

Evaluación Independiente del Impacto del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago.

Estudio elaborado por la consultora ARSChile Ltda.
a solicitud del Departamento de Estudios, Programa BiblioRedes



Santiago, septiembre 2007.

Resumen Ejecutivo.

Se presenta en este documento el Informe final del estudio de evaluación *ex post* por la consultora ARSChile Ltda. a solicitud del Departamento de Estudios del Programa BiblioRedes de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM). Su objetivo general ha sido medir el impacto del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago, entendiendo este impacto como: 1) generar cambios en la capacidad de las personas de satisfacer sus necesidades y; 2) otorgarles oportunidades de integración a los procesos sociales y culturales que se generan a partir del uso de las TIC's.

El Informe se encuentra organizado en los siguientes capítulos. En el primer capítulo se establece el marco de evaluación de impacto del Programa BiblioRedes. En él se exponen tanto las principales directrices teóricas que guían el estudio, como las diferentes variables e indicadores de evaluación. Una vez presentado este marco general, a continuación se suceden cuatro capítulos en donde se abordan cada una de las cuatro dimensiones consideradas en la evaluación. Todos estos capítulos temáticos responden a la misma estructura. En primer lugar se da cuenta del marco analítico específico, para posteriormente proceder a presentar los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación del principal instrumento utilizado en el estudio, la encuesta a usuarios del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago y a un grupo de control formado por no usuarios que residen en las comunas contiguas a dicha Biblioteca. En la última parte se presentan los resultados del análisis de los datos de la encuesta, los cuales fueron complementados con aquellos obtenidos de la aplicación de instrumentos cualitativos (grupos de discusión, entrevistas y observación no participante).

Dentro de estos capítulos, el segundo da cuenta de los resultados de la evaluación en lo referente a las condiciones objetivas de acceso y uso de las TIC's de los usuarios del Programa BiblioRedes. El tercer capítulo del Informe se aboca a la exploración de la dimensión subjetiva, centrando la atención en los aspectos que afectan la opinión, percepción y expectativas que tienen los usuarios en relación a las nuevas tecnologías. En el cuarto se describen y analizan los principales resultados del estudio en relación con el capital cultural. En el quinto capítulo se procede a evaluar el impacto del Programa en términos de configuración de las redes sociales de sus usuarios, tanto desde una perspectiva estructural como cognitiva.

El Informe se cierra con un capítulo, el sexto, que contiene conclusiones derivadas del análisis realizado para cada una de las dimensiones de la evaluación. A partir de estas conclusiones se derivan un conjunto de recomendaciones.



Ficha Técnica del Estudio.

Título del estudio: Evaluación Independiente de Impacto del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago

Palabras Clave: Evaluación, Inclusión Digital, Imaginarios Tecnológicos, Capital Social, Capital Cultural

Naturaleza del estudio: Evaluación ex – post de impacto.

Período de ejecución: enero – julio 2007

Contraparte Técnica Programa BiblioRedes

Departamento de Estudios

Equipo de Trabajo ARSChile

José Ignacio Porras y Evelyn Arriagada
Coordinación

Sergio Aravena

Alvaro Gutiérrez

Patricio Olivera

Daniela Pérez

Maria Rosa Maurizi

Ximena Vera

Índice

Capítulo n. 1 – Marco de Evaluación.....	p. 8
1.1. Consideraciones generales.....	p.8
1.2. Identificación de las variables de impacto.....	p.10
1.2.1. Misión y Objetivos del Programa BiblioRedes	p.10
1.2.2. Delimitando el Problema. Brecha Digital y Exclusión.....	p.12
1.2.3. Factores de exclusión digital	p.13
1.3. Modelo hipotético de la Evaluación	p.14
Capítulo n.2 - Acceso y uso habitual de TIC's en usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes.....	p. 18
2.1. Marco Analítico.....	p.18
2.2. Presentación de Resultados.	p.20
2.1.1. Aspectos generales.....	p.20
2.1.2. Diferencias etarias en el acceso y uso de las TIC's.....	p.23
2.1.3. El acceso a las TIC's según nivel de ingreso	p.26
2.3. Los efectos del Programa en las condiciones de acceso y uso de las TIC's.	p.30
Capítulo n.3 - Condiciones subjetivas de acceso y uso de las TIC's	p.36
3.1. Marco Analítico.....	p.36
3.2. Presentación de Resultados.	p.39
3.2.1. Aspectos generales.....	p.39
3.2.2. Condiciones subjetivas por grupo etario.....	p.45
3.2.3. Condiciones subjetivas por nivel de ingreso	p.46
3.2.4. Condiciones subjetivas por género.....	p.47
3.3. Los efectos del Programa en las condiciones subjetivas de acceso a las TIC's de los usuario	p.49
3.3.1. Valoración de las TIC's.....	p.49
3.3.2. Ubicación subjetiva en cuanto al acceso a las TIC's	p.53
3.3.3. Ideas recurrentes al enfrentarse a las TIC's: sensaciones de miedo y vergüenza; necesidad de tener muchos conocimientos	p.55
3.3.4. Reforzamiento de la autoestima por el uso de las TIC's	p.57
3.3.5. Percepciones sobre distintas aptitudes	p.57

Capítulo.4 - Capital cultural y TIC's en la Biblioteca de Santiago	p.61
4.1. Marco Analítico.....	p.61
4.1.1. Definición teórica de capital cultural	p.61
4.1.2. Capital cultural y TIC's	p.62
4.2. Presentación de Resultados.	p.64
4.2.1. Aspectos generales.....	p.64
4.2.2. El Capital Cultural en los distintos segmentos etarios.....	p.69
4.3. Capital cultural y nivel de ingresos	p.74
4.4. Los efectos del Programa en el capital cultural de los usuarios	p.74
4.4.1. Internet: un mar de conocimientos	p.76
4.4.2. Las diferencias subjetivas en el manejo de las TIC's	p.77
4.4.3. “Buen uso” y “mal uso” de las TIC's en la Biblioteca.....	p.80
4.4.4. Las ventajas del Programa BiblioRedes para la adquisición de capital cultural	p.82
Capítulo.5 - Impacto del Programa BiblioRedes en la formación de capital social.....	p.86
5.1. Marco Analítico.....	p.86
5.1.1. ¿Qué es capital social y cómo medirlo?.....	p.86
5.1.2. Internet y capital social.	p.89
5.2. Presentación de Datos.	p.90
5.2.1. Aspectos generales.....	p.90
5.2.2. Capital Social por variable etaria.....	p.95
5.2.3. Capital Social por variable ingreso	p.97
5.2.4. Capital Social por variable género.....	p.100
5.3. Los efectos del Programa en el capital social de los usuarios.	p.102
5.3.1. Configuración y evaluación de las redes sociales	p.102
5.3.2. Internet como herramienta para la acción colectiva	p.105
5.3.3. Confianza institucional.....	p.106

Capítulo.6 - Conclusiones y recomendaciones	p. 108
6.1. Condiciones objetivas para la inclusión digital.....	p. 108
6.2. Condiciones subjetivas para la inclusión digital.....	p. 109
6.3. Inclusión digital y capital cultural	p. 110
6.4. Inclusión digital, redes sociales y capital social.....	p. 111
Recomendaciones	p. 112
Bibliografía	p. 114

Capítulo n.1

Marco de Evaluación

El propósito de este capítulo es exponer el marco de evaluación aplicado para la medición de impacto del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago. Para ello se procede, en primer lugar, a introducir algunas consideraciones generales sobre la evaluación de proyectos sociales. Posteriormente el foco de atención serán las diferentes variables de impacto consideradas en la evaluación. En el tercer apartado del capítulo se presenta el modelo hipotético que orienta todo el ejercicio de evaluación a ser desarrollado. Por último en el cuarto apartado se muestran los objetivos generales y específicos que guiaron la evaluación realizada.

1.1. Consideraciones generales

Evaluar es un ejercicio útil para recopilar información, aprender de la experiencia y verificar hipótesis sobre el funcionamiento de los modelos teóricos en la práctica (Wiesner, 2000). Los programas sociales suelen incorporar dispositivos de evaluación para mejorar el proceso de toma de decisiones y contribuir a una asignación más eficiente y efectiva del gasto público (Navarro, 2005). Por tanto la evaluación es un proceso fundamental para apoyar la gestión de los programas sociales, facilitando la identificación, recolección e interpretación de la información necesaria para mejorar el diseño y la calidad de los bienes o servicios entregados.

Una evaluación de impacto consiste en la medición de los cambios en el bienestar de determinados individuos, que pueden ser atribuidos a la implementación

de un programa o de una política específica (Banco Mundial, 2003) Su propósito general es determinar la efectividad de las políticas, programas o proyectos ejecutados (Patton, 2002). Como la mayor parte de las evaluaciones, las mediciones de impacto pueden ser ex ante o ex-post, dependiendo si se realizan antes o después de la operación de un proyecto. En este caso el estudio solicitado por la DIBAM consiste en una evaluación de impacto ex-post del Programa BiblioRedes, a un año y cuatro meses de su puesta en marcha en la Biblioteca de Santiago.

De modo general una evaluación del impacto tiene el objeto de determinar, en forma general, si el programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa (Baker, 2000). En otras palabras analizan en qué medida la intervención realizada por el programa transforma un área de la realidad, estableciendo si hubo

cambios en la población objetivo, cuál es la magnitud de esos cambios, y que segmentos de la población se beneficiaron, entre otros (Cohen y Franco, 1998). Pero además de medir si el programa ha alcanzado los efectos deseados, las evaluaciones de impacto también permiten examinar otras consecuencias derivadas de la intervención que pudieron no ser previstas, siendo estas de carácter positivo o negativo (Baker, 2000).

A partir de lo anterior es necesario distinguir los efectos de una intervención sobre los beneficiarios en dos tipos: efectos previstos y efectos no previstos (Navarro, 2005). Los primeros surgen de las hipótesis, los diagnósticos, evaluaciones y supuestos teóricos que dan origen a un programa y son generalmente observables en los objetivos propuestos. Estos efectos definen una relación causal entre el tipo de intervención que se evalúa y determinados cambios en las condiciones de los beneficiarios. Los efectos no previstos, en tanto, son aquellos cambios (atribuibles a la intervención) que sufren los beneficiarios y que no han sido considerados de forma en el diseño de la evaluación, o en general en el mismo programa¹.

Las evaluaciones de impacto se enfrentan a la compleja tarea de distinguir otros factores que puedan incidir en los cambios en las condiciones de la población y que no tengan relación directa con los efectos del programa que se está evaluando. Para distinguir si los cambios que ha experimentado la población beneficiaria son

¹ Cabe señalar también que los efectos de un programa pueden ser positivos o negativos, en términos de representar un mejoramiento o un deterioro de las condiciones de vida de la población objetivo. Gran parte de los efectos positivos de las intervenciones son anticipados en el diseño del programa y conforman los objetivos de la intervención. Por su parte, los impactos negativos generalmente son opuestos a los objetivos generales de la política social (Navarro, 2005)

consecuencia de la intervención realizada por el programa es necesario contar con un diseño metodológico que sea riguroso y que contemple el escenario contrafactual o simulado alternativo. El escenario contrafactual es un escenario hipotético que permite apreciar lo que habría ocurrido si el proyecto nunca se hubiera realizado (Baker, 2000). Esto se logra con los grupos de comparación o control, pero además con la complementación de técnicas cuantitativas y cualitativas, elementos que se incluye como parte de nuestra propuesta de evaluación.

Para efectos de este estudio se va a comprender el impacto, de modo general, como el conjunto de efectos de largo plazo, (positivos y negativos, primarios y secundarios), producidos (directa o indirectamente, de forma intencionada o no intencionada) por la implementación de un determinado programa (OECD, 2002).

Tal como señala Perrin (2003) generalmente el impacto que buscan los programas sociales corresponden a objetivos y metas vinculadas a la política, tales como alcanzar mayor equidad, disminuir la pobreza o lograr una mayor inclusión social. En tal sentido el impacto que el Programa BiblioRedes pretende generar en sus beneficiarios dice relación con una mayor inclusión digital de las comunidades locales, resguardando las particularidades y potenciando el diálogo con otras realidades culturales.

Recuadro n.1 Misión BiblioRedes.

“La misión de BiblioRedes es promover el intercambio cultural entre las comunidades locales y su vinculación con el resto del mundo, a través del acceso gratuito a Internet en las Bibliotecas Públicas a lo largo de todo Chile”.

Fuente: www.biblioredes.cl

Recuadro n.2

IS Impacto social
TIC Tecnologías de la Información y la Comunicación
METRIA Medir, Medida

Fuente : <http://funredes.org/olistica/>

En este sentido se considera que las metas del programa se entroncan con la “visión social de las TIC” y la “isticometría” desarrollados por los integrantes del proyecto Olistica². La isticometría es una forma de desarrollar metodologías e instrumentos que permitan una evaluación efectiva del “valor” social de las TIC’s. Su propósito no es medir los impactos sociales en un sentido estricto –que necesitan muchos años para manifestarse-, sino analizar de qué forma y en qué medida las políticas, programas o actividades responden, o no, a los valores y necesidades de un desarrollo humano responsable (Menou, 2001). De este modo los isticómetros se orientan a construir esquemas que permitirían evaluar la vinculación entre el uso y la aplicación de las TIC’s y las prioridades de desarrollo, en función de la relevancia social y la concordancia existente entre el fenómeno que se mide (las TIC’s) y las exigencias de un desarrollo humano sostenido y responsable, intentando además

² <http://funredes.org/olistica/documentos/>

comprender el proceso de vinculación y los factores que lo impiden o facilitan (Fazio y Goldstein, 2003).

1.2. Identificación de las variables de impacto.

Tomando como punto de partida la propuesta metodológica de la isticometría, el impacto social de las TIC’s se define como el cambio en la capacidad de las personas de satisfacer sus propias necesidades, como consecuencia de los resultados obtenidos después del uso de la información a través de las tecnologías (Menou, 2001). Esta noción nos parece adecuada en tanto pone el foco en las personas y no en los aparatos, relevando la importancia de las tecnologías como un instrumento para el desarrollo individual y social de los beneficiarios. A partir de esta definición nuestra propuesta busca evaluar el impacto social positivo de las TIC’s en los beneficiarios del Programa BiblioRedes.

1.2.1. Misión y Objetivos del Programa BiblioRedes.

Los elementos fundamentales de la misión y los objetivos del Programa BiblioRedes (ver cuadro) pueden resumirse en los siguientes puntos:

- *Generar acceso a los aparatos y la infraestructura tecnológica, para que las comunidades locales se comuniquen entre sí y con el resto del mundo.*
- *Generar acceso a la información y el conocimiento (consumo cultural), a través de las TIC's³.*
- *Que este acceso sea gratuito y equitativo, independiente de la edad, género, raza, creencia política y religiosa, nivel de ingreso, nivel educacional, ubicación geográfica u otra característica de los usuarios.*
- *Entregar conocimientos y habilidades básicas para la utilización de las tecnologías de información. Esto incluye acceder a contenidos digitales nacionales e internacionales, crear contenidos locales e interactuar con otros, en forma remota usando Internet para conversar, aprender, enseñar, investigar y resolver problemas de manera colaborativa.*
- *Generar los medios necesarios para que las comunidades locales construyan, administren y utilicen contenidos, productos y servicios digitales que promuevan su presencia global en las redes virtuales.*

³ Si bien este concepto abarca un espectro amplio de aparatos y usos tecnológico (celular, televisión digital, etc.), en este estudio nos centraremos en los computadores y el Internet.

Sin embargo cabe señalar que, como señalan Cohen y Franco (1998), un programa no sólo tiene objetivos explícitos o manifiestos. Además de estos, que formulan expresamente los propósitos buscados, existen otros objetivos subyacentes o latentes, los que si bien no han sido enunciados, son igualmente perseguidos. Estos objetivos son tanto o más importantes que los objetivos explícitos, puesto que muchas veces de ellos se desprenden otros efectos de mediano y largo plazo que el programa busca generar en sus beneficiarios. Pero ¿cómo determinar cuáles son estos objetivos subyacentes?

Existen varias maneras, por ejemplo reconstruyendo los supuestos teóricos del programa o delimitando el problema central que da origen a la intervención realizada (Navarro, 2005). Nosotros construimos un modelo que combina ambos métodos. Para delimitar el problema y reconstruir los supuestos teóricos del programa utilizamos distintas fuentes de información, tales como las evaluaciones anteriores del Programa BiblioRedes (CIDE, ARCIS), entrevistas a informantes claves dentro del personal de la Biblioteca de Santiago y referencias bibliográficas diversas.

Recuadro n.3

Objetivos del Programa BiblioRedes.

- 1) Aumentar el consumo cultural a través de la red virtual de Bibliotecas Públicas, principalmente en los segmentos económicamente activos con dificultades de acceso.
- 2) Generar los medios necesarios para que las comunidades locales construyen, administren y utilicen contenidos, productos y servicios digitales que promueven su presencia global en las redes virtuales.
- 3) Asegurar el acceso y uso gratuito de contenidos, productos y servicios de Internet y otros recursos digitales a las comunicaciones asociadas a la red de Bibliotecas Públicas.
- 4) Instalar habilidades y competencias en el uso de las tecnologías de comunicación e información en las comunidades asociadas a la red de Bibliotecas Públicas, especialmente a los grupos sin acceso.
- 5) Garantizar la sustentabilidad económica y social del Programa en el mediano y largo plazo.
- 6) Aumentar la sinergia entre los servicios tradicionales y los asociados a las TIC's, que se ofrecen en las Bibliotecas Públicas

1.2.2. Delimitando el Problema. Brecha Digital y Exclusión.

Una de las consecuencias del advenimiento de la “Sociedad de la Información” ha sido la aparición de nuevas formas de exclusión social que vienen a

reforzar e incluso a agudizar las ya existentes. En este modelo de desarrollo donde la productividad, la eficiencia, la comunicación y el poder se constituyen principalmente a partir de la capacidad tecnológica de procesar información y generar conocimiento (Castells, 2005), las limitaciones para acceder y utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se vuelven un elemento fundamental a la hora de definir quienes “están dentro” y quienes “están fuera” de los procesos sociales. Surge así el problema de la “brecha digital” (*“digital divide”*).

En un primer momento la problemática de la brecha digital se definió principalmente en torno a las dificultades de acceso a las TIC's para ciertas personas, grupos sociales o zonas geográficas. A partir de esto se fueron implementando distintas iniciativas para generar oportunidades de acceso, dotando de infraestructura tecnológica, a comunidades de bajos ingresos o aisladas geográficamente. Sin embargo a poco andar se fue comprobando que la sola disposición de tecnología no llevó a acortar las distancias que se generaron a partir del uso de las TIC's. Fue necesario entonces repensar el problema.

Para definir el problema de la brecha digital y delinear las acciones para contribuir a su disminución se debe partir por comprender que las TIC's como lo que son: herramientas tecnológicas que presentan potencialidades. Se pueden utilizar para comunicarse con personas en lugares distantes, se pueden utilizar para acceder a información de forma más rápida y fácil, etc. Pero el sólo hecho de tener acceso a los aparatos no implica que las personas se incorporen de forma automática a la llamada “cibercultura”⁴.

⁴ “a todos los conocimientos y a la multiplicación de los intercambios entre las personas” (Dagnaud, 2000).

Otro elemento que no debe pasar por alto es que la tecnología es producto de la construcción humana, es *“la instancia de realización de una cultura”* al decir de Martín-Barbero (2002), por tanto no es neutra ni independiente del uso y del significado que los seres humanos le otorgamos, en los contextos sociales donde las utilizamos. Esto implica que el potencial de la tecnología como herramienta que fomente la participación ciudadana o que contribuya en la superación de la pobreza (Araya y Orrego, 2002) requiere de otros procesos que se desarrollen de forma conjunta con la masificación de la infraestructura.

Esto lleva a abordar la brecha digital como un fenómeno que traspasa las barreras del acceso tecnológico y que se relaciona con las desigualdades sociales preexistentes. Desde este punto de vista consideramos que la brecha digital es, en principio, una forma de exclusión social. Este concepto se define como la vinculación parcial (o la mala calidad en la vinculación) de las personas a los medios, materiales y simbólicos, que la sociedad dispone para asegurarles una adecuada calidad de vida (Raad, 2006).

La brecha digital podría definirse entonces como *la separación que existe entre personas, comunidades, estados, etc. que utilizan las Tecnologías de la Información como una parte rutinaria de su vida y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque las tengan, no saben cómo (o para qué) utilizarlas*⁵. Esta definición se aleja del determinismo tecnológico, enfocando el problema desde una perspectiva sociocultural, donde influyen aspectos tales como la edad, el sexo, el

⁵ Definición extraída de www.labrechadigital.org. La frase entre paréntesis es nuestra.

contexto geográfico, el ingreso socioeconómico, el origen étnico o nacional, etc. (Jaramillo y Castellón, 2001). Dejamos de lado entonces la noción de brecha digital centrada en el acceso (en términos de disponibilidad de equipos y conexión) y pasamos a una noción enfocada en las condiciones que se dan en el contexto sociocultural de las personas.

Siguiendo esta línea interesa relevar la importancia de los valores, conocimientos, experiencias, habilidades y capacidades preexistentes, propias del contexto en el que las personas se desenvuelven, como elemento fundamental en el uso diferenciado que se hace de las TIC's. Estas condiciones no sólo son las que determinan en gran medida el nivel de manejo de las herramientas, sino también las motivaciones personales y las valoraciones que dificultan (o facilitan) su uso.

Sobre esta base queda de manifiesto que la superación de la brecha digital supone el recorrido por una serie de etapas en la relación de las personas con las tecnologías. Tal como plantea la “visión social de las TIC's” desarrollada por la isticometría, estas etapas serían (al menos) las siguientes:

- 1) Acceso equitativo.
- 2) Uso con sentido.
- 3) Apropiación social.

El acceso equitativo significa que todas las personas de una comunidad tengan posibilidades de acceder a los beneficios de las TIC's. Esta idea no significa, únicamente, que todas las personas tengan acceso a la tecnología, también incluye

las posibilidades de desarrollar las capacidades técnicas y metodológicas necesarias para poder hacer un uso efectivo de las potencialidades que las TIC's ofrecen. A su vez el uso con sentido es el conjunto de acciones que generan o promueven el uso de las TIC's de manera funcional a la búsqueda de soluciones que cubran necesidades sociales específicas y concretas de una comunidad o grupo social Finalmente la apropiación social refiere a un uso cotidiano de las herramientas TIC's el cual genera, además, nuevos conocimientos que resultan útiles para mejorar el desarrollo humano y las condiciones de vida de una comunidad o grupo social (Fazio y Goldstein, 2003).

Se cree que a partir de esta conceptualización es posible contar con un marco general para señalar el camino de los efectos que el Programa BiblioRedes está generando en sus beneficiarios. No obstante es preciso desmenuzar aún más el problema central en otras dimensiones, que nos darán la base para delimitar nuestras variables de impacto.

1.2.3. Factores de exclusión digital.

Se dice que la brecha digital está estrechamente vinculada a desigualdades que son anteriores y más profundas que el mero acceso a las tecnologías. Al respecto el reciente Informe del PNUD (2006) señala que la problemática de la brecha digital posee tres dimensiones. La primera de ellas alude a las limitaciones en el acceso material a las tecnologías (computadores, Internet, redes), así como la calidad de ese acceso, determinadas por características sociodemográficas. Esto quiere decir que las condiciones económicas y la edad son los factores que tiene

mayor peso a la hora de terminar quien usa las tecnologías y quien no. La segunda dimensión dice relación con las diferencias subjetivas, es decir, con las desigualdades en las capacidades individuales para usar las tecnologías, que resultan de las imágenes de sí y del entorno, así como de las orientaciones para la acción que se derivan de la cultura a la que se pertenece. Finalmente las diferencias en los papeles y privilegios que cada usuario y usuaria puede adquirir en el uso de las TIC's están fuertemente influidas por las posiciones que éstos ocupan en las jerarquías sociales.

Las dimensiones de la brecha digital contempladas en la presente evaluación de impacto del Programa BiblioRedes son:

- a) Las condiciones objetivas de acceso y uso de las TIC's.
- b) Las condiciones subjetivas de acceso y uso de las TIC's.
- c) El Capital Cultural y,
- d) El Capital Social

1.3. Modelo hipotético de la Evaluación

Si se coincide en que el problema central que se pretende resolver con la implementación del Programa BiblioRedes es la brecha o exclusión digital, el impacto que se espera de esta intervención es la Inclusión Digital de los beneficiarios. Cabe recordar que, dado el poco tiempo que ha transcurrido desde la implementación del Programa en la Biblioteca de Santiago, no se puede esperar que todos los usuarios se encuentren plenamente integrados a Sociedad de la Información. Señalamos

también que, para nosotros el impacto sería entendido como el cambio en la capacidad de las personas de satisfacer sus propias necesidades, como consecuencia de los resultados obtenidos después del uso de la información a través de las tecnologías (Menou, 2001).

Recuadro n.4

Inclusión Digital: es la integración de las personas a los procesos sociales y culturales que se generan a partir del uso de las TIC's.

Por tanto la presente evaluación se centrará en analizar de qué forma y en qué medida el Programa BiblioRedes ha contribuido a: 1) generar cambios en la capacidad de las personas de satisfacer sus necesidades y; 2) otorgarles oportunidades de integración a los procesos sociales y culturales que se generan a partir del uso de las TIC's.

Por tanto, las variables de evaluación son las siguientes:

a) Las condiciones objetivas de acceso y uso de los “aparatos” tecnológicos: En este aspecto se busca evaluar el efecto del programa en relación con sus objetivos concretos, a saber, el nivel de incidencia en el mayor acceso a la información a través de las TIC's de sus usuarios y usuarias. Para ello se evaluará el nivel de uso de los aparatos, la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad y calidad de los equipos y conexiones, entre otros aspectos.

b) Las condiciones subjetivas de acceso, uso y apropiación de las TIC's: Este aspecto dice relación con el entramado simbólico (ideas, imágenes, valoraciones y representaciones) de los usuarios del programa personas sobre las TIC's y su relación con ellas. Además se evaluará el impacto del programa en el cambio en estas condiciones, que contribuyen enormemente a mejorar la calidad de vida de las personas. No interesa abordar concretamente la percepción que tienen los usuarios respecto de sí mismos, de su entorno social y cultural y como se ven en relación con las TIC's, a partir de su participación en el Programa.

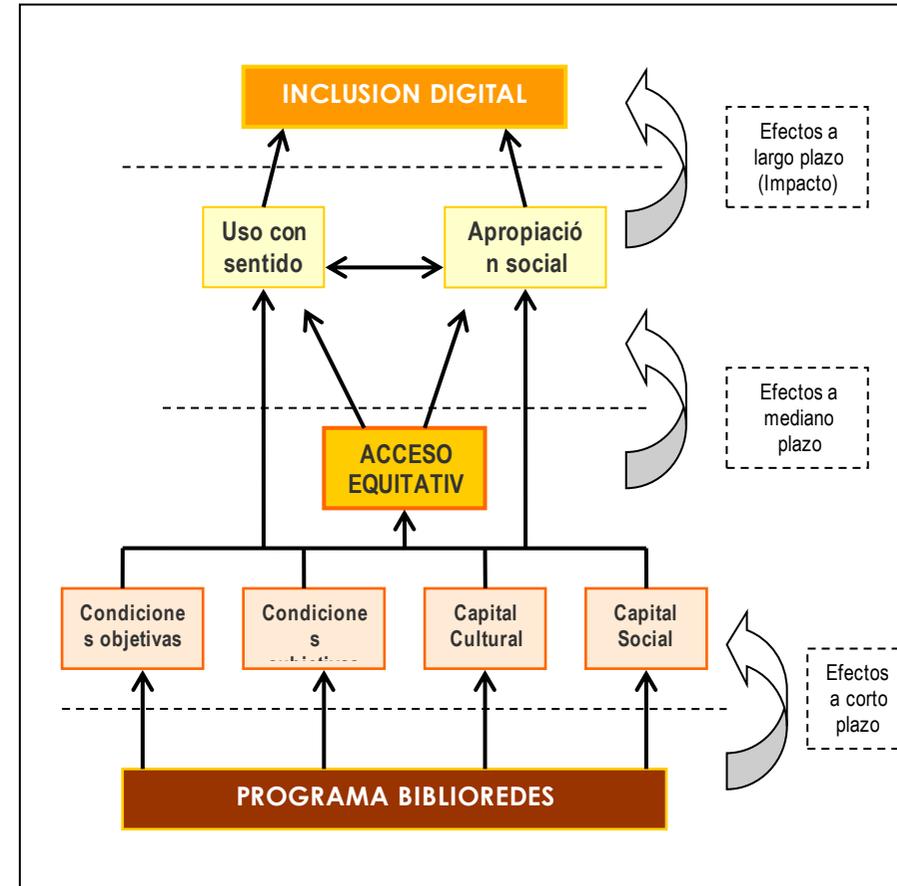
c) El Capital Cultural: Esta variable mide el nivel de incidencia del programa en la incorporación de nuevos conocimientos, saberes, lenguajes y códigos adquiridos para el uso y apropiación de las TIC's. La adquisición de capital cultural es un proceso que atraviesa las distintas etapas de socialización de un individuo y que incluye no sólo la educación formal sino también la incorporación “inconciente” de elementos culturales, a través de proceso informales de transmisión. Abarca los saberes específicos para el uso de las tecnologías, pero también otros conocimientos y códigos culturales para la apropiación de las TIC's. En este sentido evaluaremos el aumento del capital cultural en relación a las aprendizaje a través de las capacitaciones entregadas por el programa, el uso de material bibliográfico, la utilización de las páginas con contenidos locales, la participación en actividades en la Biblioteca de

Santiago y la incorporación de códigos culturales a través de la interacción con otras personas tanto en el espacio físico de la Biblioteca como del espacio virtual al que acceden a través de las TIC's.

d) **El Capital Social:** Son los recursos potenciales o actuales asociados a la posesión de una red de relaciones de cooperación y confianza. Se expresa en la estructura de relaciones personales (*on line y offline*) de sus usuario/as, pero también en términos del nivel de compromiso cívico, comprendido como disposición a participar en los espacios públicos alrededor de temas asociados al bienestar de la comunidad. Esta variable mide, por tanto, el impacto del programa en los cambios que se producen en la estructura de relaciones personales de sus usuario/as. Pero también en términos del nivel de compromiso cívico.

A partir de la identificación y conceptualización de las variables el modelo de efectos del Programa BiblioRedes puede ilustrarse tal como aparece en el siguiente diagrama:

Diagrama n.1. Efectos del Programa BiblioRedes



Fuente: Elaboración propia.

De este modo las principales hipótesis a corroborar en esta evaluación de impacto son las siguientes:

- **Hipótesis General:**

1) El Programa BiblioRedes contribuye en los procesos de inclusión digital, generando las condiciones para el acceso equitativo a los beneficios de las TIC's.

1/) El Programa BiblioRedes contribuye en los procesos de inclusión digital, propiciando acciones para el uso con sentido y la apropiación social de las TIC's.

- **Hipótesis Específicas:**

1. El Programa BiblioRedes aumenta las posibilidades de acceso a la información para los miembros de la comunidad circundante, al poner a disposición de los usuarios las herramientas tecnológicas que facilitan dicho acceso.

2. Existe una utilización diferenciada del Programa BiblioRedes, según el grupo al que pertenecen los (as) usuarios (as), en términos de género, edad, nivel socioeconómico, nivel educacional, ocupación, etnia, nacionalidad, etc.

3. El Programa BiblioRedes contribuye a modificar las percepciones subjetivas que construyen los usuarios y usuarias sobre si mismos y su entorno, a partir de la interacción con las TIC's y las relaciones que establecen a través de ellas.

4. El Programa BiblioRedes neutraliza las condiciones preexistentes en los usuarios, principalmente de carácter sociodemográfico, que impiden o limitan su acceso a la información a través de las TIC's, al entregarles las competencias básicas para la utilización de las herramientas.

- 5. El Programa BiblioRedes impacta de manera positiva el capital cultural de los usuarios y usuarias, al fomentar la incorporación de los códigos simbólicos (conocimientos, lenguaje, etc.) necesarios para el manejo de las TIC's.*
- 6. El Programa BiblioRedes impacta de manera positiva el capital cultural de sus usuarios y usuarias, generando nuevos conocimientos a partir de la utilización que estos hacen del material disponible en la Biblioteca de Santiago.*
- 7. El Programa BiblioRedes impacta de manera positiva el capital cultural de los usuarios y usuarias, generando en ellos nuevos códigos simbólicos que posibilitan la apropiación de las TIC's, a partir de la generación de herramientas para la producción de páginas con contenidos locales de las comunidades.*
- 8. El Programa BiblioRedes impacta de manera positiva el capital cultural de los usuarios y usuarias, generando nuevos conocimientos y capacidades de aprehensión de elementos culturales, a partir de la relación entre el uso de las TIC's y la diversidad de actividades en las que estos participan en la Biblioteca de Santiago.*
- 9. El mayor acceso a la información, mediante el uso de las TIC's y la participación en actividades desarrolladas la Biblioteca, incrementa el nivel de capital social de los (as) usuarios (as) de BiblioRedes y de la comunidad circundante.*
- 10. El Programa BiblioRedes contribuye a modificar las relaciones sociales - formales o informales, locales o globales, horizontales o verticales, débiles o fuertes,...de sus beneficiarios.*
- 11. El Programa BiblioRedes crea mayores niveles de confianza social y compromiso cívico en sus beneficiarios.*

Capítulo n.2

Acceso y uso habitual de TIC's en usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes.

En el presente capítulo se presentan los principales resultados del estudio en relación con las condiciones objetivas de acceso y uso a las TIC's de los usuarios del Programa BiblioRedes. En la primera parte se realizan algunas precisiones sobre los principales conceptos que guiaron esta parte del estudio. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, mostrando diferencias y similitudes entre usuarios y no usuarios del Programa. Finalmente se efectúa el análisis e de interpretación global de la información cuantitativa contrastándola con las percepciones subjetivas recogidas a través de los instrumentos cualitativos, para establecer algunas conclusiones sobre los efectos del Programa en las variables consideradas en este capítulo

2.1. Marco analítico.

El concepto de “brecha digital” (*digital divide*) refiere a la divisoria existente entre individuos, hogares, y áreas geográficas de diferentes niveles socio-económicos, vinculadas tanto a las oportunidades de acceso a las TIC's como al uso de éstas para una amplia variedad de actividades (OECD, 2001). Aunque el concepto encierra varias dimensiones, la definición más común suele vincularse con las desigualdades en el acceso a la infraestructura tecnológica. En este sentido el acceso se percibe como *“un requisito previo para superar la desigualdad en una sociedad cuyas funciones principales y cuyos grupos sociales dominantes están organizados cada vez más en torno a Internet”* (Castells, 2001: 276).

Algunos autores suelen hacer una distinción teórica entre un primer y un segundo nivel en la brecha digital (Attewell, 2001; Di Maggio y Hargittai, 2001; Hargittai, 2002). Así el primer nivel haría alusión a los problemas de acceso a los computadores e Internet, mientras el segundo nivel referiría al perfil de los usuarios de las tecnologías (Korupp y Szydlik, 2005). Siguiendo esta distinción el presente capítulo se abocará al análisis de los resultados del estudio en relación con el primer nivel de la brecha digital.

En las primeras discusiones sobre la brecha digital el acceso a las TIC's es el elemento fundamental que determina en qué lado de la línea se encuentra cada individuo, comunidad o país. Desde esta perspectiva muchos estudios suelen establecer un paralelismo entre la brecha digital y las desigualdades económicas (ej. Attewell, 2001; Bucy, 2002; Di Maggio et.al., 2001, etc.). Es así que éstas diferencias

propias de la Sociedad de la Información también han sido descritas como una segmentación entre “info ricos” e “info pobres” (Villatoro y Silva, 2005).

Para ilustrar lo anterior se pueden observar las cifras sobre Chile. En los últimos años ha aumentado significativamente la disponibilidad de computadores e Internet en los hogares chilenos. En los últimos 15 años el stock de computadores se multiplicó 27 veces desde 1989 y los usuarios de Internet, que no existían en 1989, aumentaron de 250 mil en 1997 a casi 4,78 millones a fines del 2004. No obstante al revisar los datos por grupo socioeconómico, los resultados presentan ciertas diferencias. Tal como se muestra en el Cuadro n.1 las cifras de la última columna muestran una reducción de la brecha de acceso. Si en el año 2000 las personas de los hogares más ricos tenían 3,1 veces más posibilidades de acceder a un computador que las personas de los hogares más pobres, en el año 2003 esas posibilidades se reducen a 2,6 (MIDEPLAN, 2004). En términos absolutos las distancias han aumentado, puesto que el ritmo de penetración de las tecnologías en los hogares más pobres es muy lento, principalmente por el costo elevado que estas tienen (PNUD, 2006).

Tabla n. 1. Acceso a TIC's (Computador e Internet) en hogares, 2000 y 2003

	Casen 2000			Casen 2003			Reducción de la relación entre ambos deciles (2000-2003)
	10% más pobre	10% más rico	Relación entre ambos deciles	10% más pobre	10% más rico	Relación entre ambos deciles	
Computador	1,2 %	52,8 %	44,0	3,8 %	60,7 %	16,0	64%
Internet	0,5 %	34,6 %	69,2	1,4 %	47,1 %	33,6	51%

Fuente: Encuesta CASEN 2000 y 2003

Pero además del nivel de ingresos existen otras condiciones que contribuyen a crear esta brecha en el acceso a la infraestructura tecnológica. Tal como señala el reciente Informe del PNUD, una variable común que explica las diferencias en el acceso son los años de educación. Otros atributos que explican las diferencias en el acceso están vinculados a la ubicación geográfica y a rubros laborales (PNUD, 2006). En cuanto a las diferencias etarias, los estudios muestran que las generaciones más jóvenes son mucho más adaptables a las TIC's, y Chile no es la excepción: tal como se constata en el Informe del PNUD el 29% de las personas mayores de 18 años usa habitualmente Internet, mientras que esta cifra alcanza el 72% entre los adolescentes entre 14 y 17 años. El 28% de los jóvenes que no usa habitualmente Internet pertenecen a los estratos socioeconómicos más bajos.

Finalmente existe también una brecha de género que se refleja en las menores cantidades de mujeres que utilizan las TIC's en comparación con los hombres, tanto dentro de los países como a nivel mundial, ya que las mujeres son la minoría entre las personas usuarias en casi todos los países desarrollados y en las naciones en desarrollo. Aunque los datos sobre desigualdades de género en el acceso a las TIC's en América Latina son escasos, se ha estimado que el porcentaje de mujeres entre las personas usuarias de Internet en América Latina y el Caribe no supera el 38%, lejos de la igualdad de género. Estadísticas a nivel de país para el año 2000 muestran que en Chile el 47 % de las personas usuarias de Internet eran mujeres (Cecchini, 2005), cifra que se puede considerar deficiente tomando en cuenta que las mujeres son el aproximadamente 51% de la población.

El acceso reducido de las mujeres a las TIC's se explica por varias razones, tanto objetivas como subjetivas. Las barreras objetivas incluyen: restricciones de recursos (estas situaciones se ven incrementadas en áreas rurales); analfabetismo (o menores años de educación); falta de familiaridad con los idiomas dominantes en Internet; ausencia de capacitación en habilidades computacionales; actitudes culturales que discriminan a las mujeres en su acceso a la tecnología y a la educación tecnológica; pesadas responsabilidades domésticas que limitan su tiempo de ocio.

A la luz de estos datos el término "acceso" adquiere una connotación política en relación con la posibilidad de poner los artefactos y la infraestructura tecnológica a disposición de todos los ciudadanos (Wise, 1997). En este sentido la superación de la brecha digital deja de ser un problema individual y se transforma en una tarea a asumir por las políticas públicas. Es el caso de América Latina, en los últimos años los gobiernos se han dedicado a fomentar el acceso universal a las TIC's buscando principalmente impedir la consolidación de la brecha digital interna (Hopenhayn, 2003).

En Chile los principales esfuerzos desde el sector público por generar mejores condiciones de acceso se han centrado en la creación de diversos programas, como Enlaces, en los establecimientos educacionales; BiblioRedes, en las bibliotecas públicas y la Red Nacional de Infocentros de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Estas medidas han contribuido a contrarrestar el peso de las condiciones preexistentes en la incorporación de las personas a las ventajas que ofrecen las tecnologías.

Finalmente un elemento a considerar es la distinción entre "acceso" y "uso" de las TIC's. En la mayoría de los estudios se da por supuesto que el acceso a las tecnologías trae consigo un uso inmediato de éstas (Selwyn, 2005). El peligro de esta asociación es suponer que la sola disponibilidad de infraestructura tecnológica generará una reducción de la brecha digital. No obstante el paso del acceso al uso requiere de la intervención de una serie de variables que van desde las motivaciones y percepciones subjetivas hasta el capital cultural y social de las personas. Las mismas variables intervienen en la transformación del simple uso de las tecnologías en un uso con sentido y en su apropiación social⁶. Es necesario tener en cuenta esta distinción dado que entre los beneficiarios del Programa BiblioRedes se pueden observar diferencias tanto entre usuarios tempranos de las tecnologías y usuarios tardíos, como entre los usuarios ocasionales y los usuarios frecuentes. A partir de lo anterior la frecuencia en el uso de las tecnologías se convierte en uno de los indicadores fundamentales para la medición de los efectos del Programa BiblioRedes.

2.2. Presentación de Resultados.

2.1.1. Aspectos generales

Para conocer las condiciones objetivas de acceso y uso de las TIC's por parte de las personas usuarias del Programa un primer indicador a considerar es el uso habitual de herramientas tecnológicas.

⁶ Estas variables serán abordadas en detalle en los capítulos sucesivos.

a) Uso de herramientas tecnológicas.

Los artefactos tecnológicos más utilizados, en usuarios y no usuarios son el televisor (94,3 % y 97,6 % respectivamente) y el equipamiento de música. Este último alcanza un 93 % en los usuarios y un 97,7 %

En cuanto a las herramientas utilizadas para ver películas se evidencia un mayor uso del DVD que del video grabador en ambos grupos. En el caso del DVD las cifras entre usuarios y no usuarios son muy similares (81,4 % y 81,5 % respectivamente). El uso habitual del video grabador es, en cambio, levemente superior en el caso de las personas no usuarias, que alcanzan el 45,5 % frente al 42,2 % de las usuarias.

Del mismo modo en cuanto al uso habitual de teléfonos, se observan cifras un tanto mayores en el uso de celulares que de teléfonos fijos. El uso de celulares es levemente superior en los no usuarios (88,4 %) que en los usuarios (85,6 %). Las diferencias entre ambos grupos se acrecientan en el uso de teléfono fijo, donde el 68,9 % de los usuarios señala un uso habitual de este tipo de artefactos frente al 74,3 % de los no usuarios.

Una herramienta cuyo uso ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años es la cámara digital de fotos, cuya frecuencia de utilización es mayor en los usuarios que en los no usuarios (57,7 % versus 46,2 %).

Finalmente el uso de televisión por cable o satelital presenta cifras mayores en los no usuarios que en los usuarios (54,7% y 36,6 % respectivamente)

b) Uso de computadores e Internet

El uso habitual (varias veces a la semana) de computadores alcanza un nivel bastante elevado tanto en el grupo de usuarios como en el de no usuarios, existiendo leves diferencias a favor de los usuarios del Programa (96,3% versus 91,9 %).

Ahora bien, cabe mencionar que el porcentaje de personas usuarias y no usuarias que tienen acceso a un computador portátil es bastante inferior a la de uso de computadores en general. No obstante estas cifras son un poco superiores en los no usuarios, donde el uso habitual de estas herramientas alcanza el 21,3 % frente al 15,2 % en los usuarios.

Por otra parte un porcentaje alto utiliza los computadores de manera habitual para conectarse a Internet. En este caso también se observan pequeñas diferencias a favor de los usuarios, quienes alcanzan un 93,4 % frente a un 89,9 % de los no usuarios.

La habitualidad en el uso de Internet motiva la búsqueda de distintas alternativas de conexión, principalmente para el grupo de usuarios, quienes presentan altos porcentajes de acceso (sobre el 40 %) en casi todas las alternativas señaladas, como se aprecia en la tabla n 1. Los no usuarios en cambio, presentan un espectro más limitado de conexión.

En el caso de las personas usuarias el lugar más importante de conexión a Internet son los locales públicos como bibliotecas e infocentros, alcanzando un 86,8%. En segundo lugar se encuentran los cibercafés u otros locales comerciales con un 63,6%. Con cifras importantes se observan otros lugares externos donde las personas usuarias se conectan a Internet, tales como casas de amigos o parientes (58,5 %) y el lugar de estudios (43,2 %).

Sin lugar a dudas un dato que llama la atención es que cerca de la mitad de los usuarios encuestados accede a Internet en el hogar (47,4 %).

En el caso de los no usuarios el propio hogar es el lugar preferente de conexión a Internet, con un 57,8%. Muy de cerca le siguen locales comerciales como los cibercafés, con un 53,2 %. En tercer lugar, un 38,9 % de los no usuarios accede a Internet en casas de amigos o parientes. Finalmente para este grupo, a diferencia de lo que sucede en el caso de las personas usuarias, el lugar de trabajo se constituye en un espacio considerable de acceso a la Red (37,2%). Esto debido a que el número de personas que trabaja es superior en el grupo de no usuarios/as, mientras que el grupo de usuarios/as tiene un porcentaje mayor de estudiantes.

Tabla n. 2. Lugares de acceso a Internet.

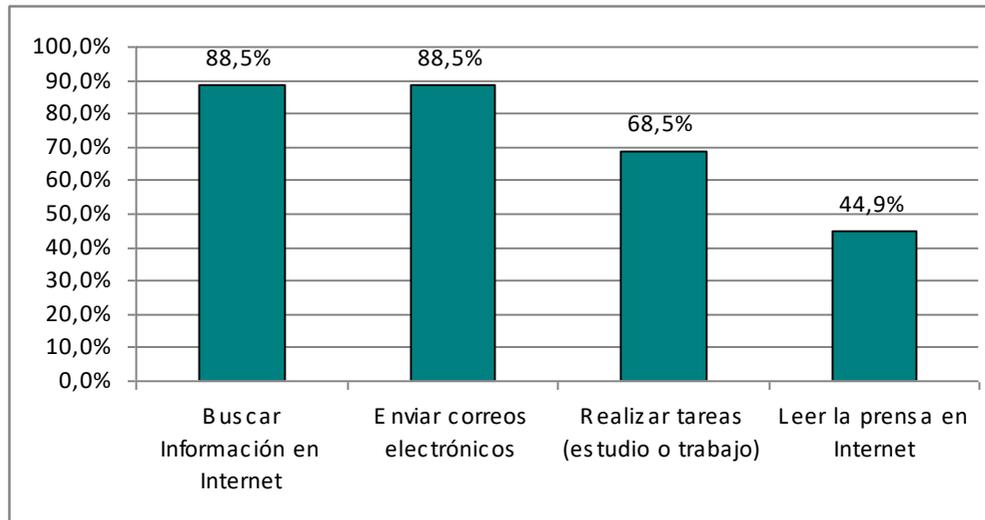
	Usuarios	No Usuarios
Su hogar	47,4%	57,8%
Casa de amigos o parientes	58,5%	38,9%
Su lugar de trabajo	12,3%	37,2%
Su lugar de estudio	43,2%	18,7%
Cibercafés o locales comerciales	63,6%	53,2%
Locales públicos (bibliotecas, infocentros)	86,8%	11,0%

c) Uso de computadores e Internet en la Biblioteca de Santiago

La alta frecuencia de conexión en locales públicos en los usuarios se condice con las cifras de habitualidad de uso de las TIC's en la Biblioteca. Un 74,1 % de los usuarios señala usar habitualmente los computadores y el 24,9 % en ciertas ocasiones. Por otra parte el 73,2 % se conecta habitualmente a Internet, mientras el 23 % lo hace en ciertas ocasiones.

La mayor parte de las personas usuarias utiliza los computadores para buscar información en Internet (88,5%). El mismo nivel de preferencias se alcanza en el envío de correos electrónicos (88,5%) como uso general que los usuarios dan a los computadores. Un tercer uso importante de estos aparatos tecnológicos tiene como finalidad la realización de tareas relacionadas con estudios o trabajo (68,5 %). En menor medida los usuarios utilizan los computadores como medio de acceso a la lectura de prensa en Internet (44,9%).

Gráfico n 1. Principales usos de los computadores en la Biblioteca de Santiago



2.1.2. Diferencias etarias en el acceso y uso de las TIC's

a) *Uso de herramientas tecnológicas.*

Se aprecian ciertas diferencias etarias en el uso de algunas herramientas tecnológicas entre usuarios y no usuarios.

Por ejemplo el uso del DVD es una herramienta utilizada en mayor parte por jóvenes y adultos. En los jóvenes los no usuarios presentan un uso levemente superior que los usuarios (86,6 % versus 83,8 %). En los adultos estas diferencias se acrecientan un poco, llegando a un 83,9 % en las personas no usuarias frente a un 76,7 % en las usuarias. En el caso de los adultos mayores los no usuarios/as

mantienen un alto uso habitual del DVD llegando al 66,6 %, una cifra bastante superior a los/as usuarios/as del mismo tramo etario, que alcanzan el 48,3 %.

En cuanto al uso habitual del teléfono celular las diferencias etarias se aprecian solamente en el grupo de usuarios, puesto que los tres segmentos de no usuarios muestran una frecuencia cercana superior al 88 % (88,5 % en jóvenes; 88,3 % en adultos y 88,6 % en adultos mayores). En los jóvenes usuarios este uso es aún mayor que en los no usuarios del mismo tramo, alcanzando un 89,2 %. No obstante en los adultos usuarios este uso baja a un 76,7 %. Finalmente en los adultos mayores usuarios la frecuencia de uso del celular decrece aún más alcanzando un 69 %.

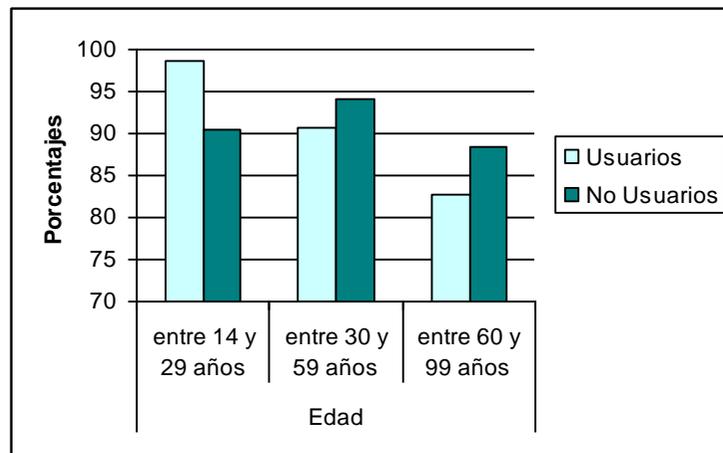
El uso habitual de cámara de fotos digital sí presenta diferencias etarias constantes en ambos grupos. En el segmento juvenil las personas usuarias presentan un uso mayor llegando a un 63,5% frente al 54,3 % de las no usuarias. En el segmento adultos, las cifras disminuyen aunque las diferencias son favorables al grupo de no usuarios quienes alcanzan un 49,6 % en comparación con el 44,2 % de los usuarios. Finalmente las diferencias observadas entre ambos grupos se acrecientan en el segmento adulto mayor, donde los no usuarios muestran más del doble de uso habitual que los usuarios (23,2 % y 10,3 % respectivamente).

Por último cabe mencionar que los juegos de consola presentan un porcentaje relativamente importante sólo en el segmento juvenil, donde ambos grupos no presentan mayores diferencias. Mientras los usuarios alcanzan un 36,5 % los no usuarios llegan al 36,8 %.

b) Uso de computadores e Internet.

Al revisar los datos sobre uso habitual de computadores en los distintos segmentos etarios se aprecian leves diferencias entre usuarios y no usuarios. Entre los jóvenes usuarios el uso en los computadores llega al 98,6%, mientras en el mismo segmento de no usuarios alcanza un 90,5 %. En el segmento adulto quienes más usan computadores son los no usuarios con un 94,1 % frente al 90,7 % de los usuarios. Finalmente en el caso de los adultos mayores se observan menores índices en el uso de estas herramientas tecnológicas, aunque se observan leves diferencias a favor de los no usuarios. Mientras el 88,4 % usa habitualmente los computadores el 82,8% de los no usuarios lo hace con la misma frecuencia.

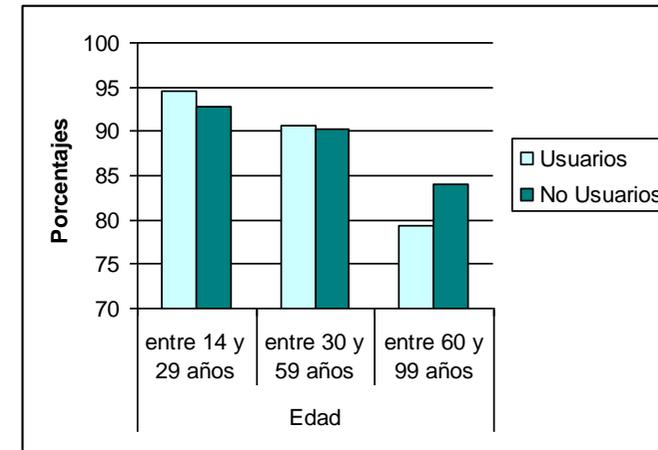
Gráfico n 2. Uso habitual de Computadores por tramo etario



En cuanto al uso habitual de Internet las diferencias entre los segmentos de ambos grupos también son pequeñas. Un 94,6 % de los jóvenes usuarios usa

habitualmente esta herramienta, frente a un 92,7% de los no usuarios del mismo segmento etario. En el caso de los adultos, las cifras son casi idénticas entre ambos grupos: 90,7 % para los usuarios y 90,2 % para los no usuarios. Al igual que en el uso de computadores se observa un uso un tanto menor de Internet en los adultos mayores. En este segmento son los no usuarios quienes se conectan a la Red de forma más habitual que los usuarios (84,1 % versus 79,3 %)

Gráfico n 3. Uso habitual de Internet por tramo etario



En cuanto a los lugares de conexión a Internet los jóvenes usuarios muestran una gran variedad de alternativas privilegiando los lugares de acceso público como infocentros y bibliotecas (85,1 %), los cibercafés u otros locales comerciales (70,3 %) y las casas de amigos o parientes (66,2%). Otros lugares importantes de acceso a la Red son el lugar de estudio (55,4 %) y el propio hogar (50 %).

Los jóvenes no usuarios, en tanto, muestran un espectro menor de alternativas de acceso a Internet. Estos se conectan principalmente en los cibercafés u otros locales comerciales (60,6%), en el propio hogar (53,9 %) y su lugar de estudio (51,4 %). Otro lugar de importancia en el acceso a Internet son las casas de amigos o parientes (47,8 %).

Los adultos usuarios privilegian la conexión a Internet en locales públicos, con un 90,7%. En menor medida acceden habitualmente a esta herramienta en cibercafés, en su hogar (41,9 %), en casas de amigos o parientes (39,5 %) y en el trabajo (34,9 %). Para las personas no usuarias, en cambio, el lugar más usado para conectarse a Internet es su propio hogar, que alcanza un 56,4%. Le siguen la conexión en cibercafés (53,5 %), en el lugar de trabajo (48,7 %) y las casas de amigos o parientes (41,7 %).

Por último, la mayor parte de los adultos mayores usuarios se conecta habitualmente a Internet en las bibliotecas e infocentros, con un 96,6 %. Sólo un 37,9 % de éstos accede a la Red en cibercafés u otros locales comerciales. En los no usuarios del mismo segmento etario el principal lugar de acceso a Internet es el propio hogar, con un 68,2%. Luego un 39,7 % de estos se conecta en cibercafés u otros locales comerciales y un 32 % en sus lugares de trabajo.

Tabla n. 3. Lugares de acceso a Internet por tramo etario

	entre 14 y 29 años	entre 30 y 59 años	entre 60 y 99 años
--	--------------------	--------------------	--------------------

Usuarios	Su hogar	50,0%	41,9%	20,7%
	Casa de amigos o parientes	66,2%	39,5%	20,7%
	Su lugar de trabajo	4,1%	34,9%	13,8%
	Su lugar de estudio	55,4%	11,6%	6,9%
	Cibercafés u locales comerciales.	70,3%	46,5%	37,9%
	Locales públicos (bibliotecas, infocentros)	85,1%	90,7%	96,6%
No Usuarios	Su hogar	53,9%	56,4%	68,2%
	Casa de amigos o parientes	47,8%	41,7%	16,1%
	Su lugar de trabajo	23,3%	48,7%	32,0%
	Su lugar de estudio	51,4%	4,0%	0,0%
	Cibercafés u locales comerciales.	60,6%	53,5%	39,7%
	Locales públicos (bibliotecas, infocentros)	13,3%	5,7%	20,4%

c) Uso de los computadores en la Biblioteca de Santiago.

En lo que refiere a la frecuencia de uso de las TIC's en la Biblioteca se observan los mayores porcentajes de uso habitual de los computadores en los usuarios adultos mayores encuestados, con un 89,7 %. En segundo lugar se ubican los adultos con un 77,5 % y finalmente los jóvenes con un 72,6 %⁷.

Tabla n. 4. Frecuencia de uso de computadores en la Biblioteca de Santiago, por segmento etario

⁷ Estas cifras deben ser analizadas con especial cautela dadas las características propias de la muestra de usuarios a quienes se aplicó el cuestionario. Como se detalla en el anexo metodológico, la mayor parte de los usuarios del programa son jóvenes, luego le siguen los adultos y finalmente, en cifras bastante menores los adultos mayores. Lo anterior implicó que tanto la selección de la muestra como el análisis de los resultados buscare salvaguardar la proporcionalidad de estas diferencias. Por otra parte cabe aclarar que la mayoría de los usuarios jóvenes asiste a la Biblioteca para realizar otras tareas además de usar las TIC's. Esto puede explicar las cifras más bajas en la frecuencia de usos de las tecnologías. De modo inverso los usuarios encuestados del segmento adulto mayor son principalmente personas que se están capacitando durante la aplicación de la encuesta, lo cual puede explicar los mayores porcentajes en la frecuencia de uso de las TIC's en la Biblioteca.

	Jóvenes	Adultos	A. mayores
Habitualmente	72,6%	77,5%	89,7%
En ciertas ocasiones	26,0%	22,5%	10,3%

El uso de Internet por parte de los usuarios presenta la misma tendencia. Entre los usuarios el 82,8 % de los adultos mayores se conecta habitualmente a Internet. Le sigue el segmento adulto con un 77,5 % y finalmente los jóvenes con un 71,6 %.

Tabla n. 5. Frecuencia de uso de Internet en la Biblioteca de Santiago, por segmento etario

	Jóvenes	Adultos	A. mayores
Habitualmente	71,6%	77,5%	82,8%
En ciertas ocasiones	24,3%	20,0%	10,3%
Nunca	4,1%	2,5%	6,9%

Como se señaló anteriormente la mayoría de los usuarios utiliza los computadores para buscar información en Internet. Aquí destaca el segmento adulto, que privilegia esta opción de uso en un 90,7 %. Muy de cerca le sigue el segmento juvenil con un 87,8 %. Finalmente los adultos mayores privilegian este uso en mucho menor medida, pero manteniendo un importante 79,3 %.

Otro de los usos importantes observados en las personas usuarias es el enviar correos electrónicos. Son principalmente los jóvenes los que dan este uso a los computadores en la Biblioteca, alcanzando un 87,8 %. Los adultos y adultos

mayores muestran menores porcentajes en este aspecto, no obstante mantienen niveles altos de utilización del correo electrónico, correspondientes al 65,1% y 62,1%, respectivamente.

En lo referente a la utilización para la realización de tareas relacionadas con estudios o trabajo, nuevamente son los jóvenes quienes priorizan este uso, alcanzando un 74,3 %. Los adultos señalan esta opción en un 53,5 % y, finalmente, los adultos mayores en un 51,7 %.

Este uso de los computadores como medio de acceso a la lectura de prensa en Internet es privilegiado por el segmento adulto en un 43,5 %, por los jóvenes en un 41,9% y por los adultos mayores en un 34,5 %.

Los adultos, en tanto, también dan preferencia a la utilización del computador para chatear y para buscar información o realizar trámites con otras instituciones, ambas alternativas alcanzando un 34,9% para este segmento.

2.1.3. El acceso a las TIC's según nivel de ingreso.

Al comparar los datos de acceso los computadores por nivel de ingreso en usuarios y no usuarios se observa que las principales diferencias entre ambos se dan en los segmentos con menores ingresos. Los usuarios pertenecientes al grupo 1, cuyo ingreso mensual familiar es inferior a \$150.000, presentan un mayor uso habitual del computador que los no usuarios del mismo grupo (88,2 % frente a un

81,8 %). En el grupo 2 se repite la tendencia, aunque las cifras son más altas y las diferencias entre ambos grupos son un poco menores. En este segmento casi la totalidad de los usuarios usa habitualmente el computador (99,9 % frente a un 95,1 % de los no usuarios).

Tabla n. 5. Uso habitual de computadores según Ingreso

	Ingreso Promedio Mensual Familiar			
	Hasta \$150.000	Entre \$150.000 y 400.000	Entre \$400.00 y \$800.000	Más de \$800.000
Usuarios	88,2%	99,9%	89,5%	100,0%
No Usuarios	81,8%	95,1%	95,4%	100,0%

En cuanto al uso habitual de Internet no existen tendencias tan claras en relación con los diferentes niveles de ingreso, excepto en el caso del grupo 1. Como se puede observar en la tabla n.6 los usuarios y no usuarios pertenecientes a los grupos 2, 3 y 4, presentan niveles de uso por sobre el 92 %, llegando al 100 % en los no usuarios de más altos ingresos. Los usuarios del mismo rango se encuentran en cifras muy cercanas, con un 99,5 %.

Sin embargo se aprecian diferencias muy marcadas entre los usuarios y no usuarios del segmento de menores ingresos. Mientras el 92,3 % de los usuarios de este grupo accede habitualmente a Internet, sólo el 73,5 % de los no usuarios lo hace.

Tabla n. 7. Uso habitual de Internet según Ingreso

	Ingreso Promedio Mensual Familiar			
	Hasta \$150.000	Entre \$150.000 y 400.000	Entre \$400.00 y \$800.000	Más de \$800.000
Usuarios	92,3%	93,7%	96,0%	99,5%
No Usuarios	73,5%	95,9%	92,9%	100,0%

Al observar los lugares de acceso a Internet se aprecia un alto nivel de acceso de los usuarios y no usuarios en el hogar (sobre el 50 %), excepto en el grupo de menores ingresos. Sólo el 12,2 % de los usuarios y el 23,3 % de los no usuarios disponen de esta herramienta en su hogar.

Por otra parte, la asistencia a cibercafés y otros locales comerciales para acceder a Internet es elevada en todos los segmentos de usuarios, siendo mucho mayor en el grupo 4, de más altos ingresos (85,4 %). En el grupo de no usuarios, en cambio, el acceso habitual a la Red en este tipo de espacios es mayor en los dos segmentos de menores ingresos.

Finalmente las mayores diferencias entre ambos grupos se observan en el acceso a Internet en locales públicos tales como bibliotecas e infocentros, donde las personas usuarias de todos los segmentos presentan cifras superiores al 75 %. Cabe destacar, además, que este tipo de espacios es el principal lugar de conexión

habitual para el grupo de usuarios de menores ingresos, que alcanza el 90 %. En comparación los no usuarios del mismo segmento acceden a Internet, de manera frecuente, en este tipo de lugares sólo en un 32,9 %.

Tabla n. 8. Lugar de conexión a Internet según Ingreso

		Ingreso Promedio Mensual Familiar			
		Hasta \$150.000	Entre \$150.000 y 400.000	Entre \$400.000 y \$800.000	Más de \$800.000
Usuarios	Su hogar	12,2%	50,7%	72,0%	55,2%
	Cibercafés u locales comerciales.	64,5%	59,3%	50,8%	85,4%
	Locales públicos (bibliotecas, infocentros)	90,0%	82,9%	83,2%	77,6%
No Usuarios	Su hogar	23,1%	61,3%	69,8%	70,1%
	Cibercafés u locales comerciales.	72,8%	66,7%	28,7%	42,0%
	Locales públicos (bibliotecas, infocentros)	32,9%	3,1%	9,5%	3,7%

En cuanto al acceso a Internet en la Biblioteca se observa que son los segmentos de menores ingresos los que presentan los porcentajes más altos de frecuencia. El grupo 1 alcanza un 76,6 %. El grupo 2 le sigue muy de cerca con un 75,2 %

Tabla n. 9. Uso habitual de Internet en la Biblioteca de Santiago, por nivel de ingresos.

	Hasta \$150.000	Entre \$150.000 y 400.000	Entre \$400.00 y \$800.000	Más de \$800.000
Habitualmente	75,6%	75,2%	67,7%	48,2%

2.1.4. Diferencias de Género en el acceso a las TIC's

Como se aprecia en la siguiente tabla los hombres usuarios utilizan los computadores de forma habitual en mayor medida que sus pares no usuarios. En el caso de las mujeres se repite la tendencia a favor de las usuarias, presentando ellas un mayor porcentaje de uso habitual de estas herramientas que sus pares no usuarias.

Otro elemento a considerar en relación con las diferencias de género es que para ambos (usuarios y no usuarios) el porcentaje de uso habitual de computadores es mayor en los hombres que en las mujeres. En los hombres usuarios 97,9% señala usar habitualmente esta herramienta, frente al 94,9% de las mujeres usuarias. En el grupo de no usuarios, en tanto, un 94,2% de los hombres usa habitualmente esta herramienta frente a un 89,6% de las mujeres.

Tabla n. 10 Uso habitual del computador según sexo

	Sexo	
	Hombre	Mujer
Usuarios	97,9 %	94,9 %

No Usuarios	94, 2 %	89, 6 %
--------------------	---------	---------

En cuanto al uso de Internet, se mantienen ambas tendencias. Por una parte los hombres usuarios y las mujeres usuarias acceden en mayor medida a Internet en forma habitual que sus pares no usuarios. Por otra parte en ambos grupos son los hombres quienes presentan mayores cifras de uso habitual de Internet. Los hombres usuarios alcanzan el 93,8% y las mujeres el 92,9% de uso de esta herramienta. En el grupo de no usuarios, en tanto, los hombres alcanzan el 90,6%, y las mujeres llegan al 89,2%.

Tabla n. 11. Uso habitual de Internet según sexo

	Sexo	
	Hombre	Mujer
Usuarios	93,8%	92,9%
No usuarios	90,6%	89,2%

En lo que refiere a los lugares de acceso a Internet se aprecian también algunas diferencias. Un primer dato a considerar al respecto es que la conexión en bibliotecas e infocentros es el principal lugar de acceso a Internet para usuarios y usuarias, pero son ellas las que presentan un porcentaje más alto de conexión. Mientras el 89,6 % de las mujeres usuarias se conecta a Internet en este tipo de espacios, una cifra un tanto menor de hombres lo hace (83, 7 %).

En segundo lugar cabe destacar que las mujeres usuarias y no usuarias se conectan a Internet en el hogar en niveles un poco superiores a los hombres. Si bien las cifras generales de conexión en este lugar son más altas en el grupo de no usuarios, las mayores diferencias de género se presentan en el grupo de usuarios. En este grupo las mujeres se conectan en un 19 % más que los hombres.

Estas diferencias a favor de las mujeres también se presentan en las cifras de conexión a Internet en el lugar de estudio. Como se aprecia en la siguiente tabla, en ambos grupos son las mujeres las que se conectan más a Internet en este tipo de espacios. Al igual que en el caso anterior las mayores diferencias de género se dan entre los usuarios, donde las mujeres acceden a Internet en estos espacios en un 15,6 % más que los hombres usuarios.

La tendencia es opuesta en el caso de la conexión en cibercafés y el lugar de trabajo, donde los hombres de ambos grupos presentan mayores cifras de conexión a Internet. Los cibercafés son un lugar de acceso donde el 66,4 % de los usuarios se conecta a Internet frente al 60,9 % de las usuarias. En el caso de los no usuarios se presentan diferencias un poco mayores entre ambos géneros. Mientras el 59, 3 % de los hombres se conecta frecuentemente a Internet en cibercafés, sólo el 47,4 % de las mujeres del mismo grupo lo hace.

Estas diferencias a favor de los hombres también se aprecian en el acceso a Internet en el lugar de trabajo, aunque las cifras son más altas en el caso de los no usuarios. Entre estos el 46,5 % de los hombres accede a Internet en dichos espacios frente al 28,4 % de las mujeres.

Tabla n. 12. Lugar de Conexión a Internet según Sexo

		Sexo	
		Hombre	Mujer
Usuarios	SU HOGAR	37,6%	56,6%
	SU LUGAR DE TRABAJO	19,6%	5,6%
	SU LUGAR DE ESTUDIO	35,1%	50,7%
	CIBERCAFÉS U LOCALES COMERCIALES.	66,4%	60,9%
	LOCALES PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, INFOCENTROS)	83,7%	89,6%
No Usuarios	SU HOGAR	55,5%	60,0%
	SU LUGAR DE TRABAJO	46,5%	28,4%
	SU LUGAR DE ESTUDIO	15,1%	22,1%
	CIBERCAFÉS U LOCALES COMERCIALES.	59,3%	47,4%
	LOCALES PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, INFOCENTROS)	11,8%	10,2%

Como se observa en las tablas siguientes, se repite la tendencia a la mayor utilización de la TIC's en hombres en el caso de la Biblioteca de Santiago. En este espacio los hombres presentan un mayor porcentaje de uso habitual de computadores y de Internet con un 78,2 % en ambos casos. Las mujeres usuarias, en tanto, usan habitualmente los computadores en un 70,1 % y se conectan con dicha frecuencia a Internet en un 68,6 %.

Tabla n. 13. Frecuencia de uso de computadores en la Biblioteca, por sexo

	Sexo	
	Hombre	Mujer
Habitualmente	78,2%	70,1%

En ciertas ocasiones	21,8%	27,9%
----------------------	-------	-------

Tabla n. 14. Frecuencia de uso de Internet en la Biblioteca, por sexo

	Sexo	
	Hombre	Mujer
Habitualmente	78,2%	68,6%
En ciertas ocasiones	19,6%	26,2%

2.3. Los efectos del Programa en las condiciones de acceso y uso de las TIC's.

Al examinar los datos de acceso y uso de tecnologías es posible señalar que las principales diferencias entre usuarios y no usuarios se dan de forma más marcada en ciertos segmentos sociales.

En el análisis por tramo etario se aprecia un porcentaje mayor de uso frecuente de TIC's en los jóvenes usuarios que en sus pares no usuarios. Los adultos usuarios muestran un mayor uso de computadores que los no usuarios pero un uso menor de Internet. En los adultos mayores en cambio, el uso de computadores e Internet es mayor en el grupo de no usuarios.

Los jóvenes usuarios además muestran una gran variedad de lugares de acceso a Internet, aunque el principal espacio de conexión lo constituyen los locales públicos como las bibliotecas e infocentros. Los adultos usuarios tienen algunas alternativas de conexión aunque también privilegian el acceso en locales públicos, con cifras un tanto más altas que los jóvenes. Por último, las personas adultas

mayores usuarias tienen un espectro mucho menor de lugares de conexión a Internet, privilegiando los lugares de acceso público aún más que los otros grupos.

Esta relación se mantiene en la frecuencia de conexión en la Biblioteca, donde el porcentaje de adultos mayores que accede a Internet es mayor que los otros segmentos etarios. Le siguen los adultos y finalmente los jóvenes.

Por otra parte los datos muestran la relación entre acceso a las TIC's y nivel de ingreso. Si bien el uso de computadores e Internet es alto en todos los segmentos, en los grupos 1 y 4 existe una relación directamente proporcional entre el uso habitual de computadores e Internet y el nivel de ingresos. Cabe señalar que esta tendencia es menos clara en los grupos intermedios.

“Yo, personalmente soy creyente de que si uno tiene acceso a información, puede... se les abren las perspectivas a uno. En mi caso ha sido así. Yo creo que la pobreza más grande es la ignorancia... si la gente no tiene acceso a comprar un libro menos va a tener acceso, en este momento, a Internet”. (Grupo de discusión mixto de adultos (30 a 59 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

Al comparar a las personas usuarias y no usuarias, las mayores diferencias se observan en los segmentos de menos ingresos. Esta diferencia es especialmente notoria en el grupo 1, donde el uso habitual de Internet en los no usuarios es 18,8 % menor que en los usuarios.

Esta diferencia puede estar relacionada con los lugares de uso de Internet, puesto que los usuarios de este segmento privilegian espacios de acceso gratuito o de muy bajo costo como son bibliotecas e infocentros. Los no usuarios, en tanto, prefieren conectarse en cibercafé u otros locales comerciales donde se debe pagar para acceder a Internet.

Este dato coincide con la frecuencia de conexión en la Biblioteca, donde el grupo 1 es el que presenta un mayor porcentaje de uso habitual de Internet.

Lo anterior concuerda con la apreciación de los usuarios, quienes tienen una valoración positiva de las posibilidades de acceso a las TIC's que brinda la Biblioteca de Santiago, especialmente para quienes no cuentan con los recursos para pagar por este servicio.

“Bueno, bueno, porque permite a personas de escasos recursos acceder a esa información... que en otras partes tiene un costo alto”. (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22 a 29 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

“Aquí viene gente que también no tiene recursos y es una alternativa para poder usar lo que es Internet” (Grupo de discusión de mujeres adultas (30 a 59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

“Tenemos un computador a la mano y asequible ahí mismo, y que de por sí sea gratis es bastante bueno, además para muchas personas que no tienen

la posibilidad de tener Internet en sus propias casas... ir al cyber es bastante caro". (Grupo de discusión mixto de estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

Desde este punto de vista se puede corroborar la hipótesis del impacto del Programa BiblioRedes en términos de brindar un acceso equitativo a las tecnologías, para todos los sectores. No obstante este impacto es mucho mayor en los sectores con menores recursos, quienes no cuentan con las condiciones económicas para adquirir estas tecnologías.

Entre los usuarios también hay quienes cuentan con recursos para acceder de manera frecuente a las TIC's. Prueba de ello es el alto porcentaje de usuarios que acceden a Internet en lugares donde se cobra por el servicio y, más aún, quienes tienen Internet en el hogar. Estos últimos alcanzan cifras cercanas al 50 %. Este dato es importante porque implica que las personas valoran otros elementos de la Biblioteca además del acceso gratuito a las tecnologías.

Al respecto cabe mencionar que el 53,7 % de quienes se reconocen como usuarios del Programa esgrimen como principal razón de uso el hecho de que los computadores y la conexión a Internet son muy buenos.

En concordancia con lo anterior las opiniones de los usuarios muestran una valoración positiva de la rapidez en la conexión y del servicio en general.

"En realidad me agrada mucho el servicio por la rapidez y todo... y vengo a los computadores porque evidentemente no tengo que pagar y el servicio es bueno... por ejemplo, donde yo estudio en la Facultad, hay muy pocos computadores y además no estudio en una facultad que tenga muchos recursos, entonces es un problema. Entonces prefiero venir para acá" (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22 a 29 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

"La ventaja es que a mí me facilita por la parte económica, que necesito información y no tengo que pagar. Pienso que es bueno, porque yo gastaba mucho en un cyber, porque la conexión también es buena". (Grupo de discusión de mujeres adultas (30 a 59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

"Yo a menudo vengo a buscar libros pero resulta que me quedo, por la dinámica que hay aquí, porque me gusta estar y de repente veo ya, vamos a ver qué pasa con Internet y pido una horita". (Grupo de discusión mixto de adultos (30 a 59 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

Finalmente los datos arrojan una brecha de género en el uso de las TIC's. Si bien los usuarios del Programa BiblioRedes, de ambos sexos, registran porcentajes mayores de uso habitual de computadores e Internet, son los hombres quienes presentan los porcentajes más altos de uso. Esta tendencia se repite para el caso de los no usuarios.

Al analizar los lugares de conexión se aprecia que un alto porcentaje de mujeres usuarias acceden a Internet en locales públicos, en locales comerciales y en su lugar de estudios. Sin embargo tanto las mujeres usuarias como las no usuarias acceden a Internet en el hogar, en mayor medida que los hombres. En este sentido las labores domésticas son un factor importante a considerar en cuanto al acceso a las TIC's. Las mujeres dueñas de casa y con hijos/as menores de edad "dependen de ellos/as" (del horario del cuidado) para asistir a lugares como la Biblioteca (pueden aprovechar, por ejemplo, el tiempo en que sus hijas e hijos están en el colegio). Si bien este es un factor limitante, cabe mencionar que –de no haber niños/as muy pequeños/as a cargo de las dueñas de casa – de todas formas la dedicación a labores domésticas suele dejar ciertas "ventanas" de tiempo que son utilizables para acceder tanto a Internet como a la Biblioteca.

Los problemas de tiempo de las mujeres para acceder a la web quedan de manifiesto en sus discursos, en donde prima la asimilación y conciencia de su rol social como factor limitante en el acceso:

"La mujer tiene más roles que cumplir, sobre todo si no tiene quién colabore con ella [...] la mujer tiene o antiguamente tenía pendientes todo el funcionamiento de la casa, más las compras, más los cabros chicos, más las enfermedades, más las tareas, más el rol que cumplía como mujer trabajadora, que debía ser evidentemente responsable". (Grupo de Discusión Adultas (31-60 años), usuarias de BiblioRedes).

"(Termina afectando en el uso de las tecnologías) claro, porque le dedicas menos tiempo en ese sentido. En cambio el varón... yo creo que estamos incluso yo diría que las mujeres en algunos aspectos a veces son mucho más rápidas y mucho, yo conozco varias mujeres jóvenes que hacen cualquier cosa con la computadora, pero yo creo que como dices tú en realidad le dedican menos tiempo por este rol múltiple que tenemos las mujeres. Entonces el hombre en general le dedica más tiempo" (Grupo de Discusión Adultas (31-60 años), usuarias de BiblioRedes)

"Yo creo que el hombre y la mujer tienen las mismas facultades, pero en realidad la mujer tiene que preocuparse mucho de la casa y de las cuentas, de los niños, de las enfermedades y los hijos aunque estén grandes una preocupada [...] y eso es una pérdida de tiempo horrible correr para esas cosas". (Grupo de Discusión Adultas (31-60 años), usuarias de BiblioRedes)

"Sí entonces (mi mamá) se preocupa más de cosas de la casa que de Internet" (Grupo de Discusión Mixto estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios/as de BiblioRedes).

Asimismo, por temas de tiempo, a las mujeres que trabajan fuera del hogar se les hace prácticamente imposible acceder a las TIC's en lugares que no sean su lugar de trabajo o su hogar, debido a la "doble jornada laboral". Cuando el acceso es en el hogar, se realiza sólo una vez que ya se ha cumplido con las labores domésticas:

“O bien después de la medianoche, cuando están todos durmiendo, que está todo hecho se meten en el computador” (Grupo de Discusión Adultas (31-60 años), usuarias de BiblioRedes).

“Por este minuto no hemos ido (a la Biblioteca de Santiago), por un tema de que no hemos tenido el tiempo. Con la negociación colectiva a nosotros nos ocupó gran parte del tiempo [...] y con un exceso de trabajo, entonces no hemos tenido tiempo, pero ahora ya está pasando el proceso de negociación colectiva y muy pronto pensamos ir a los locales y trabajar allá con los computadores” (Entrevista a usuaria dirigente sindical).

En síntesis el análisis de los datos confirma un mayor nivel de penetración de las TIC's en los jóvenes, en los grupos con mayores ingresos y en los hombres.

Para los jóvenes el grado de penetración de las tecnologías en su vida cotidiana se demuestra en la gran variedad de alternativas de conexión que presentan. En este sentido para estas generaciones el no contar con recursos para disponer de tecnologías en el hogar no es un impedimento para el uso habitual de ellas. Si bien los adultos y adultos mayores muestran menos alternativas de acceso, llama la atención el alto porcentaje de conexión en lugares de acceso público para el caso de los usuarios, quienes en comparación con los no usuarios presentan mayor habitualidad de uso en estos espacios. Estos datos se corresponden con las altas cifras de conexión a Internet en la Biblioteca de Santiago, donde estos grupos presentan un mayor uso habitual que las generaciones más jóvenes. Estos datos

estarían confirmando el nivel de impacto del Programa en generar condiciones de acceso a las TIC's para los grupos etarios más excluidos.

Por otra parte el análisis de los datos por nivel socioeconómico muestra que los mayores efectos del Programa se manifiestan en el grupo de menores ingresos, cuyo uso habitual de Internet es bastante mayor que el uso habitual del mismo segmento en los no usuarios.

En cuanto a la brecha de género, las diferencias de uso habitual de Internet entre hombres y mujeres usuarios/as se replica en la Biblioteca, aunque con cifras leves, puesto que el nivel de acceso en ambos grupos es alto. Estas diferencias se podrían explicar por la diversidad de roles que deben cumplir las mujeres y las diferencias en el uso del tiempo, incluso en el caso de mujeres profesionales. Pero es tal vez en las dueñas de casa donde esta brecha se puede expresar de forma más marcada, donde no sólo pueden influir las características objetivas como el nivel educacional o el nivel de ingresos, sino también elementos subjetivos, relacionados con valores e incluso el autoestima.

Finalmente cabe señalar que, si bien el Programa busca otorgar acceso equitativo a toda la población, es importante destacar que el mayor impacto que genera se observa en los grupos más marginados. Al respecto se destaca el segmento social cuyas condiciones económicas les impiden adquirir las tecnologías en tanto bienes. De este modo el Programa estaría neutralizando las condiciones preexistentes al posibilitar la inclusión digital principalmente de sectores sociales

marginados de los procesos sociales y culturales propios de la sociedad de la información.

Capítulo n. 3

Condiciones subjetivas de acceso y uso de las TIC's.

Las opiniones, percepciones y expectativas que tienen los usuarios y usuarias sobre las TIC's son condiciones subjetivas que pueden incidir en el acceso y el uso que estos hacen de ellas, así como en los deseos de aprender o mejorar sus conocimientos para manejarlas. A partir de lo anterior en este capítulo se presentan los principales resultados del estudio en relación con las condiciones subjetivas de acceso y uso de las TIC's en la Biblioteca de Santiago. En la primera parte se exponen algunos elementos conceptuales de referencia para abordar esta dimensión del estudio. Con posterioridad se presentan en forma comparativa los resultados de la encuesta para usuarios y no usuarios del Programa BiblioRedes, señalando convergencias y divergencias entre ambos grupos. Finalmente se analizan estos datos incorporando el aporte cualitativo emanado de las conversaciones realizadas con usuarios del Programa.

3.1. Marco analítico.

Los hombres y mujeres, como seres culturales, se relacionan con los objetos tecnológicos a través de un entramado de representaciones que se hacen de aquellos. Esto se conceptualiza como “imaginarios tecnológicos”, entendiendo por tal la manifestación de la predisposición afectiva de las personas frente a la tecnología, sus percepciones sobre quienes la utilizan y para qué fines, las incidencias de las posturas ideológicas frente a estas nuevas tecnologías y su visión acerca del impacto que tienen éstas en sus vidas cotidianas y proyectos de vida (Maurizi, 2003).

Lo interesante de incluir esta perspectiva en el análisis, es que puede vislumbrar elementos que otorgan sentido a la experiencia que tienen las personas con las TIC's. Más allá de los temores o entusiasmos iniciales, cada una de ellas, van conformando una “conversación interna” que les indica si algo tiene valor para sus vidas y que a su vez justifique el esfuerzo personal de todo tipo (tiempo, dinero, energía) que deciden dedicar para involucrarse en procesos de aprendizaje, desarrollo de nuevas capacitaciones, etc.

El imaginario tecnológico implica un recorte de la realidad y, en ciertos puntos, puede constituirse en obstáculo o impulsor del aprovechamiento de los recursos disponibles por parte de los distintos segmentos de la población. En una

sociedad de consumo, determinados objetos tecnológicos pueden aparecer como "la única tecnología posible y deseable", constituyéndose esta ceguera, también en una desventaja para aquellos que, por distintos motivos, no puedan acceder a esas mercancías (Enríquez, 1972).

Los imaginarios se conforman socialmente y en su formación ayudan, por ejemplo, los medios de comunicación masiva. Estos pueden mostrar a través de imágenes y mensajes publicitarios un artefacto tecnológico, un televisor, equipo de audio o computadora, como elementos imprescindibles para vivir. Estos mensajes también estimulan "conversaciones" en el entorno social inmediato que van generando un clima social proclive hacia ciertas prácticas y conductas que encuentran aprobación y estímulo en los grupos de pertenencia (Cabrera, 2000).

El sociólogo chileno Manuel Antonio Baeza (2000), ubica a los imaginarios sociales como formas creativas de vivenciar lo desconocido y una de las propuestas conceptuales más significativas de los últimos años en el ámbito de las ciencias sociales. Conceptualmente reconoce a los imaginarios sociales en dos niveles de profundización:

- El primer nivel, desde una comprensión más simple, un imaginario –entendido en términos sobre todo sociales- es una manera compartida por grupos de personas de representarse mentalmente el espacio y el tiempo. Algo así como imaginar o idear socializadamente, en donde se comparten, en una modalidad simbólica, formas y contenidos, es decir significantes y significados, en los cuales dichos

grupos se reconocen, aún cuando –en nuestra individualidad moderna- las intensidades en dichos reconocimientos sean variables.

- En un segundo nivel, de mayor abstracción, continúa Baeza, los imaginarios sociales son verdaderos esquemas de inteligibilidad de lo que es, en definitiva, una realidad invisible. Como tales dichos imaginarios se levantan como auténticas matrices de sentido existencial, en este caso colectivo (Baeza, 2000: 9).

En el plano aún conceptual, Baeza sostiene que los imaginarios actúan como singulares matrices de sentido, o al menos como elementos coadyudantes en la elaboración de sentidos subjetivos atribuidos al discurso, al pensamiento y muy importante, a la acción social: ellos, continúa el sociólogo, parecen acompañar a la razón, enriqueciéndola y modificándola creativamente, pero también demuestran ser capaces de oponerse fuertemente a la racionalidad, debilitándola desde esta fuerte ambivalencia inicial, complejizan la conciencia, haciéndola deambular entre la realidad y la fantasía.

Desde esta dimensión sociológica, los imaginarios ocurren en un universo contextualizado, ellos no están exentos de una historicidad caracterizante. En el contexto del Chile actual destacan el trasfondo de la globalización y de una cultura mediática, donde es posible identificar otros rasgos emergentes más vinculados al fenómeno de Internet y que conformarían rasgos del "imaginario tecnológico" sobre este fenómeno. Además, en ellos influye una situación que históricamente reaparece con el surgimiento de nuevas tecnologías: una tensión entre dos vertientes: entre el

utopismo y el anti-utopismo tecnológico. Estas tendencias contrapuestas subyacen y dividen convenciones importantes, como el uso de narraciones, orientación al futuro y universalización de experiencias. Los discursos públicos y privados que se ubican en una u otra tendencia, presentan los siguientes rasgos distintivos:

- Utopismo tecnológico: es una variante del utopismo, género que describe sociedades donde las personas llevan una vida ideal, remontando a la República de Platón y a la Utopía de Tomás Moro. El utopismo tecnológico, al analizar el impacto de nuevas tecnologías en la sociedad, utiliza “imágenes seductoras”. Estas imágenes describen las capacidades y usos de aparatos tecnológicos, ignorando sin embargo las condiciones sociales necesarias en que estas tecnologías serían utilizadas. Aunque, algunas veces reconozcan que las nuevas tecnologías también causan problemas, éstos serán resueltos por tecnologías adicionales. (Sabattini, 1999).ⁱ
- Anti-utopismo tecnológico: este género de discurso examina cómo ciertas familias amplias de tecnologías facilitan un orden social severo, destructivo y miserable”. (Kling & Lamb, 1996). El anti-utopismo tecnológico a su vez ve la tecnología como una forma de degradación de la sociedad y un medio por el cual gobiernos o entidades totalitarias mantendrían el poder. La principal crítica sostenida por el anti-utopismo tecnológico está relacionada con las crecientes tasas de analfabetismo cultural o con la segregación de la sociedad en clases basadas en su disponibilidad de acceso a los recursos de conocimiento electrónico. (Sabattini, 1999).

Esta tensión entre distintas visiones incide en la constitución de las condiciones subjetivas de las personas, que se expresan en el entusiasmo que manifiestan, los temores que les despierta la situación, la confianza en la propia capacidad por aprender y finalmente la autoimagen que construyen en relación a considerarse usuarios de la tecnología y las distintas significaciones que le otorgan a este hecho. Las condiciones subjetivas de las personas inciden en su autopercepción y autoubicación en su relación con las TIC’s (sentirse incorporado/a a ese mundo o percibirse “fuera de onda”, por ejemplo), lo que finalmente influye en su acceso. El informe de Desarrollo Humano 2006 del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Chile desarrolla un “Mapa Subjetivo del Mundo de las Nuevas tecnologías”, caracterizando a las personas según sus percepciones y valoraciones de las TIC’s. Destacan como grupos con menos acceso –en donde las condiciones subjetivas de acceso se manifiestan con mayor fuerza- los/as jubilados/as y las dueñas de casa. Las personas jubiladas son parte del grupo de los “excluidos” que representa al 21% de la población y cuya frase típica es “Ya me quedé fuera”; las dueñas de casa son parte del grupo de los “automarginados”, que constituye el 19% de la población y que tiene como frase representativa “No la necesito” (las TIC’s). Es importante hacer notar que al grupo de las dueñas de casa, si se las compara con el resto de la población, poseen las mayores carencias en relación con la percepción de medios con que cuentan para realizar sus proyectos. Consideran que no tienen los recursos económicos, sociales y culturales adecuados para cumplir sus metas, además de sentirse más presionadas por los elementos tradicionales como la familia y la religión a la hora de tomar decisiones sobre sus vidas. A lo anterior hay que sumarle que tienen una baja sociabilidad, tienen pocos o no tienen amigos/as, y

desconfían de las personas. Para ellas, evidentemente, la promesa de Internet de “ampliar horizontes” no se ha cumplido (PNUD, 2006; Hafkin, 2003).

Existen tres capacidades subjetivas esenciales: individualización, poder subjetivo y reflexividad. Por individualización se entiende que los referentes y valores tradicionales son tomados como opciones y no como obligaciones y, paralelamente, que hay un aumento de la capacidad de los individuos para diseñar por sí mismos el tipo de vida que eligen (PNUD, 2002). El poder subjetivo se refiere a la percepción de disponer de las capacidades para concretar proyectos personales – si bien el poder subjetivo, en términos generales, está asociado a la condición socioeconómica de una persona, el factor económico no explica todo—. Por ejemplo, debido a su autopercepción, una persona puede considerar de antemano que no tiene las aptitudes para acceder a las TIC's, lo que refuerza su exclusión. Finalmente, la reflexividad es la capacidad de comprender el mundo en que se vive, y de participar en él sobre la base del manejo eficaz de información relevante. Frente al crecimiento exponencial de la información disponible, resulta vital desarrollar capacidades reflexivas para evaluar opciones y construir opiniones sobre lo que se desea y sobre las posibilidades de lograrlo. Componen la reflexividad las capacidades de inteligibilidad del mundo, manejo de la información y capacidad para tomar decisiones (PNUD, 2004). Este concepto está relacionado con el de “capital informacional” propuesto por el investigador Cees J. Hamelink (1999), quien siguiendo el planteamiento de Pierre Bourdieu⁸, agrega esta nueva configuración a partir de la implantación de la actual perspectiva dominante de las TIC's. “El

⁸ Bourdieu elabora categorías para explicar, desde una dinámica dialéctica de la producción y reproducción social, que la posición de los actores sociales no está determinada únicamente por el capital económico, sino también por su capital cultural, social y simbólico.

concepto de “capital informacional”, abarca la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información, la habilidad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes, la capacidad intelectual para filtrar y evaluar información, como también la motivación activa para buscar información y la habilidad para aplicar la información a las situaciones sociales” (Hamelink, 1999). Desde esta perspectiva, la problemática del acceso a las TIC's no se reduce al acceso físico, sino que involucra saber formular la necesidad de información, ser capaz de interactuar con un sistema tecnológico para acceder a la información requerida y también disponer de recursos materiales, tiempo y dinero, para realizar esta actividad.

Para efectos de la presente evaluación se entenderá por imaginarios tecnológicos, o condiciones subjetivas de acceso a las TIC's, el conjunto de percepciones, sentimientos, representaciones, razonamientos y valoraciones de las personas –usuarias y no usuarias– sobre el acceso, uso y manejo de las TIC's, lo que constituye en definitiva su autoubicación subjetiva en este nuevo escenario. El análisis del entramado simbólico (ideas, imágenes, valoraciones y representaciones) de las personas usuarias y no usuarias del programa sobre las TIC's y su relación con ellas se fundamentan en los datos obtenidos en la evaluación que permiten relevar como se manifiesta su individualización, el poder subjetivo y su reflexividad.

3.2. Presentación de Resultados.

3.2.1. Aspectos Generales

a) Valoración de las TIC's

Con el propósito de indagar en la asociación que las personas realizan sobre beneficios potenciales de las tecnologías al mundo material inmediato, el cuestionario aplicado en la evaluación incorporó una pregunta que, a través de una afirmación polarizada, planteaba si se perciben a las TIC's como algo fundamental que puede aportar al desarrollo del país o como algo que no ayuda a solucionar los problemas del país. Esta pregunta pretende indagar en la asociación que las personas realizan sobre beneficios potenciales de las tecnologías al mundo material inmediato. Como se observa en la tabla n.15, ambos grupos prefieren la alternativa "La Tecnología es una herramienta fundamental para desarrollarnos", siendo preferida por el 77,9 % de las personas usuarias y por el 73,3 % de las personas no usuarias.

Tabla n. 15. Las tecnologías como aporte al desarrollo del país.

	USUARIOS	NO USUARIOS
Tecnología es herramienta fundamental para desarrollarnos	77,9	73,3
Tecnología no ayuda a solucionar los problemas del país	19,5	22,6
NS-NR	2,6	4,0

En la misma línea de interés, un nuevo aspecto a indagar era determinar los cambios que las TIC's han producido en el ámbito del mundo del trabajo. Los datos obtenidos no advierten grandes diferencias entre el grupo de usuarios y no usuarios: un 84,2% del grupo usuarios considera que las TIC's han generado cambios

positivos en el trabajo, porcentaje que aumenta a un 89,2 % en las personas del grupo de no usuarios.

Al cuestionarse sobre los cambios de las nuevas tecnologías en el campo de la educación, tampoco se advierten diferencias en ambos grupos: el grupo de personas usuarias considera en un 91,2 % que estos cambios han sido positivos, mientras que el grupo de personas no usuarias concuerda en un 87,5 %.

La valoración del impacto de las TIC's en la vida familiar, realizada tanto por parte de personas usuarias como de personas no usuarias, es menos positiva que la valoración en otros ámbitos: ambos grupos consideran en un alto porcentaje que las TIC's han generado cambios negativos en la vida familiar (43,8 % de las personas usuarias encuestadas y 46,7 % de las personas no usuarias encuestadas), mientras que sólo un 35,6 % de las personas usuarias considera que ha habido cambios positivos, con lo que concuerda un 37,5 % de las personas no usuarias.

En las relaciones con los amigos tampoco se advierten diferencias estadísticamente significativas en ambos grupos: el grupo de usuarios considera en un 74,5 % que ha generado cambios positivos, mientras que un 64,7 % de las personas no usuarias concuerda con esta opción. El grupo de las personas no usuarias, en un 11,8 % considera que no han generado cambios, mientras que el grupo de personas usuarias considera lo mismo en un 4,1 %.

Al plantearse la posibilidad de cambio en la relación de la ciudadanía con las autoridades, un 40,4 % de las personas usuarias considera que las TIC's han

generado cambios positivos, mientras que el porcentaje es del 36,4 % para la misma opción en el grupo de las personas no usuarias. Ambos grupos muestran un alto porcentaje al considerar que no han generado cambios en este punto, con un 33,6 % el grupo de usuarios y un 44,9 % el grupo de no usuarios. Cabe mencionar que, pese a lo que podría esperarse, esta diferencia no es estadísticamente significativa.

Finalmente, sobre el impacto de las TIC's en la identidad nacional tampoco se advierten diferencias estadísticamente significativas en ambos grupos. Opinan que han generado cambios positivos en un 44,5 % el grupo de personas usuarias del Programa y en un 34,5 % las personas no usuarias. En la opción "no ha generado cambios" un 25,3 % y un 37 % de las personas usuarias y de las personas no usuarias concuerdan, respectivamente.

La autopercepción de las personas sobre su nivel de incorporación al mundo de las nuevas tecnologías resulta, tal y como fue planteado en el marco analítico del capítulo, de crucial importancia. Los datos obtenidos muestran que ambos grupos, usuarios y no usuarios del Programa BiblioRedes, responden mayoritariamente que se sienten dentro, con un 88 % del grupo de personas usuarias y con un 81,4 % de personas no usuarias.

Tabla n. 16. "Se siente dentro/fuera del mundo de las tecnologías" (porcentajes intragrupo).

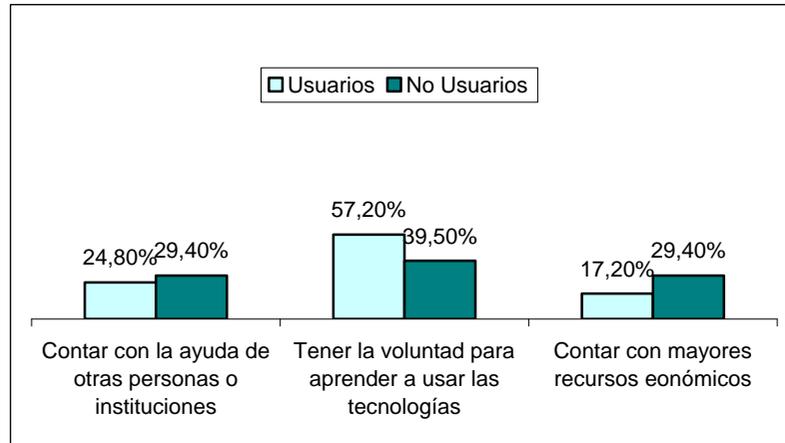
	USUARIOS	NO USUARIOS
Se siente DENTRO del mundo de las tecnologías	88,0	81,4
Se siente FUERA del mundo de las tecnologías	10,9	16,4
NS-NR	1,1	2,2

La incorporación al mundo de las TIC's considera por una parte las actitudes de las personas para sumarse a esta nueva realidad. Por otra parte, también la interpretación del sentido y la utilidad que se le asignan a las tecnologías configuran las motivaciones que fundamentarían el desear incorporar las TIC's a sus vidas. En cuanto a la percepción de las personas sobre cuál es la mejor opción para que las personas se integren al mundo de las tecnologías, tales como los computadores e Internet, se advierten diferencias significativas⁹ entre el grupo de usuarios/as y no usuarios/as, siendo los/as primeros/as quienes mayoritariamente consideran que la mejor opción es "tener la voluntad para aprender a usar las tecnologías" (57,2 %), contra un 39,5 % de las personas del grupo no usuarios que opina lo mismo. Las personas del grupo no usuarios se inclinan en mayor medida por las otras alternativas que el grupo usuarios "Contar con la ayuda de otras personas o instituciones" (29,4 % no usuarios, 24,8 % usuarios) y "contar con mayores recursos económicos" (13,3 % no usuarios y 9,5 % usuarios), como se puede observar en el gráfico n° 4.

Gráfico n. 4

¿Cuál es la mejor opción para que las personas se integren al mundo de las tecnologías, tales como los computadores e Internet?

⁹ Chi cuadrado de 0.023.

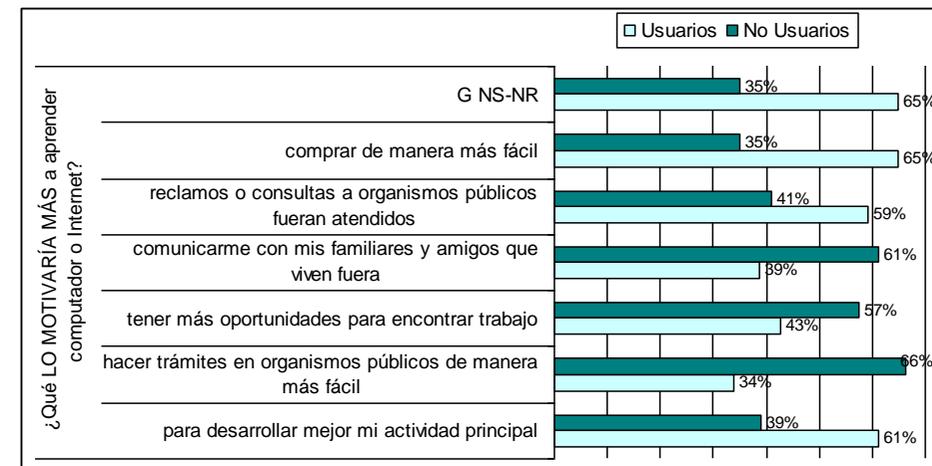


En cuanto a las motivaciones para usar las TIC's las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario revela que, pese a que descriptivamente se aprecia una diferencia importante entre usuarios y no usuarios que se inclinan por la alternativa "si me sirviera para desarrollar mejor mi actividad principal" (66 % de las personas del grupo de no usuarios y 50% de las personas del grupo de usuarios), no existen diferencias estadísticamente significativas entre usuarios/as y no usuarios/as del programa, además, ambos grupos se inclinan principalmente por la misma opción.

Para el grupo de usuarios, las siguientes opciones en orden decreciente son: si los reclamos o consultas a organismos públicos fueran atendidos (14 %) y si pudiera tener más oportunidades para encontrar trabajo (9 %). Para el grupo de no usuarios, las siguientes opciones son: si pudiera tener más oportunidades para encontrar trabajo (15 %) y si pudiera hacer trámites en organismos públicos de manera más fácil (13 %).

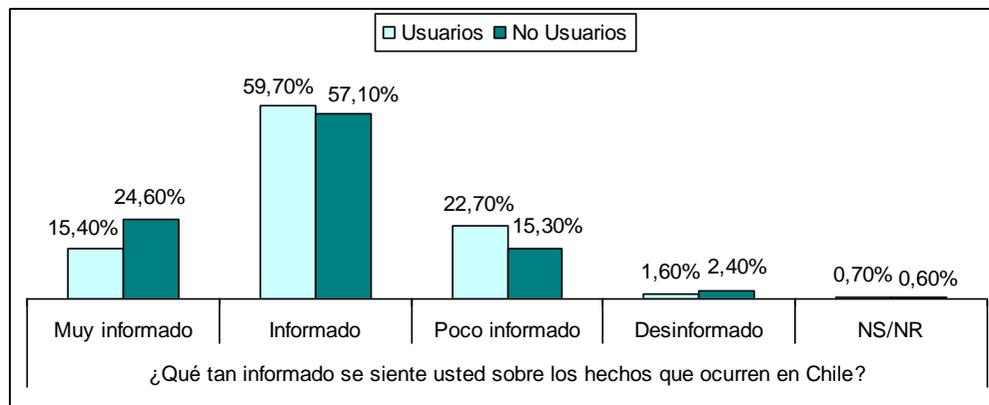
El gráfico n. 5 presenta las opciones ordenadas en función de las respuestas. Puede observarse que de quienes respondieron que los motivaría aprender "para hacer trámites de una manera más fácil" un 66 % corresponde a personas del grupo de no usuarios, mientras que sólo un 34 % de quienes escogen esa alternativa son personas usuarias del Programa BiblioRedes. Asimismo, por la alternativa "para comprar de manera más fácil" se inclina un 65 % de las personas usuarias y sólo un 35 % del grupo no usuarios.

Gráfico n.5. Qué lo motivaría más para aprender / usar computadores e Internet



Dada las propias características de las TIC's, un aspecto importante de la evaluación se encuentra en la percepción sobre los niveles de información que se posee. El gráfico n.6 da cuenta de que ambos grupos se perciben mayoritariamente informados/as sobre los hechos que ocurren en Chile (59,7 % del grupo usuarios y 57,1 % del grupo de personas no usuarias).

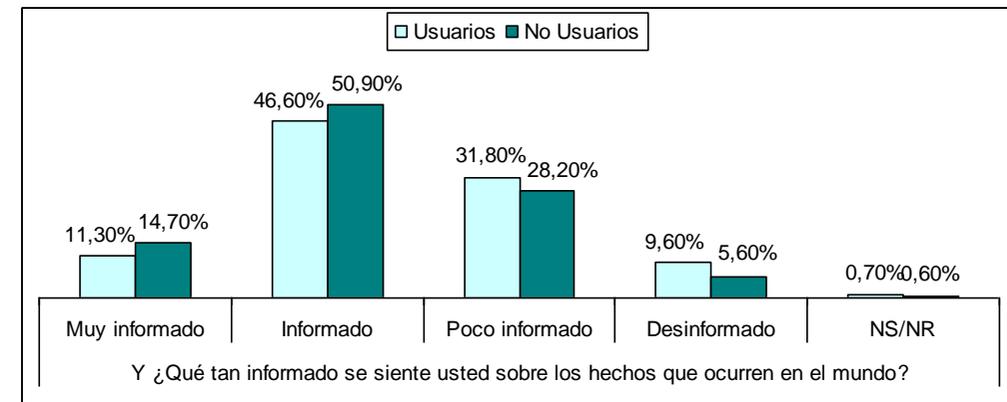
Gráfico n. 6. Informado/a sobre los hechos que ocurren en Chile



En relación al grado de información de los hechos que ocurren en el mundo (gráfico n.7), el análisis descriptivo demuestra que se mantiene esta tendencia:

ambos grupos se perciben mayoritariamente como informados (el 50,9 % de los no usuarios y el 46,6 % en el grupo de los usuarios). La segunda opción corresponde a la respuesta poco informado y aquí se invierte levemente, alcanzado más porcentaje el grupo de usuarios en dicha respuesta. Cabe resaltar que no obstante lo anterior, no se advierten diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos.

Gráfico n. 7. Informado sobre los hechos que ocurren en el mundo



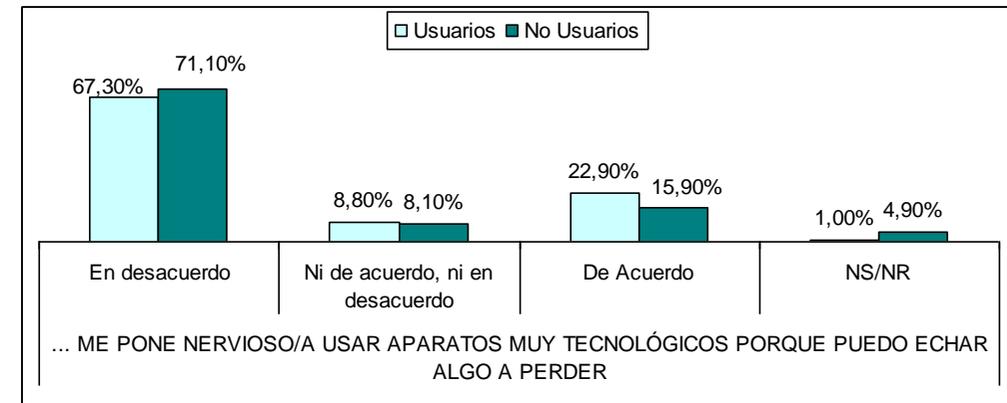
Hay un conjunto de afirmaciones que se señalan reiteradamente en los discursos públicos y privados al referirse al uso personal de las computadoras e

Internet. Entre ellas aparece el “temor a la tecnología” que vivencian los usuarios novatos (tanto por enfrentarse al aparato tecnológico como por la creencia que se deben manejar muchos conocimientos); el hecho que quienes utilizan las TIC’s acentúan una conducta “más individualista” y el reforzamiento de la autoestima que se experimenta al tener la capacidad de usar los computadores e Internet. El estudio recoge estos temas a través de una escala que pretende identificar la incidencia de estas percepciones en los sujetos participantes. Los gráficos siguientes presentan cada una de estas situaciones diferenciando grupos de usuarios y no usuarios.

b) Temor a la tecnología.

El temor a la tecnología puede estar expresado en el hecho concreto de no sentirse capaz de manipular el artefacto tecnológico o no disponer de otros aprendizajes y dominios requeridos para saber operar los sistemas e interactuar con los programas¹⁰. En el siguiente gráfico se describe el grado de acuerdo con afirmaciones que expresan estas condiciones vinculadas o generadoras de temor:

Gráfico n.8 .Me pone nervioso/a usar aparatos muy tecnológicos / temor a echar algo a perder.



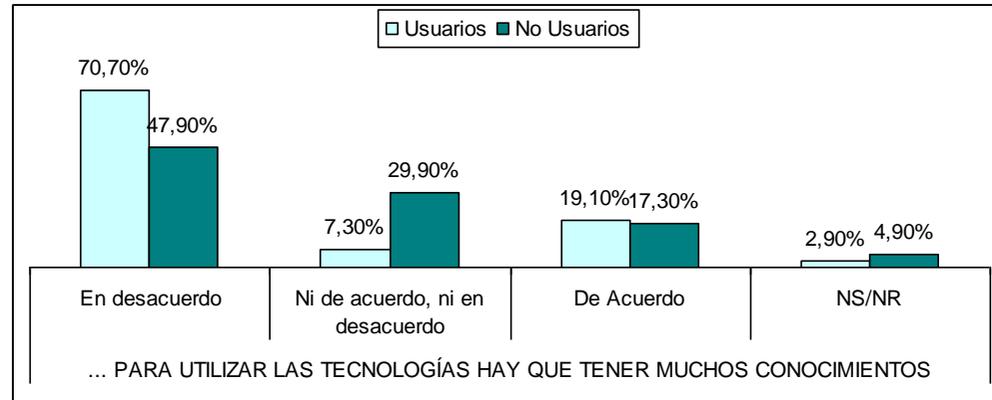
Ante la afirmación “Me pone nervioso/a usar aparatos muy tecnológicos porque puedo echar algo a perder”, los datos ponen en evidencia que esta no es una razón que tenga una incidencia importante en la percepción de temor asociado a la manipulación del artefacto tecnológico mismo. Ambos grupos responden casi coincidentemente que están en desacuerdo con la afirmación, siendo el porcentaje del grupo no usuarios (71,1 %) levemente superior a los usuarios (67,3 %).

Sí existen diferencias entre ambos grupos al cuestionarse sobre el temor asociado al hecho de considerar que se requieren amplios conocimientos para poder utilizar las TIC’s, dando cuenta que el programa BiblioRedes ha generado impacto disminuyendo la visión de las personas de las TIC’s como algo que requiere una gran capacitación. El gráfico n.9 demuestra que existe una clara diferencia entre ambos grupos: el grupo de personas usuarias no está de acuerdo en un 70,7 % con esta afirmación, porcentaje que desciende al observar el grado de desacuerdo del grupo de no usuarios (47,9 %). El grupo de no usuarios no está ni de acuerdo ni en

¹⁰ El segundo aspecto señalado, hace referencia a elementos del “capital cultural” de las personas que se acercan a las tecnologías y son analizamos con más detalle en el capítulo específico de este informe.

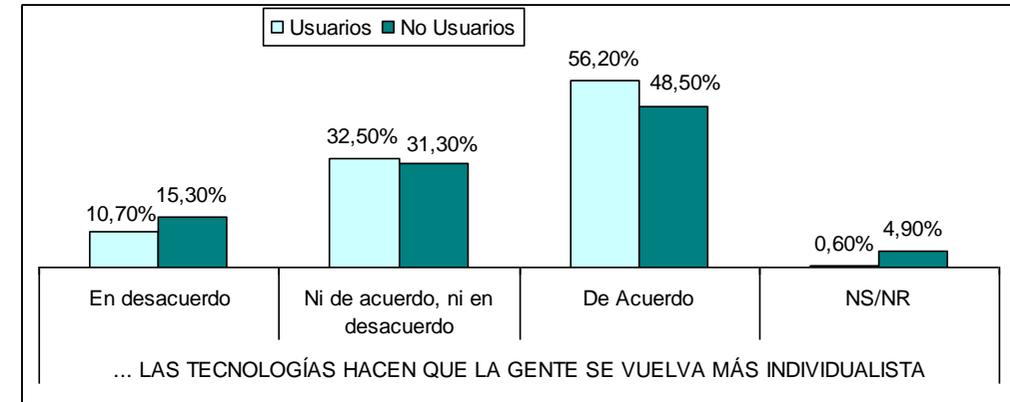
desacuerdo con esta afirmación en un 29,9 %, contra un 7,3 % del grupo de usuarios.

Gráfico n. 9. Para utilizar las tecnologías hay que tener muchos conocimientos.



Al cuestionarse sobre el impacto de las TIC's en el comportamiento de las personas resulta relevante que tanto usuarios como no usuarios del programa manifiesten un alto grado de acuerdo con la afirmación "Las tecnologías hacen que la gente se vuelva más individualista".

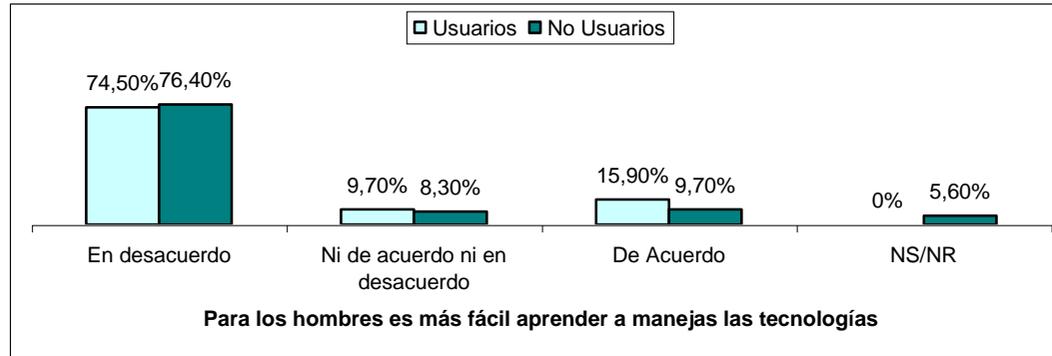
Gráfico n. 10. Las tecnologías hacen que la gente se vuelva más individualista.



La percepción sobre si existen condiciones innatas que hacen que un determinado tipo de personas tengan mayor o menor destreza para el uso de las tecnologías aporta elementos relevante para el análisis de la dimensión tratada en el capítulo. En este sentido los datos obtenidos del cuestionario dan cuenta de un amplio desacuerdo tanto entre personas usuarias como no usuarias del programa sobre la afirmación "Para los hombres es más fácil aprender a manejar las tecnologías" (74,2 % y 76,9 % respectivamente). Más relevante es considerar que un 16 % de las personas del grupo de usuarias está de acuerdo con esta afirmación, contra un 10,3 % de las personas no usuarias. Una tendencia que aparece estadísticamente significativa¹¹, en donde las personas usuarias del Programa BiblioRedes tienden a considerar que para los hombres es más fácil aprender a usar las tecnologías que las mujeres, lo que se puede apreciar en el siguiente gráfico (Gráfico n.11).

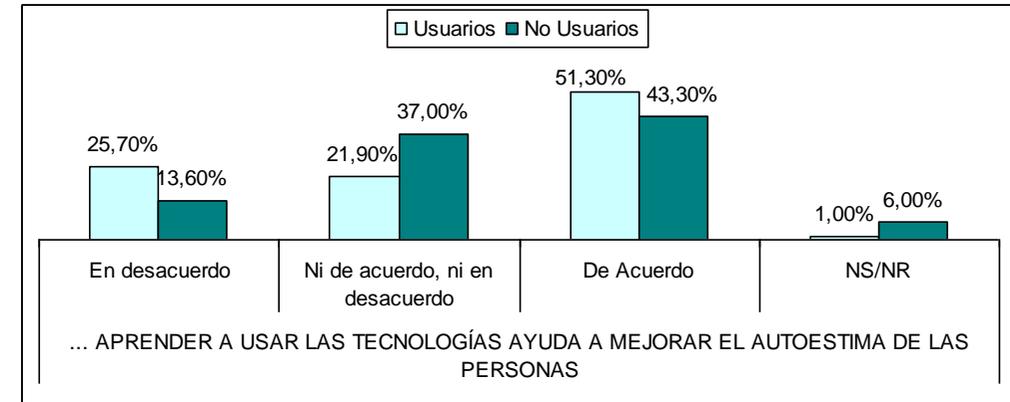
¹¹ Grado de significación de 0.024 en la prueba de asociación de Chi cuadrado.

Gráfico n. 11 Percepción sobre habilidades con las tecnologías por género.



Un elemento que aparece de forma reiterada es la asociación entre mayor dominio de las TIC's y un reforzamiento de la autoestima de los usuarios. El gráfico n.12 muestra que son las personas usuarias, en un 51,3% quienes presentan un mayor acuerdo con esta afirmación, contra un 43,3% de las personas no usuarias. Esta prueba es estadísticamente significativa, evidenciando que existe asociación entre ser usuario y estar de acuerdo con esta afirmación.

Gráfico n. 12. Aprender a usar las tecnologías mejora la autoestima.



3.2.2. Condiciones subjetivas por grupos etarios

La edad no aparece como una variable relevante al momento de valorar la utilidad de las nuevas tecnologías. Una valoración que es similar en el grupo de los no usuarios. Solamente cabe identificar la diferencia que existe al comparar la valoración de usuarios y no usuarios en el tercer rango etario (60 y más). Mientras que en el caso del primer grupo el acuerdo con la afirmación “La tecnología es una herramienta fundamental para desarrollarnos” cuenta con el acuerdo del 100 %, en el caso de los no usuarios es del 65,2 %.

En cuanto a la percepción sobre cuál es la mejor opción para integrarse a las tecnologías, si bien es cierto todos los segmentos etarios del grupo usuarios se inclinan mayoritariamente por la alternativa “Tener la voluntad para aprender a usar las tecnologías”, se aprecian diferencias significativas en el segmento de menor edad (14-29 años): el 58,1% de las personas usuarias concuerda con esta opción,

mientras que sólo el 30,8 % de los/as jóvenes del grupo no usuarios concuerda con dicha alternativa. En los otros segmentos se inclinan por esta alternativa: en el grupo 30 a 59 años el 53,8 % y el 45,6 % de usuarios/as y no usuarios/as respectivamente, mientras que en el segmento de mayores de 60 años se inclinan por esta opción el 100 % el 39,1 % de las personas del grupo usuarios y de grupo no usuarios, de forma respectiva.

No se advierten claras diferencias entre ambos grupos en cuanto a la percepción de estar dentro o fuera del mundo de las tecnologías según grupo etario: en el primer grupo son los usuarios quienes se sienten en mayor grado dentro del mundo las tecnologías en comparación a su símil del grupo no usuarios (92,7 % versus un 82,1 %), pero en el segundo y tercer segmento es el grupo de no usuarios quienes se perciben con mayor fuerza dentro del mundo de las tecnologías (79,5 % usuarios y 86,2% no usuarios del grupo 30-59 años; 50 % usuarios y 68,2 % no usuarios tercer segmento etario).

En cuanto al miedo a las tecnologías no se advierte una relación entre usuarios/no usuarios y grupo etario, en el primer segmento etario es el grupo de personas usuarias quien manifiesta mayor miedo (22,1 % contra un 9,1 %), mientras que en el segundo grupo la relación se invierte (24,3 % usuarios y 28,6 % no usuarios). Nuevamente se aprecia que, independientemente de la edad, es el grupo de usuarios quienes perciben mayormente que la autoestima mejora por el uso de las TIC's (41,9 % contra 12,9 % en jóvenes; 78,4 % contra 67,9 % en adultos y 100 % contra 61,5 % en adultos mayores usuarios y no usuarios, respectivamente).

3.2.3. Condiciones subjetivas por nivel de ingreso.

Los resultados de la encuesta dan cuenta que el Programa BiblioRedes ha impactado de forma positiva en los usuarios de menores ingresos (menos de \$400.000), ya que un 71,5 % de ellos considera que la tecnología es una herramienta fundamental para que nos desarrollemos como país, contra un 56,4 % de las personas del mismo segmento de ingresos del grupo no usuarios. En el grupo de mayor ingreso (más de \$400.000) la tendencia se invierte, y es el grupo de personas no usuarias el que valora más la tecnología (43,6 %), contra un 28,6 % de las personas usuarias.

En cuanto a las percepciones sobre las actitudes para acceder a las TIC's, se observa que el nivel de ingreso incide en la percepción de los grupos usuarios y no usuarios, generando diferencias entre ellos. En el segmento de ingresos de \$150.000 a \$400.000 mayoritariamente un 64,4% de los usuarios se inclina por la alternativa "La mejor opción es tener la voluntad para aprender las tecnologías", contra un 34,8 % del grupo de los no usuarios. En el segmento de ingresos mayor a \$400.000 se mantiene la tendencia: las personas usuarias consideran mayoritariamente, en un 63,6 % que la alternativa mencionada es la mejor opción para acceder a las TIC's, cifra que desciende levemente (56,5 %) para el grupo de los no usuarios/as.

Sobre la percepción de estar dentro o fuera del mundo de las tecnologías, sólo en el segmento de ingresos más bajos el grupo de usuarios presenta menores valores comparado con el grupo de no usuarios (79,2 % vs 84,6 %). En todos los

otros segmentos las personas usuarias del programa BiblioRedes se perciben dentro de las tecnologías en mayor proporción que el grupo de los no usuarios.

Tabla n.17. Percepción sobre pertenencia al mundo de las tecnologías.

	Menos de \$100.000 a \$150.000	\$150.001-\$400.000	\$400.001-\$800.000	\$800.001 y más
Usuarios	79,2%	85,5%	86,4%	91,7%
No usuarios	84,6%	80,9%	83,3%	85%

A la pregunta referida al miedo frente al uso de las TIC's ambos grupos, independientemente de su nivel de ingreso, muestran bajos porcentajes de acuerdo. Por ejemplo, en el primer y segundo segmento los grupos de usuarios y no usuarios presentan, respectivamente: 26,1 % y 11,1 %, y 25,4 % y 25 %.

Por último, se debe señalar que se advierten diferencias entre usuarios y no usuarios al preguntarse sobre la percepción de autoestima asociada al uso de las TIC's: los usuarios del programa perciben esta relación con mayor fuerza en todos los niveles de ingreso (54,5 % versus 44,4 % en el primer segmento, y 46,2 % versus 12,5 % en el segmento de mayores ingresos).

3.2.4. Condiciones subjetivas por género

El análisis desagregado por género demuestra que el grupo de usuarios, independientemente de su género, valora más las tecnologías. Asimismo, analizando

de forma transversal, se aprecia que los hombres tienden a hacer una mayor apreciación sobre la utilidad de las TIC's que las mujeres.

Tabla n. 18. Valoración de las TIC's por género.

	Hombre	Mujer
Usuarios	81,4%	75%
No Usuarios	75,9%	70,5%

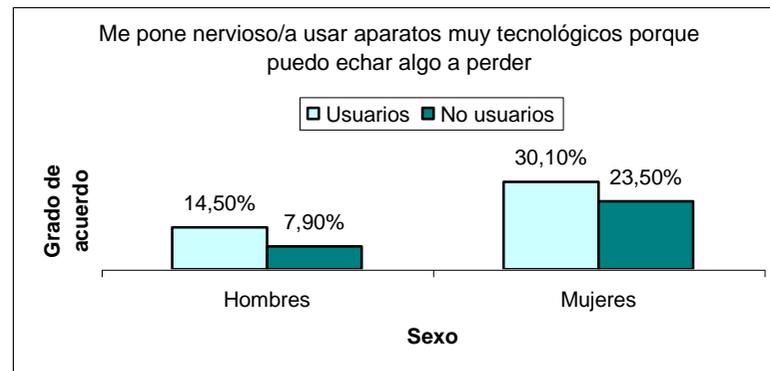
Exactamente la misma situación se produce con la percepción de estar dentro o fuera de las tecnologías: el grupo de personas usuarias se considera en mayor medida dentro del mundo de las tecnologías que el grupo de no usuarios, y los hombres se perciben a sí mismos dentro de las tecnologías en mayor porcentaje que las mujeres (92,9 % versus 83,1 % para los hombres usuarios y no usuarios respectivamente; 84 % y 78,7 % para las mujeres usuarias y no usuarias respectivamente).

Sobre las ideas acerca de cuál es la mejor opción para que las personas se integren al mundo de las TIC's, son las personas del grupo usuarios quienes se inclinan en mayor medida por la alternativa "Tener la voluntad para aprender a utilizar las tecnologías" –independientemente de su sexo–: un 58,6 % de los hombres usuarios versus un 35,1 % de los hombres no usuarios, y en el caso de las mujeres un 55,3 % y un 44,3 % para usuarias y no usuarias, respectivamente. La segunda alternativa preferida, por ambos grupos, es "Contar con la ayuda de otras personas o instituciones": los hombres se inclinan por esta alternativa en un 24,3 % los del grupo

usuarios y en un 35,1 % los del grupo no usuarios. Las mujeres lo hacen en un 26,3 % y en un 24,6 % de forma respectiva para usuarias y no usuarias del Programa.

En cuanto al miedo frente a las TIC's, tal y como muestra el gráfico n.13, la relación entre hombres y mujeres (de ambos grupos) es especialmente relevante: un 14,5 % de los hombres usuarios manifiesta ponerse nervioso al usar aparatos tecnológicos, por miedo a echar a perder algo, contra un 7,9 % de sus símiles del grupo de no usuarios. En el caso de las mujeres un 30,1 % de las usuarias manifiesta sentir temor, frente a un 23,5 % de las no usuarias.

Gráfico n. 13

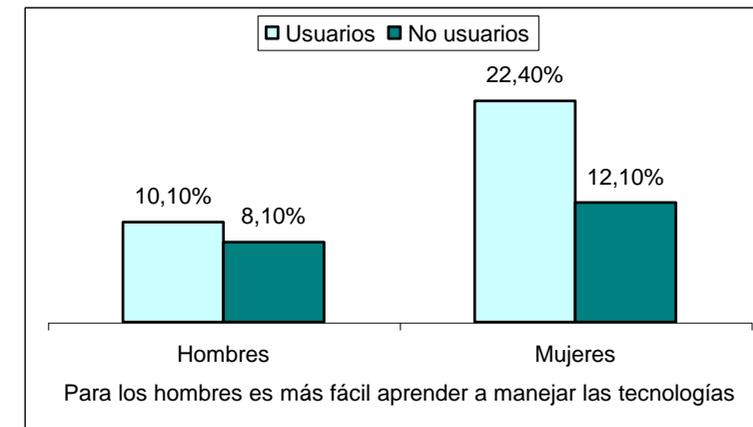


En la pregunta referida al aumento de la autoestima por usar las TIC's, un 49,3 % de los hombres usuarios concuerda con esta afirmación, contra un 35,1 % de los no usuarios. En el caso de las mujeres, se advierten cifras prácticamente idénticas entre ambos grupos: 53,9 % en las usuarias y 52,9 % en las no usuarias.

Se aprecian algunas diferencias en ambos grupos, usuarios y no usuarios, con respecto a la consideración que para usar las TIC's se requieren muchos conocimientos: un 10 % de los hombres usuarios concuerda con esta afirmación, comparado con un 8,6 % de los no usuarios. Las mujeres, en tanto presentan porcentajes de acuerdo de 28 % las usuarias contra un 12,9 % las no usuarias.

Llama la atención que sean las mujeres quienes están más de acuerdo con la afirmación "para los hombres es más fácil aprender a manejar las tecnologías" (gráfico n.14), con un 22,4 % las mujeres del grupo de personas usuarias. Le siguen en porcentaje las mujeres del grupo no usuarios, con un 12,1 %. Los hombres presentan porcentajes de acuerdo con esta afirmación de 10,1 % y 8,1 % para usuarios y no usuarios respectivamente.

Gráfico n. 14



3.3. Los efectos del Programa en las condiciones subjetivas de acceso a las TIC's de los usuarios

En base a los datos presentados con anterioridad se procede a analizar los efectos Programa BiblioRedes en sus usuarios y usuarias, de forma comparada con el grupo de personas no usuarias de este. Interesa conocer de qué forma el Programa ha contribuido a modificar las percepciones subjetivas que construyen los/as usuarios/as sobre sí mismos/as y su entorno, a partir de la interacción con las TIC's y las relaciones que establecen a través de ellas. Para ello se expondrán algunos ejes relevantes para el análisis, triangulando los datos generados por la encuesta con los resultados de la exploración del discurso de las personas usuarias y no usuarias.

En relación a los datos generados en esta evaluación se resaltan cuatro tópicos que aparecen como centrales y relevantes para conocer el impacto del Programa en las condiciones subjetivas de acceso a las TIC's: la valoración que realizan las personas acerca de las TIC's como elementos centrales en la vida moderna, y en el camino al desarrollo, considerando las apreciaciones sobre su impacto en las distintas esferas de la vida cotidiana; cómo las personas se sitúan en una esfera imaginaria que indica su relación con las TIC's, considerando apreciaciones sobre el acceso y según qué tanto se sientan parte de ellas; ideas recurrentes sobre las TIC's, como miedo y/o vergüenza, ya sea por el uso del aparato en sí como por la creencia de que se requiere manejar mucha información para utilizarlas; el reforzamiento de la autoestima que se produce por utilizar las TIC's; y, finalmente, las apreciaciones sobre las supuestas capacidades disímiles entre grupos para aprender a manejar las TIC's. El relevamiento de estos cuatro

puntos permitirá un acercamiento a los componentes de la noción de imaginarios tecnológicos, en la medida en que se conocerá la predisposición afectiva de las personas frente a la tecnología, sus percepciones sobre quienes la utilizan y para qué fines, las incidencias de las posturas ideológicas frente a estas nuevas tecnologías y su visión acerca del impacto que tienen estas tecnologías en sus vidas cotidianas y proyectos de vida.

3.3.1. Valoración de las TIC's

En base a los datos presentados se aprecia que la utilidad de las tecnologías es ampliamente valorada por ambos grupos, de usuarios y no usuarios del Programa BiblioRedes, presentando mayor valoración el grupo de usuarios (el 77,9 % de las personas usuarias y el 73,3 % de las personas no usuarias considera que “La Tecnología es una herramienta fundamental para desarrollarnos”). Tanto usuarios como no usuarios consideran que las tecnologías son fundamentales para el desarrollo del país y que han generado cambios positivos en muchos aspectos de la vida cotidiana (trabajo, educación, relaciones con los amigos). En estas valoraciones positivas se manifiesta en cierta medida, un utopismo tecnológico, es decir, se aprecia una tendencia a valorar el impacto de nuevas tecnologías en la sociedad recurriendo a “imágenes seductoras”, que enfatizan y resaltan el aspecto positivo de las TIC's. De esta manera, los imaginarios tecnológicos, tanto del grupo usuarios/as como del grupo no usuarios/as actúan así como una matriz de elaboración e interpretación de sentido subjetivo: existe una sensación generalizada acerca de las tecnologías como algo cada vez más cotidiano y que llegó para quedarse, por lo que hay que aprender a utilizarlas o si no se corre el riesgo de quedar completamente

fuera de esta nueva realidad. Un buen ejemplo se evidencia en el discurso de las personas usuarias:

“Eso del Internet con el tiempo se irá a meter en todas las casas, como los televisores que de primera, cuando recién salieron, eran contadas las casas que tenían televisor ahora es contada la casa que no tiene computador” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

“Son muy importantes además que te llevan rápidamente, te acercan a toda la información nacional, internacional, de todo tipo y uno si no está cerca de eso se queda como analfabeto” (Grupo de Discusión Mixto Adultos Usuarios).

“Es imposible escapar de ella, con todo lo bueno y todo lo malo que trae” (Grupo de Discusión Mixto Adultos No Usuarios).

“Es todo a nivel de computación, entonces si uno no se mete en el sistema el sistema se lo come y uno va quedando en el pasado como decía la señora, uno tiene que aprender a usar todas las herramientas que están llegando en este momento” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

Los imaginarios tecnológicos se van configurando en gran medida por las percepciones, valoraciones y visión acerca del impacto que tienen las tecnologías en

la vida cotidiana y proyectos de vida de las personas. En general no se advierte un impacto del Programa en cuanto a la valoración de la influencia de las TIC's en los diversos ámbitos de la vida. Ésta es valorada de una forma positiva tanto por el grupo usuarios como el grupo no usuarios/as del Programa. No obstante, los datos generados muestran una pequeña tendencia que puede deberse al impacto del Programa: las personas del grupo usuarios/as tienden a valorar más que las personas del grupo no usuarios los cambios que han producido las TIC's en el campo de la educación (91,2 % y 87,5 % usuarios y no usuarios), de las relaciones con los amigos (74,5 % y 64,7 % para usuarios y no usuarios), en las relaciones con las autoridades (40,4 % y 36,4 % usuarios y no usuarios respectivamente) y en la identidad nacional (44,5 % y 34,5 %). Es decir, se puede deducir que el uso de las TIC's, propiciado o permitido por el Programa, produce que exista una mayor valoración de ellas. La tendencia se invierte en cuanto al impacto de las TIC's en el ámbito laboral, en donde las personas del grupo no usuarios son quienes las valoran más (84,2 % usuarios, 89,2 % no usuarios). La excepción en la valoración que realizan ambos grupos sobre las tecnologías es en cuanto a la irrupción de las TIC's en la vida familiar, en donde las personas de ambos grupos consideran que ha generado cambios negativos (43,8 % de los/as usuarios encuestados/as y 46,7 % de las personas no usuarias encuestadas). Los fundamentos de esta percepción se basan principalmente en que el uso de las TIC's por los y las integrantes más jóvenes de las familias está limitando la interacción cara a cara dentro del grupo familiar, produciendo, además, peligros como el acceso a la pornografía, el aumento del sedentarismo y el fanatismo por las TIC's. Estos tópicos son identificados en el discurso colectivo de manera recurrente:

Las TIC'S son una amenaza para las relaciones cara a cara familiares:

“A nivel de comunicación eso ha hecho unir a gente pero también enajenar, como dice Pablo, que una persona se queda pegada en el computador y desecha, o sea deja un poquito de lado las relaciones humanas que tiene cercanas” (Grupo de Discusión Mixto Adultos/as, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

Uso compulsivo que limita la interacción de la persona usuaria con otras personas y con otras actividades:

“Creo que eso depende también de los adultos esto de que los niños se van metiendo, se van metiendo, pero hoy día hay casos de niños que se han vuelto pero locos, pero eso yo creo que es porque todo tiene que tener un control” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

El fácil acceso a Pornografía para los/as niños/as y jóvenes:

“Lo malo, bueno a parte de los spam, puede ser y sin ser moralista, unas cosas así como pornográficas una cosa así” (Grupo de Discusión Mixto Adultos/as, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

El uso de las TIC's incentiva el sedentarismo en los/as niños/as y jóvenes:

“Lamentablemente los lleva a ser sedentarios o sea, todo el día en el computador, no hacen creatividad por ejemplo, o el deporte, jugar, cosas así me entiendes” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

En cuanto a las valoraciones de las personas acerca de las TIC's considerando el ingreso, el Programa impacta en mayor medida a las personas de bajos ingresos, quienes justamente tienen una mayor valoración de las tecnologías: las personas de menores ingresos (menos de \$400.000) valoran positivamente las TIC's en un 71,5% las del grupo usuarios y en un 53,4% las del grupo no usuarios. Considerando el segmento de mayores ingresos (más de \$400.000) las personas usuarias valoran positivamente las TIC's en un 28,6% y las no usuarias en un 43,6%. Es muy probable que el Programa BiblioRedes impacte más en las subjetividades de las personas de bajos recursos ya que es de suponer que para ellas es el único o principal acceso a las TIC's, en cambio es muy probable que las personas de mayores ingresos tengan más espacios de acceso a ellas (cibercafé, hogar, trabajo, etc.) por lo que su valoración puede verse mermada. De la misma manera, no hay que olvidar que el nivel de ingresos viene correlacionado con el nivel de educación de las personas, por lo que es probable que a mayor ingreso y nivel educacional exista una postura más crítica hacia las tecnologías. En general, en ambos grupos, existe una leve tendencia que indica que a menor ingreso mayor valoración de las tecnologías (dentro de los grupos usuarios 71,5% para los segmentos de menores ingresos y 28,6% para los de mayores ingresos; en el grupo no usuarios, 53,4% y 43,6% respectivamente para ingresos bajos y altos). Por su parte, el impacto del Programa indica que habría una pequeña tendencia, pese a no ser estadísticamente

significativa, que muestra al grupo usuarios valorando más las TIC's que el grupo no usuarios, en todos los segmentos etarios. Asimismo, existe una leve tendencia de: a mayor edad, mayor valoración de las TIC's, para los grupos usuarios y no usuarios respectivamente: 73% versus 66,2% en el grupo de 14-29 años; 90,7% versus 80,1% en el grupo de 30 a 59 años; y 93,1% contra 68,1% en el grupo de más de 60 años. En cuanto a las diferencias de género, nuevamente se observa que el grupo de personas usuarias es el que hace una mayor valoración de las TIC's: los hombres 81,4% y 75,9% usuarios y no usuarios de forma respectiva; las mujeres 75% y 70,5% usuarias y no usuarias respectivamente. En ambos grupos son los hombres quienes valoran más las tecnologías que las mujeres: 81,4% los hombres usuarios y 75% de las mujeres usuarias. La diferencia entre sexos, para ambos grupos, se explica por las barreras de acceso subjetivas que impactan aún de forma más fuerte en las mujeres, quienes todavía valoran menos que los hombres a las TIC's, ya sea por tener menos acceso a ellas, como por encontrarle quizás menos sentido a su uso para su vida cotidiana. Es decir, a través de conversaciones internas, las mujeres deciden qué tanto valor para sus vidas tienen las TIC's. El resultado de estas conversaciones indica que los hombres las valoran más, o, de la misma forma, que los imaginarios tecnológicos de los hombres son distintos de los de las mujeres.

La evaluación del Programa BiblioRedes muestra que éste ha producido una pequeña tendencia que indica que las personas usuarias valoran más las TIC's que sus pares no usuarias. El Programa, al dar acceso a las TIC's permite y acentúa la existencia de reacciones de diversa índole, desde sentir que se debe aprender su uso y manejo, hasta la resistencia a utilizarlas. Esta polarización de la opinión se corresponde con una situación que históricamente reaparece con el surgimiento de

nuevas tecnologías: frente a los nuevos fenómenos, existe la tensión entre el utopismo (sobreevaluación de las TIC's minimizando sus efectos negativos, o considerando que estos efectos serán superados por medio de TIC's adicionales) y el anti-utopismo tecnológico (ver las TIC's como forma de degradación de la sociedad). Estas tendencias contrapuestas subyacen y dividen posturas importantes, como el uso de narraciones, orientación al futuro y universalización de experiencias. La presencia de las TIC's, tanto las facilitadas por el Programa como las conseguidas en otros espacios, producen que las personas – usuarias o no – consideren su forma de actuar frente a las TIC's como opciones y no como obligaciones, y así, desde una óptica razonada, decidan en qué medida participarán de su uso. Con ello aumentan su capacidad para diseñar por sí mismos/as el tipo de vida que eligen, es decir, la decisión sobre en qué medida incorporarán a sus vidas las tecnologías. Así, se manifiesta en ellos la capacidad subjetiva de la individualización:

“No me gusta, para ellas sí, es la exigencia, obliga a la tecnología, pero a mí no me atrae. Sin embargo no me puedo quedar fuera de este sistema, la rapidez con la que va la tecnología, que nos vamos quedando por un tema de edad, nos vamos quedando fuera de las comunicaciones [...] ahora yo voy a aprender más que nada para poder conversar con mis niños y con mis hijos también porque de pronto te dicen, ‘ah, tu estás a la antigua, tu no tienes derecho a opinar’ [...] tengo que integrarme e incorporarme a esta tecnología, aun pensando que es muy impersonal, muy frío, obliga a la gente a estar en una situación muy [...] aislada, aislada” (Grupo de Discusión Adultos No Usuarios).

“No me gusta la tecnología, incluso podría en mi trabajo o aquí mismo usar el computador, pero en mi trabajo tengo que hacerlo porque es un asunto de trabajo, pero cuando puedo lo evito” (Grupo de Discusión Adultos No Usuarios).

“En el caso de la generación mía, yo estoy rodeada de gente que está siempre con el computador, está siempre metida, que no puede vivir sin los computadores, ‘mi vida se estructura en torno a eso’. Yo soy un bicho raro con respecto a eso...” (Grupo de Discusión Adultos Jóvenes, 19 a 29 años, Usuarios).

3.3.2 Ubicación subjetiva en cuanto al acceso a las TIC's.

Sobre la interpretación que realizan las personas usuarias y no usuarias acerca de las posibilidades de acceder a las TIC's, se destaca que el grupo usuarios considera en mayor medida que el grupo no usuarios (57% contra un 39,5% respectivamente) que la mejor opción es “tener la voluntad para aprender las TIC's”, lo que demuestra que el Programa ha contribuido a disminuir el prejuicio de sus usuarios, quienes se inclinan en menor medida que el grupo no usuarios por las opciones “contar con la ayuda de otras personas o instituciones” y “contar con mayores recursos económicos”. Es decir, al permitir el acceso y capacitación gratuita en las TIC's el Programa BiblioRedes ha demostrado a sus usuarios y usuarias que es posible incorporarse al mundo de las TIC's independientemente del nivel de ingresos que se posea. No se advierten diferencias importantes con

respecto a esta interpretación según los diversos segmentos etarios, de ingreso o de género. Reafirmando los datos cuantitativos, la alternativa de “tener la voluntad de aprender” aparece de forma recurrente en las conversaciones de las y los usuarios:

“Uno tiene que meterse en el cuento para poder aprender, entonces la única forma es empezar a meterse, empezar a usarlo” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

En cuanto a las motivaciones para comenzar a usar las TIC's, mayoritariamente usuarios y no usuarios se inclinan por la opción “Si me sirviera para mis actividades principales, trabajo/estudio” (65% el grupo usuarios y 60% el grupo no usuarios). No se aprecian importantes diferencias por edad, ingreso ni género. Este indicador de la evaluación da indicios sobre la posibilidad cierta que tendría el Programa para atraer a más usuarios, por ejemplo, por medio de la realización de capacitaciones orientadas a ser apoyo de las actividades estudiantiles o laborales de las personas.

La evaluación da cuenta también sobre cómo el Programa ha impactado en las personas en cuanto a cómo se sienten y ubican frente a las tecnologías, es decir, si se perciben “dentro” o “fuera” del mundo de las TIC's. Si bien es cierto ambos grupos se consideran mayoritariamente dentro –con un 88% el grupo de personas usuarias y con un 81,4% de personas no usuarias– hay pequeñas variaciones que podrían dar cuenta del efecto del Programa: las personas del grupo usuarios presentan un porcentaje mayor de esta percepción, de lo que se puede derivar que el Programa, al permitir el acceso a las TIC's, ha logrado crear y/o consolidar la

autopercepción de las personas usuarias de estar incluidas al mundo de las TIC's, pues esta situación ocurre en menor medida con las personas que no son usuarias.

Las variables edad, ingreso y sexo influyen de diversa forma en la ubicación subjetiva de las personas. En general las personas usuarias se sienten más integradas al uso de las TIC's: las personas con ingresos entre \$150.000 y \$400.000 se sienten dentro del mundo de las TIC's en un 85,5% el grupo usuarios y en un 80,9% el grupo no usuarios, mientras que las personas con ingresos superiores a los \$400.000 lo hacen en un 86,4% y 83,3% respectivamente para usuarios y no usuarios. Dentro de los grupos usuarios y no usuarios el nivel de ingreso afecta de forma prácticamente directa en la autoubicación subjetiva de las personas en referencia a las TIC's: a menor ingreso, mayor nivel de sensación de exclusión: en las personas usuarias, un 79,2% de las personas del segmento de ingresos más bajo (menores de \$150.000) se sienten dentro del mundo de las TIC's, contra un 91,7% de las personas del segmento con más ingresos (más de \$800.000). Cabe destacar que sólo en el grupo de menores ingresos el grupo de usuarios se siente menos incluido en el mundo de las TIC's que su similar del grupo de no usuarios, lo que quizás se explique porque el Programa no llegue con tanta fuerza a ese segmento, y sí lo haga a los segmentos con un poco más de ingresos. En todos los segmentos de ingreso restantes las personas usuarias se perciben más incluidas en el mundo de las TIC's, lo que por cierto indica que el Programa, además de estar ayudando a superar las barreras objetivas de acceso, también ha contribuido a la superación de las barreras subjetivas de acceso de las personas al uso y manejo de las TIC's.

Llama la atención que la variable edad no indique tendencias claras, ni entre ni dentro de los grupos. Por otra parte, la ubicación subjetiva según género demuestra que la brecha digital subjetiva por género aún existe en Chile: si bien es cierto las personas usuarias, mujeres y hombres, se consideran en mayor medida dentro del mundo de las tecnologías que el grupo de no usuarios, los hombres se perciben a sí mismos dentro de las tecnologías en mayor porcentaje que las mujeres (92,9% versus 83,1% para los hombres usuarios y no usuarios respectivamente; 84% y 78,7% para las mujeres usuarias y no usuarias respectivamente), lo que indica que el Programa no ha contribuido mayormente a la reducción de la brecha digital subjetiva de género. Sin embargo, los aportes del Programa no se pueden desconocer en la medida en que brinda un acceso preferente a las mujeres, especialmente dueñas de casa. La ubicación subjetiva de las dueñas de casa – subgrupo de mujeres altamente autoexcluidas del mundo de las TIC's – con respecto a las tecnologías es diversa, no obstante se destaca el sentimiento negativo que produce sentirse fuera de las tecnologías, y lo bien valorado de la posibilidad de conocerlas a través del Programa:

“Es como una ventana que a uno le abren, como si le abrieran así una cortina en una pieza oscura, para mí ha sido así, esa ha sido mi impresión. Sí porque está uno como ciego, no sé...” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

Cabe destacar, además, que el participar del acceso a las TIC's en la Biblioteca de Santiago está permitiendo que las mujeres desarrollen un poder subjetivo, en cuanto perciben que por ello van disponiendo de las capacidades para

autodesarrollarse y eventualmente concretar proyectos personales. Muchas veces utilizan la asistencia a la Biblioteca de Santiago y el uso de las tecnologías como “un tiempo para sí mismas”:

“Fue maravilloso, o sea en vez de buscar qué cosa hacer en mi casa o qué libro leer en mi casa [...] me ponía horario: entre tal hora y tal hora hago esto, entre tal hora salgo y hago las compras, a otra hora hago aquello, termino, a tal hora estoy en la biblioteca y entre tal hora y tal hora es Mi tiempo” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

“Ya pasó el tiempo en que la mujer se quedaba en la casa, yo no puedo estar ni un minuto, no la puedo ni ver [...] yo me voy a mis talleres [...] entonces creo yo, a pesar que hago muchas cosas, quería gastar mi tiempo en algo que fuera para mí” (Grupo de Discusión Mixto Adultos Mayores, usuarios del Programa BiblioRedes).

3.3.3 Ideas recurrentes al enfrentarse a las TIC's: sensaciones de miedo y vergüenza; necesidad de tener muchos conocimientos

Sobre el impacto que ha causado el Programa BiblioRedes en el temor o la ansiedad que produce el enfrentarse con un aparato tecnológico, no se advierten grandes diferencias en los grupos de usuarios y no usuarios, no obstante, llama la atención que para los usuarios del Programa el temor se presenta más que en los no usuarios (22,9% contra un 15,9%), lo que quizá puede ser explicado por haberse enfrentado con las tecnologías por primera vez, mientras que los no usuarios

presenten un uso más cotidiano de este tipo de herramientas. Como muestran los datos los usuarios poseen en un porcentaje mayor, Internet dentro de sus hogares. El hecho de que los aparatos sean ajenos, y que la cercanía con estos sea reciente, puede estar influenciando en el modo en que los usuarios del programa se observan frente a éstos. Según los datos, la ansiedad no es explicada estadísticamente entre ambos grupos –usuarios y no usuarios– por nivel de ingreso, pues en ambos grupos no se observan porcentajes que indiquen alguna tendencia. Sí dentro del grupo de personas usuarias del Programa existen diferencias que indicarían una leve tendencia, de a mayor edad, mayor nivel ansiedad frente al uso de las TIC's (21,9% para el grupo 14-29 años, y 27,3% para el grupo 30-59 años). Cabe destacar, no obstante, que esta diferencia no se advierte como estadísticamente significativa. La explicación frente a esta diferencia por edad en el grupo reafirma la brecha digital etaria: si bien es cierto los distintos grupos etarios presentan ansiedad frente al uso de las TIC's las generaciones más jóvenes presentan una actitud pro-activa que las hace superar el miedo, en cambio las generaciones mayores se sienten un poco paralizadas por la ansiedad.

Otro motivo generador de ansiedad que puede influir en la percepción de las personas frente a las TIC's es que se requieren muchos conocimientos para usarlas. Los datos muestran que las personas usuarias consideran en mayor medida, que las personas no usuarias, que no se requieren muchos conocimientos para usar las TIC's (19,1% y 17,3% respectivamente para usuarios y no usuarios), seguramente influenciadas por el uso constante de los computadores en la Biblioteca, y, por supuesto, como efectos de las capacitaciones, el hecho de reconocer nuevas

aplicaciones antes desconocidas, amplia la visión sobre el uso a nivel básico de estas herramientas, considerándolo menos complejo¹².

En el discurso colectivo de las personas usuarias y no usuarias aparecen de forma recurrente las menciones al miedo, propio o de cercanos, a acercarse a las tecnologías. Las personas realizan una auto-ubicación subjetiva, pero también ubican dentro o fuera del mundo de las TIC's a sus cercanos:

"Tengo sí amigas que no saben ni si quiera como se prende un computador, yo trato de decirles 'no, es que sabes que es importante' y no les interesa, yo no se si es por la falta de cultura o no se [...] tienen miedo que si aprietan un botón se echa a perder y no les interesa, creo que están quedando así como en la prehistoria, claro porque es súper importante" (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

"En el caso de mi abuelo yo un día le pregunté, 'oye abuelo créate un messenger' así como lesiando, y me dijo 'que es eso que me venih a hablar tonteras', como que se quedan en sus tiempos, no quieren avanzar, ellos como que viven lo que vivieron, no quieren avanzar" (Grupo de Discusión Adolescentes, 14-18 años usuarios del Programa BiblioRedes).

¹² Otra explicación es inversa, si pensamos que el grado de acercamiento a las tecnologías es mayor en los no usuarios, porque como se ha visto son parte de su vida cotidiana, puede tenerse un marco general más complejo, lo que influiría en la opinión respecto a la cantidad necesaria de conocimientos para usar las TIC's. para profundizar sobre el tema habría que saber el grado de conocimiento sobre las distintas herramientas que poseen usuarios y no usuarios.

"Uno aprendió a prender el computador, se perdió el miedo. El factor que tiene ella es el factor miedo [...] yo también porque uno tiene hijos que se manejan en el computador como si estuvieran en el agua... ellos hacen 'ta, ta, ta' y está listo, ¿pero uno?" (Grupo de Discusión Mixto Adultos/as Mayores usuarios Programa BiblioRedes).

"A veces uno pasa vergüenza porque claro yo soy más grande que un niño de siete años y a uno le enseña [...] porque ellos se las saben todas, porque los niños no tienen ese miedo" (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

"Me siento como atada, me siento... me da vergüenza porque me siento ignorante. Bueno, no soy ignorante pero en este sentido, en el sentido de la tecnología soy ignorante" (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

3.3.4 Reforzamiento de la autoestima por el uso de las TIC's

La evaluación del impacto del Programa BiblioRedes demuestra que éste produce el reforzamiento de la autoestima de las personas que acceden al uso de las TIC's, evidenciándose diferencias significativas en el grupo de usuarios y no usuarios: 51,3% de los usuarios está de acuerdo con esta afirmación, contra un 43,3% de las personas no usuarias, lo que demuestra que el Programa, al alfabetizar digitalmente, está contribuyendo tanto al acceso a la información como a desarrollar

o reforzar el poder subjetivo de las personas usuarias. Al analizar los datos desde la variable ingreso se advierten estas diferencias en todos los niveles: 54,5% versus 44,4% en el primer segmento, y 46,2% versus 12,5% en el segmento de mayores ingresos, para usuarios y no usuarios, respectivamente. Se aprecia también que a menor ingreso, mayor fuente de satisfacción por el uso de las TIC's: un 54,5% de las personas usuarias de bajos ingresos concuerda en que el uso de las TIC's aumenta la autoestima de las personas, contra un 46,2% de las personas usuarias de mayores ingresos, lo que puede explicarse porque las personas con mayores niveles de ingreso suelen poseer más elementos para desarrollarse en distintas esferas y de ese modo mejorar su autovaloración. El análisis desagregado por género demuestra que, independientemente de su sexo, las personas usuarias consideran en mayor medida que el uso de las TIC's mejora la autoestima de las personas (49,3% de los hombres usuarios versus un 35,1% de los no usuarios; 53,9% en las usuarias y 52,9% en las no usuarias), sin embargo es digno de destacar que las mujeres están más de acuerdo con esta afirmación que los varones de su grupo, lo que puede deberse a que ellas poseen menos espacios para desarrollar sus capacidades dadas las actuales condiciones estructurales, lo que deriva en que perciben que disponen de menos capacidades para concretar proyectos personales, es decir, de poder subjetivo. Aprender a usar las TIC's reforzaría su autoestima, y, por ende, su poder subjetivo. Los datos indican que no existen grandes diferencias en la apreciación de las mujeres usuarias y no usuarias en cuanto al aumento de la autoestima por aprender a usar las TIC's, por lo que también se puede afirmar que el Programa BiblioRedes ha contribuido brindando acceso, pero no reforzando la idea del aumento del autoestima en las mujeres usuarias en comparación con las mujeres no usuarias (aunque sí lo ha hecho en los varones usuarios).

3.3.5 Percepciones sobre distintas aptitudes

La evaluación de impacto del Programa muestra resultados interesantes en cuanto a la percepción de las personas, tanto usuarias como no usuarias, sobre una supuesta mayor facilidad de los hombres por sobre las mujeres para aprender a manejar las TIC's: un 16% y un 10,3% de las personas usuarias y no usuarias, respectivamente, está de acuerdo con esta afirmación. Si bien es cierto la mayoría de las personas no está de acuerdo con esta sentencia, llama la atención que sea principalmente el grupo de personas usuarias quienes presentan mayores porcentajes de acuerdo, y que entre los grupos sean las mujeres quienes comparten en mayor medida esta sentencia (10,1% de los hombres usuarios contra un 8,1% de los hombres no usuarios, y 22,4% y 12,1% de las mujeres usuarias y no usuarias de forma respectiva). Si se piensa que gran parte de las usuarias son estudiantes, y que las no usuarias presentan porcentajes superiores como trabajadoras, la posibilidad que abre el mundo del trabajo en cuanto a la participación en grupos mixtos donde queda en evidencia que no hay condiciones naturales que doten a hombres o mujeres de mayores capacidades, puede estar relacionado con las diferencias que presentan los grupos en comparación, frente a este tema. El hecho de estar en ambientes machistas condiciona ciertas opiniones, y considerando que estas opiniones muchas veces se heredan, teniendo en cuenta el alto grado de machismo en la actual cultura chilena puede estar influyendo en las opiniones de las jóvenes usuarias del Programa.

Estas percepciones inciden en la autoubicación subjetiva en el mapa de las nuevas tecnologías de las mujeres, ya que al asumir que tienen menos capacidades se autolimitan en el acceso, uso y manejo de las TIC's. Se limita así el poder subjetivo de ellas, quienes tienden a percibir que disponen en menor medida de las capacidades para concretar proyectos personales en donde esté incluido el uso de las TIC's. De esta forma, se comprueba que los imaginarios tecnológicos de las personas ocurren en un universo contextualizado y están empapados de una historicidad caracterizante: el género es una construcción social, cultural e histórica de las diferencias sexuales, por tanto en cada época, cultura y sociedad las diferencias se resaltan e incorporan en formas de hacer, pensar y sentir. En este caso se observa que, tal como en nuestra cultura –aunque lentamente se han ido cambiando estos estereotipos - se atribuyen características de superioridad al género masculino por sobre el femenino (la mayor facilidad para aprender a manejar las TIC's, en este caso). Esta limitante –incorporada y reafirmada de forma inconciente – ayuda a mantener y a justificar la desigualdad en el acceso y uso de las TIC's, lo que se refuerza en el discurso colectivo:

“Yo pienso que los hombres tienen más facilidad para aprender computación, me da la impresión a mí, así como son mejores para las matemáticas, porque los hombres son mejores para las matemáticas ¿cierto? [...] en la computación también encuentro que... considero que como que aprenden más, tienen más facilidad. Para otras cosas los hombres son más tontos, porque no en todo nos van a ganar pero en cuanto a esas cosas yo considero que sí, que son mejores” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

No obstante lo anterior, existen mujeres que consideran que no hay desventajas naturales, sino que ambos sexos poseen las mismas capacidades, y que depende de cada persona el desarrollarlas adecuadamente, es decir, depende de cada persona el desarrollar su poder subjetivo. Esta última visión, si bien se presenta en todos los grupos etéreos, es preponderante en las nuevas generaciones:

“Yo creo que en este momento hombres y mujeres tienen la misma facultad de aprender todo; yo digo, insisto, está en la persona [...] no porque el hombre diga que tiene más capacidad, no, somos todos iguales, de hecho todos nacemos de la misma forma; si está en uno, si uno quiere hacer las cosas uno las va a hacer” (Grupo de Discusión Mujeres Adultas, 30-60 años usuarias del Programa BiblioRedes).

Recuadro n.5.

La experiencia de visitar la Biblioteca de Santiago: Valoración de lo estético y de lo humano.

La evaluación de impacto, en su complemento cualitativo, muestra cómo de forma recurrente en las conversaciones de las personas usuarias de la Biblioteca de Santiago se manifiesta una sensación de agrado por visitarla, valorándola como un espacio agradable tanto en lo humano como en lo estético.



En lo humano se destaca la atención personalizada como un sello distintivo de esta Biblioteca:

“Es súper más personalizada acá porque por lo mismo la Biblioteca Nacional, que también es una de las bibliotecas más grandes que hay, eeh es súper más fría la comunicación que hay del personal con los alumnos o la persona que va hacia allá [...] te dan el libro, y si no está no está no más” (Grupo de Discusión Adultas Usuarías, 30-59 años).

“Recurrentemente la gente de las salas es muy dispuesta a que uno le pregunte cosas o ayudarte a resolver problemas: ‘oye sabes que no encontré el texto donde me dijiste que estaba’ ‘no te preocupes yo te acompaño’” (Grupo de Discusión Adultos Jóvenes Usuarios, 18-29 años).

“No hay como un punto en contra porque mira el personal está como al nivel de lo que es la Biblioteca” (Grupo de Discusión Adultas Usuarías, 30-59 años).

“El servicio es bueno, no está esa presión que está, por ejemplo cuando uno va a la Biblioteca Nacional que uno va y hay gente detrás exigiendo, pidiendo, los mismos encargados de los computadores ‘pero, por favor córrase, váyase’ un poco como una molestia. Acá no, es mucho más tranquilo, se respeta, si hay una persona que está esperando el computador [...] hay un trato distinto, mucho más cordial” (Grupo de Discusión Adultos Jóvenes Usuarios, 18-29 años).

En lo estético se destaca en general la amplitud de los espacios y la forma de entregar la información, el mobiliario, y, en general lo nuevo del lugar:

“Siento así que no es como la Biblioteca Nacional que es una cosa gélida, que está lejano a uno [...] uno puede tener acceso a los estantes de libros, si anda buscando una información uno mismo la va buscando, uno tiene un acercamiento más cercano a la información” (Grupo de Discusión Adultos Usuarios, 30-59 años).

“Me gusta mucho más ésta, es más nueva, hay ambiente más juvenil, hay niños chicos también, en otras bibliotecas no es así”. (Grupo de Discusión Adultos Usuarios, 30 a 59 años).

“A veces voy a la Biblioteca Nacional, pero me incomoda, prefiero ésta, es más dinámica” (Grupo de Discusión Adultos Usuarios, 30 a 59 años).

“Es súper bonita esa sala, (se refiere a la infantil) siempre hay exposiciones de los niños, le hacen exposiciones a los niños...” (Grupo de Discusión Adultas Usuarías, 30-59 años).

“O sea la estructura es única, las salas están bien ambientadas, cada sala tiene específicamente, específica hacia donde se va, y el personal es bueno” (Grupo de Discusión Inmigrantes Usuarios).

Capítulo n.4.

Capital cultural y TIC's en la Biblioteca de Santiago.

En el presente capítulo se describen y analizan los principales resultados del estudio en relación con el capital cultural de los usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes. En la primera parte se definen las principales líneas conceptuales que guiaron la investigación, destacando la necesidad de impulsar la adquisición de competencias específicas para la utilización de las TIC's, pero también de otros conocimientos, lenguajes y códigos simbólicos necesarios para el uso con sentido y la apropiación social de éstas. A continuación se exponen de forma comparativa los resultados de la encuesta, para los usuarios y no usuarios del Programa, destacando las diferencias entre ambos grupos. Finalmente se analizan los efectos del Programa en el aumento del capital cultural de sus usuarios y usuarias, examinando los datos en complementación con las percepciones subjetivas de las propias personas beneficiarias extraídas de los grupos de discusión y entrevistas semi-estructuradas.

4.1. Marco analítico.

4.1.1. Definición teórica de capital cultural.

El concepto de capital cultural tiene su origen en la teoría desarrollada por Pierre Bourdieu para explicar el rendimiento desigual en los niños que provienen de diferentes clases sociales. Oponiéndose a la teoría del capital humano, Bourdieu plantea que *"la inversión educativa mejor escondida y socialmente más eficaz es la transmisión de capital cultural en el seno de la familia"* (Bourdieu, 2000:138).

El capital cultural es una forma específica de trabajo acumulado (capital) compuesto por *"los instrumentos para la apropiación de la riqueza simbólica socialmente designada como algo que merece ser perseguido y poseído"* (Bourdieu, 1997). Esta forma de capital puede existir en tres estados:

- a) Interiorizado o incorporado
- b) Objetivado
- c) Institucionalizado

El capital cultural incorporado existe en el organismo, en forma de disposiciones duraderas. Es, por tanto, una posesión que se ha convertido en parte

integrante de la persona, pues presupone la interiorización de elementos culturales que no puede ser efectuada por medio de otros. Implica un proceso de enseñanza aprendizaje que cuesta tiempo. La persona que busca acumular cultura debe realizar una inversión personal de tiempo, que implica un cierto afán (el afán de saber), pero también ciertas renunciaciones y sacrificios (Bourdieu, 2000).

La adquisición de capital cultural se desarrolla a través de los procesos formales de educación pero también se realiza de forma inconsciente durante los procesos de socialización que se dan, primeramente, en el seno de la familia. Es por tanto *“la forma mejor disimulada de transmisión hereditaria del capital”* (Bourdieu, 2000:143).

El capital cultural objetivado, existe fuera de las personas en forma de bienes materiales, tales como libros, diccionarios, cuadros, instrumentos o máquinas, por lo que su apropiación material depende de la posesión de capital económico. Sin embargo para su apropiación simbólica es necesario disponer de capital cultural incorporado que permita, por ejemplo, disfrutar de una pintura o saber utilizar una máquina.

Finalmente el capital cultural institucionalizado es la objetivación del capital cultural incorporado en forma de títulos y certificados. A través de estos documentos se da reconocimiento institucional al capital cultural poseído por una persona determinada, otorgándole un valor convencional duradero y legalmente garantizado.

4.1.2. Capital cultural y TIC's

Estudios recientes han planteado la necesidad de ampliar el análisis de la brecha digital incorporando otras dimensiones que van más allá del mero acceso a las TIC's. Una de estas dimensiones dice relación con las formas específicas de capital cultural que emergen en la “Sociedad de la Información”.

Neil Selwyn, (2003) plantea la existencia de destrezas tecnológicas, competencias y conocimientos prácticos como formas tecnológicas del capital cultural propias de la época actual, que son importantes de considerar, además de la socialización en la “tecnocultura” vía familiar en el seno del hogar. Siguiendo a Bourdieu este autor plantea la existencia de capital cultural tecnológico en estado incorporado, objetivado e institucionalizado. Así el capital cultural incorporado sería la inversión de tiempo en adquirir destrezas tecnológicas, conocimientos y competencias en el aprendizaje formal o informal, la participación en educación y entrenamiento en TIC's (formal acreditado o informal no acreditado). El capital cultural objetivado, se adquiere a través de la socialización en el uso de tecnologías y tecnocultura a través de bienes culturales (e.g. exposición a las TIC's a través de revistas, libros y otros medios). Finalmente el capital cultural institucionalizado sería la acreditación formal en el entrenamiento en TIC's (Selwyn, 2003: 15)

Estas formas tecnológicas de capital cultural pueden generar nuevos mecanismos de exclusión cultural provocando *“la marginación de ciertos sectores sociales que no participan de los códigos básicos para comunicarse e interactuar con la comunidad (lenguaje, alfabetización, adherencia a valores), así como la discriminación en contra de ciertas personas consideradas de inferior categoría”*

(Figuroa, Altamirano y Sulmont, 1996). De este modo las palabras y los conceptos asociados a las TIC's son, para muchas personas, elementos extraños e incomprensibles que pueden transformarse en ciertos elementos de exclusión.

De este modo el uso de las herramientas tecnológicas, como medio de acceso a la información, es un recurso simbólico susceptible de ser apropiado y utilizado como herramienta de distinción social. Como Bourdieu señala: *“quien dispone de una competencia cultural determinada, por ejemplo, saber leer en un mundo de analfabetos, obtiene un valor de escasez que puede reportarle beneficios adicionales, debido a su posición en la estructura de distribución del capital cultural”* (Bourdieu, 2000:142).

El manejo de las TIC's requiere de un instrumental de conocimientos, lenguajes y códigos que suelen adquirirse durante los procesos de transmisión cultural, que se generan principalmente en el seno de la familia y la escuela. Esto crea dificultades para utilizar las TIC's en determinados grupos sociales, asociadas al capital cultural preexistente. La insistencia en este aspecto dice relación con que no basta con disponer de los aparatos tecnológicos y la conexión si no se tiene el conocimiento para utilizarlos. En este sentido el capital cultural es lo que permite diferenciar entre tener acceso a los aparatos tecnológicos y hacer un uso significativo de las TIC's (Selwyn, 2003).

En concordancia con lo anterior una de las dimensiones consideradas en la evaluación del impacto del Programa BiblioRedes es el aumento del capital cultural en sus usuarios y usuarias. Este aumento del capital se expresaría, por una parte, en

la adquisición de competencias básicas para utilizar computadores y navegar en Internet a través de las capacitaciones entregadas gratuitamente en la Biblioteca, lo cual implica la incorporación de nuevos instrumentos (conocimientos, lenguajes y códigos) para el uso de las TIC's. A partir de esto el Programa trabaja directamente hacia el sentido objetivo de la inclusión digital: que cada persona conozca y maneje las herramientas o aplicaciones tecnológicas y accedan a estas, de manera que puedan aprovechar las oportunidades de consumo e intercambio de bienes (simbólicos y materiales) para lograr su integración.

No obstante, para avanzar hacia el uso con sentido y la apropiación de las TIC's, se requiere de la incorporación de otros conocimientos, códigos y lenguajes que trascienden las formas tecnológicas de capital cultural. Este elemento es una de las principales ventajas del Programa BiblioRedes frente a otros espacios de acceso a las tecnologías. Las bibliotecas son lugares que disponen de una gran cantidad de capital cultural objetivado, en forma de libros, diarios y revistas, y que por tanto, tienen la posibilidad de aumentar aún más el capital cultural de sus usuarios/as. Esto genera la posibilidad de una simbiosis entre el espacio virtual al que se accede a través de las TIC's y el espacio real de la Biblioteca como lugar de desarrollo de una “cultura digital”. La cultura digital no es un cúmulo de acciones que promueven la masificación de las nuevas tecnologías, sino aquel entramado simbólico asociado al uso y apropiación de las TIC's. Por lo tanto no es exclusiva del ciberespacio sino que incluye todos aquellos lugares mediados por las nuevas tecnologías de la información y comunicación, dentro y fuera del espacio virtual.

Lo anterior nos lleva a plantear la importancia de evaluar la relación que se genera entre el uso de los servicios de la biblioteca y la utilización de las tecnologías del Programa. Al respecto la Biblioteca de Santiago presenta una particularidad por cuanto se plantea como un espacio innovador, donde los usuarios y usuarias de BiblioRedes pueden acceder a una variada y completa oferta de actividades culturales, material audiovisual, literatura especializada, etc.

Finalmente un elemento fundamental del “uso con sentido” es el hecho de que las tecnologías deben adquirir importancia para las personas de acuerdo a sus propias realidades culturales. Al respecto uno de los objetivos estratégicos del Programa BiblioRedes es entregar herramientas para la construcción de páginas web con contenidos locales. De esta manera se apunta a una formación integral y a prácticas comunitarias que buscan que los (as) usuarios (as) se transformen en productores de contenidos y, de este modo, en actores del desarrollo dentro de sus comunidades y no sólo consumidores o clientes de Internet (Pimienta, 2003).

Este elemento contribuye en otra dimensión al aumento del capital cultural de los usuarios y usuarias, no sólo porque favorece una incorporación más profunda de los códigos simbólicos asociados a las TIC's, sino porque también implica un nivel más elevado de control sobre los elementos culturales relevantes para las comunidades. Esto es lo que Guillermo Bonfil Batalla describe como una “cultura apropiada”, es decir, aunque los elementos culturales son ajenos -en el sentido de que la producción y/o reproducción no está directamente bajo el control cultural del grupo- la comunidad los utiliza y decide cómo utilizarlos para su beneficio (Bonfil Batalla, 1991). De esta forma el uso de las TIC's, y los códigos simbólicos asociados

a su manejo, se pueden incorporar a la vida cotidiana de las personas, se pueden apropiar e incluso “resignificar” a partir de las valoraciones que se les otorgan desde sus realidades culturales. Así, la interacción con la tecnología y la adquisición de nuevas competencias para su uso, no sólo abre la puerta para la apropiación de nuevos códigos simbólicos que son parte del capital cultural, sino que además pueden contribuir al fortalecimiento del capital social comunitario.

4.2. Presentación de Resultados.

4.2.1. Aspectos generales

a) Consumo Cultural.

Un primer aspecto a considerar dentro de los resultados del estudio dice relación con el consumo cultural de los/as usuarios/as, donde el primer elemento a describir es su nivel de lectura.

Un indicador importante del nivel de lectura es la relación entre la utilización de Internet y el aumento, mantención o disminución de estos niveles, en lo que refiere tanto a textos impresos como a través del computador.

En cuanto a los niveles de lectura en formato digital, los datos muestran que han aumentado de manera importante desde la utilización de Internet, tanto en el caso de los usuarios/as del Programa BiblioRedes como en el caso de los/as no usuarios/as. Si bien en ambos grupos los porcentajes se encuentran sobre el 65%, las cifras favorecen levemente a los/as no usuarios/as. El 73,1 % de estos señala

tener niveles superiores de lectura digital desde que utiliza Internet, frente al 67,6 % de los/as usuarios/as.

Ahora bien, en lo referente a la lectura de textos impresos los resultados son diferentes. Tal como se observa en la tabla n.19 los niveles de lectura se han incrementado desde la utilización de Internet en un porcentaje mayor en las personas usuarias del Programa BiblioRedes que en las no usuarias.

Tabla n. 19. Nivel de lectura de textos impresos, desde la utilización de Internet (porcentaje)

En lo que refiere a su nivel de lectura de libros, diarios, revistas y otros documentos impresos, desde que utiliza Internet, usted diría que:	Usuarios	No Usuarios
Lee más que antes (mucho más + un poco más que antes)	59,9	39,9
Lee lo mismo que antes	30,4	45,7
Lee menos que antes (mucho menos + un poco menos que antes)	8,8	12,9
NS/ NR	1,0	1,5

Un segundo indicador a considerar es la frecuencia de lectura de los/as usuarios/as en comparación con los/as no usuarios/as del Programa. En referencia a la lectura de diarios y revistas impresas los datos muestran algunas diferencias entre ambos grupos. Un porcentaje levemente mayor de no usuarios/as realiza esta actividad habitualmente (68,4% versus 66,5 % de los usuarios/as), mientras un porcentaje mayor de usuarios/as la realiza en ciertas ocasiones (31,9% versus 26,9 %).

La frecuencia de lectura de diarios y revistas a través de Internet es un poco menor y no muestra diferencias relevantes entre ambos grupos. Un 33,9% de los

usuarios realizan esta actividad en forma habitual y un 38,8 % en forma ocasional. En el caso de los no usuarios un 34,5% realiza esta actividad en forma habitual y un 39,4 % en forma ocasional.

Ahora bien, se observan diferencias más notorias entre ambos grupos en la frecuencia de lectura de libros. Mientras el 65,8% de las personas usuarias realiza esta actividad en forma habitual, sólo el 34,5% de las personas no usuarias manifiesta tener esta frecuencia de lectura de libros.

Una segunda dimensión a considerar dentro del consumo cultural de los encuestados refiere al consumo de medios audiovisuales. Una primera observación al respecto es que este alcanza niveles elevados entre usuarios/as y no usuarios/as, principalmente de radio y televisión.

En la frecuencia del consumo de radio existe una leve diferencia a favor de los usuarios del Programa BiblioRedes. Un 78,9 % de estos señala escuchar radio en forma habitual frente al 71,5% de los no usuarios. Las mayores diferencias entre ambos grupos se encuentran en el segmento adulto, donde los usuarios realizan esta actividad en un 9,1 % más que los no usuarios.

Ahora bien, la frecuencia de consumo de televisión también muestra diferencias entre ambos grupos, pero esta vez a favor de las personas no usuarias. Mientras un 83,1 % de estas ve televisión en forma habitual, sólo el 68,5 % de las personas usuarias realiza la actividad con la misma regularidad.

Algunas diferencias menores se dan en el consumo de películas en formato VHS o DVD. En este ítem el 45,8 % de los usuarios señala realizar esta actividad habitualmente frente al 41,9 % de los no usuarios.

Por otra parte al revisar los datos sobre consumo de películas en el cine, disminuye la frecuencia pero las diferencias entre ambos grupos se acentúan. El 17,9 % de los/as usuarios/as asiste al cine en forma habitual y el 59,9 % en forma ocasional. En cambio sólo el 8,1 % de los/as no usuarios/as realiza esta actividad habitualmente y un 55,5 % en forma ocasional.

Tabla n.20. Frecuencia de consumo de los medios audiovisuales (habitualmente)

GRUPO	Radio	Televisión	Películas (VHS/DVD)	Cine
Usuarios	78,9 %	71,5%	45,8 %	17,9 %
No usuarios	71,5%	83,1 %	41,9 %	8,1 %

En el presente estudio se incorporó además un elemento no tradicional en las mediciones de consumo cultural como es el uso de juegos en el computador o en línea. Al respecto los resultados nos muestran que se trata de una práctica menos extendida, pero que sin embargo debe ser considerada. En términos globales no se observan grandes diferencias entre usuarios y no usuarios. El 14,3 % de los usuarios señala jugar habitualmente en el computador y el 21,8 % hacerlo en ciertas ocasiones. En tanto el 14,4 % de los no usuarios desarrolla esta actividad en forma habitual y el 19,4 % en forma ocasional.

Finalmente se incluyeron dimensiones vinculadas a la asistencia y participación en actividades artísticas, donde las cifras presentan niveles menos importantes pero que expresan algunas diferencias entre personas usuarias y no usuarias. Por ejemplo la asistencia a obras de teatro y exposiciones muestra diferencias importantes entre ambos grupos. Mientras sólo el 12% de los no usuarios asiste habitualmente a estas actividades, más del doble de los usuarios lo hace con la misma frecuencia (25,1%). Cifras disímiles, aunque menores, también se aprecian en la participación en talleres culturales, donde los/as usuarios/as tienen una mayor frecuencia de participación con un 17,1 % frente a un 9,6 % de los no usuarios/as.

Recuadro n.6.

Capital cultural y uso de la Biblioteca de Santiago.

La mayor parte de las personas usuarias encuestadas son usuarias frecuentes de la Biblioteca de Santiago. El 35,6 % asiste casi todos los días, el 22,9 % asiste dos veces a la semana y el 17,8 %, una vez a la semana. En tanto el 61 % de las personas usuarias encuestadas es socia de la Biblioteca.

Dentro de las actividades que los usuarios realizan de forma habitual una de las más importantes es revisar o solicitar libros (73,2%). Otras actividades asociadas a la lectura y el aprendizaje muestran también un alto grado de frecuencia como leer diarios y revistas (57,7%) y estudiar (53,7%).

Otros servicios y actividades culturales que se desarrollan en la Biblioteca tienen una menor frecuencia de participación por parte de los usuarios, sin embargo representan porcentajes no despreciables. Un 29,9 % de estos asiste ocasionalmente a obras de teatro que se presentan en la Biblioteca. Otro 28,3 % señala ver películas en forma ocasional. Un 26,1 %, en tanto, revisa ocasionalmente videos, cintas y CD's multimedia. Finalmente un 23,4 % de los usuarios participa en actividades culturales con la misma frecuencia.

b) Manejo de TIC's

En cuanto al manejo de las TIC's la gran mayoría de los usuarios encuestados manifiesta haber intentado aprender o mejorar sus conocimientos para usar el computador o Internet (91,9%). En el caso de los no usuarios el porcentaje es un poco menor, pero se mantiene en niveles bastante altos, alcanzando el 85,3 %.

En ambos grupos la forma de aprendizaje ha sido múltiple combinando principalmente el aprendizaje autodidacta con el aprendizaje a través de la enseñanza de otras personas. El aprendizaje en forma autodidacta es, en ambos casos, la fuente principal de adquisición de conocimientos y competencias en el uso de TIC's. Si bien ambos grupos muestran cifras por sobre el 70 %, los/as usuarios/as de BiblioRedes muestran un porcentaje levemente superior de auto aprendizaje que los no usuarios/as (76,3% frente a un 71,2 %, respectivamente).

La segunda fuente de aprendizaje en ambos grupos es la enseñanza de otras personas, que alcanza un 69,2 % en los usuarios del Programa frente a un 59,9 % en los no usuarios.

En lo que refiere al manejo de herramientas computacionales, tanto usuarios como no usuarios señalan un buen nivel de conocimientos de Internet Explorer y del correo electrónico. Como se aprecia en la tabla n. 21 el nivel de manejo del navegador por parte de los usuarios es superior al manejo que dicen tener los no usuarios del Programa, aunque ambos se encuentran por sobre el 70 %. Mientras el 83,7 % de los usuarios se evalúan con nota superior a 6, el 72,3 % de los no usuarios se ubica dentro de dicho rango.

Tabla n.21

Nota manejo INTERNET EXPLORER	USUARIOS	NO USUARIOS
3 o menos	1,6 %	7,9 %
Entre 4 y 5	13 %	15,1 %
Entre 6 y 7	83,7 %	72,3 %
NS/NR	1,6 %	4,7 %

En cuanto al manejo del correo electrónico, se mantienen relativamente las diferencias anteriores entre ambos grupos. El 86 % de las personas usuarias se evalúa con nota superior a 6, mientras el 75,7 % de las no usuarias se ubica dentro de este rango.

Tabla n.22

Nota manejo correo electrónico	USUARIOS	NO USUARIOS
3 o menos	3,5 %	9,9 %
Entre 4 y 5	8,2 %	11,5 %
Entre 6 y 7	86 %	75,7 %
NS/NR	2,3	2,9

Como se puede observar en la tabla n.23 el nivel de conocimientos relativo a la creación de páginas Web, se presenta en un nivel bastante inferior en ambos grupos. Sin embargo se aprecia un manejo mayor en usuarios del Programa BiblioRedes. El 17,4 % de estos se evalúan con nota sobre 6 en este ítem, mientras

el 23, 6 % se evalúa con nota entre 4 y 5. En el caso de los no usuarios, en tanto, las notas sobre 6 alcanzan solamente el 9,3 % y el rango entre 4 y 5, el 18, 2 %.

Tabla n.23

Nota manejo CREACIÓN DE PAGINAS WEB	USUARIOS	NO USUARIOS
3 o menos	48,5	62,9
Entre 4 y 5	23,6	18,2
Entre 6 y 7	17,4	9,3
NS/NR	4,9	9,5

En cuanto al manejo de los programas utilizados para hacer tareas específicas en el computador, las evaluaciones por sobre nota 6 decaen un poco, sin embargo se mantienen relativamente altas, especialmente en el manejo de Word. Tal como se aprecia en la siguiente tabla se aprecia una evaluación levemente superior en el manejo del programa Word en el caso de las personas usuarias frente a las no usuarias. Mientras el 63, 5% de aquellos se evalúa con nota superior a 6, el 54,8 % de los/as no usuarios/as se ubica dentro de este rango.

Tabla n.24

Nota manejo de WORD	USUARIOS	NO USUARIOS
3 o menos	3,7 %	8,2 %
Entre 4 y 5	27,1 %	34,9 %
Entre 6 y 7	63,5 %	54,8 %
NS/NR	6,7 %	2,1 %

En relación con el programa Excel los encuestados señalan un menor conocimiento que en los programas anteriores, y no se observan grandes diferencias entre el grupo de usuarios y no usuarios. Como muestra la tabla el grupo de usuarios presenta un porcentaje de evaluación sobre nota 6 levemente superior que el grupo de no usuarios. Esta pequeña diferencia a favor de los usuarios se repite en la evaluación en el rango de 4 a 5.

Tabla n.25

Nota manejo de EXCEL	USUARIOS	NO USUARIOS
3 o menos	19,5 %	29 %
Entre 4 y 5	38,7 %	35,2 %
Entre 6 y 7	34,3 %	32,7 %
NS/NR	7,7 %	3,1 %

Donde se aprecian verdaderas diferencias entre personas usuarias y no usuarias de BiblioRedes es en el nivel de manejo del programa Power Point. Mientras el 78,6 % de los usuarios se evalúa con nota superior a 6 en el manejo del Programa, sólo el 33,9 % de los no usuarios se evalúa de esta forma.

Tabla n.26

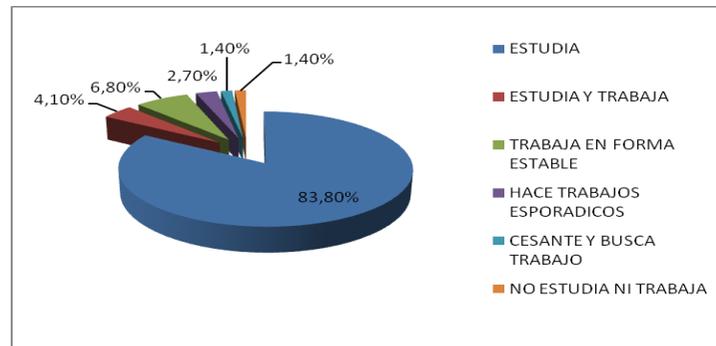
Nota manejo de POWER POINT	USUARIOS	NO USUARIOS
3 o menos	16,6 %	26,8 %
Entre 4 y 5	23,5 %	34,2 %
Entre 6 y 7	78,6 %	33,9 %
NS/NR	4,9 %	4,1 %

4.2.2. El Capital Cultural en los distintos segmentos etarios.

a) Nivel de estudios.

El 72, 2% de los usuarios encuestados corresponde al segmento juvenil. De estos el 87, 9% son actualmente estudiantes, contando al segmento que estudia y trabaja (4,1 %). Dentro de este segmento el 63,9 % cursa la enseñanza media, el 31,9 % la enseñanza superior y sólo el 4,2 % en la enseñanza básica.

Gráfico n. 15 Actividad Económica Jóvenes Usuarios



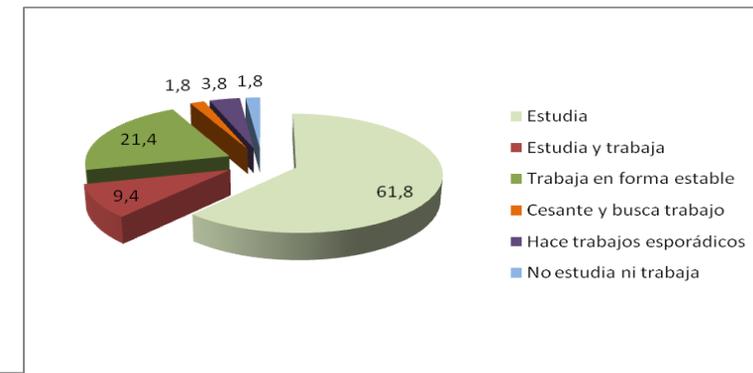
El 43, 8% de los estudiantes pertenece a liceos municipales, el 15,6 % pertenece a colegios particulares subvencionados y el 6,3% a colegios particulares. El 17,8% de los estudiantes de enseñanza superior pertenece a Universidades del

Consejo de Rectores, mientras el 10, 9% pertenece a Universidad Privadas. Finalmente el y 4,7 % estudia en Centros de Formación Técnica (CFT) o Institutos profesionales.

El 26,4 % de usuarios de BiblioRedes corresponde al segmento adulto. De estos el 74,4 % tiene estudios superiores, el 23,3 % cursó hasta la enseñanza media y el 2,3 % hasta la enseñanza básica. Finalmente el 1,4 % de las personas usuarias corresponde al segmento adulto mayor. De estos el 44,4 % tiene estudios superiores, el 51,9 % cursó hasta la enseñanza media y el 3,7 % hasta la enseñanza básica.

En cuanto a los no usuarios, el 71,2 % de los jóvenes se encuentra actualmente estudiando, incluyendo al segmento que estudia y trabaja (9,4 %). Dentro de este segmento el cursa la enseñanza media y el 28,3 % la educación superior. En tanto, 2,1 % de los adultos de este grupo tiene sólo estudios básicos, el 25,9 % tiene estudios de enseñanza media y el 72 % estudios superiores. Finalmente el 45% de los adultos mayores cursó hasta la enseñanza media y el 55 % hasta la educación superior.

Gráfico n. 16. Actividad Económica Jóvenes No Usuarios

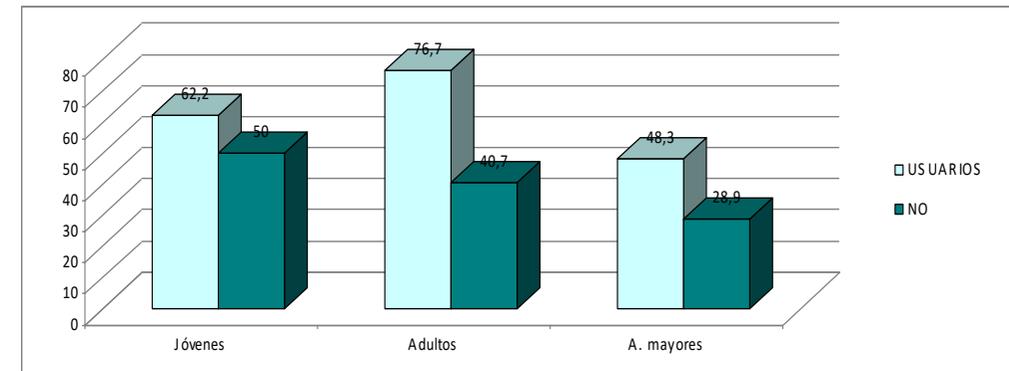


b) Nivel de lectura.

Algunos datos relevantes de mencionar son las diferencias en el aumento de los niveles de lectura de textos impresos, desde la utilización de Internet. Al revisar las cifras vemos que las principales diferencias entre usuarios y no usuarios se dan en el segmento juvenil, donde el primer grupo señala haber aumentado la lectura impresa en un porcentaje mucho mayor que los no usuarios (63,5 % versus 36,1 %). En el caso de los adultos también existen ciertas diferencias favorables a los usuarios del Programa. El 51,2 % de estos señala leer más que antes de utilizar Internet, frente al 42,9 % de los no usuarios del mismo tramo etario. Los adultos mayores, en tanto, han aumentado su nivel de lectura en porcentajes más bajos siendo levemente superior en el caso de las personas no usuarias (38,8% frente al 34,5 % de las usuarias)

Como se observó en la descripción general, este aumento parece tener relación con la lectura de libros, más que con otras fuentes como diarios y revistas. Al revisar los datos por tramo etario vemos que las diferencias se mantienen en un porcentaje importante, especialmente en el caso de los adultos, donde la frecuencia de lectura es un 36 % mayor en los usuarios. En el segmento adulto mayor la lectura de libros ocurre en forma habitual en un 19,4 % más en grupo de usuarios. Finalmente el 12,2 % más de los jóvenes usuarios realiza esta actividad en forma habitual.

Gráfico n. 17. Frecuencia de lectura de LIBROS (porcentaje)



c) Consumo cultural

En cuanto al consumo de medios audiovisuales destacan ciertas diferencias encontradas en el consumo de televisión para todos los segmentos etarios en favor de los no usuarios. Mientras un 83,1 % de estos ve televisión en forma habitual, sólo el 68,5 % los usuarios realiza la actividad con la misma regularidad. Las mayores diferencias entre ambos grupos se encuentran en el segmento juvenil, donde los no usuarios consumen televisión 16,3 % más que los usuarios de BiblioRedes. Entre los

adultos se observa una diferencia de un 12,8 % y entre los adultos mayores se da una diferencia menor, de 7,5 % entre ambos grupos a favor de los no usuarios.

Si bien el consumo de juegos en el computador o en línea está menos extendido, al analizar el comportamiento por tramo etario se observan diferencias que deben ser mencionadas. Un 18,9 % de los jóvenes usuarios señalan ser consumidores habituales de los juegos. Una cifra similar (19,1 %) de los jóvenes no usuarios señala esta frecuencia de uso. Al observar los datos para el segmento adulto se aprecia una diferencia de un 10% a favor de las y los no usuarios. Algo similar ocurre en el caso de los adultos mayores, donde el 11,5 % de los no usuarios señala el consumo habitual de juegos, mientras en los usuarios esta frecuencia de consumo no existe.

Tabla n. 27. Frecuencia de consumo de juegos en el computador/en línea (habitualmente)

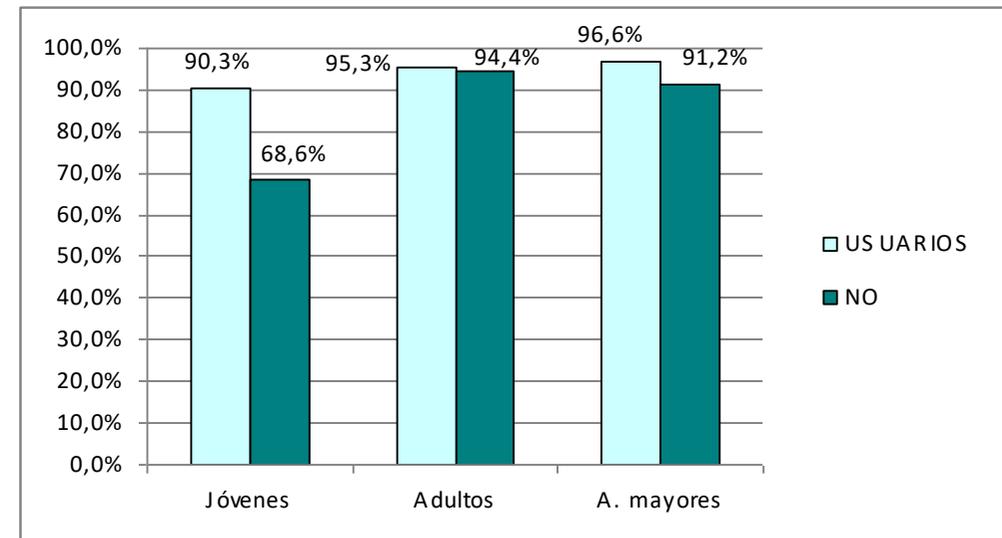
Grupo	Jóvenes	Adultos	A. mayores
Usuarios	18,9 %	2,3 %	-----
No usuarios	19,1 %	12,3%	11,5%

d) Aprendizaje de Tecnologías

En los intentos por aprender a usar las tecnologías notamos que las principales diferencias entre ambos grupos se dan en el segmento juvenil. El 90,3 % de jóvenes usuarios del Programa ha intentado aprender o mejorar sus conocimientos en el uso de dichas tecnologías, frente al 68,6 % de los jóvenes no

usuarios. En el caso del segmento adulto, las cifras no muestran grandes diferencias entre el grupo de usuarios y no usuarios del Programa, estando ambas cifras cercanas al 95 %. Finalmente en el segmento adulto mayor se observa una pequeña diferencia entre ambos grupos, donde las personas usuarias muestran cifras levemente mayores en el intento de aprendizaje, no obstante ambas se mantienen en niveles por sobre el 90 %.

Gráfico n.18. Intento de mejorar conocimientos en TIC's, por tramo etario (porcentaje).

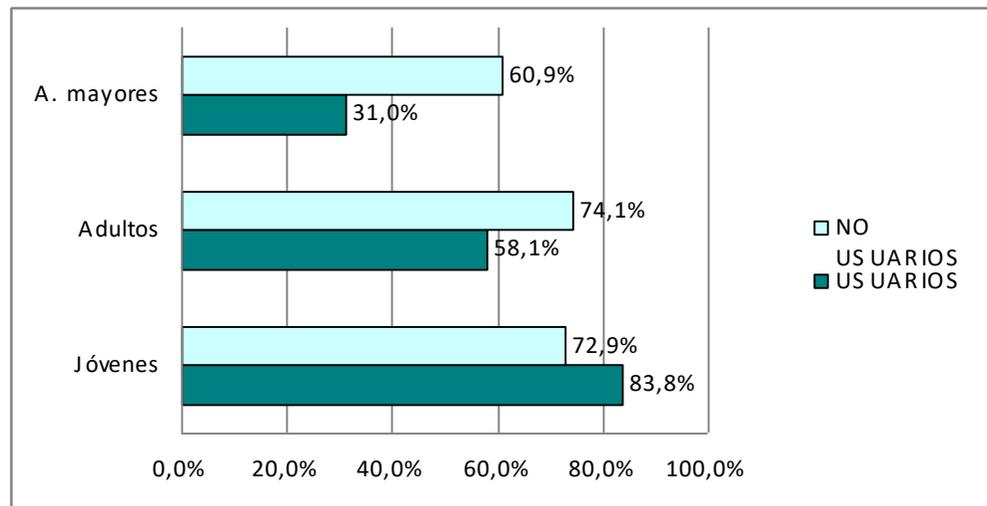


En el caso de los jóvenes el aprendizaje autodidacta es mayor en los/as usuarios que alcanzan el 83,8 % frente al 72,9 % de los no usuarios de este segmento. En el caso de los adultos se observan diferencias más notorias que

favorecen a los no usuarios del Programa. Estos alcanzan un 74,1 % frente a un 58,1 % de los usuarios.

Pero las mayores diferencias entre ambos grupos se muestran en el segmento adulto mayor, donde las personas no usuarias muestran un nivel de autoaprendizaje que prácticamente duplica al porcentaje de usuarias. Mientras el 60,9 % de los no usuarios adultos mayores señalan haber aprendido por su propia cuenta, sólo el 31 % de los usuarios señala esta opción.

Gráfico n. 19. Aprendizaje autodidacta, por tramo etario (porcentaje).



En cuanto al aprendizaje a través de la enseñanza de otras personas las principales diferencias se dan en el segmento adulto a favor de las personas

usuarias del Programa, quienes alcanzan un 81,4 % frente al 58,3 % de las no usuarias.

En el caso de los jóvenes, otra fuente importante de aprendizaje en el uso de computadores e Internet ha sido el establecimiento educacional. El 43,2 % de los jóvenes usuarios señala haber aprendido a usar estas TIC's en la escuela. En el caso de los jóvenes no usuarios la cifra es levemente superior, alcanzando un 47,7 %. Por otra parte en ambos grupos cerca del 20% manifiesta además haber tomado clases en otra parte.

En el caso de los adultos usuarios el 37,2 % señala haber aprendido a usar los computadores e Internet tomando clases en otra parte. Otro 34,9 % declara haber aprendido en el trabajo y el mismo porcentaje manifiesta haber tomado clases en la Biblioteca de Santiago. Las personas adultas no usuarias, en tanto, muestran haber aprendido a usar dichas tecnologías principalmente tomando clases en otra parte (46 %).

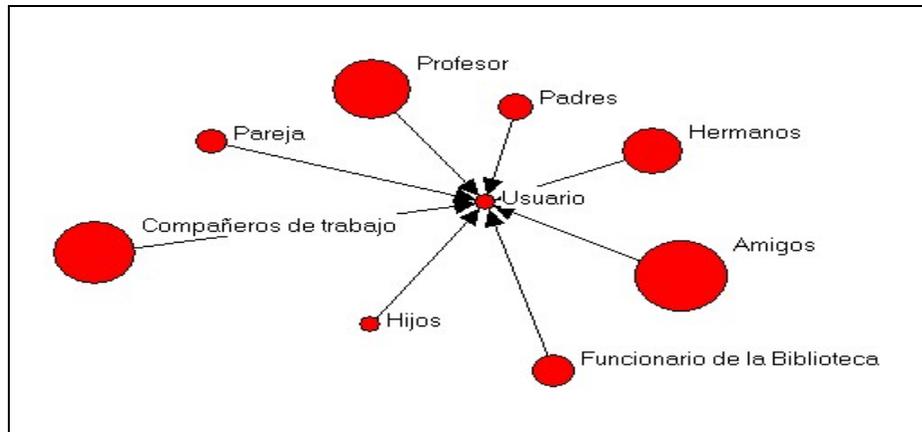
Finalmente cabe señalar que en el caso de los adultos mayores usuarios la principal fuente externa de aprendizaje ha sido la Biblioteca de Santiago, alcanzando el 79,3 %. Al igual que en el caso anterior, para los no usuarios de la tercera edad una fuente importante de aprendizaje han sido las clases en otros recintos. De este modo el 64,6 % de los no usuarios adultos mayores declaran haber tomado clases en otra parte, a diferencia del grupo de usuarios donde sólo el 24,1% señala esta alternativa.

Recuadro n.7.

¿Quién le ha enseñado a usar tecnologías?

La red de enseñanza de tecnologías varía en los distintos tramos etarios de los usuarios del Programa BiblioRedes. Como se aprecia en el siguiente grafo los nodos de mayor tamaño son los que corresponden principalmente del grupo de pares. Así el primer lugar lo ocupan los amigos (67,6 %) y el segundo los compañeros de trabajo (56,8 %). En un porcentaje importante también reciben ayuda de algún profesor (55,4 %). Finalmente son los hermanos quienes también han tratado de enseñarles a usar las tecnologías (36,5 %).

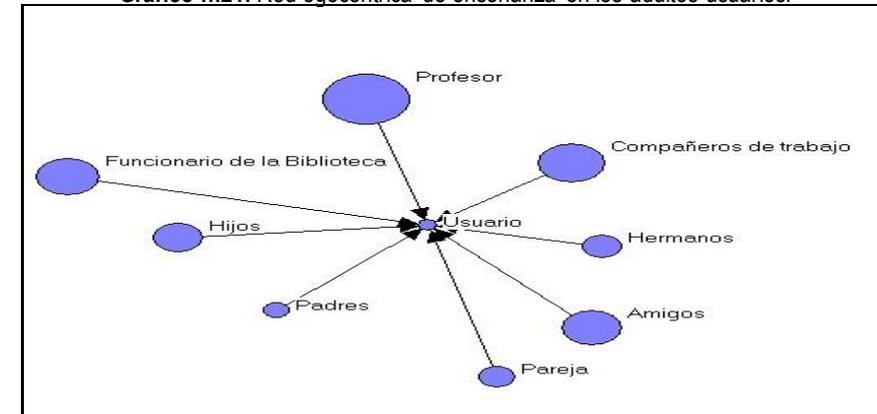
Grafico 20. Red egocéntrica de enseñanza en los jóvenes usuarios.



En los adultos en cambio, la enseñanza de las TIC's ha sido principalmente recibida a través de personas externas cuya función está ligada a la transmisión de conocimientos. De este modo el aprendizaje ha sido transmitido de manos de algún profesor (65,1 %) y en un porcentaje importante por algún funcionario de la Biblioteca

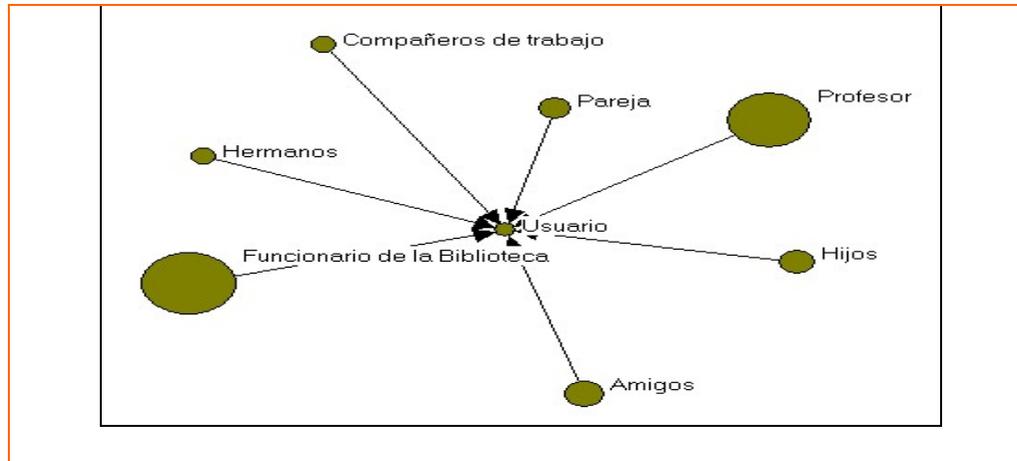
de Santiago (41,6 %). Sin embargo cabe destacar que, al igual que en el grupo anterior los compañeros de trabajo ocupan el segundo lugar en la cooperación para aprender (46,5 %).

Grafico n.21. Red egocéntrica de enseñanza en los adultos usuarios.



Finalmente en la red de enseñanza de los adultos mayores vemos aumentada esta tendencia, ocupando el primer lugar algún funcionario de la Biblioteca con un 69 % y el segundo lugar algún profesor con un 58,6 %. Los otros miembros de la red, en tanto, presentan niveles muy inferiores de cooperación con este grupo de usuarios, los cuales están bajo el 15 %.

Grafico n.22. Red egocéntrica de enseñanza en los adultos mayores usuarios.



4.3. Capital cultural y nivel de ingresos

En lo que refiere al nivel y frecuencia de lectura no parece posible establecer relaciones proporcionales con el nivel de ingresos.

En cuanto al aumento de la lectura de textos impresos, desde la utilización de Internet se aprecia un mayor incremento en los grupos de menores ingresos que en los de mayores recursos. De este modo el 36,6 % de los/as usuarios/as pertenecientes al grupo 1 (ingresos menores a \$150.000) señala leer “mucho más que antes”. La misma opción la encontramos en el 40,4 % del grupo 2 (con ingresos entre \$150.001 y \$400.000). En tanto el 18,8 % del grupo 3 (ingresos que fluctúan entre \$400.001 y \$800.000), señala haber aumentado en este nivel su lectura de textos impresos. Finalmente en el grupo 4 (ingresos por sobre los \$800.001) el 25,8 % señala esta opción.

Se observa un fenómeno similar en el nivel de lectura de textos en formato digital, aunque con cifras un tanto menores. El 36,3 % de las personas usuarias pertenecientes al grupo 1 señala haber incrementado mucho más que antes su nivel de lectura en este formato. En el grupo 2 alcanza un nivel un poco mayor de crecimiento de lectura digital con un 38,7 %. En tanto sólo el 21,1 % de las personas usuarias correspondientes al grupo 3 señalan “leer mucho más que antes”. Este nivel es aún menor en el segmento de mayores ingresos, que alcanza el 18,8 %

La frecuencia de lectura de diarios y revistas impresas es mucho mayor en el segmento de menos ingresos que en el de mayores ingresos. Los dos grupos intermedios se encuentran en altos niveles de lectura, pero inferiores al grupo 1.

En cuanto a la frecuencia de lectura de diarios y revistas a través de Internet, los grupos 2 y 3 concentran los más altos índices con un 41,9 % y un 42,9 % respectivamente. Le sigue el grupo 1 con un 30,2 % y finalmente el grupo 4 con un 25,3 %.

Finalmente la frecuencia de lectura de libros presenta cifras un tanto mayores en los dos segmentos de mayores ingresos que en los otros. El grupo 4 es el que presenta las cifras más altas en la habitualidad de lectura de este tipo de textos con un 88,8 %. Le sigue el grupo 3 con un 81,1 %. En los segmentos de menores ingresos se observa que el grupo 1 alcanza cifras levemente superiores de lectura de libros que el grupo 2 (70,3 % versus 65,3 %).

Donde sí se encuentra una relación más clara entre capital cultural y nivel de ingresos es en el consumo frecuente de actividades culturales que requieren de recursos económicos como ir al cine.

Tabla n. 28. Asistencia habitual al cine de usuarios, por nivel de ingresos (porcentajes).

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
10,3 %	13,3 %	33,7 %	51,8%

Por otra parte un elemento que llama la atención es que la frecuencia habitual de asistencia a obras de teatro y exposiciones es mayor entre los usuarios de menores ingresos (42,9%). En este ítem nuevamente no existen relaciones proporcionales con el nivel de ingreso, puesto que el grupo 3 es el que sigue en habitualidad al grupo 1, con un 35,3 %. Más atrás se encuentra el grupo 4 con un 29,4 % y finalmente el grupo 2 con un 19,3%.

Con respecto al uso de las TIC's en la Biblioteca, se aprecian cifras en torno al 70 % para el uso de computadores e Internet en los usuarios de los grupos 1, 2 y 3. En tanto el grupo de mayores ingresos presenta un uso bastante inferior de estos instrumentos, alcanzando un 59, 4% en el uso de computadores y un 48,2 % en la conexión a Internet.

Finalmente en cuanto a las capacitaciones, el grupo de menores ingresos presenta un mayor porcentaje de participación habitual, alcanzando un 31,7 %. Le

sigue el grupo 3 con un 21,2 %, luego el grupo 2 con un 13,3 % y finalmente el grupo 4, con un 9,3 %.

4.4. Los efectos del Programa en el capital cultural de los usuarios y las usuarias.

A la luz de los datos mostrados anteriormente se procede a analizar los efectos del Programa en sus usuarios y usuarias. Pero este análisis no puede realizarse sin examinar con mayor profundidad las percepciones y los discursos subjetivos asociados a las TIC's y el capital cultural. En este apartado por tanto, se buscará exponer algunos ejes importantes para el análisis, combinando los datos proporcionados por la encuesta con la exploración de las percepciones subjetivas de las personas usuarias.

En las conversaciones sobre las posibilidades que generan las TIC's uno de los elementos que suele destacarse desde un primer momento es su enorme potencial para tener acceso a mayor información y conocimientos. En este sentido se destaca la percepción que los usuarios tienen sobre Internet como un universo interminable de información, que tiene muchas ventajas, pero también algunos riesgos.

No obstante a la hora de situarse dentro de ese universo de posibilidades se observan las diferencias subjetivas, marcadas especialmente por el nivel de manejo y conocimientos acerca de las tecnologías, en tanto aparatos, pero también en tanto nuevos códigos simbólicos y lenguajes. Estas diferencias se asocian principalmente

a características etarias. En el segmento adulto se aprecian también algunas diferencias de género especialmente notorio en el caso de las dueñas de casa.

Finalmente en lo que concierne a la utilización de los computadores e Internet en la Biblioteca de Santiago se distingue entre un uso para la búsqueda de información y el aprendizaje, y un uso asignado a la entretención y la recreación, a los cuales se atribuyen características positivas y negativas dependiendo del segmento etario .

4.4.1. Internet: un mar de conocimientos.

Un primer elemento a analizar es el grado de penetración de las TIC's, especialmente de Internet, como medio de acceso a la información. Un buen ejemplo de este grado de penetración se evidencia en que la mayor parte de los encuestados, tanto usuarios/as como no usuarios/as, ante una situación hipotética (buscar información sobre cómo inscribirse para votar en las elecciones o cambiar el lugar donde vota), lo primero que haría sería buscar la información en Internet. Por otra parte la gran mayoría de los encuestados se manifiesta de acuerdo con la idea de que las TIC's permiten este acceso a mayor información y conocimientos.

Tabla n.29. Grado de acuerdo con la frase: "Las tecnologías permiten acceder a más información y conocimiento" (porcentajes).

	USUARIOS	NO USUARIOS
De acuerdo	92,4	91,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3,1

En desacuerdo	0,7	1 %
NS-NR	2,9	4,9

En las conversaciones realizadas uno de los temas más recurrentes dice relación con las ventajas que se le asignan a las TIC's, especialmente a Internet, donde se destaca la facilidad y rapidez con la cual se puede acceder a información. Esto traería muchas consecuencias positivas para las personas, como facilitar el acceso a un mundo de información y cultura que permitirían la adquisición de nuevos y más variados conocimientos.

"(Internet) es un acceso tremendo a la información, tremendo, uno a veces piensa una hora es poco cuando anda buscando una cosa específica porque es un mar de cosas que se te vienen encima y es como tener una biblioteca en la casa, lo mismo" (Grupo de discusión de hombres adultos (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

"Y aquí es como una ventana que a uno le abren, como si le abrieran así una cortina en una pieza oscura, para mí ha sido así, esa ha sido mi impresión. Sí porque está uno como ciega, no sé, a veces uno no tiene acceso al diario, no lo compra, se levanta tarde, en la casa, la tele no más y la tele tan re poco que da". (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

Por otra parte Internet permitiría el acercamiento a una variedad de fuentes de referencia para informarse de forma más completa. Esto ha posibilitado el aumento de la lectura, especialmente a través del computador. Los datos muestran

que un porcentaje importante de los encuestados han aumentado sus niveles de lectura digital desde que utilizan Internet. Por otra parte la lectura habitual de diarios y revistas a través de la Red muestra porcentajes por sobre el 30 % en personas usuarias y no usuarias. Por otra parte cifras cercanas al 40 % señalan hacer esta actividad en forma ocasional.

En concordancia con lo anterior, las percepciones subjetivas de los usuarios destacan la importancia de esta variedad de fuentes de información y la facilidad de acceso a ella.

“Yo decía que son muy importantes además que te llevan rápidamente, te acercan a toda la información nacional, internacional, de todo tipo”. (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

“Que igual es más rápido el Internet, algunas veces los libros igual aquí no se encuentran, son muy pocos los que hay, o sea se ven hartos pero no lo que uno desea, entonces en Internet, bueno a parte es gratis y lo busca más rápido, en google”. (Grupo de discusión mixto de estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

Pero también se advierten ciertos peligros de navegar sin rumbo por este mar de cosas que es Internet, pudiendo perderse u obtener información que no necesariamente es del todo confiable.

“Y el tema que el acceso a mucha información, de manera muy simultánea, de manera muy rápida genera que hayan errores, que demasiada información haga que la gente se pierda, no pueda distinguir que ventana abrir, cual es más exacta”. (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22-29 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

“Es por eso que la información uno no está 100% conciente de si es la verdadera información que uno necesita”. (Grupo de discusión mixto de estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

Más allá de estos riesgos es claro que, para la mayor parte de los usuarios y usuarias, el acceso a Internet a través del Programa BiblioRedes, ha permitido el acercamiento a un medio fundamental para obtener un acceso rápido y más completo a información relevante. En tal sentido los usuarios y usuarias ven a Internet como una herramienta legítima de adquisición de bienes culturales importantes para el desarrollo de las personas.

Ahora bien es necesario explorar cuál es el grado de conocimientos que tienen los usuarios y usuarias para usar las tecnologías y sus percepciones sobre el grado de experticia creen que se necesita para manejarlas.

4.4.2. Las diferencias subjetivas en el manejo de las TIC's.

Se ha mencionado que, para aprovechar las posibilidades que brindan las TIC's no sólo es importante tener acceso a los aparatos, sino que es necesario tener

ciertas competencias y conocimientos para saber cómo y para qué utilizarlos, es decir, manejar los códigos culturales relacionados con ellas. En términos generales la percepción de los usuarios parece corroborar esta idea. Como bien expresa una de las usuarias *"(...) todo lo que tiene que ver con tecnología como todo lo que es herramienta no sirve por sí sola, hay que saber usarla"*. (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

Es aquí donde surgen ciertos impedimentos para gozar de las ventajas de las TIC's, dadas las dificultades que algunas personas encuentran para aprender a manejarlas. Como veremos, se suele pensar en los conocimientos asociados a las TIC's como elementos extraños e incomprensibles que generan muchos prejuicios. Como vimos en el capítulo anterior el "miedo a las tecnologías" es un elemento común en los grupos etarios más elevados.

Desmenuzando un poco más el discurso de las personas usuarias nos encontramos con que las primeras dificultades para utilizar las TIC's que algunos grupos etarios ven, están ligadas al manejo de los aparatos tecnológicos en general, lo cual tendría relación con el nivel de contacto o más bien de socialización sobre el uso de éstos. Desde esta perspectiva para los jóvenes sería más fácil aprender a manejar las tecnologías que para los adultos y los adultos mayores.

"Como que uno nació, nosotros por lo menos nacimos ya con toda esta tecnología, como que de chicos ya nos vamos acostumbrando, pero es que tratar de a un adulto mayor meter este tipo de tecnología les cuesta mucho"

(Grupo de discusión mixto de estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

"Porque personas de nuestra edad saben lo que es el Internet, cómo ingresar a páginas, pero hay personas mayores que no saben eso, ni lo que es un teclado". (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22-29 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

Esta mayor facilidad se ve como un elemento casi natural dado por la masificación del acceso a las TIC's, lo que ha posibilitado la cercanía de las nuevas generaciones a las tecnologías desde que son muy pequeños.

Los adultos y los adultos mayores en cambio, se perciben más lejanos a los aparatos tecnológicos y a los códigos simbólicos asociados a ellos. En este sentido en las conversaciones realizadas es frecuente encontrar referencias a no saber usar los aparatos tecnológicos en general, y los elementos del computador en particular. Esto genera un primer escollo para la inclusión cultural de ciertos sectores, especialmente adultos mayores y dueñas de casa que suelen auto percibirse como "ignorantes" o "analfabetos".

"Bueno yo pienso que la tecnología es fantástica pero yo no sé usar ni un celular, así que no sé, me siento como atada, me siento... me da vergüenza porque me siento ignorante. Bueno, no soy ignorante pero en este sentido, en el sentido de la tecnología soy ignorante". (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

Esto explicaría por qué ante la situación hipotética de buscar información sobre cómo inscribirse para votar en las elecciones o cambiar el lugar donde vota, los adultos mayores son el único grupo donde la opción “buscaría la información en Internet” no es mayoritaria. Los/as adultos mayores usuarios/as privilegiarían ir personalmente a preguntar a una oficina pública, mientras los/as adultos mayores no usuarios/as preferirían en un mayor porcentaje llamar por teléfono a la institución responsable.

Pero la exclusión cultural que sienten estos grupos también está vinculada al grado de conocimiento de los códigos y lenguajes asociados a las tecnologías, que son cada vez más masivos y de los cuales ellos también quieren participar.

“Yo al menos porque no sabía nada, nada. Para estar más al día. Porque todo el mundo habla de meterse a Internet y chatear y a mí me preguntan ‘¿y tú chateas?’ ‘no yo no’ “. (Grupo de discusión de adultos mayores (mayores de 60 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

“Para mí (Internet) es el lenguaje del futuro. Entonces si uno no lo sabe está como afuera del mundo actual “. (Grupo de discusión de adultos mayores (mayores de 60 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

Al respecto es frecuente encontrar, especialmente en el discurso de las mujeres adultas y en el de los adultos mayores, alusiones sobre lo extraño que les

parecía el lenguaje asociado a las TIC's, como si se tratara de un idioma diferente inentendible para ellos:

“ (...) Y uno entiende además, por ejemplo a mí me pasaba -ahora sé- cuando escuchaba todos estos nombres, que wi-fi, que esto que lo otro, para qué te sirve, tú te metes a navegar a distintas páginas pero eso yo no sabía. Y pensando que será esa cosa, escuchando los nombres uno se queda...”

- *Como que es otro idioma, es un idioma diferente” (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).*

“La visión que tenía de la computación e Internet eran “chino” para mí y me daba mucho susto, pero aprendí rápidamente y me ha sido fácil, como ya dije. Ahora me encanta, no concibo la vida sin Internet... “. (Entrevista a Gabriela León, 17 de mayo de 2007).

Pero si bien los jóvenes tienen un mayor manejo sobre el uso de las tecnologías se cuestiona si este nivel de manejo se traduce en un mayor conocimiento y si genera efectos positivos para el aprendizaje y la educación de las nuevas generaciones.

“ (...) uno cuando viene a buscar tareas en Internet, lo encuentra y ya está bien y no lo lee, y uno con un libro aprende más y siempre las profesoras preguntan qué aprendió y uno cuando viene a Internet dice no sé, porque no

leyó, lo sacó y no leyó y no entendió nada de lo que estaba haciendo". (Grupo de discusión mixto de estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

"Bueno, en los resultados... sucedía que los chicos tenían que hacer en historia una carpeta sobre la Primera Guerra Mundial; Pa! Pa! Pa! Pa! vamos imprimiendo y gastando plata en imprimir así los tremendos mamotretos y los apoderados reclaman 'Pero cómo si mi hijo hizo toda una carpeta ¿cómo se va a sacar un 4?' 'Señora, bajó toda la información de Internet y no puso nada de su parte y ni siquiera lo miró'. (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

A partir de esto se plantea la necesidad de orientar a los jóvenes en un uso con sentido de las tecnologías, que apunte a enriquecer sus niveles de comprensión y conocimiento.

Sin embargo, a pesar del mayor manejo de los jóvenes, los datos mostraron que un porcentaje importante de los encuestados, incluyendo a los adultos y los adultos mayores, ha intentado aprender o mejorar sus conocimientos para el uso de las TIC's. Cómo vimos además este porcentaje es un poco superior en los tres segmentos etarios en las personas usuarias del Programa BiblioRedes.

Muy en relación con lo anterior nos encontramos con que los/as usuarios/as del Programa parecen tener menos prejuicios sobre el capital cultural necesario para manejar las tecnologías. Frente a la frase "para utilizar las tecnologías hay que tener

muchos conocimientos", el 70,7 % de estos se muestra en desacuerdo, mientras sólo el 47,9 % de los no usuarios señala la misma opción.

Tabla n. 30. Grado de acuerdo con la frase: "Para utilizar las tecnologías hay que tener muchos conocimientos" (porcentajes).

	USUARIOS	NO USUARIOS
De acuerdo	19,1 %	17,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7,3 %	29,9 %
En desacuerdo	70,7 %	47,9 %
NS-NR	2,9 %	4,9 %

A partir de esto es posible inferir que el Programa estaría generando un impacto en la disminución de los prejuicios frente a las dificultades que presentan las tecnologías para ciertos grupos, motivando la ruptura del miedo y la voluntad de adquirir los conocimientos para manejar las TIC's.

4.4.3. "Buen uso" y "mal uso" de las TIC's en la Biblioteca.

La percepción general de las personas usuarias es que los jóvenes aprovechan mucho más el acceso a los computadores e Internet en la Biblioteca de Santiago que los adultos y los adultos mayores, sin embargo cuestionan el uso que estos hacen de tales herramientas.

Para gran parte de los usuarios existiría un buen uso de las tecnologías, en tanto herramientas de aprendizaje y búsqueda de información y un mal uso de las tecnologías, relativo a la entretención, especialmente chatear y jugar en línea.

“Básicamente creo que se utiliza para entretenimiento, no he visto a gente buscando información en diarios”. (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22-29 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

“Yo encuentro que el acceso aquí a Internet es una buena herramienta como todos lo dicen, por lo que he visto que viene mucho estudiante, pero también veo que ellos hacen mal uso a veces de ese acceso”. (Grupo de discusión de hombres adultos (30-59 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

“Los escolares principalmente, yo me he dado cuenta, vienen pero más que nada a entretenerse. A lo que venimos nosotros es más a buscar información”. (Grupo de discusión mixto de adultos mayores (mayores de 60 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

Si bien el discurso suele polarizarse en estos dos tipos, la valoración de ese uso no está dada por las actividades *per se*, sino por la proporción de tiempo que los jóvenes emplearían en desarrollar cada una de ellas. De este modo se percibe un uso excesivo de las TIC's con fines lúdicos en desmedro de un uso para el aprendizaje.

“(…) hay estudiantes, con lo poco que he observado, he visto por ejemplo una misma persona en el tercer nivel, después en el segundo nivel, o sea ocupando varias veces el computador y solamente Messenger. Entonces el uso tiene que ser como más... o sea estamos todos libres de ocupar

Messenger o el correo, todo lo que queramos, pero también podría tratar de segmentarse, algo que sea netamente académicos o de estudio, que los mismos estudiantes puedan ocuparlo, o sea, darle el uso que corresponde”. (Grupo de discusión de hombres adultos (30-59 años), usuarios del Programa BiblioRedes).

“Los niños de repente necesitan ese tipo de incentivos, necesitan el ocio, no excesivo pero lo necesitan. Obviamente me parece que es bueno que los computadores estén disponibles para ellos, cuando ellos necesiten divertirse un momento, ahora me parece malo que sólo vengan para eso, porque este lugar más que un lugar para divertirse es una Biblioteca y es un lugar que ellos pueden acceder a libros, se supone que esa es la misión primera”. (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22-29 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

A pesar de los términos polarizados en los que se plantea el uso de los computadores en la Biblioteca, las personas usuarias valoran positivamente que exista un espacio donde los jóvenes puedan distraerse. En tal sentido se observa que el uso de los computadores no sólo tiene un rol en la adquisición de conocimientos sino también en ayudar a los jóvenes a alejarse de otros “males”

“¿Sabes tú que los chicos que hacen la cimarra –que son muchos- no se van a beber a la Quinta Normal y se vienen a pasar su cimarra acá? O sea, entre que estén chupando o fumando marihuana en la Quinta y estén aquí metidos

aunque sea jugando en el computador yo creo que es mejor que estén metidos acá". (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa BiblioRedes).

Cabe señalar, sin embargo que los datos muestran un escenario algo diferente a lo que señalan los usuarios en las conversaciones. Según los resultados de la encuesta en los jóvenes usuarios el uso de los computadores es compartido, aunque está orientado principalmente a buscar información en Internet (88,5 %) y realizar tareas relacionadas con los estudios o trabajo (68,5 %). En cuanto a los usos vinculados al entretenimiento destacan actividades como chatear (66,2 %) y mantener su sitio web, blog o Fotolog (51,4 %). Por debajo de la mitad de las preferencias en este segmento se encuentran bajar, ver o escuchar música o videos (35,1 %) y buscar información o realizar trámites con otras instituciones (29,7 %).

4.4.4. Las ventajas del Programa BiblioRedes para la adquisición de capital cultural.

Una de las principales ventajas del Programa BiblioRedes, para el desarrollo del capital cultural de sus usuarios y usuarias, es la posibilidad de adquirir competencias y conocimientos específicos para la utilización de las TIC's no sólo a través de la búsqueda de información en Internet sino especialmente a través de sus cursos de capacitación.

Los datos muestran que un porcentaje menor de quienes se reconocen como usuarios del Programa manifiesta que su motivación para ser beneficiario de este es participar de sus cursos de capacitación (13,7%). Es por esto que no se pueden extraer conclusiones más profundas de la encuesta en lo que refiere a la evaluación de los cursos. No obstante las opiniones recogidas a través de los instrumentos cualitativos muestran que la valoración que las personas usuarias tienen de estos cursos es muy buena, principalmente por cuanto brinda un servicio gratuito para aprender a usar las tecnologías. Otro de los aspectos que se suele destacar es la claridad y amabilidad de los capacitadores.

En cuanto a los contenidos en general los más jóvenes señalan que debería existir una mayor oferta con cursos más especializados. Los adultos mayores, en cambio, solicitan una mayor duración de los cursos, especialmente del nivel básico, para que ellos tengan mayor tiempo para incorporar los conocimientos que se imparten.

Pero además de los conocimientos específicos asociados a las TIC's el Programa BiblioRedes estaría generando impacto en la adquisición de capital cultural debido a su inserción en las Bibliotecas. De este modo los usuarios de los computadores tienen la posibilidad de optar, en el mismo espacio, a capital cultural objetivado, como son principalmente los libros, los diarios y las revistas.

Así lo manifiestan quienes se reconocen como usuarios. Un 41,5 % de estas personas manifiesta ocupar los computadores aprovechando su asistencia a la Biblioteca para leer, como principal razón para participar del programa BiblioRedes.

En tal sentido se destaca positivamente la variedad de libros, algunos de conocimiento especializado, y la renovación constante de textos.

“Primero vengo a la Biblioteca porque los textos que no están allá están acá, segundo porque regularmente los textos más rebuscados, más distantes de los circuitos del mercado están acá. A veces no se dan cuenta pero a veces hay autores súper rebuscados que no están en otros lugares y están acá. Eso me interesa mucho y me llama la atención de sobremanera”. (Grupo de discusión mixto de adultos jóvenes (22-29 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

Esta complementariedad de tecnologías y textos escritos parece ser uno de los elementos que genera mayores efectos en el capital cultural de los usuarios y de las usuarias, y uno de los elementos más valorados por ellos y ellas.

“Del Internet, o sea el Internet y los libros deberían usarse de forma como paralela, porque se deberían complementar las dos cosas, por eso también es como bastante factible el hecho de que hayan computadores dentro de la misma sala, porque uno está con el diccionario, el libro que necesita y la posibilidad buscar y reforzar en Internet esas mismas cosas”. (Grupo de discusión mixto de estudiantes secundarios (14-18 años), usuarios y usuarias del Programa BiblioRedes).

Para corroborar esta relación se realizaron algunas pruebas estadísticas¹³ que arrojaron una asociación significativa entre ser usuario del programa BiblioRedes y el aumento de lectura de textos impresos desde la utilización de Internet. Cabe aclarar no obstante que la relación entre ambas variables no da cuenta de una relación causal.

Para indagar más en esta relación los datos muestran que un 46,7 % de los usuarios está de acuerdo con la frase “usar Internet en la Biblioteca me ha permitido leer más textos escritos en papel (libros, diarios y revistas)”. En las pruebas estadísticas se demostró además una asociación significativa entre ser usuario y estar de acuerdo con dicha frase.

Como se puede observar en los datos una de las principales diferencias entre usuarios y no usuarios encuestados es la frecuencia de lectura de textos impresos, principalmente libros. De este modo se observa también una asociación significativa entre ser usuario del Programa y la lectura habitual de libros.

Por otra parte existe también una asociación significativa entre la lectura habitual de libros fuera de la Biblioteca y la revisión y solicitud habitual de libros dentro de ella. La misma relación se aprecia entre la lectura frecuente de diarios y revistas fuera de la Biblioteca y dentro de ella.

Todo lo anterior podría indicar un efecto positivo del Programa en el aumento de la lectura de textos impresos en sus usuarios. Desde este punto de vista el

¹³ Se utilizó la prueba de chi cuadrado de Pearson para establecer la relación entre variables.

Programa podría incidir en el aumento del capital cultural de los usuarios provocado por el uso de las TIC's en complementación con el material impreso disponible en la Biblioteca.

Al respecto un elemento a destacar es la relación mostrada entre el nivel de lectura y el nivel de ingresos. Como vimos el nivel de lectura ha aumentado en mayor medida en los usuarios pertenecientes a los segmentos con menores ingresos. Esto estaría demostrando que el Programa BiblioRedes no sólo brinda acceso a las TIC' s sino también a otros bienes culturales para quienes tienen menores condiciones económicas.

Por último la Biblioteca de Santiago presenta además ciertas particularidades que van en beneficio del capital cultural de las personas usuarias, en relación con otros servicios y actividades que se dan en ella. Como se pudo observar en los datos se evidencian algunas diferencias en el consumo cultural de los usuarios y no usuarios. Las mayores diferencias entre ambos grupos se presentan en la asistencia a obras de teatro y exposiciones y en la participación de talleres culturales, donde la mayor frecuencia de consumo cultural se da en las personas usuarias. Para ambos casos se realizó una prueba estadística que arrojó una asociación significativa entre la realización de estas actividades fuera de la Biblioteca y al interior de ella.

Cabe mencionar que la participación en los talleres se convierte en una muy buena instancia para la participación de las dueñas de casa, que tradicionalmente presentan dificultades para acceder a actividades que contribuyan a aumentar su capital cultural. Las actividades de capacitación de BiblioRedes y los talleres que

brinda la Biblioteca son muy bien recibidos y evaluados, tanto por la posibilidad de acceder a nuevas actividades como por la posibilidad de distraerse de la rutina y soledad doméstica:

"(He participado) De tejido, crochet, de Crin... jamás pensé que era capaz de hacer un canastito con esa técnica, entonces para que veas tú; uno se da cuenta cómo estos lugares te van dando este acceso a cosas que uno cree que no puede" (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa Biblioredes).

"(En qué cursos le gustaría participar) yo cualquiera, lo que venga no más, entre estar en mi casa y estar aquí en la biblioteca..." (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa Biblioredes).

"Es mejor aquí que sola en la casa" (Grupo de discusión de mujeres adultas (30-59 años), usuarias del Programa Biblioredes)

Aunque este mayor consumo cultural no se puede atribuir directamente a un efecto del Programa BiblioRedes es importante establecer la relación. Un indicador importante de esto es el alto porcentaje de usuarios que está de acuerdo con la siguiente afirmación: las actividades culturales en la Biblioteca permiten acercarse más a las tecnologías (64,5 %).

De este modo para los usuarios y usuarias del Programa el uso de todos los recursos culturales disponibles en la Biblioteca abre grandes posibilidades para la adquisición de capital cultural no sólo en lo que refiere al uso de tecnologías, sino

también de otros elementos que pueden otorgar un sentido diferente al uso de las tecnologías.

Recuadro n. 7

¿Qué es el Programa BiblioRedes?

Un alto porcentaje de los usuarios y usuarias manifiesta conocer el Programa BiblioRedes (71,6 %). Sin embargo un porcentaje menor se reconoce como usuario de este (61,1 %). El porcentaje de reconocimiento como usuarios del Programa es mucho menor en los jóvenes (56,8 %), que en los adultos (72,1 %) y adultos mayores (79,3%). Entre estos sólo el 50,5% manifiesta conocer el Portal del Programa.

En los grupos de discusión se evidenció que existen muchas confusiones sobre lo que es realmente el Programa y cuál es su radio de acción. Para algunos es una página web, para otros es un sistema que conecta internamente a las Bibliotecas públicas, para otros, son los laboratorios de capacitación o las evaluaciones que se deben hacer al final del curso. Lo que llama la atención es la poca asociación de la marca con el acceso a las tecnologías disponibles en la Biblioteca.

Cabe mencionar además que un porcentaje muy alto de los no usuarios no conoce el Programa (75,5 %).

Capítulo n.5

Impacto del Programa BiblioRedes en la formación de capital social.

El propósito del presente capítulo es dar cuenta del impacto del Programa en el capital de relaciones o capital social de sus usuarios. En el primer apartado se establecen los elementos sobre los que se sustenta el marco analítico basado en la operacionalización del concepto de capital social para su medición. Un segundo apartado se presenta de forma comparativa los resultados de la encuesta, para los usuarios y grupos de control, tomando en consideración las diferencias entre ambos grupos. Finalmente se analizan los efectos del Programa en el aumento del capital social de sus usuarios y usuarias, examinando los datos en complementación con las percepciones subjetivas de los propios beneficiarios extraídas de los grupos de discusión y entrevistas semi-estructuradas.

5.1 Marco analítico.

5.1.1 ¿Qué es capital social y cómo medirlo?

Si bien el concepto de capital social es relativamente nuevo, lo cierto es que la preocupación por sus significados puede rastrearse hasta los mismos orígenes de las ciencias sociales¹⁴. Es en la década de los noventa cuando empieza a conceptualizarse la tradicional preocupación por las fuentes de solidaridad social a partir del concepto de capital social. Un término utilizado profusamente no sólo entre

el mundo académico, sino también por gobiernos, organismos multilaterales y agencias de cooperación y, en términos generales, todos los actores involucrados en la definición de las agendas de políticas públicas. La idea de capital social se convierte en el “eslabón perdido” para poder explicar la gran mayoría de los fenómenos sociales. En tanto que variable explicativa, la existencia de un determinado stock de capital social permite dar cuenta, entre otros, de por qué a algunos niños les va mejor en las escuelas; por qué las conductas criminales son menores en determinadas comunas; o incluso por qué en determinadas sociedades las tasas de mortalidad son mayores que en otras. Parece necesario tomar distancia de este tipo de entusiasmo dadas las falencias teóricas del concepto de capital

¹⁴ Ya a fines del siglo XIX Emile Durkheim señalaba la importancia de las relaciones sociales en la cooperación social en las sociedades modernas. Un cuerpo social “saludable” era aquel en el que los individuos mantenían múltiples y variadas relaciones entre sí y compartían simultáneamente valores y sentimientos comunes hacia la sociedad como un todo. Véase E. Durkheim, *La división del trabajo social*, 1893

social¹⁵, pero a su vez resulta plenamente justificado su uso como herramienta que permita obtener una explicación omnicomprendensiva de la realidad social.

La posibilidad de medir capital social se encuentra condicionada a la forma en que éste se encuentra definido. A ello contribuye la ausencia de una definición clara y concisa de capital social que encuentre un amplio grado de aceptación. Lo que exige, dados los fines del estudio, plantear una propuesta conceptual.

Algunas de las definiciones más influyentes que pueden encontrarse en la literatura especializada sobre capital social – Bourdieu (1985), Coleman (1988; 1990); Putnam (1993; 2000) y Fukuyama (1995; 1999) – dan cuenta de diferentes niveles y unidades de análisis asociadas al concepto. El punto en que convergen todas estas definiciones son las consecuencias positivas de la existencia de capital social, tanto en la dimensión social, como política y económica. Pero a los fines perseguidos en este estudio el foco no se encuentra centrado en las consecuencias –premisa asumida como razón de ser del estudio-, sino en las causas que dan origen a la generación de capital social. Por ello es preciso fijar de antemano cuáles son los elementos que se entienden como consustanciales del concepto.

¹⁵ A modo de ejemplo podría señalarse la tautología en que frecuentemente se cae al utilizar el concepto de capital social. Me refiero a explicaciones del tipo: un mayor capital social conduce a una sociedad mejor, lo que a su vez produce más capital social. Para una revisión crítica sobre el concepto de capital social véase Frans J. Schuurman, "Capital social: El potencial político-emancipatorio de un concepto en disputa" en José I. Porras y Vicente Espinoza, *Redes. Enfoques y aplicaciones del Análisis de Redes Sociales (ARS)*, Santiago: Universidad Bolivariana & Universidad de Santiago, 2005.

Atendiendo al propósito de poder operacionalizar el concepto de capital social en el marco de los fines establecidos en este estudio, se asumirán como elementos de nuestra definición una dimensión estructural: las redes sociales, y una dimensión cognitiva: el compromiso comunitario.

Capital social es, según Ronald Burt (2004), una "metáfora de la ventaja". A algunas personas, grupos u organizaciones les va bien en términos de recibir mayores retornos por sus esfuerzos no únicamente en razón de sus atributos y aptitudes, sino también porque están mejor conectados. Bourdieu (1985), Coleman (1990; 1998) y Putnam (2000) también concuerdan en definir capital social como una función de la estructura social. Para Pierre Bourdieu, considerado comúnmente como el primer autor que realizó un estudio sistematizado sobre capital social, éste refiere a *"el agregado de los recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos estables institucionales de conocimiento o reconocimiento mutuo"*. Por su parte, James Coleman entiende que se crea allí donde las relaciones entre personas se coordinan para facilitar una acción colectiva. Lo que lleva a asumir que el capital social puede darse de las formas más variadas como, por ejemplo, el uso de amigos y conocidos como fuente de información; la existencia de una vida asociativa que facilite la consecución de objetivos colectivos; o el desarrollo de un sistema de normas y sanciones dentro de una comunidad. La atención preferente de Coleman, no obstante, se centra en el establecimiento de obligaciones y expectativas de apoyo mutuo entre las personas. En concreto el capital social se pone en marcha en el momento en que un individuo hace algo por otro confiado en que aquél se comportará de manera recíproca en el futuro. La existencia de mecanismos de reciprocidad se vuelve especialmente

relevante para Coleman por el creciente grado de interdependencia en que actúan las personas, en tanto que los intereses de cada uno dependen siempre, o están en alguna medida bajo el control de otros actores. Tal y como ilustra Granovetter (1985), *“Mi mortificación por engañar a un buen amigo puede ser enorme incluso sin ser descubierta. Y puede ser aún mayor cuando mi amigo lo sabe. Pero puede ser insoportable si nuestros amigos mutuos descubren el engaño y se lo cuentan entre ellos”*. Lo que genera las condiciones para generar certidumbre sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en un acuerdo de apoyo recíproco. Publicado un año más tarde que el trabajo de Coleman, Robert Putnam aporta a la comprensión estructural del concepto de capital social su traslado al nivel macro de análisis. Las redes sociales, la reciprocidad y, fundamentalmente, la confianza son para Putnam las dimensiones del fenómeno que logran explicar por qué ciertas comunidades alcanzan mayores niveles de desarrollo económico y democrático que otras. La confianza de la que habla Putnam no es ciega, sino un recurso instrumental para hacer posible la cooperación voluntaria. Según el autor *“Uno no confía que una persona (o agente) hará algo simplemente porque dice que lo va a hacer. Uno confía sólo porque, conociendo la disposición del otro, sus opciones disponibles y sus consecuencias, su capacidad,....uno espera que él elegirá hacerlo”* (1993: 171). Para Putnam, al igual que el resto de los autores mencionados, la conformación de redes sociales densas es una condición necesaria para hablar de la existencia de capital social en una determinada comunidad. Sin embargo Ronald Burt rechaza la importancia de la densidad de las redes sociales. El foco debe ponerse en la calidad de las mismas. Desde esta perspectiva Burt plantea que el capital social de los individuos se encuentra en su capacidad de trascender sus vínculos primarios o fuertes originados en su entorno inmediato, donde la tendencia a mantener

relaciones cada vez más estrechas lleva a la separación con otras sub-redes o grupos de la sociedad a partir de lo que denomina el autor “agujeros estructurales”. El poder de atravesar dichos “agujeros” constituye una oportunidad de vincularse con individuos pertenecientes a otros grupos, quebrando la corriente de información y accediendo así a información respecto de lo que ocurre en entornos distintos del propio y, por tanto, incrementando así sus posibilidades de acción. Por tanto para Burt la construcción de capital social no parte del establecimiento de vínculos estrechos en el entorno primario, sino de la capacidad de los actores para establecer diferentes relaciones fuera de su grupo de pertenencia. Lo que claramente abre el debate, como posteriormente se atenderá, al potencial del uso de Internet y el resto de las Tecnologías de la Información (TIC's) para fortalecer el capital social tanto individual como colectivo. Se volverá, por tanto, a retomar a Burt en el próximo apartado.

Al abordar la dimensión cognitiva del capital social se debe referir al debate generado por Putnam al sostener que las asociaciones cívicas o de voluntariado constituyen espacios de interacción social en los que se facilita el aprendizaje de actitudes y conductas cooperadoras, incrementan la interacción cara a cara y crean condiciones para el desarrollo de la confianza, y que la confianza generada dentro de ellas, así como las experiencias de cooperación de sus miembros, tienden a generalizarse al conjunto de la sociedad. Sin embargo, varios autores han puesto en duda el hecho de que todas las organizaciones favorezcan el compromiso cívico y el desempeño. Nada impide que una organización voluntaria se oriente únicamente a la consecución de beneficios para sus asociados a costa del beneficio del resto de la comunidad. Por todo ello parece razonable no sólo quedarse con examinar la vida

asociativa como fuente de capital social, sino con el grado de compromiso existente hacia el servicio de la comunidad. Es decir, la existencia de un conjunto de acuerdos y valores compartidos que definen la identidad comunitaria, así como una predisposición para hacerse responsable del bienestar de la comunidad y contribuir a ello.

5.1.2 Internet y capital social.

El papel de las TIC's en la creación y asignación de capital social suscita cada vez más interés como parte de la reflexión sobre la reorganización de los cimientos de la interacción social en el contexto de la sociedad de la información y el conocimiento. En la medida en que las TIC's se incorporan de forma cada vez más acelerada a nuestra vida cotidiana parece oportuno cuestionarse *¿de qué modo estas nuevas tecnologías están modificando la forma en que nos relacionamos entre nosotros?, ¿el uso y asimilación de estas nuevas tecnologías están teniendo un impacto positivo o, por el contrario, negativo en la construcción de capital social?*¹⁶.

Una referencia obligada en este debate vuelve a ser Robert D. Putnam (2000) quién argumentó que una de las causas principales en el declive del capital social en Estados Unidos es el incremento de la cantidad de tiempo que la gente pasa viendo televisión, al distraer tiempo para las relaciones sociales y la

¹⁶ Un buen ejemplo del interés por esta problemática y los diferentes planteamientos existentes alrededor de ella puede obtenerse de las ponencias presentadas en el taller "ICTs and Social Capital in the Knowledge Society", Sevilla, España, 2003.

participación en la vida comunitaria. Por extensión a esta idea de Putnam algunos autores también vincularon el uso extendido de las TIC's al origen de un empobrecimiento generalizado de las relaciones sociales y de la cohesión social. Lo que a su vez conduciría a una creciente fragmentación e individualización de las sociedades. Una primera razón que puede esgrimirse para poner en duda los planteamientos de Putnam es que televisión e Internet son tecnologías sustancialmente diferentes en términos de su uso social. Mientras que la televisión relega a las personas a ocupar un rol pasivo como meros receptores de información, el Internet y el resto de las TIC's permiten a sus usuarios intercambiar los roles de receptor y emisor de información. Pero aún más importante, no puede ignorarse que estamos ante tecnologías cuya finalidad es catalizar formas alternativas de interacción social. Los datos que ofrecen todos los estudios son reveladores al indicar que el uso principal de Internet es para el envío de correos electrónicos (Wellman, 2001).

Ahora bien, *¿es posible asimilar las relaciones establecidas a través del espacio virtual con aquellas presenciales que tenemos en el mundo físico?* Para algunos autores en las comunidades virtuales las relaciones son casuales, poco confiables, esporádicas y en muchas ocasiones basadas en identidades simuladas (MacLaughlin et al, 1995). Por lo que difícilmente puede aceptarse algún tipo de contribución a la creación de capital social, siendo más bien acelerador de su declive. Si bien puede ser una herramienta para aumentar los vínculos coyunturales o débiles, también es causa de un debilitamiento de los lazos más cercanos y fuertes de las personas (LaRose, Eastin & Gregg, 2001). Asimismo las nuevas formas de participación ciudadana y compromiso comunitario a través de las TIC's serían

mucho menos comprometidas, debilitando la organización social y el funcionamiento de la democracia (Sartori, 1998).

Autores como Wellman (1999; 2002) o Castells (2001) ponen en duda este potencial de Internet para transformar de forma negativa el capital social. Frente a las afirmaciones de que Internet es una fuente de comunidad renovada o, por el contrario, de que constituye una causa de alienación y escape de la realidad física, ambos autores coinciden al señalar que se trata más bien de una herramienta para complementar el capital social existente. La forma en que las personas se relacionan en el espacio físico y en el espacio virtual tiende a converger. El foco de atención, por tanto, no debe centrarse únicamente en el acceso a esta tecnología, sino en la forma en que es utilizada. Según Wellman et al (2002) cuando el Internet es utilizado básicamente para actividades “asociales” o que no involucran ningún tipo de interacción con otras personas esta tecnología tenderá a promover el aislamiento del individuo y la anomia social. Por el contrario, cuando la gente usa Internet para comunicarse y coordinarse con amigos, familiares y organizaciones –cercanas o lejanas, se convertirá en una herramienta para construir y mantener el capital social¹⁷.

Los espacios públicos de acceso a Internet son un objeto de estudio privilegiado para analizar la complementariedad entre ambas realidades dado su carácter de ente arraigado en un ámbito delimitado territorial y socialmente, pero que

¹⁷ Cabe ser cuidadoso al momento de fijar que entendemos por un uso “asocial” de Internet. La búsqueda de información, aunque sea realizada para un beneficio personal, puede tener consecuencias inesperadas e indirectas muy positivas para el capital social de la comunidad al redireccionar flujos inexistentes de información.

a su vez tiene como fin constitutivo proveer posibilidades de acceso para ser parte de las redes globales del espacio virtual. Internet es por definición una red global más que local. De hecho, su principal caracterización viene dado por ser una tecnología que permite trascender las limitaciones espaciales y facilitar la comunicación y coordinación de actividades a nivel global. Sin embargo, el uso de Internet también puede llegar a tener consecuencias muy notables en las formas de relacionamiento al interior de las comunidades. Uno de las primeras investigaciones sobre la temática, el libro *The Wired Neighbourhood* de Doheny-Farina (1996), puso en evidencia que la mayoría de los usuarios de la comunidad estudiada buscaban a través del uso de Internet obviar las barreras territoriales para comunicarse y contactarse con la red global.

En la actualidad se interactúa en dos espacios, las dimensiones de posible relación aumentan y del modo en que se lleve a cabo la práctica de estas interacciones dependerá el capital social que se pueda crear. En suma, las relaciones sociales se han visto afectadas. Sin embargo las consecuencias de estos cambios no son las mismas para los diferentes grupos que se han acercado a las tecnologías. No son iguales los cambios que han experimentado los jóvenes que los que han experimentado los adultos, ni la tercera edad. Por esto se vuelve relevante el estudio del impacto que ha tenido un programa como BiblioRedes en las conductas de los participantes y las diferencias que tienen respecto de quienes no son usuarios.

5.2 Presentación de datos.

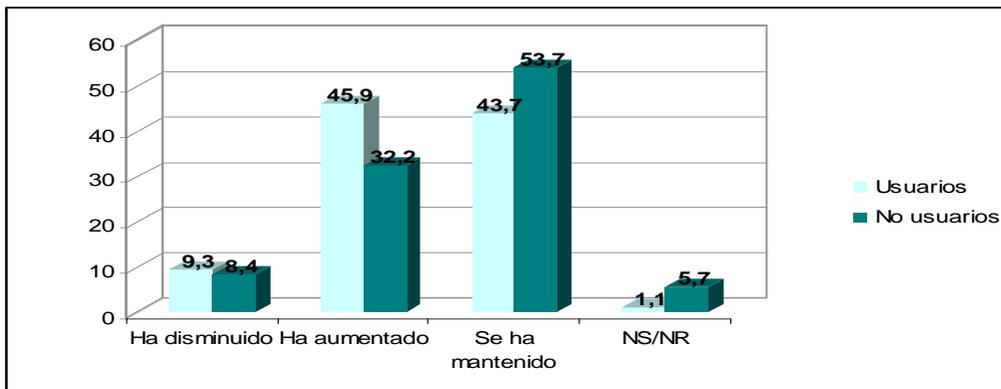
5.2.1 Aspectos generales.

Los datos que van a ser presentados a continuación dan cuenta de aquellas preguntas contenidas en el cuestionario aplicado que refieren a la doble dimensión del concepto de capital social planteada en el apartado anterior.

a) Configuración y evolución de las redes sociales.

Los datos aportados por la encuesta dan cuenta que las redes sociales de los usuarios del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago se han expandido más que las de los no usuarios. Mientras que un 49,5% manifiestan que en los últimos años el número de amigos ha aumentado, dentro del grupo de los no usuarios encuestados el porcentaje es del 36%. Aún más significativo para los fines del estudio es el dato que revela que un 45,9% de los usuarios manifiestan haber ampliado su red personal de relaciones más allá de su zona de residencia con respecto al 32,2% de los no usuarios.

Gráfico n.23 – Personas conocidas fuera



Con respecto al impacto que pueden tener las tecnologías en la forma en que se configuran las redes sociales, los resultados de la encuesta muestran que los usuarios se comunican principalmente con sus amigos (86,3%), familiares (55%) y compañeros de estudio (36,7%). Por su parte los no usuarios encuestados establecen la misma jerarquía de comunicación con los grupos mencionados, sin embargo hay diferencias porcentuales en el caso de familiares (70,2%). Al referirse a las razones de la comunicación, los datos ofrecen los siguientes resultados:

- ✓ Usuarios encuestados del programa con familiares para saber noticias personales (47,5%). Con amigos para saber noticias personales (71,8%) y para programar actividades (68,4%). Con compañeros de estudio para informarse de asuntos de estudio (53%), y para programar actividades (42,8%)
- ✓ No usuarios encuestados del programa se comunican con sus familiares para saber noticias personales (65,9%) y para programar actividades (47,5%). Con sus amigos para saber noticias personales (72,2%) y para programar actividades (66,7%) y con sus compañeros de estudio para informarse de asuntos de estudio (30,1%).

Grafico n.24. Relaciones de usuarios con amigos según localización.

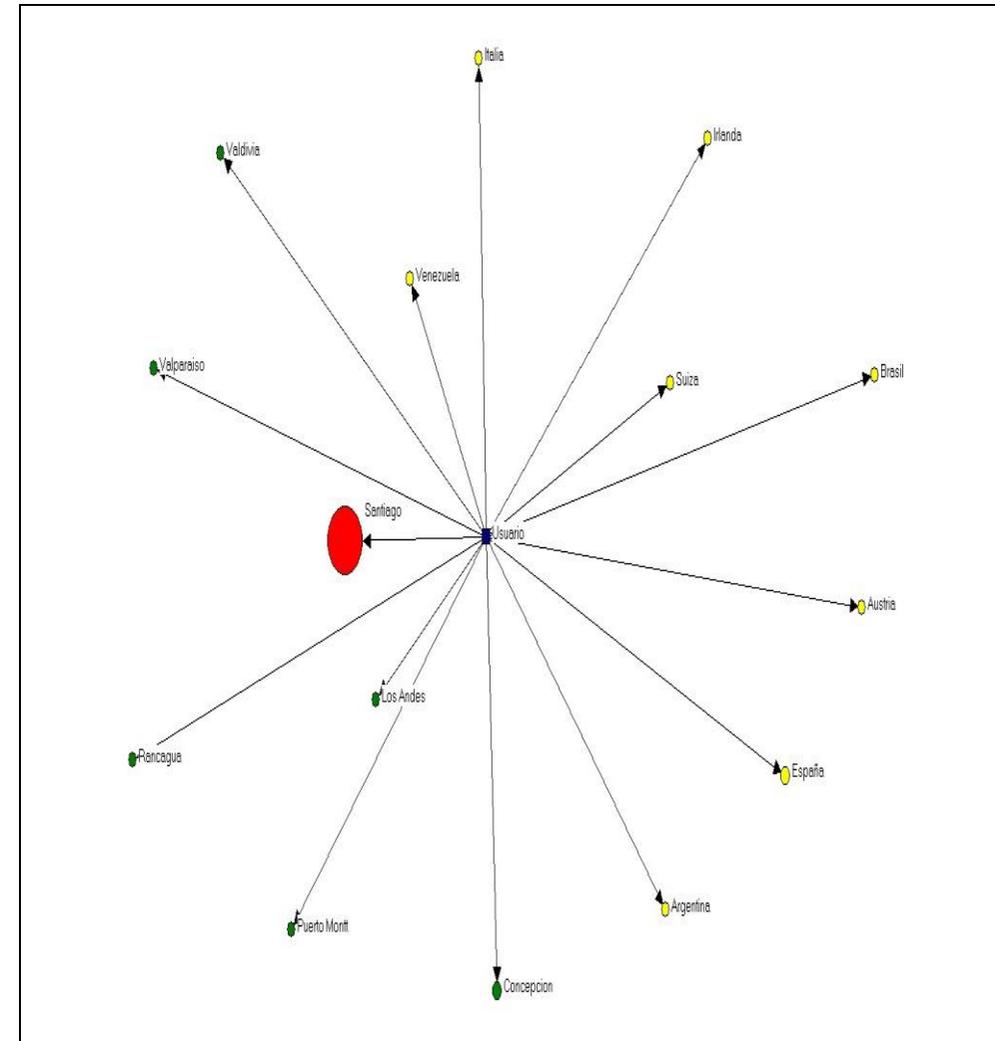
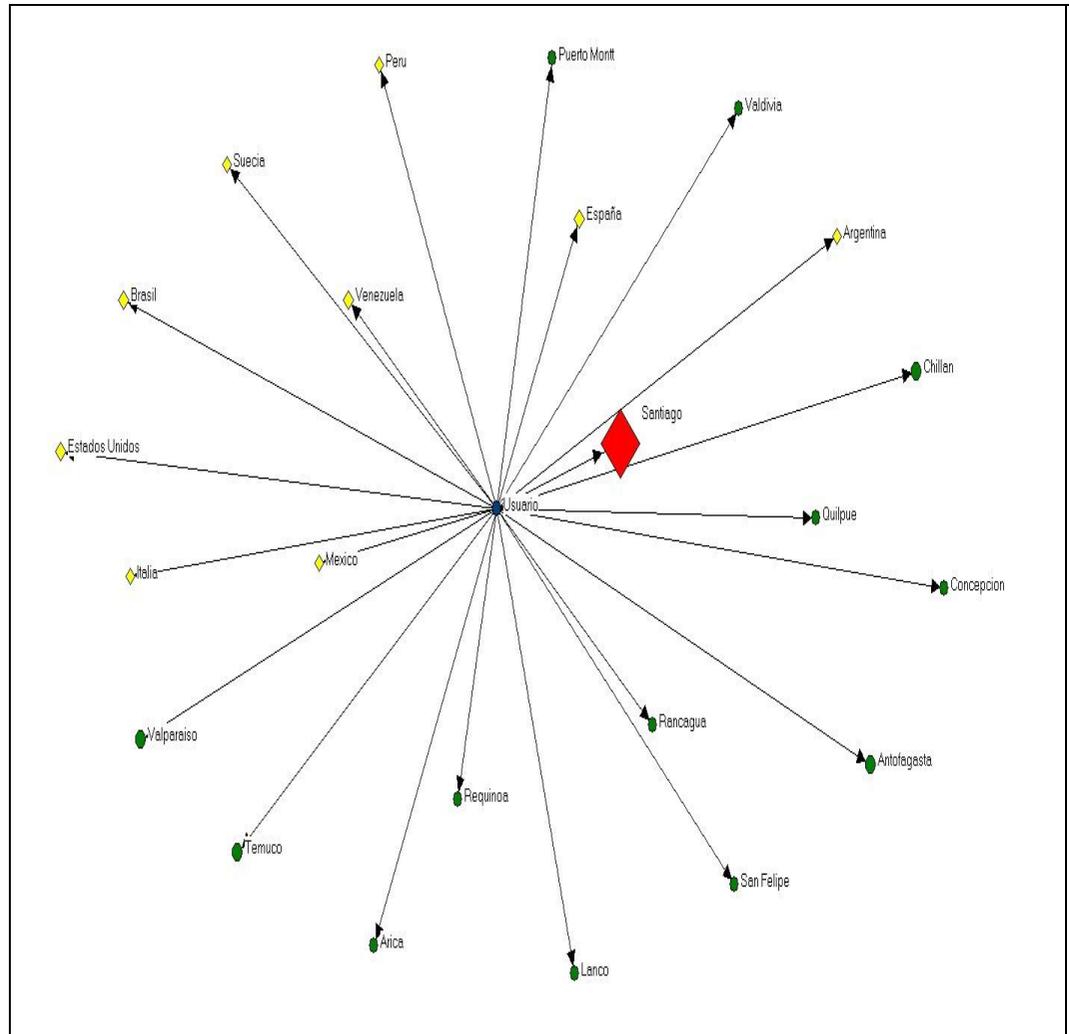


Grafico n.25. Relaciones de usuarios con familiares según localización.



En la comparación entre ambos grupos se muestra que los usuarios encuestados se comunican más con sus amigos que con sus familiares. En las

preguntas sobre el uso social de las comunicaciones establecidas a través de Internet, los resultados nos muestran que los usuarios encuestados se comunican principalmente con sus amigos.

En la misma línea de pesquisa, otro dato a relevar es la importancia que adquiere la Biblioteca de Santiago como espacio de socialización para los usuarios del programa. Un 62,1% señala que la mayoría o algunos de sus amistades son también usuarios de la Biblioteca. Por otro lado un 49,8% de la muestra afirma haber conocido a por los menos una nueva persona en ella, correspondiendo el 26,3% a la opción “cinco o más personas”. Dentro de este grupo, un 48,8% considera como amigos a la mayoría o algunas de las personas que ha conocido en la Biblioteca.

b) Asociatividad y acción colectiva.

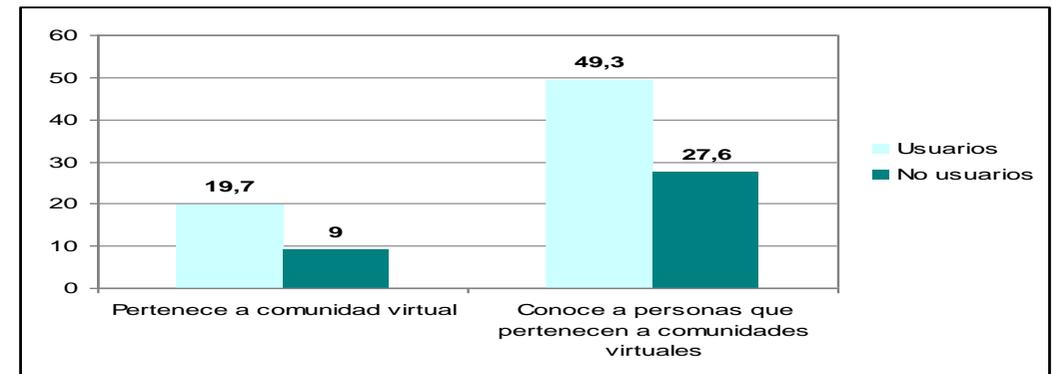
Un elemento relevante de identificar al momento de evaluar el stock de capital social disponible tiene que ver con participación en algún tipo de organización social. En este sentido un 22,2% de los usuarios del programa BiblioRedes encuestados pertenece a, por lo menos, una entidad de este tipo, mientras que en el caso de los no usuarios el porcentaje es del 20,2%. Si bien los porcentajes de participación entre ambos grupos son bastante similares, los datos obtenidos sobre el tipo de participación en las organizaciones dan cuenta de que los usuarios encuestados tienen una participación más ‘comprometida’ que la de los no usuarios encuestados. Así, por ejemplo, mientras que del 8% de los usuarios del programa que manifiestan ser parte de una organización política un 87% se ubica como integrante y que participa regularmente en las actividades de la organización, en el

caso de los no usuarios este porcentaje disminuye sensiblemente, al 41,9%. Estas diferencias se repiten en las respuestas de los no usuarios encuestados que tienen porcentajes importantes en la categoría 'sólo simpatizante', que no implica *per se* un compromiso con la organización.

Con el propósito de evaluar la importancia que se otorga a la incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas en los procesos de acción colectiva y articulación de la sociedad civil, en el cuestionario se planteó una batería de preguntas para identificar su uso y la valoración por parte de los encuestados. Con respecto a la primera pregunta, un 13,1% de los usuarios y un 11,9% de los no usuarios señalaron la existencia de portales o páginas web en las organizaciones donde participaban. Al cuestionarles sobre su importancia en el funcionamiento de la organización la mayoría de los encuestados de ambos grupos optan por la opción "Muy importante" o "Importante". Si algo llama la atención es que un 5,2% de los no usuarios encuestados responde 'indiferente', alternativa que no fue seleccionada por ninguno de los encuestados del Programa BiblioRedes.

En misma línea de indagación se encuentra la pregunta sobre la pertenencia a comunidades virtuales. Los datos son claramente favorables para los usuarios. Un 19,7% de los usuarios encuestados afirman que pertenecen a una de estas comunidades, mientras que sólo un 9% de no usuarios responde afirmativamente frente a la misma pregunta. Asimismo al ser preguntado sobre si conoce a personas que sean parte de una comunidad virtual, un 49,3% de los usuarios encuestados responde que si, la misma respuesta en los no usuarios encuestados viene dada sólo por un 31,3%.

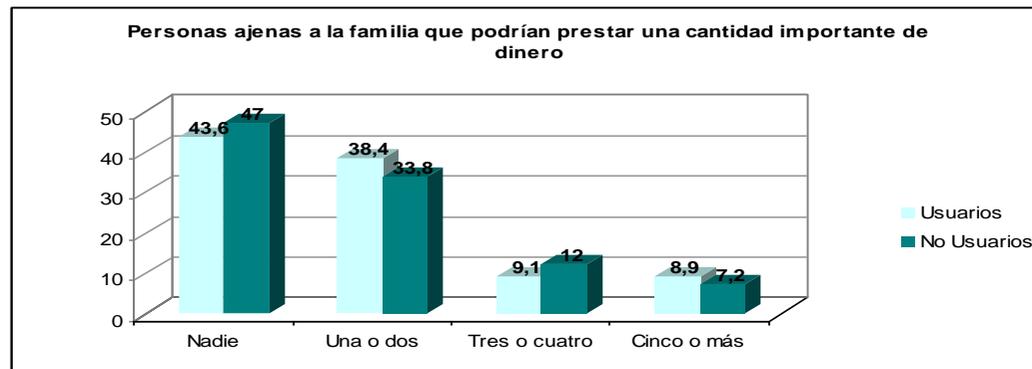
Grafico n.26. Pertenencia a una comunidad virtual



c) Confianza social.

La red social, entendida como medio de acceso a recursos, requiere no sólo de mayor cantidad de vínculos, sino de que éstos sean adecuados para el fin perseguido. Por este motivo en el cuestionario se incorporó una serie de preguntas orientadas a evaluar la fortaleza o debilidad de las relaciones sobre las que se construyen la red social. El eje sobre el que se plantearon las preguntas fue "Si repentinamente tuviera un problema económico y tuviera que pedir prestado una cantidad importante de dinero. ¿A cuantas personas ajenas a su familia cree que podría pedir este apoyo?". Los datos presentan, tal y como se recoge en el gráfico n.24, situaciones muy similares tanto para usuarios como no usuarios del programa BiblioRedes.

Grafico n.27. Red de apoyo.



El dato a destacarse es que un 7,4% de los usuarios manifiesta que de las personas a las cuáles solicitaría apoyo económico la conoció a través de Internet en comparación al 1,5% de los no usuarios. Asimismo resulta significativo que tan sólo un 2% responda que alguna de estas personas las conoció en la Biblioteca de Santiago.

d) Confianza institucional.

La confianza, concebida como medio para indagar sobre el tipo de relación, también se encuentra asociada al lazo existente entre persona e institución. Los datos obtenidos de las preguntas orientadas a medir el nivel de confianza institucional de los encuestados reflejan, tal y como se muestra en la tabla n.31, diferencias significativas entre ambos grupos.

Tabla n.31. Niveles de confianza en Instituciones de usuarios y no usuarios encuestados.

	% de Altos niveles de confianza	
	Usuarios encuestados	No usuarios encuestados
Municipalidades	36,3%	17%
Iglesias	44,5%	35,2%
Televisión	32%	17,6%
Juntas de Vecinos	34,3%	20,3%
Gobierno central	29,9%	21%
Ejército	38,1%	38,1%
Sindicatos	37,6%	40,4%
Empresariado	27,1%	9,3%

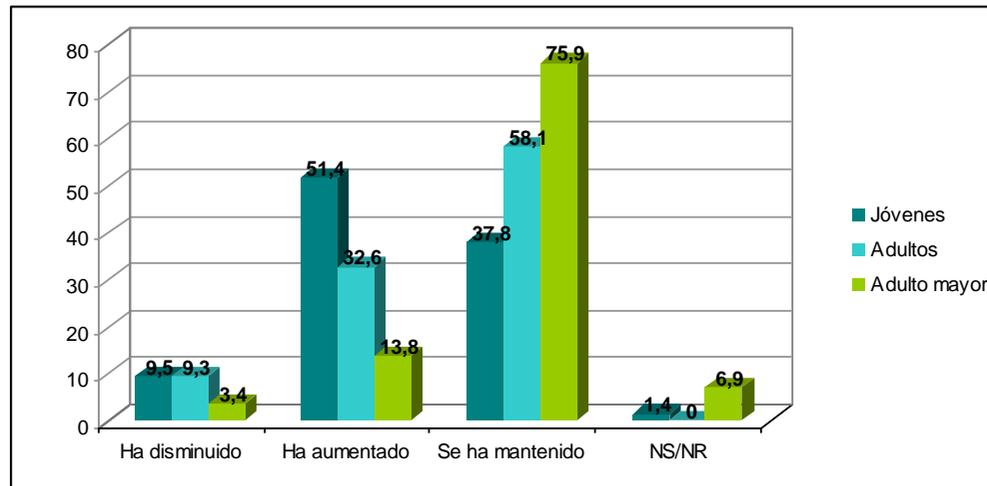
A excepción del caso de los sindicatos, los usuarios del programa muestran más altos niveles de confianza sobre el resto de instituciones incorporadas al cuestionario. Las diferencias más significativas entre ambos grupos se encuentran en el caso de las municipalidades (36,3% vs 17%), televisión (32% vs 17,6%) y empresariado (27,1% vs 9,3%).

5.2.2. Capital Social por rango etario.

La variable generacional plantea diferencias importantes en las características de las redes personales. A menor edad mayor es el número de nuevos contactos incorporados a la red. Mientras que los usuarios del programa que se encuentran en el rango etario entre 14 y 29 años manifiestan en un 55,4% haber aumentado la cantidad de personas a las que considera amigos durante los últimos años, para los que se ubican en el rango etario entre 60 y 99 años este porcentaje

disminuye a 17,2%. Esta situación vuelve a reproducirse en el caso de los no usuarios. También en los datos referentes a la localización territorial de las relaciones personales las diferencias vuelven a ser notorias, tal y como se refleja en el gráfico n.28. Un dato a destacar al momento de comparar las respuestas de usuarios y no usuarios es que mientras que en el caso de aquellos encuestados del primer grupo que se encuentran en el rango entre 60 y 99 años un 13,8% manifiesta que ha aumentado el número de personas de fuera de su ciudad que conoce, en el caso del segundo grupo este porcentaje es sensiblemente menor, 4,3%

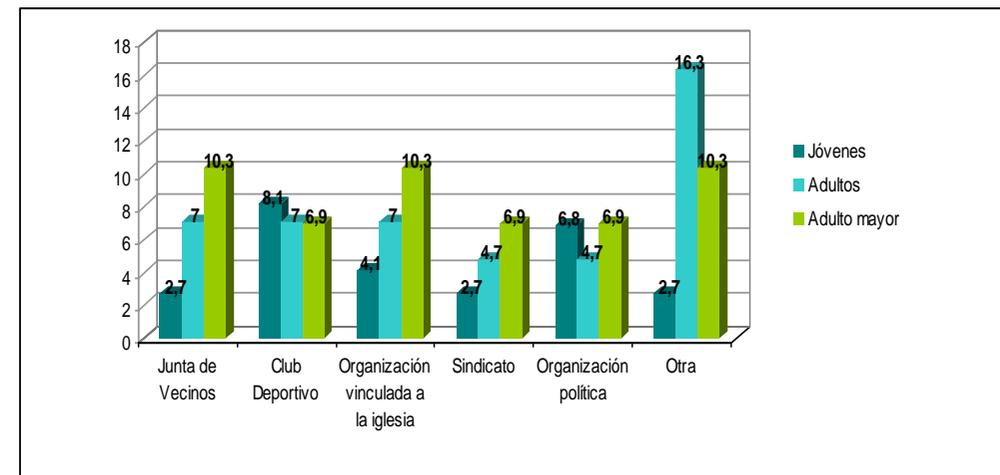
Gráfico n.28. Conocidos fuera de la ciudad por edad.



Las respuestas que plantean los usuarios encuestados sobre el papel que tiene la Biblioteca de Santiago como espacio de socialización da cuenta que para todos ellos se trata de una instancia importante para sostener y reproducir sus redes

sociales. La Biblioteca es especialmente importante para los más jóvenes, los cuáles en un porcentaje del 28,8% responden que la mayoría de sus amigos son también usuarios de ella. No existen diferencias por variable generacional sobre el uso de la Biblioteca como medio para la expansión o ampliación de redes sociales. Los porcentajes de los tres rangos son similares

Gráfico n. 29. Participación por tipo de organizaciones



A la pregunta sobre el impacto que tiene Internet en las relaciones sociales de las personas, resulta significativo que un 44,6% de los usuarios del programa en el rango 14 a 29 años opten por la afirmación “Me permite conocer a personas que están en otros lugares”, mientras que para los adultos mayores este porcentaje sea del 27,6%. Asimismo resulta destacable que este porcentaje en los adultos mayores no usuarios del programa disminuye a 13,2%.

La diferencia generacional también se constata en el destino de las comunicaciones que se realizan a través de Internet. Mientras que en el grupo de los adultos mayores se usa Internet para comunicarse preferentemente con los familiares, en los casos de los jóvenes y adultos que concentran sus comunicaciones con amigos.

La membresía o participación en una comunidad virtual aparece claramente como una práctica de los jóvenes tanto para el caso de los usuarios como los no usuarios del programa. Si cabe resaltar la diferencia que se produce entre los jóvenes de uno y otro grupo, ya que si en el caso de los usuarios el porcentaje de los que afirman participar en comunidades virtuales es del 23% en el caso de los no usuarios es del 15,9%.

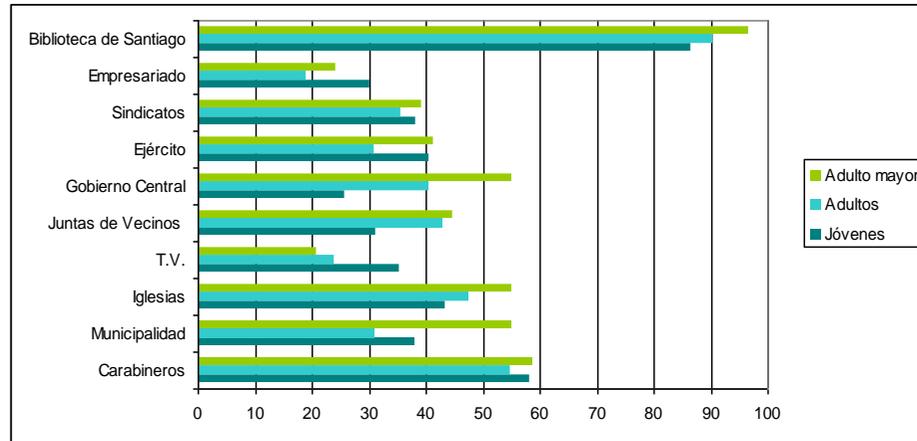
Las preguntas referentes a la participación en organizaciones sociales da cuenta que los jóvenes usuarios del programa integran en porcentajes mayores organizaciones políticas y clubes deportivos. Por su parte los adultos diversifican su participación entre organización política, junta de vecinos, clubes deportivos y organizaciones vinculadas con la iglesia. Finalmente la tercera edad, usuaria del programa, participa más en organizaciones vinculadas a la iglesia y juntas de vecinos.

Al abordar la dimensión cognitiva del concepto de capital social, lo primero que cabe destacar es que los porcentajes de acuerdo y desacuerdo con la afirmación “Se puede confiar en las personas” es muy similar en todos los grupos de edad. Ahora bien, al momento del cuestionamiento sobre las personas a las que pudiera

solicitarles ayuda, los datos dan cuenta de una clara tendencia. A mayor edad menor número de personas que se consideran dispuestas a prestar apoyo económico.

Las instituciones más confiables para el grupo de los jóvenes usuarios del programa carabineros (58%) y son para ellos menos confiables la televisión y el empresariado. Por su parte los adultos depositan mayor grado de confianza en carabineros (54,7%), iglesias (47,6%) y gobierno central (40,5%). La tercera edad, usuaria del programa, considera las mismas instituciones, que los adultos, como las más confiables. Las tendencias en este tema muestran que el grupo de la tercera edad deposita un mayor nivel de confianza en juntas de vecinos y municipalidades que el resto de los grupos.

Grafico n. 30. Niveles de confianza en instituciones en distintos grupos etáreos de usuarios del Programa BiblioRedes



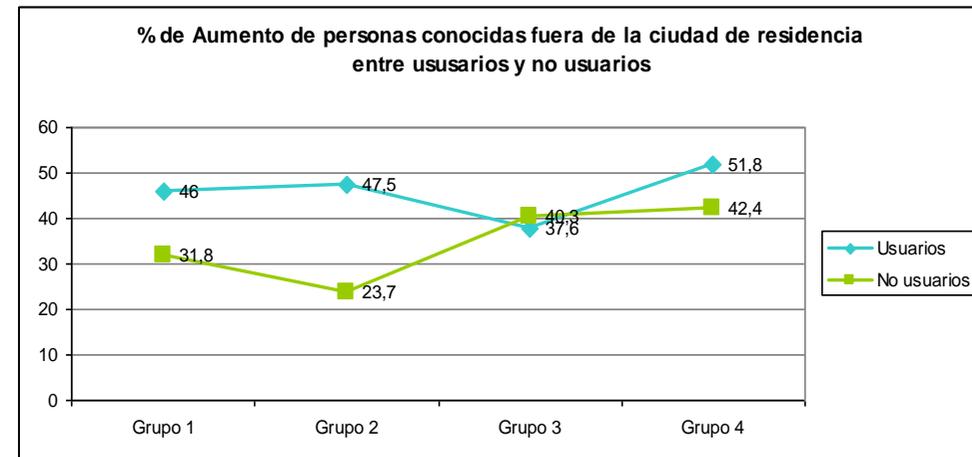
5.2.3 Capital Social por variable ingreso.

Al cruzar la variable ingresos sobre los resultados de la encuesta aporta interesantes elementos de análisis sobre su impacto en la configuración de las redes sociales de los encuestados. El primero dato a destacar es la diferencia existente en las respuestas de los usuarios y no usuarios del programa que se ubican en los rangos de menores ingresos a la pregunta “En los últimos años, ¿la cantidad de personas que usted conoce de fuera de su ciudad de residencia?”. Entre los usuarios ubicados en el primer rango de ingresos (entre 100.000 y 150.000 pesos ingresos promedio mensual familiar) un 46% señala que ha aumentado, el porcentaje del mismo rango en los no usuarios es del 31,8%, mientras que aquellos que se encuentran en el segundo rango (entre 150.000 y 400.000 pesos ingresos promedio mensual familiar) los porcentajes son del 47,5% vs 23,7% respectivamente. Esta

diferencia que, tal y como muestra la gráfico n.31, tiende a disminuir en la medida que aumenta el nivel de ingresos.

El nivel de ingresos vuelve a aparecer como variable determinante con respecto a la importancia que adquiere la Biblioteca de Santiago como espacio para sostener y reproducir las redes sociales. Un 67,2% de los usuarios del programa que se ubican en el primer rango de ingresos responde que la mayoría o algunos de sus amigos son también usuarios de la Biblioteca, mientras que en el caso de los usuarios de mayores ingresos familiares el porcentaje disminuye a 36,5%. Por otro lado, un 63,3% de los usuarios del primer rango señala haber conocido a por lo menos una nueva persona en la Biblioteca de Santiago, mientras que para los usuarios del rango de mayores ingresos el porcentaje disminuye a 25,3%.

Grafico n.31



Los datos aportados por la encuesta sobre la impronta del uso de las nuevas tecnologías en las relaciones sociales pone nuevamente en evidencia la asociación entre brecha digital y brecha en los niveles de ingresos. Tal y como se pone de manifiesto en la tabla n.32 los usuarios de mayores ingresos del programa son los que han masificado las herramientas de comunicación que provee Internet para relacionarse con todos los tipos de actores de su red social.

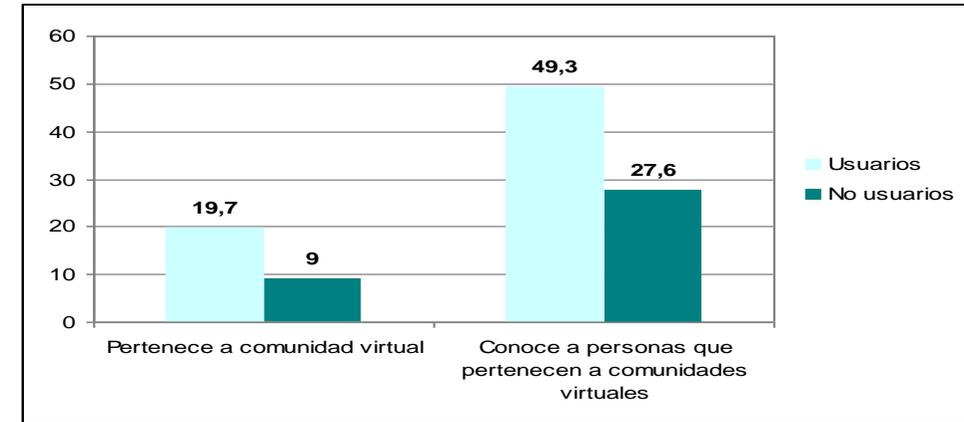
Tabla n.32. Niveles de ingreso y su porcentaje de comunicación a través de Internet con familiares, amigos y compañeros de estudio.

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Familiares	36%	51.7%	62.7%	88.3%
Amigos	70.7%	88.8%	83.6%	99.5%
Compañeros de estudio	46.6%	65.5%	62.5%	85.4%

La deslocalización territorial de las redes sociales también aparece claramente asociada a la variable ingresos. Mientras que entre los usuarios del primer rango de ingresos un 9,5% manifiesta contar con amistades en Chile y el extranjero, en el caso de los usuarios del último rango el porcentaje aumenta a 24,5%.

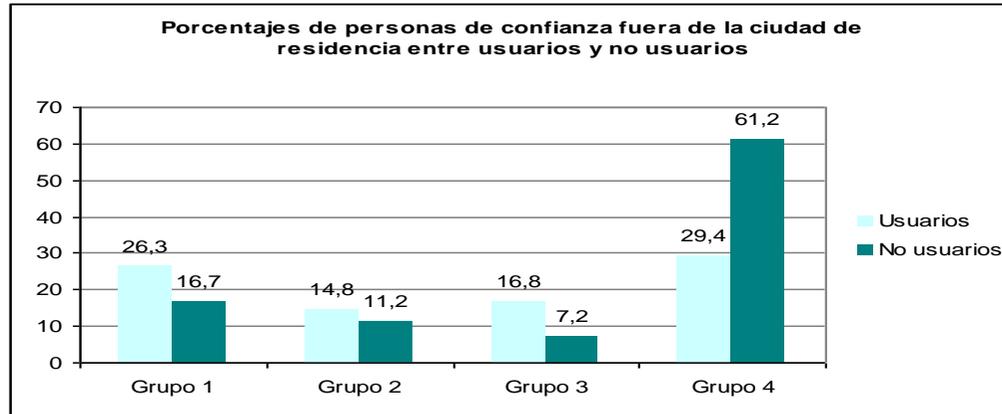
El gráfico n.32 refleja claramente la asociación entre la condición de usuario del programa y la participación en una comunidad virtual. La diferencia entre los usuarios de menores ingresos y sus pares no usuarios es de prácticamente 14 puntos porcentuales

Gráfico n.32



Al abordar la problemática del capital desde una dimensión cognitiva, el primer dato relevante es la asociación entre menores ingresos y menor nivel de confianza interpersonal. El nivel de acuerdo con la afirmación “Se puede confiar en las personas” entre los usuarios del programa de menores ingresos es del 50,7%, mientras que en el grupo de mayores ingresos es del 88,8%. Unos datos que no pueden desligarse del cuestionamiento sobre las características de las redes de apoyo. Mientras que un 45,5% del grupo 1 respondieron que no cuentan con ninguna persona a quien pedir apoyo económico en caso de dificultades, en el grupo 4 este porcentaje disminuye a un 25,5%. Las diferencias son similares al comparar usuarios y no usuarios del mismo rango de ingresos. El gráfico n.33, muestra las diferencias entre usuarios y no usuarios cuando se incorpora la pregunta sobre la localización territorial de las redes de apoyo y la importancia del uso de Internet en su sostenimiento.

Gráfico n.33



Respecto de la confianza en las instituciones el Grupo 4 es el que presenta mayores reticencias a confiar, su porcentaje de desconfianza siempre es superior al resto de los grupos, excepto en el caso de sindicatos. Por su parte el Grupo 1 desconfía en porcentajes importantes del empresariado (83,5%), del ejército (77,4%) y de la televisión (63,1%). Siendo los sindicatos, las iglesias y carabineros quienes generan mayor confianza en este grupo. Por su parte el Grupo 2 presenta porcentajes de desconfianza inferiores y la instituciones aludidas son: empresariado (54,4% de desconfianza) televisión (48,5%), municipalidad (45,2%) y Gobierno central (42,3%). Y los que le generan mayor confianza son carabineros y las iglesias. Por su parte G3 desconfía de la televisión (55,5%), el ejército (51,8%) y el empresariado (47,5%) y confían en carabineros, iglesias y sindicatos. Volviendo al Grupo 4 este presenta porcentaje de desconfianza que el resto en su evaluación al Gobierno Central (56%) a las iglesias (81,2%) al a televisión (85,4%), ejército

(85,4%) y empresariado (73,3%). Quienes inspiran más confianza en este grupo son los sindicatos (41,1%). Por lo tanto quienes perciben mayor ingreso familiar mensual, tienden a desconfiar más de las instituciones y más en las personas.

5.2.4 Capital Social por variable género.

La revisión de los datos aportados por la encuesta y diferenciado por sexo da cuenta, en primer lugar, que no existen diferencias significativas en términos de la evolución de las redes sociales de los hombres y mujeres usuarios del programa BiblioRedes. Las diferencias aparecen al comparar a éstos con los no usuarios. En particular destaca el dato que mientras un 51,1% de las mujeres usuarias manifiestan que en los últimos años ha aumentado el número de sus amigos, el porcentaje en el caso de las no usuarias es del 35,2%. Otro dato significativo es que un 47,2% afirma haber aumentado la cantidad de personas que conoce fuera de su ciudad de residencia frente al 33,2% de las mujeres no usuarias. Una diferencia muy similar para el caso de los hombres (44,5% vs 31%).

Las respuestas de hombres y mujeres usuarias del programa son también similares al preguntarles son la cantidad de personas que han conocido en la Biblioteca de Santiago. Sin embargo es significativo que mientras el porcentaje de hombres que optan por las alternativas "A todos" o "Algunos" al ser preguntados por cuantos de ellos considera amigos es del 35,1%, en el caso de las mujeres el porcentaje aumenta a 62,1%.

Internet es mayoritariamente percibido como un medio para fortalecer las

relaciones con las personas conocidas tanto para hombres como para mujeres, indistintamente de su condición de usuarios o no usuarios del programa. Pero resulta importante destacar, tal y como refleja la tabla n.33, que la afirmación sobre su uso para conocer nuevas personas en diferentes lugares del mundo cuenta con un porcentaje de acuerdo mayor en el primer grupo que en el segundo, para el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, sin embargo, la situación es inversa, siendo el porcentaje de acuerdo mucho mayor entre las no usuarias que entre las usuarias

Tabla n.33

		Hombre	Mujer
Conocer a otras personas	Usuarios	44,6%	38%
	No usuarios	37,4%	49,5%
Reforzar lazos	Usuarios	39,4%	29,1%
	No usuarios	51,5%	64,7%

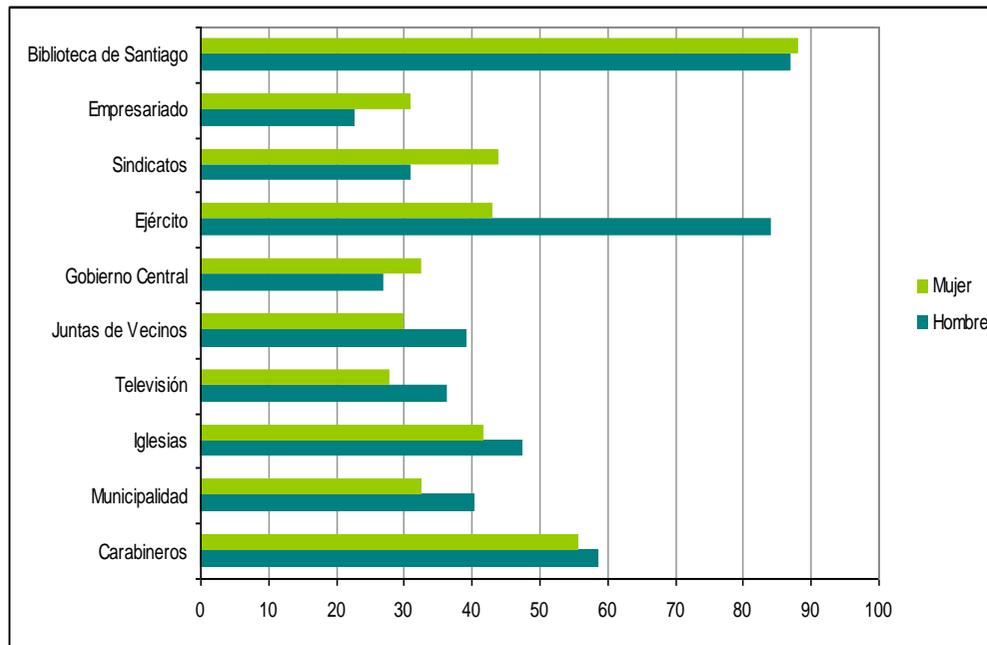
Las mujeres usuarias del programa BiblioRedes se comunican más que los hombres con grupos como familiares (60,3% vs 49,3%), vecinos y compañeros de estudio. Por su parte los hombres se comunican a través de Internet con amigos y compañeros de trabajo. Al comparar con el grupo de no usuarios son las mujeres las que establecen este tipo de comunicaciones en un porcentaje menor. Llama la atención que las mujeres usuarias del programa se comunican con sus vecinos para saber noticias personales, en un porcentaje mayor que los hombres.

Los niveles de confianza interpersonal de hombres y mujeres usuarias del programa son prácticamente iguales. Mientras que el 51,9% de los primeros

manifiestan su acuerdo con la afirmación “Se puede confiar en las personas” el porcentaje en el caso de las mujeres es del 50,2%. Del mismo modo se encuentran porcentajes similares de respuesta al momento de cuestionarles sobre sus redes de apoyo. Un 54,9% de los hombres señala contar con por lo menos una persona a la cuál recurrir para solicitar ayuda económica frente al porcentaje 57,8% de las mujeres encuestadas. Por el contrario se revelan diferencias al indicar el número de personas que compone esta red, ya que el 15,2% de los hombres manifiesta contar con cinco o más personas que pueden prestar este tipo de apoyo, mientras que en el caso de las mujeres sólo el 3,1% marca esta opción. Otro dato significativo para el análisis es que mientras el 37,2% de los hombres responde que se comunica frecuentemente por correo electrónico con aquellas personas de las que considera que obtendría apoyo económico, en el caso de las mujeres el porcentaje sube al 45%. Pero aún más relevante es destacar la diferencia con las mujeres no usuarias del programa, donde el porcentaje de respuesta es del 36,8%.

El gráfico n.34 refleja las diferencias en los niveles de confianza de hombres y mujeres con respecto a las diferentes instituciones.

Gráfico n.34



Los hombres presentan un porcentaje mayor de confianza que las mujeres en instituciones como carabineros, municipalidad, iglesias, televisión y juntas de vecinos. Por su parte las mujeres confían más que los hombres en instituciones como Gobierno central, Ejército y sindicatos. La televisión y el empresariado son los peores evaluados en términos de confianza por parte de los usuarios del programa. Por su parte los no usuarios, hombres y mujeres, tienen porcentajes de confianza más bajos en todas las instituciones antes mencionadas.

5.3. Los efectos del Programa en el capital social de los usuarios.

Con base a las hipótesis establecidas en el marco de evaluación del estudio, en el presente apartado se procede a medir el impacto del Programa BiblioRedes en el capital social de sus usuarios, tanto en términos de su dimensión estructural como cognitiva. Para ello se toman como base los resultados obtenidos en el cuestionario, acompañados de las percepciones subjetivas obtenidas de la aplicación de técnicas cualitativas.

5.3.1. Configuración y evaluación de las redes sociales.

¿En qué medida la condición de usuario del Programa BiblioRedes condiciona la forma en que se configuran la red de relaciones personales?. Una primera razón de causalidad para explicar porque los usuarios del Programa han expandido sus redes sociales en mayor grado que los no usuarios pudieran hallarse en una diferente valoración de Internet como recursos para interactuar socialmente. Los datos obtenidos de la encuesta ponen en cuestión esta explicación. La diferencia entre usuarios y no usuarios sobre los usos sociales de la nueva tecnología no son significativas. Un hecho que se refuerza en los testimonios recabados en los grupos de discusión donde, sin distinción de rango etario, se hacen referencias que asocian Internet e individualismo.

Yo creo que las desventajas, al igual como lo dijo Pablo, es como un círculo vicioso, uno entra y al final como uno se termina como enviando del conocer gente que, pero a larga se encierra en sí mismo, porque está todo el día sentado frente a

un computador, sentado, no hay actividad física, no sales a ver lo que está pasando afuera alrededor. (Grupo de discusión escolares)

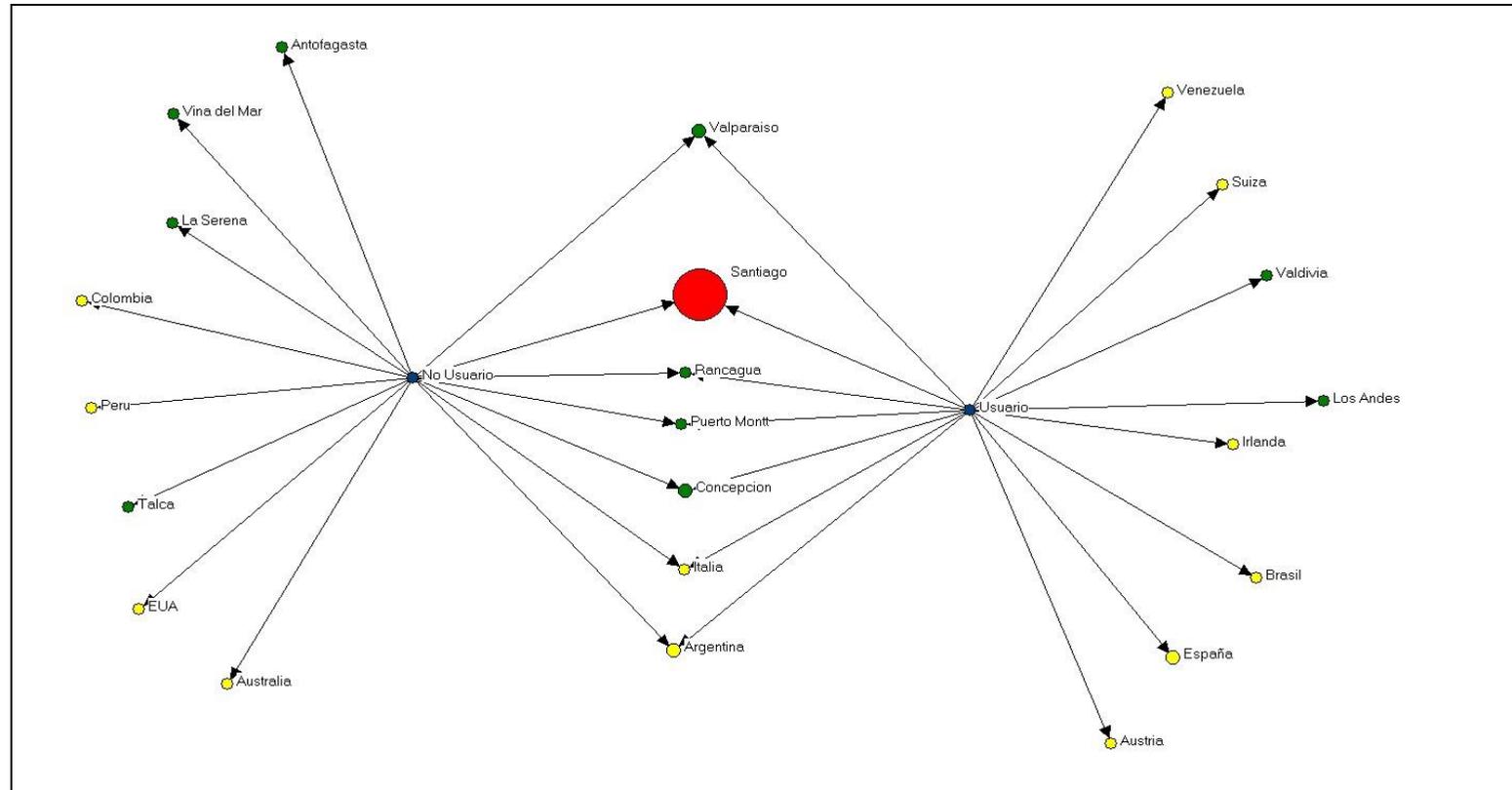
“Trato de evitarlo, trato de evitarlo. Lo que pasa es que por el trabajo igual tengo amigos por MSN y todo, pero me empiezan a hablar y yo los llamo si total están a la otra cuadra, le digo ya nos juntamos a almorzar, entonces intento estar el menor tiempo posible en el computador.” (Grupo de discusión adultos).

Otra diferencia reveladora de una posible incidencia del Programa en la configuración de las redes sociales de los usuarios del Programa es que no sólo aumentan en mayor cantidad que la de los no usuarios, sino que también presenta

un mayor grado de diversidad territorial. Internet ayuda a mantener y fortalecer los vínculos familiares o de amistad con los que los encuentros presenciales suelen ser distantes y esporádicos, pero además abre nuevas oportunidades para conocer a gente desconocida con la que emprender proyectos de forma conjunta:

“Ahora por ejemplo, en esta semana se unieron a mi grupo de... estoy desarrollando un proyecto, unos muchachos mejicanos –un muchacho de unos 30 años y otro de 19, solamente el día jueves- y como yo estoy promoviendo mi página y todo eso, yo creo que esta semana va a llegar más gente. Ahora, de donde no sé.”
(GD Adultos)

Grafico n.35 – Localización de los destinatarios de las comunicaciones por medios electrónicos de usuarios y no usuarios del programa.



La disposición a construir relaciones con personas con las que la interacción de carácter presencial es limitada o nula aparece asociada al grado de confiabilidad y compromiso que se le concede. En este sentido, los datos obtenidos en el estudio confirman que la relación que los diferentes grupos etarios establecen con la tecnología determina como concibe el tipo de relaciones que se generan a través de Internet.

“hay muchas personas que solamente mantienen una relación como ahí no más y otros que ya los consideran casi amigos, o sea conozco personas que ya han tenido hasta relaciones como ya sentimentales con gente que conocen vía messenger y Chat.” (Grupo de discusión escolares).

La cita extraída del grupo de discusión realizada a escolares da cuenta como son en los grupos más jóvenes donde se abre la posibilidad de que el tipo de vínculo que se establece en el medio virtual puede llegar a ser tan trascendente y comprometido como el que se da en la presencialidad. Una percepción que debe asociarse a los datos de la encuesta en donde un 45% de los usuarios más jóvenes del Programa manifestaban que entre las personas que podría prestarle apoyo económico con varias de ellas la relación social se daba principalmente a través de Internet. Un porcentaje que es prácticamente idéntico para el caso del grupo de control de no usuarios en el mismo rango etario, 45,5%. Lo que descarta la incidencia del Programa en fomentar esta percepción de la naturaleza de los vínculos a través de Internet, dejando la explicación en base a la variable generacional.

El género aparece como otra variable que condiciona la percepción sobre la fortaleza de las relaciones establecidas a través de Internet. Los datos obtenidos en la encuesta pone en evidencia que las mujeres muestran mayor grado de conformidad con la afirmación “(Internet) Me ayuda a fortalecer relaciones con gente que conozco” que los hombres para quienes la nueva tecnología abre nuevas posibilidades para la relación social. Una tendencia que viene a ser reforzada con la siguiente cita:

“Ya no tengo el miedo al rechazo que tenía antes cuando hacía mucho contacto directo y por ende, el contacto directo claro se va perdiendo.” (GD Iván).

Al evaluar la incidencia del Programa BiblioRedes en la configuración de las redes sociales de sus usuarios cabe tomar en consideración su naturaleza de acceso público a Internet. Lo que crea condiciones no sólo para que se creen contactos a través de esta tecnología, sino al margen de ella.

Los cursos de capacitación del Programa BiblioRedes son una experiencia propicia para conocer nuevas personas. Sin embargo, según se desprende de las propias valoraciones de los usuarios en los grupos de discusión estas relaciones son más bien esporádicas. La gente que participa en los cursos, conoce a sus compañeros, algunas veces hacen despedidas, pero como el tiempo que tienen para conocerse es una semana, se entiende que más bien los aprendizajes se apliquen para fortalecer las relaciones con los conocidos, que para establecer nuevos lazos, al menos en los grupos adultos y adultos mayores:

“No, porque la mayoría de la gente cuando terminan los cursos van a hacer sus funciones,” (Patricio, adulto mayor)

“Por supuesto que conocí varias personas mientras hice los cursos, pero sólo con uno de ellos he mantenido contacto, nos mandamos bonitos mensajes de Power Point. Y, curiosamente, este compañero que es una persona mayor a quien le costaba aprender, aprendió muy bien y es un asiduo a Internet” (Gabriela)

En la medida en que la Biblioteca es un lugar común de visita para los asistentes a los cursos del programa, se crea las condiciones para provocar encuentros regulares que pudieran ir consolidando la relación:

“(…) Casualmente porque alguna persona con la que yo tomé el curso vive cerca de donde yo vivo, entonces de casualidad un saludo y un “cómo te fue en tus prácticas”, conversaciones no más.” (Yolanda Torres, Peruana)

Los cursos son, como se planteaba anteriormente, un espacio para la creación de capital social entre los usuarios del programa. Pero en ausencia de una estrategia explícita, las posibilidades de que esto se produzca queda supeditado a la casualidad.

La interacción social que potencialmente propicia el Programa se ve reforzada por su ubicación particular en la Biblioteca de Santiago. Un espacio que es ampliamente valorado como lugar de encuentro. La forma en que este opera varía sustancialmente en función del grupo etario. Mientras que los jóvenes encuentran en

la Biblioteca un lugar donde fortalecer y consolidar las relaciones ya existentes, en el caso de las personas más adultas parecen darse mayor disponibilidad a conocer gente nueva.

5.3.2 Internet como herramienta para la acción colectiva.

La siguiente cita, que corresponde a una dirigente sindical, da cuenta de la importancia que puede llegar a tener las capacitaciones ofrecidas por el Programa en articulación de los procesos de acción colectiva.

“la verdad es que necesito hacer otro más intensivo, porque nosotros acá en el sindicato necesitamos manejar con gran parte de dominio la parte de computación porque trabajamos mucho con cartas, con Word, con Excel, con planillas, entonces es bastante provechoso, lo malo es que no alcancé a terminar Excel porque estoy más dedicada, teníamos que estar trabajando en el desarrollo de la negociación colectiva, pero pretendo ir nuevamente para terminar esos días que me faltaban” (Fabiola Parra, Dirigente sindical)

El aprendizaje obtenido sobre el uso de computadores e Internet permitió marcar una diferencia sustantiva en la forma de organización y funcionamiento de los sindicatos del supermercado Santa Isabel.

Aún pudiendo argumentarse como casual la asociación planteada, otros datos permiten plantearse la incidencia del Programa en la asunción de las posibilidades de Internet como herramienta para promover nuevas formas de organización social y acción colectiva. El primer dato a tomar en consideración es

que si bien tanto usuarios como los no usuarios cuentan con porcentajes similares de participación en entidades u organizaciones de la sociedad civil, los datos de la encuesta reflejan que el compromiso de los primeros es sustancialmente mayor. Lo que se concreta en su participación en la dirección de las organizaciones. Si bien esta condición no es atribuible a su participación en el Programa BiblioRedes, si que genera las condiciones para que nuevas herramientas tecnológicas sean incorporadas con mayor celeridad como medio de organización.

El otro dato a destacar en esta línea son las diferencias en los porcentajes de membresía en las comunidades virtuales. La condición de usuario del Programa crea condiciones más favorables para, con base a la confiabilidad de los vínculos establecidos a través de Internet, ser parte de estos espacios de socialización y articulación de la acción colectiva que son las comunidades virtuales.

5.3.3 Confianza institucional.

Los datos sobre confianza institucional obtenidos de la aplicación de la encuesta revelan diferencias entre las instituciones que aparecen más confiables entre usuarios y no usuarios del Programa. Un primer dato a rescatar para el análisis es que los usuarios muestran niveles de confianza mayor en el gobierno central que en el caso de los no usuarios. Si bien esta diferencia no resulta significativa estadísticamente, es importante observarla a la luz de otro de los datos aportados por la encuesta: son los no usuarios los que realizan mayor cantidad de trámites en línea con los diferentes servicios públicos. Lo que puede llevar a cuestionar la

creencia de que los avances en gobierno electrónico aumento los niveles de confianza en el Estado.

El mayor grado de confianza de los usuarios en comparación con los no usuarios queda de manifiesto en el tipo de instituciones “centrales”, que se mencionó anteriormente, con las que presentan mayores diferencias. Si bien no se puede afirmar taxativamente que estas diferencias están directamente relacionadas con la aplicación del programa, se puede decir que la confianza institucional de los usuarios es un stock de capital social que debe ser considerado.

Los jóvenes son en ambos grupos quienes declaran menores niveles de confianza en todos los niveles. Las instituciones con menores niveles de confianza son las privadas como televisión y empresariado. Mientras que las asociativas como iglesias, juntas de vecinos y sindicatos son las más confiables, junto con las instituciones centrales como el gobierno, ejército y municipalidades.

En cuanto a la confianza menor de los estratos más bajos en las personas y la baja confianza de los estratos más alto en las instituciones, se abre la posibilidad de que programas como BiblioRedes colaboren a generar mayores niveles de confianza en ambos grupos, como institución y como espacio donde la gente que asiste presenta perfiles que permiten establecer una base común que facilite el establecimiento de relaciones con desconocidos.

El impacto del Programa en los niveles de confianza institucional, es difuso, ya que existen condiciones estructurales que modelan estas opiniones (la opinión

respecto a la confianza en las instituciones puede pasar por la buena imagen de organizaciones como la Biblioteca de Santiago), es un plus que debe ser aprovechado, ya que puede ser parte del capital social cognitivo generado por el programa.

Recuadro n. 9.

Inmigrantes: Internet y Capital Social



Los inmigrantes son un objeto de estudio especialmente apetecido dentro de la literatura sobre capital social y redes sociales. En la medida en que la salida desde su país de origen les obliga a reconstruir su capital de relaciones en el país de destino, el enfoque del análisis de redes sociales permite dar cuenta de la forma en que se produce este proceso. La disponibilidad de nuevas formas de comunicación que habilita el Internet y el resto de las TIC's aporte nuevos elementos que aumentan el interés por esta problemática. No sólo se trata del estudio de un proceso de formación de nuevas redes sociales, sino del sostenimiento de los vínculos existentes en el país de salida.

Dentro de esta línea de interés, los relatos de vida obtenidos en los GD y entrevistas aplicadas a personas que cuentan con la condición de inmigrantes y usuarios del Programa BiblioRedes da cuenta de cómo el uso

de las nuevas tecnologías han reforzado los vínculos con amigos y, principalmente, familiares en el país de origen. Una tendencia que se produce indistintamente de la edad o género. La razón económica parece generar suficientes incentivos para superar las barreras del aprendizaje.

Si bien el correo electrónico aparece como el principal medio de comunicación, otras alternativas como el chat o la telefonía IP se han masificado. Ahora bien, los datos obtenidos permiten plantear como hipótesis que el uso de las nuevas tecnologías no ha supuesto en la mayoría de los casos una sustitución del teléfono u otros medios más comunes de comunicación. En algunas ocasiones es consecuencia de las falencias en materia de nuevas tecnologías existente en los países de origen, tal y como se refleja en la siguiente cita:

“Con mi sobrino ahora, porque como le digo allá como se atrasa más la educación porque recién este año empezaron a abrir lo del correo y son pocas las personas que tienen un correo, porque no saben crear un correo, entonces mayormente lo más fácil es llegar y comunicarse por teléfono.” (Yolanda, peruana).

En otras porque el teléfono es todavía percibido como un medio más formal o de mayor status para la comunicación. Una valorización que aparece asociada a su costo económico.

El principal impacto del uso de las nuevas tecnologías se encuentra en la frecuencia de la comunicación. El correo electrónico y, principalmente, el uso del chat o la telefonía IP no distingue al momento de medir frecuencias en las comunicaciones entre las personas cercanas geográficamente y aquellos que se encuentran en el país de origen. De hecho, no es excepcional que la comunicación se haga más frecuente con estos últimos que con los primeros.

La llegada al Programa BiblioRedes aparece siempre como la consecuencia de contar con algún usuario.

“Me enteré por mi tío, que estaban dando el curso de capacitación y bueno ingresé acá y empecé a estudiar...” (Jim)

Capítulo n.6

Conclusiones y recomendaciones.

En el cierre del Informe se procede a recapitular en forma de conclusiones los principales resultados obtenidos de la evaluación en cada una de las dimensiones consideradas. Con base a estas conclusiones se construyen un conjunto de recomendaciones orientadas a fortalecer las falencias detectadas en la implementación del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago y aprovechar su potencialidad para alcanzar los fines propuestos.

6.1 Condiciones objetivas para la inclusión digital.

Los resultados sobre las condiciones de acceso y uso de las TIC's dan cuenta que el Programa BiblioRedes incide de forma positiva en incluir digitalmente a aquellos grupos sociales que presentan mayores dificultades para acceder a las nuevas tecnologías. Al tomar en consideración la variable socio-económica el principal impacto del Programa se manifiesta en el grupo de menores ingresos, cuyo uso habitual de Internet es bastante mayor que el uso habitual del mismo segmento en los no usuarios. La relación de causalidad más evidente se encuentra en la eliminación de la condición de pago para poder acceder de forma regular a Internet. En cuanto a los grupos etarios los datos muestran que los jóvenes poseen una gran variedad de alternativas de acceso a computadores y conexión a Internet. Para estas generaciones el no contar con recursos para disponer de tecnologías en el hogar no

es un impedimento para el uso habitual de ellas. Los usuarios adultos y adultos mayores muestran menos alternativas de acceso, sin embargo presentan altos porcentajes de conexión en lugares de acceso público a las TIC's, lo cual se hace más evidente al contrastar los datos de acceso en los mismos segmentos del grupo de no usuarios. Los resultados además se corresponden con las altas cifras de conexión a Internet en la Biblioteca de Santiago, donde estos grupos presentan un mayor uso habitual que las generaciones más jóvenes. De este modo los resultados obtenidos estarían confirmando el nivel de impacto del Programa en generar condiciones de acceso a las TIC's para los grupos etarios más excluidos como son adultos y principalmente adultos mayores. Finalmente en lo que refiere a la brecha de género, cabe señalar que las diferencias de uso habitual de Internet entre hombres y mujeres, a favor de aquellos, se replica en la Biblioteca, aunque con cifras bastante leves, puesto que el nivel de acceso en ambos grupos es muy alto. Estas

diferencias se podrían explicar por la diversidad de roles que deben cumplir las mujeres y las diferencias en el uso del tiempo, incluso en el caso de mujeres profesionales. Pero es tal vez en las dueñas de casa donde esta brecha se puede expresar de forma más marcada, donde no sólo pueden influir las características objetivas como el nivel educacional o el nivel de ingresos, sino también elementos subjetivos, relacionados con valores e incluso el autoestima.

6.2 Condiciones subjetivas para la inclusión digital.

Los resultados de la evaluación permiten afirmar que la relación de las personas con las TIC's se encuentra afectada por la condición de usuario del Programa BiblioRedes. Los imaginarios tecnológicos de las personas usuarias se muestran más proclives a las tecnologías que los de las personas no usuarias. En los usuarios se presenta la vertiente del utopismo tecnológico, es decir una sobrevaloración de las nuevas tecnologías, pues se sienten en mayor medida integrados a este mundo y realizan una mejor valoración de ellas tanto como elemento crucial para el desarrollo del país como en general en cuanto a su impacto en los diversos aspectos de la vida cotidiana. Asimismo, consideran que aprender a manejarlas mejora la autoestima de las personas. El impacto del Programa en este sentido es importante, puesto que al manifestar una mejor predisposición afectiva hacia las tecnologías las personas tienen muchas más opciones de avanzar en su acceso, uso y manejo.

El Programa no ha producido efectos positivos en sus usuarios en cuanto a la consideración del uso de las TIC's como elemento generador de miedo o

ansiedad, ya que las personas usuarias reconocen sentir un mayor miedo, ansiedad o nerviosismo al utilizar los aparatos tecnológicos que las personas del grupo no usuarios. De la misma forma, las personas usuarias consideran en mayor medida que las personas no usuarias que las diferencias de género influyen en cuanto a la capacidad de las personas para aprender a manejar las TIC's: se asume que los varones tendrían mayores facilidades. En resumen, el impacto del Programa en las subjetividades de sus usuarios ha contribuido a mejorar ciertas predisposiciones afectivas de sus usuarios, y ha generado algunas predisposiciones negativas hacia las TIC's. Por ello, se puede afirmar que, en general, los imaginarios tecnológicos de las personas usuarias se han visto afectados de forma positiva en cuanto al acceso a las TIC's, pero que en cuanto al manejo de las tecnologías el impacto no ha sido tan positivo, pues manifiestan mayor ansiedad frente al uso de las TIC's y han reforzado estereotipos sexistas.

El impacto Programa en la dimensión abordada se encuentra condicionada por las variables edad, ingreso y género. Si bien el Programa ha impactado en las subjetividades de todas las personas, se advierten ciertas diferencias: en cuanto a los grupos etarios, el grupo de adultos presenta cambios más sustantivos que el resto de los grupos. En consideración a la variable ingreso, el Programa ha impactado de forma más potente en las subjetividades de las personas que poseen un ingreso inferior a los \$400.000. La variable género influye en que, si bien el impacto se ve en ambos grupos, llama la atención el reforzamiento de la idea de supuestas superioridades masculinas en cuanto al aprendizaje del uso de las TIC's, idea que es reforzada sobre todo en el grupo femenino.

6.3 Inclusión digital y capital cultural.

Para los usuarios del Programa BiblioRedes las TIC's y especialmente el Internet se han vuelto herramientas indispensables para acceder a los bienes culturales necesarios para sus vidas. Sin embargo no todos tienen el mismo nivel de manejo para aprovechar todas sus potencialidades. Para ciertos grupos de usuarios las TIC's representaban elementos extraños e indescifrables ante los cuales se sentían como atados de manos. Sin embargo la participación en los programas de capacitación les ha brindado la posibilidad de adquirir ciertas competencias para derrotar el miedo y aventurarse a utilizar de manera más frecuente estos instrumentos. Desde este punto de vista el Programa no sólo ha tenido un impacto en la transmisión de conocimientos para el manejo de las TIC's sino también en la actitud para aprender a usarlas.

Por otra parte un análisis de conjunto permite apreciar que los usuarios de BiblioRedes conciben a la Biblioteca como un espacio cuya característica inherente es ser un lugar de acceso a la información y de adquisición de conocimientos y trasladan estas características al uso de las TIC's en la Biblioteca. Así en el imaginario de los usuarios el uso de las tecnologías en la Biblioteca debe estar orientado a la incorporación de capital cultural y no hacia fines de carácter recreativo o asociativo. En concordancia con lo anterior los resultados obtenidos muestran que los usuarios utilizan las tecnologías disponibles en la Biblioteca preferentemente para buscar información y realizar tareas, aunque el uso recreativo y asociativo también presenta altos niveles.

Si bien los usuarios encuestados muestran un alto nivel de utilización de las TIC's cabe señalar que en ningún caso estas han desplazado la importancia que tienen para ellos los instrumentos tradicionales de adquisición de capital cultural como son los textos impresos. Muy por el contrario, para los usuarios la información a la que se accede a través de las TIC's es complementaria a la que se obtiene por otras fuentes. De este modo la mayoría de los usuarios dice asistir a la Biblioteca para realizar otras actividades además de usar las TIC's. Esta complementariedad de uso está estrechamente relacionada con las características del espacio de la Biblioteca, donde no sólo existen tecnologías sino también una gran cantidad de material bibliográfico y otras actividades propicias para la adquisición de capital cultural.

Así los resultados del estudio muestran los usuarios del Programa BiblioRedes han aumentado sus niveles de lectura de material impreso, especialmente libros, desde la utilización de Internet. Si bien este aumento en los niveles de lectura de libros impresos no puede ser atribuida con certeza al mayor uso de las TIC's en la Biblioteca de Santiago, cabe destacar que los usuarios señalaron en gran medida asistir a la Biblioteca para desarrollar actividades vinculadas al estudio y la revisión de material impreso. Esto implica que la Biblioteca permite a los usuarios la utilización complementaria de ambas fuentes de información y conocimientos, a diferencia de otros espacios de conexión a Internet como son los cibercafés. Al respecto un elemento a destacar es la relación mostrada entre el nivel de lectura y el nivel de ingresos. Como vimos el nivel de lectura ha aumentado en mayor medida en los usuarios pertenecientes a los segmentos con menores

ingresos. Esto estaría demostrando el potencial del Programa BiblioRedes para generar un impacto positivo en el capital cultural de los usuarios en complementación con el acceso a las TIC' s, al permitir el acceso a fuentes de información y conocimiento de carácter impreso, especialmente para quienes sus condiciones económicas les impiden adquirir tales bienes culturales.

Por último la Biblioteca de Santiago presenta además ciertas particularidades que van en beneficio del capital cultural de los usuarios, vinculadas a los otros servicios y actividades que se desarrollan en ella. Los datos evidencian algunas diferencias en el consumo cultural de los usuarios y no usuarios. Si bien en términos globales las cifras no son muy altas cabe resaltar que las mayores diferencias entre ambos grupos se presentan en la asistencia a obras de teatro y exposiciones y en la participación de talleres culturales, donde la mayor frecuencia de consumo cultural se da en los usuarios. Estas diferencias estarían mostrando otro nivel de impacto del Programa en el capital cultural de sus usuarios.

6.4 Inclusión digital, redes sociales y capital social.

Las redes sociales de los usuarios del Programa BiblioRedes son más extensas, diversificadas y dinámicas que las de los no usuarios. Una diferencia que

puede ser explicada, principalmente, por el impacto que tiene en las disposiciones cognitivas de sus beneficiarios dos características del Programa. La primera refiere a su carácter genérico como punto de acceso público Internet, lo que implica una experiencia colectiva o social en el uso de la tecnología y no individual. La segunda se encuentra en los cursos o procesos de formación del Programa requeridos para acceder a la condición de usuario, los cuáles se encuentra asociado a una determinada concepción sobre el uso de la tecnología. La combinación de ambas características mencionadas da cuenta, de una mayor predisposición para utilizar Internet para hacer cosas nuevas y no únicamente reproducir por medios electrónicos lo que ya se estaba haciendo. En otras palabras, dentro del ámbito de las relaciones sociales, no sólo para complementar o fortalecer los vínculos con las personas conocidas, sino para generar otros nuevos con personas desconocidas. Asimismo de niveles más altos de confiabilidad en las posibilidades de las nuevas tecnologías para construir lazos sociales sólidos y duraderos. La variabilidad que muestran los datos del estudio en función del grupo etario, ingresos económicos o género ponen de manifiesto que el alcance del impacto del Programa debe ser considerado limitado. Siempre aparece como mayor en aquellos grupos donde los tipos de disposiciones cognitivas o comportamientos señalados son también mayores al observar la tendencia general, como en el caso de los jóvenes.

Recomendaciones

	Recomendación	Objetivo	Fundamentación
	Fortalecer la difusión del Programa BiblioRedes.	Ampliar el conocimiento sobre el Programa BiblioRedes y sus prestaciones para favorecer la inclusión digital.	Los datos aportados por el estudio dan cuenta de un cierto grado de desconocimiento sobre lo que es el Programa BiblioRedes y las actividades que desarrolla para lograr la inclusión digital. Una situación que se produce no sólo en los grupos de no usuarios, sino también entre los propios usuarios del Programa. Lo que limita el pleno aprovechamiento de las prestaciones que ofrece para favorecer la inclusión digital.
	Diseñar capacitación para la búsqueda selectiva de información en Internet.	Aumentar el consumo cultural mediante el uso de las TIC's, a través del acceso a la información y al conocimiento.	De las conversaciones con los usuarios se extrae la necesidad de complementar los cursos de alfabetización digital con cursos o talleres que impulsen el uso con sentido de las TIC's. El capital cultural de las personas usuarias, si bien se ha incrementado gracias al impacto del Programa, podría hacerlo de forma más sustantiva si se reforzase la enseñanza sobre cómo buscar información relevante en Internet, especialmente en los usuarios adultos y adultos mayores.
	Revisar los procesos de capacitación para eliminar las barreras subjetivas de acceso a las tecnologías, con especial atención a los grupos sociales más excluidos.	Lograr que el acceso a las TIC's sea equitativo, independientemente de las características de las personas, por medio de la reducción de las brechas de carácter subjetivo que limitan el acceso a las nuevas tecnologías.	Si bien es cierto el Programa está brindando un acceso gratuito a las TIC's, éste no se presenta de forma equitativa entre sus usuarios y usuarias, debido a que intervienen factores subjetivos que limitan este acceso (la evaluación da cuenta que existe una asociación directa entre grupos sociales excluidos y barreras subjetivas de acceso a las tecnologías). La focalización de las capacitaciones en estos grupos puede contribuir a cambiar de manera positiva su predisposición afectiva hacia las TIC's, para así lograr un acceso equitativo.
	Diseñar estrategias explícitas para gestionar el capital de relaciones generado por el Programa en la Biblioteca de Santiago	Usar estratégicamente el capital social existente para la consecución de los objetivos perseguidos por el Programa.	La Biblioteca de Santiago aparece a la luz de todos los datos del estudio como un espacio privilegiado para la interacción social, sin distinción de edad, género o nivel de ingresos. Esta condición favorece claramente los logros del propósito del Programa BiblioRedes tanto en términos de su convocatoria, como de la fidelización de sus usuarios. Pero en ausencia de un estrategia más claramente definida de gestión de este capital relacional o <i>networking</i> se no se aprovecha plenamente su potencialidad. En esta línea, por ejemplo, cabría la posibilidad de plantearse la

			identificación, análisis y gestión de las redes de transferencia de conocimiento en el contexto del Programa en la Biblioteca de Santiago.
	<p>Generar conocimientos y capacidades para el uso instrumental de Internet con el propósito de ampliar y diversificar las redes sociales de los usuarios.</p>	<p>Fortalecer la construcción de capital social asociado a la consecución de objetivos individuales.</p>	<p>Internet abre nuevas oportunidades para ampliar y diversificar la red de contactos a través de los cuáles se abren posibilidades de acceder a recursos. Pero este propósito requiere no sólo del uso de la tecnología, sino de conocimientos que permita fundamentar estrategias para identificar y construir relaciones sustentables en función de los fines perseguidos. En ausencia de este tipo de conocimientos una tendencia común, y revelada en el estudio, es a reproducir a través del uso de los medios electrónicos las mismas prácticas de interacción social que en el medio presencial. Los vínculos se concentran en espacios sociales limitados restringiendo la posibilidad de obtener determinados recursos.</p>
	<p>Promover y orientar la creación de comunidades virtuales con base a intereses compartidos entre los usuarios del Programa.</p>	<p>Fortalecer el sustento social del Programa BiblioRedes en la Biblioteca de Santiago.</p>	<p>Las comunidades virtuales emergen como formas innovadoras donde es posible construir relaciones sociales sustentables aprovechando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. La existencia de estas comunidades, en sus diferentes tipos de formatos, promueve la formación de un tejido social para el intercambio de conocimiento y articulación de acciones colectivas. Las comunidades virtuales aparecen como una estrategia para favorecer la construcción de capital social sobre la base del proyecto.</p>

Bibliografía.

Evaluación de Impacto, metodología.

- Alonso, Luis (1999). "Sujeto y Discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa". En *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Ed, Síntesis, Madrid, 1999.225-238.
- Baker, Judy L (2000). *Evaluación del impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza*. Washington DC: Banco Mundial. Tomado de <http://www.worldbank.org>.
- Banco Mundial, (2003). *The contribution of social protection to the Millennium Goals*. Tomado de <http://www.worldbank.org>.
- Bamberger, Michael (2000), *Integrating Quantitative and Qualitative Methods in Development Research*. Washington, D.C. Banco Mundial
- Canales, Manuel y Peinado, Anselmo, 1999. "Grupos de Discusión". En *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Ed, Síntesis, Madrid, 1999. 288-311
- Cohen, E. y Franco, R. (1998). *Evaluación de proyectos sociales*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES/ONU) y Centro Interamericano de Desarrollo Social (CIDES/OEA).
- Fazio, M. y Goldstein, R. (2003). *Descripción de propuestas metodológicas para la medición de la Sociedad de la Información. Revisión desde la "visión social de las TIC's". Aportes para una propuesta metodológica para la medición del impacto social de las TIC's*. Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior, Asociación Civil Grupo Redes. Buenos Aires.
- Guba, E. y Lincoln, Y, (1985). *Effective evaluation*. Jossey - Bass Publishers.
- Hentschel, J. (1997). Distinguishing between types of data and methods of collecting them. Banco Mundial.
- Ibáñez, Jesús, (1983) *El grupo de discusión: fundamentación metodológica, justificación epistemológica y descripción tecnológica*. Ponencia para un seminario de las F.E.C, Madrid.
- Ibáñez, Jesús, 1992. "Perspectivas de la investigación social: el diseño en tres perspectivas". En *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Editorial, Madrid.
- International Development Research Center IDRC, (2003), *Attribution and aid evaluation in international development a literature review*.

- Menou, M. (2001). *Isticometría. Hacia una visión y proceso alternativo*. Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana/ Interamericana (RICYT). Observatório das Ciências e das Tecnologias (OCT), Portugal
- Mohr, L. (1999). *The qualitative method of impact analysis*. American Journal of Evaluation. Vol. 20, No. 1. pp 69 - 84.
- Navarro, Hugo (2005), *Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza*. ILPES/CEPAL
- OECD, (2002). *Overview of results-focused management and budgeting in IECD member countries*. PUMA.
- Ortí, Alfonso, 1993. "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo". En *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Editorial, Madrid.
- Perrin, B. (2003) *Implementing the vision: addressing chalanges to results-focused management and budgeting*.
- Sandoval, Carlos. (2002)*Investigación Cualitativa*. ARFO Editores e Impresores Ltda. Colombia
- Schutt, R. (2001) *Investigating the social World: the process and practice of research*.
- Stufflebeam, D. (2000). "Foundational models for 21st century program evaluation". En *Evaluation Models Viewpoints on educational and human services evaluation*.
- Trochim, W. (2002). *Research Methods Knowledge Base*. Tomado de <http://trochim.human.cornell.edu/kb>.
- Weisner, E. (2000). *Función de la evaluación de planes, programas, estrategias y proyectos*. Serie gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social –ILPES-.

Brecha Digital y TIC's

- Araya, R. y Orrego, C. (2002). *Internet en Chile: Oportunidad para la participación ciudadana*. PNUD
- Atewell, P. (2001). "The first and the second digital divide". *Sociology of Education*. 74 (July), 252-259.
- Baeza, Manuel Antonio. 2000. *Los caminos invisibles de la realidad social. Ensayo de sociología profunda sobre imaginarios sociales*. RIL Editores. Santiago de Chile.
- Bucy, E. P. (2000). "Social access to the Internet". Harvard International Journal of Press /Politics. 5 (1), 50-61.
- Castells, Manuel (2001), *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*, Barcelona: Edit Arete.
- Castells, M. (2005) *Globalización, Desarrollo y Democracia: Chile en el contexto mundial*. Fondo de Cultura Económica, Chile

- Dagnaud, M. (2000). *Hombre Digital: ¿Construcción o destrucción de la identidad?* En *Desafíos de la sociedad de la información en América latina y Europa*. Ediciones LOM. Santiago, Chile.
- Díaz, Álvaro y Rivas, Gonzalo (2005). "Innovación tecnológica y desarrollo digital: el aporte de los gobiernos de la Concertación Democrática". En Meller, Patricio (ed.), *La paradoja aparente: equidad y eficiencia, resolviendo el dilema*. Editorial Taurus.
- Di Maggio, P. y Hargittai, E. (2001). *From de 'Digital Divide' to the 'Digital Inequality': Studying Internet use and penetration increases*. Working Paper series #15. Center of Arts and Cultural Policy Studies.
- Di Maggio, P. et. al.(2001). Social implications of the Internet. *Anuel Review of Sociology*, 27, 307 – 336.
- Figueroa, A., Altamirano, T., y Sulmont, T. (1996). *Exclusión social, desigualdad en el Perú*. OIT. Lima
- Hamelink, Cees J. Language and the right to communicate. *Media Development*. Vol. XLVI, 4/1999, London, WACC. Citado por: León, O, S. Burch y E. Tamayo. *Movimientos sociales en la Red*. Agencia Latinoamericana de Información. ALAI. Quito, Septiembre, 2001.
- Hargittai, E. (2002). Second-level Digital Divide: Differences in People's online skills. *First Monday*, 7 (4), 1-18.
- Jaramillo, O. y Castellón, L (2001). Las múltiples dimensiones de la brecha digital. *Reflexiones Académicas* N° 13. Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales. Santiago, Chile.
- Kling, Robert, Lamb, Roberta. Analyzing alternate visions of electronic publishing and digital libraries. En: PEEK, R.P., NEWBY, G.B. (eds.). *Scholarly publishing: the electronic frontier*. Cambridge: MIT Press, 1996. 363 p. p. 17-54.
- Korupp, Silvia y Szydlík, Marc (2005). "Causes and Trends of de Digital Divide". *European Sociological Review*, Vol. 21, Number 4. Disponible en www.esr.oxfordjournals.org
- Maurizi, M (2004). *Imaginario tecnológicos: Internet en Chile según dirigentes sociales de la comuna de Cerro Navia, R. M.* Tesis de Magíster en Comunicación Social. Universidad Diego Portales.
- Mideplan, 2004. Encuesta de caracterización socioeconómica Nacional Casen 2003. Principales resultados acceso a tecnologías de Información y Comunicación. Santiago, Chile
- OECD (2001). *Understanding the Digital divide*. OECD Publications, Paris
- Persell, C. H.; Cookson, P. W. Jr. (1987). Microcomputers and Elite Boarding Schools: Educational Innovation and Social Reproduction. *Sociology of Education*, vol. 60, n° 2, April, pp. 123-134.
- Pimienta, D. (2003). La brecha Digital: ¡a ver a ver!. En *Otro lado de la brecha. Perspectivas Latinoamericanas y del caribe ante la CMSI*. RedISTIC. Venezuela.

- PNUD (2006), *Informe sobre Desarrollo Humano. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?*
- Raad, Ana (2006). *Exclusión digital: Nuevas caras de viejos malestares*. Revista MAD N° 14. Departamento de Antropología, Universidad de Chile
- Sabbattini, Marcelo. La "sociedad de la información": utopismo y determinismo tecnológico aplicados a las nuevas tecnologías. Master en Ciencia, Tecnología y Sociedad, Universidad de Salamanca, 1999. <http://www.webpraxis.com/msabba/artigos/acad005-sociedad.htm>
- Villatoro, P y Silva, A (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. División de Desarrollo Social CEPAL
- Wise, J. M (1997). *Exploring technological and social space*. London, Sage

Capital social y capital cultural

- Adaszko Dan, *Redefinición de las esferas públicas y privadas a partir de la ampliación del uso de Internet*. En: <http://www.hipersociologia.org.ar/papers/adaszkos.html>
- Bourdieu, P. (2000) Poder, *Derecho y Clases Sociales*. Ed. Desclée, España.
- Bourdieu, Pierre (1985), "The forms of capital" en J. Richardson (ed), *Handbook for theory and research for the sociology of education*, New York
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama, 234 pp.
- Bonfil Batalla, G. (1991). *Pensar nuestra Cultura*. Ed. Alianza. México.
- Burt, Ronald (2004), "Structures holes and good ideas", *American Journal of Sociology*
- Coleman, James (1988), "Social Capital in the creation of human capital", *American Journal of Sociology*
- Granovetter, Mark (1985), "Economic Action Social Structure and Embeddedness" *American Journal of Sociology*, n.91
- LaRose, R et al (2001), "Reformulation the Internet paradox: Social cognitive explanations of Internet use and depression" en *Journal of Online Behavior*, vol. 1
- Putnam, Robert D. (1993), *Making democracy work*
- Putnam, Robert D. (1995). *Bowling alone. America's decline of social capital*, *Journal of Democracy*
- Selwyn Neil, *Defining the 'Digital Divide': Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age*. Cardiff University - School of Social Sciences
- Wellman, Barry (1999), *Networks in the Global Village*, Boulder, CO: Westview Press

Otras páginas consultadas

- <http://funredes.org/olistica/>
 - www.biblioredes.cl
 - www.labrechadigital.org
-