

# Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades



Fernando Zapata López  
*Director*

Galeno Amorim  
*Presidente del Consejo*

Consuelo Sáizar Guerrero  
*Presidenta del Comité Ejecutivo*

Alba Dolores López Hoyos  
*Secretaria General*

Fabiano Dos Santos Piúba  
*Subdirectora de Lectura, Escritura y Bibliotecas*

Bernardo Jaramillo  
*Subdirector de Producción y Circulación del Libro*

Mónica Torres Cadena  
*Subdirectora de Derecho de Autor*

Lina María Ariztizábal Durán  
*Subdirectora de Estudios y Formación*

# **Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades**

Julio 2011



---

Bajo este sello se publicarán libros, así como materiales impresos y digitales, enfocados al fomento de las prácticas más diversas de lectura y escritura, tanto en bibliotecas como en otros espacios de gran importancia para el desarrollo personal y de integración social.

---

**Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte  
de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades DIBAM-CERLALC**

© 2012. ARSChile  
© 2012. CERLALC-UNESCO  
© 2012. DIBAM  
Primera edición, 2012

Directora Dirección Nacional de  
Bibliotecas, Archivos y Museos  
Magdalena Krebs Kaulen

Subdirector Sistema Nacional de  
Bibliotecas Públicas (SNBP)  
Gonzalo Oyarzún Sardi

Coordinación General del Estudio:  
Área de Estudios SNBP  
Pablo Andrade Blanco

Equipo de Trabajo ARSChile  
José Ignacio Porras  
Rubén Pino  
Paulo Gutiérrez  
Mónica Pinto  
Constanza Escobar  
Catalina Torrent

Coordinación editorial  
Juan Pablo Mojica Gómez

Diseño, concepto gráfico y diagramación  
Marca Registrada Diseño Gráfico

Fotografía de cubierta:  
Peeter Viisimaa. istockphoto

ISBN: 978-958-671-154-8  
CERLALC-UNESCO  
Calle 70 No. 9-52  
Tel. (57 1) 540 2071  
libro@cerlalc.org  
www.cerlalc.org  
Bogotá, D.C., Colombia

**dibam**  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,  
ARCHIVOS Y MUSEOS



Dirección de Bibliotecas,  
Archivos y Museos  
Alameda 651 Piso 1  
Tel. (56 2) 360 5272  
oirs@dibam.cl  
Santiago, Chile



ARSChile  
Compañía, 1390 Of. 1802  
Tel. (562) 671 7532  
Santiago, Chile

Las opiniones expresadas por  
los autores de esta obra no son  
necesariamente las del CERLALC.

# **Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades**

Julio 2011



# Contenido

<b>Presentación del Manual</b> .....	8
<b>1. FUNDAMENTOS DEL MODELO DE EVALUACIÓN</b> .....	11
1.1 ¿Qué se entiende por biblioteca pública?.....	13
1.2 ¿Qué entendemos por desarrollo?.....	16
1.3 Dimensiones del modelo de evaluación.....	19
<b>2. LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	23
2.1 Perspectiva de evaluación.....	25
2.2 Matriz de dimensiones, variables e indicadores.....	30
2.3 Metodología e instrumentos de investigación.....	34
a. Triangulación de enfoques.....	34
b. Instrumentos de producción de información.....	35
2.4 ¿A quiénes aplicar los instrumentos?.....	37
a. Definir el Universo a aplicar el Instrumento.....	37
b. Selección de la muestra para fase cuantitativa: Usuarios.....	37
c. Selección de la muestra para fase cuantitativa: Grupo de control (no usuarios).....	38
d. Selección de la muestra para fase cualitativa.....	39

3. INSTRUCCIÓN PARA EL TRABAJO DE CAMPO.....	41
<b>3.1 Aplicación de cuestionarios.....</b>	<b>43</b>
a. La selección de personas a encuestar.....	43
b. Tipo de preguntas en el cuestionario.....	46
c. Indicaciones generales para la aplicación del cuestionario.....	47
<b>3.2 Aplicación de instrumentos cualitativos.....</b>	<b>50</b>
a. Entrevistas semi-estructuradas.....	50
b. <i>Focus groups</i> .....	51
c. Observación participante.....	53
<b>3.3 Orientaciones para el análisis de datos.....</b>	<b>55</b>
a. Análisis descriptivo.....	55
b. Creación de índices.....	55
c. Análisis de correlaciones y regresiones.....	56
d. Análisis de Discurso.....	56
e. Análisis de Redes Sociales.....	57
<b>3.3 Herramientas computaciones para procesamiento de datos.....</b>	<b>59</b>
 BIBLIOGRAFÍA.....	 60
 ANEXO 1.....	 61
<b>Índice de Contribución de las bibliotecas Públicas al Desarrollo de las Comunidades.....</b>	<b>61</b>
1. Fundamentación del ICBPDC.....	61
2. Construcción del Índice de Contribución de las Bibliotecas Públicas al Desarrollo de las Comunidades (ICBPDC).....	62
 ANEXO 2.....	 80
<b>Instrumentos de Aplicación.....</b>	<b>80</b>
1. Cuestionario a usuarios.....	80
2. Cuestionario a no usuarios.....	93
3. Entrevista semi-estructurada.....	102
4. Pauta <i>focus groups</i> .....	104
5. Pauta observación participante.....	106
Aspectos a relevar:.....	106
 ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS.....	 108

## Presentación del Manual

El presente documento corresponde al “Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades” elaborado por la consultora ARSChile Ltda. en el marco del “Estudio de construcción y aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades” encargado por la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) de Chile en convenio con el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y El Caribe (CERLALC).

Los objetivos del mencionado estudio fueron:

- Elaborar y construir un modelo de investigación que permita medir la contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de los países latinoamericanos.
- Aplicar y probar, a través de un piloto en Chile, el marco teórico, la metodología y los instrumentos construidos. Implica testear y afinar los instrumentos definidos para su aplicación posterior en otros países de la región.

El Manual tiene por objetivo principal entregar los conceptos y herramientas metodológicas para implementar un estudio *que mida la contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de las comunidades en donde se insertan*. El Manual considera un modelo único de aplicación, no obstante, cuando corresponde, se hacen recomendaciones que orienten la aplicación tanto a nivel local como nacional.

El Manual se estructura en tres grandes secciones. La primera corresponde a la presentación, fundamentación y operacionalización del modelo de evaluación aplicado para medir la contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de las comunidades. La segunda sección se concentra en presentar



el Índice de Contribución de las Bibliotecas Públicas al Desarrollo de las Comunidades (ICBPDC) resultante y validado a través del estudio de evaluación. Este índice es concebido como un instrumento que apoye a la gestión de las bibliotecas públicas dentro de su contexto comunitario. A lo largo de la sección se plantean las principales orientaciones para su aplicación. Por último, la tercera sección presenta los instrumentos aplicados en el estudio de evaluación y que permiten obtener los datos de aplicación del índice.



# **1. Fundamentos del modelo de evaluación**



## 1.1 ¿Qué se entiende por biblioteca pública?

Según la tercera versión del Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994) las bibliotecas públicas emergen como el puente que vincula a la ciudadanía con el conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información, constituyéndose en un eje importante para el progreso cultural del individuo y los grupos sociales. Así, se proclama a la biblioteca pública “como una fuerza viva para la educación, la cultura y la información y como un agente esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual a través del pensamiento de hombres y mujeres”.

Es clave la igualdad de acceso que brindan las bibliotecas públicas en sus servicios a todos sus usuarios, así como facilidades, servicios o materiales especiales para aquellos usuarios que por algún motivo no pueden hacer uso de los materiales comunes (minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión). Así, todos los grupos etarios encuentran materiales adecuados a sus necesidades; asimismo las colecciones y servicios se adecúan a las nuevas necesidades de la sociedad, privilegiando el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, y ajustándose a las necesidades de la comunidad en que se inscriben.

### CUADRO 1. ¿Qué es una biblioteca pública?

Siguiendo la definición presentada en el documento *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo* entenderemos una biblioteca pública como “una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción” (UNESCO, 2001:8).

El objetivo de las bibliotecas públicas consiste en “*facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio*” (UNESCO, 2001:8).

Este objetivo se puede sistematizar en seis áreas de trabajo (UNESCO, 2001):

- *Educación e Instrucción:* La biblioteca pública debe proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debe ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones adecuadas para el estudio. De igual forma, la biblioteca pública debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos.
- *Información:* El rápido crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos han modificado diametralmente la forma en que se accede a ella. La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades, y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades que brindan la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información.
- *Perfeccionamiento personal:* La biblioteca pública puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a una reserva rica y variada de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar. El hecho de dar acceso a los principales fondos de la literatura y del saber universal continúa siendo una de sus funciones primordiales. La biblioteca pública puede también hacer una contribución fundamental al mejoramiento de la calidad de vida, interviniendo directamente en la tarea de ofrecer información a los miembros de las comunidades en desarrollo, por ejemplo, preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos, programas de sensibilización, entre otros.
- *Niños y jóvenes:* La biblioteca pública debe intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial con las y los niños y los/as jóvenes. Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo

de toda la vida, que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad.

- *Bibliotecas públicas y progreso cultural:* Una función importante de la biblioteca pública es servir de soporte al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural. Puede lograrlo trabajando en colaboración con las organizaciones locales y regionales adecuadas, proporcionando un espacio para actividades culturales, organizando programas culturales y velando para que los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos.
- *La función social de la biblioteca pública:* Corresponde a que la biblioteca pública desempeña un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

El conjunto de estas áreas de trabajo constituyen el parámetro de evaluación de las bibliotecas públicas. Representan lo que se espera de ellas y sobre lo cual hay que elaborar y pensar los marcos de evaluación.

IMAGEN 1. Biblioteca pública de Peñalolén (Región Metropolitana)



## 1.2 ¿Qué entendemos por desarrollo?

El modelo de evaluación está basado en el enfoque de Desarrollo Humano. El desarrollo entonces, será entendido bajo el paradigma del Desarrollo Humano, como “el proceso de ampliación de las capacidades de las personas. Este proceso implica asumir, entre otras cosas, que el centro de todos los esfuerzos del desarrollo deben ser siempre las personas y que estas deben ser consideradas no sólo como beneficiarios sino como verdaderos sujetos sociales”<sup>1</sup>.

Esta mirada, elaborada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en 1990, corresponde a un enfoque “normativo” en el sentido que más allá de constatar cómo son las cosas en una sociedad dada, se preocupa por señalar cómo estas debieran ser a la luz de los principios fundamentales de los derechos humanos considerados de manera amplia como derechos políticos, económicos y sociales, donde el “Desarrollo Humano es la ampliación de las oportunidades y capacidades de las personas y sus comunidades para transformarse en sujetos y beneficiarios de su propio desarrollo” (PNUD 2002).

Esta línea se condice bastante con los planteamientos de Amartya Sen, quien destaca la existencia de dos maneras de percibir el proceso de desarrollo en el mundo contemporáneo. Una entiende el desarrollo como “un proceso de crecimiento económico, una expansión acelerada y sostenida del Producto Bruto Interno per cápita, posiblemente con el requisito de que los frutos de esa expansión lleguen a todos los sectores de la población” (Sen, 2001: 1). El autor

---

1 [www.desarrollohumano.cl](http://www.desarrollohumano.cl)



la llama “la noción opulenta del desarrollo”; aquí, los valores y la cultura pierden peso frente a los aspectos monetarios.

A diferencia de esta primera noción de desarrollo, la otra definición lo considera como un proceso que enriquece la libertad real de las personas en la búsqueda de sus propios valores. A ésta, el autor la llama “la noción de desarrollo de la libertad real”. En este contexto, la pobreza no tendría que ver con la condición material en la que vive una determinada persona, sino con la falta de una oportunidad real, dada tanto por limitaciones sociales como por circunstancias personales, para elegir otras formas de vida. En otras palabras, en una limitación del individuo de desarrollar esta libertad real.

#### CUADRO 2. Enfoque de Desarrollo Humano

El Desarrollo Humano, en términos del PUND, considera 6 factores como fundamentales:

- Equidad: Igualdad de oportunidades para todos. Especial énfasis se pone en la equidad del Desarrollo Humano entre Hombres y Mujeres, diversos grupos sociales, y territorial.
- Potenciación: Libertad de la personas para incidir, en su calidad de sujetos del desarrollo, en las decisiones que afectan sus vidas.
- Cooperación: Participación y pertenencia a comunidades y grupos como modo de enriquecimiento recíproco y fuente de sentido social.
- Sustentabilidad: Satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de satisfacción de las mismas por parte de las generaciones futuras.
- Seguridad: Ejercicio de las oportunidades del desarrollo en forma libre y segura con la confianza de que éstas no desaparecerán súbitamente en el futuro.
- Productividad: Participación plena de las personas en el proceso de generación de ingresos y en el empleo remunerado.

IMAGEN 2. Usuaría biblioteca pública La Ligua (Región Valparaíso)

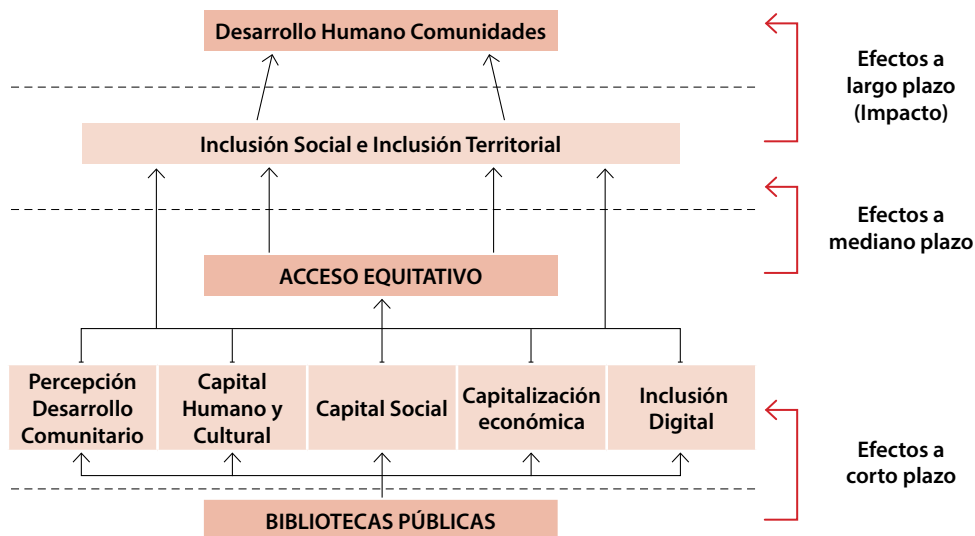


Para potenciar estos factores los países, regiones o comunas deben orientar sus estrategias de desarrollo hacia la progresiva creación de un ambiente económico, social, político y cultural que potencie las capacidades individuales y sociales. De este modo, el desarrollo humano, o la ampliación de la libertad de cada persona, aparece como uno de los más importantes desafíos en el mundo actual. Es por ello que las bibliotecas públicas han asumido un rol central en el avance de las comunidades que las albergan hacia mayores estadios de desarrollo.

### 1.3 Dimensiones del modelo de evaluación

En función del enfoque de Desarrollo Humano, se identifican una serie de dimensiones que permitirán la construcción de indicadores para evidenciar el grado de contribución que tienen las bibliotecas públicas en cinco áreas de interés: Capital Humano y Cultural, Capital Social, Capitalización Económica, Inclusión Digital y Percepción de Desarrollo Comunitario. De este modo, el modelo de evaluación toma el siguiente esquema relacional:

FIGURA 1. Modelo



- a. *Percepción de Desarrollo Comunitario*: Este aspecto dice relación con el entramado simbólico (ideas, imágenes, valoraciones y representaciones)

de los usuarios sobre las bibliotecas, así como su relación con éstas y los efectos que ven de ella sobre la comunidad en su conjunto. Toma relevancia indagar en la representación de los usuarios sobre las bibliotecas, sus motivaciones para acudir, así como los beneficios percibidos de su asistencia a estos espacios. 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 su comunidad, a partir de la participación en las bibliotecas.

- b. *El Capital Cultural y Humano*: Esta variable mide el nivel de incidencia de las bibliotecas en la incorporación de nuevos conocimientos, saberes, lenguajes y códigos. La adquisición de estos capitales 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 “inconsciente” de elementos culturales, a través de procesos informales de transmisión. Abarca los saberes específicos en diversas áreas de conocimientos, así como para el uso de las tecnologías, pero también otros conocimientos y códigos culturales que permitan la inclusión digital. En este sentido se evaluará el aumento del capital cultural y humano en relación a los aprendizajes producidos a través de las bibliotecas.
- c. *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 de sus usuarios/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.
- d. *Capitalización económica*: La capitalización económica se puede describir como el aprovechamiento de las oportunidades que brinda la biblioteca pública para que las comunidades puedan mejorar sus condiciones económicas, a partir tanto de la transferencia de información como de adquisición de herramientas para la generación de iniciativas económicas. En una sociedad en donde el conocimiento es una ventaja competitiva, el acceso a esto y herramientas aplicables al mundo académico o laboral, pueden marcar significativas diferencias entre las personas en términos económicos
- e. *Inclusión Digital*: Esta dimensión apunta a la contribución de las bibliotecas públicas en la generación de saberes específicos en el uso de las tecnologías, pero también otros conocimientos y códigos culturales que

permitan la inclusión digital. En este sentido se evaluará el acceso y uso de las TIC, así como el aporte de las bibliotecas en la disminución de la brecha digital.



## **2. Lineamientos Metodológicos**





El propósito de este apartado es dar cuenta del diseño metodológico a partir del cual se alcanza el objetivo de evaluar la contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de sus comunidades. Uno de sus aspectos destacados es la combinación de instrumentos y técnicas a partir de las cuales se espera obtener una mirada integral respecto del ámbito evaluativo.

## 2.1 Perspectiva de evaluación

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 diversas iniciativas con fines sociales, facilitando la identificación, recolección e interpretación de la información necesaria para mejorar el diseño y la calidad de los bienes o servicios entregados.

El modelo de evaluación propuesto se centra en una evaluación *ex dure*. Este modelo busca abordar la incidencia de las bibliotecas públicas sobre el desarrollo de las comunidades latinoamericanas donde se insertan, asumiendo que se trata de un proceso en curso, por lo cual, sus impactos aún están configurándose en las comunidades. Se busca comprender el impacto, entendido como el conjunto de efectos de largo plazo, (positivos y negativos, primarios y secundarios), producidos (directa o indirectamente, de forma intencionada o no intencionada), que han tenido estas instituciones en el desarrollo local. Por efecto, diferente de impacto, se entiende todo comportamiento o acontecimiento del que puede razonablemente decirse que ha sido influido por algún aspecto del funcionamiento de la biblioteca pública (Cf. Cohen y Franco, 1998). Sin embargo, dado que se tratan de un proceso en curso, en estricto rigor, se trata de identificar efectos y potenciales impactos o impactos ya consolidados dada la antigüedad del caso evaluado. Un efecto puede considerarse un nivel intermedio entre los resultados a nivel de productos y de impacto. Los resultados a nivel de producto se entienden como los resultados concretos que

en primera instancia entrega el programa a los beneficiarios y tienen que ver con las actividades y productos comprometidos.

De modo general una evaluación del impacto tiene el objeto de determinar si un programa o determinados servicios produjeron los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a la intervención de ellos (Baker, 2000). En otras palabras, analizan en qué medida la intervención realizada transforma un área de la realidad, estableciendo si hubo cambios en la población objetivo, cuál es la magnitud de esos cambios, y qué 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 programa<sup>2</sup>.

En el caso de las bibliotecas públicas, medir el impacto en las comunidades es un tema aún abierto. No hay consenso en cómo medir tal impacto. Tal como señala McDermontt (2010) “la base del problema de medición es que las bibliotecas contribuyen a factores intangibles del desarrollo, como el fortalecimiento del capital humano, la inclusión social, y la apreciación de culturas. Los efectos de las bibliotecas públicas son frecuentemente indirectos, individualizados, y a largo plazo” (McDermontt, 2010: 14). A esto se suma una fuerte dimensión de subjetividad: “en virtud de que las bibliotecas tienden a ofrecer acceso gratis a una variedad de servicios, sus impactos dependen mucho en las experiencias y las decisiones de los individuos” (McDermontt, 2010: 14). En esta misma línea, Sey y Fellows (2009) realizan una revisión de literatura sobre evaluación del impacto del acceso a información y tecnologías,

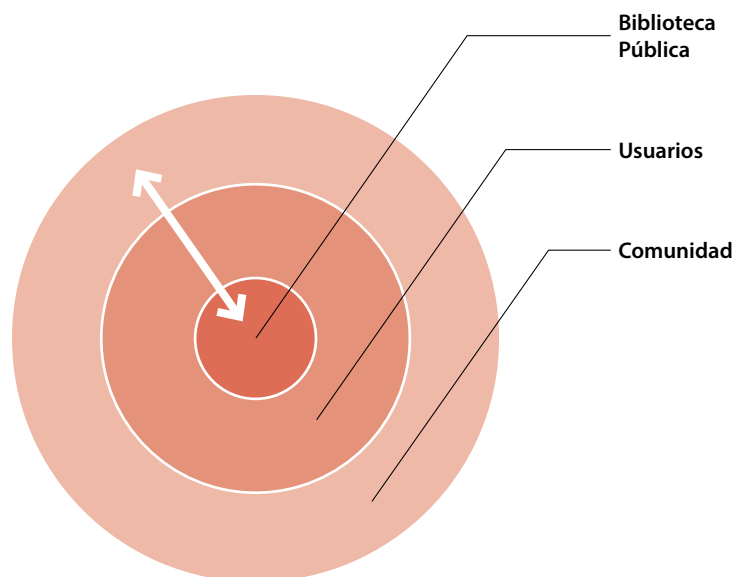
---

2 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).

concluyendo que las evaluaciones se concentran en identificar el desempeño de los puntos de acceso, en los usuarios y las pautas de uso. Hay menos evidencia de los impactos a largo plazo en las comunidades, pero esto no significa que no existan, sino que se debe a que es difícil identificarlos y medirlos. Si bien existen evaluaciones del impacto económico de las bibliotecas (e.g. *The Seattle Public Library Central Library: Economic benefits assessment*, *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina* y *The Economic Value of Vermont's Public Libraries 2006-2007*), tal como señala McDermontt (2010), “la evaluación contingente mide la voluntad individual de pagar para poder asegurar la provisión de un bien público. Sin embargo, este método no tiene en cuenta el nivel socioeconómico de los miembros de la comunidad” (McDermontt, 2010: 15).

La “situación de evaluación” de las bibliotecas públicas puede resumirse en el esfuerzo por establecer los efectos de la biblioteca en la comunidad, cuando muchos de estos efectos son intangibles e indirectos.

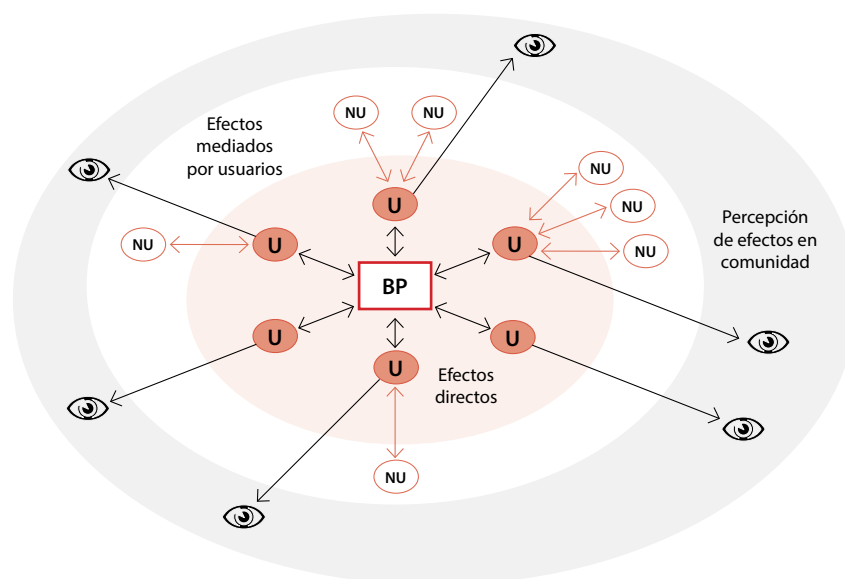
**FIGURA 2. “Situación de evaluación” de las bibliotecas públicas**



Para completar tal situación de evaluación, hay que considerar que están los usuarios directos de las bibliotecas públicas, como un nexo entre la biblioteca y la comunidad. En este sentido, los usuarios tienen un doble rol. Pueden ser “portadores” directos de efectos en la medida que comparten sus aprendizajes y/o beneficios con otros miembros de la comunidad. Por otro lado, son personas que antes que usuarios de la biblioteca pública, son miembros de la comunidad, por tanto tienen una visión del impacto de las bibliotecas en su entorno.

Un modelo metodológico basado en estas consideraciones sobre los usuarios, implica identificar y medir efectos desde tres ámbitos. En primer lugar, analizar los efectos que la biblioteca pública tiene sobre sus usuarios. Este corresponde a un efecto directo. En segundo lugar, identificar efectos sobre no usuarios mediatizados por usuarios. Estos dos ámbitos a medir se pueden ejemplificar del siguiente modo: si un usuario aumenta sus capacidades laborales debido a capacitaciones en la biblioteca pública, se trata de un efecto directo; si este usuario comparte y enseña a familiares o colegas sus nuevos conocimientos, se trata de un efecto de la biblioteca pública mediado por los usuarios. Un tercer ámbito se refiere a la capacidad de observar la comunidad por parte de los usuarios, de tal modo de capturar su percepción sobre los efectos de la biblioteca en la comunidad. Esto, como tal, es una medida de impacto construida a partir de la experiencia y conocimientos de los usuarios.

**FIGURA 3. Esquema de evaluación en base a experiencia y conocimiento de usuarios**



Para contextualizar los resultados de este enfoque de evaluación y buscar otras fuentes para identificar efectos, se plantean dos estrategias complementarias. Por un lado, está la percepción de efectos de no usuarios de la biblioteca pública (grupo de control), pero que conocen la biblioteca. Esta condición de conocimiento tiene que ver con la capacidad de las personas de hacer atribución de causalidad. Un no usuario que desconozca la biblioteca pública en su comunidad, puede ayudar mucho a identificar los problemas de difusión y cobertura, pero poco sobre la relación entre la biblioteca pública y la comunidad. Por otro lado, están los informantes claves. Personas que dada su posición y rol dentro

de la comunidad, conocen la biblioteca y pueden identificar efectos de éstas a nivel general y a largo plazo.

En resumen, esto implica una estrategia metodológica basada en tres tipos de actores:

**TABLA 1. Tipos de actores e identificación de efectos**

	Usuario	No usuarios	Informantes claves
Se busca identificar...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos directos</li> <li>• Efectos mediatizados</li> <li>• Percepción de efectos sobre la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de efectos sobre la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos directos-indirectos</li> <li>• Percepción de efectos sobre la comunidad</li> </ul>

## **2.2 Matriz de dimensiones, variables e indicadores**

Considerando las dimensiones de evaluación y los efectos que se busca evaluar, se construye una matriz de dimensiones, variables e indicadores ordenados según el tipo de efecto que se buscará identificar y medir a través de la evaluación.

**TABLA 2. Matriz de dimensiones, variables e indicadores por tipo de efecto**

Dimensión	Variables	Indicadores		
		<i>Efectos directos</i>	<i>Efectos mediatizados por usuarios</i>	<i>Percepción de efectos en la comunidad</i>
Caracterización	Atributos sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad</li> <li>• Comuna de residencia</li> <li>• Nivel educacional (personal y del grupo familiar)</li> <li>• Tramo de ingreso familiar</li> <li>• Etnia</li> </ul>		
	Las condiciones objetivas y subjetivas de acceso y uso de las bibliotecas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de acceso a biblioteca pública (distancia en tiempo y medio de transporte)</li> <li>• Uso de servicios bibliotecarios</li> <li>• Razones y frecuencia de uso de biblioteca pública</li> <li>• Valoración de la biblioteca pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intermediación en el acceso a biblioteca pública</li> </ul>	
Capital Cultural y Humano	Inclusión Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de inclusión “sociedad del conocimiento” a través de la biblioteca pública</li> <li>• Experiencia en bibliotecas públicas con TIC</li> <li>• Alternativas de acceso (sí/no)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento de redes primarias y secundarias en TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca como instrumento para acceder a la Sociedad de la Información o al Mundo de las Nuevas Tecnologías vs otro tipo de instituciones</li> </ul>
	Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de nuevos conocimientos o herramientas a través de las bibliotecas públicas (capacitaciones)</li> <li>• Cambios en las expectativas profesionales, laborales y/o económicas por medio de la capacitación digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traspaso de conocimientos a terceros (red primaria o secundaria)</li> <li>• Aplicación en lugares de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de oferta de capacitación en la comunidad</li> </ul>

Dimensión	Variables	Indicadores		
		<i>Efectos directos</i>	<i>Efectos mediatizados por usuarios</i>	<i>Percepción de efectos en la comunidad</i>
Capital Cultural y Humano		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en tareas escolares/universitarias</li> <li>• Escenario contrafactual (sin la biblioteca, podría acceder a estos servicios)</li> </ul> <p>Otras dimensiones del capital humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informaciones sobre Salud</li> <li>• Incentivos o informaciones sobre cuidado del Medioambiente</li> </ul>		
	Participación y consumo cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades culturales en biblioteca pública (consumo cultura)</li> <li>• Porcentaje de tiempo de ocio dedicado a la lectura</li> <li>• Contribución de biblioteca pública a la lectura (acceso y difusión a terceros por parte de usuarios)</li> <li>• Acceso a medios de información a través de biblioteca pública</li> <li>• Grado de uso de biblioteca pública/ internet para la difusión del patrimonio cultural local</li> <li>• Reforzamiento de identidad local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de capital cultural en terceros (red primaria o secundaria)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de disponibilidad de consumo cultural en comunidad</li> <li>• Percepción de efecto de la biblioteca pública en ámbito cultural de la comunidad</li> </ul>
Capital Social	Estructura de relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad, categoría y localización de las personas que conoce a través de biblioteca pública (e internet)</li> <li>• Personas que encuentra en las bibliotecas públicas y que conocía anteriormente</li> <li>• Espacios de socialización donde ha generado sus redes sociales en las bibliotecas publicas</li> <li>• Recursos obtenidos mediante estas redes</li> <li>• Tendencia a la homofilia o heterofilia de la red</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la biblioteca como espacio para relacionarse socialmente</li> </ul>



Dimensión	Variables	Indicadores		
		<i>Efectos directos</i>	<i>Efectos mediatizados por usuarios</i>	<i>Percepción de efectos en la comunidad</i>
Capital Social	Confianza social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de confianza de personas conocidas en las bibliotecas públicas.</li> <li>• Grado de confianza de personas conocidas en medio virtual a través de biblioteca pública</li> </ul>		
	Asociatividad y bien público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos con fines comunitarios del espacio físico de la biblioteca pública</li> <li>• Incentivos en la biblioteca pública hacia la responsabilidad por la comunidad</li> <li>• Contacto/conocimiento a través de la biblioteca pública de otros servicios públicos atingentes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la biblioteca como bien público (responsabilidad colectiva y apropiación)</li> <li>• Percepción de la biblioteca como espacio/actor comunitario</li> </ul>
Capitalización económica	Capitalización económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia atribuida al uso de los servicios bibliotecarios para la mejora en las condiciones laborales o socioeconómicas</li> <li>• Utilización de biblioteca pública/internet para comenzar un nuevo negocio</li> <li>• Utilización de biblioteca pública/internet para hacer negocios (compra/venta de bienes y servicios)</li> <li>• Búsqueda/obtención de trabajo a través de biblioteca pública</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la biblioteca pública como actor de desarrollo económico local</li> </ul>
	Impacto en el territorio ( <i>beneficios que implican inversiones en el territorio</i> )			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de impacto en el territorio (<i>seguridad, paisajismo, valoración o reconocimiento del sector</i>)</li> </ul>
Visión general	Percepción general de impacto de la biblioteca pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción general de mejoramiento de calidad de vida</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción sobre cómo la biblioteca pública impactaría de modo más profundo en la comunidad</li> </ul>

## **2.3 Metodología e instrumentos de investigación**

### **a. Triangulación de enfoques**

La evaluación del impacto de las bibliotecas públicas en sus comunidades se ha pensado como un diseño multi-métodos. Esto significa la triangulación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La fundamentación de los diseños multi-métodos es que cuanto más diferentes sean los métodos que muestran idénticos resultados, mayor será su veracidad y viceversa.

El análisis cuantitativo se basa en la construcción de un instrumento que haga observable de modo estable el objeto de la realidad. Tiene como ventaja que permite trabajar con grandes volúmenes de información, la combinación de análisis estadístico e instrumentos de producción de información estandarizados y cerrados permiten levantar y manipular información proveniente de muchos sujetos, lo que sin duda mejora la validez externa de los resultados de la investigación; permite manipular gran cantidad de variables de manera relativamente independiente de las percepciones del o la investigadora, lo que permite, a través del análisis multivariado, descubrir configuraciones de información sorprendentes con respecto a lo que se suponía inicialmente (Asún, 2006).

La metodología cualitativa trabaja con y analiza palabras y significados, asumiendo que la realidad es múltiple, dinámica y global y que se produce a través de procesos de interacción. Ello, a su vez, tiene como correlato epistemológico la preferencia por la vía inductiva frente a la hipotético-deductiva en la generación del conocimiento. En coherencia con esta postura, el o la investigadora tendrá en cuenta el carácter emergente del diseño, el cual será reelaborado constantemente a lo largo de todo el proceso de investigación, manteniendo una relación interactiva con la realidad investigada; construyéndola al tiempo

que se van extrayendo de ella nuevos elementos para incorporar al diseño de investigación.

## b. Instrumentos de producción de información

Dando cuenta del enfoque cuantitativo de la evaluación, se utiliza como herramienta el cuestionario. Desde la óptica cualitativa, se propone aplicar entrevistas semi-estructuradas, *focus groups* y observaciones participantes. A continuación se detalla cada uno de los instrumentos<sup>3</sup>:

**TABLA 3. Instrumentos de producción de información**

Instrumento	Característica	Fortalezas	Debilidades
Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una entrevista altamente estructurada.</li> <li>• Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.</li> <li>• Las respuestas que los encuestados pueden dar son cerradas, es decir, están previamente definidas.</li> <li>• Instrumento típicamente cuantitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La uniformidad de los resultados puede ser aparente, pues una misma palabra puede ser interpretada en forma diferente por personas distintas, o ser comprensibles para algunas y no para otras.</li> <li>• Las respuestas abiertas pueden ser poco claras o incompletas, haciendo muy difícil la tabulación.</li> </ul>
<i>Focus groups</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas semi-estructuradas grupales basadas en la interacción entre los miembros de un grupo determinado.</li> <li>• Instrumento típicamente cualitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiten entender las motivaciones subjetivas que originan distintos comportamientos y fenómenos.</li> <li>• Son económicos y eficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos naturales que la observación participante o que las entrevistas realizadas en el ámbito “natural” de los sujetos involucrados.</li> <li>• Dependientes de la influencia del grupo y del/de la moderador/a.</li> </ul>
Entrevista semi-estructurada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista con pauta de temas a indagar mediante respuestas abiertas.</li> <li>• Instrumento típicamente cualitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiten entender las motivaciones subjetivas que originan distintos comportamientos y fenómenos.</li> <li>• Permite mayor profundidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depende de la percepción de los individuos.</li> </ul>

<sup>3</sup> En el Anexo del Manual se encuentran desarrollados los instrumentos propuestos.

Instrumento	Característica	Fortalezas	Debilidades
Observación participante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la observación participante el investigador participa en el grupo y establece interacción con él.</li> <li>• Tiene un carácter exploratorio: cuando se entra en el campo es cuando se sabe que preguntas hacer y cómo hacerlas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite comprender los significados y conductas desde la óptica de los actores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depende de la capacidad del investigador de integrarse al grupo.</li> </ul>

## 2.4 ¿A quiénes aplicar los instrumentos?

### **a. Definir el Universo a aplicar el Instrumento**

El universo de estudio está compuesto por personas usuarias de las bibliotecas públicas y de aquellas de acceso público pero financiadas por el sector privado (ej. bibliotecas de ONG, comunitarias, de cajas de compensación, etc.) de los países latinoamericanos en los que se replique el estudio, mayores de 15 años.

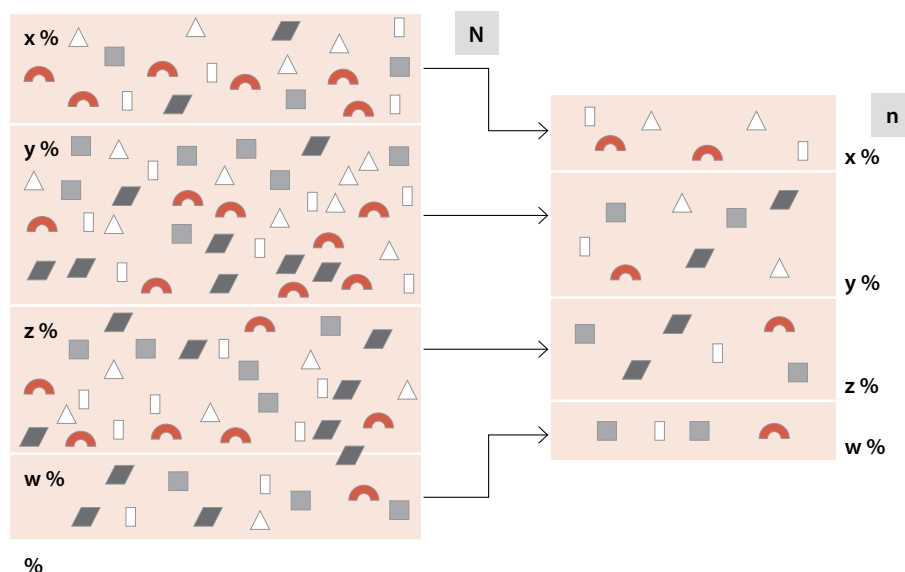
### **b. Selección de la muestra para fase cuantitativa: Usuarios**

Aplicar muestreo estratificado aleatorio simple. Este tipo de muestreo es una variación del aleatorio simple y consiste en dividir a la población en subgrupos o estratos más homogéneos, de los que se toman muestras aleatorias simples de cada uno de dichos estratos.

El muestreo estratificado implica que se consideren criterios de segmentación del universo (por ejemplo: sexo, edad, nivel de aislamiento) y que la muestra que se extraerá tenga proporciones similares a las existentes en el universo considerado. Esto significa que, si el universo de usuarios está compuesto por un 45% de hombres y un 55% de mujeres, la muestra que se extraiga debiese tener las mismas proporciones.

Para la aplicación de la evaluación, la muestra debe considerar los siguientes parámetros mínimos para validarla estadísticamente como representativa: error muestral no mayor a 5% y mínimo un 95% de nivel de confianza. El error muestral o intervalo de confianza es el rango  $\pm$  que se suma a la respuesta que se recibe de la muestra para proporcionar un rango de porcentaje que describe con precisión la respuesta probable de la población. El nivel de confianza le dice cuán “seguro” puede estar que su población seleccione cierta respuesta.

FIGURA 4. Muestreo estratificado aleatorio simple



CUADRO 3. Ejemplo de interpretación de resultados estadísticos

Ejemplo de interpretación del error muestral: Si un 83% de los encuestados señala estar satisfecho con la atención en la biblioteca pública, significa que (aplicando los parámetros mínimos de error muestral y confianza) se puede decir con un 95% de confianza que entre un 78% y un 88% ( $83\% \pm 5\%$ ) de usuarios están satisfechos con los servicios de la biblioteca pública.

### c. Selección de la muestra para fase cuantitativa:

#### Grupo de control (no usuarios)

El *grupo de control* se define como una población que si bien está ubicada geográficamente en el mismo lugar que los usuarios de bibliotecas, éstos no son usuarios. De este modo se captura potenciales impactos, percepciones de impacto y valoración de un grupo que no está influido directamente por la biblioteca pública.

Para validar el grupo de control, se recomienda como mínimo contar con 100 casos o un 10% de la muestra. Esto a fin de poder realizar análisis estadísticos. El instrumento que se aplica es un cuestionario que ha sido elaborado a partir del cuestionario aplicado a los usuarios<sup>4</sup>:

1. Se eliminan las preguntas dirigidas a medir efectos directos de la biblioteca pública en los usuarios.

<sup>4</sup> En el Anexo se encuentra el instrumento desarrollado.

2. Se ajustan las preguntas referidas a efectos mediatizados por usuarios (el objetivo es saber si se recibió algún efecto por parte de usuarios).
3. Se dejan aquellas preguntas orientadas a capturar la percepción del efecto de la biblioteca pública en la comunidad.

#### d. Selección de la muestra para fase cualitativa

*Focus Group:* Se propone para estudios de nivel nacional, la realización de 8 *focus groups* con usuarios de las bibliotecas públicas. Para estudios de nivel comunal, se propone la realización de 2 *focus groups*. Cada *focus groups* debe contar con entre 6 a 8 participantes.

*Entrevistas semi-estructuradas:* Las entrevistas semi-estructuradas se aplican a funcionarios de las bibliotecas públicas y/o a otro actor dentro de la comunidad que pueda entregar una visión global del impacto de la biblioteca pública. Se contemplan 16 entrevistas para estudios nacionales y mínimo 3 para estudios locales.

*Observaciones participantes:* Las observaciones participantes se ejecutan en torno a usuarios de bibliotecas públicas. En estudios a nivel nacional, se propone la realización de 6 observaciones en 6 bibliotecas distintas. A nivel local, se proponen 2 observaciones participantes en distintas actividades o momentos de la biblioteca. Por ejemplo, puede realizarse una observación en un día normal de funcionamiento de la biblioteca y otro en un día de actividades (eventos) y comparar grados de involucramiento y percepciones de los participantes.

**TABLA 4. Resumen de instrumentos y muestras según objetivos**

Instrumento/ Técnica	Unidad de estudio	Tamaño
<b>Cuestionario</b>	Usuarios de bibliotecas públicas y grupo de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario: muestra con 95% de confianza y un máximo de 5% de error muestral.</li> <li>• Grupo de control: mínimo 100 casos o el correspondiente a un 10% de la muestra.</li> </ul>
<b>Entrevista semi-estructurada</b>	Actores claves que entreguen información acerca del impacto de la biblioteca pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 para estudios nacionales.</li> <li>• Mínimo 3 para estudios locales.</li> </ul>
<b>Focus groups</b>	Usuarios de las bibliotecas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 <i>focus groups</i> para estudios nacionales.</li> <li>• 2 <i>focus groups</i> para estudios locales.</li> </ul>
<b>Observación no participante</b>	Funcionamiento normal de la biblioteca pública /Actividades de la biblioteca pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 observaciones para estudios nacionales.</li> <li>• 2 observaciones para estudios locales.</li> </ul>





### **3. Instrucción para el trabajo de campo**



## 3.1 Aplicación de cuestionarios

### a. La selección de personas a encuestar

La aplicación de las encuestas a los usuarios se realiza en puntos fijos: por ejemplo, en las mismas bibliotecas públicas. Este es un lugar que resulta altamente oportuno, pues ahí se concentran los usuarios de las bibliotecas, y además resulta un lugar cómodo y apropiado para realizar la encuesta. La duración del cuestionario para usuarios tiene un tiempo de aplicación promedio de 18 minutos<sup>5</sup>.

La selección de los usuarios debe realizarse con base a la presencia de éstos en el punto fijo donde se realiza la encuesta, es decir, en la biblioteca pública. Adicionalmente, el criterio de selección de usuarios debe tener en cuenta las cuotas (de edad y sexo, por ejemplo) que se pretenden alcanzar en el estudio, y la edad mínima en la que se fijó el universo de estudio: 15 años en adelante.

Al acercarse al encuestado, el encuestador debe procurar aproximarse con amabilidad para preguntarle si desea contestar una encuesta para un estudio *que busca evaluar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de su comunidad*, buscando persuadirlo resaltando la importancia de sus respuestas para el desarrollo del estudio.

---

<sup>5</sup> Se toma como referencia el tiempo promedio de la primera aplicación del cuestionario en distintas comunas de Chile, durante el año 2011.

Resulta preciso realizar algunos pasos previos antes de comenzar con la aplicación de la encuesta:

- Un primer paso a seguir consiste en contactarse previamente con las personas encargadas de las bibliotecas públicas, a nivel regional y local - e incluso a nivel nacional de ser necesario. Esto con la finalidad de informar y asegurar la debida autorización para la realización del estudio en las bibliotecas bajo su dependencia. Una vez realizado el primer contacto con los encargados(as) a nivel regional, se puede esperar mejor acogida del estudio por parte del encargado(a) de la biblioteca pública a nivel local.
- Un segundo paso consiste en tomar contacto directamente con el(la) encargado(a) de la biblioteca pública en la que se debe aplicar el instrumento. Se debe informar a los funcionarios de cada biblioteca pública la realización de este estudio, esperando la autorización de usar las dependencias de las bibliotecas para aplicar la encuesta y contar con el apoyo de ellos en la captación de los usuarios que potencialmente podrían contestar la encuesta.
- Los encuestadores deben acordar con los jefes o encargados de las bibliotecas los espacios a usar para estos propósitos, a fin de no interrumpir la dinámica y servicios que ofrece la biblioteca.
- También es recomendable cuidar de tener una buena relación con los funcionarios de la biblioteca pública, pues su colaboración es crucial en la aplicación de los instrumentos y para la identificación y captación de los usuarios de las bibliotecas.

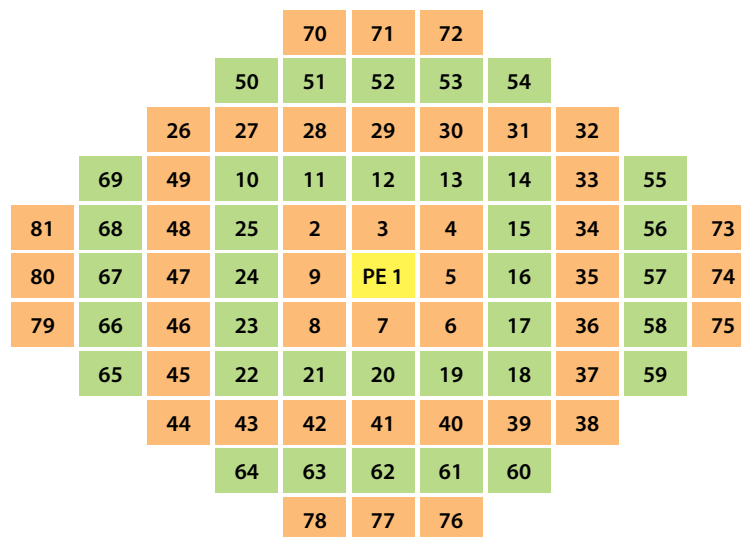
Para el caso de los *No Usuarios* se aplican encuestas en hogares y/o en otros sitios. El tiempo de duración de esta encuesta es de aproximadamente 15 minutos en promedio<sup>6</sup>. Para tal efecto se presentan dos alternativas de aplicación:

Alternativa 1: En primer lugar, se propone implementar la aplicación de encuestas a no usuarios en hogares, utilizando un diseño de trabajo cuasi-experimental organizado en base a un punto de encuestación y sus manzanas aledañas:

- Se sorteará 1 punto de encuestación equivalente a una manzana base y 80 manzanas adicionales en base a un radio de 5 manzanas a la redonda. La manzana base deberá mantener un distancia de alejamiento de al menos 2 cuadras de la biblioteca en donde se realizarán las encuestas.
- Se podrán realizar un máximo de 10 encuestas por manzana.
- El avance se realiza en el sentido del reloj y por anillos de manzanas tal como lo muestra el siguiente esquema.

<sup>6</sup> Se toma como referencia el tiempo promedio de la primera aplicación del cuestionario en distintas comunas de Chile, durante el año 2011.

FIGURA 5. Modelo para aplicar encuestas a no usuarios



PE1: Punto de encuestación 1

- Cada cuadro en la Figura 5 representa una manzana.
- Los números de las manzanas muestran el orden en que se debe realizar la encuestación, es decir, siguiendo el sentido de las agujas del reloj.
- Los colores naranja y verde identifican los anillos de manzanas. Una vez que ya se han recorrido todas las manzanas de un anillo, se continúa desde la esquina superior izquierda del anillo siguiente.
- El modelo de muestreo a utilizar es por selección aleatoria de manzanas.
- La primera selección aleatoria de la muestra corresponderá a la selección aleatoria de manzanas.
- Una vez seleccionadas las manzanas, se realizará un barrido de las viviendas de dicha manzana en busca de las personas que sean del grupo objetivo anteriormente definido.

Alternativa 2: Una segunda alternativa de aplicación refiere a la aplicación de las encuestas a no usuarios en sectores aledaños a la biblioteca, ya sea fuera de esta o en locales adyacentes. Retomando las recomendaciones anteriores, el encuestador debe escoger un lugar que resulte apropiado y cómodo para aplicar la encuesta.

Adicionalmente, deben tener en cuenta ciertos criterios para la selección en terreno de los encuestados: el no usuario a encuestar debe estar en conocimiento de la existencia de la biblioteca pública; el no usuario debe cumplir con las cuotas de selección (por ejemplo, edad y sexo), entre otras.

En el caso de los no usuarios de la biblioteca pública, es posible que el encuestador encuentre más reticencia a contestar la encuesta, pues los no usuarios no se encuentran en un lugar fijo ni predispuesto para ello como es el caso de la biblioteca pública. En estas situaciones es de aún mayor relevancia que el encuestador despliegue sus capacidades de persuasión con amabilidad y destaque la relevancia del estudio para convencer a la persona a que conteste la encuesta.

En algunas circunstancias también es posible encontrar no usuarios dentro de la biblioteca. Estos pueden ser casos de personas que asisten por primera vez, que van a inscribirse para utilizar los servicios de la biblioteca, o que asisten como acompañantes de un usuario. Se recomienda al encuestador aprovechar estas situaciones para encuestar a los no usuarios, debido a que en las instalaciones de la biblioteca dispone de un lugar apropiado y tranquilo para aplicar la encuesta, y además, de esta forma hace más eficiente su trabajo pues evita tener que salir en busca de los no usuarios.

## b. Tipo de preguntas en el cuestionario

El cuestionario está compuesto por tres tipos de preguntas:

- Preguntas abiertas. El encuestado tiene libertad para expresar sus respuestas. Es decir, no hay opciones de respuesta ofrecidas en el cuestionario.

P37. ¿Qué le falta a la Biblioteca pública para que tenga un mayor impacto en la calidad de vida de la comunidad? (ANOTAR IDEAS)

1	
2	
3	

- Preguntas cerradas de respuesta única. Se presenta un conjunto de alternativas de respuesta entre las cuales el encuestado debe escoger tan solo una.

P4. De las siguientes alternativas, ¿cuál refleja mejor la FRECUENCIA con la que usted viene a la Biblioteca?

Primera vez	Una vez al mes	Una vez cada 15 días	Una vez a la semana	Dos veces a la semana	Casi todos los días	NS/NR
1	2	3	4	5	6	99

- Preguntas cerradas de respuesta múltiple. Presentan un conjunto de alternativas de respuesta entre las cuales el encuestado debe escoger todas las que lo representan o bien un número predeterminado de ellas. También se pueden jerarquizar, en función de la preferencia, las alternativas seleccionadas.

*Ejemplo de pregunta cerrada múltiple en la que se marcan todas las alternativas que el encuestado señale. En este caso, las alternativas señaladas por el encuestado se marcan como Sí.*

P18. A alguna de estas personas conocidas a través de la Biblioteca, ¿Ud. les pediría ayuda de este tipo?:

	Sí	No	NS/NR
1 Ayuda económica			
2 Apoyo en problemas personales			
3 Información sobre ofertas laborales			
4 Recomendación para presentarse a algún trabajo			
5 Otro tipo de ayuda: _____			
99 NS/NR			

### c. Indicaciones generales para la aplicación del cuestionario

El encuestador es aquella persona que obtiene de un encuestado información a través de entrevistas que se hacen por contacto personal. Hay una serie de *normas* que el encuestador debe recordar para hacer un trabajo efectivo y eficiente. Estas normas son las siguientes:

1. *Ajústese a las instrucciones recibidas:* Las instrucciones que recibe al comienzo del trabajo obedecen a un plan cuidadosamente realizado. Cada pregunta, cada explicación en el cuestionario tiene su razón de ser. El encuestador debe seguir esas instrucciones sin desviación alguna. Si tiene alguna duda, es importante que haga todas las preguntas que sean necesarias para aclararla antes de salir a terreno.
2. *Estudie los cuestionarios:* Estudie con detención todas las preguntas del cuestionario que esté usando, hasta entender el significado de cada una de ellas. Un buen encuestador debe saber lo que está preguntado. Esto se traducirá a su vez en un mejor entendimiento de las preguntas por parte del entrevistado. Por lo mismo, si tiene dudas con alguna palabra o concepto utilizado en el cuestionario pregúntela al encargado del estudio antes de salir a terreno.
3. *Entreviste a quien corresponda:* Por ningún motivo se debe entrevistar a otra persona, ya que se pierde el objetivo de la investigación. Para este punto es importante que el encuestador tenga claro a qué tipo de personas debe encuestar y debe estar en conocimiento de las cuotas del estudio.
4. *Hable en forma clara:* Al hacer las entrevistas hable con voz clara, llena de confianza, de modo que el entrevistado entienda y no tenga dudas sobre lo que se le pregunta. Use un tono de voz audible, apropiado y respetuoso con el encuestado y acorde a la situación en la que se aplica la encuesta.

5. *Respete el orden de las preguntas:* El diseño de un cuestionario sigue un orden previamente diseñado según las dimensiones de la investigación, pero más importante aún, un orden especialmente diseñado para no influenciar ciertas preguntas con la respuesta de preguntas anteriores. Por ello, es importante que respete exactamente el orden de las preguntas contenidas en el cuestionario.
6. *No sugiera respuestas:* Por ningún motivo trate de ayudar al entrevistado a contestar una pregunta, aunque éste se lo pida. Es muy natural entre nosotros querer ayudar al entrevistado, pero debemos recordar nuevamente que las únicas opiniones valideras son las de los entrevistados. Si usted le da la respuesta al entrevistado o influencia su respuesta, lo que se está reflejando en la encuesta son sus respuestas y no las del entrevistado. En este caso, si otro encuestador hubiera tomado la encuesta posiblemente las respuestas no hubieran sido las mismas. Esto se quiere evitar a toda costa, por lo que es de absoluta relevancia que el encuestador se mantenga *neutral* frente al encuestado, y evite manifestar su propia opinión, creencias o posiciones valóricas antes y durante la aplicación de la encuesta. El encuestador no debe juzgar las respuestas del entrevistado, y debe propiciar que el encuestado se sienta en absoluta libertad para manifestar su opinión.
7. *Sea amable y empático con el encuestado, pero no exagere:* En encuestador debe procurar ser amable con el encuestado durante la aplicación del cuestionario, desde que le solicita su colaboración hasta el término de la encuesta donde debe agradecerle por su tiempo y disposición para contestar. El encuestador debe mostrarse receptivo y empático, de manera tal, de hacer al encuestado sentirse cómodo y entrar en confianza para responder las preguntas. No obstante, no debe exceder: el encuestador debe ser capaz de encontrar un equilibrio entre la empatía y su rol de encuestador, no extendiéndose demasiado en el tiempo que le lleva tomar la encuesta, y evitando influenciar las respuestas del entrevistado.
8. *Escriba claramente las respuestas:* Una vez que usted devuelve los cuestionarios llenos, otra persona los revisará para que sean procesados. Durante las etapas posteriores de revisión, supervisión, codificación y tabulación de la información, debe ser posible leer claramente las respuestas que usted ha escrito. Por ello, escriba las respuestas en la forma más clara posible y en el lugar que corresponde. Es importante que considere que ante cualquier duda que exista sobre una respuesta, se anula la encuesta de inmediato, debido a que en una investigación no se pueden “suponer” respuestas.



9. *Haga todas las preguntas:* Uno de los errores más comunes en la aplicación de cuestionarios consiste en que no se realizaron todas las preguntas o estas no se anotaron en el lugar correspondiente para su respectiva respuesta. *Por ningún motivo una pregunta puede quedar en blanco.* Asegúrese, por lo tanto, de hacer todas las preguntas y de anotar todas las respuestas (o anotar que el entrevistado no quiere o no pudo responder una pregunta, si ese es el caso).
10. *Reserve la confidencialidad del cuestionario:* El cuestionario que usted tiene no debe mostrarse al entrevistado en ningún momento, porque puede influenciar la respuesta a alguna pregunta que se haga más adelante. También es importante que recuerde y haga saber al encuestado que *sus respuestas son confidenciales* y que no serán conocidas por nadie más que por el equipo de investigación que analizará los datos. Hágale saber al encuestado que la encuesta es *anónima* y que bajo ninguna circunstancia se conocerán sus datos y respuestas, y que tampoco es posible asociarlas a su nombre. Adicionalmente, es importante que ninguna persona ajena al grupo de trabajo suyo, tenga acceso al cuestionario, pues consiste en un material de trabajo confidencial y elaborado con exclusividad para esta investigación. Cuando tenga alguna duda siempre consulte con su supervisor o jefe de terreno.

## 3.2 Aplicación de instrumentos cualitativos

### a. Entrevistas semi-estructuradas

Este instrumento se aplicará a funcionarios de las bibliotecas públicas u otro tipo de actor que pueda entregar información clave sobre el impacto de la biblioteca en la comunidad. Su duración es de aproximadamente 1 hora. El entrevistador debe tener conocimiento del tema a entrevistar a fin de cumplir con los requisitos de profundización de respuestas asociados al instrumento. Idealmente el entrevistador debe ser una persona con experiencia e instrucción en la aplicación de este tipo de instrumento.

Algunas indicaciones generales para la aplicación del instrumento son:

1. La entrevista semi-estructurada es la más convencional de las alternativas de entrevista y se caracteriza por la preparación anticipada de un *cuestionario guía o pauta* que se sigue, en la mayoría de las ocasiones, de una forma estricta aun en su orden de formulación.
2. El cuestionario guía cumple varias funciones. Su primer papel es asegurar que el investigador *cubra todo el terreno (tema)*, en el mismo orden, para cada entrevistado, preservando de manera consistente el contexto conversacional de cada entrevista. La segunda función es cuidar el itinerario requerido para mantener la distancia con el entrevistado. La tercera función consiste en establecer los canales para la dirección y delimitación del discurso. La cuarta función es permitir al investigador prestar toda su atención al testimonio de su entrevistado.
3. El enfoque cualitativo con que se asume este tipo de entrevista abre la oportunidad para que, con cada una de las respuestas a las preguntas del cuestionario, *se exploren* de manera inestructurada (esto es, no preparada

de antemano, pero sí sistemática) aspectos derivados de las respuestas proporcionadas por el entrevistado.

4. Para efectos del análisis no basta solo con registrar las ideas sino que también se requiere examinar el contexto en que esas ideas aparecen. Por lo que se recomienda altamente grabar las entrevistas.
5. Para efectos de la aplicación in situ, es necesario tener en cuenta algunas consideraciones prácticas a la hora de realizar una entrevista:
  - Tomar contacto por anticipado con el entrevistado para concertar una cita para la entrevista, e informarle acerca del estudio y sus objetivos. Hay que tener en cuenta que la entrevista dura una hora aproximadamente, por lo que se recomienda agendarla con anticipación.
  - Buscar un lugar apropiado para la realización de la entrevista. Este lugar debe proveer de un sitio cómodo tanto para el entrevistador como para el entrevistado, y además, debe ser tranquilo, desprovisto de grandes distracciones y sin ruido ambiente, de manera tal que la conversación se pueda dar de manera fluída, pueda ser grabada y sea posible escuchar con claridad al entrevistado.
  - El entrevistador debe haber leído con anterioridad la pauta de entrevistas, de tal forma que se encuentre en conocimiento de las preguntas y le sea fácil darle continuidad a la entrevista y contrapreguntar al entrevistado. Hay que recordar que la entrevista debe fluir de manera lo más similar posible a una conversación.
  - El entrevistador debe procurar llevar a la entrevista los implementos necesarios, vale decir, la pauta de entrevista, lápiz y papel para tomar notas, grabadora (en caso de necesitarla) y pilas para la grabadora (estas deben ser revisadas con anterioridad para que no se corte la grabación).

### **b. Focus groups**

Los *focus groups* se realizan con usuarios de bibliotecas públicas. Se busca profundizar en los efectos directos, mediatizados y percepción de efectos/impactos en la comunidad. Es la herramienta cuyos resultados se contraponen directamente con los obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, puesto que se aplica al mismo grupo objetivo.

Algunas indicaciones para el diseño e implementación de los *focus groups* son:

1. La planeación de los grupos focales implica considerar, a partir del presupuesto y el tiempo disponibles, los aspectos básicos que se enuncian a continuación:

- a. Número de grupos que se estructurarán teniendo en cuenta que cada uno de ellos constituye una unidad de análisis en sí mismos.
  - b. Tamaño de los grupos dentro del rango ya planteado de 6 a 8 personas.
  - c. La selección de los participantes.
  - d. La determinación del nivel de involucramiento del investigador como moderador.
2. Existen cuatro criterios para orientar las entrevistas de grupo focal en forma efectiva:
- a. Cubrir un rango máximo de temas relevantes.
  - b. Proveer datos lo más específico posibles.
  - c. Promover la interacción que explore los sentimientos de los participantes con una cierta profundidad.
  - d. Tener en cuenta el contexto personal que los participantes usan para generar sus respuestas al tema explorado.

Al igual que con las entrevistas semi-estructuradas, es recomendable grabar la sesión de *focus groups*, independiente de si ésta será transcrita con posterioridad.

3. Para efectos de la aplicación, es necesario tener en cuenta algunas consideraciones prácticas a la hora de realizar los *focus group*:
- Tomar contacto por anticipado con los asistentes al *focus group* para concertar una cita para la entrevista grupal. Hay que tener en cuenta que el *focus group* dura una hora aproximadamente, por lo que se recomienda agendarlo con anticipación.
  - Buscar con antelación un lugar apropiado para la realización de la entrevista. Este lugar debe proveer de un sitio cómodo tanto para los participantes como para el moderador. Debe ser un sitio tranquilo, desprovisto de grandes distracciones y sin ruido ambiente, de manera tal que la conversación se pueda dar de manera fluída, pueda ser grabada y sea posible escuchar con claridad lo que dicen los entrevistados.
  - El moderador debe haber leído con anterioridad la pauta guía, de tal forma que se encuentre en conocimiento de las preguntas y le sea fácil darle continuidad a la entrevista y contrapreguntar a los entrevistados. Hay que recordar que el *focus group* debe fluir de manera similar a una conversación.
  - El moderador debe crear una atmósfera relajada y de conversación entre los participantes, para lo cual puede proveer de algunos snacks y bebestibles para que los participantes “rompan el hielo”.

- El moderador debe tratar de dar cabida en la conversación a todos los participantes, animando a aquellos que se encuentran más callados a contestar las preguntas y participar de la conversación.
- El moderador debe procurar llevar todos los implementos necesarios, vale decir, la pauta, lápiz y papel para tomar notas, grabadora y pilas para la grabadora (estas deben ser revisadas con anterioridad para que no se corte la grabación).

### **c. Observación participante**

La observación participante debe realizarse en dependencias de la biblioteca pública. Su objetivo es que el investigador se adentre en los significados de los usos y espacios dados por los usuarios. Cada observación se divide en dos tandas de una hora y media cada una. Se recomienda realizarlas en diferentes momentos del día, durante el horario de funcionamiento de la biblioteca.

Algunas consideraciones prácticas para la ejecución de la observación participante son:

1. La observación participante es aquella en que el investigador estudia sistemáticamente a un grupo o comunidad desde dentro, en contacto directo con sus integrantes, interviniendo en la vida cotidiana como uno más de la colectividad.
2. La observación participante es el método que permite analizar los fenómenos sociales en su mismo contexto natural y en la manera como ocurren, dejando de lado teorías e ideas preconcebidas.
3. El investigador tiene que convivir el tiempo suficiente en la comunidad que estudia, para ver lo que sucede en forma reiterada. Es importante que el observador sea capaz de reproducir las estructuras significativas de la vida de los individuos, el contenido y la forma de interacción verbal, la conducta no verbal: gestos, posturas, mímicas, movimientos del cuerpo, etc., los patrones de acción y no-acción, los registros de archivos, documentos, artefactos y todo rastro de huellas que puedan ser observados. Para registrar las informaciones el investigador utiliza las anotaciones de campo.
4. El trabajo de campo puede incluir otros instrumentos de producción de datos y pluralidad de registros, aunque se destaca las formas cualitativas. Por ejemplo, conversar con los usuarios.
5. El observador debe tomar una postura y actitud natural o usual a la hora de observar, de manera tal de afectar lo menos posible la naturalidad de la situación que se encuentra observando.

6. Se recomienda al observador llevar consigo aquellos instrumentos que le ayuden a registrar las anotaciones de campo y los sucesos que ocurren (lápiz y cuaderno, grabadora y/o cámara fotográfica).
7. El observador debe ser riguroso y acucioso para llevar el registro de los sucesos que ocurren. Debe procurar anotar, por ejemplo, las horas de los acontecimientos de los hechos, así como también del inicio y del fin de la observación.

### 3.3 Orientaciones para el análisis de datos

En función del tipo de datos que producirá el estudio de evaluación de impacto de las bibliotecas públicas, es posible realizar los siguientes tipos de análisis:

#### **a. Análisis descriptivo**

Este tipo de análisis se basa en describir y representar los resultados de la encuesta. En esta fase se establece una caracterización con base en las principales variables de la muestra, a través de la revisión de estadísticos descriptivos: frecuencias, tablas de contingencia, medidas de dispersión, distribución, de tendencia central, etc. Los resultados que se establecen son más bien básicos, de modo que su carácter inferencial es mínimo y para obtener resultados generalizables será necesario complementarlo con un análisis multivariado o inferencial.

En esta evaluación, un análisis descriptivo otorgará una primera mirada a los datos, entregando información relevante en cuanto a la composición de la muestra y la distribución de las principales variables, para posteriormente profundizar en la relación entre las variables a través de un análisis multivariado.

#### **b. Creación de índices**

La creación de índices corresponde a un proceso estadístico en el cual a través de diversos mecanismos matemáticos o ponderaciones o valoraciones diferentes de acuerdo a la importancia que se asigna a cada variable, se reúnen distintas variables en una nueva variable. De esta manera, se puede definir un Índice estadístico como todo cuantificador o cualificador de un fenómeno o aspecto estadístico con el objetivo de valorar su situación.

En este caso, dada la elevada cantidad de variables con que cuenta el cuestionario, la creación de índices se vuelve relevante para poder dar cuenta de diversas situaciones en una variable que reúna en sí misma otras variables; por ejemplo, la creación de un índice de efectos sobre calidad de vida —en tanto variable independiente que da cuenta del desarrollo social—, a través de la articulación de variables como: efectos en capital humano, beneficios sociales obtenidos a través de la biblioteca, capitalización económica del uso de la biblioteca pública, etc.

### **c. Análisis de correlaciones y regresiones**

El análisis de correlaciones corresponde a una técnica estadística multivariada que mide la relación existente entre dos variables, una que se asume como independiente (x) y la otra u otras como dependiente (y). De acuerdo al estadístico utilizado (ej: Coeficiente de Pearson, Coeficiente de Spearman) se podrá estimar la fuerza de la relación, es decir cuán bien predice la variable independiente lo que pasa en la variable dependiente, así como la dirección de la relación.

En este caso, dada la aplicación de un cuestionario de múltiples variables resulta necesario indagar en la asociación entre ellas, para determinar la relación existente entre el ser usuario de las bibliotecas públicas, y el capital social o cultura de sus usuarios u otras variables que se estimen como independientes.

En este punto también será interesante intentar plantear un modelo de regresión. La regresión es un procedimiento estadístico en el cual se estima el comportamiento de una variable dependiente o de respuesta (y) a partir de una serie de variables independientes o predictoras ( $x_1, x_2, x_3 \dots x_n$ ). El modelo de regresión es la ecuación que representa esta relación. Los principales usos de la regresión son: predecir valores de la variable de respuesta, describir la variable de respuesta a partir de una serie de variables predictoras, controlando el efecto de cada una sobre la variable de respuesta. De este modo, se puede aventurar la creación de un modelo que explique el nivel de desarrollo local, a partir de una serie de variables predictoras.

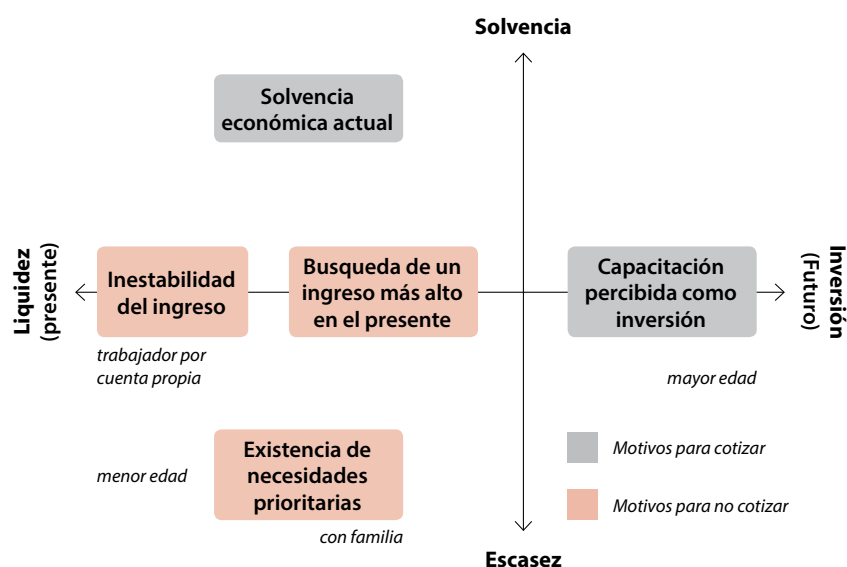
### **d. Análisis de Discurso**

El Análisis de Discurso estudia, desde diferentes perspectivas teóricas, las formas del lenguaje (narración, argumentación, enunciación, etc.). Este campo tiene habitualmente una fuerte impronta lingüística y, es extremadamente difícil de caracterizar de forma global. Uno de sus rasgos salientes es su marcado interés por los mecanismos de “producción de sentido”. Lo que se indaga no es tanto el “qué” se dice, sino el “como” se dice. El Análisis de Discurso busca desvelar en los hechos de lenguaje sus anclajes espaciales, temporales



y sociales. La fuerza de este enfoque radica en sus complejas elaboraciones conceptuales y en la fineza de sus interpretaciones. El Análisis de Discurso recurre a enfoques teóricos interpretativos. Desde su perspectiva, el texto en tanto acción social ocurre en un marco de comprensión, comunicación e interacción, que a su vez forma parte de estructuras y procesos socio-culturales más amplios (Vieytes, 2004).

**FIGURA 6. Esquema analítico sobre Motivos Económicos para Cotizar y No Cotizar**



**Fuente.** ARSChile (2009), Estudio Cualitativo y Propuesta de Políticas de Extensión para la Protección de los Trabajadores Independientes, Subsecretaría de Previsión Social, Ministerio de Trabajo.

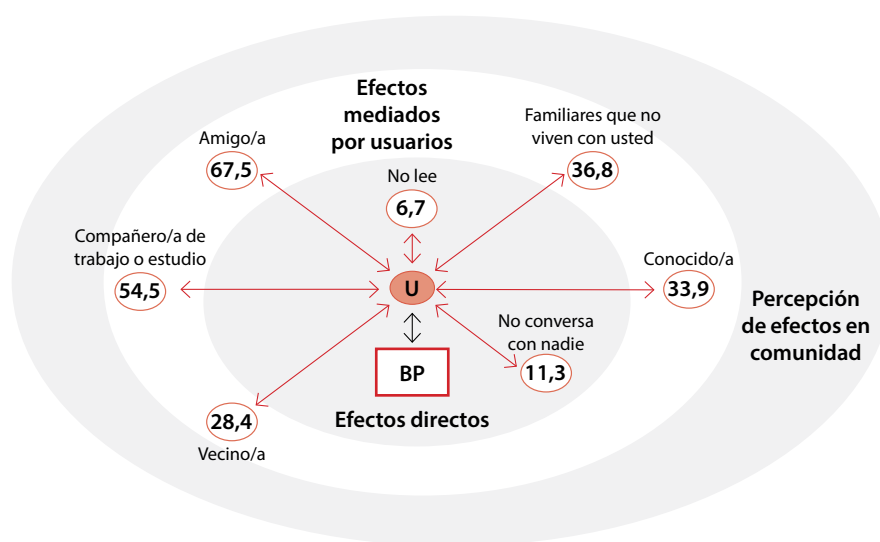
A través de la aplicación del discurso se espera conocer el significado y representaciones subjetivas de los/as usuarios/as de las bibliotecas públicas. Asimismo la valoración de los usuarios de los servicios entregados así como de las herramientas adquiridas por su participación en estos espacios, entre otras. Además permitirá la obtención de análisis de discurso asociado a la apropiación cultural de elementos y a la generación y posesión de estas personas de capital social y cultural.

### e. Análisis de Redes Sociales

El Análisis de Redes Sociales (ARS) es concebido como el estudio formal de las relaciones entre actores y de las estructuras sociales que surgen de la recurrencia de estas relaciones. La unidad básica del análisis del ARS es, por tanto, el dato relacional o vínculo específico existente entre un par de elementos. El dato relacional surge de la comunicación, colaboración, transacción, valoración, etc., existente entre un número determinado de “nodos”, sean éstos

organizaciones o personas, colectivos o individuales, humanos o artificiales. A partir de estos datos y de su procesamiento es posible construir la existencia de las redes sociales que vinculan directa e indirectamente a todos los nodos. Detrás de este interés por relevar la existencia de redes sociales se encuentra el convencimiento de que más allá de las prescripciones normativas, los atributos personales o las relaciones diádicas o bilaterales, las redes facilitan o restringen el acceso de las organizaciones o personas a recursos tales como la información, la riqueza o el poder. El conocimiento de las propiedades estructurales que caracterizan a las redes sociales, por tanto, nos pueden ayudar a comprender, predecir e incluso gestionar mejor los resultados de la acción humana. Así, por ejemplo, la densidad o proporción de relaciones existentes entre los nodos de una red sobre el total de relaciones posibles es indicador del grado de intensidad de los vínculos. Por otro lado, conocer la forma en que los distintos nodos se conectan a la red o su ubicación al interior de ella nos ofrece nuevas variables para comprender su poder de intercambio con sus pares y también su comportamiento. La intuición estructural nos lleva a considerar que un actor que se encuentre en una posición intermedia en el camino más corto entre dos actores ejercerá su influencia sobre éstos.

**FIGURA 7. ¿Con quién o quiénes conversa de los libros que lee o pide en la biblioteca?**



El uso del ARS se vuelve relevante para indagar en la estructura de relaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas, así como en las mediatizaciones que generen a su red de conocidos. Asimismo es pertinente profundizar en la participación de los usuarios en otras instituciones, a fin de relevar su compromiso cívico y/o comunitario.

### 3.3 Herramientas computacionales para procesamiento de datos

Las herramientas computacionales que pueden utilizarse para el análisis de datos son:

- *Paquete Estadístico SPSS*. (Statistical Product and Service Solutions), es el programa más dinámico, difundido y funcional para el tratamiento de datos cuantitativos y análisis estadístico en ciencias sociales. A efectos de los propósitos del estudio, el uso del programa *SPSS* servirá para:
  - Ingreso y depuración de la base de datos obtenida por medio de la aplicación de encuestas.
  - Generación de frecuencias de estadística descriptiva en función de parte de los objetivos de la investigación.
  - Generación de diversos indicadores de estadística paramétrica de acuerdo a las unidades de medida de las variables implicadas.
  - Procesos referentes al análisis estadístico multivariable referente a orientaciones descriptivas en base a funciones factoriales.
- *Programa Atlas.ti*: Herramienta informática para la sistematización y análisis de la información cualitativa en cualquier formato. Con una existencia de una década, el *Atlas.ti* se ha posicionado como uno de los programas para análisis cualitativo más versátil debido a su flexibilidad para el manejo de la información. Su uso se encuentra orientado al análisis de los datos obtenidos en las entrevistas semi-estructuradas y los *focus group*.

## BIBLIOGRAFÍA

- ASÚN, R. (2006). Medir la Realidad Social: El sentido de la metodología cuantitativa en Metodologías de la Investigación social: Introducción a los oficios. Editorial LOM, Chile.
- BAKER, L. (2000). Evaluación de impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza. Manual para profesionales. Washington: Banco Mundial.
- BOURDIEU, P. (2000). Poder, Derecho y Clases Sociales. Ed. Desclee, España.
- COHEN, ERNESTO Y FRANCO, ROLANDO (1998). "Evaluación de Proyectos Sociales". Siglo XXI Editores, México.
- IFLA/UNESCO. (1994). Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- MCDERMOTT, C. (2010). Aproximación desde el desarrollo humano al impacto de las bibliotecas públicas en Colombia. Colombia: Universidad de los Andes-Fulbright.
- NAVARRO, H. (2005). Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza. Manuales (pág. 85). Santiago: CEPAL-ILPES.
- PUND. (2002) "Desarrollo Humano en Chile. Nosotros los chilenos: un desafío cultural". Disponible en: <http://www.pnud.cl/prensa/4.asp>
- SEN, A. (2001). "La cultura como base del desarrollo contemporáneo". Diálogos, UNESCO. Disponible en: <http://www.unrc.edu.ar/publicar/25/dos.html>
- SEY, A., & FELLOWS, M. (2009). Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies. CIS Working Paper No. 6. Washington, D.C, USA: Center for Information & Society (CIS)-University of Washington.
- SITIO WEB: [www.desarrollohumano.cl](http://www.desarrollohumano.cl)
- UNESCO. (2001). Directrices IFLA/ UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>
- VIEYTES, R. (2004). Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Epistemología y Técnicas. Buenos Aires, Argentina: Editorial de las Ciencias.
- WEISNER, E. (2000). Función de la evaluación de planes, programas, estrategias y proyectos. Gestión Pública (pág. 35). CEPAL-ILPES.

## ANEXO 1

# Índice de Contribución de las Bibliotecas Públicas al Desarrollo de las Comunidades

### 1. Fundamentación del ICBPDC

EL Índice de Contribución de las Bibliotecas Públicas al Desarrollo de las Comunidades (ICBPDC) nace como producto del *“Estudio de construcción y aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades”* realizado por ARSChile por encargo de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) de Chile en convenio con el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y El Caribe (CERLALC). A partir de la experiencia piloto en Chile, se crea un modelo de investigación que culmina con la generación de un instrumento que permite medir y comparar la contribución de las bibliotecas públicas de los países latinoamericanos al desarrollo de sus comunidades.

La importancia del ICBPDC radica en que permite visualizar el aporte que realizan las bibliotecas públicas al desarrollo de los territorios desde diferentes dimensiones. Junto a ello, el índice se presenta como una herramienta de gestión que permite observar las dimensiones más falentes o de menor impacto que tiene cada biblioteca respecto del desarrollo de su comunidad, o bien, aquellos ámbitos de mayor contribución. Es por ello que el ICBPDC se postula no sólo como una fuente de información y conocimiento de la realidad de las bibliotecas públicas respecto de sus comunidades, sino que, sirve potencialmente como un instrumento de control de gestión, otorgando información o fundamentando la toma de decisiones respecto de los lineamientos de los organismos o instituciones que sostienen a las bibliotecas públicas.

El ICBPDC permitirá establecer un ranking para cada país de sus bibliotecas públicas, así como también, un ranking internacional del conjunto de bibliotecas públicas de América Latina y El Caribe. Esto permitirá detectar con

mayor facilidad experiencias valiosas y buenas prácticas en torno a la contribución al desarrollo de las bibliotecas públicas de las comunidades donde se insertan.

### **¿Qué es un Índice?**

Un *índice* es una medida estadística diseñada para poner de relieve cambios en un variable o en un grupo de variables relacionadas con respecto al tiempo, situación geográfica, ingresos, o cualquier otra característica. La medición de las variables se hace por medio de números índice expresados en términos de cantidad, precio o valor (Murray, 1969). Esta medida puede comprenderse como un instrumento de medición por medio del cual se asignan medidas a las unidades de análisis en función de la posesión de algún indicador social o económico (Briones, 1995). El propósito principal de la elaboración de índices es desarrollar un método de clasificar a los sujetos de acuerdo con alguna variable. En la investigación social y económica los índices tienen diversas aplicaciones. Así, por ejemplo, al utilizarse para el análisis de variables económicas es posible llegar a descubrir relaciones importantes en las variables estudiadas (Webster, 1998). Debido al complejo y variado significado de los conceptos sociales, es difícil hacer mediciones que capten dichos conceptos. Para lograr una cobertura más amplia de éstos hay que realizar entrevistas a fondo con preguntas esenciales (para obtener la información concreta deseada) y además preguntas adicionales (preguntas más o menos equivalentes a las esenciales, pero redactadas de manera ligeramente distinta); el reactivo tiene que captar la variable de interés, ofrecer alguna indicación del concepto (Babbie, 2000). Los índices sirven fundamentalmente para mejorar la información para la toma de decisiones tanto en el ámbito público como privado en procesos tales como orientar y mejorar el manejo presupuestario, mejorar la calidad del gasto público, posibilitar la evaluación, mejorar la gestión, establecer compromisos de desempeño, rendir cuentas, entre otros.

## **2. Construcción del Índice de Contribución de las Bibliotecas Públicas al Desarrollo de las Comunidades (ICBPDC)**

El propósito de este apartado es presentar el ICBPDC a partir de sus diferentes componentes y en sus diferentes etapas. En primer lugar se identificarán y definirán las dimensiones a partir del cuál fue construido el índice, para posteriormente detallar los pasos que llevan a la construcción e interpretación de éste.

La operacionalización del índice se puede realizar partir del uso del paquete estadístico SPSS, de Excel, u otro programa de aplicación similar. En este caso, se trabajó con el programa SPSS, un programa dinámico, altamente

utilizado y funcional para el tratamiento de datos cuantitativos y análisis estadístico en ciencias sociales. Por medio de este programa se:

- Depuró la base de datos de los cuestionarios
- Generaron frecuencias de estadística descriptiva
- Seleccionaron y trabajaron las variables a incluir en el índice

El ICBPDC se construye a partir de la operacionalización de las distintas dimensiones relevantes para el desarrollo de la comunidad. Cada dimensión conforma un subíndice que luego es agregado al índice general. A continuación se señalan las dimensiones constituyentes del índice.

- *Capital cultural*: Esta dimensión mide el nivel de incidencia de las bibliotecas en la incorporación de nuevos conocimientos, saberes, lenguajes y códigos. La adquisición de estos capitales 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 “inconsciente” de elementos culturales, a través de procesos informales de transmisión.
- *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 de sus usuarios/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 y asociatividad.
- *Capitalización económica*: La capitalización económica se puede describir como el aprovechamiento de las oportunidades que brinda la biblioteca pública para que las comunidades puedan mejorar sus condiciones económicas, a partir tanto de la transferencia de información como de adquisición de herramientas para la generación de iniciativas económicas. En una sociedad en donde el conocimiento es una ventaja competitiva, el acceso a esto y herramientas aplicables al mundo académico o laboral, pueden marcar significativas diferencias entre las personas en términos económicos.
- *Inclusión digital*: Esta dimensión apunta a la contribución de las bibliotecas públicas en la generación de saberes específicos en el uso de las tecnologías, pero también otros conocimientos y códigos culturales que permitan la inclusión digital. En este sentido se evaluará el acceso y uso de las TIC, así como el aporte de las bibliotecas en la disminución de la brecha digital.
- *Percepción desarrollo comunitario*: La percepción de la comunidad respecto al aporte de las bibliotecas públicas al desarrollo se convierte en un dato

sustantivo en cuanto revela la visión de la comunidad en su conjunto sobre los aportes en el ámbito social, cultural y económico, desde un enfoque territorial.

A continuación se presenta paso a paso la forma de construcción del índice, para ello se recomienda la utilización del paquete estadístico SPSS, Excel, u otro de aplicación similar:

### 2.1 Primer Paso: Estandarización de las variables

El primer paso consiste en la estandarización de las variables. Este proceso consiste en realizar una transformación de las variables en una escala de medida común, para que todas puedan ser ingresadas posteriormente al índice. El cuestionario trabajado cuenta con variables de distintos tipos: nominales, ordinales, escalares, por lo que es fundamental unificar el parámetro de medición.

Para la construcción del ICBPDC se tomó como referencia los valores del IDH, cuyos valores oscilan entre 0 y 1; donde el valor 1 indica el ideal del desarrollo humano y el 0, no indica desarrollo. En este caso, los valores del ICBPDC siguen esa misma lógica, asumiendo valores entre 0 y 1, donde 1 implica mayor contribución al desarrollo de la comunidad y 0 menor contribución al desarrollo de la comunidad. Para esto, las variables a incluir en la construcción del índice se deberán transformar o recodificar para que sus puntuaciones sean valores entre 0 y 1.

Se presentan las distintas formas de inclusión de las variables en el índice:

- *¿Cómo ingresar en nuestro índice de variables dicotómicas?* Las variables cualitativas pueden ser dicotómicas cuando sólo pueden tomar dos valores posibles como *sí y no, hombre y mujer, etc.* Para variables dicotómicas, se transformó a variables dummy o binarias, éstas son variables que asumen los valores 0 o 1. En éstas, el valor 1 indica la pertenencia excluyente a una sola categoría.

*Ejemplo: P11 es una variable dicotómica, pues puede tomar sólo dos valores posibles, 1 (Sí) y 2 (No).*

P11. ¿Se ha conectado a Internet en la biblioteca pública durante los últimos 6 meses?

1	Sí
2	No → Pasar a P16

*Como el ICBPDC es un valor que oscila entre 0 y 1, hay que transformar esta variable para que sus valores adquieran estos números.*

*Para el caso de este tipo de variable es sencillo, pues el valor 1, que representa pertenencia a un grupo, quedará como 1 y sólo el valor 2 se deberá transformar*



a 0. Entonces creamos una nueva variable (dummy) a la que denominaremos P11r, la cual está lista para ser incluida en nuestro índice:

P11r. ¿Se ha conectado a Internet en la biblioteca pública durante los últimos 6 meses?

Sí: valor 1

No: valor 0

- ¿Cómo ingresar en nuestro índice variables ordinales? Las variables ordinales son variables que pueden tomar distintos valores ordenados siguiendo una escala establecida, aunque no es necesario que el intervalo entre mediciones sea uniforme, por ejemplo: *leve, moderado, grave*. A este tipo de variables se les asignan nuevos valores que oscilen entre 0 y 1.

*Ejemplo: P8 es una variable ordinal, pues sus valores siguen un orden gradual y lógico, generalmente tienen entre 4 y 7 categorías.*

P8. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades en la Biblioteca?

	Casi todos los días	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Casi Nunca/Nunca	NS/ NR
a Revisar y/o solicitar libros	4	3	2	1	9

Como el ICBPDC es un valor que oscila entre 0 y 1, hay que transformar esta variable para que sus valores tengan una escala que represente estos valores.

Para este caso, la categoría que implica mayor frecuencia 'Casi todos los días' implicaría una mayor contribución de la biblioteca, pues sus usuarios estarían revisando libros con más frecuencia. Es por ello que a esta categoría se le debe asignar el valor 1, consecuentemente 'Nunca' debería tener el valor 0.

Entonces creamos una nueva variable (P8r) cambiando los valores con esta lógica:

P8r. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades en la Biblioteca?

Casi todos los días: valor 1

Algunas veces a la semana: valor 0,75

Algunas veces al mes: valor 0,25

Casi nunca/Nunca: valor 0

NS/NR (no sabe o no responde): valor 0

Generalmente, las variables ordinales se presentan como una 'parrilla' de variables, es decir, vienen varias variables ordinales que corresponden a una sola pregunta.

P8. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades en la Biblioteca?

		Casi todos los días	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Casi Nunca/ Nunca	NS/ NR
a	Revisar y/o solicitar libros	4	3	2	1	9
b	Leer diarios y revistas	4	3	2	1	9
c	Revisar videos, cintas o CD, Multimedia	4	3	2	1	9
d	Ver películas u obras de teatro	4	3	2	1	9
e	Participar en talleres	4	3	2	1	9
f	Estudiar	4	3	2	1	9
g	Utilizar las salas de la Biblioteca para reunirse con gente	4	3	2	1	9

Para estos casos transformamos cada variable según lo indicado en el ejemplo anterior, dejando sólo valores que van entre 0 y 1. Luego procedemos a sacar un promedio de los valores que arrojó cada variable.

Ejemplo: Si una persona contestó de la siguiente forma:

Pregunta	Categoría inicial	Valor inicial	Valor transformado
P8a	Casi todos los días	4	1
P8b	Algunas veces a la semana	3	0,75
P8c	Algunas veces al mes	2	0,25
P8d	Casi Nunca/ Nunca	1	0
P8e	Algunas veces a la semana	3	0,75
P8f	NS/ NR	9	0
P8g	Algunas veces a la semana	3	0,75
		PROMEDIO	0,5

Se crea un indicador que resulta del promedio de los valores asignados a cada pregunta, y corresponde a un valor entre 0 y 1, por lo que podrá ser incluido en el ICBPDC.

- ¿Cómo ingresar en nuestro índice variables escalares? Una variable escalar asume sus resultados en medidas numéricas, por ejemplo la edad, o la estatura. Para las variables escalares se definen parámetros teóricos para dividir la escala y se crean categorías que agrupen los valores en segmentos que se valoran entre 0 y 1.

Ejemplo: P16 es una variable escalar ya que no posee alternativas o categorías de respuesta, sino que su valor es un número que puede ir desde 0 en adelante.

P16. A continuación le haré algunas preguntas sobre su participación en las Bibliotecas públicas.

	Ingresar el N°
b ¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo presencial?	

*Para lograr introducir esta variable en el ICBPDC debemos construir una nueva variable donde se transformen los posibles valores en puntuaciones que vayan entre 0 y 1.*

*Para este caso se deben decidir puntos de corte de la escala de acuerdo a criterios teóricos que se adecuen a las posibles respuestas de la pregunta en cuestión. Para esta pregunta se decidió que, cuando la persona encuestada señalara haber conocido a '0' personas en las bibliotecas públicas, el valor que tomará esta respuesta en la nueva variable será 0, pues la persona no está ampliando sus redes sociales gracias a la biblioteca.*

*Luego, si señala haber conocido entre 1 a 5 personas, la nueva variable tomará el valor 0,7 pues la persona estaría ampliando efectivamente sus redes, dentro de un rango relativamente óptimo.*

*Por último, haber conocido más de 6 personas tomará el valor de 1, ya que representa un nivel de ampliación de redes sociales bastante desarrollado gracias a la biblioteca pública.*

*La nueva variable, que podríamos llamar P16r tomará los siguientes valores:*

*Número 0 = valor 0*

*Números del 1 al 5 = valor 0,7*

*Números desde 6 o más (\*) = valor 1*

*(\*) Este límite debe corresponder al valor máximo que haya aparecido en la muestra (comparando las respuestas de todos los encuestados). Para el caso de esta pregunta, el número mayor de personas conocidas presencialmente en la biblioteca pública.*

## 2.2 Segundo Paso: Creación de subíndices por dimensión

Una vez estandarizadas todas las variables, éstas pueden ser utilizadas para crear los subíndices que representaran a cada dimensión de desarrollo. Se deben elaborar subíndices por dimensión a partir de la sumatoria de variables, ponderando con mayor valor aquellas más significativas.

La ponderación de cada variable dentro de los subíndices dependerá de los intereses teóricos, así como de las necesidades territoriales específicas que se busquen satisfacer a través de la medición. De este modo, la ponderación de cada uno de estos indicadores podrá variar de acuerdo a las realidades locales y del rol que asumen las bibliotecas públicas en cada comunidad. Por ejemplo, si la inclusión de comunidades indígenas se considera un tema relevante, esta

variable puede ser introducida en alguna dimensión, mientras que si por el contrario, alguna biblioteca no realiza inclusión digital, las variables que apuntan en ese sentido pueden ser eliminadas o medidas con distinta ponderación. Así incluso, dependiendo del caso se puede eliminar la dimensión de inclusión digital si no es un área trabajada en otras localidades.

Es importante, sin embargo, que a nivel de país o región se utilicen los mismos indicadores y ponderaciones, para permitir la comparación entre las bibliotecas a medir. Por ello, la definición del peso de cada indicador o la inclusión o exclusión de otros, debe ser un tema revisado por las autoridades de cada país, a fin de asegurar la replicabilidad y comparación de los datos.

*Ejemplo:*

### ***Subíndice Capital Social***

*El subíndice Capital Social se compone de las siguientes dimensiones: Ampliación de redes, Confianza Social, Difusión y recomendación de la biblioteca pública y Conocimiento de Beneficios Sociales a través de la biblioteca pública.*

<b>Ampliación de redes</b>	P16b. ¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo presencial?
	P16c. ¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo virtual (a través de Internet)?
<b>Confianza social</b>	P17. A alguna de estas personas conocidas a través de la Biblioteca, ¿Ud. les pediría ayuda de este tipo?:
<b>Difusión y recomendación de la BP</b>	P18. ¿Con quién o quiénes conversa de los libros que lee o pide en la Biblioteca? (RESPUESTA MÚLTIPLE)
	P19. ¿A quiénes ha invitado y logrado que asista a la Biblioteca a usar sus distintos servicios? (RESPUESTA MÚLTIPLE)
<b>Conocimiento de Beneficios Sociales a través de BP</b>	P27. ¿Ha conocido servicios públicos o beneficios sociales a través de la Biblioteca, que le hayan sido de utilidad? (ya sea por Internet, comentarios de funcionarios o informativos)

*Como se visualiza en el recuadro, a cada una de estas dimensiones le corresponden una o dos preguntas, que son las variables que hemos estandarizado previamente para que adopten valores entre 0 y 1. Para este subíndice se ponderó con mayor valor las preguntas p20 y p21, ya que representan un efecto indirecto de la Biblioteca Pública en la comunidad y no sólo un beneficio directo o individual del usuario. La fórmula final se presenta de la siguiente forma:*

$$\text{Subíndice de Capital Social} = P17b (0.1) + P17c (0.1) + P19 (0.1) + P20 (0.3) + P21 (0.3) + P30 (0.1)$$

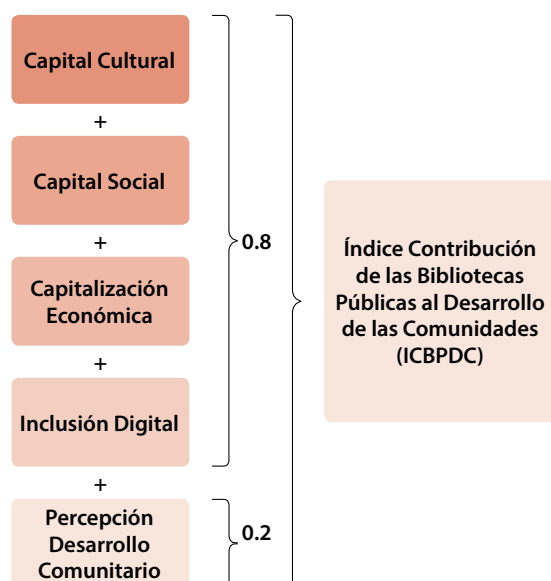
### ***2.3 Tercer Paso: Creación de índice final ICBPDC***

Una vez creados todos los subíndices: subíndice Capital Cultural, subíndice Capital Social, subíndice Capitalización Económica, subíndice Inclusión Digital y subíndice Percepción de desarrollo comunitario, se procede a sumarlos y

ponderarlos. Para la creación del ICBPDC se ponderó con un 0.8 a los subíndices Capital Cultural, Capital Social, Capitalización Económica e Inclusión Digital. El subíndice de Percepción de desarrollo Comunitario se ponderó con un 0.2 porque sus variables hacen alusión directa a la percepción de desarrollo en la comunidad, además este subíndice incluye no sólo la percepción que tienen los usuarios de bibliotecas públicas, sino que también las de los no usuarios.

Es importante destacar que para el caso de bibliotecas públicas que no trabajen proyectos de integración digital, o que no ofrezcan el servicio de computador y/o Internet, no debe incluirse el cálculo del subíndice de Inclusión Digital, por lo que el ICBPDC se debe calcular exclusivamente con los demás subíndices.

FIGURA N. ICBPDC: Suma y ponderación de los Subíndices



#### 2.4 Cuarto Paso: Interpretación de los resultados de ICBPDC

Al momento de avanzar hacia la etapa de interpretación de resultados obtenidos a partir de la aplicación del ICBPDC el primer paso será elaborar tablas de contingencia que reflejen el resultado de los subíndices, del índice general, y cruzarlo por alguna variable de interés.

Un primer cruce para observar comparativamente los resultados del índice puede ser comparar los resultados a nivel de comunas o de regiones dentro de un país. Con esta comparación se puede establecer una escala de las comunas donde se observan mayores contribuciones, y en qué ámbitos. De la misma manera, se pueden *rankear* las bibliotecas que presenten menores niveles de aportes.

TABLA 1. Ranking ICBPDC en caso Chile

Comuna	Índice Inclusión Digital	Índice Capital Cultural	Índice Capital Social	Índice Capitalización Económica	Índice percepción desarrollo Comunitario	ICBPDC
La Placilla de la Ligua	0,544	0,479	0,645	0,340	0,741	0,550
Peñaflor	0,513	0,436	0,509	0,360	0,715	0,507
San Carlos	0,575	0,307	0,389	0,286	0,582	0,427
Chillán	0,478	0,331	0,374	0,214	0,693	0,418
Iquique	0,426	0,392	0,472	0,160	0,586	0,407
Olmué	0,449	0,303	0,443	0,218	0,599	0,402
Peñalolén	0,570	0,275	0,280	0,296	0,552	0,395

Así, por ejemplo, al considerar el caso del estudio piloto realizado en Chile, se puede observar en la tabla n. 1 que las comunas que presentan mayores valores en el ICBPDC corresponden a La Placilla de la Ligua y Peñaflor, ambas con valores generales superiores a 0,5. Si bien el valor por sí mismo nos indica que se encuentra en el punto medio dentro de la gradiente de 0 a 1, y que por ende reflejaría una contribución media al desarrollo de las comunidades, el valor fundamental del índice refiere a su posibilidad de comparación respecto a otras. Así, los datos que muestra esta tabla indican que comparativamente, las bibliotecas de Placilla de la Ligua y de Peñaflor, presentan mayores aportes al desarrollo de las comunidades, que las de Olmué o Peñalolén, que se sitúan en torno a valores cercanos a 0,4.

Otro punto de análisis consiste en analizar la desagregación del ICBPDC en función de sus índices componentes. Como se aprecia en la tabla, el Índice de percepción de desarrollo comunitario presenta comparativamente los mayores valores, oscilando entre 0,552 y 0,741, y superando ampliamente los valores generales de los otros subíndices. Los subíndices de capital social e inclusión digital presentan valores altos, datos que reflejan una alta contribución de las bibliotecas públicas en la generación de capital social, así como en la reducción de la brecha digital. Como contrapartida, se observa en general una menor contribución a la capitalización económica de las comunidades, por cuanto los valores del índice transitan entre 0,16 (en el caso de Iquique) y 0,36 en Peñaflor.

**TABLA 2. Dimensiones del ICBPDC**

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Capital cultural</b>	Variación del nivel de Lectura	<p>P6. ¿Cuántas horas diarias de su tiempo libre dedicaba a la lectura (en formato impreso o digital) antes de asistir a la Biblioteca?</p> <p>P7. ¿Cuántas horas diarias de su tiempo libre dedica a la lectura (en formato impreso o digital) ahora que asiste a la Biblioteca?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de horas</li> </ul>	<p>Primer paso: Dividir P6/P7</p> <p>Segundo paso: Asignar valores</p> <p>Valores <math>\geq 1,1 = 0</math></p> <p>Valores <math>= 1 = 0,5</math></p> <p>Valores de 0,5 a 0,99 = 0,7</p> <p>Valores de 0 a 0,49 = 1</p>
	Variación del interés cultural	<p>P28. En cuáles de estos temas o actividades Ud. diría que el acceso a la Biblioteca ha hecho que aumente su interés: (RESPUESTA MÚLTIPLE, MARCAR CON UNA "X")</p> <p>a. Interés por la literatura</p> <p>b. Interés por el 'cine arte'</p> <p>c. Interés por el cine en general</p> <p>d. Interés por el teatro</p> <p>e. Interés por asistir a museos</p> <p>f. Interés por la pintura</p> <p>g. Interés por la música clásica</p> <p>h. Interés por la música popular</p> <p>i. Interés por la música folklórica</p> <p>j. Interés por carnavales culturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí</li> <li>No</li> </ul>	<p>Primer Paso: Todas las variables, de la p28a a la p28j, convertir a variables dummy.</p> <p>Segundo paso: Crear un Índice promedio con todas las dummy.</p> <p>Tercer Paso: Asignar Valores</p> <p>Valores 0 = 0</p> <p>Valores 1 = 0.1</p> <p>Valores 2 = 0.2</p> <p>Valores 3 = 0.3</p> <p>Valores 4 = 0.4</p> <p>Valores 5 = 0.5</p> <p>Valores 6 = 0.6</p> <p>Valores 7 = 0.7</p> <p>Valores 8 = 0.8</p> <p>Valores 9 = 0.9</p> <p>Valores 10 = 1</p>
	Formación de Capital Humano	<p>P24. Ahora le mencionaré una serie de herramientas o habilidades, me gustaría que me dijera cuál de ellos aprendió a usar a través de la Biblioteca:</p> <p>a. Leer/escribir</p> <p>b. Usar el computador</p> <p>c. Envío de correo electrónico</p> <p>d. Uso de mensajería instantánea</p> <p>e. Creación de sitio personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí</li> <li>No</li> </ul>	<p>Primer Paso: Todas las variables, de la p24a a la p24i, convertir a variables dummy.</p> <p>Segundo Paso: Crear un Índice promedio con las dummy de la p24c a la p24i. Dummy de p24a y p24b se utilizarán posteriormente sin ser agregadas a este índice por considerarse más relevantes.</p>

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Capital cultural</b>	Formación de Capital Humano	f. Participación en comunidades virtuales g. Participación en foros o blogs h. Descargar o subir contenido i. Capacitarse a través de programas e-learning		Tercer Paso: Asignar Valores a índice sumativo. Valores 0 =0 Valores 1 =0,15 Valores 2 =0,3 Valores 3 =0,45 Valores 4 =0,6 Valores 5 = 0,75 Valores 6 =0,9 Valores 7 = 1
	Transmisión de herramientas y/o conocimientos a entorno social	P25. De la siguiente lista, ¿a quiénes les ha enseñado a usar las tecnologías aprendidas en la Biblioteca? (Sólo para quienes mencionaron haber aprendido a usar tecnologías en la Biblioteca) a. Su padre o madre b. Su hermano/a c. Su pareja d. Su hijo/a e. Su nieto/a f. Otro pariente g. Algún amigo h. Algún compañero de trabajo o estudio i. Algún profesor j. Algún vecino	• Sí • No	Primer paso: Todas las variables, de la p25a a la p25j convertir a variables dummy. Segundo Paso: Crear un Índice promedio con todas las dummy. Tercer Paso: Asignar Valores Valores 0 =0 Valores 1 =0,25 Valores 2 =0,5 Valores 3 =0,75 Valores de 4 a 10 = 1
<b>Capital social</b>	Ampliación de redes	P17b. ¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo presencial?	• Número de personas	Primer paso: Asignar valores Valores 0 =0 Valores de 1 a 5 =0,7 Valores de 6 a 5000 <sup>7</sup> =1



Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
Capital social		P17c. ¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo virtual (a través de Internet)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de personas</li> </ul>	Primer paso: Asignar valores Valores 0 =0 Valores de 1 a 5 = 0,3 Valores de 6 a 20 =0,7 Valores de 21 a 5000 <sup>8</sup> =1
	Confianza social	P19. A alguna de estas personas conocidas a través de la Biblioteca, ¿Ud. les pediría ayuda de este tipo?: a. Ayuda económica b. Apoyo en problemas personales c. Información sobre ofertas laborales d. Recomendación para presentarse a algún trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí</li> <li>No</li> </ul>	Primer paso: Todas las variables, de la p19a a la p19d convertir a variables dummy. Segundo Paso: Crear un Índice promedio con todas las dummy. Tercer Paso: Asignar Valores Valores 0 =0 Valores 1 =0,2 Valores 2 =0,4 Valores 3 =0,6 Valores 4 =0,8 Valores 5 =1
	Difusión y recomendación de la biblioteca pública	P20. ¿Con quién o quiénes conversa de los libros que lee o pide en la Biblioteca? (RESPUESTA MÚLTIPLE) a. Familiares que viven con Ud. b. Familiares que no viven con Ud. c. Vecinos d. Amigos e. Compañeros trabajo f. Conocidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí</li> <li>No</li> </ul>	Primer paso: Todas las variables, de la p20a a la p20f convertir a variables dummy. Segundo Paso: Crear un Índice promedio con todas las dummy. Tercer Paso: Asignar Valores Valores 0 =0 Valores 1 =0,2 Valores 2 =0,4 Valores 3 =0,6 Valores 4 =0,8 Valores 5 =1

<sup>8</sup> Este valor corresponde al valor máximo de personas que los usuarios dijeron conocer en las bibliotecas públicas de modo virtual, aunque parece un número muy exagerado finalmente cae dentro de una categoría donde se valora conocer al menos más de veinte personas.

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<i>Capital social</i>		<p>P21. ¿A quiénes ha invitado y logrado que asista a la Biblioteca a usar sus distintos servicios? (RESPUESTA MÚLTIPLE)</p> <p>a. Familiares que viven con Ud.</p> <p>b. Familiares que no viven con Ud.</p> <p>c. Vecinos</p> <p>d. Amigos</p> <p>e. Compañeros trabajo</p> <p>f. Conocidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> </ul>	<p>Primer paso: Todas las variables, de la p20a a la p20f convertir a variables dummy.</p> <p>Segundo Paso: Crear un Índice promedio con todas las dummy.</p> <p>Tercer Paso: Asignar Valores</p> <p>Valores 0 =0</p> <p>Valores 1 =0,2</p> <p>Valores 2 =0,4</p> <p>Valores 3 =0,6</p> <p>Valores 4 =0,8</p> <p>Valores 5 =1</p>
	Conocimiento de Beneficios Sociales a través de biblioteca pública	<p>P30. ¿Ha conocido servicios públicos o beneficios sociales a través de la Biblioteca, que le hayan sido de utilidad? (ya sea por Internet, comentarios de funcionarios o informativos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> </ul>	<p>Primer Paso: Convertir a variable dummy.</p>

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Capitalización económica</b>	Capitalización Económica	<p>P38. Ahora le mencionaré una serie de situaciones relacionadas con el ámbito económico, me gustaría que me dijera que Sí o No según corresponda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Biblioteca me ha proporcionado recursos (internet, libros, manuales, etc.) para iniciar un emprendimiento económico (microempresa o pequeño negocio)</li> <li>He usado la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios) para promocionar mi empresa o negocio</li> <li>He usado la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios) para buscar trabajo</li> <li>He encontrado trabajo a través de la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios)</li> <li>He comprado/vendido productos a través de la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> </ul>	<p>Primer Paso: Todas las variables, de la p38a a la p38e, convertir a variables dummy.</p> <p>Segundo Paso: Crear un Índice promedio con las dummy p38b y p38e. Las dummy de p38a, p38c y p38d se utilizarán posteriormente sin ser agregadas a este índice por considerarse más relevantes.</p> <p>Tercer Paso: Asignar Valores a índice sumativo.</p> <p>Valores 0 =0</p> <p>Valores 1 = 1</p> <p>Valores 2 =1</p>
	Promoción de economía sustentable	<p>P40. ¿Ud. sabe si en la Biblioteca se preocupan por el medio ambiente (usando ampollitas de bajo consumo, reciclando basura, realizando campañas o entregando información medioambiental, etc.)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> <li>• No sabe</li> </ul>	<p>Primer Paso: Asignar valores</p> <p>Sí =1</p> <p>No = 0</p> <p>No sabe =0</p>

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Inclusión digital</b>	Frecuencia de Conexión a Internet en la biblioteca pública	P8c. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades en la Biblioteca? Conectarse a Internet P8l. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades en la Biblioteca? Capacitarse en el uso de PC e Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi todos los días</li> <li>• Dos o tres veces a la semana</li> <li>• Una vez a la semana</li> <li>• Algunas veces al mes</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>	Primer Paso: Asignar valores a p8c y p8l Casi todos los días= 1 Dos veces a la semana=0,8 Una vez a la semana=0,6 Algunas veces al mes=0,4 Casi nunca=0,2 Nunca=0
	<p>Frecuencia de uso de Internet en la biblioteca pública para realizar trabajos</p> <p>Frecuencia de uso de Internet en la biblioteca pública para comunicarse</p> <p>Frecuencia de uso de Internet en la biblioteca pública para realizar trámites en línea</p>	<p>P14a. ¿Con qué frecuencia utiliza usted Internet EN LA BIBLIOTECA para...? Realizar trabajos relacionados con estudios o trabajo</p> <p>P14f. ¿Con qué frecuencia utiliza usted Internet EN LA BIBLIOTECA para...? Comunicarse con familiares y/o amigos</p> <p>P14i. ¿Con qué frecuencia utiliza usted Internet EN LA BIBLIOTECA para...? Realizar trámites en línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Frecuentemente</li> <li>• Muy frecuentemente</li> </ul>	Primer Paso: Asignar valores a p14a, p14f y p14i Muy frecuentemente =1 Frecuentemente =0,75 Casi nunca =0,25 Nunca = 0

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Inclusión digital</b>	Nº de personas cuyo principal lugar de acceso a PC es la biblioteca pública  Nº de personas cuyo principal lugar de acceso a Internet es la biblioteca pública	P10. ¿Cuál es el principal lugar desde donde accede a computador? P11. ¿Cuál es el principal lugar desde donde accede a Internet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su hogar</li> <li>• Su lugar de trabajo o estudio</li> <li>• Biblioteca pública</li> <li>• Cafés u otros lugares comerciales</li> <li>• Casas de amigos o parientes</li> <li>• Lugares Públicos</li> </ul>	Primer Paso: Asignar Valores a p10 y p11 Su hogar=0 Su lugar de trabajo o estudio=0 Biblioteca pública = 1 Cafés u otros lugares comerciales =0 Casas de amigos o parientes =0 Lugares Públicos =0
	Satisfacción con el servicio de Internet	P12. De 1 a 10 ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al servicio de Internet en las bibliotecas públicas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de 1 a 10</li> </ul>	Primer Paso: Asignar Valores Valor 0 = 0 Valor 1 = 0,1 Valor 2 = 0,2 Valor 3 = 0,3 Valor 4 = 0,4 Valor 5 = 0,5 Valor 6 = 0,6 Valor 7 = 0,7 Valor 8 = 0,8 Valor 9 = 0,9 Valor 10 = 1

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Percepción de la contribución de la biblioteca pública al desarrollo de la comunidad (usuarios y no usuarios)</b>	Percepción de Vinculación biblioteca pública-comunidad	<p>P33. Con respecto a la relación entre la Biblioteca pública y la comunidad, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Biblioteca se involucra en temas de interés para la comunidad (temas sociales, de educación, etc.)</li> <li>Las personas que asisten a la Biblioteca cuidan el mobiliario y limpieza del lugar</li> <li>Las personas que asisten a la Biblioteca se preocupan de cuidar los libros</li> <li>Si quisieran cerrar la Biblioteca, la mayoría de las personas se organizarían para evitarlo</li> <li>En la Biblioteca se encuentra información sobre lo que está ocurriendo (seguridad ciudadana, política local, desarrollo económico) en la comunidad</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente en desacuerdo</li> <li>En desacuerdo</li> <li>De acuerdo</li> <li>Muy de acuerdo</li> </ul>	<p>Primer Paso: Asignar Valores desde p33a a p33e</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 0</p> <p>En desacuerdo = 0,25</p> <p>De acuerdo = 0,75</p> <p>Muy de acuerdo = 4</p>
	Percepción de Impacto en el territorio	<p>P39. Nuevamente, con respecto a la relación la Biblioteca pública y la comunidad, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Biblioteca ha ayudado al desarrollo económico de la comunidad</li> <li>La existencia de la Biblioteca ha mejorado la seguridad del sector donde se ubica</li> <li>La Biblioteca ha contribuido a mejorar el paisaje urbano (áreas verdes, pavimentación, iluminación, etc.) del sector donde se ubica</li> <li>Se ha difundido ampliamente la existencia de la Biblioteca en la comunidad</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente en desacuerdo</li> <li>En desacuerdo</li> <li>De acuerdo</li> <li>Muy de acuerdo</li> </ul>	<p>Primer Paso: Asignar Valores desde p39a a p39d</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 0</p> <p>En desacuerdo = 0,25</p> <p>De acuerdo = 0,75</p> <p>Muy de acuerdo = 4</p>

Dimensión	Indicador	Pregunta	Atributos	Estandarización
<b>Percepción de la contribución de la biblioteca pública al desarrollo de la comunidad (usuarios y no usuarios)</b>	Percepción de Contribución cultural de la biblioteca pública a la comunidad	<p>P29. Con respecto a la relación entre la Biblioteca pública y la vida cultural en la comunidad, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?</p> <p>a. La Biblioteca, aparte de los libros, ofrece otras actividades culturales (obras de teatro, conciertos, etc.)</p> <p>b. La Biblioteca ha contribuido a elevar el nivel cultural de toda la comunidad</p> <p>c. Los funcionarios de la Biblioteca incentivan a realizar actividades culturales (ver películas, ir al teatro, al museo)</p> <p>d. En la Biblioteca se destaca el patrimonio cultural local (cultura y símbolos de la comunidad)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> </ul>	<p>Primer Paso: Asignar Valores desde p29a a p29d</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 0</p> <p>En desacuerdo = 0,25</p> <p>De acuerdo = 0,75</p> <p>Muy de acuerdo = 4</p>

Las preguntas remarcadas en la matriz corresponden a las variables que se ingresaron con mayor ponderación dentro de la fórmula final de cada subíndice presentada en el siguiente cuadro:

**TABLA N. Ponderación de preguntas**

Dimensión	Fórmula final	ICBPDC
<b>Capital cultural</b>	$[ \{ (PROM\ P24c,d,e,f,g,h,i) (0.1) + (P24a) (0.25) + (P24b) (0.25) + (P25) (0.4) \} + \{ PROM (P28 + (P6/P7)) \} / 2 ]$	X 0,8
<b>Capital social</b>	$[ (P17c)(0.1) + (P17b) (0.1) + (P20) (0.3) + (P21) (0.3) + (P30) (0.1) + (P19) (0.1) ]$	
<b>Capitalización económica</b>	$[ (PROM\ P38\ b,e) (0.1) + (P40) (0.1) + (P38a) (0.35) + (P38c) (0.1) + (P38d) (0.35) ]$	
<b>Inclusión digital</b>	$[ (P8c) (0.1) + (P8l) (0.1) + (P10) (0.2) + (P11) (0.2) + (P14a) (0.1) + (P14f) (0.1) + (P14i) (0.1) + (P12) (0.1) ]$	
<b>Percepción de Contribución al desarrollo de la comunidad</b>	$[ \{ P33a + P33b + P33c + P33d + P33e + P39a + P39b + P39c + P39d + P29a + P29b + P29c + P29d \} / 13 ]$	X 0,2

## ANEXO N.2

### Instrumentos de Aplicación

#### 1. Cuestionario a usuarios

##### CUESTIONARIO ESTUDIO BIBLIOTECAS: USUARIOS

FOLIO

##### ETAPAS DEL TRABAJO

Rol	Nombre	Fecha (dd / mm / aa)
Encuestador		
Revisor		
Codificador		
Digitador		

##### CONTROL DE CALIDAD

Resultado revisión	Contenidos a rescatar/ corregir	¿Supervisada?	Resultado supervisión
1. OK.		1. Sí →	1. Ok
2. Rescatar →		2. No	2. Mal Aplicada 3. Fraude

##### DATOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Lugar de realización:	
Fecha:	
Horario de inicio:	
Horario de término:	



**→ CONTACTAR A USUARIOS BIBLIOTECAS**

SALUDO INICIAL: Buenos días/ tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_. Estamos realizando una encuesta para \_\_\_\_\_, el interés es conocer sobre la percepción de las personas sobre las bibliotecas públicas. Le agradecería mucho que nos brindara unos minutos de su tiempo, pues su opinión es muy importante para nosotros.

**ENCUESTADOR: a. REGISTRAR SEXO**

Sexo	Hombre	Mujer
	1	2

ENCUESTADOR: b. REGISTRAR REGIÓN: \_\_\_\_\_

ENCUESTADOR: c. REGISTRAR COMUNA: \_\_\_\_\_

ENCUESTADOR: d. REGISTRAR LUGAR: \_\_\_\_\_

Domicilio		Biblioteca
1	2 →	Nº Biblioteca:

**FILTRO**

F1. Para comenzar, ¿me podría decir su edad? (ANOTAR EN RECUADRO)

F2. ¿Ha usado alguno de los servicios de la biblioteca pública en los últimos 6 meses?

1	Sí
2	No → NO USUARIO BIBLIOTECA – Agradecer y terminar

**PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO****MÓDULO I: PERFIL DE USUARIO**

P1. a. ¿Cuál es la biblioteca pública a la que asiste con mayor frecuencia? Registrar nombre y comuna de la biblioteca

b. ¿Ha asistido a alguna otra biblioteca pública en los últimos seis meses distinta de la que nos encontramos?

P1a	P1b	
Biblioteca	Sí	No
	1	2

P2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Biblioteca? (RESPUESTA ÚNICA - ESPONTÁNEA)

A través de su organización/ trabajo/	A través de los medios de comunicación	A través de sus vecinos	Le contó un amigo / a	Por Internet	A través de un familiar	A través de la escuela	Es vecino/a de la biblioteca	Otro: ¿Cuál? _____
1	2	3	4	5	6	7	8	99

P3. De las siguientes alternativas, ¿cuál es la principal razón que usted tiene para venir a la Biblioteca?  
(RESPUESTA ÚNICA - ESPONTÁNEA)

<b>a</b>	Para tener acceso a prensa o libros
<b>b</b>	Para acceder a Internet
<b>c</b>	El personal de la Biblioteca me ayuda cuando necesito algo
<b>d</b>	Me encuentro con amigos que también vienen a la Biblioteca
<b>e</b>	Puedo participar en capacitaciones y talleres
<b>f</b>	Para estudiar o hacer trabajos
<b>g</b>	Para ver exposiciones, obras de teatro, películas, etc.
<b>h</b>	Otra (Escriba aquí) : _____

P4. De las siguientes alternativas, ¿cuál refleja mejor la FRECUENCIA con la que usted viene a la Biblioteca?

Primera vez	Una vez al mes	Una vez cada 15 días	Una vez a la semana	Dos veces a la semana	Casi todos los días	NS/NR
1	2	3	4	5	6	99

A continuación le haré algunas preguntas respecto a la utilización de su tiempo libre:

	Anotar n° de horas
<b>P5</b> ¿Cuántas horas diarias dedica a venir a la Biblioteca?	
<b>P6</b> ¿Cuántas horas diarias dedicaba a la lectura (en formato impreso o digital) antes de asistir a la Biblioteca?	
<b>P7</b> ¿Cuántas horas diarias dedica a la lectura (en formato impreso o digital) ahora que asiste a la Biblioteca?	

P8. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades en la Biblioteca?

	Casi todos los días	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Casi Nunca/ Nunca	NS/ NR
<b>a</b> Revisar y/o solicitar libros	4	3	2	1	9
<b>b</b> Leer diarios y revistas	4	3	2	1	9
<b>c</b> Revisar videos, cintas o CD, Multimedia	4	3	2	1	9
<b>d</b> Ver películas u obras de teatro	4	3	2	1	9
<b>e</b> Participar en talleres	4	3	2	1	9
<b>f</b> Estudiar	4	3	2	1	9
<b>g</b> Utilizar las salas de la Biblioteca para reunirse con gente	4	3	2	1	9

P9. ¿Cuál es el principal lugar desde donde accede a un computador? (RESPUESTA ÚNICA)

Su hogar	Su lugar de trabajo o estudio	Biblioteca pública	Cafés u otros locales comerciales.	Casa de amigos o parientes	Lugares públicos	No accede
1	2	3	4	5	6	7
						→ Pasar a P16

P10. ¿Cuál es el lugar desde donde se conecta más frecuentemente a Internet? (RESPUESTA ÚNICA)

Su hogar	Su lugar de trabajo o estudio	Biblioteca pública	Cafés u otros locales comerciales.	Casa de amigos o parientes	Lugares públicos	No accede
1	2	3	4	5	6	7
						→ Pasar a P16

P11. ¿Se ha conectado a Internet en la biblioteca pública durante los últimos 6 meses?

1	Sí
2	No → Pasar a P16

P12. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades relacionadas con internet en la Biblioteca?

		Casi todos los días	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Casi Nunca/ Nunca	NS/ NR
a	Usar el computador de la Biblioteca	4	3	2	1	9
b	Conectarse a Internet	4	3	2	1	9
c	Jugar en el computador/ en línea	4	3	2	1	9
d	Capacitarse en el uso de Computadores e Internet	4	3	2	1	9
e	Leer diarios o revistas virtuales	4	3	2	1	9

P13. ¿Si no fuera por la Biblioteca, tendría recursos para pagar por acceder a estos servicios o actividades en otros lugares? (Responder sólo respecto a las actividades que ha realizado en la Biblioteca)

		Sí	No	N/S
a	Acceder a Computador	1	2	9
b	Acceder a Internet	1	2	9
c	Capacitarse en el uso de computadores e Internet	1	2	9

P14. En una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a nunca y 4 a muy frecuentemente, ¿con qué frecuencia utiliza usted Internet EN LA BIBLIOTECA para...?

		Nunca			Muy frecuentemente	NS/NR
<b>a</b>	Buscar información relacionada con sus estudios o trabajo	1	2	3	4	9
<b>b</b>	Obtener datos para planificar una actividad futura (buscar dirección, ver cartelera de cine, ver clima, etc.)	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Bajar o subir contenidos a la red (música, videos, fotografías, entrada de blog)	1	2	3	4	9
<b>d</b>	Capacitarse a través de cursos e-learning o a distancia	1	2	3	4	9
<b>e</b>	Participar en causas o iniciativas sociales de modo virtual	1	2	3	4	9
<b>f</b>	Comunicarse con familiares y/o amigos	1	2	3	4	9
<b>g</b>	Participar en una comunidad virtual, foro o blog temático	1	2	3	4	9
<b>h</b>	Navegar por páginas web personales (facebook, blogs, fotologs, etc)	1	2	3	4	9
<b>i</b>	Realizar trámites en línea con organismos públicos o privados (SII, Registro Civil, Municipalidades, comprar o pagar cuentas)	1	2	3	4	9
<b>k</b>	Revisar su correo electrónico	1	2	3	4	9
<b>l</b>	Otros usos → ¿Cuáles? _____	1	2	3	4	9

P15. De 1 a 10 ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto al servicio de Internet en las Bibliotecas públicas? (ANOTAR EN EL RECUADRO: NOTA DE 1 A 10, SIN DECIMALES)

## MÓDULO II: REDES Y CAPITAL SOCIAL

P16. A continuación le haré algunas preguntas sobre su participación en las Bibliotecas públicas.

		Ingresar el N°	
a	¿Con cuántas personas que conocía previamente se ha encontrado en las Bibliotecas públicas?		
b	¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo presencial?		Si =0 en ambas, Pasar a P18
c	¿A cuántas personas ha conocido en las Bibliotecas públicas de modo virtual (a través de Internet)?		
d	Siguiendo una escala de 1 a 7, donde 1 representa no confía en absoluto, y 7 confía totalmente, ¿Cuánto confía en las personas que ha conocido en las Bibliotecas?		

P17. A alguna de estas personas conocidas a través de la Biblioteca, ¿Ud. les pediría ayuda de este tipo?:

	Sí	No	NS/NR
<b>a</b> Ayuda económica	1	2	99
<b>b</b> Apoyo en problemas personales	1	2	99
<b>c</b> Información sobre ofertas laborales	1	2	99
<b>d</b> Recomendación para presentarse a algún trabajo	1	2	99
<b>e</b> Otro tipo de ayuda: _____	1	2	99

P18. ¿Con quién o quiénes conversa de los libros que lee o pide en la Biblioteca? (RESPUESTA MÚLTIPLE)

P19. ¿A quiénes ha invitado y logrado que asista a la Biblioteca a usar sus distintos servicios? (RESPUESTA MÚLTIPLE)

	P18	P19
<b>1</b> Familiares que viven con usted		
<b>2</b> Familiares que NO viven con usted		
<b>3</b> Vecinos/as		
<b>4</b> Amigos/as		
<b>5</b> Compañeros/as de estudio o trabajo		
<b>6</b> Conocidos/as		
<b>7</b> Encargado de la Biblioteca		
<b>8</b> No converso con nadie		
<b>9</b> No lee		
<b>99</b> NS/NR		

P20. ¿Cuántos de sus amigos son también usuarios de la Biblioteca? (RESPUESTA ÚNICA)

<b>1</b> La mayoría
<b>2</b> Algunos
<b>3</b> Casi ninguno
<b>4</b> Nadie
<b>99</b> NS/NR

**MÓDULO III: CAPITAL CULTURAL Y CAPITAL HUMANO**

P21. A continuación le haremos algunas preguntas para conocer su opinión frente a los cambios tecnológicos que hemos vivido en los últimos años, especialmente en lo que refiere al uso de los COMPUTADORES e INTERNET. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b>	Las nuevas tecnologías facilitarán las cosas en el trabajo y estudio	1	2	3	4	9
<b>b</b>	Con las nuevas tecnologías se tendrán más oportunidades de trabajo	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Con las nuevas herramientas se podrá estar más conectado y comunicado con la gente	1	2	3	4	9
<b>d</b>	El aumentar los conocimientos de las herramientas de Internet mejorará mis oportunidades profesionales y laborales	1	2	3	4	9

P22. Ahora le mencionaré una serie de herramientas o habilidades, me gustaría que me dijera cuál de ellas aprendió a usar a través de la Biblioteca:

	Sí	No	NS/ NR
<b>a</b> Leer/escribir	1	2	99
<b>b</b> Usar el computador	1	2	
<b>c</b> Envío de correo electrónico	1	2	
<b>d</b> Uso de programas de mensajería instantánea o chat (MSN, Skype, Google Talk, Twitter, etc.)	1	2	99
<b>e</b> Creación de sitio personal (blog, facebook)	1	2	99
<b>f</b> Descargar o subir contenidos a la web (textos, fotos, videos, música, etc.)	1	2	99
	Si contesto alguna de estas → Pasar a p23	Si contestó no en todas → Pasar a P24	99

P23. De la siguiente lista, ¿a quiénes les ha enseñado a usar las tecnologías aprendidas en la Biblioteca?  
(Sólo para quienes mencionaron haber aprendido a usar tecnologías en la Biblioteca)

	Sí	No	NS/NR
<b>a</b> Familiares que viven con usted	1	2	99
<b>b</b> Familiares que no viven con usted	1	2	99
<b>c</b> Su pareja	1	2	99
<b>d</b> Algún amigo/a	1	2	99
<b>e</b> Algún compañero /a de trabajo o estudio	1	2	99
<b>f</b> Algún profesor /a	1	2	99
<b>g</b> Algún vecino/a	1	2	99
<b>h</b> Otra persona ¿Quién?	1	2	99

P24. En cuanto a su situación personal, actualmente usted diría que... ENCUESTADOR: Leer alternativas

<b>1</b>	Se siente <b>DENTRO</b> del mundo de las tecnologías
<b>2</b>	Se siente <b>FUERA</b> del mundo de las tecnologías
<b>99</b>	NS/ NR

P25. En cuáles de estos temas o actividades Ud. diría que el acceso a la Biblioteca ha hecho que aumente su interés: (RESPUESTA MÚLTIPLE, MARCAR CON UNA "X")

<b>a</b>	Interés por la literatura	
<b>b</b>	Interés por el "cine arte"	
<b>c</b>	Interés por el cine en general	
<b>d</b>	Interés por el teatro	
<b>e</b>	Interés por asistir a museos	
<b>f</b>	Interés por la pintura (exposiciones o museos)	
<b>g</b>	Interés por la música docta o clásica	
<b>h</b>	Interés por la música popular (radios)	
<b>i</b>	Interés por la música folclórica	
<b>j</b>	Interés por carnavales o desfiles culturales	
<b>k</b>	Otro: _____	

P26. Con respecto a la relación entre la Biblioteca pública y la vida cultural en la comunidad, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b>	La Biblioteca, aparte de los libros, ofrece otras actividades culturales (obras de teatro, conciertos, etc.)	1	2	3	4	9
<b>b</b>	La Biblioteca ha contribuido a elevar el nivel cultural de toda la comunidad	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Los funcionarios de la Biblioteca incentivan a realizar actividades culturales (ver películas, ir al teatro, al museo)	1	2	3	4	9
<b>d</b>	En la Biblioteca se destaca el patrimonio cultural local (cultura y símbolos de la comunidad)	1	2	3	4	9

#### MÓDULO IV: CAPITAL SOCIAL: ASOCIATIVISMO Y COMUNIDAD

P27. ¿Ha conocido servicios públicos o beneficios sociales a través de la Biblioteca, que le hayan sido de utilidad? (ya sea por Internet, comentarios de funcionarios o informativos)

Sí	No
1	2
	<b>Pasar a P29</b>

P28. ¿De qué ámbito son los servicios a los cuales accedió o los beneficios que ha recibido? (RESPUESTA MÚLTIPLE)

	P28
<b>a</b>	Del ámbito laboral
<b>b</b>	De educación
<b>c</b>	De vivienda
<b>d</b>	De salud
<b>e</b>	De identificación y certificados (trámites del registro civil)
<b>f</b>	Otro: _____



P29. Con respecto a la relación entre la Biblioteca pública y la comunidad, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b>	La Biblioteca se involucra en temas de interés para la comunidad (temas sociales, de educación, etc.)	1	2	3	4	9
<b>b</b>	Las personas que asisten a la Biblioteca cuidan el mobiliario y limpieza del lugar	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Las personas que asisten a la Biblioteca se preocupan de cuidar los libros	1	2	3	4	9
<b>d</b>	Si quisieran cerrar la Biblioteca, la mayoría de las personas se organizarían para evitarlo	1	2	3	4	9
<b>e</b>	En la Biblioteca se encuentra información sobre lo que está ocurriendo (seguridad ciudadana, política local, desarrollo económico) en la comunidad	1	2	3	4	9

P30. ¿Es usted integrante o participa con frecuencia en las actividades de alguna organización social?

P31. ¿Cuál es la categoría que mejor define la forma en que usted participa en la organización que más cercano se siente? (Sólo para quienes participan en una organización social)

P30		P31					
1	Sí	a. Sólo simpatizante	b. Está inscrito pero no participa	c. Integrante y participa periódicamente	d. Coordinador / monitor de actividades	e. Parte de la directiva organización central	f. NS/ NR
	No → Pasara P33	1	2	3	4	5	9

P32. ¿Cree que la Biblioteca ha influido en una mayor participación de las personas de la comunidad en su organización social? (Por ejemplo, facilitando sus espacios para reuniones o incentivando a las personas, etc.)

Sí	No
1	2

P33. ¿Ud. participa de algún negocio familiar o microempresa?

Sí	No
1	2

P34. Ahora le mencionaré una serie de situaciones relacionadas con el ámbito económico, me gustaría que me dijera que Sí o No según corresponda:

		Sí	No	NS/ NR
<b>a</b>	La Biblioteca me ha proporcionado recursos (internet, libros, manuales, etc.) para iniciar un emprendimiento económico (microempresa o pequeño negocio)	1	2	9
<b>b</b>	He usado la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios) para promocionar mi empresa o negocio	1	2	9
<b>c</b>	He usado la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios) para buscar trabajo	1	2	9
<b>d</b>	He encontrado trabajo a través de la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios)	1	2	9
<b>e</b>	He comprado/vendido productos a través de la Biblioteca (el espacio físico o sus servicios)	1	2	9

P35. Nuevamente, con respecto a la relación la Biblioteca pública y la comunidad, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b>	La Biblioteca ha ayudado al desarrollo económico de la comunidad	1	2	3	4	9
<b>b</b>	La existencia de la Biblioteca ha mejorado la seguridad del sector donde se ubica	1	2	3	4	9
<b>c</b>	La Biblioteca ha contribuido a mejorar el paisaje urbano (áreas verdes, pavimentación, iluminación, etc.) del sector donde se ubica	1	2	3	4	9
<b>d</b>	Se ha difundido ampliamente la existencia de la Biblioteca en la comunidad	1	2	3	4	9

P36. ¿Ud. sabe si en la Biblioteca se preocupan por el medio ambiente (usando ampolletas de bajo consumo, reciclando basura, realizando campañas o entregando información medioambiental, etc.)?

Sí lo hace	No lo hace	No sé si lo hace o no lo hace
1	2	3

P37. ¿Qué le falta a la Biblioteca pública para que tenga un mayor impacto en la calidad de vida de la comunidad? (ANOTAR IDEAS)

1	
2	
3	

## MÓDULO V: CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Para finalizar, le haré algunas preguntas socio demográficas para poder caracterizar sus respuestas. Los datos obtenidos serán analizados únicamente con fines estadísticos y sólo serán conocidos por el equipo de trabajo.

D1. ¿Cuál de los siguientes niveles corresponde al último año de estudio cursado por usted?

ENCUESTADOR: Leer alternativas.<sup>1</sup>

Básica completa o inferior	Básica completa	Media incompleta	Media completa/ técnica incompleta	Técnica completa/ Universitaria Incompleta	Universitaria completa
1	2	3	4	5	6

D2. ¿A qué se dedica en la actualidad? ENCUESTADOR: Leer alternativas.

Estudia	Trabaja	Estudia y trabaja	Dueña o ama de casa	Jubilado	Desocupado o cesante
1	2	3	4	5	6

D3. ¿Quién es la persona que aporta los mayores ingresos en su hogar? ENCUESTADOR: Leer alternativas.

Es el mismo encuestado	Su cónyuge o pareja	Su hijo/a	Su padre o madre	Otro familiar	Otra persona no familiar
1	2	3	4	5	6
→ Pasar a D5					

D4. ¿Cuál es el mayor nivel de estudios alcanzado por la persona que aporta el ingreso principal del hogar? ENCUESTADOR: Leer alternativas.

Básica completa o inferior	Básica completa	Media incompleta	Media completa/ técnica incompleta	Técnica completa/ Universitaria Incompleta	Universitaria completa
1	2	3	4	5	6

D5. ¿Entre qué rangos fluctúa el ingreso promedio mensual familiar? ENCUESTADOR: Leer alternativas.<sup>2</sup>

\$100.000 y menos	Entre \$100.001 y \$150.000	Entre \$150.001 y \$250.000	Entre \$250.001 y \$400.000	Entre \$400.001 y \$800.000	\$800.001 y más
1	2	3	4	5	6

1 Esta pregunta del cuestionario requiere una reelaboración local según los niveles educativos de cada país para poder homologar las distintas categorías.

2 Esta pregunta del cuestionario requiere una reelaboración local según los niveles de ingreso de cada país para poder homologar las distintas categorías.

D6. ¿Pertenece a algún pueblo originario o indígena?

1	Sí
2	No
3	No lo sé

**ENCUESTADOR: A continuación le solicitaré algunos datos personales. Eventualmente, lo llamarán para confirmar que ha sido encuestado.**

D7. Nombre:

---

D8. Teléfono:

---

D9. Dirección:

---

D10. Correo electrónico:

---

**Con esto hemos terminado, le agradezco su tiempo y su disposición para responder esta encuesta.  
¡Muchas gracias!**

## 2. Cuestionario a no usuarios

### CUESTIONARIO ESTUDIO BIBLIOTECAS: NO USUARIOS

FOLIO

#### ETAPAS DEL TRABAJO

Rol	Nombre	Fecha (dd / mm / aa)
Encuestador		
Revisor		
Codificador		
Digitador		

#### CONTROL DE CALIDAD

Resultado revisión	Contenidos a rescatar/ corregir	¿Supervisada?	Resultado supervisión
1. OK.		1. Sí →	1. Ok
2. Rescatar →		2. No	2. Mal Aplicada 3. Fraude

#### DATOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Lugar de realización:	
Fecha:	
Horario de inicio:	
Horario de término:	

#### → CONTACTAR A USUARIOS / NO USUARIOS BIBLIOTECAS

SALUDO INICIAL: Buenos días/ tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para una empresa de estudios sociales y de opinión. Estamos realizando una encuesta para \_\_\_\_\_, el interés es conocer sobre la percepción de las personas sobre las bibliotecas públicas. Le agradecería mucho que nos brindara unos minutos de su tiempo, pues su opinión es muy importante para nosotros.

#### ENCUESTADOR: a. REGISTRAR SEXO

Sexo	Hombre	Mujer
	1	2

ENCUESTADOR: b. REGISTRAR REGIÓN: \_\_\_\_\_

ENCUESTADOR: c. REGISTRAR COMUNA: \_\_\_\_\_

ENCUESTADOR: d. REGISTRAR LUGAR: \_\_\_\_\_

Domicilio		Biblioteca
1	2 →	Nº Biblioteca:

**FILTRO**

F1. Para comenzar, ¿me podría decir su edad? (ANOTAR EN RECUADRO)

F2. ¿Ha usado alguno de los servicios de la biblioteca pública en los últimos 6 meses?

1	Sí → USUARIO. Agradecer y terminar
2	No → NO USUARIO. CONTINUAR

F3. ¿Ud. Conoce la biblioteca pública de la comunidad?

1	Sí → CONTINUAR
2	No → Agradecer y terminar

**PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO****MÓDULO I: PERFIL DE USUARIO**

P1. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Biblioteca? (RESPUESTA ÚNICA - ESPONTÁNEA)

A través de su organización/ trabajo/	A través de los medios de comunicación	A través de sus vecinos	Le contó un amigo /a	Por Internet	A través de un familiar	Es vecino/a de la biblioteca	Otro: ¿Cuál?
1	2	3	4	5	6	8	99

P2. De las siguientes alternativas, ¿cuáles es la PRINCIPAL RAZÓN que usted tiene para NO ir a la Biblioteca? (RESPUESTA ÚNICA)

a	No me interesan los libros
b	No me gusta el personal de la Biblioteca
c	Mis amigos no van a la Biblioteca
d	Tengo los medios para acceder a libros y/o Internet (en el hogar u otros lugares)
e	Puedo participar en capacitaciones y talleres
f	Otra (Escriba aquí) : _____

P3. ¿Cuántas horas diarias le dedica a la lectura (en formato impreso o digital)? (ANOTAR EN EL RECUADRO, NÚMEROS ENTEROS)

<b>Número de horas</b>

P4. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades?

		Casi todos los días	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Casi Nunca/ Nunca	NS/ NR
a	Leer libros	4	3	2	1	9
b	Leer diarios y revistas	4	3	2	1	9
c	Ver videos, CD, Multimedia	4	3	2	1	9
d	Ver películas u obras de teatro	4	3	2	1	9
e	Participar en talleres	4	3	2	1	9

P5. ¿Cuál es el principal lugar desde donde accede a un computador? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)  
(RESPUESTA ÚNICA)

Su hogar	Su lugar de trabajo o estudio	Cafés u otros locales comerciales.	Casa de amigos o parientes	Lugares públicos	No accede
1	2	3	4	5	6
					→ Pasar a P10

P6. De los anteriores, ¿cuál es el lugar desde donde se conecta más frecuentemente a Internet?  
(RESPUESTA ÚNICA)

Su hogar	Su lugar de trabajo o estudio	Cafés u otros locales comerciales.	Casa de amigos o parientes	Lugares públicos	No accede
1	2	3	4	5	6
					→ Pasar a P10

P7. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades relacionadas con tecnologías?

		P7				
		Casi todos los días	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Casi Nunca/ Nunca	NS/ NR
a	Usar el computador	4	3	2	1	9
b	Conectarse a Internet	4	3	2	1	9
c	Jugar en el computador/ en línea	4	3	2	1	9
d	Capacitarse en el uso de Computadores e Internet	4	3	2	1	9
e	Leer diarios o revistas virtuales	4	3	2	1	9

P8. ¿Alguna de estas actividades le son gratuitas? (MARCAR CON UNA X)

		P8		
		Sí	No	N.A
<b>a</b>	Acceder a Computador			9
<b>b</b>	Acceder a Internet			9
<b>c</b>	Capacitarse en el uso de computadores e Internet			9

P9. En una escala de 1 a 4, donde 1 corresponde a nunca y 4 a muy frecuentemente, ¿con qué frecuencia utiliza usted Internet para...?

		Nunca			Muy frecuentemente	NS/NR
<b>a</b>	Buscar información con sus estudios o trabajo	1	2	3	4	9
<b>b</b>	Obtener datos para planificar una actividad futura (buscar dirección, ver cartelera de cine, ver clima, etc.)	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Bajar o subir contenidos a la red (música, videos, fotografías, entrada de blog)	1	2	3	4	9
<b>d</b>	Capacitarse a través de cursos e-learning o a distancia	1	2	3	4	9
<b>e</b>	Participar en causas o iniciativas sociales de modo virtual	1	2	3	4	9
<b>f</b>	Comunicarse con familiares y/o amigos	1	2	3	4	9
<b>g</b>	Participar en una comunidad virtual, foro o blog temático	1	2	3	4	9
<b>h</b>	Navegar por páginas web personales (facebook, blogs, fotologs, etc)	1	2	3	4	9
<b>i</b>	Realizar trámites en línea con organismos públicos o privados (SII, Registro Civil, Municipalidades, comprar o pagar cuentas)	1	2	3	4	9
<b>j</b>	Revisar su correo electrónico	1	2	3	4	9
<b>k</b>	Otros usos → ¿Cuáles? _____	1	2	3	4	9

## MÓDULO II: REDES Y CAPITAL SOCIAL

P10. A continuación le haré algunas preguntas sobre sus redes personales

		Ingresar el N°
<b>a</b>	¿Cuántas personas que ud. conoce son usuarios de la biblioteca pública?	
<b>b</b>	Siguiendo una escala de 1 a 7, donde 1 representa no confía en absoluto, y 7 confía totalmente, ¿Cuánto confía en las personas que ha conocido en las Bibliotecas?	



P11. A alguna de estas personas, ¿Ud. les pediría ayuda de este tipo? (RESPUESTA MÚLTIPLE):

	Sí	No	NS/NR
<b>a</b> Ayuda económica	1	2	99
<b>b</b> Apoyo en problemas personales	1	2	99
<b>c</b> Información sobre ofertas laborales	1	2	99
<b>d</b> Recomendación para presentarse a algún trabajo	1	2	99
<b>e</b> Otro tipo de ayuda: _____	1	2	99

P12. ¿Cuántos de sus amigos son también usuarios de la Biblioteca?

<b>1</b>	La mayoría
<b>2</b>	Algunos
<b>3</b>	Casi ninguno
<b>4</b>	Nadie

### MÓDULO III: CAPITAL CULTURAL Y CAPITAL HUMANO

P13. A continuación le haremos algunas preguntas para conocer su opinión frente a los cambios tecnológicos que hemos vivido en los últimos años, especialmente en lo que refiere al uso de los COMPUTADORES e INTERNET. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b> Las nuevas tecnologías facilitarán las cosas en el trabajo y estudio	1	2	3	4	9
<b>b</b> Con las nuevas tecnologías se tendrán más oportunidades de trabajo	1	2	3	4	9
<b>c</b> Con las nuevas herramientas se podrá estar más conectado y comunicado con la gente	1	2	3	4	9
<b>d</b> El aumentar los conocimientos de las herramientas de Internet mejorará mis oportunidades profesionales y laborales	1	2	3	4	9

P14. En cuanto a su situación personal, actualmente usted diría que... ENCUESTADOR: Leer alternativas

<b>1</b>	Se siente <b>DENTRO</b> del mundo de las tecnologías
<b>2</b>	Se siente <b>FUERA</b> del mundo de las tecnologías
<b>99</b>	NS/ NR

P15. Con respecto a la relación entre la Biblioteca pública y la vida cultural en la comunidad, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b>	La Biblioteca, aparte de los libros, ofrece otras actividades culturales (obras de teatro, conciertos, etc.)	1	2	3	4	9
<b>b</b>	La Biblioteca ha contribuido a elevar el nivel cultural de toda la comunidad	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Los funcionarios de la Biblioteca incentivan a realizar actividades culturales (ver películas, ir al teatro, al museo)	1	2	3	4	9
<b>d</b>	En la Biblioteca se destaca el patrimonio cultural local (cultura y símbolos de la comunidad)	1	2	3	4	9

#### MÓDULO IV: CAPITAL SOCIAL: ASOCIATIVISMO Y COMUNIDAD

P16. Con respecto a la relación entre la Biblioteca pública y la comunidad, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
<b>a</b>	La Biblioteca se involucra en temas de interés para la comunidad (temas sociales, de educación, etc.)	1	2	3	4	9
<b>b</b>	Las personas que asisten a la Biblioteca cuidan el mobiliario y limpieza del lugar	1	2	3	4	9
<b>c</b>	Las personas que asisten a la Biblioteca se preocupan de cuidar los libros	1	2	3	4	9
<b>d</b>	Si quisieran cerrar la Biblioteca, la mayoría de las personas se organizarían para evitarlo	1	2	3	4	9
<b>e</b>	En la Biblioteca se encuentra información sobre lo que está ocurriendo (seguridad ciudadana, política local, desarrollo económico) en la comunidad	1	2	3	4	9

P17. ¿Es usted integrante o participa con frecuencia en las actividades de alguna organización social?

P18. ¿Cuál es la categoría que mejor define la forma en que usted participa en la organización que más cercano se siente? (Sólo para quienes participan en una organización social)

P17		P18					
1	Sí	a. Sólo simpatizante	b. Está inscrito pero no participa	c. Integrante y participa periódicamente	d. Coordinador / monitor de actividades	e. Parte de la directiva organización central	f. NS/ NR
	No → Pasar a P19	1	2	3	4	5	9

P19. Nuevamente, con respecto a la relación la Biblioteca pública y la comunidad, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/ NR
a	La Biblioteca ha ayudado al desarrollo económico de la comunidad	1	2	3	4	9
b	La existencia de la Biblioteca ha mejorado la seguridad del sector donde se ubica	1	2	3	4	9
c	La Biblioteca ha contribuido a mejorar el paisaje urbano (áreas verdes, pavimentación, iluminación, etc.) del sector donde se ubica	1	2	3	4	9
d	Se ha difundido ampliamente la existencia de la biblioteca en la comunidad	1	2	3	4	9

P20. ¿Ud. sabe si en la Biblioteca se preocupan por el medio ambiente (usando ampolletas de bajo consumo, reciclando basura, etc.)?

Sí lo hace	No lo hace	No sé si lo hace o no lo hace
1	2	3

P21. ¿Qué le falta a la Biblioteca pública para que tenga un mayor impacto en la calidad de vida de la comunidad? (ANOTAR IDEAS)

1	
2	
3	

## MÓDULO V: CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Para finalizar, le haré algunas preguntas socio demográficas para poder caracterizar sus respuestas. Los datos obtenidos serán analizados únicamente con fines estadísticos y sólo serán conocidos por el equipo de trabajo.

D1. ¿Cuál de los siguientes niveles corresponde al último año de estudio cursado por usted?

ENCUESTADOR: Leer alternativas.<sup>1</sup>

Básica completa o inferior	Básica completa	Media incompleta	Media completa/ técnica incompleta	Técnica completa/ Universitaria Incompleta	Universitaria completa
1	2	3	4	5	6

D2. ¿A qué se dedica en la actualidad? ENCUESTADOR: Leer alternativas.

Estudia	Trabaja	Estudia y trabaja	Dueña o ama de casa	Jubilado	Desocupado o cesante
1	2	3	4	5	6

D3. ¿Quién es la persona que aporta los mayores ingresos en su hogar? ENCUESTADOR: Leer alternativas.

Es el mismo encuestado	Su cónyuge o pareja	Su hijo/a	Su padre o madre	Otro familiar	Otra persona no familiar
1	2	3	4	5	6
→ Pasar a D5					

D4. ¿Cuál es el mayor nivel de estudios alcanzado por la persona que aporta el ingreso principal del hogar? ENCUESTADOR: Leer alternativas.

Básica completa o inferior	Básica completa	Media incompleta	Media completa/ técnica incompleta	Técnica completa/ Universitaria Incompleta	Universitaria completa
1	2	3	4	5	6

D5. ¿Entre qué rangos fluctúa el ingreso promedio mensual familiar? ENCUESTADOR: Leer alternativas.<sup>2</sup>

\$100.000 y menos	Entre \$100.001 y \$150.000	Entre \$150.001 y \$250.000	Entre \$250.001 y \$400.000	Entre \$400.001 y \$800.000	\$800.001 y más
1	2	3	4	5	6

1 Esta pregunta del cuestionario requiere una reelaboración local según los niveles educativos de cada país para poder homologar las distintas categorías.

2 Esta pregunta del cuestionario requiere una reelaboración local según los niveles de ingreso de cada país para poder homologar las distintas categorías.

D6. ¿Pertenece a algún pueblo originario o indígena?

1	Sí
2	No
3	No lo sé

**ENCUESTADOR:** A continuación le solicitaré algunos datos personales. Eventualmente, lo llamarán para confirmar que ha sido encuestado.

D7. Nombre:

---

D8. Teléfono:

---

D9. Dirección:

---

D10. Correo electrónico:

---

Con esto hemos terminado, le agradezco su tiempo y su disposición para responder esta encuesta.  
¡Muchas gracias!

### 3. Entrevista semi-estructurada

SALUDO INICIAL: Buenos días/ tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para una empresa de estudios sociales. Estamos realizando un estudio para \_\_\_\_\_, el interés es conocer sobre el impacto de la biblioteca pública en la comunidad. Para comenzar con esta conversación, me gustaría que se presentara y dijera su nombre, edad, comuna y a qué se dedica actualmente.

Dimensión	Variables	Preguntas de orientación
Perfil usuario	Atributos sociodemográficos	• Presentación (nombre, edad, ocupación)
	Las condiciones objetivas de acceso y uso de las bibliotecas públicas	1. ¿Por qué las personas van a la biblioteca pública? ¿Quiénes van?
	Las condiciones subjetivas de acceso y uso de las bibliotecas públicas	2. ¿Qué es lo que se valora de la biblioteca pública?
Capital cultural y humano	Participación en “sociedad del conocimiento”	3. ¿Percibe que la biblioteca pública ha sido un medio para integrarse o participar de la llamada “sociedad del conocimiento”? ¿Cómo?
	Capital humano	4. ¿Conoce la oferta de capacitación de la biblioteca pública? 5. ¿Cómo la evaluaría en comparación a la oferta existente en la comuna para personas con el perfil de los usuarios? 6. ¿Qué otras herramientas útiles para la vida laboral o académica advierte que hay en la biblioteca pública?
	Participación y consumo cultural	7. ¿Es la biblioteca pública un lugar de consumo cultural diversificado (recitales, obras de teatro, exposiciones, etc.)? 8. ¿Siente que la biblioteca pública tiene algún impacto en la vida cultural de la comunidad? 9. ¿Cómo es la vida cultural de la comuna? ¿Hay algún cambio producto de la biblioteca pública? 10. ¿Contribuye la biblioteca pública a difundir el patrimonio cultural e identidad local?
Capital social	Estructura de relaciones sociales	11. ¿La biblioteca pública es un lugar de encuentro entre personas, se conocen nuevas personas? O, ¿es un lugar para sacar libros y nada más?
	Confianza social	
	Asociatividad y bien público	12. ¿Considera la biblioteca pública un actor comunitario? ¿Por qué? 13. ¿Se percibe la biblioteca pública como un bien público, de responsabilidad de todos?

Dimensión	Variables	Preguntas de orientación
<b>Capitalización económica</b>	Capitalización económica	14. ¿Considera que la biblioteca pública ha tenido algún efecto económico en la comunidad? 15. ¿Cree que la biblioteca pública tiene potencial para ser un actor de desarrollo económico local? ¿Cómo?
	Impacto en el territorio	16. ¿Cómo cree Ud. que la biblioteca pública ha afectado al sector/comunidad en donde se ubica? (indagar en temas de seguridad pública, paisajismo, valoración del sector)
<b>Visión general</b>	Percepción de mejoramiento de calidad de vida	17. Finalmente, ¿cómo se podría mejorar el impacto de la biblioteca pública en la comunidad?

#### 4. Pauta *focus groups*

SALUDO INICIAL: Buenos días/ tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para una empresa de estudios sociales. Estamos realizando un estudio para \_\_\_\_\_, el interés es conocer sobre la utilización y percepción sobre el impacto de la biblioteca pública en Uds. y en sus comunidades. Para comenzar con esta conversación, me gustaría que se presentaran y dijieran su nombre, edad, comuna y a qué se dedican actualmente.

Tipo de pregunta	Dimensión	Variables	Pregunta central	Preguntas de sondeo
<b>Introductoria</b> (10 min)	<b>Perfil usuario</b>	Atributos sociodemográficos	¿Por qué vienen a la biblioteca?	• Presentación de cada participante (nombre, edad, ocupación)
		Las condiciones objetivas de acceso y uso de las bibliotecas públicas		1. ¿Por qué vienen a la biblioteca pública? ¿Con qué frecuencia? 2. ¿Qué servicio de la biblioteca pública es el que más usa?
		Las condiciones subjetivas de acceso y uso de las bibliotecas públicas		3. ¿Qué tan importante es en su vida cotidiana poder venir a la biblioteca pública?
<b>Clave</b> (40 min)	<b>Capital cultural y humano</b>	Participación en "sociedad del conocimiento"	¿Sienten que la biblioteca pública les ha permitido insertarse en el mundo de internet?	4. ¿Han usado o aprendido a usar internet en la biblioteca pública? 5. ¿Cómo se describirían en relación al manejo de estas nuevas herramientas, por ejemplo, crear o mantener un sitio personal, descargar o subir contenidos a la web, relacionarse con instituciones públicas o privadas, utilizar Internet para potenciar un negocio, para comprar o vender cosas, etc? ¿Le ha enseñado o incentivado a otros? 6. ¿Tienen otras opciones para acceder a servicios de internet de este tipo? 7. ¿Se sienten parte del mundo de las tecnologías?
		Capital humano	¿Cómo el acceso a la biblioteca ha mejorado sus capacidades y acceso a la cultura?	8. ¿Han adquirido nuevos conocimientos o herramientas a través de las bibliotecas públicas que les sirva en su vida laboral/ académica? 9. ¿En la comunidad hay oferta de capacitaciones u oportunidades de adquirir nuevos conocimientos? 10. ¿En la biblioteca pública han accedido a información sobre medio ambiente o temas de salud?



Tipo de pregunta	Dimensión	Variables	Pregunta central	Preguntas de sondeo
Clave (40 min)	<b>Capital cultural y humano</b>	Participación y consumo cultural	¿Cómo el acceso a la biblioteca ha mejorado sus capacidades y acceso a la cultura?	11. ¿Cómo ha influido la biblioteca pública en sus hábitos de lectura? 12. ¿Conversan con otras personas sobre sus lecturas? 13. ¿Han asistido a eventos culturales (recitales, obras de teatro, exposiciones, etc.) en la biblioteca pública? 14. ¿Siente que la biblioteca pública tiene algún impacto en la vida cultural de la comunidad? ¿Por qué?
	<b>Capital social</b>	Estructura de relaciones sociales	¿Es la biblioteca pública un espacio para el encuentro entre personas conocidas/nuevas?	15. ¿La biblioteca pública es un lugar de encuentro entre personas, se conocen nuevas personas? ¿Y por internet? 16. ¿Tienen disposición a conocer gente nueva y/o diferente a Ud.? 17. ¿Es la biblioteca pública un bien público, responsabilidad de todos? 18. ¿Se realizan actividades de organización o coordinación social entre los vecinos en la biblioteca pública? O bien, ¿consideran la biblioteca pública como un actor de la comunidad?
		Confianza social		
		Asociatividad y bien público		
	<b>Capitalización económica</b>	Capitalización económica	¿La biblioteca pública ha mejorado en algún aspecto la calidad de sus vidas?	19. ¿Sus lazos con la biblioteca pública les ha generado algún beneficio económico? 20. ¿Cree que la biblioteca pública tiene potencial para ser un actor de desarrollo económico local?
		Impacto en el territorio		21. ¿Cómo creen que la biblioteca pública ha afectado al sector/comunidad en donde se ubica? (indagar en temas de seguridad pública, paisajismo, valoración del sector)
Término (10 min)	<b>Visión general</b>	Percepción de mejoramiento de calidad de vida	¿Cómo se podría mejorar el impacto de la biblioteca pública en la comunidad?	22. En síntesis, ¿creen que la vinculación con la biblioteca pública les da una mejor calidad de vida? ¿Por qué?

## 5. Pauta observación participante

### Pauta de Observación Bibliotecas públicas

#### OBSERVADOR:

Realizar una descripción detallada de los puntos que se solicitan.

Utilizar grabadora para la conversación con los presentes.

#### REGISTRAR:

Nombre Observador :	
Región :	
Comuna :	
Biblioteca :	
Fecha :	
Hora de Inicio :	
Hora de Término :	

#### Aspectos a relevar:

- Construcción de mapa físico del escenario y descripción de los alrededores
- Descripción del espacio (luminosidad, comodidad aparente, temperatura, mobiliario)
- Número de estanterías de libros
- Número de computadores
- Número aproximado de personas que utilizan Internet
- Descripción del flujo de utilización de Internet (cuánto tiempo se conectan, qué hacen cuando se conectan a Internet, sitios que visitan)
- Distribución espacial de los usuarios (lugares en los que se sitúan, espacios de tránsito)
- Descripción de los usuarios (edad, género, van solos o acompañados)
- Interacción usuarios con personal de la Biblioteca
- Relaciones establecidas entre los usuarios
- Principales espacios de socialización dentro de la Biblioteca

Preguntas de interacción con usuarios de bibliotecas públicas:

- ¿Por qué viene a la biblioteca?
- ¿Qué le parece este recinto para conectarse a Internet?
- ¿Es común conocer gente en estos espacios? ¿en las bibliotecas públicas?
- ¿Cómo es la relación con el personal de las Bibliotecas?
- ¿Es conocida la Biblioteca en la comunidad? ¿Las personas la valoran?
- ¿Cree que es importante la Biblioteca para la comunidad? ¿Por qué?

Preguntas de interacción con funcionarios:

- ¿Cuál es aproximadamente el flujo diario de usuarios? ¿Es poco o mucho?
- ¿Qué relación se establece con los usuarios de la Biblioteca?
- ¿Es conocida la Biblioteca en la comunidad? ¿Las personas la valoran?
- ¿Cree que es importante la Biblioteca para la comunidad? ¿Por qué?
- ¿Algunas ideas para mejorar el impacto de la Biblioteca en la comunidad?

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

1. FUNDAMENTOS DEL MODELO DE EVALUACIÓN	
Cuadro 1. ¿Qué es una biblioteca pública? .....	13
Cuadro 2. Enfoque de Desarrollo Humano.....	17
Figura 1. Modelo .....	19
Imagen 1. Biblioteca pública de Peñalolén (Región Metropolitana) .....	15
Imagen 2. Usuaría biblioteca pública La Ligua (Región Valparaíso) .....	17
2. LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS	
Cuadro 3. Ejemplo de interpretación de resultados estadísticos .....	38
Figura 2. “Situación de evaluación” de las bibliotecas públicas.....	27
Figura 3. Esquema de evaluación en base a experiencia y conocimiento de usuarios.....	28
Figura 4. Muestreo estratificado aleatorio simple.....	38
Tabla 1. Tipos de actores e identificación de efectos.....	29
Tabla 2. Matriz de dimensiones, variables e indicadores por tipo de efecto.....	31
Tabla 3. Instrumentos de producción de información.....	35
Tabla 4. Resumen de instrumentos y muestras según objetivos.....	39
3. INSTRUCCIÓN PARA EL TRABAJO DE CAMPO	
Figura 5. Modelo para aplicar encuestas a no usuarios.....	45
Figura 6. Esquema analítico sobre Motivos Económicos para Cotizar y No Cotizar .....	57

Figura 7. ¿Con quién o quiénes conversa de los libros que lee o pide en la biblioteca? .....	58
---	----

#### ANEXO 1

##### Figura n. ICBPD:

Suma y ponderación de los Subíndices.....	69
Tabla 1. Ranking ICBPDC en caso Chile.....	70
Tabla 2. Dimensiones del ICBPDC.....	71
Tabla n. Ponderación de preguntas.....	79

---

El Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, CERLALC, es un organismo intergubernamental, bajo los auspicios de la UNESCO, que trabaja en la creación de condiciones para el desarrollo de sociedades lectoras. Para ello orienta sus acciones hacia el fomento de la producción y circulación del libro; la promoción de la lectura y la escritura, y el estímulo y protección de la creación intelectual.

Son países miembros del CERLALC:

Argentina • Bolivia (Estado Plurinacional de)  
Brasil • Chile • Colombia • Costa Rica • Cuba  
Ecuador • El Salvador • España • Guatemala  
Honduras • México • Nicaragua • Panamá  
Paraguay • Perú • Portugal • República Dominicana  
Uruguay • Venezuela (República Bolivariana de)

---

---

Este libro forma parte de la amplia gama de esfuerzos que el Centro Regional para el Fomento del libro en América Latina y el Caribe, CERLALC, realiza para generar conocimiento, divulgar información especializada e impulsar procesos de formación en todas sus áreas misionales.

La versión digital del *Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades* fue publicada en el mes de septiembre del año 2012. En su composición se utilizaron tipos Minion de la Casa Adobe.

---