

INFORME FINAL

**Estudio de Usuarios de Bibliotecas Públicas y Programa BiblioRedes
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos**

Equipo de Investigación Social Consultores

Abril de 2008

Tabla de Materias

1. Presentación	2
2. <u>Aproximaciones a una definición conceptual de las Bibliotecas Públicas</u>	3
3. <u>Aspectos Metodológicos</u>	6
4. <u>Presentación de Resultados</u>	12
5. <u>Síntesis y Tendencias</u>	78
6. <u>Análisis Regional</u>	80
7. <u>Síntesis conclusivas</u>	82

1. Presentación

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en el **Estudio de Usuarios de Bibliotecas Públicas y Programa BiblioRedes**, que Equis Consultores ha desarrollado por encargo de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, entre los meses de noviembre de 2007 y marzo de 2008.

En un primer punto se informa de la aproximación conceptual utilizada para comprender el fenómeno de las bibliotecas públicas, y poder situar tanto la producción de datos como su análisis en una perspectiva ajustada a las convenciones construidas en este ámbito.

Se continúa, en un segundo punto, con una descripción de las aplicaciones metodológicas desplegadas haciendo mención a las dificultades encontradas en terreno y señalando el detalle de las bibliotecas consideradas en el estudio.

En tercer término se abordan los resultados alcanzados a partir de los planes de análisis consensuados con la contraparte técnica, los que refieren a la descripción de sus usuarios en términos etéreos y regionales. Para ello hemos incluido tanto un análisis de tendencias como un análisis regional que perfilan de manera fiel la realidad particular de cada región en el aspecto bibliotecario, tanto desde la mirada de los usuarios y sus demandas, como de las bibliotecas y la oferta que estas pueden sostener.

Finalmente, en cuarto lugar se plantea una breve síntesis a partir del esquema conceptual que define las aspiraciones de una biblioteca pública.

2. Aproximaciones a una definición conceptual de las Bibliotecas Públicas

Las Bibliotecas Públicas contemporáneas han ido consolidando progresivamente un discurso sectorial que articula tanto posición política (rol de las bibliotecas en el desarrollo de las sociedades) como buenas prácticas (procedimientos y prestaciones mínimas). Este se expresa en los esfuerzos que ha venido desarrollando la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés), manifestados en la edición en 1973 de las “Normas para bibliotecas públicas” (reeditado en 1977 con algunas modificaciones) y las “Directrices para bibliotecas públicas”, publicadas en 1986 y que reemplazaron el anterior documento de carácter excesivamente normativo. A ellos, se suma en 1994 el “Manifiesto IFLA - UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas: una puerta abierta sobre el conocimiento”, que establece el marco político de las bibliotecas públicas como coadyuvantes en la libertad, la prosperidad y el desarrollo de las sociedades. Asimismo y conciliando el contenido de dicho manifiesto con los significativos cambios derivados de las nuevas tecnologías de la información, en el año 2001 se publican las “Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas” que reemplazan el documento de 1986.

Complementariamente, se puede sugerir que las bibliotecas son un resultado de las condiciones específicas de cada contexto histórico y social en el que surgen y con el que conviven¹, por ello no es casual que sus estadios de desarrollo sean coherentes con aquellos de las sociedades donde se insertan y en estrecha relación, además, con procesos de construcción democrática y de ampliación de lo público, dado que desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.

De cualquier forma y bajo el esbozo anterior, la mirada que se quiera realizar sobre las bibliotecas públicas debe sostenerse en los lineamientos consensuados internacionalmente tanto en el manifiesto de 1994 como en la consolidación de orden más operacional expresada en las directrices de 2001.

a. Qué es una Biblioteca Pública²

Un primer elemento a relevar refiere al consenso que genera la idea que señala que las bibliotecas públicas constituyen organizaciones establecidas, respaldadas y financiadas por la propia comunidad, difiriendo si se concreta por medio de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Por otra parte, se entiende que brindan acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y cuyo acceso está abierto a todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.

Desde el punto de vista de sus objetivos, las bibliotecas públicas son entidades que persiguen facilitar recursos informativos y prestar servicios a través de distintos medios y soportes con el fin de cubrir las necesidades de sus usuarios en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal, incluyendo en ellas actividades intelectuales asociadas al entretenimiento y el ocio.

¹ Francisco Javier Fernández Abad, Evolución histórica de la función social de las bibliotecas públicas, Revista General de Información y Documentación, Universidad Complutense de Madrid, 2006, 16, núm. 2 pp.93-110. Documento consultado en línea [3 de diciembre de 2007] <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID0606220093A.PDF>

² Esta sección y la siguiente se basan sustancialmente en los capítulos I y III del texto de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas - Sección de Bibliotecas Públicas, “Directrices IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de las bibliotecas públicas”, abril de 2001. Documento consultado en línea [19 de noviembre de 2007] <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

A continuación se entrega una breve aproximación a aquellos componentes que dan contenido específico y distintivo a una biblioteca pública.

- **Educación e Instrucción:** La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones adecuadas para el estudio.

La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos. La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones.

- **Información:** El rápido crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos han modificado radicalmente la manera en que se accede a ella. La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades que brindan la apasionante evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información.

- **Perfeccionamiento personal:** La biblioteca pública puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a una reserva rica y variada de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar. El hecho de dar acceso a los principales fondos de la literatura y del saber universal continúa siendo una de sus funciones primordiales.

La biblioteca pública puede también hacer una contribución fundamental al mejoramiento de la calidad de vida, interviniendo directamente en la tarea de ofrecer información a los miembros de las comunidades en desarrollo, por ejemplo, preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos, programas de sensibilización.

- **Niños y jóvenes:** La biblioteca pública debe intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial con los niños y los jóvenes. Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo de toda la vida, que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad.

- **Bibliotecas públicas y progreso cultural:** Una función importante de la biblioteca pública es servir de soporte al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural. Puede lograrlo trabajando en colaboración con las organizaciones locales y regionales adecuadas, proporcionando un espacio para actividades culturales, organizando programas culturales y velando por que los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos.

- **La función social de la biblioteca pública:** Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

b. Algunos factores concurrentes en la calidad de las prestaciones.

Simultáneamente, las bibliotecas públicas deben poner especial atención en otras dimensiones que en su conjunto garantizan servicios de calidad desde la perspectiva de sus propios objetivos. Entre éstas es posible destacar las siguientes:

- **Acceso generalizado:** Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. El nivel de financiación, el esquema de los servicios, el diseño de los edificios y sus horarios deben planificarse teniendo presente el concepto de acceso universal como principio indispensable. Las tecnologías de la información y la comunicación se deberán utilizar para facilitar un acercamiento a los fondos y a otras fuentes de información, tanto en la propia biblioteca como desde lugares alejados de ella.
- **Necesidades locales:** Las bibliotecas públicas son un conjunto de servicios inmersos en un entorno, en beneficio de la comunidad en la que se encuentran y que deben proporcionar información a la comunidad y sobre ella. Estas prestaciones y los fondos deben ofrecerse en función de las necesidades locales, que habrá que evaluar periódicamente. Así pues, el personal responsable debe estar al corriente de las transformaciones de la sociedad, impulsadas por factores como el desarrollo social y económico, los cambios demográficos, las variaciones de la estructura de edades, los niveles de instrucción, las pautas de empleo y la aparición de otros proveedores de servicios educativos y culturales.
- **Los edificios:** Los edificios de las bibliotecas públicas desempeñan un papel muy importante en las prestaciones que dispensan. Deben estar diseñados de modo que reflejen las funciones del servicio de bibliotecas, ser accesibles a todas las personas de la comunidad y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a servicios nuevos y a cambios en los ya existentes. Tienen que estar situados cerca de otros lugares de actividades de la comunidad, como centros culturales y áreas de comercio. Algunos aspectos a tener en consideración en el diseño de los edificios refiere a:
 - La función de la biblioteca
 - Su tamaño
 - Las zonas dedicadas a actividades concretas
 - Las características de su diseño
 - La accesibilidad de los estantes
 - La señalización
 - El ambiente de la biblioteca
 - El equipamiento informático y audiovisual
 - La seguridad
 - Los estacionamientos.

Son estos elementos los que configuran un primer esquema de observación y análisis de las bibliotecas públicas. Vale decir, es a partir de estas nociones que se desprenden los instrumentos de producción de datos a la vez que constituyen la base para su interpretación, con el objeto de arrojar nuevos antecedentes sobre las bibliotecas y sus usuarios y contribuir así al mejoramiento de las políticas públicas en este campo.

3. Aspectos Metodológicos

Para el estudio de satisfacción de usuarios de Bibliotecas Públicas se ha utilizado un muestreo por cuotas, dividiéndose estas en regiones y ellas a su vez en sectores rurales y sectores urbanos de acuerdo a una proporción de 30 y 70 por ciento respectivamente, entendiéndose a su vez la ruralidad de acuerdo al criterio de INE para el asentamiento llamado "Pueblo", de manera de hacer posible la demarcación geográfica contra la ponderación de las bibliotecas y su ubicación. De esta manera hemos logrado conseguir la mayor representatividad de las bibliotecas en el territorio nacional posible. Posterior al muestreo por cuotas, y ya dentro de la biblioteca asignada se realizó un muestreo al azar para la selección de los sujetos a encuestar, aunque dada la contingencia del bajo flujo de personas, en general se encuestó a todas las personas que visitaron la biblioteca mientras ahí se encontraron nuestros encuestadores.

Se seleccionaron bibliotecas en todas las regiones del país, sin excepciones, de manera de obtener representación regional y a por añadidura nacional, completando un total final de 80 sedes. Para asegurar la representatividad dentro de Chile, se ponderaron las bibliotecas y ciudades que mayor cantidad de visitantes a bibliotecas tenían en el país, y posterior a eso se efectuó una segunda ponderación con el objeto de medir la representatividad de cada región escogida dentro de la muestra. Es por ello que la Región Metropolitana tiene más bibliotecas asignadas que las otras regiones, dada su importante cantidad de visitantes al mes.

Se efectuaron un total de 2984 encuestas, de las cuales se validaron efectivamente 2950. Los cálculos, cruces y datos estadísticos fueron efectuado con al menos un 95% de confianza, lo que nos asegura un máximo de 0.876 ($=2*0.438$) de variación con respecto a la población total.

El proceso de levantamiento de datos fue efectuado en las bibliotecas asignadas en común acuerdo con BiblioRedes, en el interior de las bibliotecas con la aprobación y el conocimiento de los dependientes de las bibliotecas. Las encuestas fueron realizadas de manera presencial por nuestros encuestadores especialmente preparados para ello. Los dependientes y la gente que atiende la biblioteca naturalmente no fueron encuestados usando el instrumento diseñado para los usuarios, si no que, adicionalmente a la encuesta se les realizaron dos tipos de instrumento, una ficha de caracterización y una entrevista semiestructurada.

La encuesta consta de 50 Ítems de preguntas, los cuales son efectuados en un promedio de 20-25 minutos por persona. Los flujos permitieron encuestar un promedio de alrededor de 6 personas por biblioteca por día. Este promedio no considera a la Biblioteca de Santiago, la cual totalizaba un promedio de alrededor de 18 personas por día.

El instrumento consta de preguntas dicotómicas y con Escala de Likert, además de preguntas de varias alternativas, con la opción de marcar más de una, así como preguntas abiertas que enriquezcan los datos que se han conseguido³.

Las preguntas han sido analizadas mediante el uso de SPSS 13.0 para conseguir los cruces de datos necesarios. Las Escalas de Likert y las preguntas dicotómicas, así como las preguntas que contienen menos de 6 alternativas fueron analizadas tal cual fueron recolectados los datos, en tanto que las preguntas que tenían mas de una alternativa posible y las que tenían mas de 6 alternativas fueron recodificadas para su mejor análisis y comprensión.

³ Se adjunta el instrumento en el anexo.

Para la recodificación de las preguntas con más de 6 alternativas de uso el método de compresión, con el cual se recodificaron dos alternativas en una sola para facilitar el análisis. Tal método se utilizó para recodificar el ingreso mensual de las familias, de diez a cinco variables.

a. Caracterización del Proceso de Producción de Datos

Fueron acordadas 3.000 encuestas a realizarse en todo el territorio nacional, en 80 sedes, de las cuales 27 se ubican en sectores rurales y 53 en sectores urbanos. Para ello se dispusieron 45 encuestadores en todo el país.

Los plazos iniciales fueron los siguientes:

Tarea	Semanas																Producto
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	
1. Diseño de Instrumentos																	Instrumentos diseñados
2. Pre-test de instrumentos y capacitación de encuestadores																	Instrumentos y encuestadores listos para la aplicación
3. Primer informe de avance																	Primer informe de avance entregado
4. Producción de los datos																	Datos producidos
5. Tabulación y generación de base de datos																	Base de datos terminada
6. Revisión de consistencia y verificación telefónica.																	Base de datos verificada
7. Segundo informe de avance																	Segundo informe de avance entregado
8. Elaboración de análisis de datos																	Análisis de datos completados
9. Informe final																	Informe final completado

Posterior a la finalización del levantamiento de datos y a su posterior tabulación, y habiéndose superado las dificultades que más adelante se enumeran los resultados son los siguientes.

Dado que no existieron dificultades logísticas, la cuota se mantuvo en el mínimo de 2.900 de 3.000 encuestas, de las cuales efectivamente se lograron un total de 2.995 encuestas válidas e incluidas en la base de datos final.

Aunque no hubo un aumento ni disminución de sedes, si se realizaron algunos cambios de sede para asegurar la fluidez del levantamiento de datos. Sobre todo en las ultimas sedes, que fueron encuestadas en los meses de menos movimiento en la biblioteca.

Así, se efectuó solo un cambio de biblioteca, en la Séptima Región, cambiando la biblioteca de Linares por la de Constitución, ambas de similar afluencia de público y en la misma región, de manera de evitar cambiar la ponderación que le hemos dado a cada región en el estudio.

Los plazos finales de ejecución de la encuesta fueron los siguientes, comenzando desde el 1 de noviembre

Tarea	Semanas																Producto
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	
1. Diseño de Instrumentos																	Instrumentos diseñados
2. Pre-test de instrumentos y capacitación de encuestadores																	Instrumentos y encuestadores listos para la aplicación
3. Primer informe de avance																	Primer informe de avance entregado
4. Producción de los datos																	Datos producidos
5. Tabulación y generación de base de datos																	Base de datos terminada
6. Revisión de consistencia y verificación telefónica.																	Base de datos verificada
7. Segundo informe de avance																	Segundo informe de avance entregado

- **Criterios para la elección de bibliotecas reserva.**

La elección de las bibliotecas de reserva a seleccionar para levantar datos en vez de las que se encontraban cerradas o con muy bajo flujo fueron los siguientes, en el orden que se sigue a continuación.

1. Debe encontrarse en la misma región que la que se encuentra cerrada o con bajo flujo.
2. Debe ser del mismo sector, ya sea rural o urbano.
3. Debe contar con un flujo de visitantes similar, de acuerdo a la tabla entregada por DIBAM
4. Debe tener una cantidad de usuarios inscritos similar.

- **Validación telefónica de las encuestas.**

Con el objeto de cumplir a cabalidad con los requisitos de transparencia y legitimidad que hemos propuesto para la licitación, hemos auditado telefónicamente las encuestas. Sin embargo, a pesar de que hemos propuesto la validación

de un 2% de las encuestas, decidimos que era un porcentaje demasiado bajo en comparación con la cantidad de sedes, por lo que hemos doblado esa cantidad, llegando a un 4% de encuestas auditadas.

b. Dificultades en la Producción de datos

Después de haber terminado de confeccionar el instrumento de levantamiento de datos y de su posterior distribución a los distintos encuestadores que se encargarían de recolectar los datos a lo largo de las sedes designadas en el país, hemos encontrado distintas dificultades que han atrasado nuestra labor, haciendo que tanto el proceso de levantamiento de datos como el de tabulación, tomen más tiempo del que hemos estimado previamente.

Las dificultades fueron las siguientes:

- **Bajo flujo:**

A pesar de que hemos contado con encuestadores de primera línea, que se han propuesto completar sus correspondientes cuotas en el menor tiempo posible, hemos tenido un retraso considerable en el proceso de recolección de datos debido al bajísimo flujo de personas que asistía a las bibliotecas, siendo este en muchos casos aún más bajo que el que conocimos en la tabla de flujos que nos fue entregada. De esta forma, pasados 3 o 4 días de recolección de datos a la totalidad de los encuestadores se les comenzaron a repetir los casos, asunto que atrasó los plazos de manera considerable, desde el momento en que nuestros encuestadores debían buscar cada vez más finamente entre los encuestados y los nuevos sujetos.

Dentro de las bibliotecas que se encuentran en estos casos están la gran mayoría de las bibliotecas del extremo sur y el norte de Chile.

- **Tablas poco certeras.**

A pesar de que teníamos insumos que nos indicaban que no existirían mayores problemas con los flujos de personas, los problemas de afluencia de público surgieron de igual forma. Esto en algún momento nos hizo pensar que los encuestadores podrían haber elegido horas de poca afluencia de público, pero una supervisión de varias bibliotecas en el país certificó que los flujos de personas que asisten a las bibliotecas es algo más bajo que lo que se refleja en las tablas que se entregaron.

c. Resumen de Bibliotecas

Muestra Región de Arica y Parinacota		
Pueblo	Tarapacá Oriente	12 Completada exitosamente
Ciudad	Alfredo Wormald	38 Completada exitosamente
TOTAL		2 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		50 Encuestas

Muestra Región de Tarapacá		
Pueblo	Huara	12 Completada exitosamente
Ciudad	Alonso de Ercilla y Zúñiga	38 Completada exitosamente
TOTAL		2 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		50 Encuestas

Muestra Región de Antofagasta			
Pueblo	Pablo Neruda	31	Completada exitosamente
Ciudad	Calama	28	Completada exitosamente
	Mario Bahamondes	41	Completada exitosamente
TOTAL			3 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL			99 Encuestas

Muestra Región de Atacama			
Pueblo	Rómulo Mandiola	22	Completada exitosamente
Ciudad	Carlos Sayago	19	Completada exitosamente
	JJ Vallejo	35	Completada exitosamente
TOTAL			3 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL			75 Encuestas

Muestra Región de Coquimbo			
Pueblo	Wenceslao Rojas	32	Completada exitosamente
Ciudad	La Serena	33	Completada exitosamente
	Coquimbo	27	Completada exitosamente
	Víctor Domingo Silva	16	Completada exitosamente
TOTAL			4 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL			107 Encuestas

Muestra Región de Valparaíso			
Pueblo	Gabriela Mistral	20	Completada exitosamente
	Hijuelas	30	Completada exitosamente
	Puchuncavi	30	Completada exitosamente
Ciudad	Santiago Severín	79	Completada exitosamente
	Hermano Emeterio José	33	Completada exitosamente
	Paul Harris	23	Completada exitosamente
	Melvin Jones	20	Completada exitosamente
	Vicente Huidobro	32	Completada exitosamente
TOTAL			8 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL			267 Encuestas

Muestra Región Metropolitana			
Pueblo	Buín	48	Completada exitosamente
	Isla de Maipo	47	Completada exitosamente
	Pirque	42	Completada exitosamente
	Lampa	49	Completada exitosamente
	Paine	49	Completada exitosamente
Ciudad	Biblioteca de Santiago	250	Completada exitosamente
	Roque Esteban Scarpa	60	Completada exitosamente
	Quilicura	81	Completada exitosamente
	Renca	42	Completada exitosamente
	Estación Central	19	Completada exitosamente
	San Miguel	41	Completada exitosamente
	La Faena	51	Completada exitosamente
	Peñalolén	36	Completada exitosamente
	La Granja	28	Completada exitosamente
	Huechuraba	20	Completada exitosamente
San Ramón	22	Completada exitosamente	
TOTAL			16 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL			885 Encuestas

Muestra Región del Libertador Bernardo O'Higgins			
Pueblo	Peralillo	33	Completada exitosamente
	Pichidegua	39	Completada exitosamente

Ciudad	Santiago Benadava	37 Completada exitosamente
	Rosario	51 Completada exitosamente
	San Fernando	56 Completada exitosamente
	Eduardo de Geyter	57 Completada exitosamente
TOTAL		6 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		238 Encuestas

Muestra Región del Maule		
Pueblo	Villa Alegre	24 Completada exitosamente
	San Clemente	23 Completada exitosamente
Ciudad	Constitución	49 Completada exitosamente
	Talca	17 Completada exitosamente
	Curico	24 Completada exitosamente
		45 Completada exitosamente
TOTAL		6 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		170 Encuestas

Muestra Región del Bio-Bio		
Pueblo	Portezuelo	23 Completada exitosamente
	Manuel Aristides Zañartu	26 Completada exitosamente
	Oreste Montero	17 Completada exitosamente
	Miguel Ángel Romero	21 Completada exitosamente
Ciudad	Chillan	42 Completada exitosamente
	Baldomero Lillo	33 Completada exitosamente
	Samuel Bambach	45 Completada exitosamente
	Concepción	36 Completada exitosamente
	Roberto Espinoza	54 Completada exitosamente
	Vicente Palacios	44 Completada exitosamente
TOTAL		10 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		351 Encuestas

Muestra Región de la Araucanía		
Pueblo	Ercilla	32 Completada exitosamente
	Labranza	35 Completada exitosamente
Ciudad	Dictino Niño de la Horra	41 Completada exitosamente
	Galo Sepúlveda	75 Completada exitosamente
	Víctor Villouta	50 Completada exitosamente
	Nueva Imperial	29 Completada exitosamente
	Curacautín	31 Completada exitosamente
	Marta Brunet	18 Completada exitosamente
TOTAL		8 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		314 Encuestas

Muestra Región De los Ríos		
Pueblo	Los Lagos	18 Completada exitosamente
Ciudad	La Unión	32 Completada exitosamente
	Camilo Henríquez	59 Completada exitosamente
TOTAL		3 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		130 Encuestas

Muestra Región De los Lagos		
Pueblo	Frutillar	23 Completada exitosamente
Ciudad	Osorno	31 Completada exitosamente
	Publica Regional	60 Completada exitosamente
TOTAL		3 Bibliotecas

CUOTA REGIONAL		131 Encuestas
----------------	--	---------------

Muestra Región de Aysén		
Pueblo	Puerto Cisnes	16 Completada exitosamente
Ciudad	Regional de Coyhaique	21 Completada exitosamente
	Puerto Aysén	30 Completada exitosamente
TOTAL		3 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		67 Encuestas

Muestra Región de Magallanes y Antártica Chilena		
Pueblo	Mario Zavattaro	22 Completada exitosamente
Ciudad	Ricardo Kruger	25 Completada exitosamente
	Punta Arenas	38 Completada exitosamente
TOTAL		3 Bibliotecas
CUOTA REGIONAL		85 Encuestas

4. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan de manera narrativa los principales resultados que ha arrojado este estudio de caracterización de usuarios de las bibliotecas públicas. Este reporte intenta entregar, en una primera parte, una descripción certera sobre el perfil sociodemográfico de los mencionados usuarios avanzando hacia una identificación de las prácticas y modalidades de uso de las bibliotecas. En un segundo instante, se entregarán antecedentes respecto al comportamiento de los usuarios de acuerdo a sus variantes sociodemográficas. En un tercer momento, se abordará la descripción del desempeño regional de las bibliotecas en base a algunas variables relevantes que han sido consensuadas con la contraparte técnica.

a. Los Usuarios

En las personas que acuden a las bibliotecas se aprecia una homogeneidad de género con un 50,5% de usuarias frente a un 49,4% de usuarios, los cuales son mayoritariamente jóvenes (el 61,2% tiene 30 o menos años) contando principalmente con estudios medios (51,3%) y universitarios (29,2%).

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Hasta 20 años	1010	33,7	35,3	35,3
	21 a 30 años	741	24,7	25,9	61,2
	31 a 45 años	619	20,7	21,7	82,9
	46 a 55 años	279	9,3	9,8	92,7
	mas de 56 años	210	7,0	7,3	100,0
	Total	2859	95,5	100,0	
Missing	System	136	4,5		
Total		2995	100,0		

niveleducacion

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
basica incompleta	38	1,3	1,3	1,3
basica completa	105	3,5	3,7	5,0
media incompleta	706	23,6	24,7	29,7
media completa	760	25,4	26,6	56,4
centro de formacion tecnic a o instituto incompleta	107	3,6	3,7	60,1
centro de formacion tecnic a o instituto completa	257	8,6	9,0	69,1
universitaria incompleta	505	16,9	17,7	86,8
universitaria completa	368	12,3	12,9	99,7
posgrado	8	,3	,3	100,0
Total	2854	95,3	100,0	
Missing	System	141	4,7	
Total	2995	100,0		

Su ocupación se concentra en escolares (23,4%) que cursan la educación media, estudiantes de educación superior (20,0%) y trabajadores no calificados (19,4%).

ocupacion

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
escolares	665	22,2	23,4	23,4
universitarios o estudiantes de educacion superior	567	18,9	20,0	43,4
trabajadores no calificados	551	18,4	19,4	62,8
trabajadores calificados	436	14,6	15,4	78,1
profesionales	295	9,8	10,4	88,5
cesante	197	6,6	6,9	95,5
jubilado o pensionado	127	4,2	4,5	99,9
8,00	2	,1	,1	100,0
Total	2840	94,8	100,0	
Missing	System	155	5,2	
Total	2995	100,0		

Por otra parte, sus ingresos se sitúan mayoritariamente (50,5%) en un rango que oscila por sobre los \$120.000 hasta los \$350.000 y en términos más generales el 89% de ellos ganan como máximo \$600.000.

ingreso

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
menos de 90.000	207	6,9	7,2	7,2
entre 91.000 y 120.000	398	13,3	13,9	21,2
entre 121.000 y 200.000	724	24,2	25,3	46,5
entre 201.000 y 350.000	721	24,1	25,2	71,8
entre 351.000 y 600.000	492	16,4	17,2	89,0
entre 601.000 y 1.000.000	215	7,2	7,5	96,5
entre 1.001.000 y 1.600.000	65	2,2	2,3	98,8
entre 1.601.000 y 2.000.000	15	,5	,5	99,3
entre 2.001.000 y 2.500.000	11	,4	,4	99,7
mas de 2.501.000	9	,3	,3	100,0
Total	2857	95,4	100,0	
Missing	System	138	4,6	
Total	2995	100,0		

En cuanto a su ascendencia étnica, el 9,4% de los usuarios declaró pertenecer a algún pueblo originario.

étnica

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mapuche	166	5,5	5,8	5,8
aymara	18	,6	,6	6,4
otros	85	2,8	3,0	9,4
no lo sabe	318	10,6	11,1	20,6
ninguno	2266	75,7	79,4	100,0
Total	2853	95,3	100,0	
Missing System	142	4,7		
Total	2995	100,0		

Respecto de la vinculación que sostienen con la biblioteca y las prácticas que en ellas desarrollan se puede afirmar lo siguiente:

- **Condición de Socio**

Ante esta interrogante, que arroja un porcentaje relativamente alto de usuarios que se reconocen como socios de la biblioteca, surgen algunas dudas respecto a las múltiples nociones de “socio” que pueden manejar los usuarios y que eventualmente interfieren en el tipo de respuestas. A ello se suma que la figura de socio está poco formalizada, pues el 27,6% de los usuarios reconocen desconocer si se encuentran en tal categoría.

socio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	826	27,6	27,6	27,6
si	1305	43,6	43,6	71,2
no	864	28,8	28,8	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

- **Cómo se Enteró de la Existencia de la Biblioteca**

Las respuestas que entregan los usuarios a esta pregunta arrojan fuertes antecedentes respecto de tres aspectos: los usuarios generan vínculos con las bibliotecas y difunden su existencia (el 42,1% de las personas se enteraron a través de personas cercanas); las bibliotecas están bien localizadas (el 40,3% supo de ellas al pasar por allí); y las bibliotecas no tienen presencia en los medios de difusión y/o de comunicación (sólo el 7% se enteró por algún medio).

comoentero

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no sabe	36	1,2	1,2	1,2
mediante un conocido	1261	42,1	42,1	43,3
a través de radio, televisión o diarios	123	4,1	4,1	47,4
en avisos de revistas, afiches, folletos	67	2,2	2,2	49,6
navegando por internet	22	,7	,7	50,4
en el municipio	277	9,2	9,2	59,6
al pasar por aquí	1208	40,3	40,3	100,0
7,00	1	,0	,0	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

- **Qué Medio Utiliza para Acceder a la Biblioteca**

Reforzando lo señalado en el punto 11, las bibliotecas parecen estar bien localizadas pues se sitúan en situación de cercanía con sus usuarios, ya que el 57,5% accede a pie, cifra que se eleva a 64,1% si se suman aquellos que hacen uso de la bicicleta. Esta idea se refuerza al observar los tiempos de desplazamiento, puesto que el 63,3% indica que ocupan menos de 15 minutos en acceder a la biblioteca.

movilizacion

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid micro	699	23,3	23,5	23,5
metro o tren urbano	126	4,2	4,2	27,7
a pie	1712	57,2	57,5	85,2
bicicleta	196	6,5	6,6	91,7
automovil	185	6,2	6,2	98,0
otro	61	2,0	2,0	100,0
Total	2979	99,5	100,0	
Missing System	16	,5		
Total	2995	100,0		

- **Frecuencia de Visitas a la Biblioteca**

Respecto a la frecuencia de visitas que declaran los usuarios de las bibliotecas públicas, es evidente que se constituye una figura de usuario frecuente que aglutina a los visitantes, pues el 64,4% de éstos señalan que acuden al menos una vez al mes a la biblioteca pública. Llama la atención, además, la existencia de un 30,9% de usuarios que declaran acudir con una frecuencia igual o superior a cinco veces por mes.

frecvis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid es primera vez que vengo	559	18,7	18,7	18,7
menos de una vez al mes	507	16,9	16,9	35,6
una vez al mes	542	18,1	18,1	53,7
menos de 5 veces al mes	463	15,5	15,5	69,1
entre 5 y 10 veces al mes	403	13,5	13,5	82,6
mas de 10 veces al mes	521	17,4	17,4	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

- **Calificación de la Frecuencia de Visitas**

Si bien hay un 70,6% de los usuarios que se demuestra satisfecho con su régimen de visitas a las bibliotecas, es preciso resaltar que existe un 23,8% de los usuarios que lo considera insuficiente.

calfrecvis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no sabe	86	2,9	2,9	2,9
insuficientes (me gustaria venir mas)	712	23,8	23,8	26,6
suficientes (vengo cada vez que quiero o necesito)	1356	45,3	45,3	71,9
voy cada vez que puedo, lo necesite o no	758	25,3	25,3	97,2
4,00	29	1,0	1,0	98,2
5,00	23	,8	,8	99,0
no responde	31	1,0	1,0	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

- **Tiempo de Permanencia en la Biblioteca**

En cuanto al tiempo de permanencia de los usuarios en las bibliotecas, resalta el hecho que un segmento significativo (31,6%) de las personas entrevistadas declara permanecer un tiempo cercano o superior a las 2 horas. En el extremo opuesto se observa que el 33,8% permanece sólo alrededor de 30 minutos o menos.

tiempoper

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no responde	15	,5	,5	,5
alrededor de 15 minutos	198	6,6	6,6	7,1
alrededor de 30 minutos	814	27,2	27,2	34,3
alrededor de 1 hora	1021	34,1	34,1	68,4
alrededor de 2 horas	561	18,7	18,7	87,1
mas de dos horas	386	12,9	12,9	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

- **Calificación del Tiempo de Permanencia**

En general, se aprecia una importante conformidad con el uso temporal de las bibliotecas dado que el 57,4% de los usuarios considera suficiente el tiempo que permanece, sin embargo, hay que poner atención en el 38,2% que expresa un deseo de poder permanecer más tiempo.

caltiemper

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	,0	,0	,0
insuficiente (me gustaria poder estar mas tiempo)	1139	38,0	38,2	38,2
suficiente (me quedo todo el tiempo que necesito)	1713	57,2	57,4	95,7
no sabe/no responde	129	4,3	4,3	100,0
Total	2982	99,6	100,0	
Missing System	13	,4		
Total	2995	100,0		

- **Visita otras Bibliotecas**

El 38,6% de los usuarios de las bibliotecas son, a su vez, usuarios de otras bibliotecas, principalmente otras bibliotecas públicas, seguidas de bibliotecas universitarias y bibliotecas de colegios.

visitaotras

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	871	29,1	29,1	29,1
si	1156	38,6	38,6	67,7
no	965	32,2	32,3	100,0
Total	2992	99,9	100,0	
Missing System	3	,1		
Total	2995	100,0		

- **Hábito de Lectura**

Lo interesante de esta pregunta refiere a un visible 9% de los usuarios que declara que la lectura no constituye en ellos un hábito, lo que instala un segmento a considerar que hace un uso de la biblioteca fuera de los parámetros convencionales, pues la biblioteca no sería un espacio exclusivamente para la lectura.

lee

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	285	9,5	9,5
si		2439	81,4	91,0
no		268	8,9	100,0
Total		2992	99,9	
Missing System		3	,1	
Total		2995	100,0	

- **Qué Tipo de Libros Lee**

En esta pregunta de selección múltiple, los usuarios muestran una amplia predilección por las novelas (72%), sean éstas de autores nacionales o extranjeros, situándose en segundo lugar de preferencia los libros de historia (27,7%) y en tercer lugar temas de actualidad (25,4%).

	Literatura	Actualidad	Biografías	Historia	Manuales	Publicaciones Digitales	Otros	No lee
N	Valid	2995	2995	2995	2995	2995	2995	2995
		72,0%	25,4%	11,5%	27,7%	9,5%	8,3%	24,5%

- **Frecuencia en el uso de Préstamos**

Lo anterior se puede reforzar con esa tenue tendencia de usuarios (5,1%) que señala que jamás ha utilizado el servicio de préstamos de la biblioteca.

frecprestamos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	1	,0	,0
nunca he pedido		153	5,1	5,1
menos de una vez al mes		252	8,4	13,6
menos de 5 veces al mes		714	23,8	37,4
entre 5 y 9 veces		512	17,1	54,5
mas de 10 veces al mes		1363	45,5	100,0
Total		2995	100,0	

- **Qué Actividades Culturales Realiza**

Los usuarios de las bibliotecas declaran realizar diversas actividades culturales además de asistir a la biblioteca, concentrándose en idas al cine (33,3%) y conciertos (24,8%), seguidos más atrás por las fiestas de la cultura (21,3%), teatro (20,6%), exposiciones (20,2%) y museos (18,4%).

	Cine	Teatro	Fiestas Cultura	Exposiciones	Conciertos	Conferencias	Seminarios	Museos	Danza	Otro
N	Valid	2995	2995	2995	2995	2995	2995	2995	2995	2995
		33,3%	20,6%	21,3%	20,2%	24,8%	7,3%	8,6%	18,4%	8,2%

• **Principales Actividades que Realiza en la Biblioteca**

Los usuarios señalan que la principal actividad que realizan cada vez que van a la biblioteca es la revisión de su mail (40,4%) seguido del trabajo en el computador (31,3%). Posteriormente aparecen actividades más convencionales como la revisión y solicitud de libros (25,5%), lectura de diarios (22,2%) y estudio (18,1%). En general, se aprecia una fuerte tendencia a hacer uso preferente de los medios tecnológicos puestos a disposición en las bibliotecas, en desmedro del uso convencional. A ello se suma que el 11,4% utiliza la biblioteca como un lugar de encuentro.

	Revisar Literatura Universal	Revisar Otros Libros	Ver Mail	Trabajar en PC	Leer Diarios	Estudiar	Reunirse con Amigos	Leer Diarios en Internet	Ver fotologs
no aplicable	6,2	5,3	6,6	6,7	9,7	8,3	9,0	8,4	9,1
nunca	48,2	37,5	37,5	43,0	41,0	53,0	55,2	67,7	66,8
a veces	25,1	31,6	15,5	19,0	27,1	20,6	24,5	13,7	13,6
siempre	20,3	25,5	40,4	31,3	22,2	18,1	11,4	10,2	10,5

• **Uso de Espacios en la Biblioteca**

El uso de los distintos espacios de las bibliotecas se concentra en los espacios habilitados para los libros (46,1% lo utiliza siempre o casi siempre) y salas de lectura (42,5%) además de las salas de computadores (49,5%). Respecto de los otros dos espacios considerados en la consulta, salas multiusos y salas para niños, éstas no existen en buena parte de las bibliotecas (31,1% y 28,6% respectivamente), no obstante en los casos en que están disponibles éstas no son jamás utilizadas (46% y 75,7% respectivamente). Lo más interesante en este caso es la polarización que se produce entre los usuarios "lectores" y los usuarios "tecnológicos", pues aquellos que declaran hacer uso siempre de los espacios de libros (44,5%) tienden a declarar que nunca hacen uso de los computadores en la biblioteca.

espsalalib

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no existe	220	7,3	7,3	7,3
nunca	508	17,0	17,0	24,3
casi nunca	249	8,3	8,3	32,6
a veces	554	18,5	18,5	51,1
casi siempre	405	13,5	13,5	64,6
siempre	990	33,1	33,1	97,7
no sabe	69	2,3	2,3	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

espsallect

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no existe	284	9,5	9,5	9,5
nunca	579	19,3	19,3	28,8
casi nunca	251	8,4	8,4	37,2
a veces	522	17,4	17,4	54,6
casi siempre	365	12,2	12,2	66,8
siempre	908	30,3	30,3	97,1
6,00	1	,0	,0	97,2
no sabe	85	2,8	2,8	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

espsalamulti

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no existe	930	31,1	31,1	31,1
nunca	950	31,7	31,7	62,8
casi nunca	179	6,0	6,0	68,7
a veces	277	9,2	9,2	78,0
casi siempre	174	5,8	5,8	83,8
siempre	347	11,6	11,6	95,4
no sabe	138	4,6	4,6	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

espcomputadores

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no existe	127	4,2	4,2	4,2
nunca	856	28,6	28,6	32,8
casi nunca	114	3,8	3,8	36,6
a veces	310	10,4	10,4	47,0
casi siempre	279	9,3	9,3	56,3
siempre	1205	40,2	40,2	96,5
6,00	10	,3	,3	96,9
no sabe	94	3,1	3,1	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

espsalainfantil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no existe	857	28,6	28,6	28,6
nunca	1619	54,1	54,1	82,7
casi nunca	115	3,8	3,8	86,5
a veces	161	5,4	5,4	91,9
casi siempre	23	,8	,8	92,7
siempre	109	3,6	3,6	96,3
6,00	1	,0	,0	96,3
no sabe	110	3,7	3,7	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

		Espacio de Computadores							Total
		no existe	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	Siempre	no sabe	
Espacio de Libros	no existe	125	14	4	7	10	58	2	220
	nunca	1	170	3	22	16	293	3	508
	casi nunca	0	43	13	11	37	141	4	249
	a veces	0	81	22	95	74	279	3	554
	casi siempre	0	104	21	46	77	152	5	405
	siempre	1	441	51	128	65	270	34	990
	no sabe	0	3	0	1	0	12	53	69
Total		127	856	114	310	279	1205	104	2995

- **Encontró lo que Buscaba en la Biblioteca**

Es interesante el dato que señala que el 84,3% de los usuarios cumplió sus objetivos en la biblioteca, hecho que es coincidente con la evaluación general que hacen de las bibliotecas.

encontrar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	278	9,3	9,3	9,3
si	2524	84,3	84,3	93,6
no	193	6,4	6,4	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

• **Qué Nota le Otorga a la Biblioteca**

Aquí se observa una situación interesante pues en el instrumento se plantea en dos momentos la pregunta, al inicio de la aplicación que se expresa en una apreciación general y hacia el final del cuestionario tras un ejercicio de evaluación más focalizado del servicio que presta la biblioteca. Así, la primera evaluación que realizan los usuarios es altamente favorable donde un 36,3% la califica con nota máxima y si se consideran las notas superiores a 6,0 (42,1%) el porcentaje de aprobación aumenta aun 78,4%. Sin embargo, al situar la evaluación en un ejercicio de carácter más reflexivo, si bien sigue existiendo una muy buena evaluación, las calificaciones máximas se reducen a un 19,1%, manteniéndose estable la calificación 6,0 (45,1%) y aumentando de manera considerable la nota 5,0 que pasa de un 16,4% al 28,0%. Además, y si bien resulta marginal, también bordea el doblaje la nota 4,0 que pasa del 3,1% al 5,8%.

notabib

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no responde	41	1,4	1,4	1,4
1,00	2	,1	,1	1,4
2,00	2	,1	,1	1,5
3,00	18	,6	,6	2,1
4,00	93	3,1	3,1	5,2
5,00	490	16,4	16,4	21,6
6,00	1262	42,1	42,1	63,7
7,00	1087	36,3	36,3	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

notacarac

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	9	,3	,3	,3
2,00	15	,5	,5	,8
3,00	33	1,1	1,1	2,0
4,00	167	5,6	5,8	7,7
5,00	812	27,1	28,0	35,8
6,00	1305	43,6	45,1	80,8
7,00	552	18,4	19,1	99,9
no sabe	3	,1	,1	100,0
Total	2896	96,7	100,0	
Missing System	99	3,3		
Total	2995	100,0		

• **Calificación de las Prestaciones de las Bibliotecas**

Los usuarios otorgan una buena calificación a las bibliotecas, principalmente en aspectos asociados al servicio (nota global de 6,3) y en donde destacan particularmente la calidad de la atención, la respuesta de los funcionarios y el desempeño de los capacitadores, antecedentes que apuntan a la generación de vínculos de confianza entre usuarios y funcionarios de las bibliotecas. Aspectos menos favorables refieren al funcionamiento y material disponible (5,9 en ambos casos) en donde los puntos más débiles, en el primer caso, se sitúan en la cantidad y disponibilidad de computadores y, en el segundo caso, en el escaso material audiovisual.

Evaluación del Servicio de la Biblioteca	6,3	Horario de atención de la biblioteca	6,2
		Calidad de la atención	6,4
		Respuesta de los funcionarios a consultas y referencias	6,4
		Disponibilidad de espacios dentro de la biblioteca	6,1
		Limpieza y aseo de baños de la biblioteca	6,0
		Desempeño del capacitador en los cursos	6,4
		Cantidad de personal disponible para la atención.	6,2

Evaluación del Funcionamiento de la Biblioteca	5,9	Limpieza y orden de los espacios	6,5
		Silencio adecuado para la concentración	5,9
		Iluminación del recinto	6,4
		Temperatura del recinto	6,2
		Pertinencia de señales y letreros indicativos	6,1
		Calidad de los equipos de computación	6,1
		Cantidad de los equipos de computación	5,3
		Disponibilidad de los equipos de computación	5,4
		Disponibilidad y usabilidad de bicicletas	5,4
		Disponibilidad y usabilidad de custodia	5,8
		Accesibilidad interna de la biblioteca	6,2
		Accesibilidad y buena ubicación de la biblioteca	6,4
		Distribución y buen orden de los espacios de la biblioteca	6,3
		Aislamiento acústica de la biblioteca con el exterior	5,8
Evaluación del Material de la Biblioteca	5,9	Material bibliográfico disponible	6,0
		Diversidad del material bibliográfico	5,9
		Estado y condición de uso del material bibliográfico	6,0
		Pertinencia del material bibliográfico	6,0
		Material audiovisual disponible	5,4
		Diversidad del material audiovisual	5,3
		Estado y condición de uso del material audiovisual	5,5
		Pertinencia del material audiovisual	5,4
		Diarios y revistas disponibles	6,0
		Estado y condición de uso de los diarios y revistas	6,1
		Diversidad de diarios y revistas	5,8
		Tiempo de préstamo	6,3
		Cantidad de libros para préstamo	6,2
		Actualización del material disponible	5,8

• A Quién Recomendaría la Biblioteca

Probablemente el dato más relevante acá dice relación con que el 74,8% de los usuarios recomendarían la biblioteca a amigos, lo que refuerza la idea de fidelidad que generan los usuarios con las bibliotecas, puesto que más allá del perfil del usuario trasciende un sentimiento de identidad.

		Amigos	Profesores	Universitarios	Niños	Adultos Mayores	Especialistas	Colegio	Trabajo	Otros
N	Valid	2995	2995	2995	2995	2995	2994	2995	2995	2995
	Missing	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mean		74,8%	25,8%	29,8%	46,5%	39,7%	6,8%	23,5%	24,3%	14,5%

• Por qué Recomendaría la Biblioteca

Nuevamente aparece el dato que propulsa a las bibliotecas como un espacio no convencional y que se abre a un espacio de acceso a nuevas tecnologías, ya que el 68,1% sugiere la recomendación por el acceso gratuito a internet seguido de cerca por la disponibilidad de computadores (65,6%) y bastante más atrás, con un 40,9%, aparece el sentido tradicional de las bibliotecas con el tema de las colecciones.

		Uso Gratuito PC	Internet Gratis	Colecciones	Espacios	Capacitaciones	Otros
N	Valid	2995	2995	2995	2995	2995	2995
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		65,6%	68,1%	40,9%	36,7%	30,0%	10,6%

• Por qué no recomendaría la biblioteca

En este punto reaparecen los aspectos críticos en la calificación que realizan los usuarios: horarios, ruidos y falta de espacio.

		Poco espacio	Poco tiempo	Mal ubicada	Poco amigable	Ruido	Mala atención	Pocos libros	Otros
N	Valid	2995	2995	2995	2995	2995	2995	2995	2995
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		26,2%	30,1%	6,4%	5,3%	27,5%	3,6%	20,4%	16,8%

• Tenencia de un PC en el Hogar

El 56,9% de los usuarios de las bibliotecas poseen un computador en sus hogares dato que, sin embargo, no inhibe que los usuarios acudan a la biblioteca con la finalidad de acceder a este servicio.

pchogar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
si	630	21,0	21,0	21,0
no	1705	56,9	56,9	78,0
4,00	659	22,0	22,0	100,0
	1	,0	,0	100,0
Total	2995	100,0	100,0	

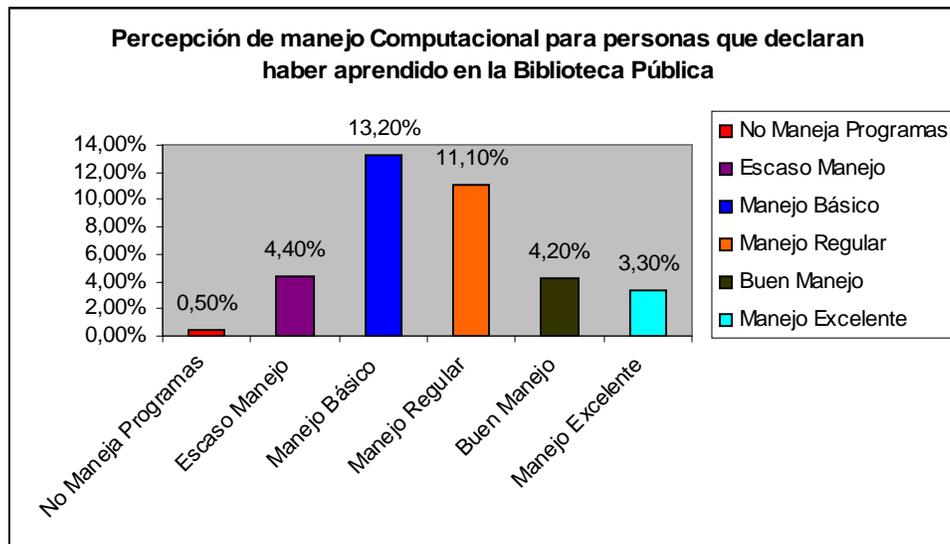
• Donde Aprendió a Usar un PC/ Percepción de Manejo

Para efectos de este estudio, el dato que reviste importancia es que sólo un 7% de los usuarios reconoce haber aprendido a utilizar un computador en algún taller dictado en la biblioteca. Sin embargo, hay que poner atención en aquel 28,1% de usuarios que no responde o no sabe utilizar esta tecnología.

Como se aprecia, en el gráfico siguiente, al concentrarnos en las personas que declaran haber aprendido computación en algún taller de la Biblioteca, éstas declaran en relación al manejo computacional que poseen un manejo básico hasta excelente, alcanzando un 31,6%, en función del lugar dónde aprendió.

dondeaprendio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no sabe o no responde	842	28,1	28,2	28,2
	aprendi solo	859	28,7	28,8	57,0
	me enseñó un amigo	256	8,5	8,6	65,6
	hice un curso en telecentro o infocentro	69	2,3	2,3	67,9
	me enseñaron en el colegio o lugar de estudio	573	19,1	19,2	87,2
	en un taller de la biblioteca	209	7,0	7,0	94,2
	en el trabajo	107	3,6	3,6	97,8
	otro	67	2,2	2,2	100,0
	Total	2982	99,6	100,0	
	Missing System	13	,4		
Total	2995	100,0			



- **Ha Asistido a Cursos de Capacitación en la Biblioteca**

A pesar de que existe una oferta importante de cursos de capacitación en las bibliotecas y en general, por otro lado, los usuarios reconocen una cierta fidelidad con la biblioteca, sólo el 18,4% de éstos declaran haber participado en cursos de capacitación impartidos por ellas.

haestadocurso

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
,00	507	16,9	32,0	32,0
si	551	18,4	34,7	66,7
no	527	17,6	33,2	99,9
7,00	1	,0	,1	100,0
Total	1586	53,0	100,0	
Missing				
System	1409	47,0		
Total	2995	100,0		

- **Evaluación de la Capacitación en Uso de PC**

En primer término, un 17,5% de los usuarios ha asistido a talleres de este tipo en su biblioteca, de los cuales el 89,7% evalúa con al menos un 6,0 dicha capacitación.

ncapacitacionpc

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	1	,0	,2
	1,00	1	,0	,4
	2,00	1	,0	,6
	3,00	6	,2	1,7
	4,00	11	,4	3,8
	5,00	34	1,1	6,5
	6,00	81	2,7	15,4
	7,00	390	13,0	74,3
Total		525	17,5	100,0
Missing System		2470	82,5	
Total		2995	100,0	

- **Evaluación de Cursos Avanzados**

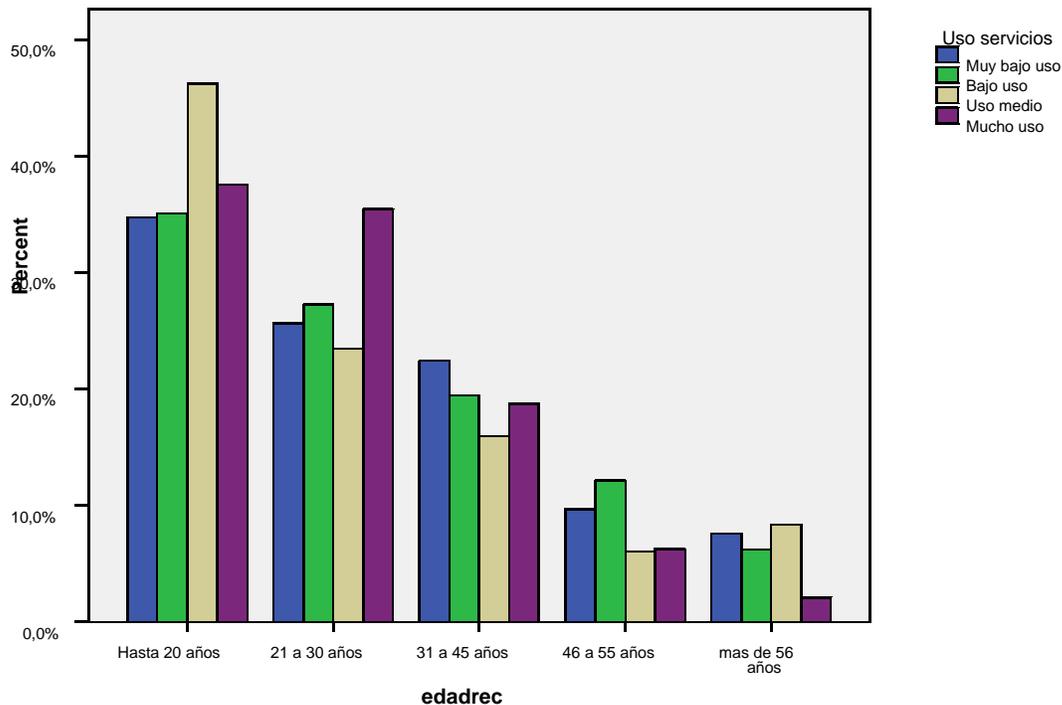
Sólo un 4,6% de los usuarios ha asistido a cursos avanzados y si bien evalúan de buena manera el servicio recibido, éste baja 10 puntos porcentuales respecto de los cursos de iniciación (79,8% evalúa con nota 6 o 7).

ncursosvanavanzados

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	6	,2	4,3
	1,00	1	,0	5,0
	3,00	1	,0	5,8
	4,00	5	,2	9,4
	5,00	15	,5	10,8
	6,00	21	,7	15,1
	7,00	90	3,0	64,7
Total		139	4,6	100,0
Missing System		2856	95,4	
Total		2995	100,0	

b. Comportamientos de Usuarios según Rango Etéreo

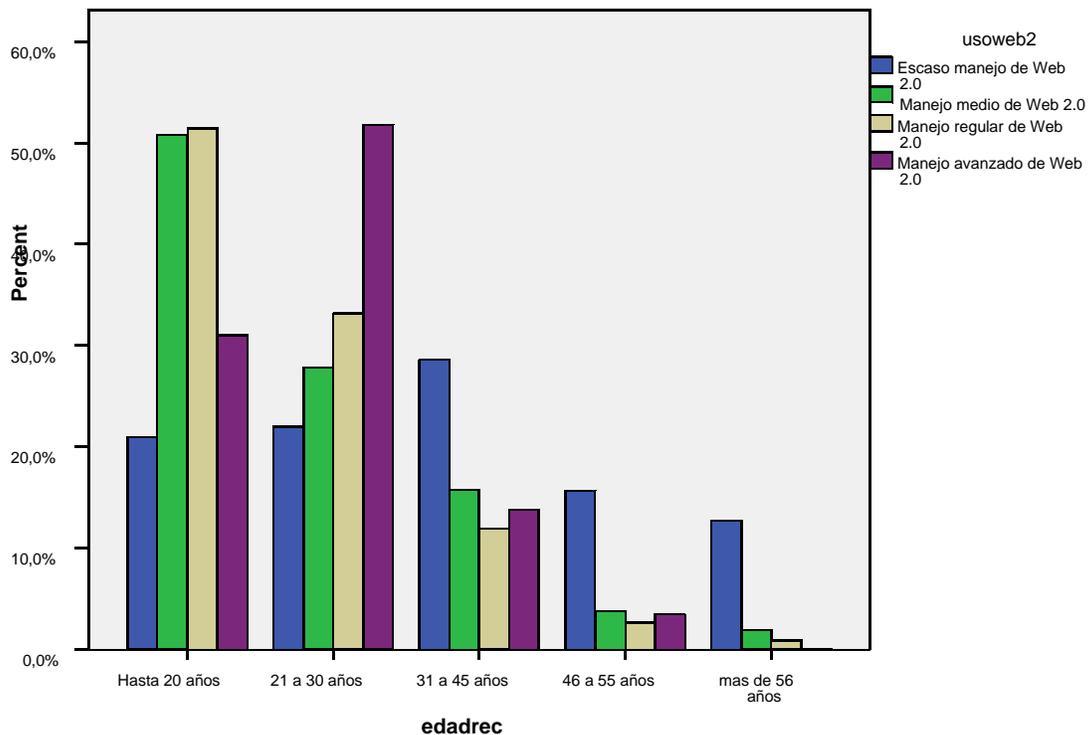
- **Uso de servicios**



La tendencia a nivel nacional de los usuarios de bibliotecas públicas es hacer muy bajo uso de los servicios (un 80,7%), las cifras van disminuyendo conforme aumenta la cantidad de servicios que se utilizan, un 13% hace un bajo uso de los servicios, un 4,6% hace un uso medio de los servicios y solo un 1,7% hace mucho uso de los servicios. Al observar esta relación segmentada por las edades de los usuarios no se perciben cambios, siempre el porcentaje más alto corresponde a quienes tienen un muy bajo uso de los servicios que presta la biblioteca y al mismo tiempo siempre los porcentajes segmentados por edades son similares a los que se observan en el promedio nacional para cada una de las opciones (muy bajo uso, bajo uso, uso medio, mucho uso).

El valor Pearson para el cruce entre cantidad de servicios usados por los usuarios y edad, es de -0,044 lo cual se traduce en un 4,4% de correlación inversa entre las variables. Esta cifra es demasiado poco significativa como para afirmar que a menor edad de los usuarios es mayor el uso que hacen de los servicios que ofrece la biblioteca lo cual se traduce en que tanto aquellas personas que tienen edades que sobrepasan los 50 años como aquellos que tienen menos de 20 años, hacen uso de pocos servicios dentro de la biblioteca, esto es la cantidad de servicios que los usuarios utilizan en las bibliotecas no están condicionadas por la edad de quienes asisten a estas.

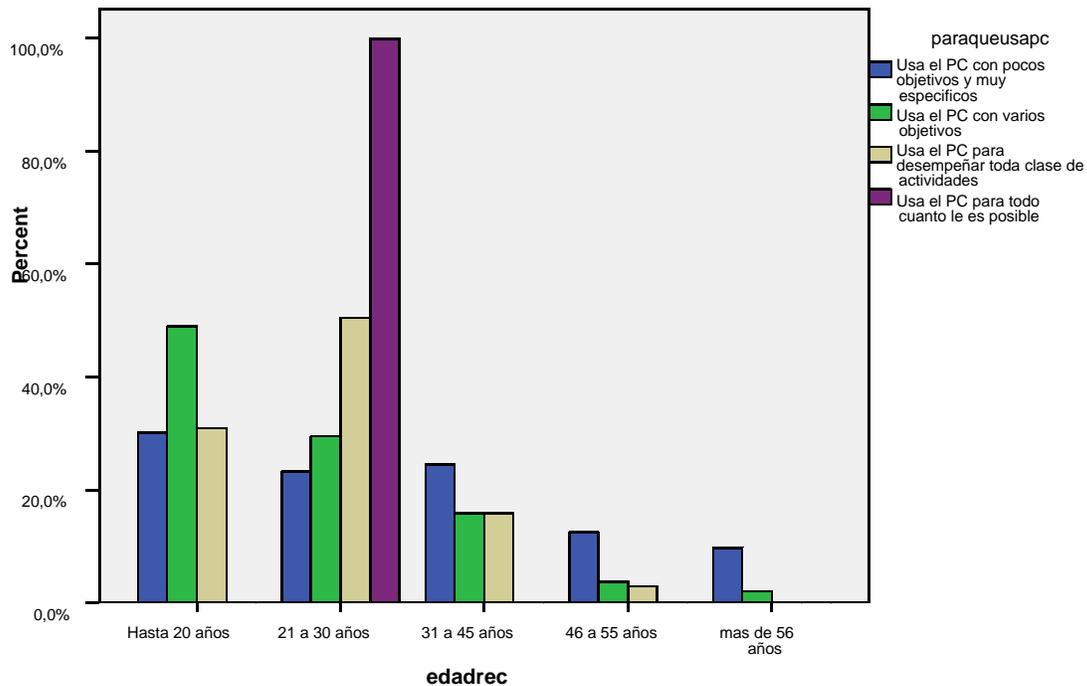
- **Uso Web 2.0**



El grueso de la población a nivel nacional tiene poco manejo de web 2.0 (programas tales como fotolog, comunidades virtuales, blogs, software libres, etc.), un 50,2% de los usuarios responden a un escaso manejo de la web 2.0, una cifra un poco menor (35,7%) dice tener un manejo medio de web 2.0, un 12,1% representa a quienes tienen un manejo regular y solo un 2% posee un manejo avanzado de web 2.0. Al observar esta relación mediada por la edad de los usuarios, se observan diferencias para algunos rangos de edad con respecto a la situación promedio nacional. Tanto los usuarios menores de 20 años como los que tienen edades que van de los 21 a los 30 años de edad, tiene un porcentaje inferior al del promedio nacional (50,2%) para un escaso manejo de la web 2.0 (29,6% y 42,4% respectivamente), al mismo tiempo quienes tienen entre 31 y 45 años, de 46 a 55 años y más de 56 años, poseen porcentajes sobre el promedio nacional para la misma alternativa (66,2%, 82,1% y 89,2% respectivamente). Para la alternativa uso medio de web 2.0 también se repite esta situación en que los rangos de edad bajo los 30 años tienen porcentajes sobre el promedio nacional al tiempo que los rangos de edad sobre los 31 años tienen porcentajes bajo el promedio nacional.

El valor Pearson para el cruce entre las variables edad y uso de web 2.0 es de -0,357 lo que se traduce en un 35,7% de relación inversa entre ambos indicadores. La cifra arrojada nos permite decir que existe una relación en que a menor edad de los usuarios es mayor el manejo que tienen de la web 2.0, al mismo tiempo que mientras más edad tienen los sujetos es más escaso el manejo que tienen de web 2.0. Esta tendencia permite afirmar que el manejo de programas como el MSN, fotologs, software libres, etc., es mucho mayor en personas de menor edad que están más familiarizadas con este tipo de aplicaciones computacionales, al tiempo que resultan de mayor complejidad para quienes superan los 30 años y tal vez hacen uso del computador con una finalidad más bien laboral.

- **Uso de PC en las Bibliotecas**

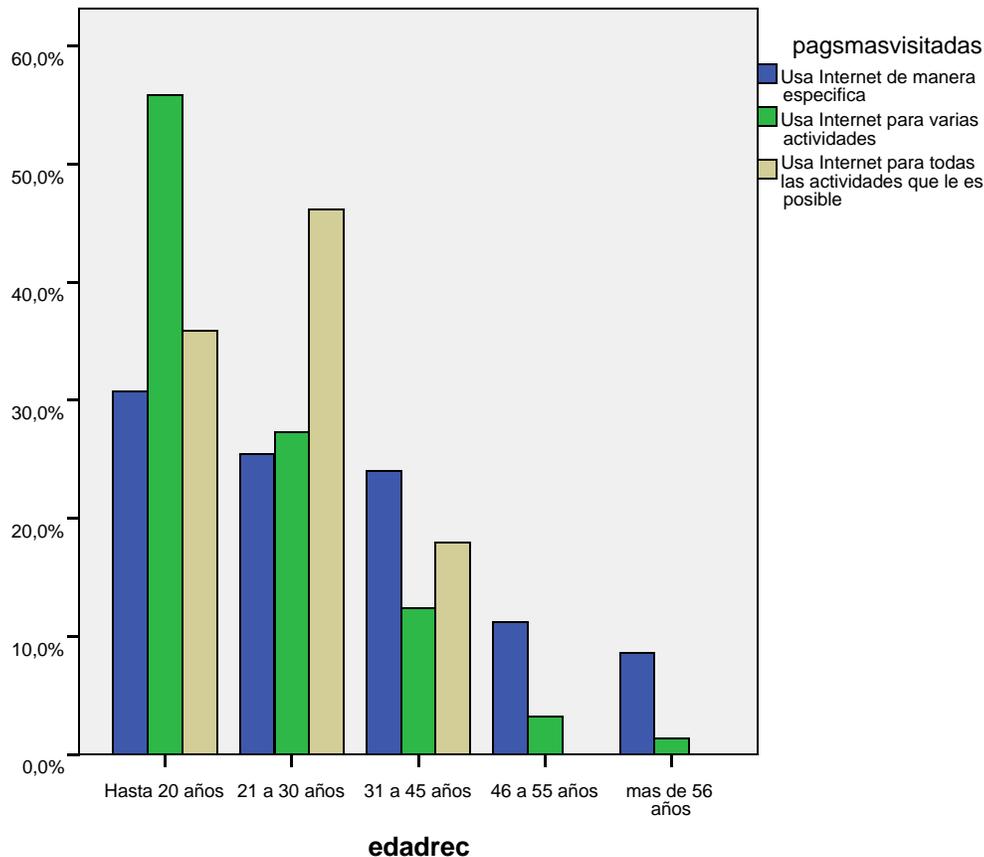


La gran mayoría de la población de usuarios de bibliotecas a nivel nacional usan el PC con pocos objetivos y muy específicos (un 67,8%), el porcentaje que corresponde a quienes usan el computador con varios objetivos es de un 28,4% mientras que un 3,8% hace uso del computador para desempeñar toda clase de actividades, no se registran usuarios a nivel nacional que hagan uso del computador para todo cuanto les sea posible.

Al observar esta relación por edades la lógica en que el porcentaje mas alto se ubica en “uso del PC con pocos objetivos y muy específicos” continua, de todas formas se puede observar que tanto el rango de edad que va de los 46 a los 55 años como el donde se ubican los usuarios de mas de 56 años, tienen porcentajes mucho mas elevados que el promedio nacional para esta alternativa (87,9% y 92,1% respectivamente). Al mismo tiempo es importante destacar que para la opción “usa el PC con varios objetivos” en el rango de edad que va sobre los 56 años, el porcentaje es menor al del promedio nacional (7,9% v/s un 28,4% a nivel nacional).

El valor Pearson para el cruce entre edad y cantidad usos le dan al PC los usuarios de bibliotecas, es de un -0,233, lo que se traduce en un 23,3% de correlación inversa entre ambas variables. Esta cifra tiene una significancia que nos permite decir que mientras mayor sea la edad de los usuarios de bibliotecas estos le otorgan una menor cantidad de usos al computador al mismo tiempo que mientras los sujetos son mas jóvenes asignan una mayor cantidad de usos al computador. La tendencia por tanto se inclina como para poder decir que los usuarios mas jóvenes desempeñan una gama mas amplia de actividades frente al computador, dándole usos mas complejos y variados que los usuarios que tienen más edad.

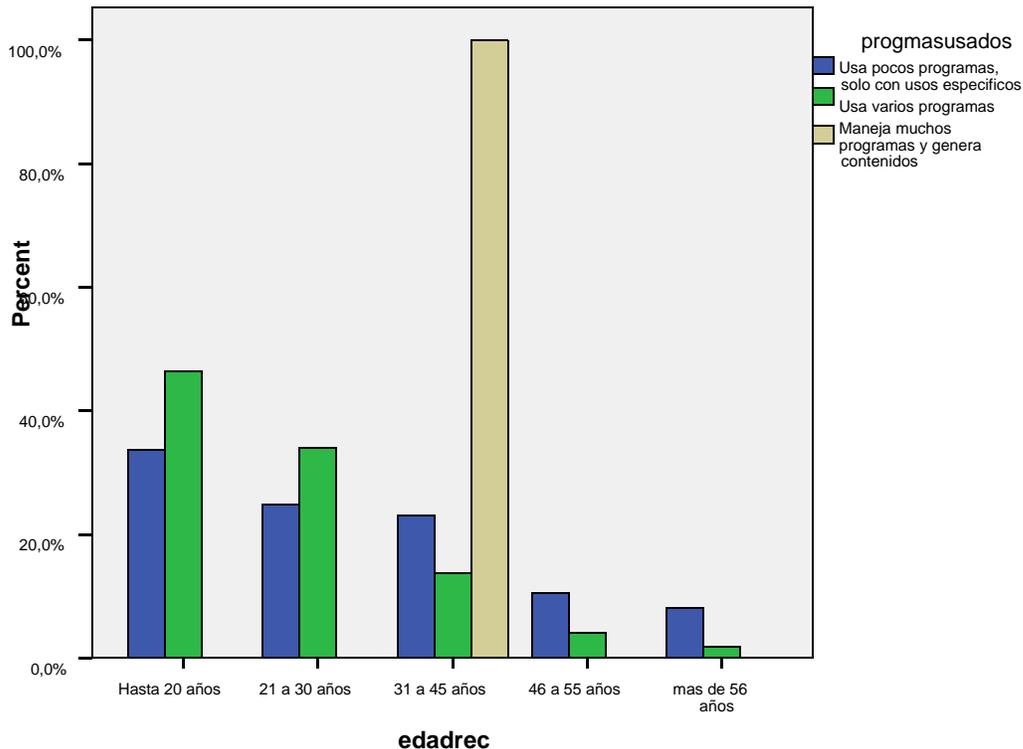
- **Páginas de Internet más Visitadas**



En cuanto al uso que hacen los usuarios de bibliotecas públicas de Internet, el grueso de la población con un 79,9% usa Internet de manera específica, una cifra más baja (18,7%) usa Internet para variadas actividades y solo un 1,4% usa Internet para todas las actividades que le son posibles. Al observar esta segmentación por rangos de edades se observa un aumento en el porcentaje (comparado con el promedio nacional) de aquellos usuarios que tienen más de 56 años y hacen un uso de Internet de manera específica con 96,6% del total de usuarios para dicho rango de edad, de la misma manera se puede observar una disminución en el porcentaje de usuarios con menos de 20 años que hacen un uso de Internet acotado y específico con un 69,2% (versus un 79,9% del promedio nacional). En cuanto a “usa Internet para varias actividades” observado por rangos de edad, destaca que los usuarios menores de 20 años tienen un porcentaje superior al del promedio nacional con un 29,4%, al mismo tiempo que las personas que tienen más de 56 años con un 3,4% tienen un número porcentualmente menor al del promedio nacional para esta misma característica.

El valor Pearson para el cruce entre edad y cantidad de uso de Internet de los usuarios de bibliotecas públicas equivale a -0,227 lo que se traduce en un 22,7% de correlación inversa entre las variables. Es decir que a mayor edad de los usuarios es menor el uso que hacen de Internet. La cifra Pearson es lo suficientemente significativa como para establecer dicha relación inversa en que una cantidad más amplia de páginas web y aplicaciones que se sustentan en el uso de Internet, son usadas por quienes tienen menos edad, al tiempo que una cantidad de páginas acotada y específica está asociada a los usuarios con mayor edad. Es de esta manera que el valor Pearson de este cruce nos permite observar que el concepto de “navegar” a través de Internet (visitar gran cantidad de páginas) está mayormente asociado a personas de menor edad.

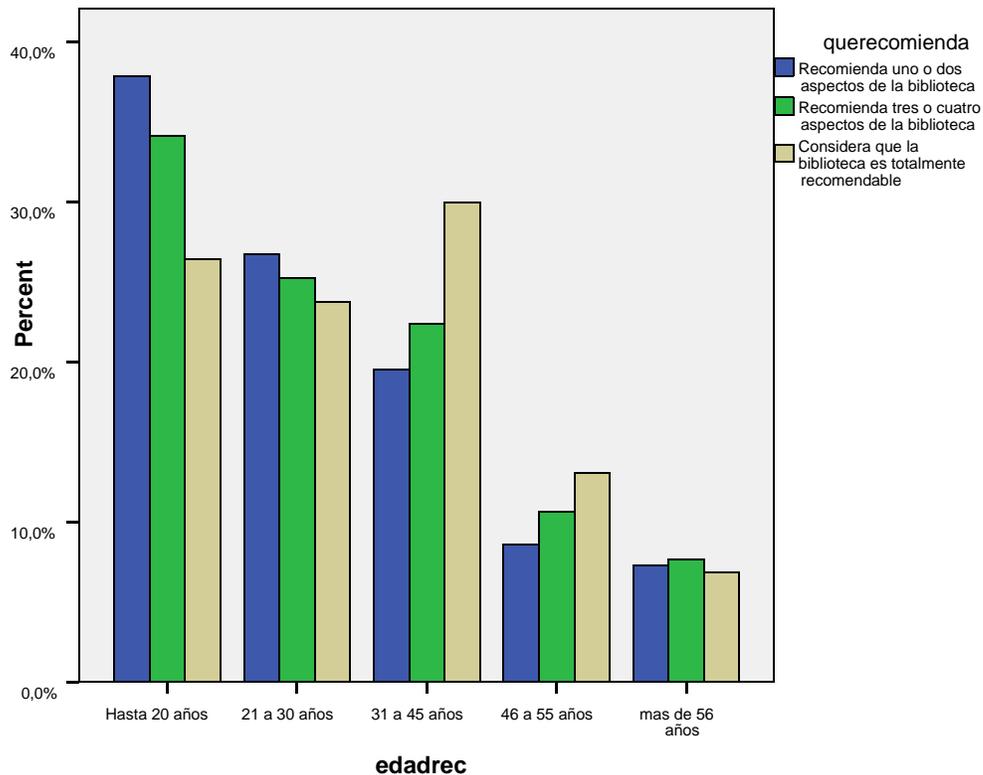
• **Programas más Usados**



Un 85,9% de la población de usuarios de bibliotecas públicas usa pocos programas computacionales, solo con usos específicos; una cifra muy inferior (14%) usa varios programas y no se registran porcentualmente usuarios a nivel nacional que manejen muchos programas y generen contenidos. Si se observa el uso de programas mediado por rangos de edad la relación en que la mayor parte de la población se agrupa en torno a “usa pocos programas, solo con usos específicos” se repite para todos los rangos de edad. Cabe destacar que los usuarios que tienen una edad superior a los 56 años tienen para esta opción un porcentaje superior al que se observa a nivel nacional (96,6%) lo cual hace que al mismo tiempo el porcentaje para este rango de edad y la opción “usa varios programas” sea menor que el que se observa a nivel nacional (3,4%).

El valor Pearson para el cruce entre cantidad de programas computacionales que usa y edad es de -0,149 lo que se traduce en un 14,9% de correlación inversa lo cual quiere decir que mientras mas edad tienen los sujetos es menor la cantidad de programas computacionales que ocupan, al mismo tiempo si los usuarios son más jóvenes hacen uso de una mas amplia cantidad de programas computacionales. La tendencia inversa que muestra este cruce se refleja en una mayor familiaridad que tienen los usuarios más jóvenes con programas como: Word, Power Point, Messenger, programas para escuchar música, etc., posiblemente porque los requerimientos educacionales y laborales actuales ya empiezan a exigir un dominio mayor de programas que generen una plusvalía en el modo de presentar la información, de registrar datos, etc., la tiempo que el interés de las personas más jóvenes por la computación ha aumentado y por ende el conocimiento y manejo de diferentes programas es de su agrado.

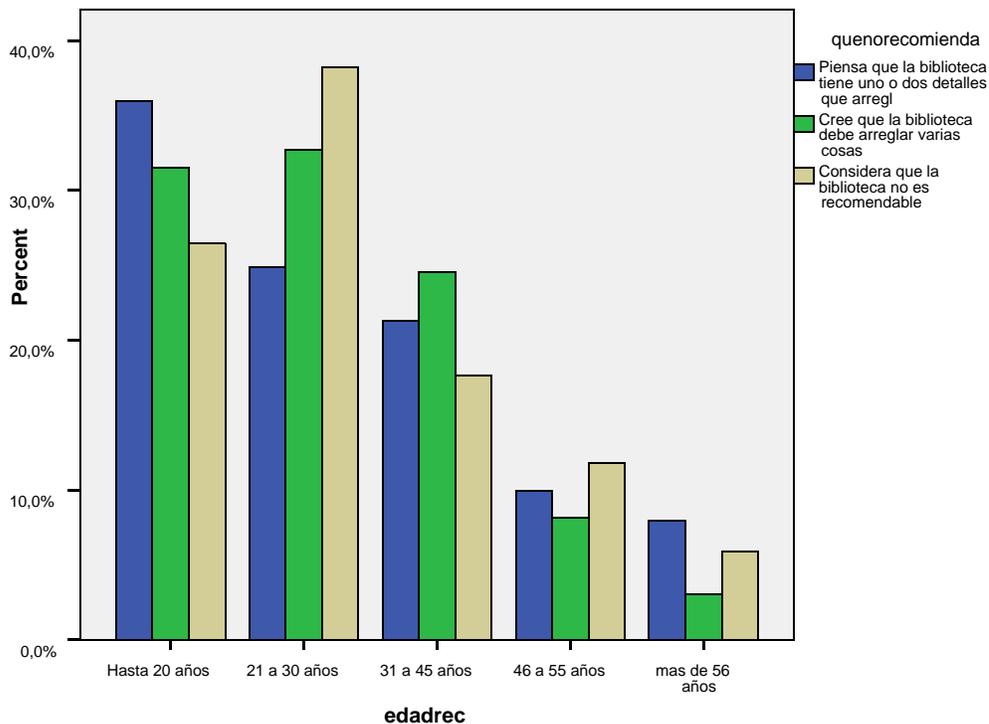
• **Qué recomienda de la Biblioteca**



El grueso de la población chilena, un 56,6%, recomienda uno o dos aspectos de la biblioteca pública a la cual asiste, un porcentaje menor del 31,6% recomienda tres o cuatro aspectos de la biblioteca y solo un 11,8% de los usuarios considera que la biblioteca es un lugar totalmente recomendable. Al observar esta relación segmentada por rangos de edad se puede ver que para cada uno de ellos no se perciben diferencias notorias con respecto a los porcentajes que se aprecian a nivel global, es decir los usuarios presentan una visión global con respecto a la recomendación que hacen de ciertos aspectos de la biblioteca no alterándose esta visión por una mayor o menor edad de los usuarios.

El valor Pearson para el cruce entre edad y aspectos que recomendaría de la biblioteca es de 0,078 lo cual se traduce en un 7,8% de correlación entre ambas variables. La cifra indicada no es muy alta sin embargo posee una significancia que valida ese porcentaje por bajo que sea. Mientras mas edad tienen los usuarios de bibliotecas es mayor la cantidad de cosas que recomiendan del establecimiento al cual asisten (entre los cuales están: uso gratuito del computador, internet gratis, colecciones de calidad, capacitaciones, etc.), en tanto los usuarios más jóvenes recomiendan menos aspectos de la biblioteca. El porcentaje en que se da esta relación es bajo, sin embargo la explicación de una mayor conformidad por parte de los usuarios con más edad se puede relacionar con una menor cantidad de exigencias de tipo tecnológico

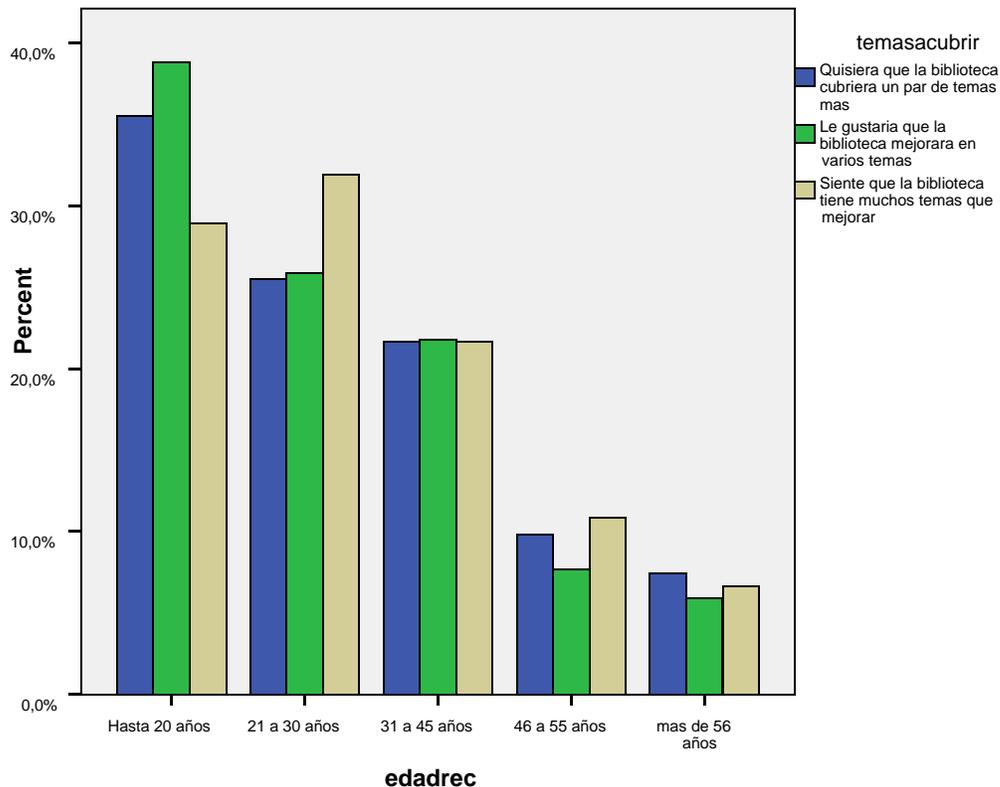
- **Qué no recomienda de la Biblioteca**



El grueso de la población que asiste a bibliotecas públicas (un 87,3%) piensa que la biblioteca tiene uno o dos detalles que arreglar; un porcentaje más bajo que corresponde al 11,5% señala que la biblioteca debe arreglar varias cosas en tanto un 1,2% considera que la biblioteca no es un lugar recomendable puesto que debe mejorar en demasiados aspectos. Al observar esta relación separada por los rangos de edad de los usuarios se aprecia que sigue la misma lógica, es decir para cualquiera de los diferentes rangos de edad en mayor porcentaje de usuarios se ubica siempre en la opción “piensa que la biblioteca tiene uno o dos detalles que arreglar”, el segundo porcentaje mas alto es para “cree que debe arreglar varias cosas” y por ultimo el más bajo e inferior en todos los casos al 5% es para “considera que la biblioteca no es un lugar recomendable”

El valor Pearson para el cruce entre la edad y los elementos no recomendados por los usuarios de la biblioteca, es de -0,021, es decir solo hay un 2,1% de correlación entre ambas variables. La cifra, además de ser baja, es poco significativa, es decir no existe información que nos permita decir que mientras más edad tienen los usuarios es también mayor la cantidad de elementos de la biblioteca que no recomendarían, esto es el grado de disconformidad que tienen de ciertos aspectos de la biblioteca no se vincula con la edad de los usuarios, probablemente la apreciación tenga que ver mas que nada con la calidad de los servicios y las dependencias propias de la biblioteca y no es la edad la que influye en esta apreciación.

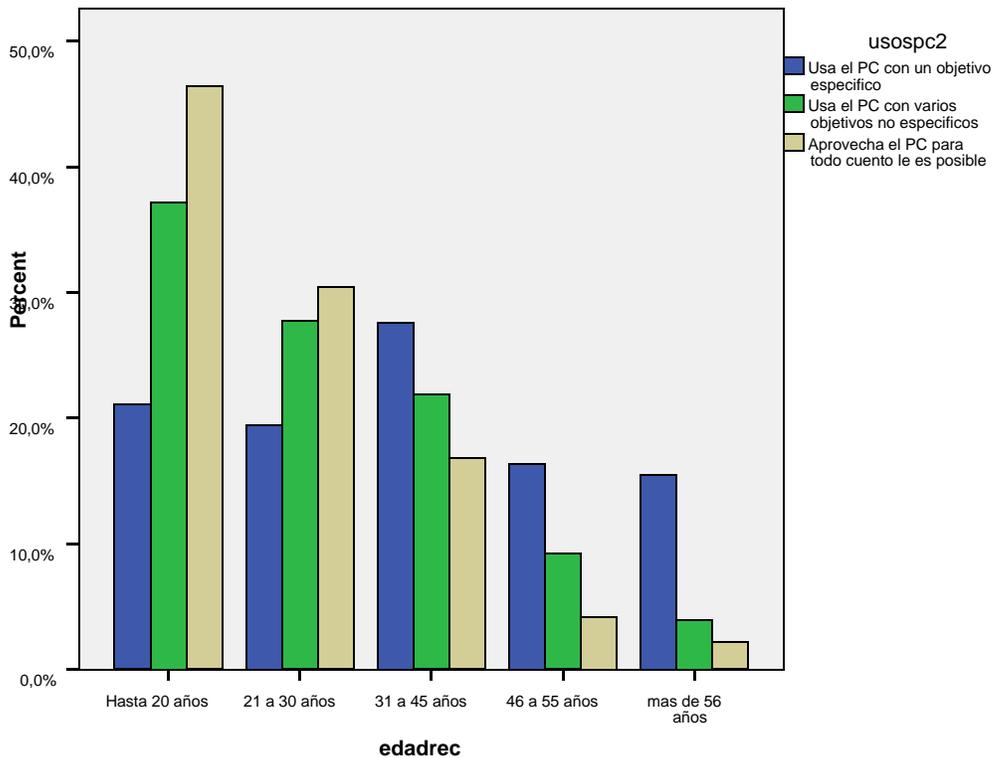
- **Temas o Colecciones a Reforzar**



El mas alto porcentaje de usuarios de bibliotecas públicas (un 88,2%) quisiera que la biblioteca cubriera un par de temas más, un 5,9% le gustaría que la biblioteca mejorara en varios temas y un 5,8% siente que la biblioteca tiene muchos temas que mejorar. Al observar esta variable mediada por rangos de edades, la lógica que ubica la mayor cantidad de sujetos en la opción en que quisieran que la biblioteca cubriese un par de temas mas, no varia. Para todos los rangos de edad de los usuarios, la mayor cantidad apela a que la biblioteca cubra un par de temas más, dentro de los cuales podría estar: cocina, novelas, historia, medicina, etc.

El valor Pearson para el cruce entre edad y cantidad de temas que la biblioteca debiese cubrir es de 0,001, lo cual se traduce en un 0,1% de correlación entre ambas variables, tanto la cifra como la significancia que tiene este cruce es demasiado bajo como para poder inferir algún grado de relación entre ambas variables. La apreciación de la cantidad de temas que la biblioteca debiese cubrir, es una variable que no se altera por la edad de los usuarios, pueden ser otros los factores que estén implicados en la apreciación que los sujetos tengan de este tópico pero la cantidad de años que tienen las personas es algo que no incide en la visión que estas tienen de los temas que debiese cubrir la biblioteca.

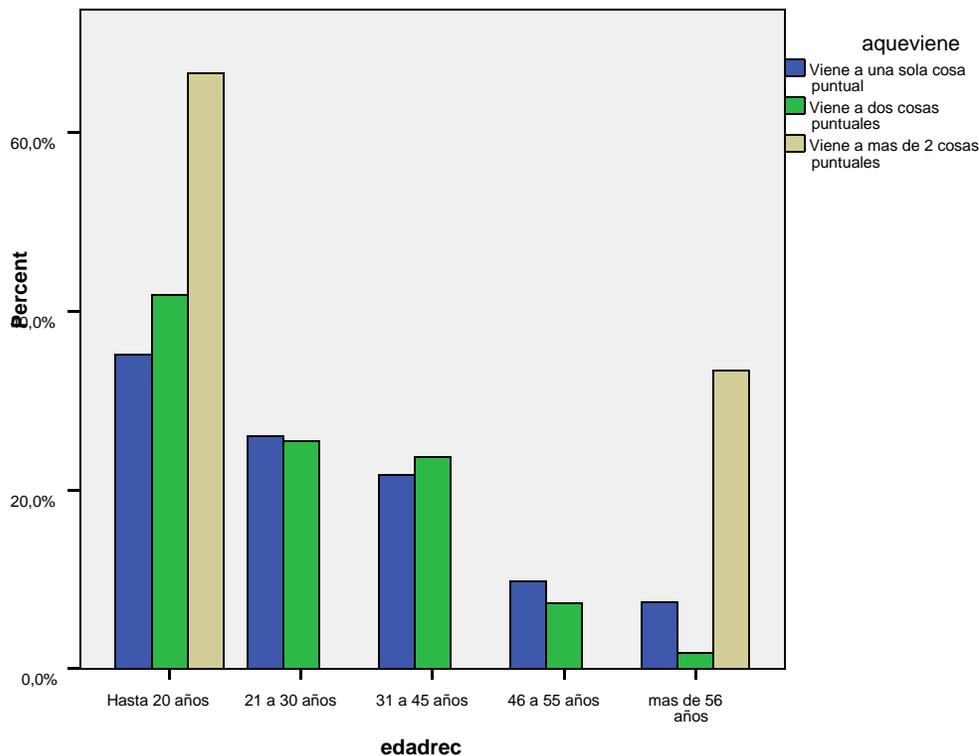
- **Diversidad de usos del PC**



El uso del computador que hacen los usuarios de bibliotecas públicas, es en un 41% un uso que se caracteriza por aprovechar el computador para todo cuanto les es posible; la segunda mayoría con un 34% usa el computador con un objetivo específico y por último un 25% usa el computador con varios objetivos no específicos. Al observar esta variable mediada por la edad de los usuarios se puede ver que los usuarios con un rango de edad que va hasta los 20 años tienen un porcentaje mayor al del promedio nacional para la opción “aprovecha el PC para todo cuanto le es posible” (un 53,6% v/s un 41% a nivel nacional), el rango de edad que va de los 21 a los 30 años presenta la misma situación anterior pero en un menor porcentaje (47,9% v/s un 41%). Si observamos a los usuarios que hacen uso del computador con un objetivo específico, se puede ver que el porcentaje aumenta notoriamente por sobre el del promedio nacional para el rango de edad que va de los 46 a los 55 años (57,9% v/s un 34% de promedio nacional); para el rango de edad que va de los 56 a más años también es mucho mayor el porcentaje en comparación con el que se observa a nivel nacional (un 73,9% v/s un 34%).

El valor Pearson para el cruce entre la edad de los usuarios y la cantidad de usos que estos le otorgan al computador es de -0,348 lo que se traduce en un 34,8% de correlación inversa entre las variables. Esta cifra avala la relación que existe en que a medida que los usuarios tienen más edad es menor la cantidad de usos que le dan a computador, al mismo tiempo en tanto los usuarios son más jóvenes es mayor la cantidad de usos que le otorgan al computador. La lógica que avala este cruce se puede explicar por la mayor relación que tienen los usuarios más jóvenes con la tecnología, la computación y el uso de Internet, lo cual los hace mucho más propensos a pasar una mayor cantidad de horas y a realizar una mayor cantidad de actividades a través del computador, situación que no se da de manera innata en usuarios de mayor edad.

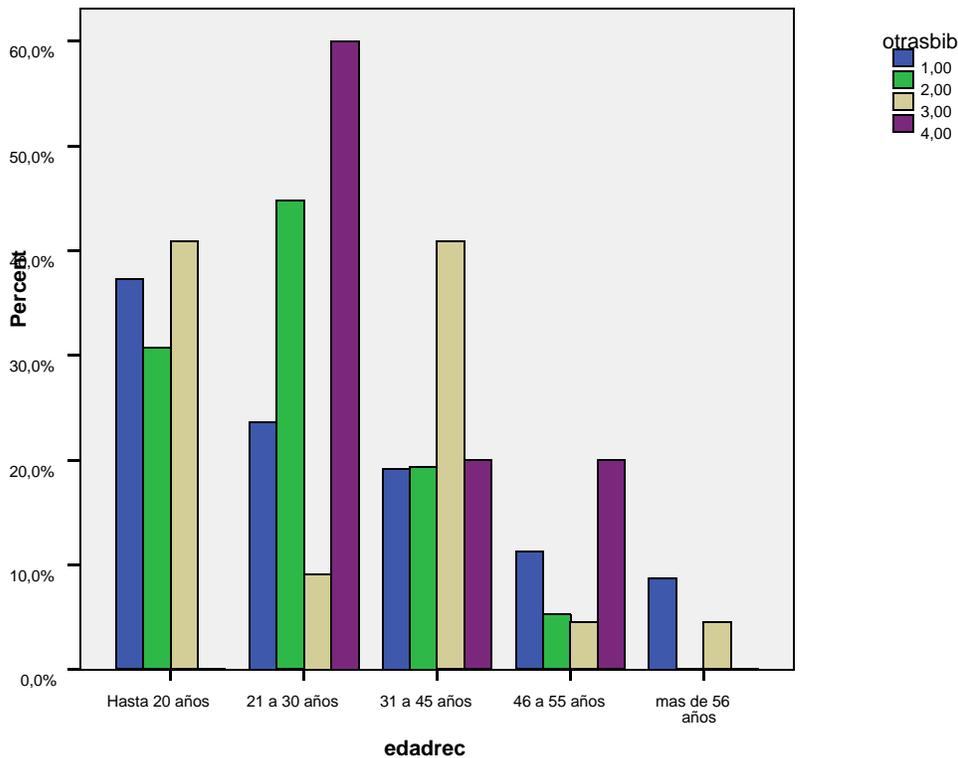
- **A qué viene a la Biblioteca**



La gran mayoría de los usuarios de bibliotecas (un 98%) asiste a ellas por una sola cosa puntual, un porcentaje mucho menor con un 1,9% va a ellas por dos cosas puntuales y solo un 0,1% va a más de dos cosas puntuales. Al observar esta relación mediada por los rangos de edad de los usuarios se puede ver que la lógica se mantiene y no hay alteraciones en que el porcentaje mayor se ubique en otra opción que no sea “asiste por una sola cosa puntual”. Esto es que no importando la edad de los usuarios ellos asisten a la biblioteca en un porcentaje casi total por una sola cosa puntual a la biblioteca.

El valor Pearson para el cruce entre edad y cantidad de actividades a las que asiste a la biblioteca es de -0,026 lo que se traduce en un 2,6% de correlación inversa entre ambas variables. Esta cifra es baja y no permite determinar una lógica clara en que ambas variables estén relacionadas, solo se puede afirmar que existe una muy leve relación inversa en que a mayor edad de los usuarios es menor la cantidad de actividades a la que asisten a la biblioteca y por el contrario mientras tengan menos edad es mayor la cantidad de actividades que realizan en la biblioteca. Prácticamente todos los usuarios se ubican en una sola de las opciones que es “viene por una sola cosa puntual” (98%) por ende no hay una casi variabilidad en la opinión de los usuarios en general hacia esta pregunta.

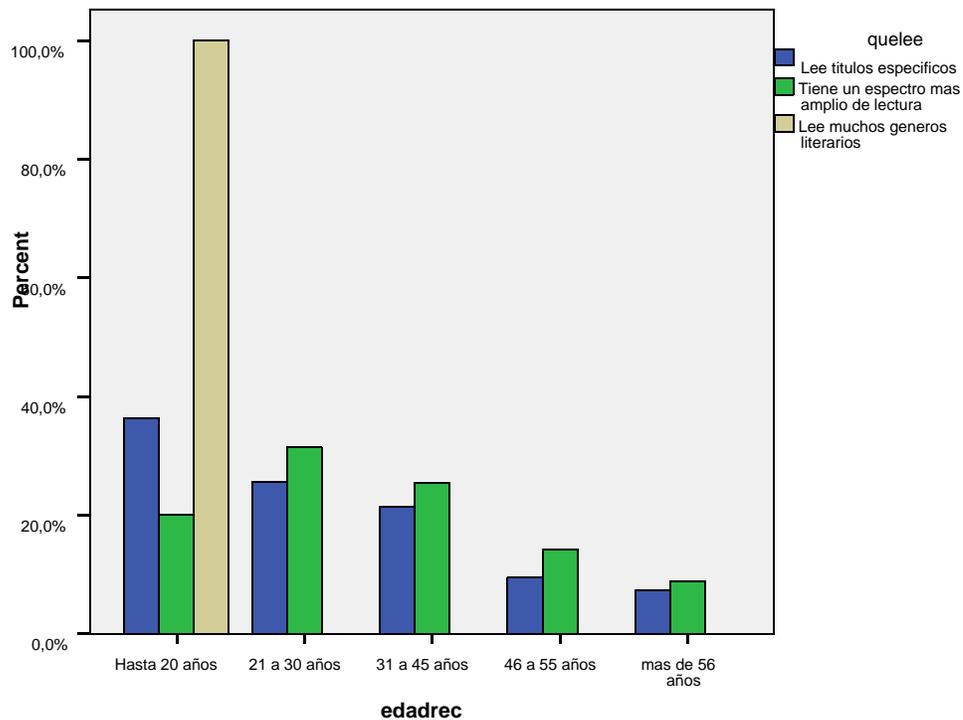
- **Uso de otras Bibliotecas**



La gran mayoría de los usuarios que asisten a otras bibliotecas, además de aquella en la cual fueron encuestados, van a 1 establecimiento más (un 75,2%), una segunda mayoría con un 20,1% asiste a dos bibliotecas más; un porcentaje aun mas bajo con un 3,9% va a 3 establecimientos bibliotecarios más y solo un 0,9% va a 4 establecimientos. Al observar esta variable mediada por la edad de los usuarios se puede ver que el porcentaje de quienes asisten a una biblioteca más es mayor al del promedio nacional para aquellos usuarios que tienen mas de 56 años (un 97,4% v/s un 75,2%). En el caso de aquellos usuarios que van a dos establecimientos mas, el porcentaje es mayor al del promedio nacional para aquellos usuarios de tienen una edad que va de los 21 a los 30 años (32,5%), al mismo tiempo para la misma opción los usuarios que tienen de 46 a 55 años tienen un porcentaje mucho más bajo que el del promedio nacional (10,7% v/s un 20,1%)

El valor Pearson para el cruce entre edad y cantidad de bibliotecas que visita es de -0,058 lo cual se traduce en un 5,8% de correlación inversa entre ambas variables. Esta cifra además de no ser muy alta no posee un grado de significancia que permita establecer una relación clara entre edad y cantidad de bibliotecas que visita (además de aquella donde el usuario fue encuestado), sin embargo se puede ver que en un porcentaje bajo hay una relación que indica que a mayor edad de los usuarios visitan una mayor cantidad de bibliotecas al tiempo que mientras menos edad tengan visitan también menos establecimientos bibliotecarios. De todas formas la relación que indica esta lógica es baja y no se puede afirmar que de manera notoria exista una relación entre ambas, es decir los usuarios que visitan otras bibliotecas en su gran mayoría lo hace solo a una más (un 75,2%).

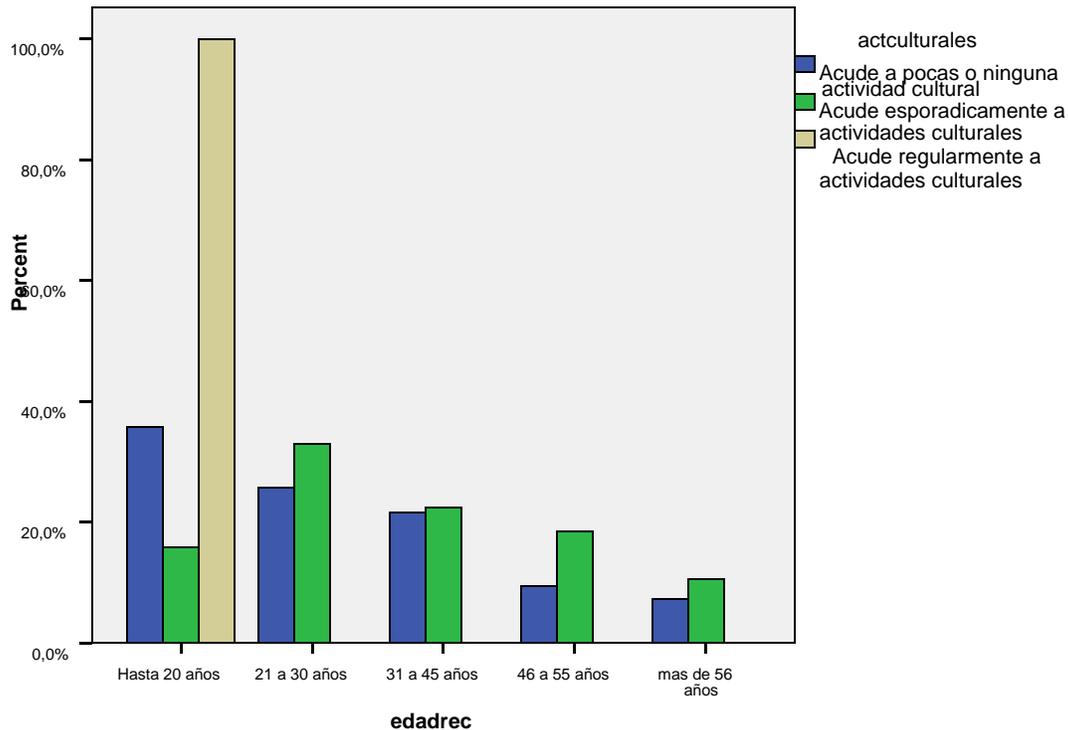
- **Qué lee**



Un 94,1% de los usuarios de bibliotecas públicas lee títulos específicos en tanto un 5,9% tiene un espectro más amplio de lectura y no se registran porcentualmente usuarios en el país que lean muchos géneros literarios. Al observar esta tendencia por edades no se ven cambios en cuanto a la lógica en que el porcentaje mayor siempre corresponde a aquellos usuarios que leen títulos específicos y el porcentaje más bajo y siempre inferior al 10% es para aquellos que tienen un espectro amplio de lectura. Esto quiere decir que prácticamente todos los usuarios de bibliotecas públicas a nivel nacional presentan una misma característica que define su tipo de lectura como específica, es decir tienen un acotado rango de lectura que se inclina por un tipo específico ya sea novelas, historia, ciencias, etc.

El valor Pearson para el cruce entre la edad y el tipo de lectura que hacen los usuarios de bibliotecas públicas es de 0,062 lo cual se traduce en un 6,2% de relación entre ambas variables. La significancia que tiene esta cifra (6,2%) es alta por cuanto se puede afirmar que a pesar de ser bajo el porcentaje que avala la relación, es una relación fiable que verdaderamente existe (aunque sea en un bajo porcentaje) en la cual a mayor edad de los usuarios es también mayor el espectro de lectura que tienen al tiempo que mientras menos edad tengan los usuarios es también menor la gama de lectura que presentan. Esta relación podría tener su explicación en la mayor cantidad de oferta de distintos pasatiempos que tienen los usuarios más jóvenes lo cual hace que la lectura quede como uno más de todos esos pasatiempos y no con una centralidad o importancia mayor como podría serlo para usuarios de mayor edad.

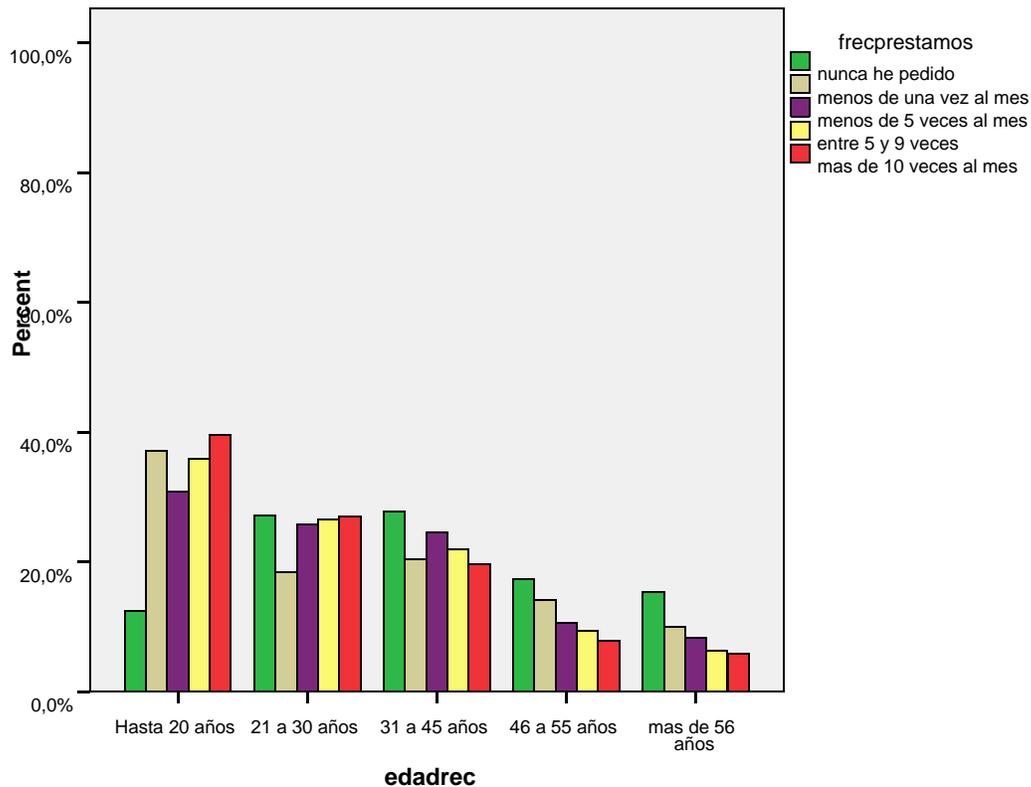
• **Actividades culturales a las que asiste**



El grueso de la población que asiste a bibliotecas públicas (un 97,3%) acude a pocas o ninguna actividad cultural, un porcentaje muy inferior del 2,7% acude esporádicamente a actividades culturales y solo un 0,1% acude regularmente a actividades culturales. Esta variable analizada por rangos de edad presenta la misma lógica es decir los usuarios siempre se aglutinan en torno a la opción en que acude a pocas o ninguna actividad cultural y los porcentajes para cada uno de los rangos de edad son siempre muy similares a los que se pueden observar a nivel nacional, la misma situación ocurre con la alternativa acude esporádicamente a actividades culturales, también son los porcentajes muy similares para todos los rangos de edad y al igual que en el promedio nacional no superan el 5%.

El valor Pearson para el cruce entre la edad de los usuarios y la cantidad de actividades culturales a la que asiste es de 0,051 lo cual se traduce en un 5,1% de relación entre ambas variables. La cifra no es alta sin embargo se puede afirmar que tiene significancia por lo tanto a mayor edad de los usuarios es también mayor la cantidad de actividades culturales a las que asiste, en tanto mientras los usuarios tengan menos edad es menor la cantidad de actividades culturales a las que asiste.

• **Frecuencia de uso de préstamos**

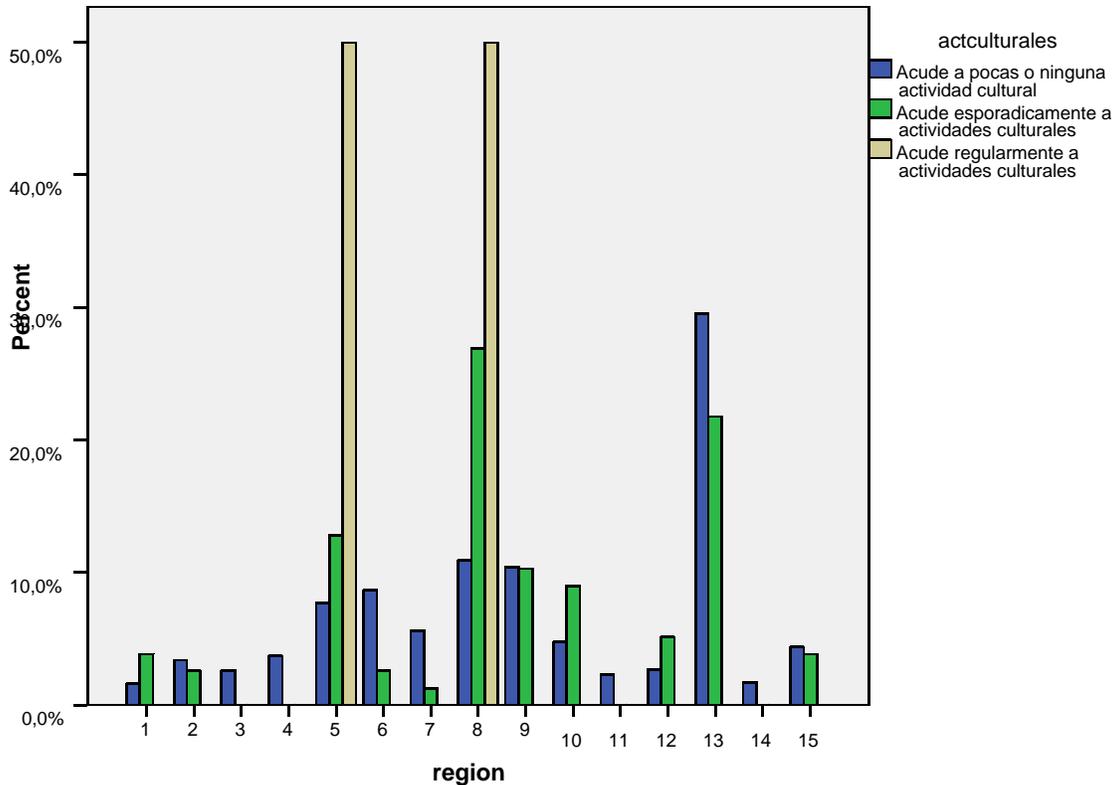


La mayor parte de la población, un 46%, tiene una frecuencia de préstamos de más de 10 veces al mes, la segunda mayoría con un 23,3% corresponde a aquellos usuarios que piden préstamos menos de 5 veces al mes, un 17,2% pide préstamos entre 5 y 9 veces al mes, un 8,4% de los usuarios piden préstamos menos de una vez al mes y un 5% afirma que nunca ha pedido préstamos. Al observar esta relación mediada por la edad de los usuarios se puede ver que aquellos usuarios que tienen menos de 20 años tienen un porcentaje más alto al del promedio nacional para la opción que señala que tiene una frecuencia de préstamos de más de 10 veces al mes (un 51,5% v/s un 46%), el resto de los porcentajes son análogos a los que se ven para el total nacional en cada uno de los rangos de edad de los usuarios

El valor Pearson para el cruce entre edad y frecuencia de préstamos es de -0,144 lo que se traduce en un 14,4% de correlación inversa entre las variables esto es en tanto los usuarios tengan más edad tienen una frecuencia de préstamos menor y por el contrario si son más jóvenes tienen una frecuencia de préstamos mayor. La tendencia que arroja el Pearson indica que ambas variables están relacionadas de manera inversa y dicha relación podría tener su explicación en que los usuarios más jóvenes de las bibliotecas deben solicitar préstamos para resolver dudas y realizar trabajos de tipo escolar lo cual los obliga a tener un alto índice de préstamos mensuales de diferentes tipos de textos, cosa que no ocurre con los usuarios que tienen más edad puesto que ellos piden préstamos que van tras un objetivo de pasatiempo.

C. Comportamiento Regional

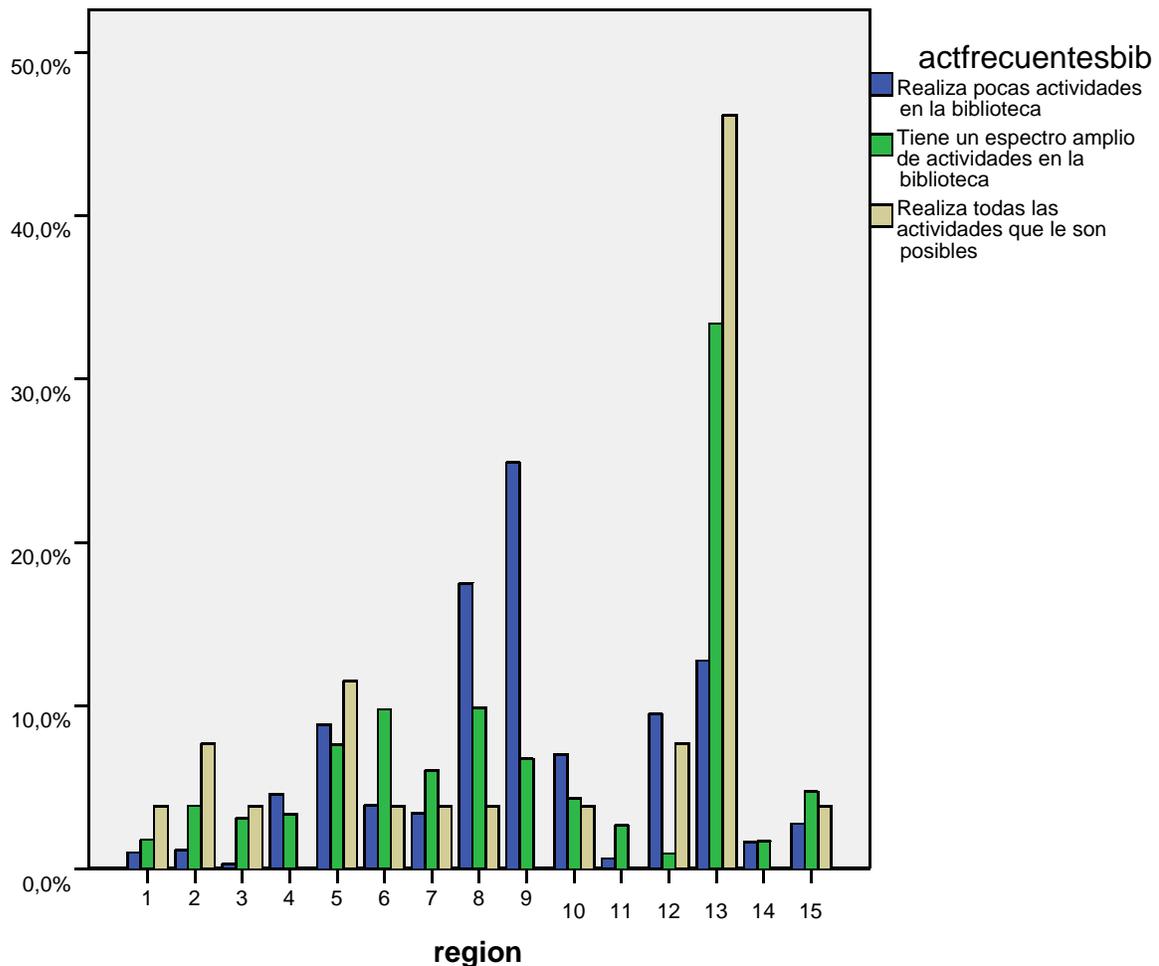
• Actividades culturales a las que asiste



La cantidad de actividades culturales a las que acuden los usuarios de bibliotecas a lo largo del país presenta una tendencia clara hacia la opción “acude a pocas o ninguna actividad cultural”. Esta marcada tendencia nos hace ver la poca recurrencia del público de bibliotecas a actividades tales como: cine, teatro, fiestas de la cultura, exposiciones, conciertos, seminarios, etc. Tanto la asistencia esporádica a actividades culturales como la asistencia regular a actividades culturales no presentan valores de relevancia para ninguna de las regiones del país.

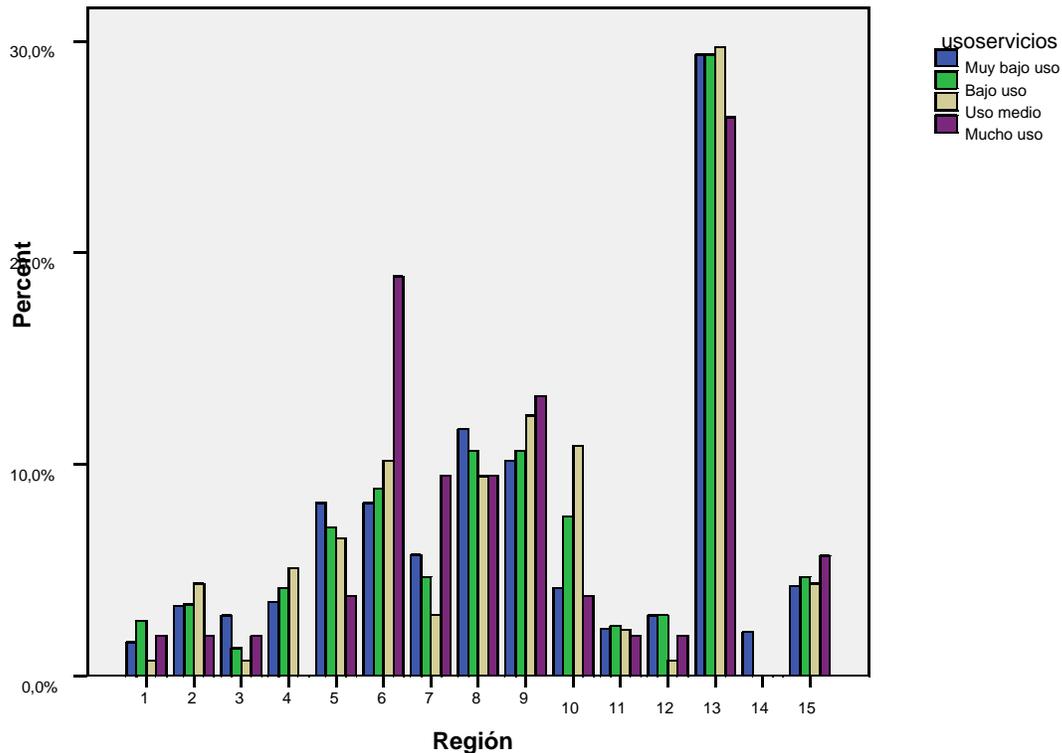
La totalidad del país presenta porcentajes superiores al 90% para la alternativa que indica la baja o nula participación de los usuarios de bibliotecas a las actividades de tipo cultural. Cabe destacar que existen 4 regiones en que esta cifra alcanza al 100%, es decir, ningún usuario acude a ningún tipo de actividad cultural, las regiones donde ocurre esta situación son: III, IV, XI y XIV

• **Actividades que realiza en la Biblioteca**



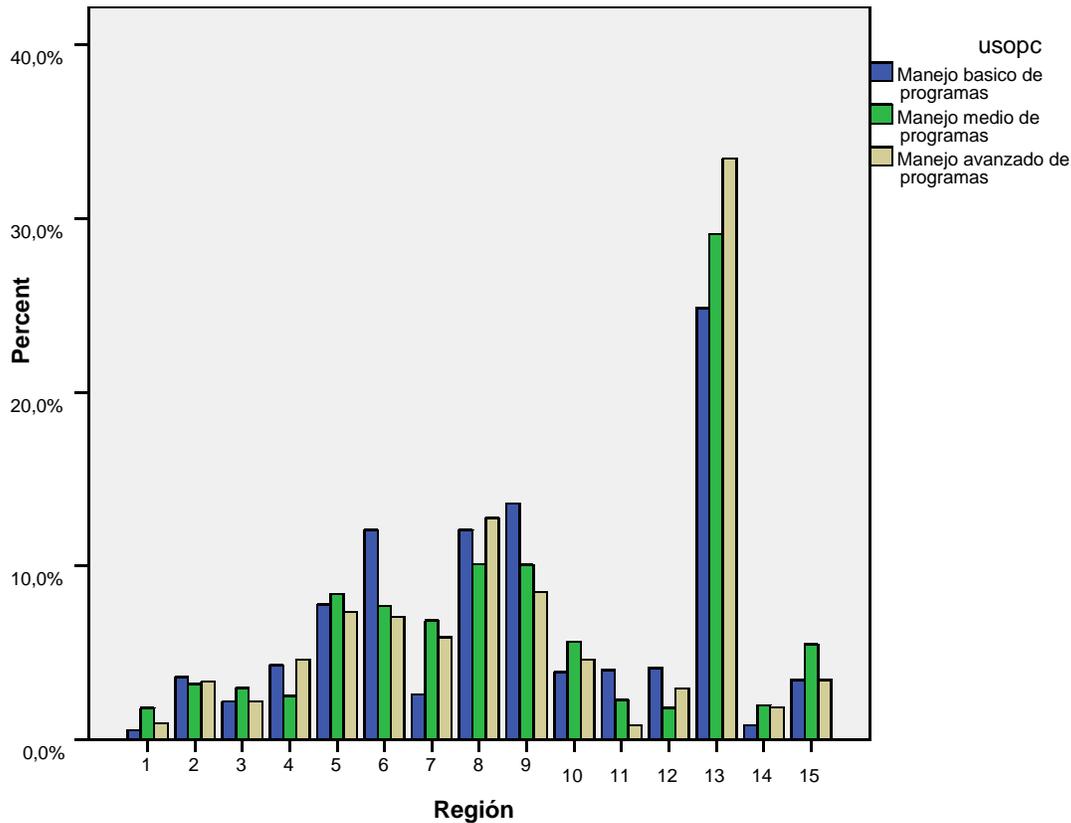
La cantidad de actividades que realizan los usuarios dentro de la biblioteca (tales como: revisar o solicitar libros, revisar el email, leer diarios y revistas, ver fotologs, realizar tareas o trabajar, etc.) obedecen en un 78,7% del país a un espectro amplio de dichas actividades, un 20,4% de los usuarios realiza pocas actividades al interior de la biblioteca y solo un 9% realiza todas las actividades que le son posibles. Esta situación a nivel regional es siempre igual, siendo la excepción la XII región donde el grueso de los usuarios con un 70,7% realiza pocas actividades en la biblioteca y solo un 26,8% tiene un espectro amplio de actividades al interior de la biblioteca, situación que contrasta con el resto del país en general.

• **Uso de servicios de la Biblioteca**



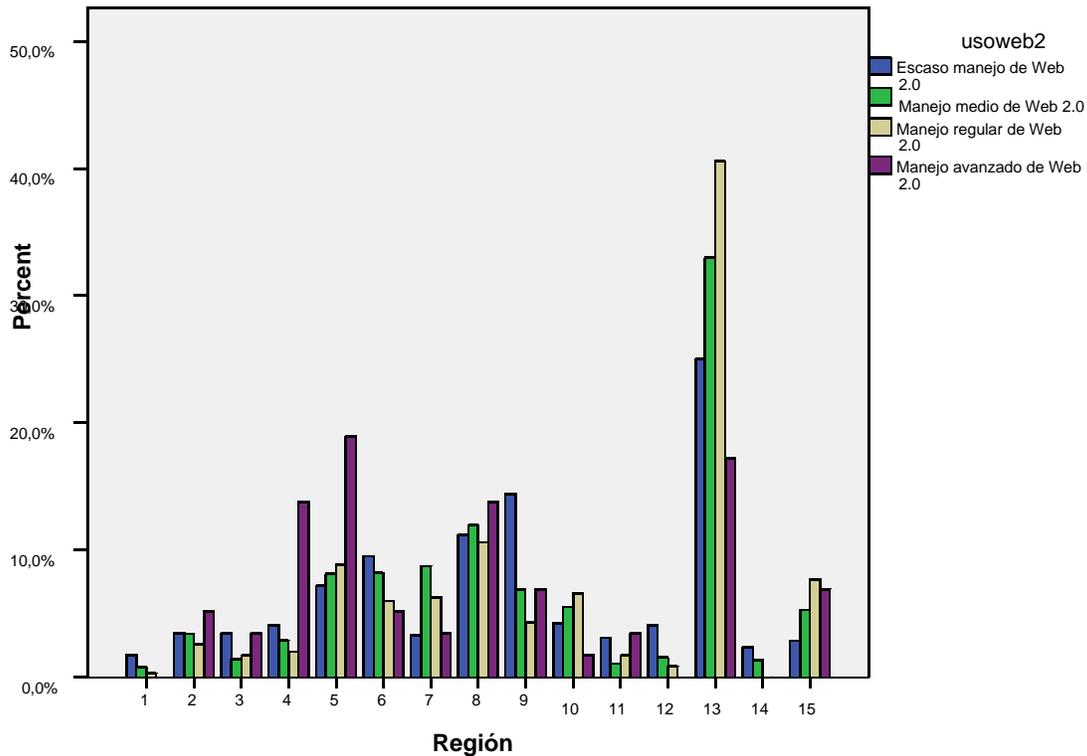
Los espacios disponibles para los usuarios de las bibliotecas tales como: sala de libros, sala de lectura, sala multiuso, computadores y sala infantil, tienen en un 80,8% del total del país un “muy bajo uso”. El total de la población que hace “mucho uso” de estos espacios que la biblioteca le ofrece es una cifra prácticamente irrelevante, solo un 1,8%. Un 12,9% de los usuarios de bibliotecas hacen un “bajo uso” de los servicios en tanto un 4,6% realiza un “uso medio” de los mismos. Para cada una de las regiones esta situación es la misma, el grueso de la población siempre se ubica en un “muy bajo uso” de los servicios prestados por la biblioteca, cabe destacar que en la XIV región el 100% de la población se ubica en este rango.

• **Uso y manejo de PC**



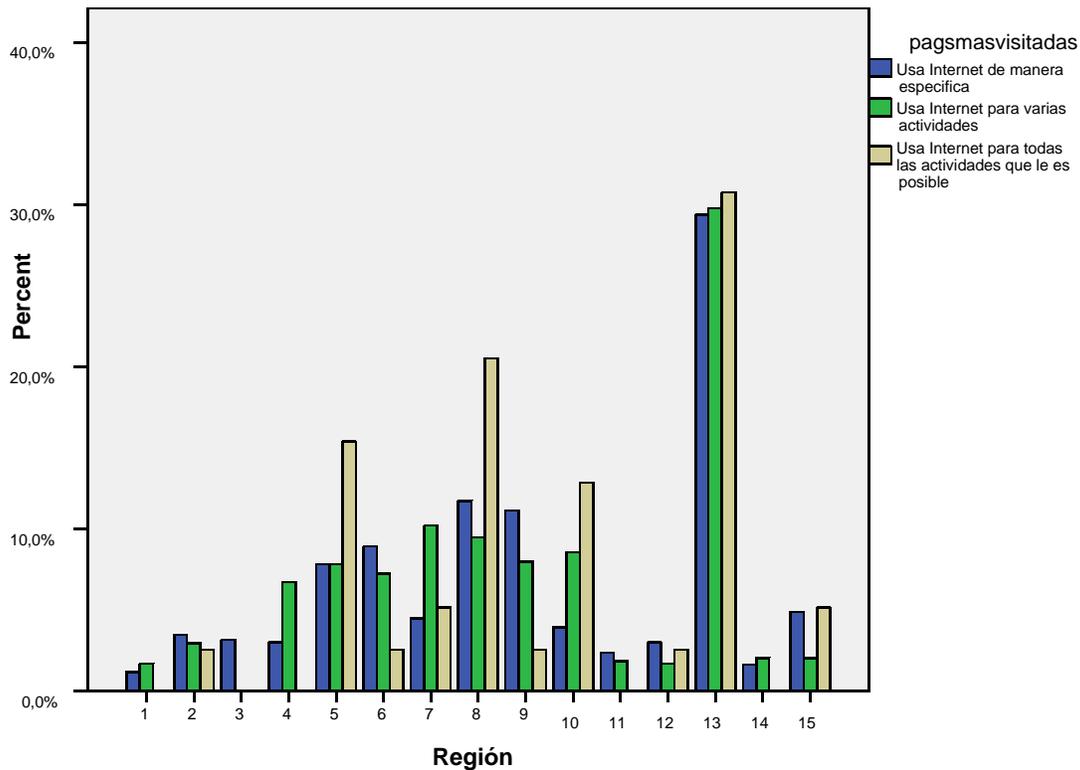
El manejo que tienen los usuarios de bibliotecas de las aplicaciones computacionales es mayormente un “manejo medio de los programas” con un 44%. La segunda mayoría con un 31,8% corresponde a quienes tienen un “manejo avanzado de los programas”, en tanto un 24,2% de los usuarios de bibliotecas del país posee un “manejo básico” de los programas computacionales. A nivel país esta relación en que el grueso de los usuarios se ubica en el rango de manejo medio de los programas, se repite en todas las regiones, con excepción de la XII en donde existe una leve diferencia y la mayor parte de la población de usuarios con un 36,6% se ubica en “manejo básico de programas”.

• Manejo de Web 2.0



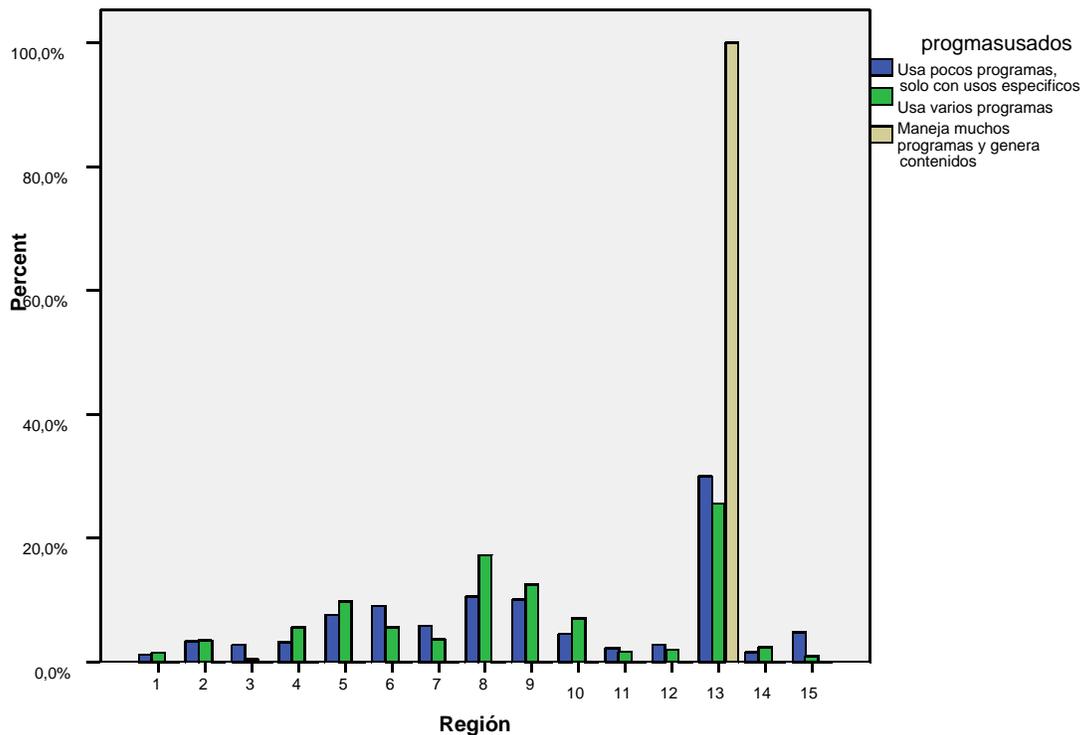
El manejo de los usuarios de bibliotecas de web 2.0, es decir de programas tales como Messenger, fotologs, Podcast, comunidades virtuales, etc., es en el grueso de la población un “escaso manejo” con un 51,5% en la totalidad del país. Un 34,8% de la población posee un manejo medio de la web 2.0, en tanto solo un 1,9% tiene un manejo avanzado de este tipo de aplicaciones de internet. La situación particular de las regiones a lo largo del país se corresponde con estas proporciones, sin embargo cabe destacar la situación de la VII y la XV región en donde el grueso de la población tiene un manejo medio de web 2.0 con un 54,5% y 43,2% respectivamente para cada una de dichas regiones.

• **Páginas de Internet más Visitadas**



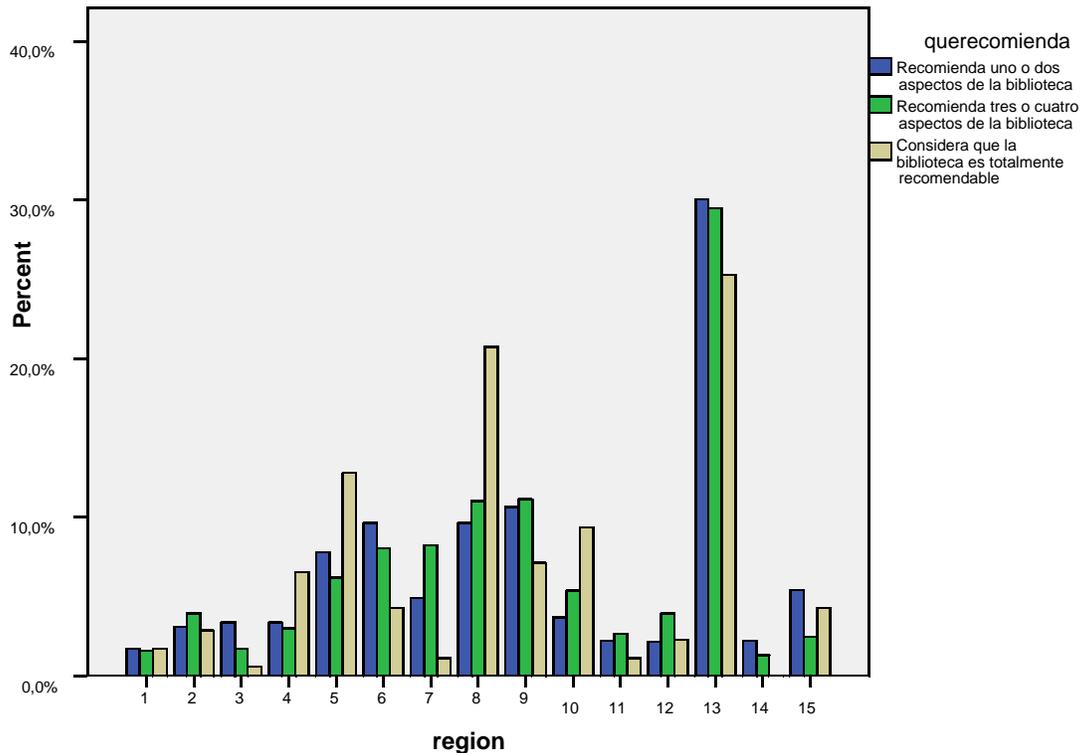
Con respecto a la cantidad de páginas de Internet que los usuarios de bibliotecas visitan, un 80,7% lo utiliza de manera específica, esto es que visitan una cantidad no superior a 3 tipos de páginas. Un 18% de los usuarios utiliza internet para varias actividades y solo un 1,3% de la población hace uso de internet para todas las actividades que le es posible. De esta forma se observa que el gran grueso de la población del país de entre páginas tales como: email, fotologs (propios o de otras personas), páginas de música, deporte, juegos online, etc., solo utiliza una gama pequeña de estas, situación que se repite en todas las regiones del país de la misma manera, cabe destacar la situación de la III región en que el 100% de los usuarios hacen uso de internet de manera específica (es decir no mas de 3 tipos de páginas).

• **Programas más usados**



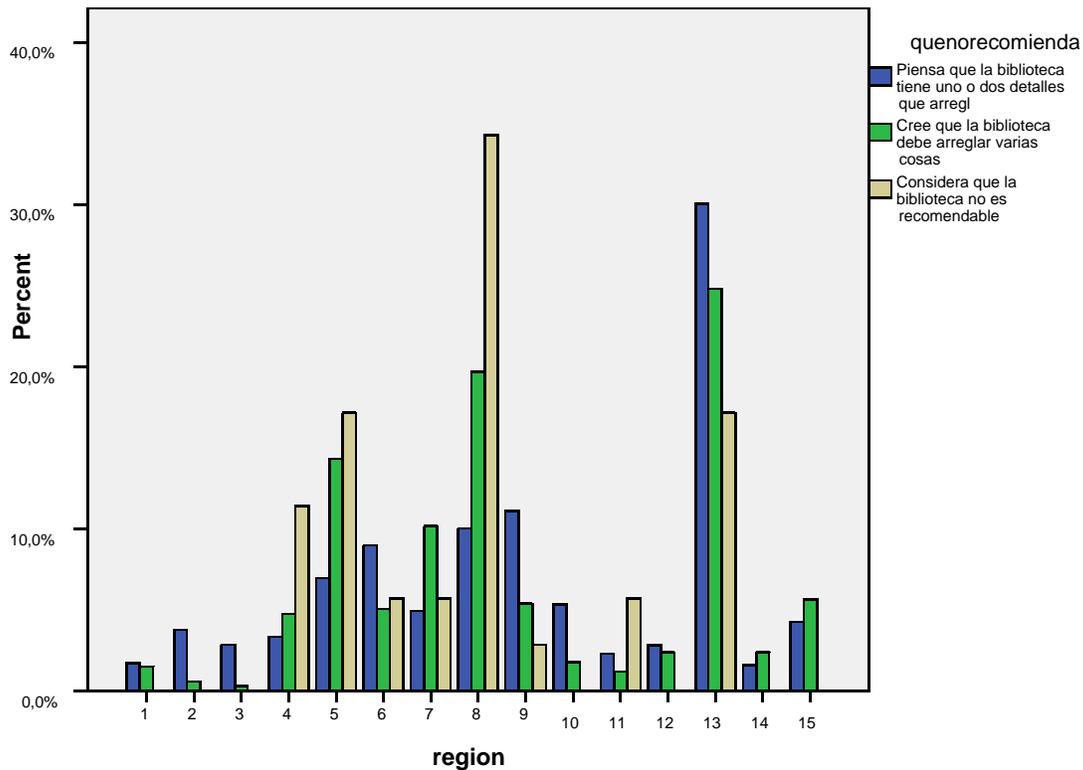
De la gama de programas computacionales que existen para uso de PC tales como: Word, Power Point, Access, Excel, Messenger, etc., el grueso de los usuarios de bibliotecas “usan pocos programas, solo con usos específicos” con un 86,4%. Un 13,6% de la población de asistentes a las bibliotecas “usa varios programas” y no existe nadie dentro de quienes van a las bibliotecas públicas del país que utilice muchos programas computacionales genere contenidos. La situación regional del uso de programas computacionales se condice en su totalidad con la situación país, no existe alguna región en donde las cifras estén invertidas o se observe alguna particularidad.

• **Qué recomienda de las Bibliotecas**



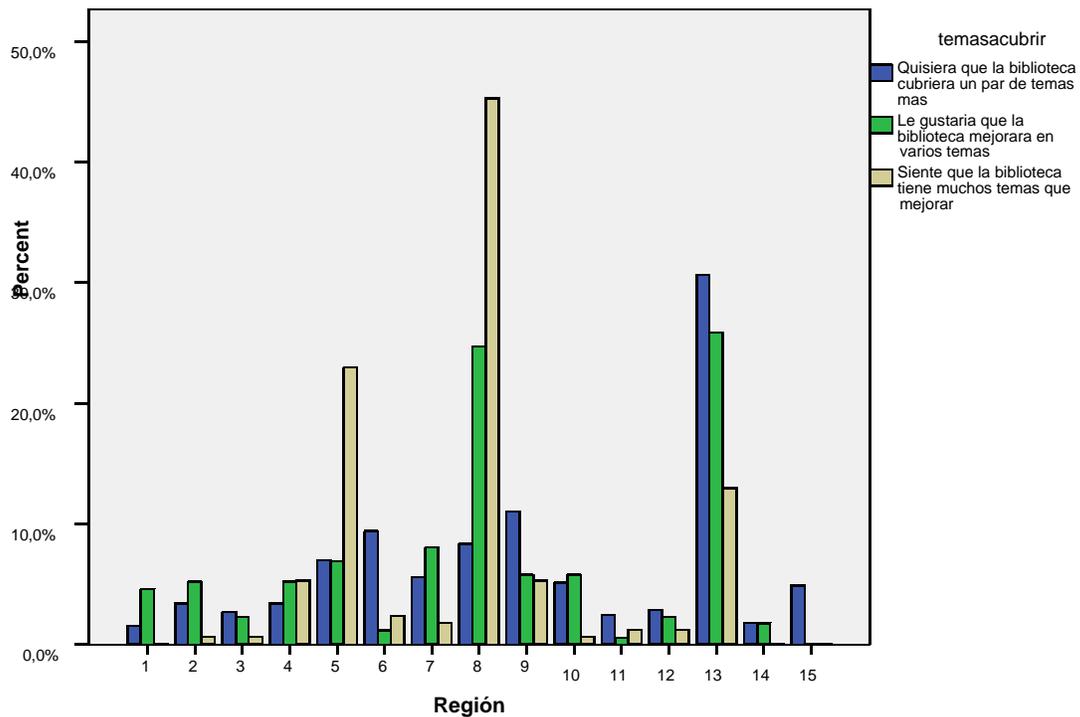
Un 57% de los usuarios de bibliotecas recomendarían en uno o dos aspectos la biblioteca, ya sean estos: uso gratuito de computadores, internet gratis, colecciones de calidad, espacios aptos para la concentración u oferta de capacitaciones. Un 31,3% recomendaría la biblioteca a la cual asiste en tres o cuatro aspectos y un 11,8% de los usuarios de bibliotecas del país consideran el establecimiento al cual asisten un lugar recomendable en su generalidad, es decir presentan un grado de conformidad general con los servicios que esta ofrece y están dispuestos a recomendar la asistencia al establecimiento por dichos servicios. A nivel regional esta situación presenta algunas diferencias en donde destacan las IV, VIII y X regiones por tener porcentajes mayores a los del promedio país de usuarios que consideran la biblioteca como un lugar totalmente recomendable, con un 21,3%, 21,4% y 22,6% respectivamente. De la misma manera la III, VII y la XIV regiones no poseen usuarios que tengan una apreciación de las bibliotecas como un lugar recomendable, presentando porcentajes de 2,6%, 2,4% y 0% respectivamente.

• **Qué no Recomienda de las Bibliotecas**



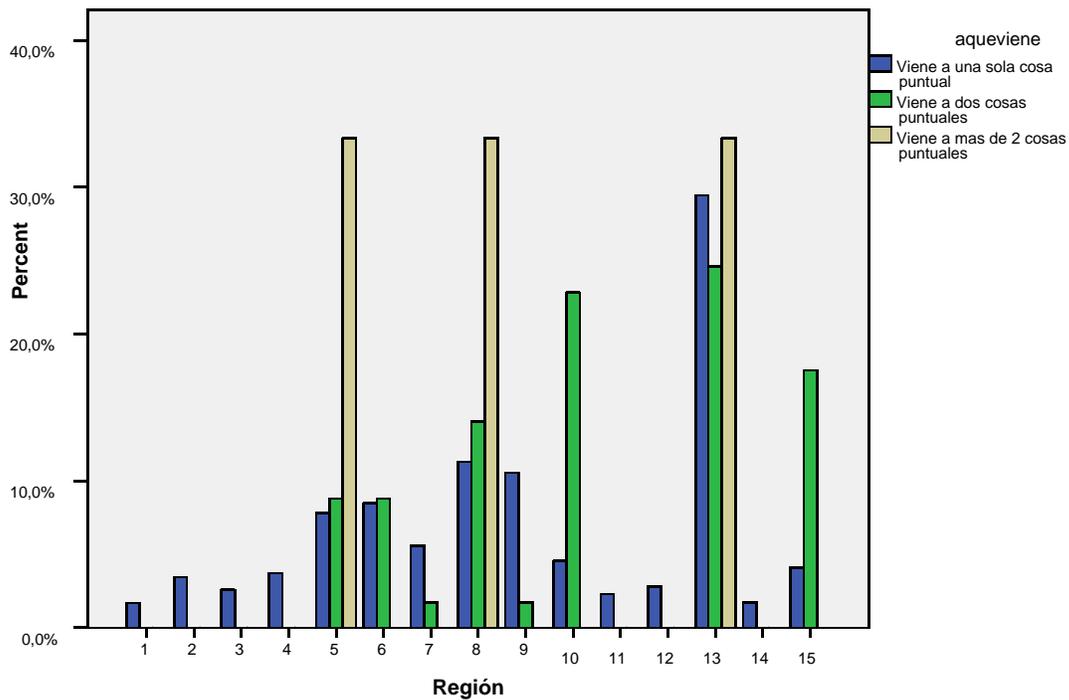
Los usuarios de bibliotecas del país consideran en un 87,6% que el establecimiento tiene uno o dos detalles que arreglar, pudiendo estas estos detalles relacionados con el ruido, el poco espacio, la ubicación, el tiempo para usar internet, la mala atención, los pocos libros, etc., un porcentaje menor (11,2%) considera que la biblioteca debe arreglar varias cosas y un porcentaje bastante menor (1,2%) cree que la biblioteca no es un lugar recomendable puesto que debe arreglar demasiados aspectos. Es importante destacar que existen una serie de regiones en donde no hay usuarios que consideren que la biblioteca a la cual asisten no es un lugar recomendable, estas regiones son: I, II, III, X, XII, XIV y XV.

• **Temas o Colecciones a Reforzar**



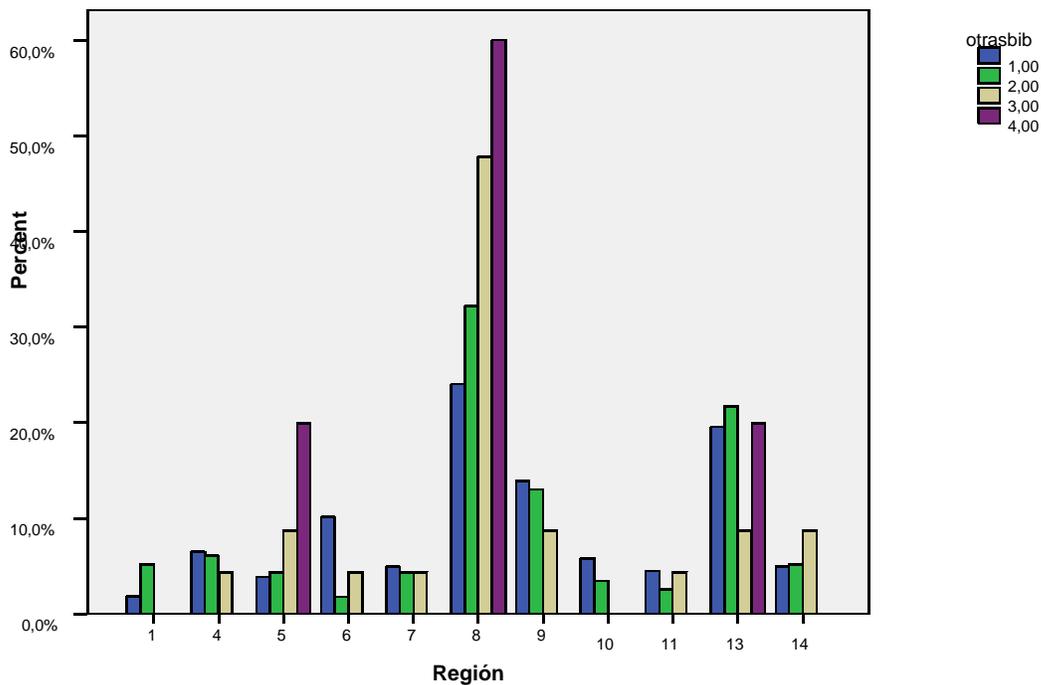
El grueso de la población de usuarios de bibliotecas en el país, con un 88,5% “quisiera que la biblioteca cubriera un par de temas más” (pudiendo ser estos temas: literatura, política, religión, cocina, medicina, manualidades, etc.). Porcentajes bastante menores corresponden a quienes “les gustaría la biblioteca mejorara en varios temas” (5,8%) o “sienten que la biblioteca tiene muchos temas que mejorar” (5,7%). A nivel regional destaca el caso de la VII región en donde el porcentaje que siente que la biblioteca tiene muchos temas que mejorar es superior considerablemente al porcentaje país con un 22%, la V región presenta una situación similar con un 16,5% de usuarios que se adhieren a la misma opción.

• **A qué viene a la Biblioteca**



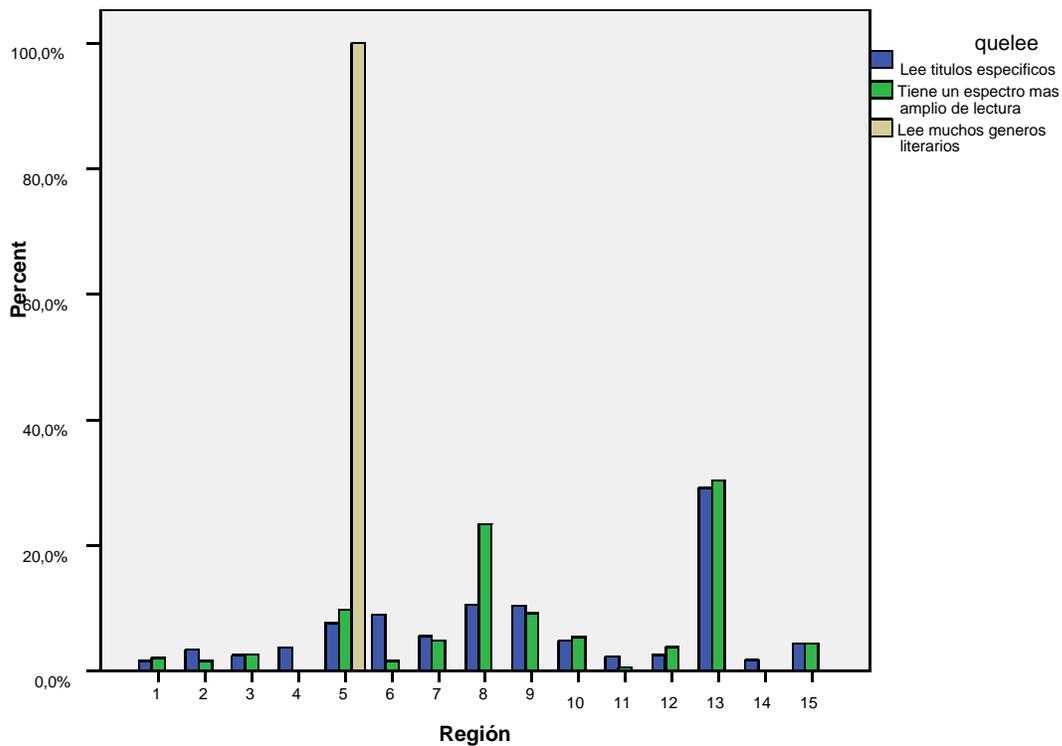
Del total de usuarios de bibliotecas del país, casi la totalidad (98%) asiste por una sola cosa puntual, pudiendo ser esta: a leer y/o pedir libros, revistas, a usar los computadores, a usar internet, etc. Quienes asisten para realizar dos actividades puntuales dentro de la biblioteca son solo un 1,9% del total de los usuarios del país, en tanto los que van y realizan mas de dos cosas puntuales dentro de la biblioteca corresponde únicamente al 1%. A nivel regional esta situación se repite no habiendo ninguna región que presente una particularidad especial con respecto a las actividades que va a hacer a la biblioteca.

• **Uso de otras Bibliotecas**



Un 75,7% de los usuarios que asisten a otras bibliotecas además de las bibliotecas públicas, lo hacen únicamente a un establecimiento más, pudiendo ser este la biblioteca de una universidad, colegio, otras bibliotecas públicas o bibliotecas privadas. Un porcentaje menor (19,6%) acude a dos establecimientos bibliotecarios más, un 3,9% acude a 3 bibliotecas más y solo un 1% lo hace a cuatro bibliotecas más. A nivel regional cabe destacar la situación de la VI región en que un 93,8% de los usuarios asisten solo a un emplazamiento de bibliotecas adicionales, así mismo en la V región hay un porcentaje mayor al que se observa a nivel país de usuarios que asisten a 3 bibliotecas, con un 8%.

• Qué lee



En cuanto al tipo de lectura que tienen los usuarios de bibliotecas públicas un 93,8% corresponden a sujetos que leen títulos específicos. Un porcentaje muy inferior representa a quienes tienen un espectro más amplio de lectura (6,1%) y no existen usuarios a nivel país que clasifiquen en la lectura de muchos géneros literarios (pudiendo ser estos: novelas, biografías, historia, publicaciones en formato digital, etc.). En cuanto a la situación regional cabe destacar la V región que es la única región del país que presenta usuarios que leen muchos géneros literarios (4%), así mismo la IV y la XIV regiones tienen al 100% de sus usuarios en la categoría "lee títulos específicos".

d. Análisis de ANOVA, Comparación de Medias

Para los análisis de ANOVA se efectuaron 3 clases de tratamiento de los datos, con el objeto de lograr la mejor comunión posible entre los datos levantados mediante los instrumentos y la realidad.

Así, realizamos, en primer lugar, índices de usos y percepciones, con el objeto de unificar los parámetros que componen las dimensiones que se pretenden medir.

Habiéndose construido los índices, hemos establecido variables independientes con las cuales cruzar nuestras nuevas variables. Para el caso de la ANOVA, y con el objeto de obtener análisis de clusters para generar información por región, hemos decidido proponer la variable "región" como la variable independiente que guiara nuestros análisis y conformara los perfiles por región que buscamos obtener.

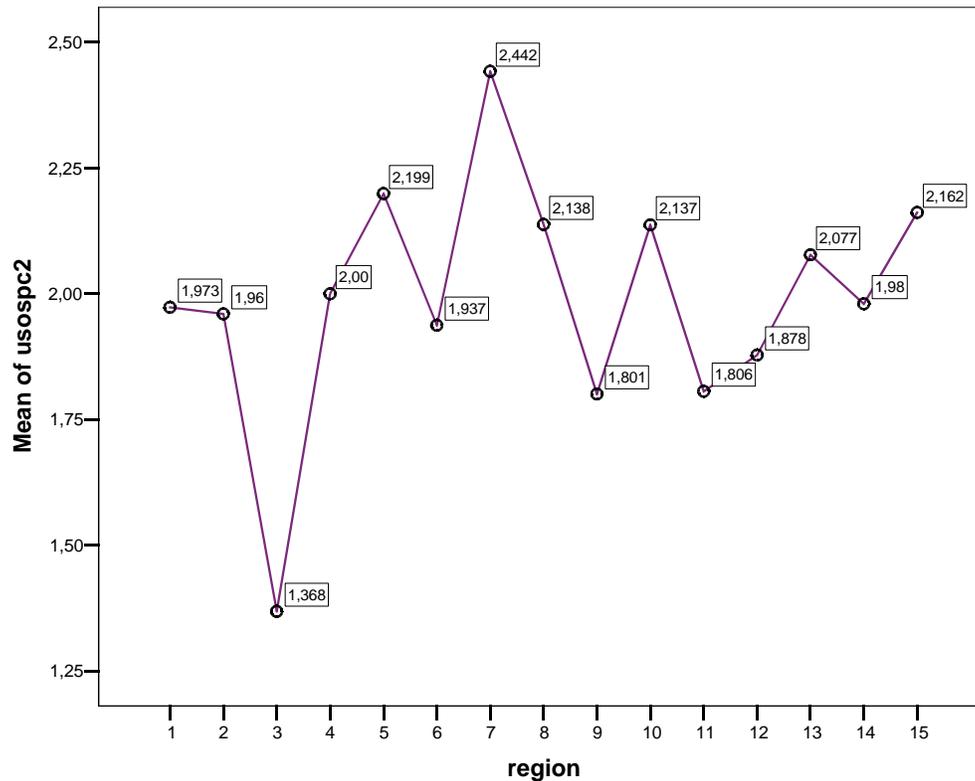
Posterior a las comparaciones de medias se realizaron análisis post-hoc que determinaran grupos (o clusters) que permitan agrupar a las regiones en distintos perfiles de acuerdo a su distancia con el promedio nacional por variable, de manera de poder completar perfiles que nos permitan obtener información por cada una de las regiones analizadas.

Así, los análisis a realizarse serán los siguientes:

1. Actividades desarrolladas en el computador, por región
2. Aspectos recomendados, por región
3. Aspectos no recomendados, por región
4. Programas y paginas mas visitadas, por región
5. Uso de la Web 2.0, por región
6. Uso de servicios de la biblioteca, por región
7. Actividades desempeñadas en la biblioteca, por región
8. Actividades culturales y hábitos de lectura, por región
9. Motivaciones para venir a la biblioteca, por región
10. Tiempo que demora en llegar a la biblioteca, por región
11. Posesión de computador en el hogar, por región
12. Participación en cursos de capacitación, por región
13. Conocimiento de la oferta de capacitación, por región
14. Frecuencia de lectura, por región
15. Tiempo de permanencia, por región
16. Tiempo desde que conoce la biblioteca, por región
17. Afiliación a la biblioteca, por región
18. Frecuencia de visitas a la biblioteca, por región

Actividades desarrolladas en el computador, por región

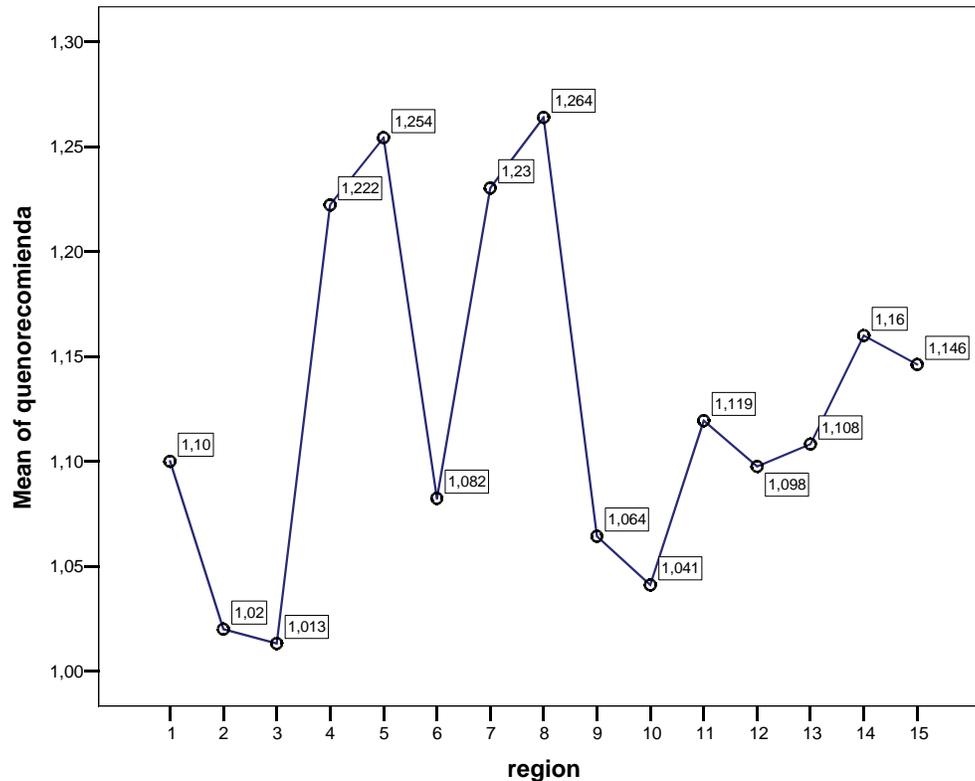
Dado un promedio de 2,0406 para todo el país, podemos ver que la gran mayoría de las regiones se aproxima de manera bastante cercana al promedio nacional, con la excepción de la tercera región que baja considerablemente hasta 1,366. Así, de acuerdo a los análisis post-hoc de Turkey, podemos agrupar las regiones en los siguientes clusters, o grupos.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
III	Considerablemente bajo el promedio	La población usa poco y de manera muy esporádica los computadores de la biblioteca, haciendo usos específicos de ellos. Pocos tipos de actividades se desarrollan en ellos
IX	Muy cercanas al promedio nacional	El público usa los computadores para actividades tanto de trabajo, como de esparcimiento, usándolos tanto para tareas específicas, como para entretenerse u otras tareas no específicas, como el uso de utilidades de Web 2.0.
XI		
XII		
VI		
II		
I		
XIV		
IV	Por sobre el promedio nacional	El público de estas regiones suele utilizar los computadores tanto como les es posible, usándolos tanto para utilidades específicas de trabajo, (como Office) como para entretenimiento y generación de contenidos.
RM		
X		
VIII		
XV		
V		
VII		

Aspectos no recomendados por región

Siendo el promedio nacional 1.1352, podemos afirmar que la varianza para esta variable (Cantidad de aspectos no recomendables de la biblioteca), es sumamente rígida, mostrando un rango de variación de 0.30, ni siquiera un punto. De esta forma, es importante hacer notar que las diferencias que pueden notarse son mínimas, dados los test de ANOVA que indican un 9,643 de F^4 .

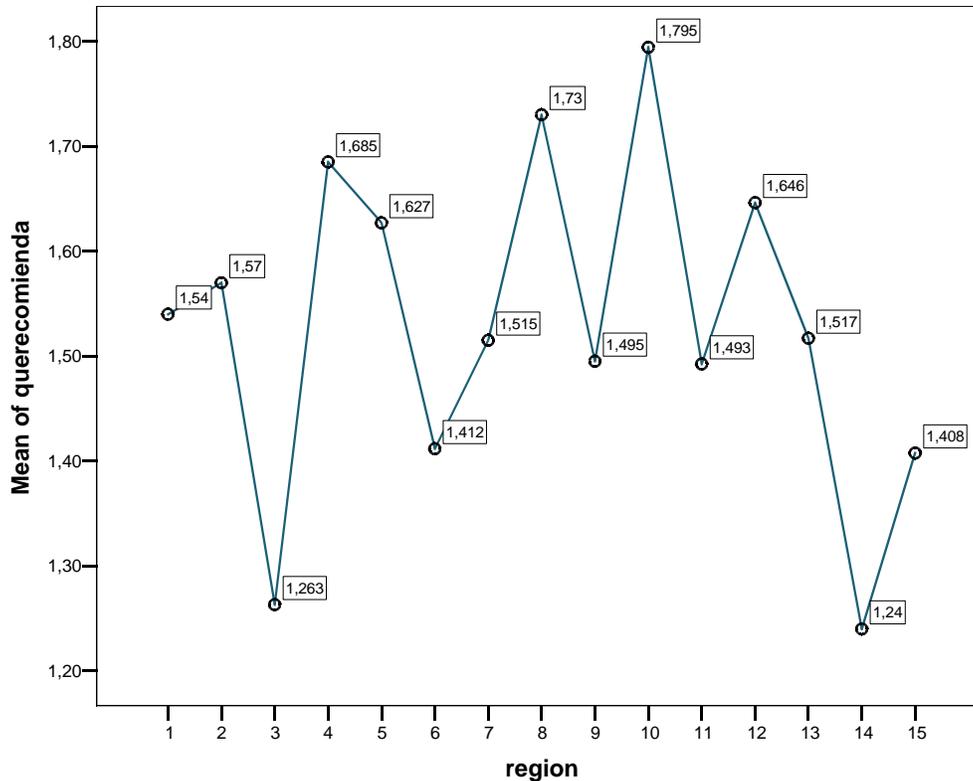


Región	Desviación del promedio	Características del grupo
III	Ligeramente por debajo del promedio	Las personas tienden a quejarse de una cantidad de aspectos mucho menor que la común en el resto del país, explicándose ello en dos posibles causas; o el problema está focalizado en un aspecto, o no hay aspectos particularmente problemáticos.
II		
X		
IX	Dentro del promedio nacional	Este público en particular se encuentra dentro del promedio nacional, mostrando una cantidad de aspectos no recomendables que oscila entre uno y dos aspectos.
VI		
XII		
I		
RM		
XI		
XV	Ligeramente por sobre el promedio nacional	Aunque sus promedios indican ligeras mejoras sobre el nacional, no es posible establecer demasiadas diferencias con respecto a los otros grupos. Aun así, estas regiones tienen promedios de cantidades de aspectos no recomendables mayores que los de las otras regiones, lo cual podría deberse a dos temas: En primer lugar a que la conformación administrativa de las nuevas regiones no se haya consolidado totalmente, lo que hace que las nuevas regiones suban su promedio de aspectos no-recomendables, y por otro lado, a que la gran mayoría de las otras regiones dentro del grupo son de la zona central, donde hay una mucho mayor oferta de computadores y cibercafés, lo cual redundará en un mejor conocimiento de la oferta en los usuarios y por ello, un marcado acento crítico sobre los servicios de la biblioteca, especialmente los computadores.
XIV		
IV		
VII		
V		
VIII		

⁴ Siendo F el cociente entre la media cuadrática entre los grupos y la media cuadrática dentro de los grupos.

Aspectos recomendados

Siendo el promedio nacional 1,5476 y una media F de 6,812, podemos afirmar que el promedio es notoriamente superior al promedio de aspectos no recomendados, siendo el rango para ambos índices de 1 a 3. De ello podemos inferir que si bien el promedio de aspectos no recomendados es casi el mínimo (1), el promedio de aspectos recomendados si guarda diferencias, aunque no sustantivas, con el de manera que podemos decir que la gente suele encontrarse conforme con su biblioteca, no resaltando ningún aspecto en particular, ni criticando otros. Este sentimiento de conformidad se ve reflejado en muchos otros análisis hechos.

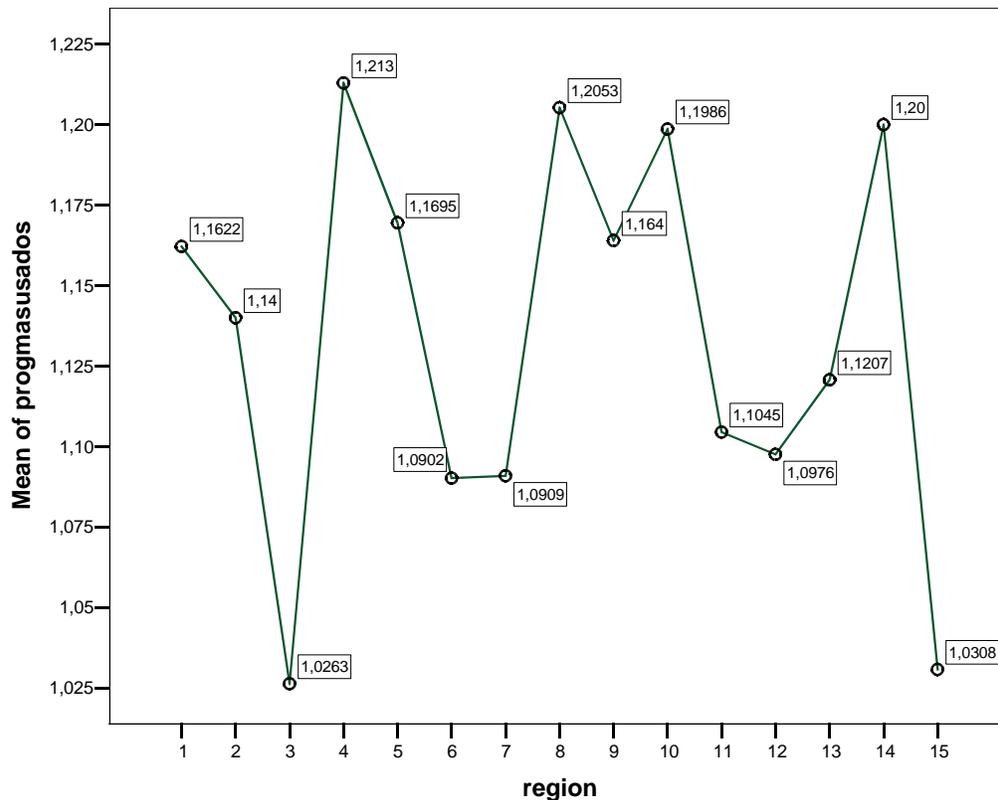


Región	Desviación del promedio	Características del grupo
III	Bajo el promedio	Las personas tienden a resaltar aspectos que le parecen especialmente positivos de manera menos frecuente que el promedio nacional, explicándose ello en dos posibles causas; solo resaltan un aspecto en particular, o no la cantidad de aspectos particularmente problemáticos es menor que la nacional.
VI		
XIV		
XV		
I	Dentro del promedio nacional	Este grupo de regiones se encuentra dentro del promedio del país en cuanto a áreas recomendadas dentro de la biblioteca, pudiendo estas ser del área de libros o de computadores. Es importante señalar que, de acuerdo a los distintos perfiles de usuarios con que cuenta la biblioteca, es difícil que un usuario comparta ambos perfiles, por lo que un usuario recomendará libros o computadores y no ambos.
II		
VII		
IX		
XI		
RM		
IV	Ligeramente por sobre el promedio nacional	Sector de bibliotecas con una alta cantidad de áreas recomendables con respecto al promedio nacional, de aquí es posible extraer que los usuarios pueden ser más integrados, de manera que recomiendan tanto los libros como el área de computadores y capacitaciones.
V		
VIII		
X		
XII		

Programas y paginas más visitadas, por región

Uso de programas

Siendo el promedio nacional de la variable “uso de programas” un 1,1368, que indica un bajo manejo y uso de los programas Office y de navegación con que cuentan los computadores de BiblioRedes, y con un F de 4,400, que indica una muy baja varianza podemos establecer solo un grupo de regiones, compuesto por todas las regiones del país, dada la baja varianza que las separa, con un rango de solo 0.225 puntos.

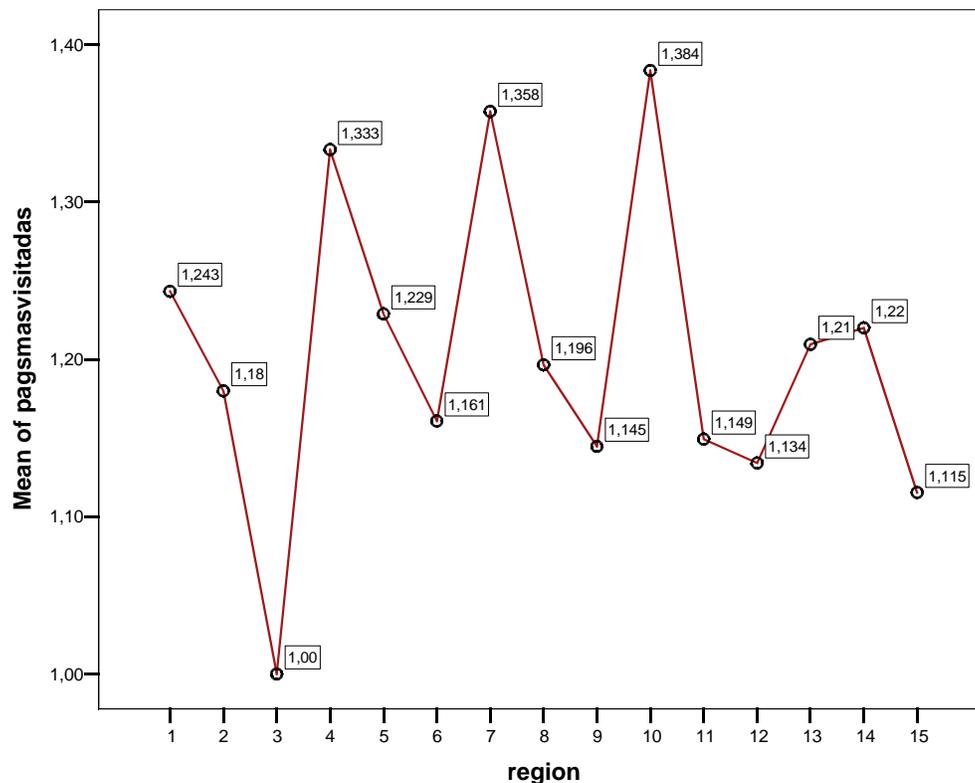


Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Se encuentra dentro del promedio nacional	<p><i>El grupo cuenta con un bajísimo uso de programas de Office y navegación, expresado en un bajo promedio. A pesar de la baja separación que tienen los grupos, las regiones III, VI, VII, XII y XV tienen una media regional levemente inferior al promedio nacional donde se encuentra el resto de las regiones.</i></p> <p><i>El manejo de programas contrasta con el manejo de aplicaciones de Web 2.0 que se vera mas adelante, desde el momento en que las aplicaciones de Office son residentes del computador y permiten desempeñar las tareas de manera univoca (haciendo solo una cosa) e individual (donde cada uno hace su trabajo), al contrario de las aplicaciones de la Web 2.0, que son multifuncionales (hay tantas como se desee en la red) y cooperativas (todos ayudan a generar el conocimiento)</i></p>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
RM		
XIV		
XV		

Paginas más visitadas

Donde el promedio nacional es de 1,2066, que hace pensar en una baja variedad de paginas visitadas por los usuarios de computadores, asunto no poco decidor si se piensa en el poco aprovechamiento que se hace de las ventajas de la Web si solo se visitan las paginas de correos personales y diarios online. El F de 6.577 indica que aunque las distancias entre los grupos son pequeñas, se pueden establecer diferencias significativas entre las regiones, que permitan formar grupos analizables por separado.

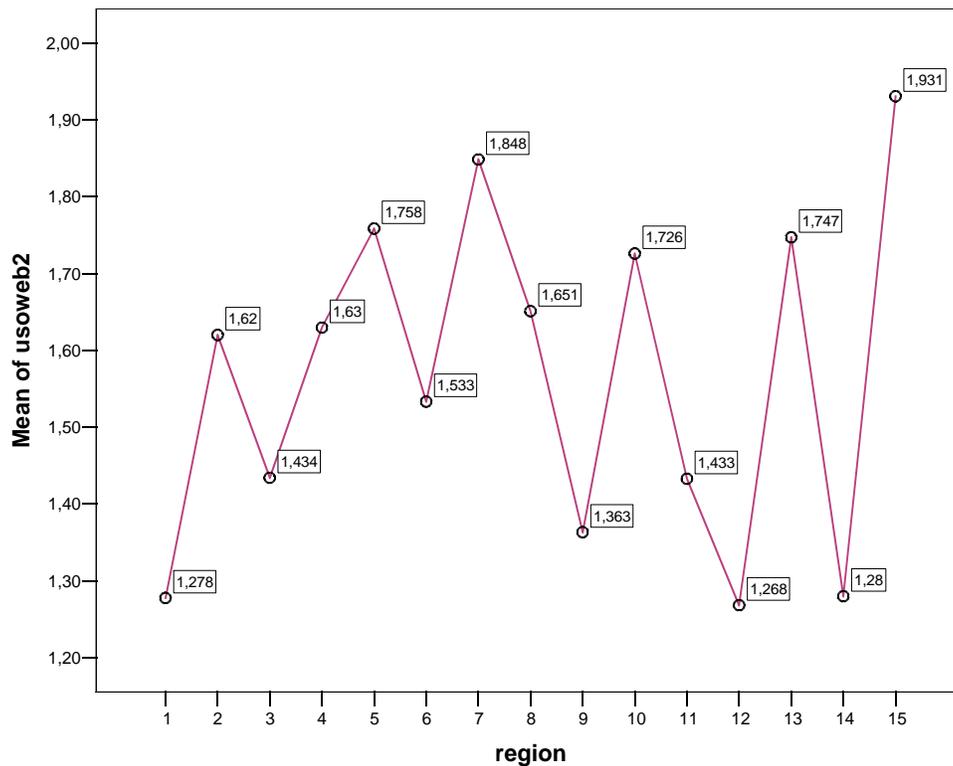
Es importante recalcar que el índice hace notar cuanto más aprovechan los usuarios la Internet que lo común, es decir, más que diarios online y correo electrónico. De esta forma no es de extrañar que hayan regiones con un uso muy limitado de paginas, debido a que sus usuarios de dedican por completo a paginas específicas y de uso básico.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
III	Bajo el promedio	<i>En este sector se encuentran las regiones con menor cantidad de paginas visitadas por mes, infiriéndose de ello que son grupos de usuarios que usan los computadores de la biblioteca con fines específicos y probablemente de índole mas básica, como ver sus correos o visitar paginas Web.</i>
XII		
XV		
II	Dentro del promedio nacional	<i>Este grupo de regiones se caracteriza por usar de manera levemente mayor la Web, dándole usos no solo de tipo básico, sino que también para entretenimiento y trabajo.</i>
V		
VI		
VIII		
IX		
XI	Ligeramente por sobre el promedio nacional	<i>Este grupo, que podríamos calificar como "avanzado", se encuentra dentro del sector mas alto de visita de paginas, lo que se traduce en un mayor aprovechamiento de los usos que tiene la Web, como generación de contenidos y otros usos que hacen mas participativa y productivamente eficiente Internet.</i>
I		
IV		
VII		
X		
XIV		

Uso de la Web 2.0, por región

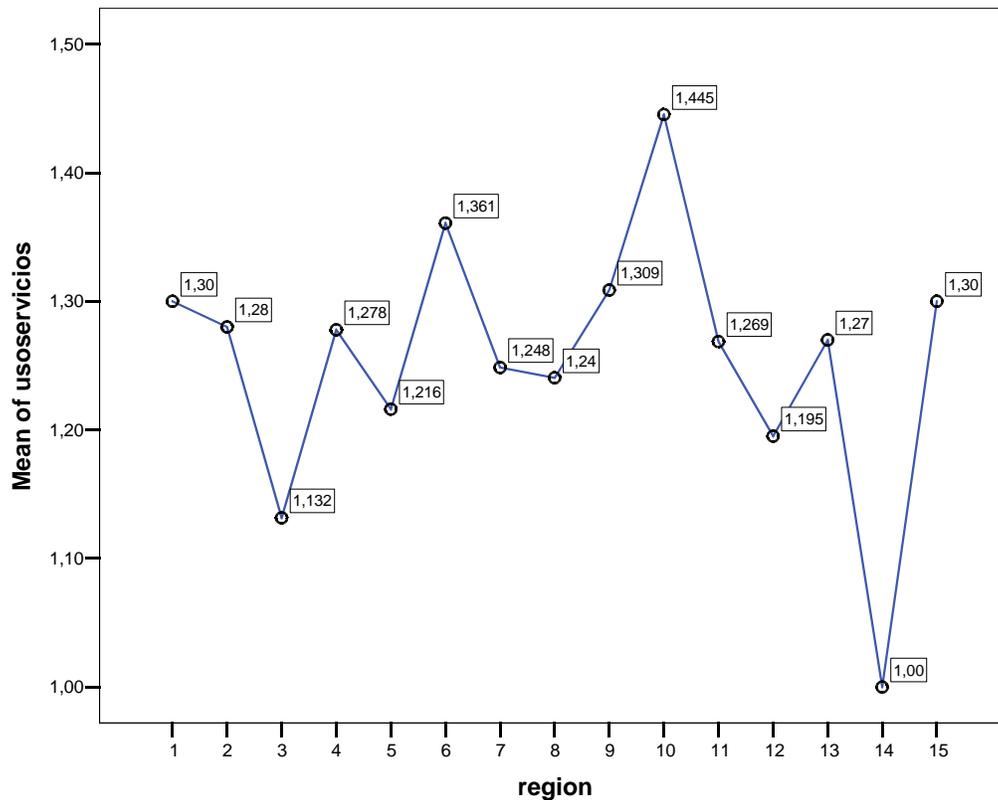
Considerando el promedio nacional de 1,6411, que indica que el uso de nuevas tecnologías de comunicaciones y comunidades virtuales a través de la Web, es del interés de la población, pero que recién comienza a aflorar el conocimiento sobre sus usos y manejo, tal como se describe en la alta dispersión que tienen los promedios de cada región, 11,335 que hace pensar en un aprendizaje con distintos ápices en cada región, y que por lo mismo, no responde a una política implementada por DIBAM, sino que a mas bien a la búsqueda natural de cada persona por el conocimiento, sobre todo pensando en un crecimiento altamente desigual, pero con un impulso parejo, como se expresa en el rango corto de los promedios, que es 0.8.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I XII XIV	Bajo el promedio	<i>Este grupo de regiones se caracteriza por un bajo uso de las aplicaciones de la Web 2.0, siendo utilizadas mayormente el MSN Messenger, y los fotologs o blogs, dentro de los menores de edad.</i>
III IX XI	Ligeramente bajo el promedio	<i>Se utiliza una mayor cantidad de aplicaciones de Web 2.0, que en el grupo 1, pero el manejo que se tiene de ellas es menor al del promedio del país.</i>
II IV VI VIII	En el promedio nacional	<i>El grupo se encuentra dentro del promedio nacional, con un manejo medio-bajo de las aplicaciones, aumentando mientras se disminuye la edad del usuario. Se utilizan todas las aplicaciones posibles, y se busca aprovechar el potencial de la Web.</i>
V VII X XIII XV	Por sobre el promedio nacional	<i>El grupo mas avanzado, tiene un manejo levemente superior al grupo anterior, donde es posible ver un núcleo de público experto, generalmente menores de edad, en el uso y manejo de aplicaciones de la Web 2.0.</i>

Uso de servicios de la biblioteca, por región

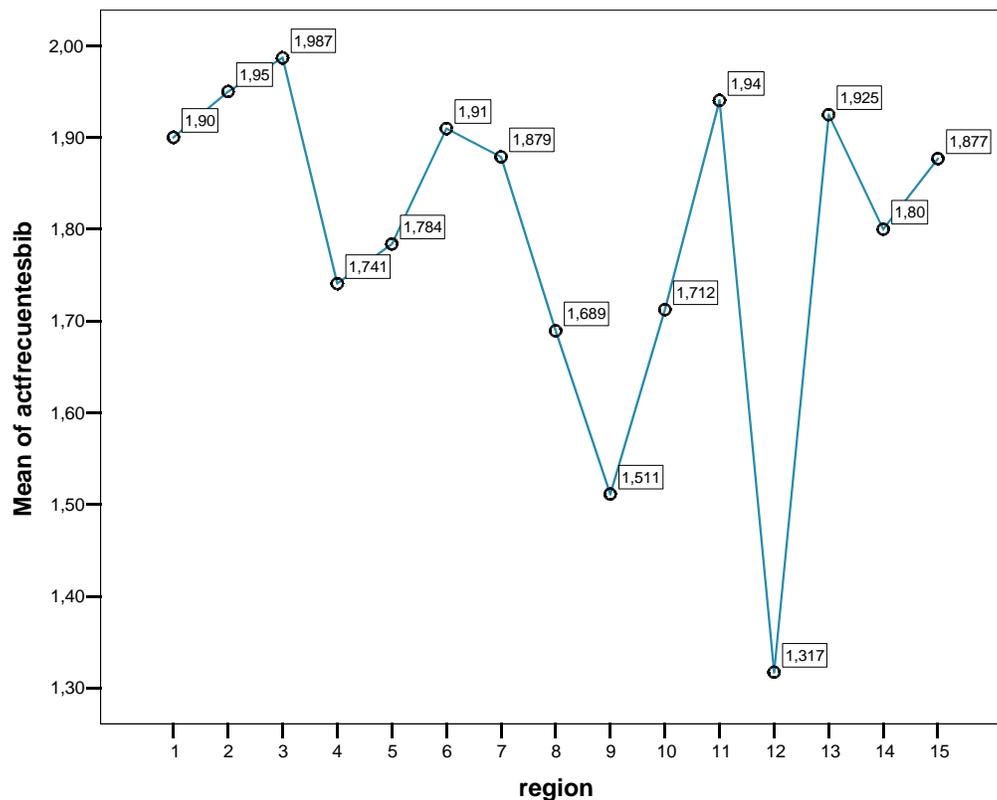
Siendo 1,2738 el promedio de uso de servicios nacional, en un rango que va desde el 1 hasta el 4, podemos afirmar que el uso que se les da a las bibliotecas por parte de los usuarios es muy bajo, y altamente específico, creando así varios perfiles distintos y excluyentes de usuarios que asisten a la biblioteca con motivos claros y específicos, sin gastar tiempo en averiguar acerca de una mayor cantidad de servicios que la biblioteca pudiese darles. El F de la variable es de 2,499, lo que indica que este promedio es muy poco variable entre regiones, por lo que podemos afirmar que la realidad nacional es altamente similar a la realidad particular de cada región, debiendo agruparse todo el país en un solo grupo mayoritario de usuarios.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Dentro del promedio nacional	<p><i>Los usos que se le dan a los servicios de las bibliotecas son específicos y precisos. El público usuario utiliza la biblioteca justo para lo que es necesario hacerlo y no busca recibir más servicios que el que necesita, ni se interesa por investigar acerca de los servicios que potencialmente podría recibir.</i></p> <p><i>De ello se desprende que existen varios perfiles de usuarios de bibliotecas públicas, a saber: El usuarios de computadores y el usuario lector, cada uno ocupando una cantidad delimitada y restringida de servicios en la biblioteca, lo que limita aun mas las posibilidades de los sujetos por encontrar nuevos servicios en la biblioteca, si sus intereses están fijados solo en un aspecto de la biblioteca.</i></p>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
XIII		
XIV		
XV		

Actividades desempeñadas en la biblioteca, por región

Habiéndose obtenido un promedio de 1,8047 para el índice de actividades más frecuentes realizadas en la biblioteca, dentro de un rango de 1 a 3, que indica una importante cantidad de actividades desempeñadas en la biblioteca, lo que al contrario de lo que se pueda pensar, reafirma nuestra hipótesis de usuarios específicos, desde el momento en que los usuarios utilizan varias variantes de un mismo servicio (como distintos tipos de libros, calificados como actividades distintas, dentro de un mismo servicio) o bien hacen uso de la biblioteca para otras actividades que no necesariamente incluyen servicios provistos por la biblioteca, como reunirse con otras personas, estudiar, o descansar. El F de la variable por región es de 36,219, altísimo porcentaje que indica una importante variación por región.

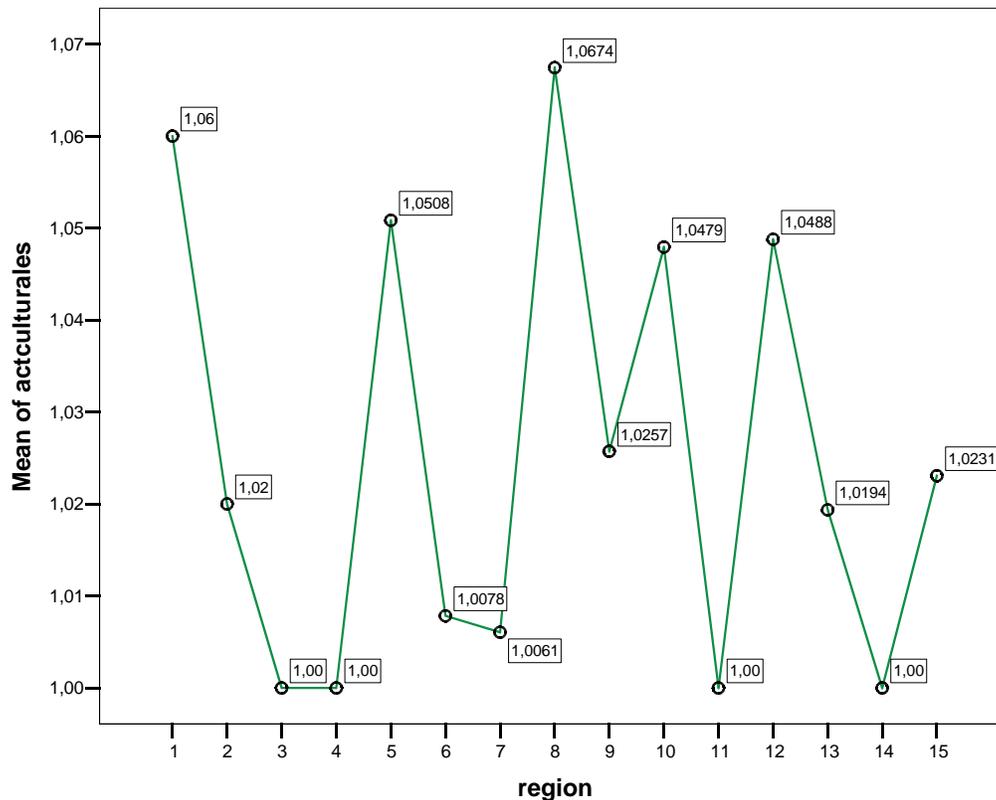


Región	Desviación del promedio	Características del grupo
XII	Bajo el promedio	<i>Se muestran regiones donde la cantidad de actividades desempeñadas por los usuarios es baja y la gente acude con criterios básicamente de búsqueda de información bibliográfica o uso de computadores, más que el uso integral del espacio de la biblioteca que se busca.</i>
IX		
IV	Ligeramente bajo el promedio	<i>En el grupo se encuentran regiones que, si bien cuentan con una mayor diversificación de las actividades que se realizan en sus bibliotecas, estas no superan el promedio, debido a una gran masa de usuarios que dedican su tiempo a actividades específicas de la biblioteca, como la lectura de diarios.</i>
V		
VIII		
X		
I	En el promedio nacional	<i>Los usuarios de las bibliotecas perciben el uso de estas como centros de servicios, donde se pueden desempeñar una gama de tareas a costo cero, y donde les es posible realizar búsquedas de información tanto de material impreso, como audiovisual o en línea. A pesar de ello, la información necesaria para la utilización de estos servicios es poca y debe ser mejorada en aras de aumentar la demanda por la totalidad de los servicios.</i>
VII		
XIV		
XV		
II	Por sobre el promedio nacional	<i>Este grupo se caracteriza por contener usuarios que se encuentran informados acerca de los servicios que la biblioteca posee y tratan de utilizarlos la mayor cantidad de veces que les es posible, aprovechando los servicios que se les otorgan a bajo costo.</i>
III		
VI		
XI		
RM		

Actividades culturales y hábitos de lectura, por región

Asistencia a actividades culturales

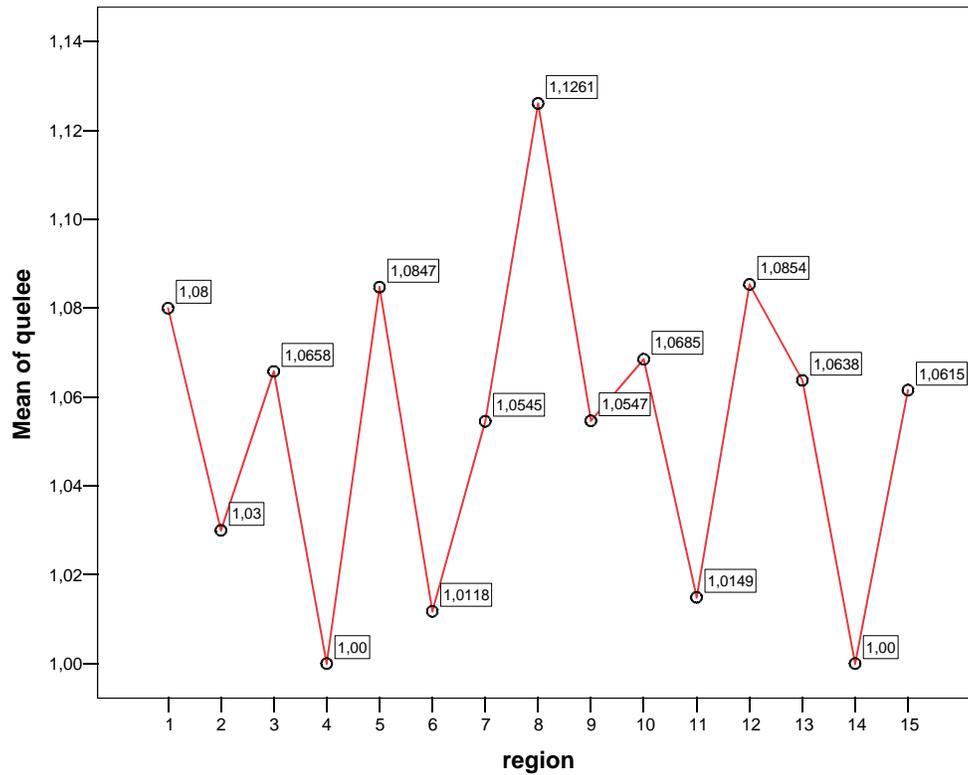
Con un promedio de 1,0274, y un F de 3,338, podemos concluir en primer lugar que el promedio indica una bajísima asistencia a actividades culturales, lo que comienza a delimitar a los sujetos como poco interesados en la cultura (expresada en actos como teatro, conciertos, cine y otros), lo que incide indirectamente en su percepción de la biblioteca, pasando de la idea de un centro de difusión de la cultura a un lugar donde pueden obtener servicios de prestamos de libros y uso de computadores de manera gratuita, quitándole con esto gran parte de la institucionalidad que caracteriza al espacio biblioteca.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Dentro del promedio nacional	<p><i>El F de 3,338, y el rango mínimo de dispersión que se puede notar en el grafico (0.07), permiten la delimitación de un grupo único para todo el país, el cual se caracteriza por una bajísima asistencia a actividades culturales en el país, dejando ver el poco interés que existe por esta clase de actividades, desinterés que podría influenciar peligrosamente a las personas para percibir las bibliotecas como un centro de servicios, mas que como un centro de difusión de la cultura.</i></p>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
XIII		
XIV		
XV		

Hábitos de lectura, por región

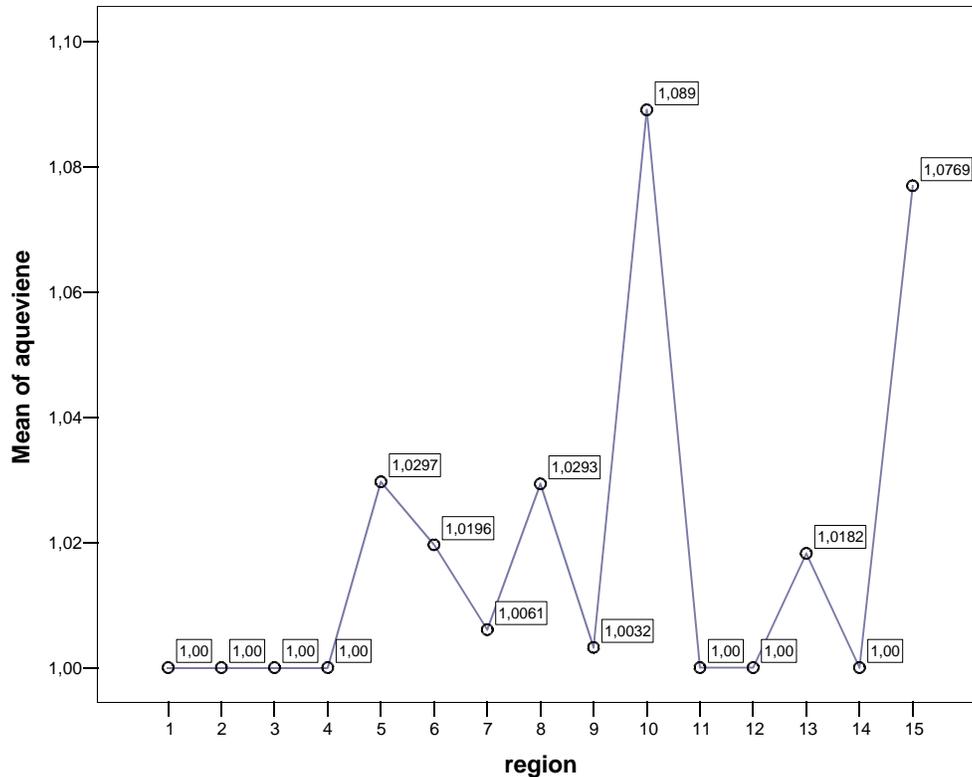
Mostrando un promedio de 1,0621, y un muy reducido F de 3,834, podemos ver que se repiten las mismas condiciones que en el gráfico anterior: bajísimo promedio de variedad de tipos de lecturas por usuario y mínima dispersión, lo que nos da por resultado nuevamente un grupo único compuesto por la totalidad de las regiones.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Dentro del promedio nacional	<p><i>El bajísimo promedio (altamente similar al anterior gráfico) y una mínima dispersión hacen pensar de manera inequívoca que los usuarios de bibliotecas, acuden a ellas en busca de títulos similares, que responden a muy pocos títulos distintos de lectura, de manera que tipos de literatura distintos, como la poesía, cuentan con un público muy reducido, lo que lleva a pensar en una focalización de acuerdo a los tipos de lectura que requiere el país. Dado que las varianzas de las regiones son muy uniformes, es difícil pensar en elecciones diferenciadas por región, sino más bien un perfil de lector de biblioteca hecho de acuerdo a las características lectoras de todo el país parece ser la opción más viable.</i></p>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
XIII		
XIV		
XV		

Motivaciones para venir a la biblioteca, por región

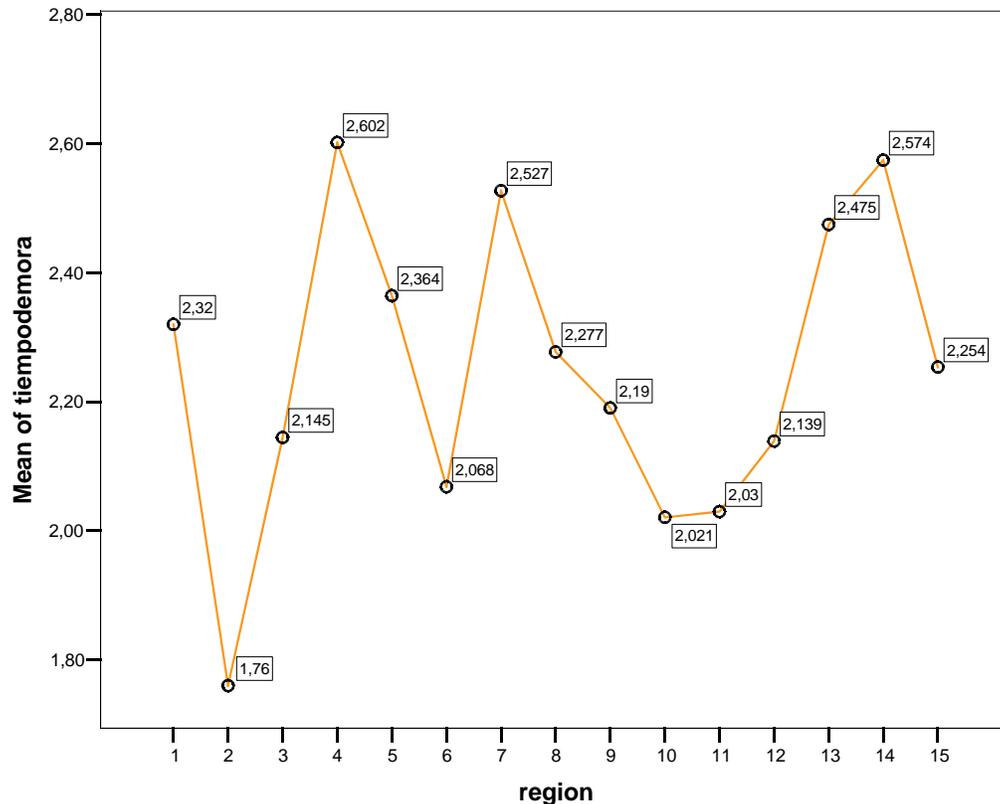
Dentro de un rango que va de 1 a 3, con un promedio de 1,021, ya podemos decir que la gente viene con objetivos sumamente específicos a la biblioteca, y la idea de una biblioteca como centro de cultura al cual se puede acudir sin un objetivo claro, buscando entretenimiento y conocimiento, no se encuentra arraigada en la gente. Los que los usuarios de las bibliotecas buscan es básicamente resolver dudas o problemas puntuales, es decir, la biblioteca surge como una solución para sus problemas y no como un lugar donde puedan conseguir información para nunca tener dichos problemas o dudas. Nuevamente un F muy bajo (4,826) nos obliga a generar un grupo único para todo el país.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Dentro del promedio nacional	<p><i>La mínima dispersión nuevamente obliga a la generación de un único grupo, explicado en la poca variedad de motivaciones de las personas para venir a la biblioteca. Ello indica que vienen a actividades específicas, donde buscan resolver su problema de información o comunicación y se retiran de la biblioteca, dejando de lado muchos servicios que la biblioteca podría ofrecerle, perdiendo con ello gran parte de la potencialidad de servicios que el lugar tiene.</i></p> <p><i>Por otro lado, se va perdiendo la noción de comunidad usuaria de la biblioteca (donde todos los usuarios fieles se conocen y generan lazos) para dar paso a una masa de usuarios no asociados donde cada uno busca completar su tarea y retirarse.</i></p>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
XIII		
XIV		
XV		

Tiempo que demora en llegar a la biblioteca, por región

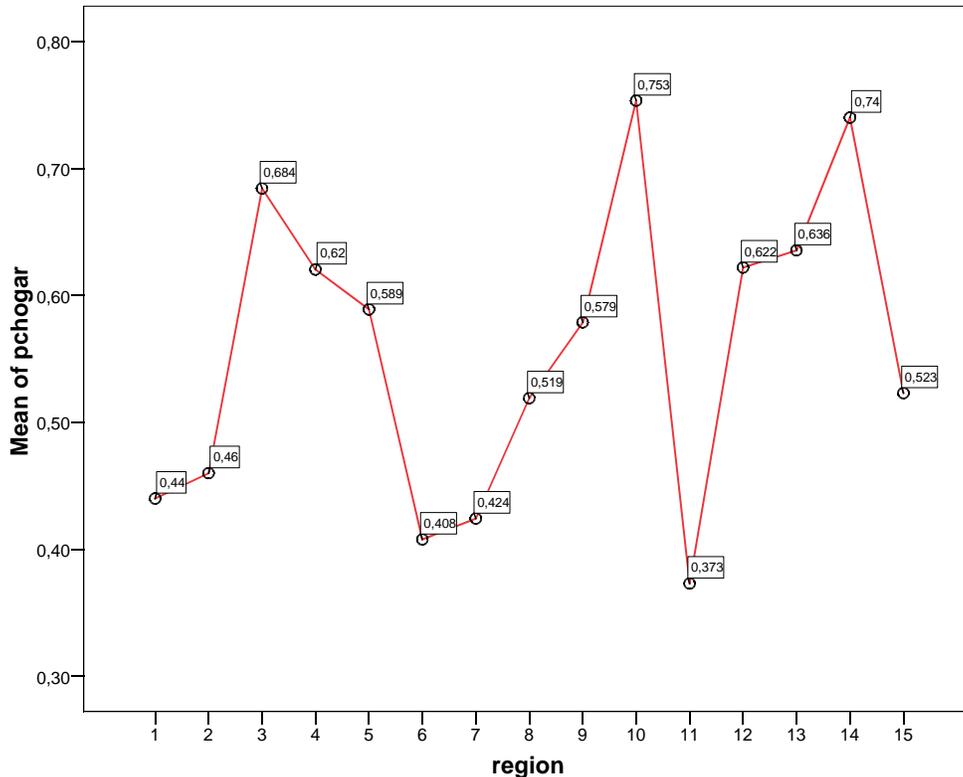
Considerando un promedio de 2,3036 para esta variable, y un F de 9,652, podemos deducir que el grueso de las personas demora aproximadamente unos 20 minutos en llegar a la biblioteca, lo que nos hace pensar en un espectro muy pequeño de influencia de la biblioteca por sobre las personas, sobre todo si lo comparamos con el radio de influencia de la biblioteca de Santiago, que tiene un radio de alrededor de 40 minutos. El F nos indica que este promedio tiene una varianza flexible, que hace pensar en distintos tiempos, naturalmente de acuerdo a la variación entre las ubicaciones de las bibliotecas en las distintas regiones.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
II	Bajo el promedio	<i>Este grupo de regiones se caracteriza por tener su núcleo de usuarios dentro de un radio menor al del resto del país, lo que puede indicar dos cosas, en primer lugar, que la biblioteca, tal como hemos mencionado, tenga una influencia menor en la comunidad en la cual se encuentra, de manera que las personas que residen o trabajan mas lejos no les es interesante asistir. Por otro lado, también puede ser interpretado como que la biblioteca se encuentra muy bien ubicada y nadie necesita viajar demasiado para llegar a ella, hipótesis que se respalda en la baja cantidad de reclamos por la ubicación y accesibilidad de la biblioteca.</i>
III		
VI		
X		
XI		
XII		
I	Dentro del promedio nacional	<i>Estas bibliotecas se caracterizan por encontrarse dentro de una línea media, lo que indica que su radio de influencia si bien es mayor que el grupo anterior, aun este ronda por los 20 minutos a pie, o menos, que habla de una biblioteca con mínima influencia sobre la comunidad, sobre todo en ciudades grandes.</i>
V		
VIII		
IX		
XV		
IV	Ligeramente por sobre el promedio nacional	<i>Estas regiones se caracterizan por su poseer el espectro más amplio de acción dentro de sus respectivas comunidades, lo que se explica generalmente porque son regiones donde existen ciudades de gran tamaño que obligan a las personas a recorrer distancias mayores para poder conseguir la información y los servicios que necesitan.</i>
VII		
RM		
XIV		

Posesión de computador en el hogar, por región

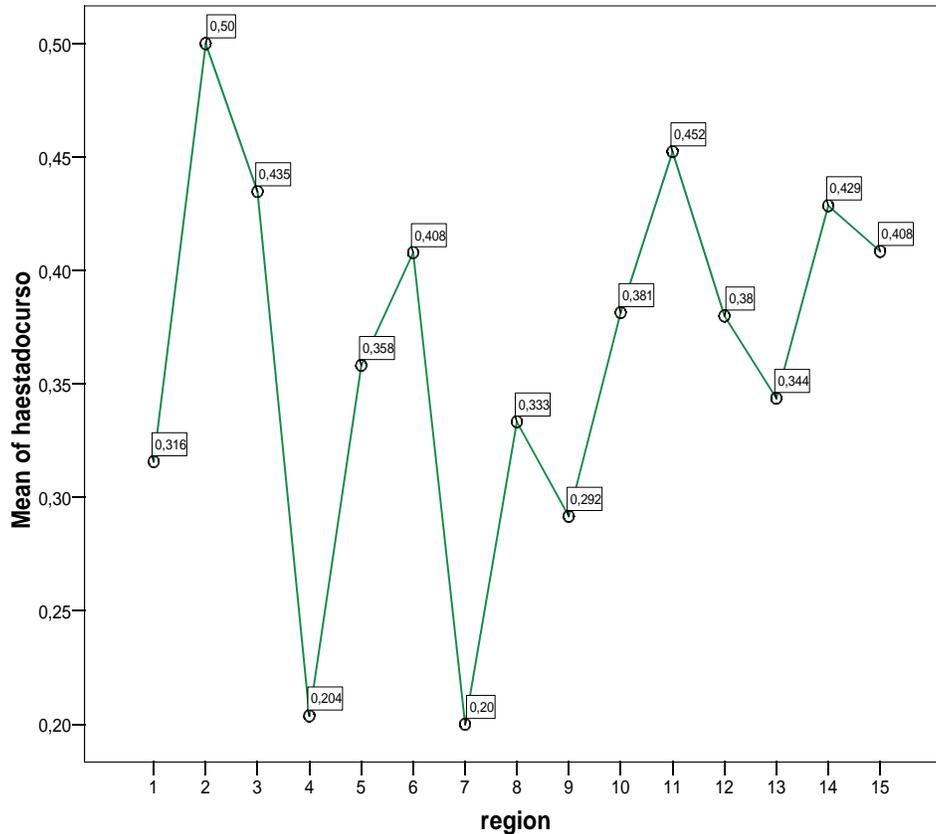
Con un promedio de 0,5696 dentro de un rango que va entre 0 y 1, que indica una importante cantidad de personas con computador en su hogar (mas de un 56% de los entrevistados) y un F de 8,363 que hace notar una variación regional digna de tomar en cuenta, podemos inferir que una gran cantidad de usuarios poseen computador en sus casa, hecho que podría redundar de manera importante sobre los manejos y usos de programas y aplicaciones computacionales de los usuarios, así como sus usos de los servicios de la biblioteca, que ya no son tan preponderantes hacia el lado de los computadores, desde el momento en que sus necesidades mas urgentes se ven resueltas con el PC que tienen en su hogar, sobre todo si consideramos que la gran mayoría de las personas vive cerca de las bibliotecas.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Bajo el promedio	<i>En este grupo se concentran las regiones con menores cantidades de usuarios con computadores en su hogar. Es importante efectuar un especial énfasis en las políticas de capacitación en estas regiones en vista del potencial que existe para capacitaciones, dado que estas personas podrían necesitar los computadores con mayor frecuencia que los que si tienen un PC en sus casas.</i>
II		
VI		
VII		
XI		
IV	Dentro del promedio nacional	<i>En este grupo se encuentran las regiones en las cuales la cantidad de usuarios con computadores es muy cercana al promedio. No deja de ser decidor que a pesar de que las personas tengan computadores en sus casas de igual forma vaya a la biblioteca y use los computadores, probablemente como plataforma de trabajo, aprovechando la cantidad de información que se tiene en la biblioteca.</i>
V		
VIII		
IX		
XII		
RM		
XV		
III	Sobre el promedio nacional	<i>No deja de ser sorprendente que estas regiones, teniendo los mayores índices de poseedores de PC, igualmente utilicen los computadores de las bibliotecas, por otro lado, debe ser relevante efectuar, para este grupo, políticas tendientes a integrar los servicios de préstamo de libros con los de uso de computadores, en aras de integrar los usos para que las personas que tienen un PC en su hogar puedan funcionar como ejemplo para las personas que no manejan tan a cabalidad el uso del PC como niños pequeños, o ancianos.</i>
X		
XIV		

Participación en cursos de capacitación, por región

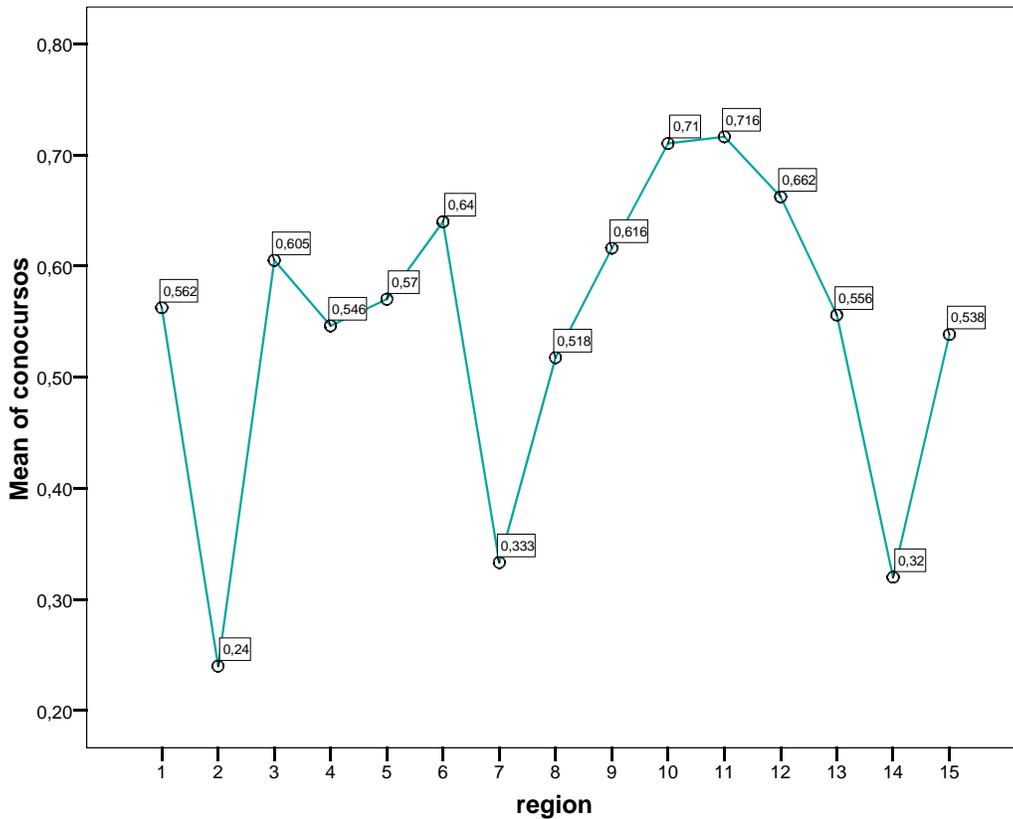
Un promedio de 0.3474 dentro de un rango de 0 a 1 nos indica que una importante cantidad de personas han asistido a cursos de capacitación en computación por BiblioRedes, lo que habla positivamente del alcance de dicho programa. Por otro lado, un F de 1,685 con una significancia de 0.53 indica que las varianzas son similares y no son agrupables, por lo que para propósitos analíticos haremos un grupo único.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Dentro del promedio nacional	<i>Dada la nula dispersión (significancia 0.53) es que se debe generar solo un grupo compuesto por todas las regiones. Así, este grupo caracteriza a usuarios de bibliotecas que acuden en buen porcentaje a cursos de capacitación de las bibliotecas. Mostrando buen interés por ello y consecuentemente un buen espectro de acción de BiblioRedes.</i>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
XIII		
XIV		
XV		

Conocimiento de la oferta de capacitación, por región

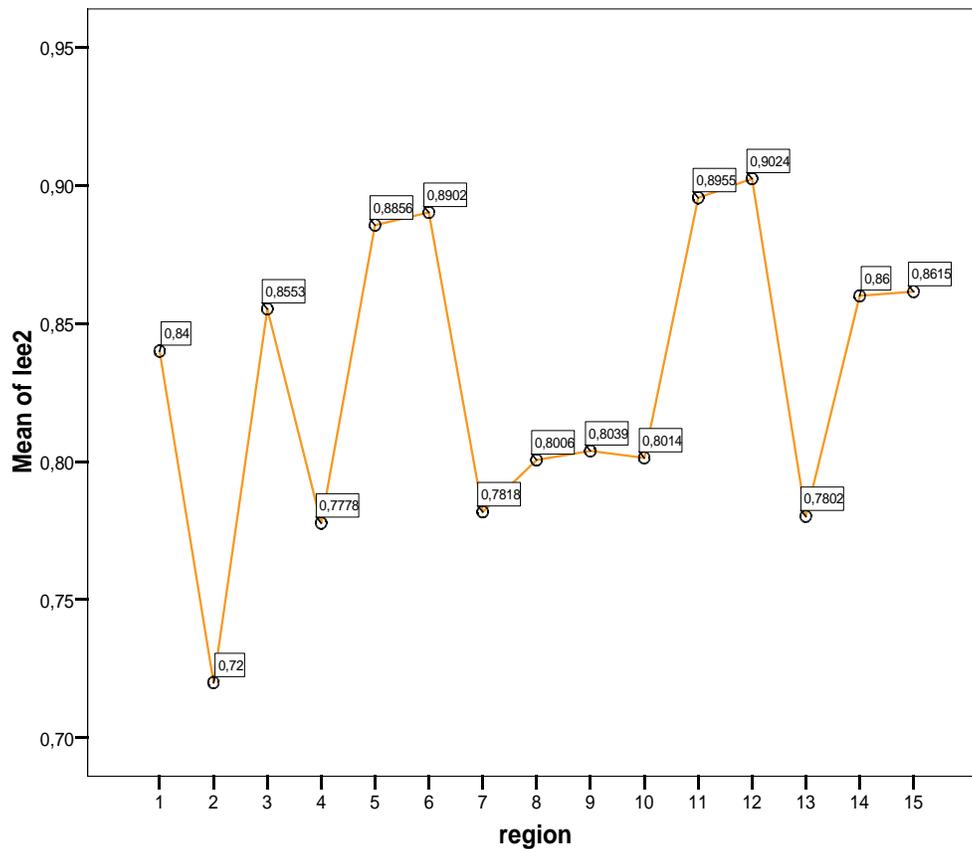
Un promedio de 0.5532, en un rango entre 0 y 1, indica que un alto porcentaje de personas conocen los cursos que se dictan en las bibliotecas. Considerando este porcentaje versus el porcentaje de personas que han ido a cursos se obtiene una diferencia que es el público potencial que conoce los cursos pero que no ha ido nunca a ellos, sería importante sondear ese público en aras de ver en que se podría mejorar la asistencia a los cursos dictados por DIBAM. El F de 9,195 indica que existe una dispersión sustantiva que nos permite hacer grupos de usuarios, que contribuyan a delimitar un perfil.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
II	Bajo el promedio	<i>El público conoce poco acerca de la oferta de cursos que se dan en las bibliotecas. Se recomienda acentuar políticas de difusión y marketing en dichas zonas, dado que a pesar de que las personas asisten de acuerdo a su porcentaje de conocimiento de los cursos, el grueso de la población desconoce los cursos que en la biblioteca se imparten.</i>
VII		
XIV		
I	Dentro del promedio nacional	<i>El público de estas regiones conoce la generalidad de los cursos que se imparten en las bibliotecas, aunque para aprovechar el beneficio potencial que puede dar la biblioteca y mejorar la integralidad del servicio que esta otorga, se recomienda que se mejoren las cadenas de difusión y campañas de marketing en pos de mejorar el conocimiento de las personas de los cursos que se imparten.</i>
IV		
V		
VIII		
XIII		
XV	Sobre el promedio nacional	<i>En estas regiones las campañas de difusión y marketing se han realizado de manera correcta, de forma que los cursos son de conocimiento público y las personas conocen la generalidad de los contenidos que en ellos se imparten.</i>
III		
VI		
IX		
X		
XI		
XII		

Frecuencia de lectura, por región

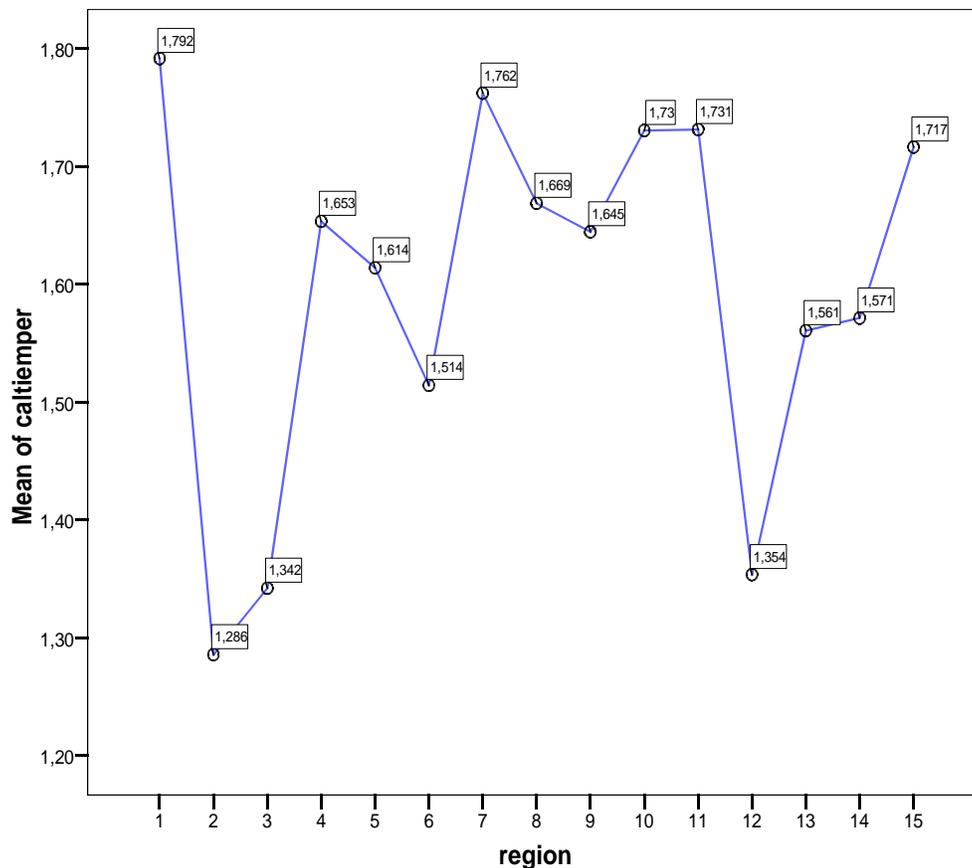
La frecuencia con la que las personas leen en nuestro país se encuentra en un promedio de 0.8154, dentro de un rango de 0 a 1, lo que hace notar que las personas se encuentran a si mismas como buenos lectores (que es lógico pensando en que son asistentes a una biblioteca). Un F de 3.187 indica que las varianzas son demasiado pequeñas como para hacer mas de un grupo, por lo que estableceremos un único grupo de caracterización.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Dentro del promedio nacional	<p><i>La escasa dispersión de la variable indica que las personas en su gran mayoría, y sin diferenciar por regiones, se caracterizan a si mismas como buenos lectores, lo que da paso a pensar en que existe un buen potencial para integrar los públicos de la biblioteca, aumentando la cantidad de personas que piden prestamos de libros, por la vía de la motivación a las personas que únicamente acuden a usar los computadores, de manera de conformar un grupo integral de asistentes a la biblioteca.</i></p>
II		
III		
IV		
V		
VI		
VII		
VIII		
IX		
X		
XI		
XII		
XIII		
XIV		
XV		

Tiempo de permanencia, por región

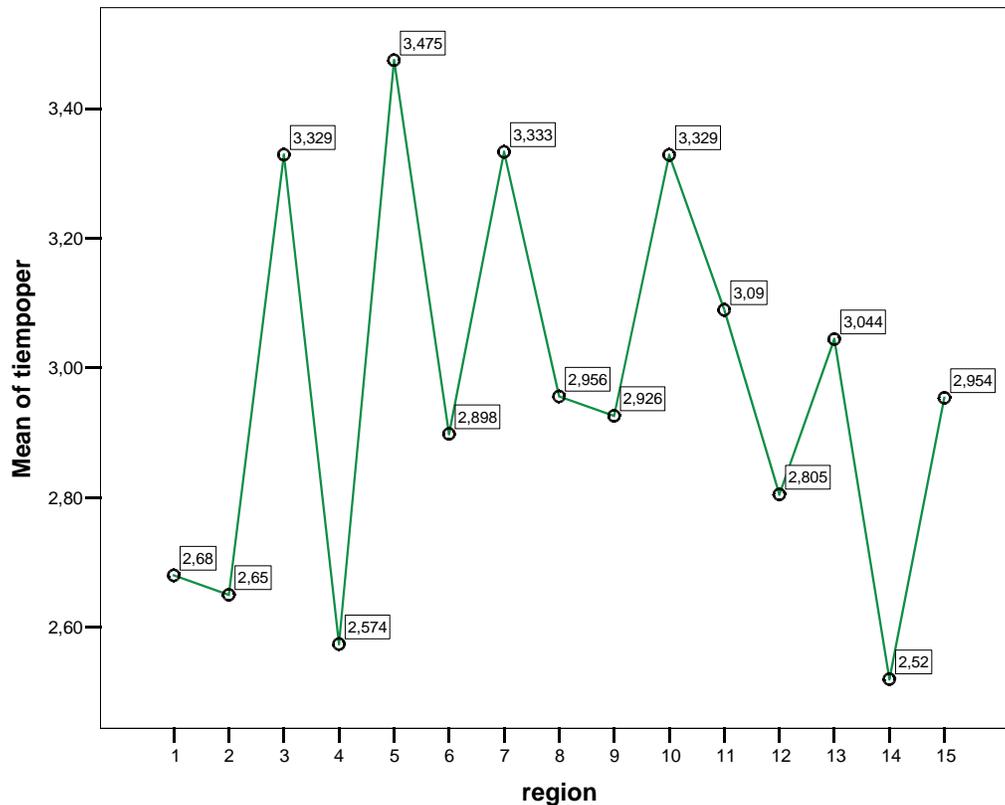
El promedio de 1,5992 en un rango de 1 a 2, donde 2 es insuficiente y 1 es suficiente autopercpción de tiempo de permanencia en la biblioteca, lleva a afirmar que la gran mayoría de la gente (un 59,92% para ser precisos) percibe que su tiempo de permanencia no solo es menor, sino que es insuficiente de acuerdo a la potencialidad que ofrece la biblioteca. Un F de 11,118 indica también que esta percepción varía de acuerdo a las regiones, cambiando de acuerdo a las condiciones particulares de cada una.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
II	Bajo el promedio	<i>Se puede afirmar que la gran masa del público que asiste considera que su permanencia es suficiente. De esa forma, los estratos de público que son atendidos por la biblioteca parecen estar conformes con el tiempo que acuden a la biblioteca, lo que puede significar que la gente derechamente va a cumplir tareas específicas y al verlas cumplidas no piensa en seguir en el lugar, o a que ocupa una gran cantidad de tiempo a la biblioteca.</i>
III		
XII		
IV	Dentro del promedio nacional	<i>El público que asiste a la biblioteca considera que su gasto de tiempo en la biblioteca está dentro de lo normal, por lo mismo, se entiende que las personas están asistiendo a las bibliotecas con objetivos claros, pero al mismo tiempo pueden tener intereses extra que podrían llegar a intentar cubrir en la biblioteca.</i>
V		
VI		
VIII		
IX		
XIII		
XIV		
I	Sobre el promedio nacional	<i>El público percibe que acude durante poco tiempo a la biblioteca. Quizás ello sea debido a la poca oferta de libros, a la falta de una infraestructura adecuada, o derechamente a que los lugares son poco atractivos para el público.</i>
VII		
X		
XI		
XV		

Tiempo de permanencia en la biblioteca

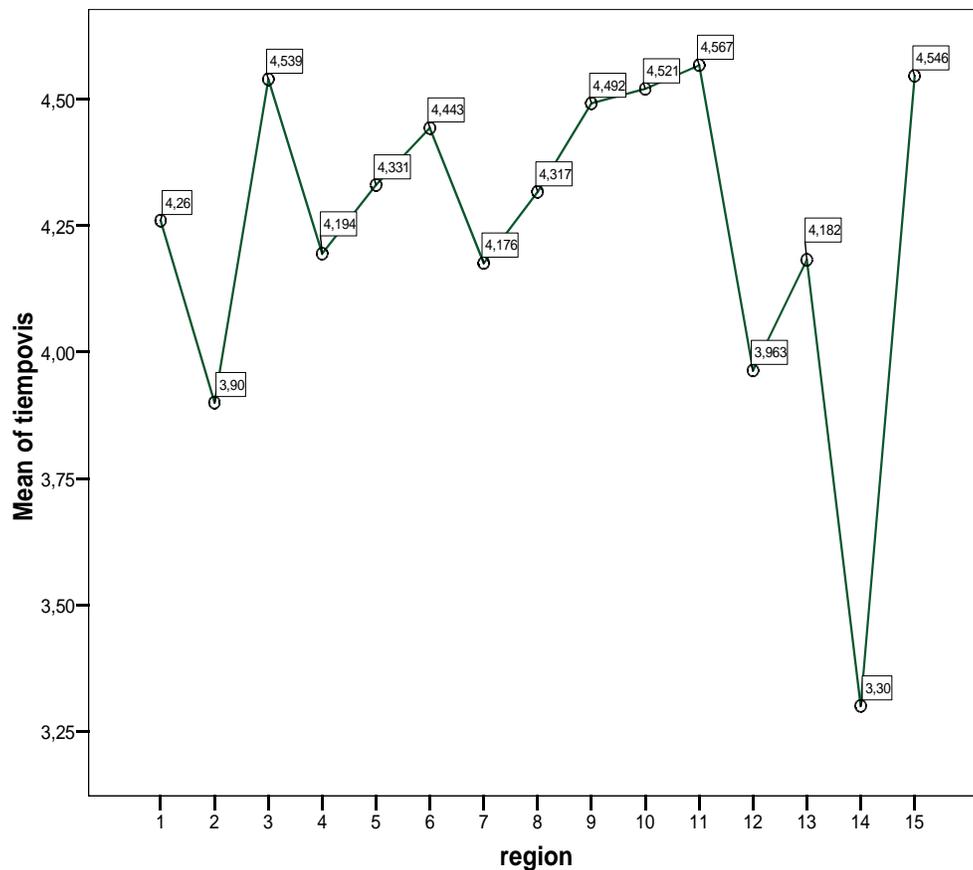
Con un alto promedio de 3,0260, dentro de un rango que va de 1 a 5, podemos afirmar que las personas, en su gran mayoría, acuden a la biblioteca durante una hora aproximadamente, no deja de ser sorprendente que en algunas regiones, como hemos visto recientemente tengan altos porcentajes de personas que consideren que esta cantidad de tiempo es insuficiente. Un F de 8,801 indica que es posible establecer grupos a partir de los cuales generar perfiles de usuarios de acuerdo a su tiempo de permanencia en la biblioteca.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Bajo el promedio	<i>Más cercanos a un promedio de media hora de permanencia en esta biblioteca, estas regiones tienen usuarios que acuden una menor cantidad de tiempo a la biblioteca, asegurándose de cumplir sus tareas y luego retirarse del lugar. Probablemente usuarios más dedicados a Internet, donde cada uno cumple con su media hora de préstamo y se va.</i>
II		
IV		
XII		
XIV		
VI	Dentro del promedio nacional	<i>Bordeando la hora de permanencia en la biblioteca, tenemos aquí a usuarios que usan la biblioteca con fines de tipo más variado que el perfil anterior, variando las actividades y sus frecuencias.</i>
VIII		
IX		
XI		
RM		
XV		
III	Sobre el promedio nacional	<i>En este sector se encuentran usuarios más avanzados, en general del área lectura, los cuales dedican tiempo a la lectura de diarios y revistas en la biblioteca, al tiempo que usan la biblioteca para la lectura y posiblemente reuniones y otra clase de tramites que superen en tiempo la media hora normal que se prestan los computadores, no siendo esto excluyente para que los usuarios tengan acceso a los PC. Este sector parece tener los usuarios más integrales, desde el momento en que estos usan tanto PC como libros.</i>
V		
VII		
X		

Tiempo desde que conoce la biblioteca, por región

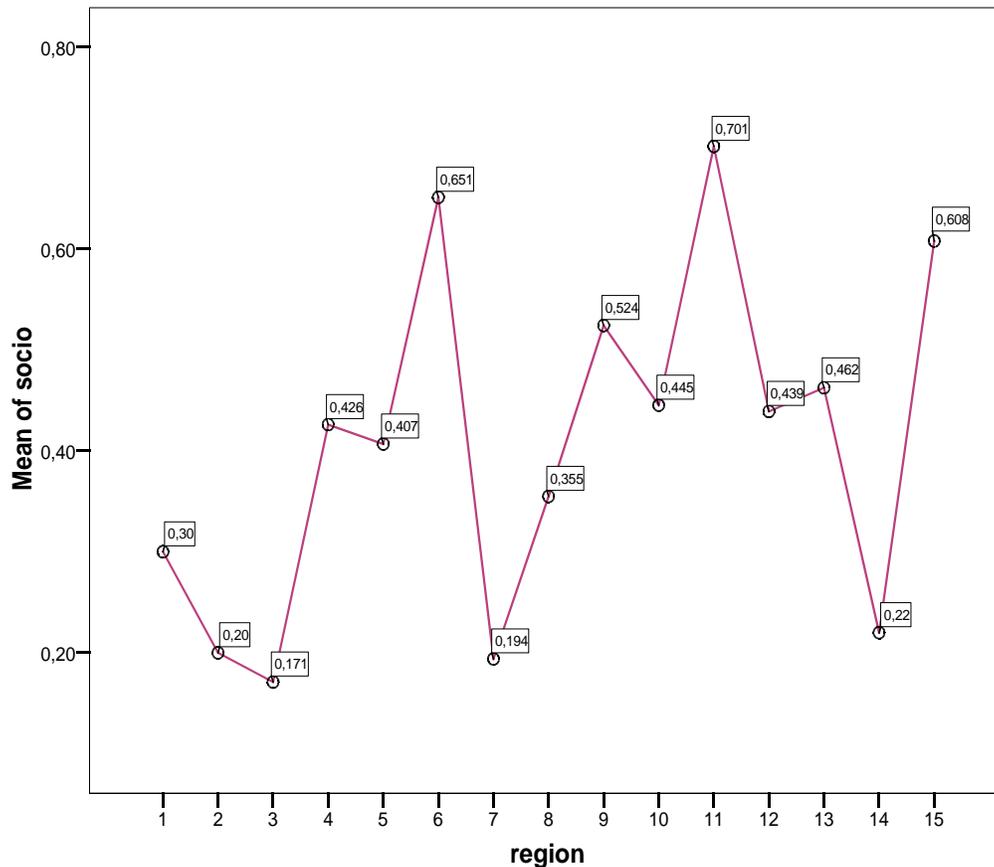
Siendo 4,2848 el promedio de tiempo que hace desde que la persona va a la biblioteca, podemos inferir de ello que la gran mayoría de los entrevistados, dado que bajaron las cuotas de encuestamiento con respecto al estudio anterior para asegurar más representatividad, al aumentar las sedes, conforman parte de dos perfiles de usuario: el núcleo de personas que siempre acuden a la biblioteca a buscar información o conectarse a Internet, entre otras cosas, y otro número de personas que acude de manera esporádica, pero sigue yendo a la biblioteca desde hace mucho tiempo.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
II	Bajo el promedio	<i>Estas regiones se caracterizan por tener público más nuevo que el resto de las bibliotecas del país. Ello puede ser considerado de dos maneras: o el público conoce la biblioteca hace poco, y no cuenta con público fiel aun, o las bibliotecas no han sido capaces de generar público fiel durante su existencia.</i>
XII		
XIV		
I	Dentro del promedio nacional	<i>Regiones que se encuentran dentro del promedio del país en cuanto a antigüedad de sus usuarios, han logrado generar un pequeño núcleo de público fiel a los servicios que en el lugar se entregan.</i>
IV		
V		
VII		
VIII		
XIII		
III	Sobre el promedio nacional	<i>Dentro de esta categoría se encuentran regiones que han logrado generar una considerable cantidad de público fiel a los servicios que entrega la biblioteca, y que por ende conocen sus servicios y su fidelidad demuestra que se encuentran, cuando menos, conformes con ellos.</i>
VI		
IX		
X		
XI		
XV		

Afiliación a la biblioteca, por región

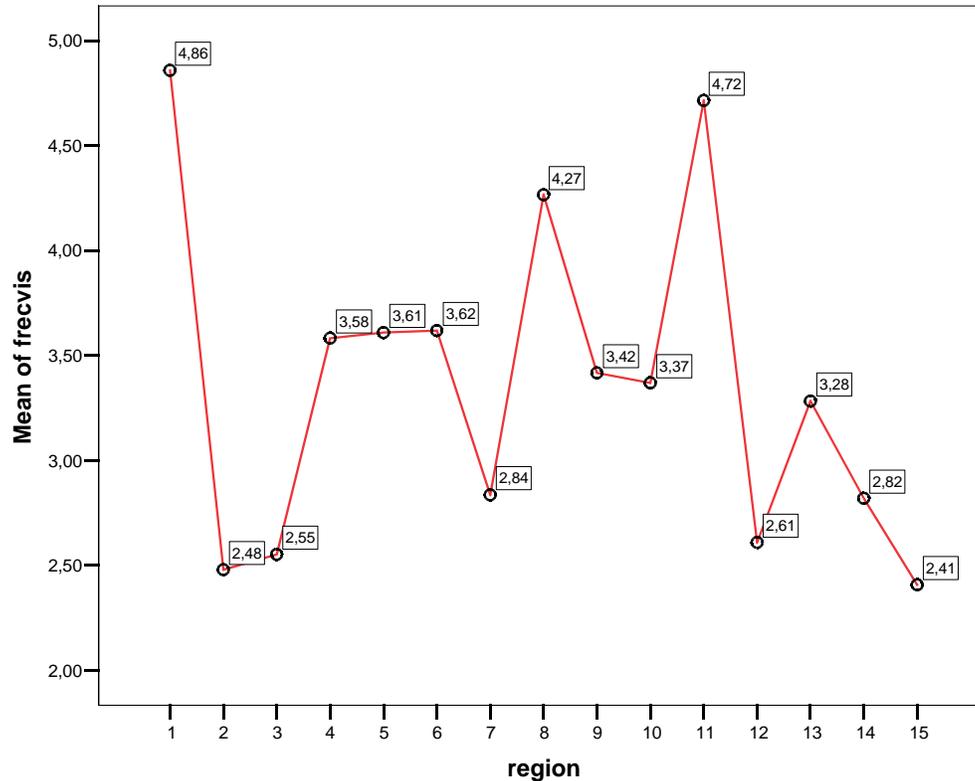
Dado un promedio de 0,4349 es posible afirmar que una gran masa de personas se encuentran comprometidas más que *de facto* con la biblioteca, afiliándose de manera explícita con ella a través de una membresía de socio. Un F de 15,354 indica una dispersión mediana que permite establecer grupos diferenciados dentro del país.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
I	Bajo el promedio	<i>Regiones que cuentan con una baja cantidad de usuarios afiliados, el cruce de esta variable con la anterior permitiría determinar la real disposición de las personas a comprometerse con la biblioteca de su comunidad.</i>
II		
III		
VII		
XIV		
IV	Dentro del promedio nacional	<i>Grupo de regiones que cuenta con una cantidad de usuarios dentro del promedio nacional. Se mantienen con un núcleo fijo de personas que se encuentran permanentemente afiliadas a la biblioteca, que podríamos definir como el núcleo más duro del público fiel a ellas.</i>
V		
VIII		
X		
XII		
XIII	Sobre el promedio nacional	<i>En este sector se encuentran concentradas las regiones con mayor cantidad de socios en las bibliotecas, el cual llega incluso a un 70% en la región XI. Ello demuestra un importante compromiso con la biblioteca y sus servicios.</i>
VI		
IX		
XI		
XV		

Frecuencia de visitas a la biblioteca, por región

En contraste con lo dicho anteriormente, el promedio de 3,4030 considerando un F de 23,738 que indica grandes diferencias entre las frecuencias con las que la gente visita la biblioteca, determinando ahora si, en la práctica, cual es el verdadero compromiso con la biblioteca que se tiene.



Región	Desviación del promedio	Características del grupo
II	Bajo el promedio	<i>Grupo donde las personas acuden con menor frecuencia a la biblioteca de su comunidad, lo cual habla de un público poco fiel, o que solo acude a la biblioteca a solucionar sus problemas y demandas, más que a usar la biblioteca como punto de reunión o a investigar acerca de los servicios que en el lugar se ofrecen.</i>
III		
VII		
XII		
XIV		
XV	Dentro del promedio nacional	<i>Encontrándose dentro del promedio nacional, estas regiones cuentan con una mayoría de personas que acuden al menos una vez a la semana a la biblioteca, de manera que cuando menos se mantienen al tanto de lo que en ella sucede y de los cambios que ahí podrían pasar.</i>
IV		
V		
VI		
IX		
X		
RM	Sobre el promedio nacional	<i>Bibliotecas que cuentan con un grueso de usuarios que acude normalmente a la biblioteca, compuesto principalmente por personas que van a leer los diarios y otras actividades relacionadas con informarse acerca de la actualidad, como puede ser leer revistas o diarios online.</i>
I		
VIII		
XI		

Indicadores de Competencia

Para la creación de un índice de competencias que registre de manera válida y veraz el comportamiento de los entrevistados y sus conocimientos con respecto a los programas de computación acerca de los cuales se les pregunto. Así, se sumaron las escalas de cada uno de los programas entrevistados para generar un “índice de conocimiento de computación en general”, el cual, dada la suma de cada una de las 5 escalas de 1 a 6, tiene un rango de 30.

Para mantener la escala de 1 a 6 que primeramente poseen las escalas particulares de cada programa por el cual se consulto, se recodificó el índice para mantener la escala de 1 a 6, generando se la siguiente etiquetación:

- 1: No maneja programas
- 2: Escasas nociones de manejo de programas
- 3: Manejo básico
- 4: Manejo regular
- 5: Manejo adecuado
- 6: Manejo excelente

Hecho el índice, se cruzo a través de la función crosstabs, con la variable “donde aprendió a usar el computador, aislando la respuesta “en un curso de la Biblioteca” (en alusión a los cursos dictados por BiblioRedes). Los resultados fueron los siguientes:

dondeaprendio * Manejoprogram Crosstabulation

			Manejoprogram						Total
			No maneja programas	Escasas nociones de manejo de programas	Manejo basico	Manejo regular	Buen manejo	Manejo excelente	
dondeaprendio	no sabe o no responde	Count	416	32	238	95	55	6	842
		% within dondeaprendio	49,4%	3,8%	28,3%	11,3%	6,5%	,7%	100,0%
		% within Manejoprogram	99,3%	71,1%	46,9%	11,7%	5,9%	2,2%	28,2%
		% of Total	14,0%	1,1%	8,0%	3,2%	1,8%	,2%	28,2%
aprendi solo		Count	0	5	64	254	405	131	859
		% within dondeaprendio	,0%	,6%	7,5%	29,6%	47,1%	15,3%	100,0%
		% within Manejoprogram	,0%	11,1%	12,6%	31,4%	43,7%	47,8%	28,8%
		% of Total	,0%	,2%	2,1%	8,5%	13,6%	4,4%	28,8%
me enseñó un amigo		Count	0	1	30	115	89	21	256
		% within dondeaprendio	,0%	,4%	11,7%	44,9%	34,8%	8,2%	100,0%
		% within Manejoprogram	,0%	2,2%	5,9%	14,2%	9,6%	7,7%	8,6%
		% of Total	,0%	,0%	1,0%	3,9%	3,0%	,7%	8,6%
hice un curso en telecentro o infocentro		Count	0	4	19	19	17	10	69
		% within dondeaprendio	,0%	5,8%	27,5%	27,5%	24,6%	14,5%	100,0%
		% within Manejoprogram	,0%	8,9%	3,7%	2,3%	1,8%	3,6%	2,3%
		% of Total	,0%	,1%	,6%	,6%	,6%	,3%	2,3%
me enseñaron en el colegio o lugar de estudio		Count	1	1	52	185	259	75	573
		% within dondeaprendio	,2%	,2%	9,1%	32,3%	45,2%	13,1%	100,0%
		% within Manejoprogram	,2%	2,2%	10,2%	22,9%	27,9%	27,4%	19,2%
		% of Total	,0%	,0%	1,7%	6,2%	8,7%	2,5%	19,2%
en un taller de la biblioteca		Count	2	2	67	90	39	9	209
		% within dondeaprendio	1,0%	1,0%	32,1%	43,1%	18,7%	4,3%	100,0%
		% within Manejoprogram	,5%	4,4%	13,2%	11,1%	4,2%	3,3%	7,0%
		% of Total	,1%	,1%	2,2%	3,0%	1,3%	,3%	7,0%
en el trabajo		Count	0	0	19	32	40	16	107
		% within dondeaprendio	,0%	,0%	17,8%	29,9%	37,4%	15,0%	100,0%
		% within Manejoprogram	,0%	,0%	3,7%	4,0%	4,3%	5,8%	3,6%
		% of Total	,0%	,0%	,6%	1,1%	1,3%	,5%	3,6%
otro		Count	0	0	19	19	23	6	67
		% within dondeaprendio	,0%	,0%	28,4%	28,4%	34,3%	9,0%	100,0%
		% within Manejoprogram	,0%	,0%	3,7%	2,3%	2,5%	2,2%	2,2%
		% of Total	,0%	,0%	,6%	,6%	,8%	,2%	2,2%
Total		Count	419	45	508	809	927	274	2982
		% within dondeaprendio	14,1%	1,5%	17,0%	27,1%	31,1%	9,2%	100,0%
		% within Manejoprogram	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	14,1%	1,5%	17,0%	27,1%	31,1%	9,2%	100,0%

De acuerdo a la tabla anterior, la suma de los porcentajes de las personas que perciben haber aprendido efectivamente computación en la Biblioteca, a través de un curso de BiblioRedes, es de un 18,6%. El dato refleja efectivamente el desarrollo de los cursos, pero no considera los distintos números de entrevistados para cada respuesta particular. Para considerar ello, hemos creado un análisis de ANOVA.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1811,756 ^a	35	,000
Likelihood Ratio	1910,655	35	,000
Linear-by-Linear Association	432,612	1	,000
N of Valid Cases	2982		

a. 5 cells (10,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,01.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,615			,000
Interval by Interval	Pearson's R	,381	,014	22,492	,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,439	,017	26,693	,000 ^c
N of Valid Cases		2982			

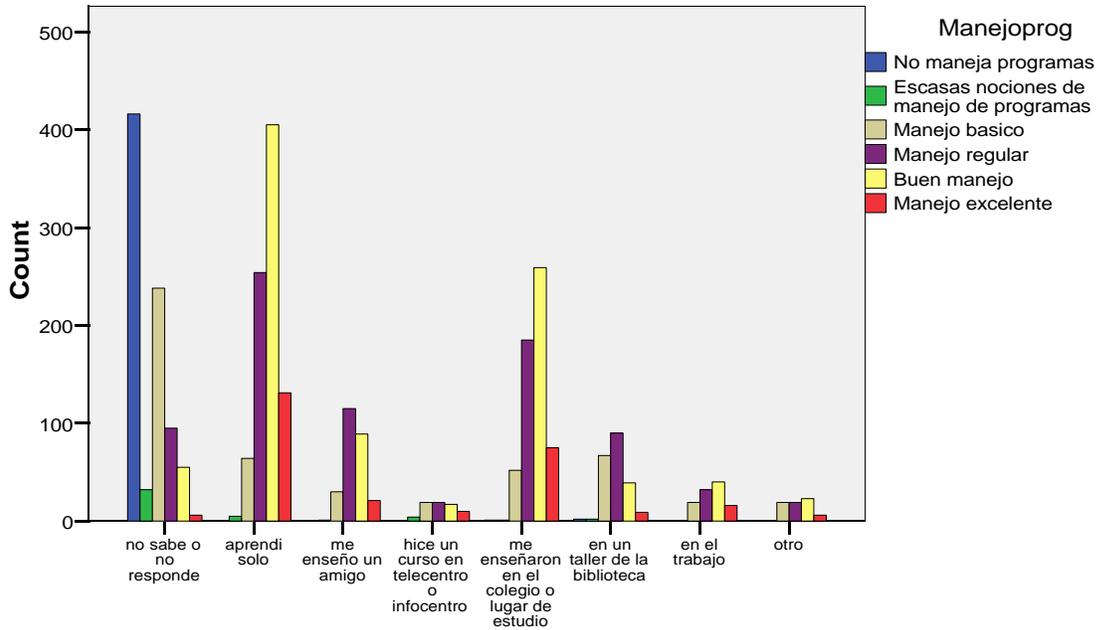
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

El análisis de correlaciones nos indica que existen diferencias marcadas entre cada categoría de respuesta, con un 61.5% de relación nominal.

Bar Chart



donde aprendio

Descriptives

Manejoprogram

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
no sabe o no responde	842	2,2387	,136937	,04719	2,1461	2,3313	1,00	6,00
aprendi solo	859	4,6903	,83877	,02862	4,6342	4,7465	2,00	6,00
me enseno un amigo	256	4,3867	,81340	,05084	4,2866	4,4868	2,00	6,00
hice un curso en telecentro o infocentro	69	4,1449	1,15396	,13892	3,8677	4,4221	2,00	6,00
me enseñaron en el colegio o lugar de estudio	573	4,6143	,84432	,03527	4,5450	4,6836	1,00	6,00
en un taller de la biblioteca	209	3,9043	,89358	,06181	3,7825	4,0262	1,00	6,00
en el trabajo	107	4,4953	,95536	,09236	4,3122	4,6784	3,00	6,00
otro	67	4,2388	,97062	,11858	4,0021	4,4756	3,00	6,00
Total	2982	3,8726	1,46908	,02690	3,8198	3,9253	1,00	6,00

El análisis de la comparación de las medias nos permite deducir que existen importantes diferencias entre los promedios de las categorías de respuesta, tal como se plantea en las tablas y gráficos anteriores, donde el promedio de la variable “aprendió en la Biblioteca” es de 3.9043.

ANOVA

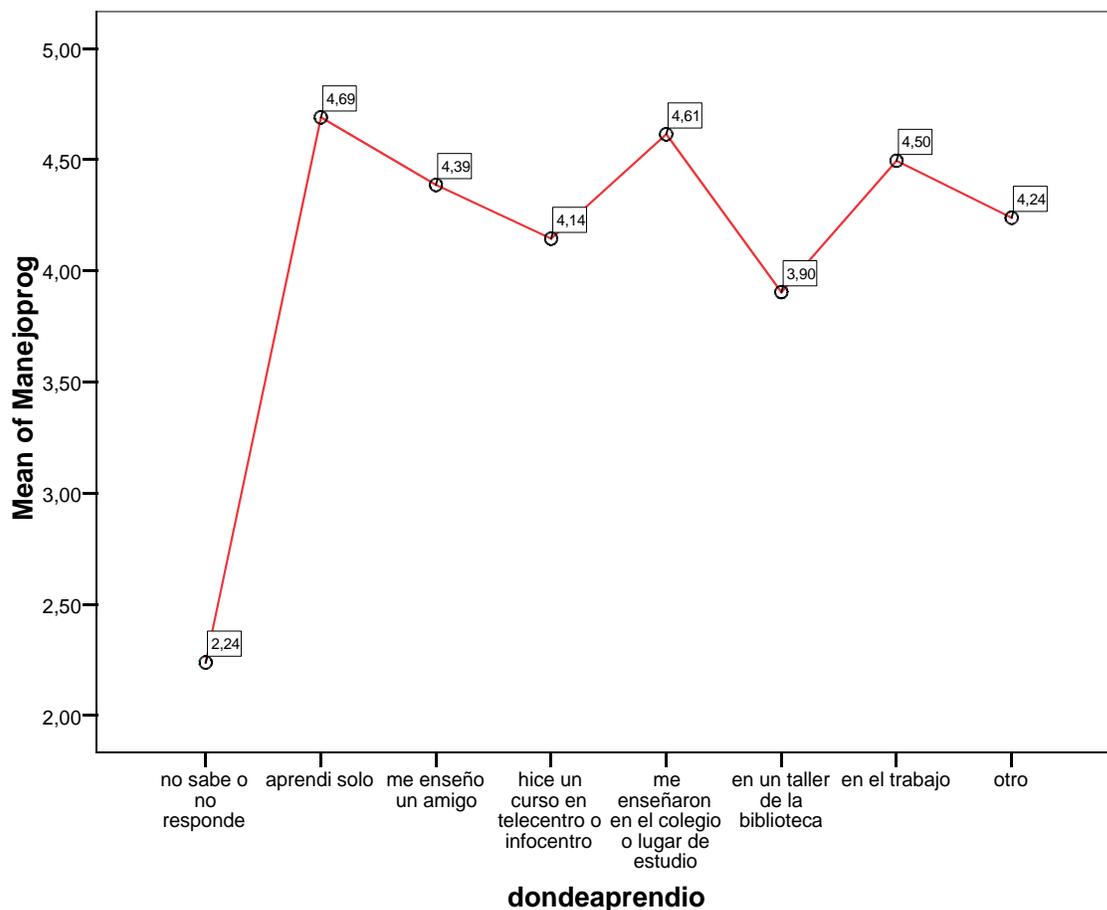
Manejoprogram

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3260,887	7	465,841	436,668	,000
Within Groups	3172,689	2974	1,067		
Total	6433,576	2981			

Test of Homogeneity of Variances

Manejoprogram

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
96,525	7	2974	,000



Finalmente, el análisis de ANOVA por categoría de respuestas nos indica que el promedio de manejo computacional de las personas que aprendieron en cursos de la Biblioteca es el menor de todas las opciones posibles, dejando fuera la opción "no sabe o no responde". Es importante hacer notar que las opciones de capacitación (cursos en telecentros, infocentros y bibliotecas) representan los peores manejos dentro del espectro de opciones que se presentan. Aun así, el rango en que se mueven las opciones se encuentra dentro de lo aceptable, indicando manejo regular o superior en todas las opciones.

5. Síntesis y Tendencias

Para abordar de manera consistente una reflexión analítica de los resultados, se considerará como esquema el propuesto en el punto 2 de este reporte y que refieren a las siguientes condiciones que deben desarrollar las bibliotecas públicas: educación e instrucción; información; perfeccionamiento personal; niños y jóvenes; progreso cultural; la función social.

a. Educación e Instrucción

A pesar de que un segmento importante de los usuarios son jóvenes en distintas etapas del proceso educativo (43,4% de los usuarios) y la mayor demanda durante el periodo escolar, las bibliotecas públicas no muestran una sólida vinculación con temas asociados al aprendizaje escolar y/o extraescolar, puesto que sólo un 18,1% de los usuarios declara que acude a ella a estudiar. Esta idea se tiende a reforzar al observar la mirada relativamente crítica respecto de las condiciones adecuadas para la concentración (5,9) y el aislamiento acústico de la biblioteca (5,8), a lo que se suma que el 27,5% de los usuarios declara que no recomendaría la biblioteca por el ruido imperante.

b. Información

En este ámbito las bibliotecas se enfrentan a una paradoja pues, por una parte, se han constituido en un espacio favorable para el acceso a nuevas tecnologías, dado que el espacio más utilizado es el de computadores (40,2%) y las prácticas más habituales de los usuarios las constituyen efectivamente el uso de PC (un 31,3% va a la biblioteca a trabajar en ellos) y un 40,4% acude a revisar su correo electrónico, a lo que debemos agregar que 10,5% revisa fotologs y un 10,2% lee diarios en sus ediciones electrónicas. Asimismo, el 68,1% de los usuarios recomienda el acceso gratis a internet y el 65,6% el uso sin costo de los computadores. Por otra parte, sin embargo, las evaluaciones más críticas se sitúan en el insuficiente equipamiento tecnológico de las bibliotecas (la cantidad de equipos obtiene un 5,3 y la disponibilidad un 5,4).

c. Perfeccionamiento Personal

Las bibliotecas públicas estudiadas disponen de una oferta permanente de cursos de capacitación asociados a la alfabetización digital como en otras múltiples materias pero, a pesar de ello, los usuarios hacen un uso restringido de ella pues se verifica que sólo el 18,4% de las personas entrevistadas reconocen haber participado en cursos impartidos por las bibliotecas, a lo que suma que un modesto 7% indica que aprendió a usar un PC en talleres de la biblioteca. No obstante estos eventuales problemas de cobertura, los usuarios disponen de una óptima percepción de dicha oferta, tanto en la evaluación general de los evaluadores (obtienen un 6,4) como en las evaluaciones específicas de cursos de manejo de PC y cursos avanzados (74,3% y 64,7% respectivamente obtienen un 7), situación que se ve reforzada por el hecho que el 30% de los usuarios recomendaría la biblioteca, precisamente por los cursos de capacitación que ésta ofrece.

d. Niños y Jóvenes

Las bibliotecas disponen de su principal nicho de demanda en el segmento de jóvenes (el 33,7% de los entrevistados tienen un máximo de 20 años) y los datos señalan que esa atracción se sitúa en la gratuidad del uso de PC y el acceso a internet, pues son ellos quienes hacen una utilización más intensiva de los medios tecnológicos disponibles en las bibliotecas. Esto arroja una cierta paradoja, en la medida que las bibliotecas generan una atracción hacia los

niños y jóvenes pero ésta no se acompaña necesariamente de una oferta de acompañamiento o de asistencia que permita vincular de manera más orgánica la biblioteca con los procesos formativos que enfrentan niños y jóvenes, no distinguiéndose (salvo por la gratuidad) de los servicios que ofrece, por ejemplo, un cibercafé.

e. Bibliotecas Públicas y Progreso Cultural

Las bibliotecas públicas parecen operar en un espacio de redes limitado que no desborda más allá de los usuarios habituales que se constituyen en el núcleo duro que dinamiza el trabajo “hacia adentro” de las bibliotecas. Ello influye en una escasa participación de la biblioteca en la vida cultural de los territorios en los que se implanta y, por ello, no es reconocida como un agente en tal ámbito. Hay que considerar en este punto que las bibliotecas en general no disponen de la infraestructura adecuada para desarrollar actividades de extensión y tampoco cuentan con el personal suficiente para llevar adelante tareas de gestión cultural.

f. La Función Social de la Biblioteca Pública

En concordancia con el punto anterior, las bibliotecas disponen de una base de usuarios que operan desde las coordenadas de la fidelidad pero que es limitada desde el punto de vista de su masividad. La red social de soporte de las bibliotecas se expresa en las modalidades de difusión y en la promoción que los propios usuarios declaran (el 42,1% accedió a la biblioteca a través de un conocido y el 74,8% la recomendaría a sus amigos), dando cuenta de bibliotecas que se difunden en redes primarias de carácter comunitario pero que parecen no trascender hacia medios de carácter masivo. Un dato complementario es que las bibliotecas constituyen espacios de encuentro, pues son utilizados en un 11,4% de los casos para reunirse con amigos, cifra que aumenta a 35,9% si se agregan los usos ocasionales con esa finalidad.

Es posible plantear que tanto para fortalecer la función social de las bibliotecas como su rol en la gestión cultural, la existencia de esta red social altamente fidelizada constituye una enorme fortaleza a la vez que una oportunidad para instalarse de manera más masiva en el imaginario colectivo de los habitantes. Más aun si a ello se suma la clara centralidad que tienen las bibliotecas desde el punto de vista de su localización. Hay allí dos importantes capitales que, al parecer, no han sido explotados en ejercicios de inversión por parte de las bibliotecas.

6. Análisis Regional

Con objeto de facilitar la comprensión de la realidad particular de cada región, a partir de la cual dar forma a políticas de motivación específicas para cada región, hemos generado tres perfiles regionales, desagregados por desarrollo de la biblioteca con respecto al promedio.

Para ello le hemos asignado un puntaje a cada región de acuerdo a la posición en la que esta se encuentra con respecto al promedio de cada una de las ANOVA que hemos generado, lo que ha dado como resultado un mapa de perfiles que nos permite identificar mayor o menor desarrollo de las bibliotecas de cada región en particular. Con ello en mente, hemos puesto especial acento en la idea de formar bibliotecas como centros de reunión que puedan llegar a tener un amplio espectro de influencia con respecto a la comunidad de su alrededor, conformándose como un centro neurálgico de información más que como un “cofre de conocimiento” al cual se puede acudir, retirar lo necesario y marcharse. También se ha considerado la oferta de cursos de capacitación en computación, el conocimiento de estos y la participación de los usuarios en ellos, así como el manejo computacional de los sujetos, que les permitiría aprovechar los servicios de la biblioteca plenamente.

Para la revisión por regiones se ha efectuado un análisis de clusters a través del cual hemos logrado agrupar las regiones en tres sectores de fácil comprensión de acuerdo al puntaje asignado de desarrollo en los distintos aspectos de la biblioteca, los cuales se mencionan a continuación:

Regiones de bajo desarrollo de bibliotecas:

Dentro de este sector se encuentran las regiones de Antofagasta, Atacama, de Magallanes y De los Ríos. Ellas se caracterizan por un bajo uso de los servicios que la biblioteca ofrece, haciendo poco uso de los computadores y de sus aplicaciones asociadas. Se destacan por un uso muy básico de los servicios que se entregan y por hacerse uso de ellos con gran especificidad, usando la biblioteca más como un centro de información aislada que como un lugar integral de entrega de información. Dentro de aquellas regiones existe un generalizado bajo manejo de los programas computacionales y de los servicios de las bibliotecas, así como de la disponibilidad de cursos de capacitación en computación y otros cursos de extensión que podrían dar las bibliotecas. Los computadores son usados básicamente por los niños para jugar y por adultos para resolver dudas puntuales de búsquedas de información. Los computadores son aprovechados fundamentalmente porque son una plataforma de costo cero para las personas en su búsqueda de información, mucho más que como una forma de conectarse con otros o como “gancho” para ingresar a otros servicios de la biblioteca.

Regiones de desarrollo de bibliotecas medio:

En este sector se cuentan las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, de la Araucanía y de Arica-Parinacota. Esta categoría se caracteriza por un uso más masivo de los activos y servicios que posee la biblioteca, entendiéndola esta como un lugar fiable de búsqueda de información, pero aun no integrado como un agente activo dentro de la comunidad. El manejo computacional aumenta considerablemente con respecto a la categoría anterior, mostrando a su vez más diversos usos de los servicios, sobre todo en lo que respecta a aplicaciones computacionales. Si bien el conocimiento y uso de los cursos de capacitación aun no es el óptimo, sí existe al menos un conocimiento generalizado de la existencia de estos, aunque sin llegar a experimentar con ellos. La biblioteca sigue actuando como un centro de acopio de información, pero se integra de a poco la idea de transformarla en centro de reunión, lo cual

abre una importante puerta para el desarrollo de esta como un centro integral de información. Por otro lado, su esfera de acción dentro del barrio también aumenta, lo que podría redundar en un aumento de su influencia dentro de la comunidad.

Regiones de alto desarrollo de bibliotecas:

Las regiones de O'Higgins, del Maule, del Bio-Bio, De los Lagos, de Aysén y Metropolitana se cuentan entre las que cuentan con un mayor desarrollo en sus bibliotecas, contando estas con un uso adecuado de los servicios que en ellas se proveen, así como un conocimiento, aunque no óptimo, si aceptable de los cursos de capacitación y una buena llegada de estos en la gente, aportando estas regiones un importante porcentaje de las personas que se capacitan dentro del país. Asimismo, estas regiones han logrado establecer, y aquí reside la gran diferencia con la categoría anterior, sus bibliotecas como parte activa de la comunidad, aumentando su espectro de acción y con ello, su influencia en la comunidad, siendo ello un importante ingrediente para mantener el financiamiento de las bibliotecas. Las actividades que el público desarrolla dentro de las bibliotecas son altamente diversas, mostrando con ello que la biblioteca ha pasado de ser un centro de acopio de información a un lugar de reuniones donde la búsqueda de información no es la única motivación para acercarse a la biblioteca, ello da paso a que un número importante de personas que no se encuentran dentro del radio de acción de la biblioteca quieran tener acceso a ella, aumentando con ello lentamente la esfera de acción del lugar, y generándole un prestigio que es primordial para poder conformarla como parte de la comunidad.

7. Síntesis Conclusivas

A continuación, se presentan algunos comentarios y/o resultados complementarios arrojados por el estudio de caracterización de usuarios de las bibliotecas públicas y que han sido solicitados por la Contraparte Técnica. Estos comentarios analíticos se organizan en torno a dos tópicos: los usuarios y las bibliotecas.

a. Los Usuarios

- **Diversos**: los datos arrojados por el estudio, establecen que los usuarios son esencialmente diversos, lo que se expresa tanto en su perfil sociodemográfico como en las formas de uso de las bibliotecas.
- **Perfil Sociodemográfico**: Efectivamente se reconoce allí una diversidad de género (50,5% de usuarias y un 49,4% de usuarios) al mismo tiempo que, desde un punto de vista etario, encontramos una representación amplia que abarca desde adolescentes (el 35,3% tiene menos de 20 años) hasta personas mayores (un 7,3% tiene 56 o más años). Una situación equivalente se aprecia desde el nivel educacional y la situación ocupacional puesto que, en el primer caso, comparten el estatus de usuarios de las bibliotecas individuos que cuentan sólo con estudios básicos (5%) e individuos con educación universitaria completa (12,9%); referido a la situación ocupacional, conviven en las bibliotecas desde escolares (23,4%) y estudiantes universitarios (20%) hasta profesionales (10,4%), pasando por trabajadores no calificados (19,4%), cesantes (6,9%) y jubilados (4,5%).
- **Formas de uso de las bibliotecas**: al respecto, los usuarios señalan que la principal actividad que realizan cada vez que acuden a ellas es la revisión de su mail (40,4%) seguido del trabajo en el computador (31,3%). Posteriormente aparecen actividades más convencionales como la revisión y solicitud de libros (25,5%), lectura de diarios (22,2%) y estudio (18,1%). En general, se aprecia una fuerte tendencia a hacer uso preferente de los medios tecnológicos puestos a disposición en las bibliotecas, en desmedro del uso convencional. A ello se suma que el 11,4% utiliza la biblioteca como un lugar de encuentro.

Asimismo, el uso de los distintos espacios de las bibliotecas se concentra en los espacios habilitados para los libros (46,1% lo utiliza siempre o casi siempre) y salas de lectura (42,5%) además de las salas de computadores (49,5%). Respecto de los otros dos espacios considerados en la consulta, salas multiusos y salas para niños, éstas no existen en buena parte de las bibliotecas (31,1% y 28,6% respectivamente), no obstante en los casos en que están disponibles éstas no son jamás utilizadas (46% y 75,7% respectivamente).

Lo más interesante en este caso es la polarización que se produce entre los usuarios “lectores” y los usuarios “tecnológicos”, pues aquellos que declaran hacer uso siempre de los espacios de libros (44,5%) tienden a declarar que nunca hacen uso de los computadores en la biblioteca.

- **Fidelizados**: este “apelativo” se desprende de la frecuencia de visitas y los tiempos de permanencia que los usuarios de las bibliotecas declaran, sumado a la calificación que realizan de esas prácticas. Es así que al observar la frecuencia de visitas, es evidente que se constituye una figura de usuario frecuente que aglutina a los visitantes, pues el 64,4% de éstos señalan que acuden al menos una vez al mes a la biblioteca pública, llamando la atención, además, la existencia de un 30,9% de usuarios que declaran acudir con una frecuencia igual o superior a cinco veces por mes. Si a ello se suma que existe un 23,8% de los usuarios que considera insuficiente sus regímenes de visita, parece instalarse nitidamente tal noción de usuario “fidelizado”. Estos indicios parecen

consolidarse cuando el 38,2% de los usuarios declara que su tiempo de permanencia en la biblioteca le resulta insuficiente.

- **Con sentido de comunidad:** esta afirmación se desprende, por una parte, del modo en que los usuarios declaran haberse enterado de la existencia de la biblioteca y, por otra, a partir de la pregunta ¿a quién recomendaría la biblioteca? Efectivamente, sobre el primer punto se constata que los usuarios generan vínculos con las bibliotecas y difunden su existencia (el 42,1% de las personas se enteraron a través de personas cercanas); situación que se ve reafirmada al observar que el 74,8% de los usuarios recomendarían la biblioteca a amigos, lo que refuerza la idea de fidelidad que generan los usuarios con las bibliotecas, puesto que más allá del perfil del usuario trasciende un sentimiento de identidad.
- **Satisfechos:** El estudio de usuarios arroja una percepción benigna de las bibliotecas públicas analizadas, ya que el 84,3% de los usuarios cumplió sus objetivos en la biblioteca, lo que se corrobora en una amplia satisfacción respecto de los servicios que éstas prestan, ya que son calificadas espontáneamente con un 6,1 y en base a un análisis más reflexivo logran mantenerse en un correcto 5,7. No obstante, un matiz que tiende a relativizar este resultado es la condición de fuerte fidelidad que expresan los usuarios con las bibliotecas constituyéndose éstas en un segmento significativo de la experiencia cotidiana de los usuarios, que las convierten en algo “propio”. En tal sentido, el dato se relativiza en tanto proviene de una mirada desde “adentro” de las bibliotecas, mesurándose eventualmente por ello una perspectiva crítica, pues en lo general los datos estarían denotando una cierta “complicidad” de los usuarios con sus bibliotecas: se trata de usuarios frecuentes que tienden a generar vínculos con los funcionarios de las bibliotecas.

Precisamente, Los usuarios otorgan una buena calificación a las bibliotecas, principalmente en aspectos asociados al servicio (nota global de 6,3) y en donde destacan particularmente la calidad de la atención, la respuesta de los funcionarios y el desempeño de los capacitados, antecedentes que apuntan a la generación de vínculos de confianza entre usuarios y funcionarios de las bibliotecas. Aspectos menos favorables refieren al funcionamiento y material disponible (5,9 en ambos casos) en donde los puntos más débiles, en el primer caso, se sitúan en la cantidad y disponibilidad de computadores y, en el segundo caso, en el escaso material audiovisual.

b. Las Bibliotecas

Para abordar de manera consistente una reflexión analítica de los resultados, se considerará como esquema el propuesto en el punto 2 del Informe Final del Estudio y que refieren a las siguientes condiciones que deben desarrollar las bibliotecas públicas: educación e instrucción; información; perfeccionamiento personal; niños y jóvenes; progreso cultural; la función social.

- **Educación e Instrucción:** a pesar de que un segmento importante de los usuarios son jóvenes en distintas etapas del proceso educativo (43,4% de los usuarios) y la mayor demanda se presenta durante el periodo escolar, las bibliotecas públicas no muestran una sólida vinculación con temas asociados al aprendizaje escolar y/o extraescolar, puesto que sólo un 18,1% de los usuarios declara que acude a ella a estudiar. Esta idea se tiende a reforzar al observar la mirada relativamente crítica respecto de las condiciones adecuadas para la concentración (5,9) y el aislamiento acústico de la biblioteca (5,8), a lo que se suma que el 27,5% de los usuarios declara que no recomendaría la biblioteca por el ruido imperante.

- **Información**: en este ámbito las bibliotecas se enfrentan a una paradoja pues, por una parte, se han constituido en un espacio favorable para el acceso a nuevas tecnologías, dado que el espacio más utilizado es el de computadores (40,2%) y las prácticas más habituales de los usuarios las constituyen efectivamente el uso de PC (un 31,3% va a la biblioteca a trabajar en ellos) y un 40,4% acude a revisar su correo electrónico, a lo que debemos agregar que 10,5% revisa fotologs y un 10,2% lee diarios en sus ediciones electrónicas. Asimismo, el 68,1% de los usuarios recomienda el acceso gratis a internet y el 65,6% el uso sin costo de los computadores. Por otra parte, sin embargo, las evaluaciones más críticas se sitúan en el insuficiente equipamiento tecnológico de las bibliotecas (la cantidad de equipos obtiene un 5,3 y la disponibilidad un 5,4).
- **Perfeccionamiento Personal**: las bibliotecas públicas estudiadas disponen de una oferta permanente de cursos de capacitación asociados a la alfabetización digital como en otras múltiples materias pero, a pesar de ello, los usuarios hacen un uso restringido de ella pues se verifica que sólo el 18,4% de las personas entrevistadas reconocen haber participado en cursos impartidos por las bibliotecas, a lo que suma que un modesto 7% indica que aprendió a usar un PC en talleres de la biblioteca. No obstante estos eventuales problemas de cobertura, los usuarios disponen de una óptima percepción de dicha oferta, tanto en la evaluación general de los evaluadores (obtienen un 6,4) como en las evaluaciones específicas de cursos de manejo de PC y cursos avanzados (74,3% y 64,7% respectivamente obtienen un 7), situación que se ve reforzada por el hecho que el 30% de los usuarios recomendaría la biblioteca, precisamente por los cursos de capacitación que ésta ofrece.
- **Niños y Jóvenes**: las bibliotecas disponen de su principal nicho de demanda en el segmento de jóvenes (el 33,7% de los entrevistados tienen un máximo de 20 años) y los datos señalan que esa atracción se sitúa en la gratuidad del uso de PC y el acceso a internet, pues son ellos quienes hacen una utilización más intensiva de los medios tecnológicos disponibles en las bibliotecas. Esto arroja una cierta paradoja, en la medida que las bibliotecas generan una atracción hacia los niños y jóvenes pero ésta no se acompaña necesariamente de una oferta de acompañamiento o de asistencia que permita vincular de manera más orgánica la biblioteca con los procesos formativos que enfrentan niños y jóvenes, no distinguiéndose (salvo por la gratuidad) de los servicios que ofrece, por ejemplo, un cibercafé.
- **Bibliotecas Públicas y Progreso Cultural**: las bibliotecas públicas parecen operar en un espacio de redes limitado que no desborda más allá de los usuarios habituales que se constituyen en el núcleo duro que dinamiza el trabajo “hacia adentro” de las bibliotecas. Ello influye en una escasa participación de la biblioteca en la vida cultural de los territorios en los que se implanta y, por ello, no es reconocida como un agente en tal ámbito. Hay que considerar en este punto que las bibliotecas en general no disponen de la infraestructura adecuada para desarrollar actividades de extensión y tampoco cuentan con el personal suficiente para llevar adelante tareas de gestión cultural.
- **La Función Social de la Biblioteca Pública**: en concordancia con el punto anterior, las bibliotecas disponen de una base de usuarios que operan desde las coordenadas de la fidelidad pero que es limitada desde el punto de vista de su masividad. La red social de soporte de las bibliotecas se expresa en las modalidades de difusión y en la promoción que los propios usuarios declaran, dando cuenta de bibliotecas que se difunden en redes primarias de carácter comunitario pero que parecen no trascender hacia medios de carácter masivo. Un dato complementario es que las bibliotecas constituyen espacios de encuentro, pues son utilizados en un 11,4% de los casos para reunirse con amigos, cifra que aumenta a 35,9% si se agregan los usos ocasionales con esa finalidad.

Es posible plantear que tanto para fortalecer la función social de las bibliotecas como su rol en la gestión cultural, la existencia de esta red social altamente fidelizada constituye una enorme fortaleza a la vez que una oportunidad para instalarse de manera más masiva en el imaginario colectivo de los habitantes. Más aun si a ello se suma la clara centralidad que tienen las bibliotecas desde el punto de vista de su localización. Hay allí dos importantes capitales que, al parecer, no han sido explotados en ejercicios de inversión por parte de las bibliotecas.

Ahora bien, más allá de la buena evaluación global que hacen los usuarios, las bibliotecas analizadas están bien posicionadas en las coordenadas conceptuales de una biblioteca pública. Esto, pues con independencia de las diferencias de infraestructura, equipamiento y recursos humanos que se manifiestan entre las distintas bibliotecas, cada una de ellas tiende a ajustarse adecuadamente al contexto socio-cultural con el cual deben interactuar. En tal sentido, garantizan un acceso indiscriminado (conforman un servicio de acceso público), están bien situados en la escala local (a nivel comunal gozan de centralidad espacial) estableciéndose como un servicio de proximidad y sus instalaciones se muestran correlacionadas con la escala urbana. Todo ello en el marco de ambiciones de escala comunal-local de las bibliotecas, lo que ofrece coherencia entre oferta y demanda.