modificada su jornada laboral producto con la llegada de *Biblioredes*. Para un 56,6% no ha significado modificación alguna al respecto. Si se considera que el 77% de los encargados del proyecto, son la vez los encargos de Bibliotecas, se puede concluir que esta condición no es la que explica directamente los cambios en la jornada laboral.

De este modo y en general, los encargados de proyectos, así como los responsables de bibliotecas no directamente vinculados a las tareas cotidianas de Biblioredes, tienen una opinión muy positiva de la iniciativa, sus objetivos y tareas. Solamente se observan críticas u observaciones de funcionamiento en aquellas bibliotecas pequeñas, donde Biblioredes ha debido ser asumido como "una tarea junto a otras" ya existentes. En todo caso, estas críticas no radican en el proyecto en sí, sino más bien, en una actitud reivindicativa por más recursos y apoyo para poder cumplir adecuadamente las tareas demandadas.

Las observaciones críticas se concentran en el poco apoyo recibido por parte de las municipalidades para la mantención del servicio al interior de las bibliotecas. Constantemente se señala que no se cuenta con recursos para tinta de impresora o que no se tiene suficiente papel cuando es necesario imprimir algún texto. Lo anterior lleva a algunos responsables de biblioteca a cuestionarse la situación de futuro una vez que termine el apoyo formal de Dibam y el hecho de que en ese momento, la mantención y renovación de equipos esté en mano de los sostenedores.

7.7.- Actividades realizadas por los usuarios

Se constatan al comparar la medición 2003-2005 cambios importantes en los motivos de la asistencia a las BP, a partir de la instalación de computadores e Internet, es decir, desde la implementación del proyecto Biblioredes. En el 2005 la mitad de los usuarios (52%) declara que ahora combina la revisión o petición de libros con el uso de computadores e Internet, igual porcentaje para el 2003. En el 2003 solamente un 11% de los usuarios indica que antes no venía a la Biblioteca, este porcentaje se eleva a un 19%, y por tanto asigna directamente al proyecto su presencia actual en la BP al declarar que antes no venía a ésta, mientras que un entre un 12% y 11% de ellos concurre a la biblioteca para usar un computador y como un espacio para conocer gente.



Así, un 82% de los actuales usuarios señalan usar computadores en las bibliotecas, ya sea de manera preferencial (antes no venían), combinando un uso más tradicional (libros y TIC's), o bien articulándolo con lo relacional (TIC's y espacio de intercambio social). En el dos mil tres este porcentaje alcanza al 75%.

En el 2005 sólo un 15% señala que no ha modificado su conducta anterior, ya que usa las BP para lo mismo que antes, en la medición 2003 este porcentaje alcanza a un 22%, mientras que apenas un 3% de los usuarios 2003 y 2005 percibe negativamente la llegada de TIC's a las BP, lo que los hace visitarlas muy poco y por cierto menos que antes.

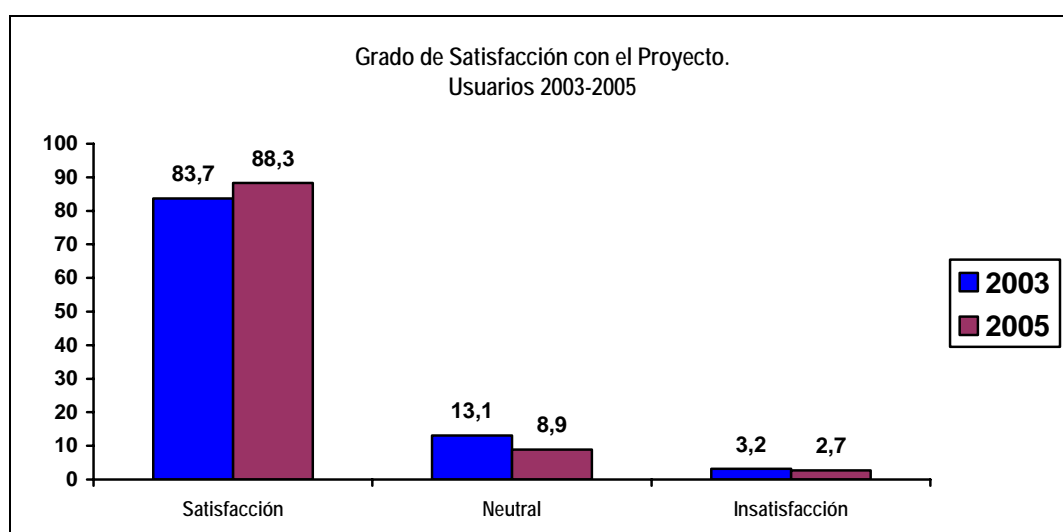
Desde los encargados del proyecto, se verifica un uso diversificado de los distintos servicios por parte de los usuarios. Así, un 94,3% de estos profesionales, señalan que los usuarios además de usar los computadores utilizan los demás servicios de las bibliotecas públicas.

A partir de la observación etnográfica, y desde las entrevistas realizadas a usuarios de las BP, se observa en todas las bibliotecas (salvo un caso de biblioteca pequeña en zona aislada) un incremento de las visitas y uso intensivo de Biblioredes. Así, se constata el que un número importante de usuarios ha recurrido a las TIC's para completar una estrategia de búsqueda de información, mientras que otros tantos que no eran usuarios habituales de la biblioteca, han comenzado a asistir a ella, debido a la existencia de los computadores e Internet, incrementado paulatinamente su asistencia. Entre las acciones más comunes se constata principalmente el intercambio comunicacional (correo electrónico, chat), la búsqueda de información de interés personal, junto a la recreación.

7.8.- Valoración y Satisfacción con el Proyecto Biblioredes.

La instalación de TIC's en las BP ha sido percibida y asimilada positivamente tanto por los encargados del proyecto como por los usuarios de ellas. Lo anterior se verifica con la gran mayoría de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con los actuales servicios que prestan las BP. El gráfico a continuación muestra tal distribución. Ha aumentado en cerca de 5 puntos porcentuales los usuarios que están muy satisfechos o satisfechos con los servicios que entrega la BP. Se puede señalar que cerca de 9 de cada 10 usuarios esta satisfecho con la implementación del Proyecto.

Gráfico 72



Desde el rastreo etnográfico se constata la alta valoración con que cuenta el Proyecto Biblioredes desde los usuarios en general y equipos técnico-profesionales de las bibliotecas. Así, en todas las bibliotecas donde se realizó esta indagación de carácter cualitativo, se observa un incremento de las visitas, demanda por el servicio de computadores y diversificación de intereses y motivaciones de quienes solicitan el uso de los recursos. De acuerdo a la indagación, las Bibliotecas han logrado cumplir sus metas de trabajo y, en términos generales, se evalúa positivamente el impacto de las actividades para el conjunto de la población. No existe preocupación por una eventual reducción de las actividades tradicionales de las bibliotecas (préstamo de libros, consulta de obras de referencia), por el contrario, de manera recurrente se señala que la iniciativa ha sido complementaria a estas tareas, potenciando un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

El proyecto Biblioredes también ha generado un fuerte impacto al interior de los recintos de la biblioteca. Debido a la alta demanda de los computadores y la presencia masiva de estudiantes, muchas veces asistiendo en grupos, internamente las bibliotecas experimentan un *ambiente* participativo que contrasta con la visión de un lugar de tránsito (consulta, solicitud y devolución de libros) que caracterizaba al modelo tradicional de biblioteca con anterioridad a esta iniciativa. Este hecho, que incide en la *cultura interna* de la organización de la biblioteca es altamente reconocido y, salvo algunas excepciones aisladas, es posiblemente uno de los mayores efectos indirectos de la implementación del proyecto Biblioredes. En todas las bibliotecas visitadas (en ambas ocasiones y en distintos momentos del día) fue posible observar una *efervescencia* y un gran movimiento de personas solicitando alguno de los servicios ofrecidos y muy particularmente, los computadores del proyecto Biblioredes.

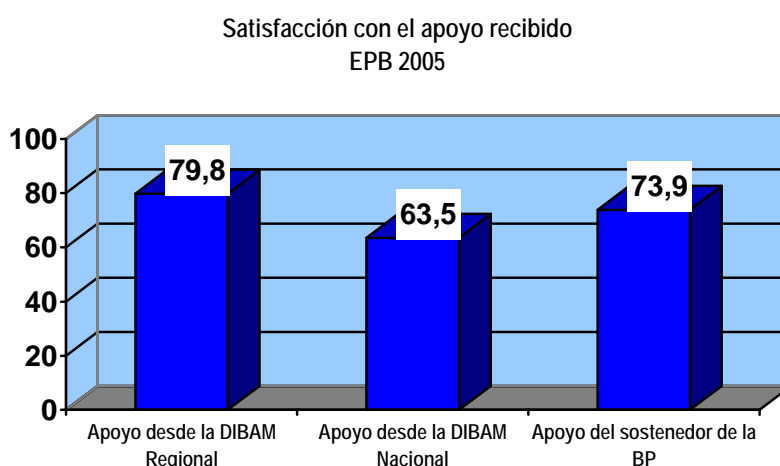
Durante las visitas y observaciones se les pidió a los usuarios que evaluaran en una escala de 1 al 7 el servicio y atención global en las BP, el promedio fue de nota 6,0. Sin embargo la nota más señalada fue el 7(máxima). Si analizamos la evaluación global de las BP de acuerdo al contexto geográfico, tipo y tamaño de las bibliotecas, nos encontramos que las que reciben la mejor nota por parte de los usuarios son las rurales con un 6,3.

Contexto Geográfico		Tipo		Tamaño		
Urbano	Rural	Central	Periférica	Pequeña	Mediana	Grande
6,0	6,0	6,0	6,2	6,0	6,1	5,9

7.9.- La mirada evaluativa del Encargado del Proyecto Biblioredes.

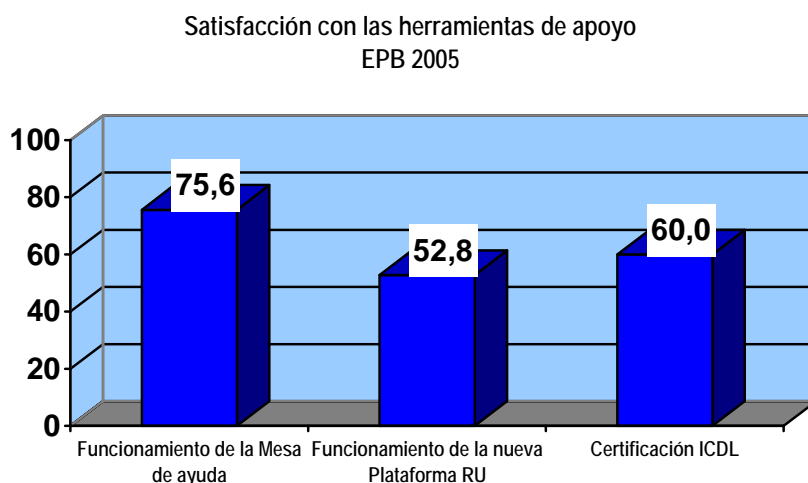
7.9.1.- El apoyo recibido

Los encargados de los proyectos Biblioredes en las BP, denotan mayor satisfacción con el apoyo recibido de sus más cercanos, en este caso la DIBAM regional y el sostenedor de la BP con 79,8% y 73,9% de alta o muy alta satisfacción con el apoyo que reciben. Un porcentaje menor a los anteriores, 63,5% se siente satisfecho con el apoyo más lejano de la DIBAM a nivel nacional.



7.9.2.- Funcionamiento de las herramientas de apoyo

La satisfacción con las herramientas de apoyo para el funcionamiento de las BP son menores, sólo la mitad de los encargados sienten satisfacción con la nueva plataforma RU y sólo 6 de cada 10 EPB está satisfecho con la certificación que se llevo a cabo hace algunos meses.



Sin embargo durante las entrevistas realizadas en el rastreo etnográfico, se destaca la alta valoración de la red de apoyo de este proyecto que existe en el conjunto de las bibliotecas visitadas. Debido al uso intensivo y alta demanda de los recursos, a lo largo del período que medió entre ambas visitas de rastreo etnográfico, en todas las bibliotecas existió alguna situación de virus computacional, desperfecto de equipos u otra situación similar que era necesario resolver. Resultó consensual una opinión positiva sobre la celeridad en resolver el problema y la claridad de la información disponible acerca del servicio; este aspecto, clave para la continuidad de la iniciativa, es el que merece mayor motivo de preocupación una vez finalizado el proyecto por parte de DIBAM.

7.9.3.- Sustentabilidad del Proyecto

Una vez que finalice el proyecto, este debe seguir funcionando con algún tipo de apoyo o con algún mecanismo que sustente el funcionamiento de este. Sin embargo, en los encargados sólo tienen planificado cobrar por la impresión de documentos, 3 de cada 4 encargados tiene eso en mente, sin embargo solamente un 4,1% tiene en mente comenzar a cobrar por el uso de computador e Internet.

	Sí	No
	%	%
La biblioteca tiene planificado empezar a cobrar por la impresión de documentos	71,6%	28,4%
La biblioteca tiene planificado empezar a cobrar por Scanear fotos o imágenes	36,6%	63,4%
La biblioteca tiene planificado empezar a cobrar por el Uso de computadores e Internet	4,1%	95,9%

Es más, menos del 10% de los encargados declara la adquisición a ampliación del número de computadores, esto equivaldría a que 1 de cada 10 BP han logrado conseguir más computadores aparte de los entregados en el proyecto.

Después de la instalación del proyecto BiblioRedes, han llegado o adquirido más computadores en la biblioteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	9,5	9,9	9,9
	No	82	86,3	90,1	100,0
	Total	91	95,8	100,0	
Perdidos	No Contesta	4	4,2		
Total		95	100,0		

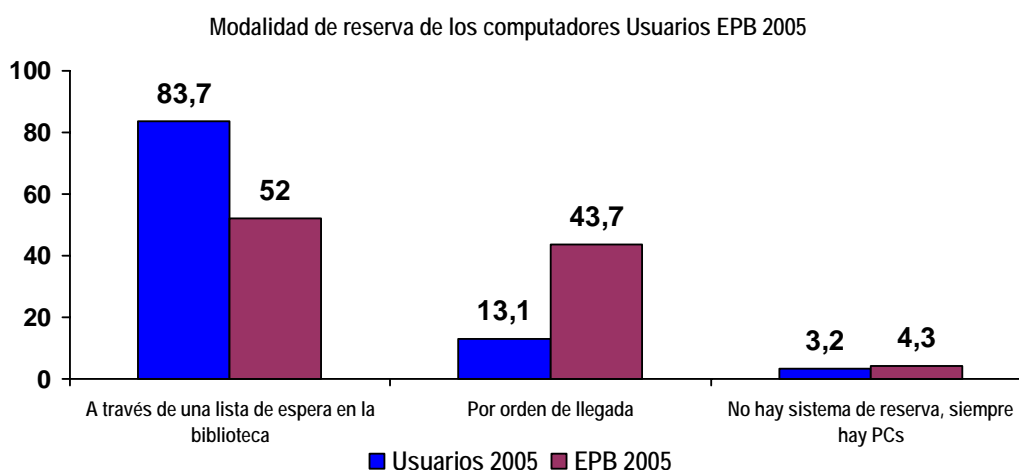
Al indagar sobre este crucial aspecto durante las entrevistas en las etapas cualitativas de la evaluación, hay gran consenso entre los encargados del proyecto, en señalar que se requiere contar con mayor compromiso y aportes desde las municipalidades para la mantención del servicio al interior de las bibliotecas. Este aspecto se ve como muy crítico una vez que finalice el proyecto, ya que de no contar con insumos básicos (tinta de impresora, papel, renovación y servicio técnico para los equipos entre otros) se hará muy difícil continuar con esta gestión.

8.- Forma de Gestión del Proyecto Biblioredes

La organización y dinámica de las capacitaciones en TIC's a usuarios aparece central para comprender el desarrollo y efectos del proyecto Biblioredes y su incidencia en la práctica cotidiana de las bibliotecas. La mirada se hará desde la gestión para el acceso y uso de las TIC's, con especial énfasis en la estrategia de capacitación desarrollada desde el proyecto.

8.1.- Modalidad de reserva de uso de los computadores.

Al comparar las percepciones de los dos tipos de entrevistados, y en relación con la modalidad de reserva de los computadores o a la forma de solicitud en el caso de los usuarios, encontramos cierta incongruencia en los resultados de ambos. En el caso del EPB un 83,7% de ellos indica que la modalidad utilizada es la lista de espera, por el contrario los usuarios dividen sus opiniones en la lista de espera y el orden de llegada. Entonces podemos sostener que la modalidad reglamentada es la primera y la utilizada y socializada como válida es la segunda, el orden de llegada.



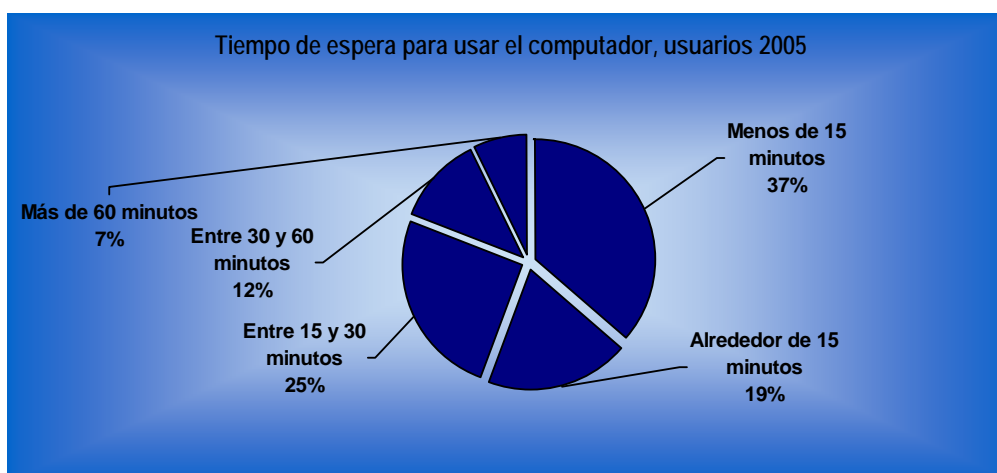
Desde la observación etnográfica se verifica la implementación de un servicio de uso de los equipos computacionales, junto a una alta demanda desde los usuarios. La observación etnográfica mostró que en la mayoría de los casos, el servicio opera bajo la modalidad de turnos definidos anteriormente y el usuario debe solicitar una hora para su atención.

Aunque el trabajo es por lo general individual, entre los estudiantes también es común la asistencia de parejas o grupos de tres personas para la consulta del caso. En la gran mayoría de las bibliotecas el servicio es fluido y los encargados destacan la buena disposición y colaboración de los usuarios.

8.2.- Tiempo de espera para Uso de computador e Internet al visitar la BP por parte de los usuarios

En general, los usuarios consignan que el tiempo de espera para utilizar los computadores no es muy largo, ya que más de la mitad de los usuarios entrevistados (56%) espera entre 1 y 15 minutos como máximo para usar los computadores. 1 de cada 4 usuarios entrevistados considera que debe esperar más de 15 minutos pero menos de media hora. Un 12% de los usuarios debe esperar entre media y una hora, finalmente un 7% de los usuarios informó en el 2005 que el tiempo de espera es de más de 1 hora.

Gráfico 73



Contexto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Urbana	199	91,7	91,7	91,7
	Rural	18	8,3	8,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

1.- Tipo de Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Central	174	80,2	80,2	80,2
	Periférica	43	19,8	19,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Tamaño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pequeña	27	12,4	12,4	12,4
	Mediana	90	41,5	41,5	53,9
	Grande	100	46,1	46,1	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Es destacable que aquellos usuarios que más tiempo esperan son en BP urbanas más que en las rurales, en las centrales más que en las periféricas y en las grandes y medianas más que en las pequeñas. Esto implicaría que el **tiempo de demora esta relacionado más con el número de usuarios que con el número de computadores**, ya que en las BP donde se concentran los mayores tiempo de espera son precisamente las BP con mayor cantidad de computadores. Es decir, mayor relación con la excesiva demanda que con la escasa oferta.

8.3.- Disponibilidad de Recursos e Implementos Tecnológicos para Usuarios PC.

Al ser consultados en el 2005 respecto de la frecuencia con que se ponen a disposición de los usuarios una serie de recursos e implementos asociados al uso de los computadores los EPB, destaca la disponibilidad de varios de ellos. Entre ellos: las disqueteras, audífonos y micrófonos, impresoras y lector de CD (92,0%; 90,8%; 88,2% y 84,9% respectivamente). Lo anterior se puede apreciar en el siguiente gráfico, que reproduce los niveles de alta disponibilidad (siempre y casi siempre).

Gráfico 74

Disponibilidad de recursos e implementos tecnológicos para los usuarios, EPB 2005

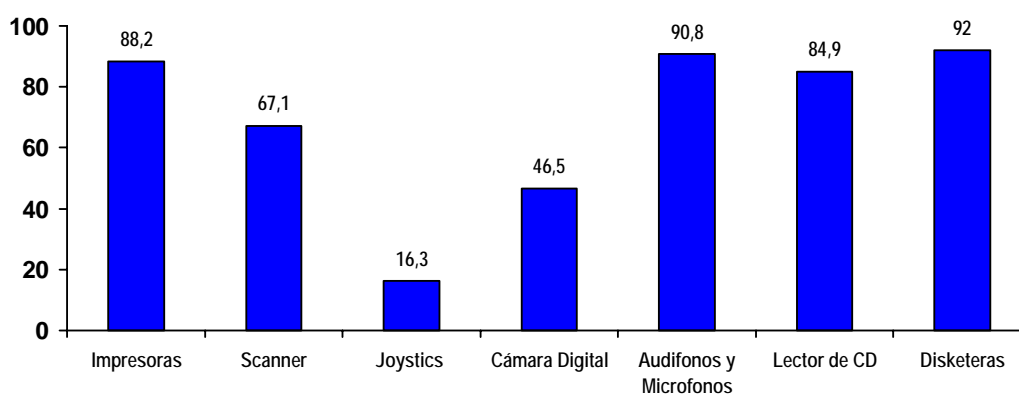


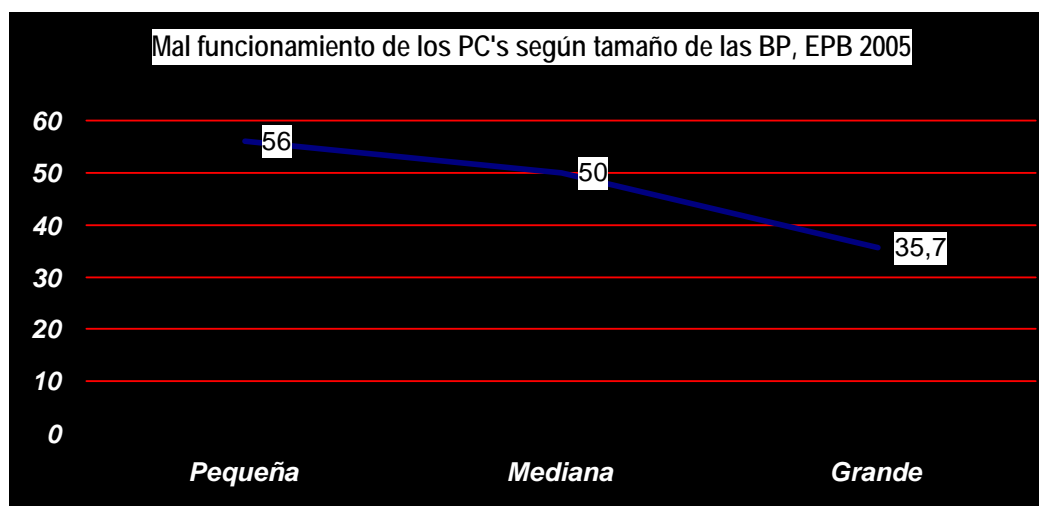
Gráfico 75

8.4.- Funcionamiento de los Computadores disponibles en BP

Las opiniones de los encargados del proyecto respecto del adecuado funcionamiento de los computadores disponibles se dividen. Así mientras que un 42,7% de ellos opina que éstos equipos no funcionan del todo bien, hay un 47,1% que opina en sentido contrario.

Al analizar estas percepciones de acuerdo a la ubicación o contexto geográfico de las BP, se observan mayores diferencias. Para el 41,1% de los entrevistados del ámbito urbano el funcionamiento de los computadores no es adecuado, mientras que en el contexto rural este porcentaje se eleva a un 78,6%. Así, se constata que los computadores de las bibliotecas rurales funcionan peor que en los de sectores urbanos. También se observan diferencias según el tamaño de las BP, en las pequeñas y medianas los porcentaje de entrevistados que están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que los computadores no funcionan del todo bien es mayor que en las BP de tamaño grandes.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de EPB que esta de acuerdo o muy de acuerdo que los PC no funcionan del todo bien en las BP.



8.5.- Problemas que tienen los usuarios al utilizar los computadores de la BP

A pesar de lo anterior, al preguntar sobre qué aspectos muestran los mayores problemas para el uso de los PC's por parte de los usuarios, los encargados señalan bajos porcentajes de ocurrencia para los distintos aspectos indagados. Sin embargo, es posible identificar y clasificar de acuerdo al grado de ocurrencia, un grupo de situaciones diversas:

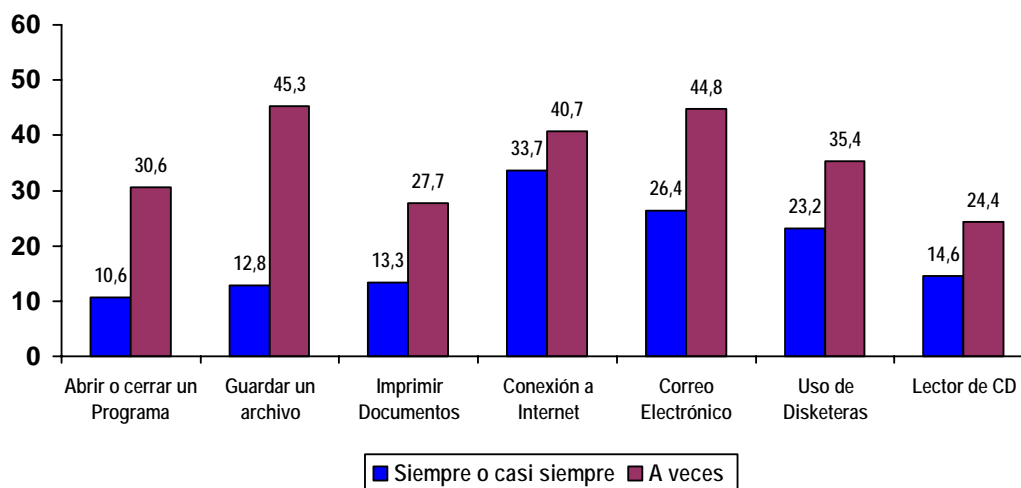
Baja ocurrencia (menos del 20%) ¹	Regular ocurrencia (sobre el 20%) ²
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas para abrir o cerrar un programa (10,6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con la conexión a Internet (33,7%)
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas para guardar un archivo (12,8%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con el uso del Correo electrónico (26,4%)
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas para imprimir (13,3%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con las disketeras (23,2%)
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con el lector de CD (14,6%) 	

Notas:

¹: Situaciones con ocurrencia siempre o casi siempre, mencionados por menos del 20% de los encargados de Biblioredes

²: Situaciones con ocurrencia siempre o casi siempre, mencionados por más del 20% de los encargados de Biblioredes

Ocurrencias de Problemas al utilizar los implementos tecnológicos, EPB 2005



9.- La estrategia de Capacitación 2005

Las actividades de capacitación, como se ha señalado, ocupa un parte importante del tiempo de trabajo de los encargados de Biblioredes y ha significado un impacto positivo en la diversidad de público atendido. En este sentido, ha sido muy importante la articulación a redes sociales existentes en organismos u organizaciones públicas así como también la propia gestión en la comunidad, promoviendo la realización de los talleres de capacitación. En el marco de una evaluación muy positiva de esta experiencia, algunas bibliotecas, señalan dudas sobre el impacto de esta iniciativa cuando se trata de población con cierto aislamiento territorial. Particularmente, estas radican en la dificultad objetiva que tienen las personas para seguir entrenando las habilidades básicas adquiridas en la capacitación y la eventual pérdida de los conocimientos adquiridos a medida que pasa el tiempo.

9.1.- Cobertura 2005

- ✓ Un 32% de los usuarios ha sido capacitado en TIC's desde Biblioredes.
- ✓ Un 58% de los usuarios capacitados son mujeres y un 42% hombres
- ✓ Un porcentaje menor al 5% de los usuarios del año 2005, no sabían usar un PC. Más de la mitad de los usuarios (53,4%) que no saben usar PC, tienen menos de 29 años, y en su gran mayoría son mujeres (58,3%).

Lo anterior identifica el tipo de público objetivo potencial de las capacitaciones actuales y futuras desde el proyecto Biblioredes.

9.2.- Mecanismos de información y difusión de cursos.

Los medios de más utilizados para informar y difundir los cursos de capacitación en TIC's, son justamente los medios tradicionales por los cuales los usuarios se informan de las distintas actividades de las BP. Al respecto, los encargados del proyecto reconocer una amplia y diversa gama, destacando ampliamente la estrategia de información a través de afiches y propaganda la que se señala por el 82% de los encargados. Le sigue el uso de radios locales, la Red de Voluntarios y la difusión en organizaciones sociales con un 65%, 53% y 50% respectivamente. Curiosamente el mecanismo menos usados es la página web de las bibliotecas (sólo un 6% de los encargados señala su uso para dicho fin). El gráfico a continuación muestra lo anterior.

Por su parte un 72,5% de los usuarios señala como una de sus fuentes de información de la capacitación, la misma biblioteca pública (al acudir a ella); un 21,5% dice también haberse informado a través de afiches y propagandas y un 16,9% a través de medios de prensa locales (diarios, radio, etc.)

9.3.- Horario de los cursos

En la medición del presente año, y de acuerdo a los encargados del proyecto, los cursos de capacitación se realizan preferentemente en las mañanas (54,5%) y en secundariamente en las tardes (27,3%). Sólo un 18,2% señala horarios que se ajustan a personas que realizan actividades en horarios que no les permitirían ir en la mañana o en la tarde (hasta las 18 horas).

		% col.
6.- ¿En qué horario ha realizado la mayoría de las capacitaciones?.	En las mañanas	54,5%
	Durante las tardes	27,3%
	Después del horario de atención de público	9,1%
	En otro horario	9,1%

Los criterios considerados para fijar los horarios de capacitación, se refieren a la realización de sondeos a través de un diagnóstico (48,8%), a partir de propuestas directas desde los propios usuarios (25,0%) y desde la experiencia de los mismos encargados (13,1%).

		% col.
8a.- ¿De que forma se decidió el horario de las capacitaciones?.	Lo generé a partir de mi experiencia	13,1%
	Me lo propusieron los usuarios	25,0%
	Estaba estipulado de antes hacerlo en ese horario	7,1%
	Lo generé a partir de un diagnóstico que realice	48,8%
	De otra forma	6,0%

A pesar de ello, un 42,9% de los encargados señalan haber recibido solicitud de cambios de los horarios de capacitación desde los usuarios. Sería recomendable evaluar la posibilidad de que en cada biblioteca se ofrecerían al menos un curso en horarios de mañana, tarde y vespertina.

Respecto al tiempo considerado en las capacitaciones, un 83,7% de los encargados señalan no haber tenido problemas, ya que alcanza y es suficiente para entregar todos los contenidos considerados en los cursos.

9.4.- Uso Laboratorio Móvil

En el 2005, cerca de tres cuartas partes de los encargados (75%) no ha utilizado nunca el laboratorio móvil para sus capacitaciones. De quienes si lo han hecho, la mayoría sólo lo ha utilizado una sola vez. Porcentajes mínimos de un 4,3% lo han utilizado dos y tres veces respectivamente.

Gráfico 76

28.- El ultimo año, ¿cuántas veces ha utilizado Usted el Laboratorio Móvil?.

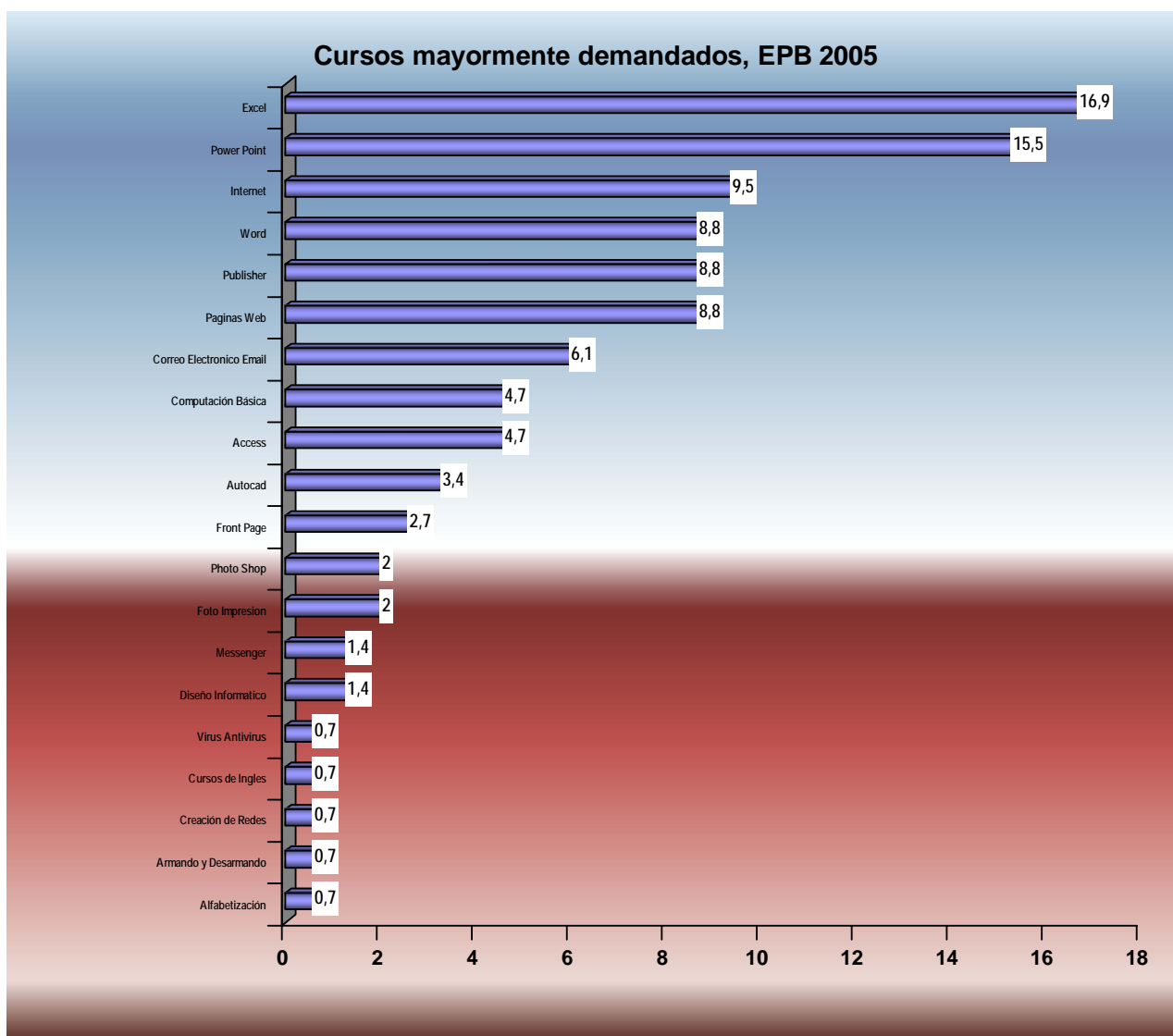
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	15	15,8	16,3	16,3
	Dos veces	4	4,2	4,3	20,7
	Tres veces	4	4,2	4,3	25,0
	Ninguna	69	72,6	75,0	100,0
	Total	92	96,8	100,0	
Perdidos	No responde	3	3,2		
Total		95	100,0		

En la medición 2005, se disponía de laboratorios móviles en todas las regiones, por lo que las razones tienen de no uso tienen que ver directamente con la necesidad de utilizarlo y no con la disponibilidad para el uso. Solo en algunos casos hacen referencia a la negación de préstamo, ya sea por que están ocupados, por problemas con los encargados o por que simplemente se negó su préstamo.

9.5.- Cursos mayormente demandados

El gráfico siguiente muestra aquellos cursos que en opinión de los encargados son los más demandados. En opinión de los encargados el curso mayormente demandado desde los usuarios es Excel (un 16,9% de los encargados lo señala). Le siguen Power Point e Internet. Es interesante analizar esta demanda en relación a la oferta que se hace desde el proyecto. Se aprecia una cierta coherencia entre los más solicitados y los más comunes, los que forman parte del el módulo 1 de capacitación (Computación básica, Word, Internet, Correo electrónico). Al respecto, se hace evidente la necesidad de incluir en el módulo 1, una sección de Excel para cubrir la demanda por parte de los usuarios.

Gráfico 77



9.6.- Efectos de la Capacitación para el uso de las TIC's.

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

9.7.- Modelo de Implementación de Biblioredes

El *registro etnográfico* realizado en las bibliotecas destaca, más allá de las similitudes en una adecuada implementación y extendida valoración del servicio global que ellas entregan por parte entre los usuarios, algunas diferencias en los equipos a cargo de la ejecución del Proyecto Biblioredes.

De un modo general y, de acuerdo al testimonio de los encargados que fueron entrevistados en el marco de la visita, es posible distinguir tres modelos tipo de servicio Biblioredes entre las bibliotecas visitadas:

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

Las personas responsables entrevistadas en estas bibliotecas manifiestan su *conciencia* sobre el hecho, aunque también reconocen limitaciones de gestión y operación a partir de estos nuevos recursos disponibles. Biblioredes, en un sentido general, agrega un elemento definitivo para que estas bibliotecas sean objeto de interés comunitario y centro de desarrollo de algunas de las principales iniciativas del quehacer público local.

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

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

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

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

10.- DIMENSIONANDO EL IMPACTO DEL PROYECTO BIBLIOREDES, PERÍODO 2002-2005

A modo de síntesis y mediante el análisis de ámbitos relevantes del Proyecto Biblioredes, se verifica el impacto tanto en hogares que circundan las Bibliotecas como en los usuarios que asisten a ellas, en el manejo de Tic's y el capital social, observando para ello, 4 ejes de análisis;

- ✚ Índice de competencias en TIC's
- ✚ Brecha digital según género
- ✚ Brecha digital según grupos étnicos
- ✚ Capital social

1.- ÍNDICE DE COMPETENCIAS EN TIC'S

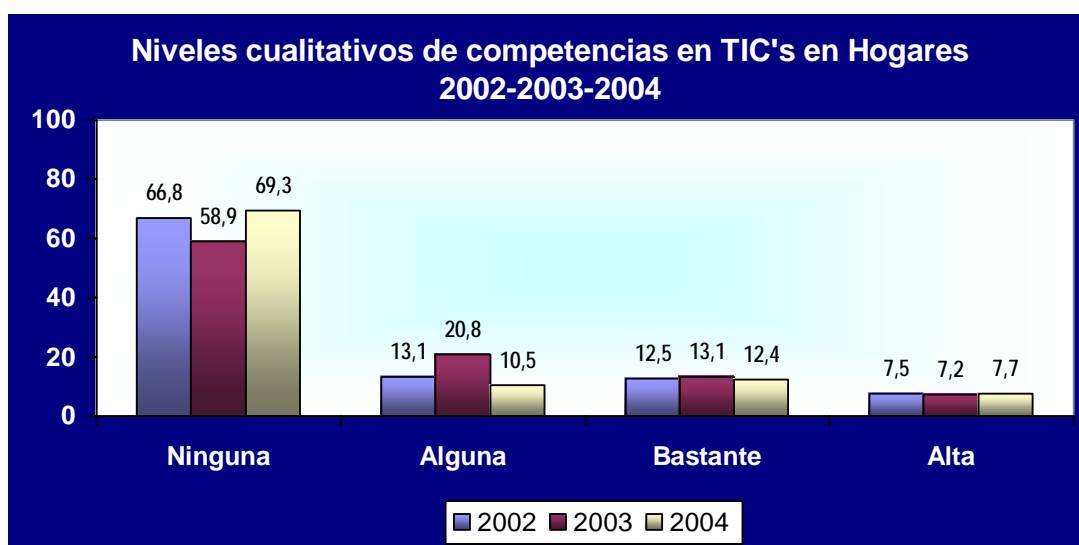
HOGARES 2002-2003-2004

1.- El impacto esperado a nivel de la población por parte del proyecto Abre tu Mundo es a) subir la media de 3,7 puntos en la escala 0-24 puntos, b) bajar drásticamente el nivel de incompetencia de 66,8%.

a) El promedio arrojado por el índice para las mediciones denota un bajísimo nivel de competencias de los entrevistados, sin embargo, se evidencia un aumento en el promedio del índice de 3,7 en el 2002 a un 3,9 en el 2003. Este aumento sufre un retroceso en la medición 2004 y desciende a un 3,6.

b) Un 66,8% de los entrevistados no tenían competencia alguna en TIC's en el 2002. En el 2003 dicho porcentaje desciende a un 58,9%. Nuevamente aumenta el porcentaje en el 2004 alcanzando a un 69,3%.

Respecto del impacto en hogares, éste es muy bajo, Biblioredes no logra subir el promedio de los índices ni tampoco disminuir los niveles de incompetencias en Tic's en la población que circunda las bibliotecas que son parte del Proyecto. Al reclasificar el índice se observa que tampoco tiene incidencia el proyecto en lo respecta a la habilitación básica que se genera desde Proyecto, ya que no hay movimientos en los niveles más bajos, donde se requiere avance en estos niveles entre las sucesivas mediciones.

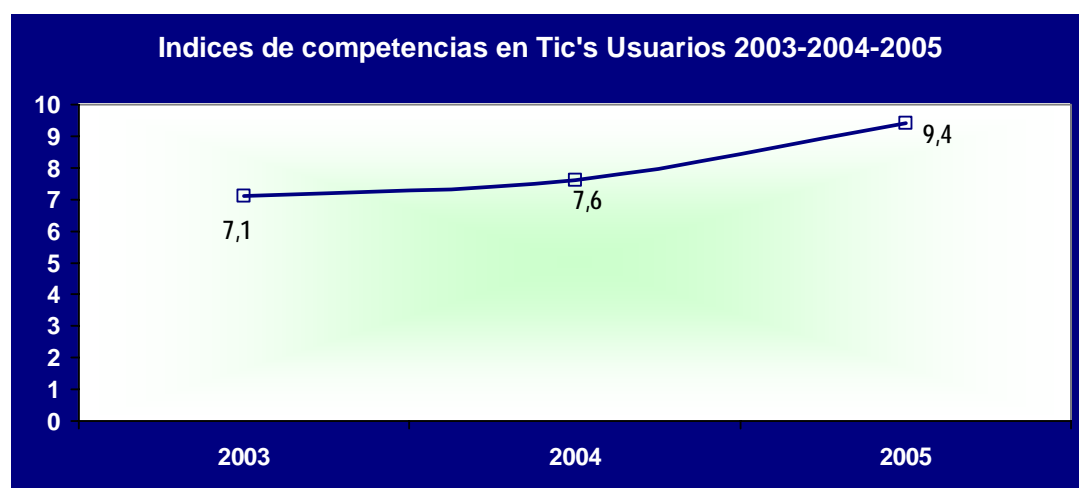


Sin embargo, la disminución en el índice no implica finalmente que las personas saben menos de Tic's, sino que las personas entrevistadas son distintas entre una medición y otra, como el foco de estudio son los hogares, los entrevistados no son los mismos. Por otro lado, es necesario recordar y subrayar que el impacto del Proyecto se verifica en los usuarios más que en los hogares.

USUARIOS 2003-2004-2005

1.- El impacto esperado a nivel de la población por parte del proyecto Abre tu Mundo es a) subir la media de 7,1 puntos en la escala 0-24 puntos, b) bajar drásticamente el nivel de incompetencia de 34,8%.

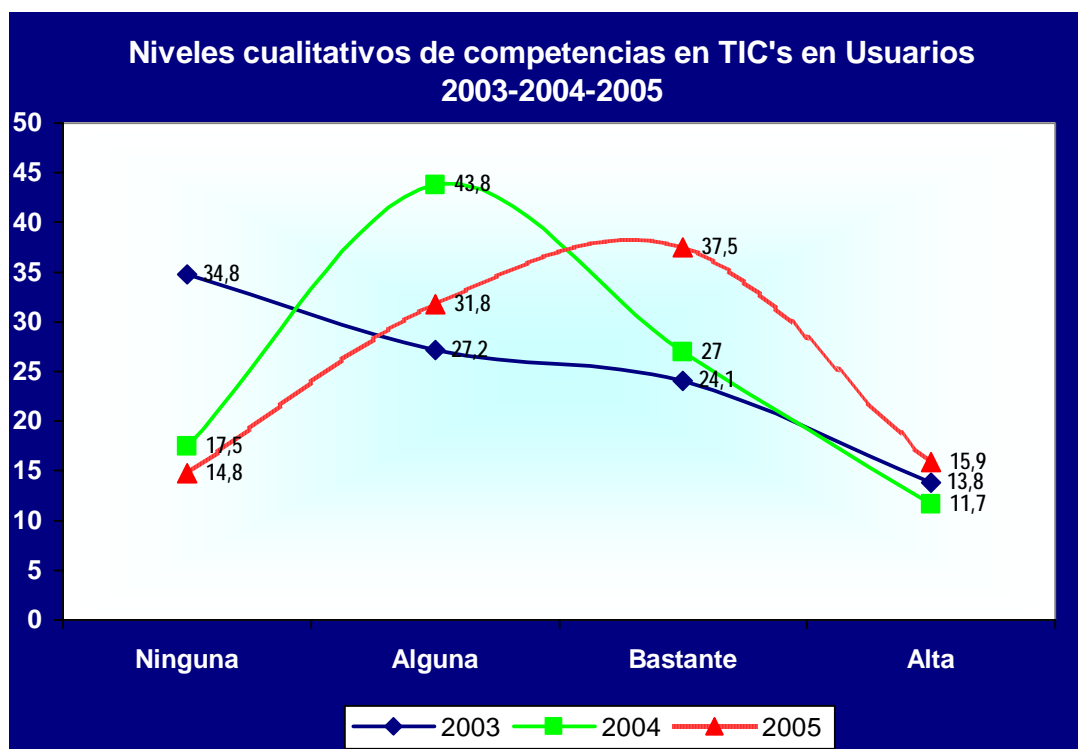
a) Los análisis muestran un importante aumento en el índice de competencias TIC's en los usuarios de las BP, tal como se puede apreciar en el gráfico. El índice promedia 7,1 en el 2003 (7,6 puntos en el 2004) y aumenta a 9,4 en el 2005.



b) Disminuye considerablemente el porcentaje de usuarios que no tienen competencia alguna en TIC's (índice igual a 0), de un 34,8% en el 2003 (17,5% en el 2004) a un 14,8% en el 2005.



Al analizar en categorías se evidencia con mayor exactitud el impacto del proyecto, el proyecto impacta positivamente en los distintos niveles considerados, primero reduce los usuarios sin competencias, después aumenta los usuarios que poseen alguna competencias, al final estos disminuyen pero debido al aumento de los porcentajes que poseen bastante y altas competencias, lo que implica que los niveles de competencias se van desplazando año a año acercándose a niveles superiores. En otras palabras, la curva de distribución adquiere asimetría positiva, inclinando los resultados hacia puntajes mayores.

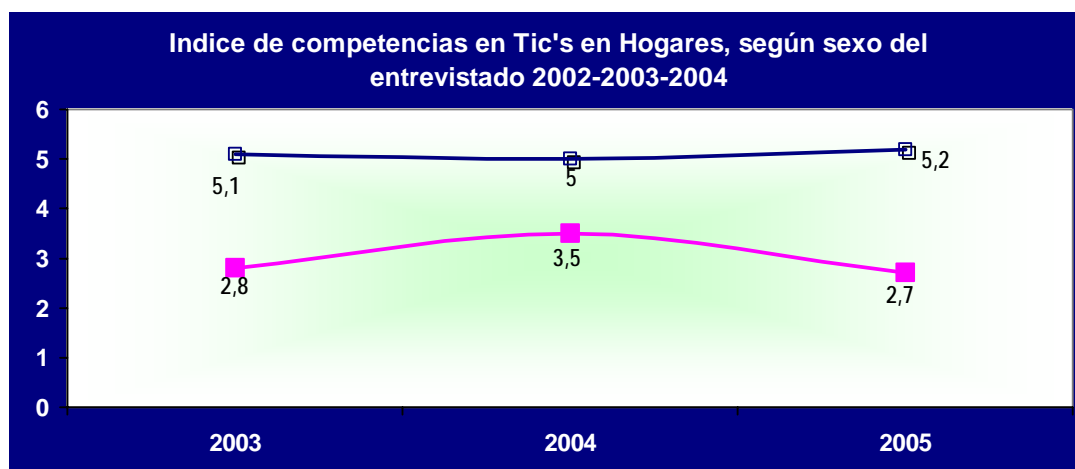


Los datos permiten afirmar que el Proyecto ha impactado ya que los usuarios de Bibliotecas Públicas han mejorado notoriamente sus niveles de competencias en TIC's.

2.- BRECHA DIGITAL SEGÚN GÉNERO

HOGARES 2002-2003-2004

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

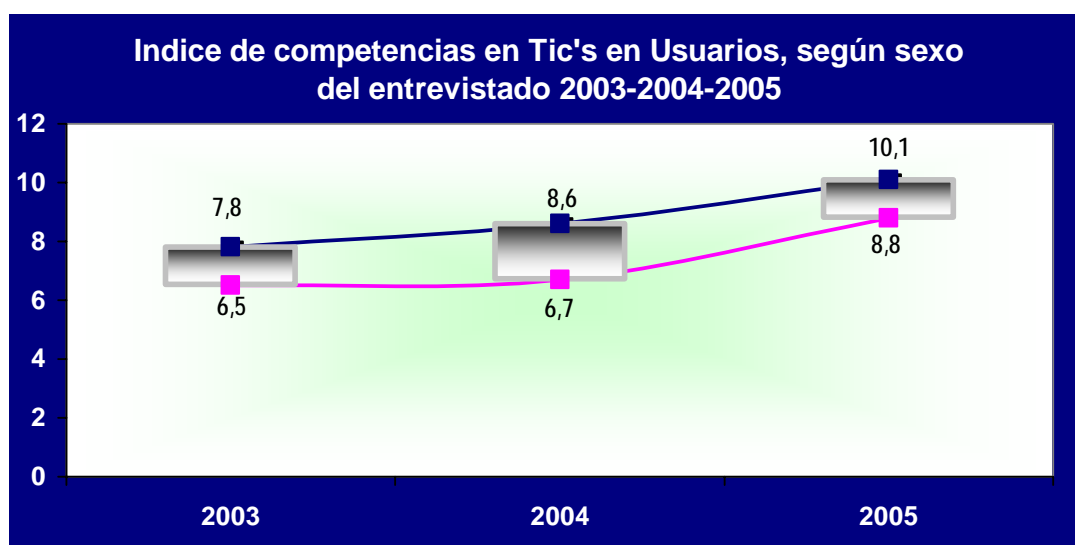


Según el sexo de los entrevistados se desprende que para las distintas mediciones los hombres poseen mejor índice de competencia en Tic's. Los promedios arrojados por la medición 2004 constatan que existe una gran diferencia en las competencias al comparar hombres y mujeres, un 5,2 para hombres y 2,7 para las mujeres. Las diferencias siguen siendo significativas por lo que el impacto del Proyecto no incide hasta ahora en reducir la brecha entre hombres y mujeres.

USUARIOS 2003-2004-2005

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

Al comparar las mediciones del 2003 y el 2005 los hombres promedian más que las mujeres. Es interesante constatar que a pesar de lo anterior, las mujeres mejoran significativamente su índice entre un año y el otro, sin embargo esto no se traduce en un acercamiento o estrechamiento de la brecha digital entre hombres y mujeres ya que los hombres también suben en la misma medida que lo hacen las mujeres.

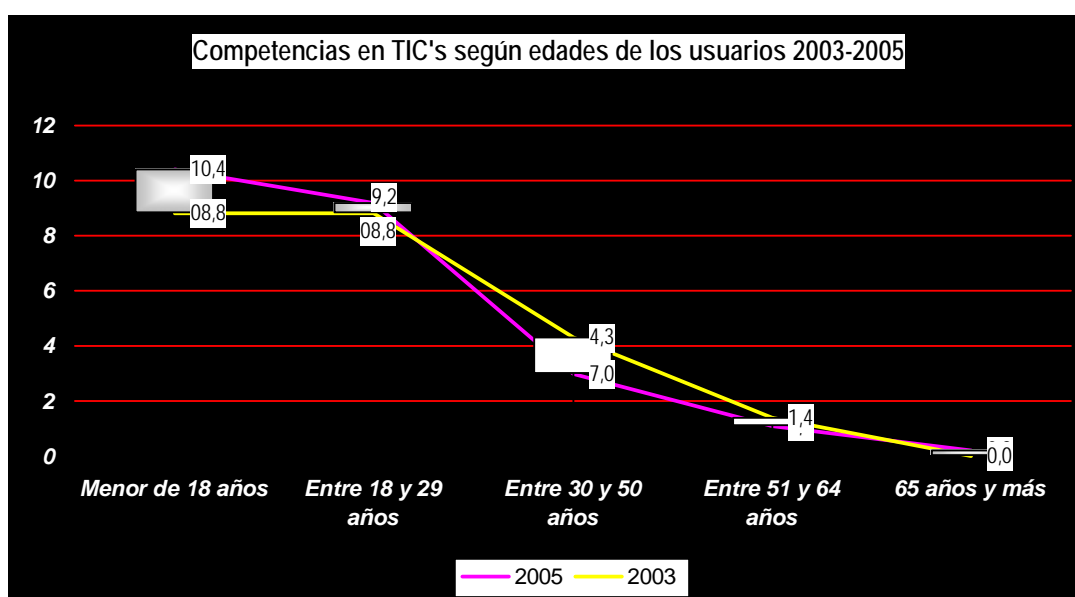


2.- BRECHA DIGITAL SEGÚN TRAMOS ETAREOS

HOGARES 2002-2003-2004

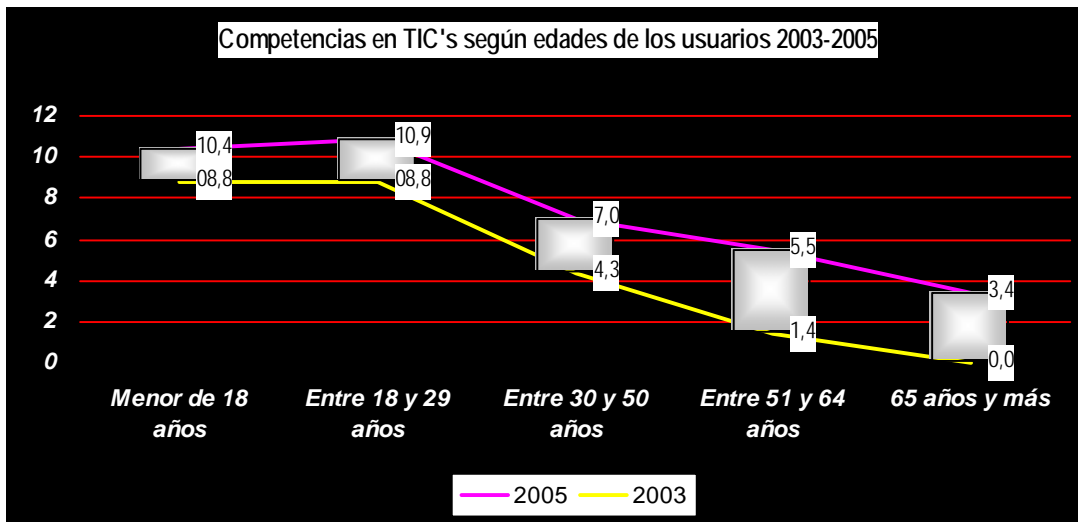
3.- El desafío en términos de impacto para el proyecto es entonces incrementar fuertemente el nivel de competencia en Tic's de los adultos, haciendo desaparecer la diferencia de competencias según edades.

El proyecto no logra a nivel de hogares incrementar los niveles de competencias en TIC's en los adultos de manera importante. La tendencia es: a mayor edad menores competencias.



USUARIOS 2003-2004-2005

3.- El desafío en términos de impacto para el proyecto es entonces incrementar fuertemente el nivel de competencia en Tic's de los adultos, haciendo desaparecer la diferencia de competencias según edades.



En este sentido existe impacto evidente del Proyecto en los usuarios ya que se observa que al comparar el 2003 con el 2005 hay aumento de cerca de **2 puntos** de los niveles de competencias en TIC's en todos los niveles de edades. El aumento en los mayores es efectivamente más significativo que el aumento en los más jóvenes. Además es importante señalar que se observa una relación directa entre las edades de los usuarios y el índice de competencia en TIC's: *a mayor edad menores competencias en TIC's*.