



**Facultad de  
Comunicación, Historia  
y Ciencias Sociales**

Universidad Católica de la Santísima Concepción

Biblioteconomía y Documentación

# **ESTUDIO DE LA EJECUCIÓN DE LOS CURSOS DEL PROGRAMA BIBLIOREDES EN ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN LAS COMUNAS DE CONCEPCIÓN Y CHIGUAYANTE**

Tesina para optar al grado de académico Licenciado en Información Documental y al título profesional de Bibliotecario Documentalista

**Alumno**

**Felipe Ignacio Soto Schlegel**

**Profesor Guía**

**Javier Martínez Ortiz**

Concepción, Agosto de 2015

## **AGRADECIMIENTOS**

ME GUSTARÍA QUE AGRADECER A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE CON SU AYUDA HAN COLABORADO EN LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO, EN ESPECIAL AL PROFESOR JAVIER MARTÍNEZ ORTÍZ, POR LA MOTIVACIÓN Y EL APOYO RECIBIDO A LO LARGO DE ESTOS AÑOS.

ADEMÁS, QUISIERA AGRADECER A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIOS, POR LA COMPENSIÓN, PACIENCIA Y ÁNIMO RECIBIDOS POR PARTE DE ELLOS.

AGRADEZCO TAMBIÉN, A MIS AMIGOS CERCANOS, LOS NO TAN CERCANOS POR RAZONES GEOGRÁFICAS, PORQUE ME AYUDABAN A DESPEJARME CUANDO LA FRUSTRACIÓN ME SUPERABA.

AGRADEZCO ADEMÁS, A MI PADRE, A MIS HERMANOS, POR SU APOYO, ESPECIALMENTE A MI HERMANA, QUE ME AYUDO EN MOMENTOS CRÍTICOS DE MIS ESTUDIOS.

UN AGRADECIMIENTO ESPECIAL PARA LA HERMANDAD THE REVENGE, PORQUE SIN ELLOS, NO PUDIESE HABER LLEGADO TAN LEJOS EN WORLD OF WARCRAFT.

A TODOS ELLOS, MUCHAS GRACIAS.

## Contenido

Introducción.....	1
Capítulo I: Presentación del problema .....	2
1.1 Problema y justificación .....	2
1.2 Delimitación.....	3
1.3 Preguntas de investigación.....	4
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 General.....	4
1.4.2 Específicos .....	4
Capítulo II: Marco teórico o referencial.....	5
2.1 Alfabetización Informativa.....	5
2.2 Alfabetización Digital.....	7
2.3 Bibliotecas Públicas .....	9
2.4 Bibliotecas Híbridas .....	10
2.5 Nativos Digitales .....	11
2.6 Inmigrantes Digitales .....	12
2.7 BiblioRedes .....	13
2.8 Estudio de Usuarios .....	14
Capítulo III: Explicaciones metodológicas.....	15
3.1 Diseño de la Investigación .....	15
3.2 Métodos y técnicas.....	16
3.2.1 Alcance de investigación .....	16
3.2.2 Métodos y técnicas de recolección de información.....	17
3.2.3 Métodos y técnicas de análisis.....	20
3.3 Sistema muestral y muestra .....	23
Capítulo IV: Resultados .....	24
4.1 Aplicación de la metodología .....	24
4.1.1 Entrevista en profundidad. ....	24
4.2.1 Evaluación de Usuarios .....	29
Capítulo V: Conclusiones .....	37
Siglas y Abreviaturas .....	41
Bibliografía .....	42
Anexos .....	45

## Introducción

El presente documento pretende realizar una panorámica de la realidad de los cursos de alfabetización digital de las bibliotecas públicas de las comunas de Concepción y Chiguayante, y, por otra parte, servir de ayuda en la mejora de estos cursos para un mejor desarrollo de las competencias digitales de los usuarios.

El alcance de investigación corresponde a descriptivo y correlacional dada la directa relación de los conocimientos de los monitores del programa en los resultados de aprendizaje durante el transcurso del programa.

El enfoque de investigación corresponde a un enfoque mixto, dado que combina tanto método cuantitativo como cualitativo, de este modo, se puede obtener una visión holística de la realidad de los cursos.

,

## Capítulo I: Presentación del problema

### 1.1 Problema y justificación

Chile es un país en vías de desarrollo, que aspira a igualar a las grandes potencias, para ello, debe considerar dos elementos fundamentales: La educación y las tecnologías de la información y comunicación (TIC's). Estos elementos han de trabajar en conjunto para la obtención de resultados positivos en el avance hacia una sociedad desarrollada.

En cuanto a las tecnologías de la información y comunicación, la sociedad chilena se ha beneficiado gracias a proyectos de alfabetización digital tales como Enlaces y BiblioRedes, el primero “proveyendo infraestructura a las escuelas, el segundo ocupándose de poner en la red contenidos ciudadanos y de los programas educativos chilenos” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2007). Estos programas, tienen como objetivo la superación del vacío educacional tanto a nivel escolar como social que genera el alejamiento de las tecnologías de la información y comunicación, lo que puede ser definido como brecha digital.

Desde mediados de los años 90, durante el gobierno del presidente Eduardo Frei Ruiz Tagle, Chile tuvo la tarea de “implantar el uso generalizado de tecnologías de la información y comunicación” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2007), para ello, se creó el **Comité de Modernización del Estado**. Posteriormente, el año 2004, bajo el mandato del presidente Ricardo Lagos Escobar, se continuó con esta tarea al instaurar la **Agenda Digital 2004 – 2006**, que tenía como iniciativa el planteamiento de “34 propuestas para cerrar la brecha digital, como facilitar la compra de PCs y banda ancha, alfabetizar digitalmente a la población y poner servicios públicos en Internet” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2007).

Para el año 2007, en el mandato de la presidenta de la República Michelle Bachelet Jeria, organiza el **Comité de Ministros para el Desarrollo Digital**, que tiene como objetivo diseñar políticas públicas para temas como medios de pago electrónicos, desarrollo de la industria de TIC (para aumentar la competitividad en el sector), y, la sucesión de la agenda digital instaurada por Ricardo Lagos Escobar, la llamada “**Agenda Digital 2.0**”.

Gracias a la “Agenda Digital 2004 – 2006”, Chile mejoró su competitividad tecnológica, dado como resultado que alrededor del 20% de la población nacional ya posea conocimientos en

tecnologías de la información y comunicación, además, se logró adjudicar equipos como computadoras a las familias y estudiantes para que estos permanecieran más en contacto con estas tecnologías (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2007).

Pero, aún con todos estos avances, la brecha digital no puede superarse solamente así, dado que hay que saber enseñar a todas las personas a manejar dichas tecnologías, motivarles a generar nuevos conocimientos, a ser personas autónomas, que puedan resolver problemas del diario vivir de manera independiente, teniendo a disposición herramientas accesibles a todos y no a unos pocos.

Respecto a esto, las bibliotecas han tenido un papel importante como organizaciones de fomento de lectura, investigación, uso de TIC's (en especial el uso de los recursos de internet) en la distintas comunidades en las que se encuentran insertas. El programa BiblioRedes, se ha encargado de "contribuir al desarrollo del capital social, a través de la disminución de la brecha digital desde las bibliotecas públicas, en la población con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por ubicación geográfica, quienes gratuitamente acceden y adquieren competencias para utilizar información en formato digital" (DIBAM, 2005).

Dada esta situación, es necesario preguntarnos ¿Cuál es la realidad de los cursos de alfabetización digital que imparte el programa "BiblioRedes" en la superación de la brecha digital en las comunas de Concepción y Chiguayante?

## 1.2 Delimitación

Esta investigación, estudiará a los usuarios que forman parte de los cursos impartidos en las bibliotecas del programa BiblioRedes, además de conocer las realidades de los encargados de dictar estos cursos. El periodo de estudio corresponde al segundo semestre del año 2014. De esta manera, se realizará un diagnóstico del programa a nivel local. Las bibliotecas que serán objeto de estudio serán:

- Biblioteca Biblio. C-Lee N°337 de Concepción
- Biblioteca Pública N° 17 de Chiguayante.

### 1.3 Preguntas de investigación

- ¿Cómo se ven reflejados los conocimientos y habilidades adquiridas por parte de los usuarios al finalizar los cursos?
- ¿Cuáles son los conocimientos técnicos y administrativos que poseen los monitores de los cursos de alfabetización?

### 1.4 Objetivos

#### 1.4.1 General

Diagnosticar las realidades en la ejecución de los cursos de alfabetización en las bibliotecas que se rigen por el programa BiblioRedes en las comunas de Chiguayante y Concepción.

#### 1.4.2 Específicos

- Evaluar los conocimientos y habilidades de los usuarios al finalizar los cursos, mediante la realización de una evaluación práctica que comprenda todo lo enseñado durante los cursos.
- Revisar, mediante la realización de una entrevista en, profundidad los conocimientos técnicos y administrativos de los monitores de los cursos de alfabetización.

## Capítulo II: Marco teórico o referencial

Las bibliotecas son entidades que disponen de las herramientas necesarias para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información, esto, mediante diversos soportes y empleando, entre otros, las tecnologías de la información y comunicación. Pero, para que los usuarios puedan hacer uso de estas, primero, los debe instruir en su manejo, lo anterior es “parte de la misión educativa, alfabetizadora, promocional e informativa de la biblioteca pública” (García Gómez, 2007), y esta instrucción de los usuarios se debe realizar tanto en el aspecto informacional como digital. El fin de alfabetizar a las personas es que estas puedan emplear de manera eficaz los recursos tecnológicos para convertir a estos en usuarios autónomos, dado que actualmente vivimos en un mundo digital, donde las personas emplean la red y, por tanto, necesitan estar formados y alfabetizados.

### 2.1 Alfabetización Informacional

La visión que tenía la biblioteca pública a la hora de formar a sus usuarios tanto en el uso de servicios, como en la evaluación del material de información ha ido modificándose con el transcurso de los años, dado principalmente a la aparición de Internet y con el avance en las tecnologías de la información y comunicación, que ha provocado que actualmente las bibliotecas públicas se adapten y funcionen con estas herramientas complementarias, cambiando la modalidad de instrucción, prescindiendo de una presencial a una virtual, con ello, se deja de lado el concepto de Formación de Usuarios y se da paso al de Alfabetización Informacional.

En un principio, este concepto estaba orientado principalmente al ámbito de resolución de conflictos en el área laboral, como es mencionado por Paul Zurkowski (1974) “Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas”. Cabe mencionar, que Zurkowski es considerado la primera persona en acuñar este término, que formuló dado al cambio que se estaba produciendo en los servicios bibliotecarios pasando a ser entidades suministradoras de información.

Una definición más cercana a la realidad actual de alfabetización es la que plantea Francisco Javier García Gómez (2004), en el artículo ***Formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas***, quien la define como: “instruir al usuario en adquirir las destrezas necesarias para saber manejar, depurar, evaluar y explotar convenientemente y con sentido crítico el arsenal informativo disponible en la biblioteca, cada vez más complejo y exigente desde la irrupción de las tecnologías de la información, en especial Internet”, esta definición, de por sí, no limita al ámbito laboral el concepto de alfabetización, sino que desde ya la acerca a las bibliotecas.

Para Emilia Basulto Ruíz (2009), la alfabetización informacional tiene como fin la formación de usuarios autónomos en un contexto creciente de información, que está disponible en cualquier formato, la cual se actualiza constantemente. Estos usuarios deben poseer cualidades como: creatividad, reflexividad, ética bien formada; todo esto para el bien de la comunidad.

Respecto a la alfabetización de usuarios, la ALA (1989) menciona que una persona que logre definir el momento en que necesita información, pueda encontrarla, analizarla y utilizarla, se encuentra alfabetizada. A su vez, considera que quienes están alfabetizados informacionalmente, conocen como se encuentra organizado el conocimiento, como encontrarla y poder emplearla, y que otros puedan aprender de este.

Siguiendo con esta misma línea, el Instituto Oficial de Profesionales Bibliotecarios y de Información (CILIP) (2004) menciona que la alfabetización informacional es “saber cuándo y por qué necesitas información, donde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”.

Podemos concluir en este apartado, que el origen del concepto de alfabetización informacional comenzó orientado a la resolución de problemas en el área laboral. Sin embargo, ha ido evolucionando, perfeccionando y ampliando con el paso de los años, pero aun así conservando gran parte de su significado original, en el hecho de que son destrezas en el uso de herramientas. Además, la alfabetización informacional ahora va más allá de ésta, abarcando a otras personas que puedan emplear la información de este mismo modo para satisfacer sus propias necesidades y, de paso, saciar la necesidad informativa de otra persona y así sucesivamente.

## 2.2 Alfabetización Digital

Gilster (1997) indica, de manera general, que la alfabetización digital son las capacidades para la comprensión y uso de las fuentes de información presentadas a través de una computadora.

Nuevamente, para Gilster (1997), la alfabetización digital es la versión moderna del concepto de alfabetización tradicional, ya que se emplea el computador para la comunicación, difusión, publicación y acceso a la información. Además, afirma que las competencias y/o habilidades que debe poseer la persona alfabetizada digitalmente deben ser, entre otras:

- Capacidad de realizar juicios de valor informados respecto a la información que se obtiene en línea, o mejor dicho, el pensamiento crítico.
- Destrezas de lectura en un entorno de hipertexto dinámico y no secuencial.
- Habilidades para la construcción de información fiable, que provenga de diversas fuentes.
- Destrezas en la búsqueda, especialmente en el uso de motores de internet.
- Gestión del “flujo multimedia”, mediante filtros y agentes.
- Uso de estrategias de información (selección de fuentes).
- Valoración de las herramientas del sistema como apoyo a los formatos tradicionales de contenido.

Por su parte, Lanham (1995) define la alfabetización digital como: “habilidades para comprender la información, independientemente del formato en que se encuentre”.

Este mismo autor menciona, además, que hay que hacer una diferenciación entre la alfabetización digital y la alfabetización impresa, ya que la digital puede generar sonidos, imágenes, entre otros, mientras que la alfabetización impresa no puede realizar esto. Por tanto, las personas alfabetizadas digitalmente tienen que tener aptitudes para asimilar estas nuevas formas de presentación de la información.

Bawden (2002) dota la alfabetización digital de: conocimientos, percepciones y actitudes que se apoyaban en las alfabetizaciones de destrezas como base de esta.

Para Howard (2010) la alfabetización digital presenta al menos cinco competencias de carácter social, entre las que destacan:

- Atención: Capacidad que tiene la persona para concentrarse o no en algo, en un momento determinado.
- Participación: Gracias a las tecnologías que permiten interactuar, generando usuarios activos y no pasivos en la enseñanza.
- Colaboración: El trabajo en conjunto o individual, pero actuando para alcanzar metas comunes con otros.
- Conciencia de la red: Entender cómo funcionan las redes y qué hacer para sacarles el mayor provecho.
- Pensamiento crítico.

Por ende, se concluye que la alfabetización digital enfoca gran parte de su esencia al uso de las computadoras, y un especial énfasis en el uso de internet como la herramienta base de estas alfabetizaciones. Además, la alfabetización digital sirve como incidente en el cambio de pensamiento respecto a la alfabetización informacional, ya que esta se emplea en conjunto con la anteriormente mencionada, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Entonces, el concepto de alfabetización digital instaurada por Gilster en 1997 es más acertado para la realización de la investigación, ya que se enfoca en los puntos más concordantes con la aproximación que se tiene actualmente de alfabetización digital.

## 2.3 Bibliotecas Públicas

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (1994) las bibliotecas públicas son centros que ofrecen a los usuarios todo tipo de información tanto para el usuario promedio como para aquellos usuarios que, por diverso sea el motivo, no puedan hacer uso de los materiales y servicios tradicionales (ejemplo de ello son las personas con discapacidades visuales, auditivas, minorías lingüísticas, etc.).

Según la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA), las bibliotecas públicas son entidades sostenidas por un órgano de administración tanto local como central, que está disponible a todos, sin realizar discriminación alguna para alguien que necesite recurrir a ella.

Siguiendo esta línea, Orera (2000) señala que la biblioteca pública es la que ofrece una gama de servicios más amplia y variada, por tanto, es la única biblioteca de carácter universal que se puede encontrar, prestando servicios a hospitales, prisiones, discapacitados, etc.

Por su parte, el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes de México –CONACULTA- (2001), define como biblioteca pública a todas las instituciones que ofrezcan, gratuitamente, servicios y recursos bibliográficos para garantizar el acceso a la lectura y a las distintas fuentes de información y conocimiento, estando a disposición de todos los habitantes de la comunidad donde esté inserta.

Entonces, las bibliotecas públicas son organizaciones que están dispuestas para todos los usuarios potenciales que quieran acercarse a ella para satisfacer sus necesidades informativas, independientemente de su situación personal o social. Asimismo, estas bibliotecas complementan sus servicios tradicionales con otros que pueden emplear tanto las tecnologías de la información y comunicación como diversos métodos de aprendizaje.

## 2.4 Bibliotecas Híbridas

A través del tiempo, todas las bibliotecas han sufrido cambios en la disposición de sus servicios y materiales a los potenciales usuarios, esto, debido a la aparición de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's). Este cambio, ha provocado que se usen de manera complementaria estas tecnologías junto con los servicios que ofrecen las bibliotecas, pasándose a denominar bibliotecas híbridas.

Pinto y Uribe Tirado (2012) señalan que la biblioteca pública híbrida “posee colecciones impresas y digitales, que facilita el acceso a dichas colecciones y suministra servicios de información y programas de formación híbridos (presenciales, semi-presenciales, mediados por TIC's, en ambientes virtuales de aprendizaje, etc.), es decir, una formación ALFIN híbrida, para así responder a las distintas necesidades y perfiles de los múltiples usuarios”.

Villa Barajas (2005) asegura que “muchas de las bibliotecas actuales son híbridas, y es común encontrar bibliotecas con colecciones y servicios tradicionales, en las que existen algunas funciones automatizadas, además de emplear las tecnologías de información para la confección de su colección en forma digital”.

Sin duda, las tecnologías de la información han cambiado completamente la manera tradicional de ver las bibliotecas, dando soporte a medios digitales para asegurar una satisfacción de las necesidades de información. Pero no solamente asegurar la necesidad, sino también para formar personas con las aptitudes, competencias y habilidades necesarias para la evaluación de esta información, así como en el uso de herramientas para llegar a esta. Por otro lado, para los nativos digitales, las bibliotecas híbridas ofrecen la posibilidad de potenciar más aún el empleo de herramientas digitales, así como de las herramientas tradicionales, para esta misma satisfacción de necesidades.

## 2.5 Nativos Digitales

En una era de avances tecnológicos, se ha producido una importante discontinuidad en el proceso de la información respecto a las nuevas generaciones de las que les precedieron, como menciona Marc Prensky (2001) “Los estudiantes de hoy desde la guardería a la universidad- representan las primeras generaciones que han crecido con esta nueva tecnología. Han pasado toda su vida rodeados de, y usando, computadores, videojuegos, reproductores digitales de música, videocámaras, móviles, y todos los demás juguetes y herramientas de la era digital”. Estas nuevas generaciones que entienden con facilidad el lenguaje digital de las computadoras, videojuegos, internet son los que se denominan Nativos Digitales.

Los nativos digitales son considerados, como tales, todas las personas que nacieron a principios de la década de los años 80 en adelante, estas personas que nacieron y crecieron en una “cultura nueva”, que vivieron la explosión tecnológica que decantó en un cambio generacional respecto a aquellos que son considerados “pobladores del viejo mundo, quienes vivieron en una era analógica” (CNN, 2013).

El nativo digital se encuentra acostumbrado a trabajar de manera innata con las TIC's. Como menciona Marc Prensky (2001) “Los Nativos Digitales están acostumbrados a recibir información muy rápidamente. Les gusta procesar en paralelo y la multi-tarea. Prefieren sus gráficos antes que su texto y no lo contrario”. Sin duda, estos son los que en mejor posición se encuentran para afrontar los desafíos de la era de la información que se vive hoy en día, y, además, afrontar el desafío de superar las brechas digitales. Pero ¿Qué hay de aquellos que no nacieron en la época de la explosión tecnológica?

## 2.6 Inmigrantes Digitales

En palabras muy acertadas, nuevamente Marc Prensky (2001) afirma que “aquellos de nosotros que no nacimos en el mundo digital, pero que, en algún momento más avanzado de nuestras vidas quedamos fascinados y adoptamos muchos o la mayoría de los aspectos de la nueva tecnología somos, y siempre lo seremos en comparación con ellos, Inmigrantes Digitales”. Estos inmigrantes digitales son los que presentan una mayor dificultad para asimilar las nuevas tecnologías que nos rodean, ya que tuvieron que adaptarse a estas para poder conllevar las nuevas formas de resolver los problemas diarios, buscar información, etc., aun así, mantienen parte de su identidad de “inmigrante”, ya que tratará de dejar los recursos tecnológicos (como Internet) en segundo plano y no en primer lugar para resolver estos problemas, a estas características de identidad se les denomina como el “Acento de inmigrante digital” (Prensky, 2001)

Esto se hace evidente por ejemplo, cuando el inmigrante trata de “imprimir su correo electrónico (o hacer que su secretaria/o lo imprima por usted –un acento incluso más marcado–); la necesidad de imprimir un documento alojado en el ordenador con el fin de editarlo (y no corregirlo simplemente en la pantalla); y hacer venir a las personas físicamente a su oficina para ver un interesante sitio web (en lugar de simplemente enviarles la URL)”. (Prensky, 2001)

Los programas de alfabetización apuntan en gran medida a estos tipos de personas digitales, dado que su condición de inmigrantes ha sido uno de los factores por el cual aún existen brechas digitales en nuestro país, por tanto, es importante que estos se incorporen y aprendan las habilidades y destrezas propias de la era digital para que no se marginen y continúen en esta condición, ya que entonces no se estará hablando de avance en la superación de estas brechas.

## 2.7 BiblioRedes

BiblioRedes es un programa perteneciente a la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) que tiene por objetivo “transformar a las personas en **agentes de desarrollo cultural y social desde las bibliotecas públicas y el ciberespacio, y así, superar el aislamiento gracias a Internet y las nuevas tecnologías digitales**” (BiblioRedes, 2011).

Pacheco Castillo (2005) menciona que BiblioRedes ha logrado informatizar a 386 bibliotecas públicas a nivel nacional, dotando a estas con acceso a internet y equipamiento tecnológico hasta en los lugares más adversos y aislados del país, esto, para la capacitación en las tecnologías de la información y comunicación de manera gratuita, de esta manera, ir superando la brecha digital en Chile.

Pacheco Castillo (2005) establece que los objetivos del programa BiblioRedes son:

- Incrementar el consumo cultura, principalmente en zonas de escasos recursos y con dificultades en el acceso a tecnologías.
- Hacer que los usuarios de las bibliotecas se conviertan en entes activos en la construcción y gestión de recursos y servicios digitales.
- Garantizar el acceso de manera gratuita a los servicios, productos y recursos digitales a la comunidad que se encuentre vinculada a la biblioteca con el programa.
- Instaurar competencias y habilidades en el uso de las TIC's para facilitar el intercambio cultural entre las comunidades asociadas al programa BiblioRedes.
- Asegurar la sustentabilidad económica a mediano y largo plazo.

BiblioRedes es un programa que ha sido altamente eficaz y necesario para la formación de usuarios en los recursos de información, así como del perfeccionamiento de los nativos digitales. El programa pone a disposición planes para la alfabetización digital, con ello, se mantiene como una entidad importante en la formación de personas que empleen de manera activa las tecnologías para satisfacer autónomamente las necesidades de información que requieran.

## 2.8 Estudio de Usuarios

González Teruel (2005) define el estudio de usuarios como un “conjunto de investigaciones que permiten planificar y mejorar los sistemas de información”.

En esta misma línea, Bawden (1990) menciona que el estudio de usuarios puede definirse como la “indagación sistemática de características, necesidades, conductas y opiniones de los usuarios reales y potenciales de los sistemas de información”.

Uno de los grandes pilares de las bibliotecas radica en realizar el estudio de usuarios, ya que con esto, las bibliotecas pueden definir cómo gestionar la organización, o tomar medidas correctivas para solucionar y afrontar de mejor manera los problemas y desafíos que se presenten en ella. También, estos estudios permiten conocer el grado de habilidad que poseen los usuarios ya sea en el ámbito digital o informacional.

Por último, también permite conocer los intereses de los usuarios que acuden a la biblioteca, esto, con el fin de disponer a ellos materiales que realmente les sirvan en su vida cotidiana.

## Capítulo III: Explicaciones metodológicas

### 3.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación, puede ser definido como “plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (Hernández et al., 2006). De este modo, el diseño de investigación responde a la necesidad de obtener respuestas para las preguntas de investigación y a los objetivos que se han fijado.

En base al enfoque mixto, el diseño que se empleó para la investigación es el “Diseño Anidado o Incrustado Concurrente de Modelo Dominante” (DIAC).

Este modelo pone simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos, pero su diferencia con el diseño de triangulación concurrente reside en que un método predominante guía el proyecto (este puede ser cuantitativo o cualitativo). El método que posee menor prioridad es anidado o insertado dentro del que se considera central. (Hernández et al., 2006)

Se optó por este modelo, dado que se realizó una recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos de manera simultánea, pero se dio un énfasis mayor en los datos cuantitativos, mientras que los cualitativos fueron empleados de modo complementario en la realización de la investigación.

## 3.2 Métodos y técnicas

### 3.2.1 Alcance de investigación

Según Carballo (2013) el alcance de la investigación se entiende como el “resultado de lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados”. Para Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006), el alcance de la investigación tiene como fin la obtención de los resultados esperados del estudio, debido a esto, los alcances de investigación pueden ser: Exploratorio, Descriptivo, Correlacional o Explicativo. La investigación a realizada presenta un alcance tanto Descriptivo como Correlacional.

#### Alcance Descriptivo

El alcance descriptivo o estudio descriptivo tiene como finalidad la especificación de las propiedades, características y perfiles tanto de las personas como de comunidades, grupos, procesos, objetos o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis (Danhke,1989).

Se optó por este alcance ya que, en primera instancia, se evaluaron las variables:

- Manejo de herramientas de Internet.
- Calidad de la información.
- Uso de herramientas de Ofimática

#### Alcance Correlacional

El alcance correlacional permite observar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías, variables, que puedan existir en un contexto en particular (Hernández et al., 2006).

Este alcance se ha seleccionado dada la relación que existe entre los conocimientos técnicos y administrativos que poseen los monitores de los cursos con los resultados de aprendizaje durante el transcurso del programa, así como esta variable en su incidencia con las competencias digitales al final de los cursos.

### 3.2.2 Métodos y técnicas de recolección de información

Los instrumentos de recolección de datos pueden ser definidos como el uso de técnicas y herramientas que utilizará el investigador para desarrollar su investigación. Estos instrumentos o técnicas se aplican en un momento en particular, para buscar información que será útil en dicha investigación.

#### 3.2.2.1 Prueba de Usuarios

La Universidad de las Américas de Puebla<sup>1</sup> menciona que las pruebas de usuarios permiten, entre otras, identificar y rectificar las deficiencias de los usuarios. Además, estas posibilitan verificar si los contenidos enseñados durante los cursos fueron aprendidos, internalizados y puestos en práctica de manera efectiva.

La elección de la realización de una prueba de usuarios se debió principalmente a que de esta manera se pudo poner en práctica todos los conocimientos que adquirieron los usuarios al finalizar los cursos, para observar si el nivel de competencia de los usuarios alfabetizados es el esperado por los monitores y programa BiblioRedes en las bibliotecas que están afiliadas a esta organización en las comunas de Chiguayante y Concepción.

Cabe destacar, que se realizaron dos evaluaciones de usuarios distintas, una para cada biblioteca, esto, dado que en cada una de ellas impartía cursos de alfabetización con contenidos distintos.

Las destrezas y conocimientos que fueron tratadas en la evaluación realizada en la Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción fueron:

- Manejo de herramientas y calidad de información buscada de Internet.
- Estructura y formato en la elaboración de correos electrónicos
- Redacción y envío de correos electrónicos
- Reconocimiento de lenguaje técnico y aplicación de destrezas en el procesador de texto Microsoft Word 2010.

---

<sup>1</sup> Puebla, U.d. (s.f.). Capítulo 4: pruebas de usabilidad. Recuperado de [http://caterina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lis/bravo\\_j\\_id/capitulo4.pdf](http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/bravo_j_id/capitulo4.pdf)

Para la Biblioteca Municipal N° 17 de Chiguayante, las destrezas y conocimientos que se evaluaron corresponden a:

- Reconocimiento de lenguaje técnico, aplicación de destrezas e inserción de tablas en el procesador de texto Microsoft Word 2010.
- Uso de fórmulas automáticas, manejo de espacio de trabajo y resultados de cálculos en la herramienta Microsoft Excel 2010.

### *3.2.2.2 Entrevista en profundidad*

De carácter cualitativo, la entrevista en profundidad es una “forma especial de conversación entre dos personas (aunque existen formas de entrevista grupal), dirigida y registrada por el investigador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional continuo y con cierta línea argumental por parte del entrevistado, acerca de un tema de interés definido en el marco de la investigación” (López, 2013).

La elección de la entrevista en profundidad se determinó para conocer la realidad de los encargados de los cursos del programa BiblioRedes, de manera contextualizada y personalizada, en las dos bibliotecas que fueron parte de la investigación. Esta entrevista tuvo como objetivo verificar las capacidades o aptitudes de los encargados de los cursos de alfabetización de las dos bibliotecas que están afiliadas al programa BiblioRedes. La entrevista tomó en consideración, entre otros, los siguientes puntos: TIC's (concepto y funcionamiento del Software), Internet (concepto, y funcionamiento de Internet), Usuarios (destrezas y responsabilidad en relación a los cursos), Competencias (desarrollo y evaluación tanto de las informacionales como digitales), Aprendizaje (de los usuarios y de los monitores, en relación a los conocimientos y la capacitación continua). Esta entrevista se realizó de manera individual, siendo entrevistados cada uno de los encargados de los cursos.

El diseño de preguntas para la entrevista estuvo enfocado al aprendizaje sobre conocimientos y actividades que no se pueden observar directamente, en esta, “nuestros interlocutores son informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Actúan como observadores del investigador, son sus ojos y oídos en el campo. Su rol no consiste simplemente en revelar su

propio modo de ver, sino que debe describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben” (Taylor, 1987).

Se determinó el diseño dirigido al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente debido a que posibilita conocer, tanto las perspectivas de los encargados del programa respecto a éste y a sus usuarios, así como las capacidades, conocimientos y aptitudes que deben tener éstos para el desarrollo de los cursos.

Además, según el diseño de preguntas, se optó por una entrevista semi estructurada. Según Piegiorgio Corbetta (2003), en este tipo el entrevistador dispone de un guion con el que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista.

La elección de un modelo semi estructurado se debió a que permite entrelazar respuestas, así como conseguir matices de estas mismas, con ello, obtener una mayor cantidad de datos para complementarlos en la investigación con la técnica de evaluación de usuarios.

### 3.2.3 Métodos y técnicas de análisis

#### 3.2.3.1 Prueba de Usuarios

El método de análisis de datos para la prueba de usuarios empleado es la Rúbrica de Evaluación. Una rúbrica es una “pauta que explicita los distintos niveles posibles de desempeño frente a una tarea, distinguiendo las dimensiones del aprendizaje que están siendo evaluadas y por lo tanto, los criterios de corrección” (EDUCARCHILE, 2013).

Se optó por este método dado que se aplicó una actividad evaluativa que recogió todos los conocimientos adquiridos a lo largo de los cursos de alfabetización en las bibliotecas de Concepción y Chiguayante. Para EDUCARCHILE, los usos comunes de las rúbricas corresponden a:

- “Como pauta de corrección: emitir juicios respecto de tareas de ejecución estructuradas como son las respuestas a preguntas abiertas, los ensayos escritos, etc.” (EDUCARCHILE, 2013)
- “Como herramienta para la evaluación de tareas auténticas: emitir juicios sobre situaciones naturales que permiten apreciar las dimensiones evaluadas, pero que han surgido de manera independiente a la evaluación planificada” (EDUCARCHILE, 2013).

Para el estudio realizado, se utilizaron dos rúbricas de evaluación, dado que se ejecutaron distintas evaluaciones en ambas bibliotecas, el motivo es porque en cada una se enseñaban contenidos distintos de alfabetización.

La escala de valores de la rúbrica abarca cuatro niveles, los que se mencionan a continuación:

- Excelente: 100 a 76% de avance logrado.
- Bueno: 75 a 50% de avance logrado.
- Regular: 49 a 26% de avance logrado.
- Malo: 25 a 0% de avance logrado.

Se considera importante señalar, que la rúbrica de evaluación se desarrolló y validó en conjunto con los monitores encargados de los cursos de alfabetización.

<b>Categoría</b>	<b>100 - 76</b>	<b>75 – 51</b>	<b>50 - 26</b>	<b>25 - 0</b>
<b>Word:</b> <b>Reconocimiento de lenguaje técnico</b>	Reconoce perfectamente las instrucciones entregadas en un lenguaje técnico asociado a la aplicación	Reconoce correctamente las instrucciones entregadas en un lenguaje técnico asociado a la aplicación	Reconoce con dificultad las instrucciones entregadas en un lenguaje asociado a la aplicación	No reconoce las instrucciones entregadas en un lenguaje asociado a la aplicación
<b>Word: Aplicación de destrezas</b>	Aplica perfectamente las destrezas solicitadas en las instrucciones	Aplica correctamente las destrezas solicitadas en las instrucciones	Aplica con dificultad las destrezas solicitadas en las instrucciones	No logra aplicar las destrezas solicitadas en las instrucciones
<b>Word: Inserción de tablas</b>	Inserta de manera autónoma tablas y contenidos en ellas	Inserta correctamente tablas, pero requiere ayuda del monitor para realizar dicha tarea	Inserta con dificultad las tablas, necesitando ayuda del monitor para la realización de dicha acción	No logra insertar tablas y contenidos en ella
<b>Excel: Uso de fórmulas automáticas</b>	Utiliza perfectamente las fórmulas para realizar las operaciones	Utiliza correctamente las fórmulas para la realización de operaciones, pero falla en algunas ocasiones	Utiliza con dificultad las fórmulas automáticas para la realización de las operaciones	No utiliza las fórmulas automáticas para realizar operaciones
<b>Excel: Manejo de espacio de trabajo</b>	Reconoce perfectamente la dinámica de las coordenadas de Excel y las aplica a las fórmulas	Reconoce correctamente la dinámica de las coordenadas de Excel y las aplica a las fórmulas	Reconoce con dificultad la dinámica de las coordenadas de Excel y las aplica a las fórmulas	No reconoce la dinámica de las coordenadas de Excel y las aplica a las fórmulas
<b>Excel, Resultados de cálculos</b>	Todos los cálculos son correctos	La mayoría de los cálculos realizados están correctos, sin embargo, existen errores de consideración	Gran parte de los resultados son erróneos o inexactos o no se resolvieron	Todos los cálculos son erróneos o no se resolvió ninguno

Tabla 1: Rúbrica de evaluación utilizada en la Biblioteca Municipal N°17 de Chiguayante

<b>Categoría</b>	<b>100-76</b>	<b>75-51</b>	<b>50-26</b>	<b>25-0</b>
<b>Manejo de Internet</b>	Emplea perfectamente el buscador para encontrar información y navega a través de los sitios de internet de manera autónoma.	Emplea correctamente el buscador, necesita asistencia ocasionalmente para la navegación a través de sitios web.	Tiene dificultades para utilizar el buscador y navegar a través de los sitios web, requiere de asistencia constante para la realización de las tareas.	No sabe utilizar el buscador ni navegar a través de internet.
<b>Calidad de Información</b>	La información está claramente relacionada con el tema que se ha solicitado.	La información está relacionada con el tema, sin embargo, hay información que no corresponde a la solicitada.	La información esta vagamente relacionada al tema solicitado, algunos puntos de esta información son pertinentes al tema.	La información no es pertinente al tema que se ha solicitado.
<b>Estructura y Formato</b>	El correo está perfectamente estructurado, conteniendo: asunto (encabezado), saludo, cuerpo y despedida. Además, posee una excelente ortografía.	La estructura del correo es correcta, sin embargo, faltan algunos elementos. Tiene pocos errores ortográficos.	Posee pocos elementos pertenecientes a la estructura del correo. Hay notables errores ortográficos y de redacción.	No puede estructurar el correo. Texto no posee formato alguno.
<b>Redacción y Envío de Correo</b>	Logra redactar correos con enlaces adjuntos y enviarlos de manera autónoma.	Puede redactar correo con enlaces adjuntos, pero necesita asistencia para el envío de éste.	Puede redactar correos, pero no logra insertar enlaces. Necesita asistencia para la realización de esta tarea.	No puede redactar ni enviar correos con enlaces adjuntos sin asistencia.
<b>Word: reconocimiento de lenguaje técnico</b>	Reconoce perfectamente las instrucciones entregadas en un lenguaje técnico asociado a la aplicación	Reconoce correctamente las instrucciones entregadas en un lenguaje técnico asociado a la aplicación	Reconoce con dificultad las instrucciones entregadas en un lenguaje asociado a la aplicación	No reconoce las instrucciones entregadas en un lenguaje asociado a la aplicación
<b>Word: Aplicación de destrezas</b>	Aplica perfectamente las destrezas solicitadas en las instrucciones	Aplica correctamente las destrezas solicitadas en las instrucciones	Aplica con dificultad las destrezas solicitadas en las instrucciones	No logra aplicar las destrezas solicitadas en las instrucciones

Tabla 2: Rúbrica de evaluación utilizada en la Biblioteca Biblio C-Lee N°337 de Concepción

### 3.2.3.2 Entrevista en profundidad

En el caso de la entrevista en profundidad, el método de análisis de datos es mediante el empleo de una matriz de análisis por categorías. El análisis de datos obtenidos a través de la entrevista se realizó mediante la aplicación de una matriz que abarca las siguientes categorías:

Categoría	Subcategoría	Temática	Respuestas
Tic	Software	Tipo de software	
		Criterio de selección	
	Internet	Concepto	
		Funcionamiento	
Usuarios	Destrezas	Resultados al final de cursos	
	Responsabilidad	Propiedad intelectual	
		Compromiso con el Curso	
Competencias	Informacionales	Desarrollo	
		Evaluación competencias entrada	
	Digitales	Desarrollo	
		Evaluación de competencias de entrada	
Aprendizaje	Usuarios	Conocimientos	
		Capacitación Continua	
	Profesionales	Selección	
		Inducción	
		Capacitación Continua	

Tabla 3: Estructura malla temática

## 3.3 Sistema muestral y muestra

Todos los usuarios que formaron parte de los cursos estudiados son considerados inmigrantes digitales, ya que sus edades fluctúan entre los 37 y 50 años esto en el caso de la Biblioteca Pública Municipal N°17 de Chiguayante, mientras que en la Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción todos los usuarios eran adultos mayores, es decir, 60 años o más años de edad.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Aplicación de la metodología

#### 4.1.1 Entrevista en profundidad.

Las entrevistas se realizaron el día 30 de octubre de 2014, los entrevistados fueron: Pablo Torres, encargado regional del programa BiblioRedes en la Región del Bío Bío, la que fue realizada en la Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción y a Gonzalo Salazar, encargado de impartir los cursos de alfabetización digital en la Biblioteca Pública Municipal N°17 de Chiguayante.

##### *4.1.1.1 Entrevista*

En la categoría “TICs”, subcategoría “Software”, en relación a la temática “Tipo de Software” empleado en los cursos de alfabetización, ambos entrevistados concordaron en que el sistema operativo utilizado es Microsoft Windows 7. Dentro de los programas de ofimática, se hace empleo del paquete de herramientas Microsoft Office 2010. Esto, dado a que todos los equipos pertenecientes a los cursos de alfabetización de BiblioRedes son otorgados con las mismas características.

Respecto a la temática “Criterio de selección”, Pablo Torres afirmó que no hay un criterio de selección establecido por el cual se adquiere el Software para el funcionamiento de los equipos y ejecución de los cursos de alfabetización, sino que el paquete de programas proviene de una donación realizada por la fundación Bill y Melinda Gates. Por su parte, Gonzalo Salazar, el encargado de dictar los cursos de alfabetización en la biblioteca de Chiguayante, mencionó que desconoce cuáles son los criterios para la selección del Software que poseen los equipos que se utilizarán en los cursos de alfabetización, pero cree que posiblemente sea mediante una licitación pública el método de selección del conjunto de programas que se utilizarán en estos cursos.

En la subcategoría “Internet”, respecto a la temática “Conceptos o temas abordados”, Pablo Torres, encargado del programa BiblioRedes a nivel regional y a su vez de la biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción, indica que los principales tópicos que se imparten de Internet corresponden a la navegación a través de los sitios web, principalmente en los diarios y el sitio

de alojamiento de videos YouTube, además de creación y uso de correo electrónico, esto debido a la duración del curso y al nivel de aprendizaje que tienen los usuarios. Por su parte, Gonzalo Salazar, estableció que los tópicos referentes a internet se realiza una pequeña introducción para dar a entender qué es la web, además de definir cuáles son los elementos que componen un navegador web, así como la utilidad de los distintos sitios web, y, por último, la creación de correo electrónico. Ambos entrevistados mencionaron que, opcionalmente, si se los solicitaban, realizaban una breve lección de cómo crear un perfil en las redes sociales mayormente utilizadas como son Facebook y Twitter.

En esta misma subcategoría, respecto a la temática “Funcionamiento de la conexión a la red”, hubo una opinión dividida. Por una parte, Pablo Torres definió que la conexión con la que cuenta la biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción es óptima, ya que poseen una conexión dedicada que es superior a la ofrecida normalmente por las compañías de telecomunicaciones, que funciona casi el 100% con un excelente desempeño, sin colapsos ni cargas eternas de sitios, aunque mencionó que en ocasiones falla y dificulta el desarrollo de los cursos. Por otra parte, Gonzalo Salazar explicó que la conexión otorgada a la biblioteca para el desarrollo de los cursos era de 1 Mbps distribuidos en 6 computadores, incluyendo además, dispositivos móviles o computadoras portátiles que se conectan mediante el uso de la red WiFi. Todo esto, hace que no de abasto la red para la enseñanza de los recursos de internet, así como el conteo de sesiones iniciadas en la red interna de BiblioRedes, limitando el desarrollo de los cursos de alfabetización a trabajar en la mayor parte del tiempo con los programas “offline” que poseen los equipos.

En la categoría “Usuarios”, subcategoría “Destreza”, respecto a la temática de los “Resultados” que se esperan de los usuarios al finalizar los cursos, ambos entrevistados señalan que fundamentalmente ellos esperan que estos puedan trabajar de manera autónoma en la realización de tareas básicas, pero Pablo Torres menciona además que, en lo posible, continúen practicando lo aprendido, no limitándose a lo enseñado en los cursos, sino que además, de manera autodidacta, experimenten y aprendan nuevas maneras de utilizar las herramientas digitales que hoy en día se encuentran a disposición de todas las personas.

En la categoría “Usuarios”, subcategoría “Responsabilidad”, temática “Propiedad Intelectual”, en ambos centros de alfabetización las bibliotecas no instruyen respecto al comportamiento que deben tener los usuarios con los contenidos que se rigen bajo las leyes de propiedad intelectual y derecho de autor, esto, presumiblemente, dado que se espera que los usuarios que se alfabetizan no lleguen a infringir estas leyes.

En esta misma categoría y subcategoría, pero en la temática “Compromiso con el Curso”, Pablo Torres indica que se espera un alto índice de compromiso y asistencia con los cursos, pero, que en la realidad, esto varía, ya que según sus palabras “depende de los grupos, dado que hay grupos donde existe un alto nivel de fidelidad a los cursos, como por ejemplo, los que están convenidos con el servicio de salud (Concepción)... mientras que los grupos donde los usuarios se inscriben voluntariamente, es más difícil mantener un grado de compromiso, ya que provienen de diversas realidades, con distintos niveles de conocimiento y entradas”. Las expectativas de Gonzalo Salazar respecto al compromiso también son altas, esperando que los usuarios se mantengan asistiendo a los cursos hasta su finalización, con la menor cantidad de deserciones posibles, pero para él la realidad también es otra, dado que dejan de asistir gran parte de los usuarios a medida que se avanzan las clases, por tanto, mantener un alto grado de fidelidad es un desafío en ambos centros de alfabetización, diferenciando que en una es más la fidelidad que en la otra.

En la categoría “Competencias”, subcategoría “Informativa”, en las temáticas “Desarrollo” y “Evaluación de las competencias de entrada”, Pablo Torres menciona que los tópicos que se dan a enseñar en el transcurso del programa refieren a explicar qué es la red de Internet, utilidad, así como de los programas de Ofimática, en una “clase de computación”; menciona además, que si el capacitador quiere teorizar aún más, puede recurrir al manual de capacitador para utilizarlo de apoyo. Para la evaluación de las competencias de entrada de las competencias informacionales, se recurre a una encuesta y a una serie de preguntas que se realizan antes del inicio de los cursos de alfabetización, esto, con el propósito de verificar los conocimientos previos a los cursos.

En misma categoría, pero en la subcategoría “Digital”, temáticas “Desarrollo” y “Evaluación de las competencias de entrada”, Gonzalo Salazar señala que dentro de su programa de

alfabetización digital los temas que se tratan se encuentran en dos niveles: Básico (Microsoft Word 1, Microsoft Excel, dispositivos de entrada y salida, uso de escritorio de Windows, navegador) y Complementaria (Microsoft Word 2, Microsoft Power Point, Adobe Photoshop, etc.). La evaluación de las competencias de entrada se realiza mediante el uso de un equipo, para ver cómo se desempeñan y que cosas pueden realizar autónomamente, de esta manera, conocer las competencias que poseen y ver qué fortalecer.

En la categoría “Aprendizaje”, subcategoría “Usuarios”, temática “Conocimientos”, Pablo Torres afirmó que no se verifican los conocimientos de los usuarios a medida que transcurren los cursos, pero sí se les pide que completen una encuesta de satisfacción al finalizar los cursos. Gonzalo Salazar, de una manera distinta, realiza evaluaciones durante el transcurso de los cursos para verificar el aprendizaje de conocimientos, realizando actividades prácticas donde se pone a prueba los conocimientos adquiridos clase a clase.

En este mismo apartado, pero en la temática “Capacitación Continua”, existe una disparidad en relación a la cantidad de personas que regresan para nuevos cursos de alfabetización, ya que, por un lado, Pablo Torres indica que al menos el 60% de los usuarios de los cursos que imparte la biblioteca C-Lee se inscriben nuevamente para otros cursos de niveles más avanzados. Gonzalo Salazar, en cambio, afirma que aproximadamente el 10% de los usuarios que terminan los cursos se registran nuevamente para nuevos cursos de alfabetización complementarios y/o avanzados.

Nuevamente en la categoría “Aprendizaje”, subcategoría “Profesionales”, temática “Selección”, Pablo Torres explica que quienes se encargan de la selección de los candidatos a ser alfabetizadores es en realidad la Municipalidad de Concepción, que, en un convenio con la Dirección de Archivos, Bibliotecas y Museos (DIBAM) establecen el perfil con el que deben cumplir las personas que opten a esto, ahora bien, menciona además, que en ocasiones, la municipalidad envía personas a realizar los cursos con evidentes vacíos de conocimientos sobre alfabetización digital e informacional. Por su parte, Gonzalo Salazar relata que, por su experiencia, el método de selección primeramente comienza por una postulación que se debe

realizar en la página oficial de BiblioRedes, para posteriormente ser contactado, fijando una entrevista donde se le realizan preguntas relacionadas con la formación, intereses, entre otras.

En la misma categoría y subcategoría, pero en temática “Inducción”, Pablo Torres menciona que existen casos en que llegan monitores con carencias o vacíos de conocimientos, si se realizan unas clases de inducción en las que se nivela al capacitador, estas clases son realizadas por él mismo. Gonzalo Salazar, al igual que Pablo Torres, afirma que si se realizan clases de inducción a los capacitadores.

En las mismas categorías y subcategorías, en la temática “Capacitación continua”, ambos entrevistados afirman que se realizan capacitaciones todos los años, por lo menos, dos veces al año, con una duración de aproximadamente una semana por cada capacitación.

#### 4.2.1 Evaluación de Usuarios

La aplicación de evaluaciones se realizó al final de los cursos, con el objetivo de poner en práctica las destrezas adquiridas en el transcurso de éstos y, además, evidenciar los conocimientos que interiorizaron los usuarios.

Las evaluaciones se realizaron durante los meses de septiembre – octubre, en las siguientes bibliotecas:

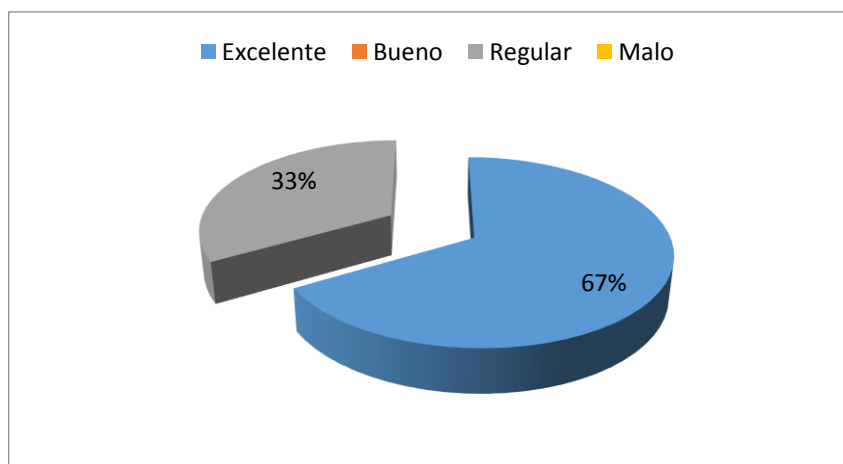
- Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción.
- Biblioteca Municipal N° 17 de Chiguayante.

#### Resultados Evaluación

Biblioteca Municipal N° 17 de Chiguayante, septiembre de 2014:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
2	0	1	0

Tabla 4: Resultados Evaluaciones.



**Gráfico N°1:** Resultados evaluación usuarios septiembre de 2014.

En el gráfico N°1 se puede observar que, del total de usuarios evaluados en septiembre, un 67% obtuvo excelentes resultados, mientras que un 33% obtuvo resultados dentro de lo

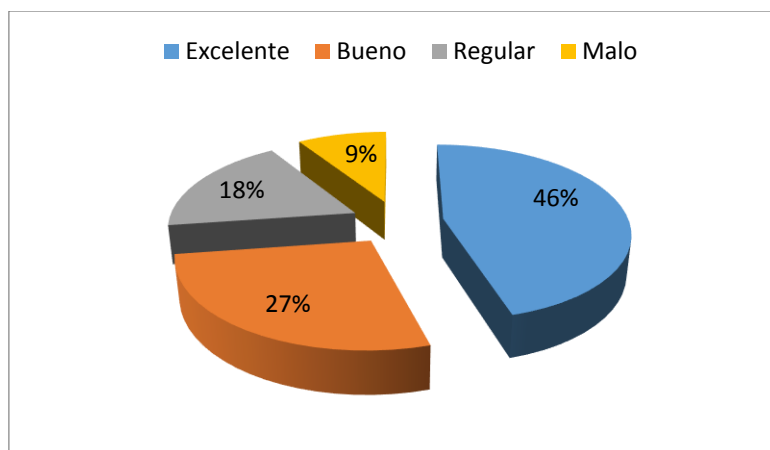
“regular”, no se observan resultados dentro de los rangos “bueno” y “malo”. Estos resultados se obtuvieron en base al total de usuarios que asistieron a la evaluación final del curso, que se desarrolló desde finales de agosto hasta finales del mes de septiembre de 2014.

Además, cabe destacar que hubo una disparidad en los resultados, dado que mientras unos alcanzaron resultados cercanos al puntaje máximo, otros obtuvieron puntajes más bajos, pero no dentro del rango “malo”, esto da a entender que para la mayor parte de los usuarios que se alfabetizaron en agosto – septiembre de 2014 lograron comprender, interiorizar y aplicar los contenidos enseñados en los cursos. Sin embargo, los usuarios con resultados más bajos también lograron comprender y aplicar los contenidos. Por ende, se puede decir que todos los usuarios se alfabetizaron, algunos en mayor medida y otros en menor, pero se cumplió con el objetivo de formar usuarios con conocimientos digitales y que trabajen de manera autónoma.

Biblioteca Municipal N° 17 de Chiguayante, noviembre de 2014:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
4	5	1	1

Tabla 5: Resultados Evaluación.



**Gráfico N°2:** Resultados evaluación usuarios noviembre 2014.

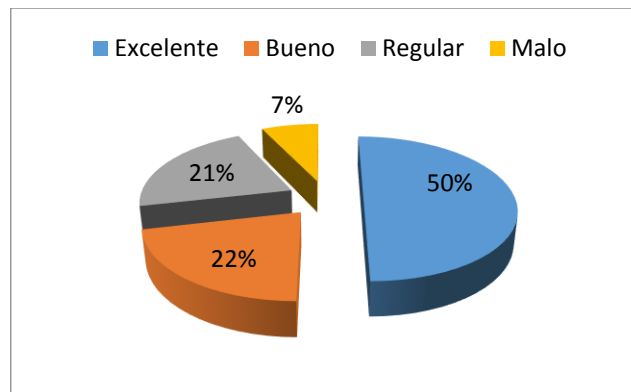
En el gráfico N° 2 se observa que en el total de usuarios evaluados en noviembre de 2014, un 27% de los usuarios obtuvieron resultados excelentes, otro 46% obtuvo resultados buenos, un 18% obtuvo resultados regulares y por último, un 9% arrojó malos resultados.

En este caso, más del 70% del total de usuarios evaluados se desempeñaron eficientemente en el desarrollo de la actividad, por lo que se puede deducir que comprendieron, interiorizaron y aplicaron los contenidos enseñados por el monitor del curso durante el transcurso de éste. Igualmente, alrededor de un 27% de los usuarios se desempeñó de manera deficiente a regular, lo que permite deducir que estos usuarios, aunque captaron los contenidos enseñados en los cursos, no lograron interiorizarlos completamente y no pudieron aplicar correctamente las destrezas que se trataron de inculcar.

Cabe mencionar, además, que a diferencia del grupo de usuarios evaluados en septiembre de 2014, en este grupo hubo una mayor fidelidad, en consecuencia, la cantidad de usuarios evaluados fue superior a la cantidad de usuarios de la evaluación anterior. Esto refleja un mayor nivel de interés y compromiso de los mismos.

Excelente	Bueno	Regular	Malo
7	3	3	1

Tabla 6: Resultado Total Evaluaciones septiembre – noviembre



**Gráfico N°3:** Resultados globales evaluaciones

El gráfico n°3 nos muestra que del total de usuarios que se sometieron a evaluación en ambos periodos de los cursos, el 50% obtuvo excelentes resultados en la aplicación de los conocimientos y destrezas que se enseñaron durante el segundo semestre del año 2014. En menor medida, un 22% del total de usuarios que fueron evaluados en ambos periodos obtuvo buenos resultados en la interiorización y puesta en práctica de los contenidos de los cursos. Además, un 21% de todos los usuarios evaluados arrojaron resultados “regulares” y, por último, un 7% obtuvo resultados “malos”.

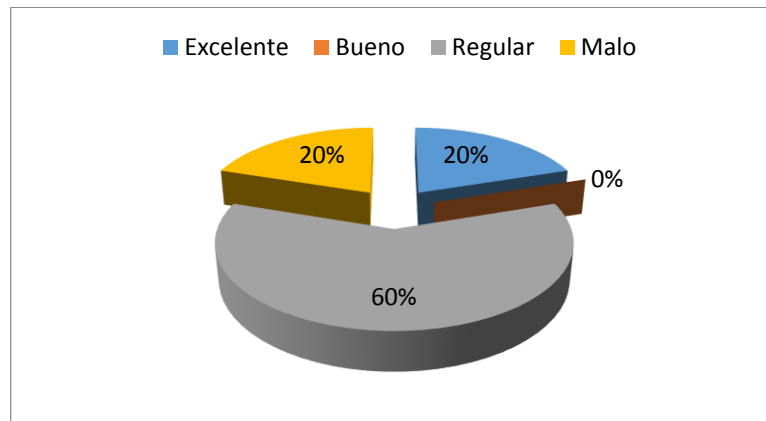
En total, el 72% de usuarios alfabetizados durante el segundo semestre del año 2014 se desempeñó de manera eficiente y autónoma, lo que es una cifra favorable para esta biblioteca. Sin embargo, el 28% restante de usuarios no comprendió bien los contenidos, es decir, no pudo interiorizar y poner en práctica correctamente lo aprendido. Por esta razón, se considera imperativo que los monitores den un mayor seguimiento a estos usuarios con debilidades notorias y se les ayude para que a medida que comprendan e interioricen, su grado de autonomía aumente considerablemente.

## Resultados Evaluación

Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción, 17 de octubre de 2014:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	0	3	1

Tabla 7: Resultado de Evaluaciones



**Gráfico N°4:** Resultados evaluaciones usuarios 17 de octubre 2014

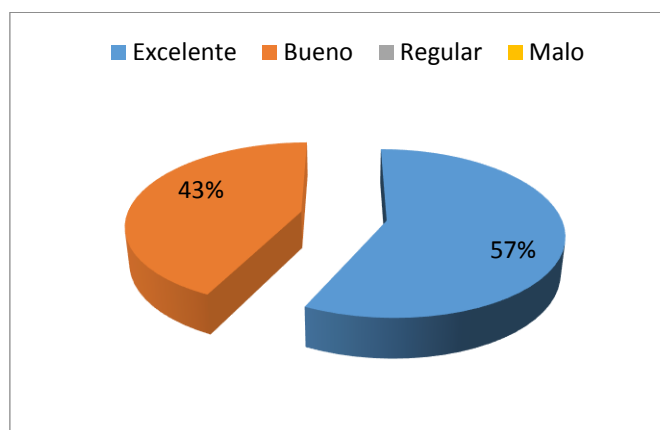
En el gráfico N° 4 podemos observar que del total de usuarios evaluados en el mes de octubre de 2014, un 20% de los usuarios obtuvo excelentes resultados. No se observaron resultados dentro de la categoría “bueno”, el 60% del total de usuarios evaluados arrojaron resultados “regulares” y un 20%, “malos”.

Cabe destacar que más de la mitad de los usuarios evaluados, si bien lograron realizar las tareas encomendadas en la evaluación, lo hicieron con dificultades, lo que les derivó en que obtuvieran resultados regulares, por lo que se deduce que no comprendieron con plenitud, teniendo falencias en el aprendizaje de los contenidos enseñados en el curso. Mientras que el resto de usuarios, simplemente, no supo cómo desarrollar la evaluación, lo que denota una enorme falla en relación al aprendizaje de las personas que son alfabetizadas.

Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción, 3 de noviembre de 2014

Excelente	Bueno	Regular	Malo
4	3	0	0

Tabla 5: Resultados de Evaluaciones.



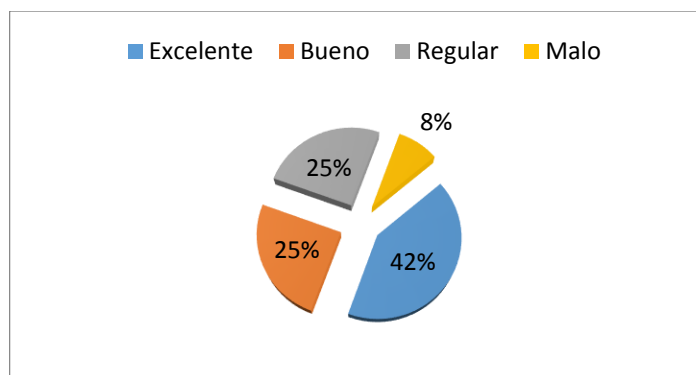
**Gráfico N°5:** Resultados evaluaciones de usuarios 3 de noviembre de 2014

En el gráfico n°5 se observa que todos los resultados arrojados en las evaluaciones realizadas el día 3 de noviembre del año 2014 son favorables, dado que un 57% de los usuarios evaluados alcanzó excelentes resultados, mientras que el 43% restante, si bien no alcanzó resultados óptimos, si se desempeñaron de manera efectiva, obteniendo buenos resultados en la evaluación realizada.

Podemos notar que en este caso, fue el único grupo alfabetizado donde no se presentaron resultados regulares ni malos, por lo que es pertinente mencionar que, de todos los grupos evaluados en las dos bibliotecas, éste fue el que tuvo un mayor índice de aprendizaje, autonomía y destrezas adquiridas durante los cursos, interiorizando eficazmente los contenidos tratados en éstos.

Excelente	Bueno	Regular	Malo
5	3	3	1

Tabla 6: Resultado Total Evaluaciones octubre 2014



**Gráfico N°6:** Resultado global evaluaciones octubre-noviembre 2014

En el gráfico N° 6 se observa que, del total de usuarios evaluados en ambos cursos durante el mes de octubre de 2014, solo 42% de los usuarios obtuvo excelentes resultados, mientras que un 25% obtuvo buenos resultados en las evaluaciones. Sin embargo, prevalece un gran porcentaje que arrojó resultados regulares a malos, con un 25 y 8% respectivamente.

Un 67% total de usuarios pueden considerarse “alfabetizados”, dado que aunque no todos obtuvieron un aprendizaje ideal, si lograron captar las ideas y contenidos, y los supieron poner en práctica. Por tanto, ya pueden trabajar de manera independiente, en consecuencia, estos usuarios se formaron como entes autónomos en el manejo de las herramientas digitales enseñadas en los cursos.

El 33% de los usuarios restantes arrojó resultados que deben ser mejorados, dado que no pudieron trabajar óptimamente, esto refleja que no captaron los contenidos, algo que debe ser tomado en cuenta por la biblioteca, pues aunque sea un porcentaje menor, continua siendo una cifra bastante alta para un centro de alfabetización.

## Capítulo V: Conclusiones

El presente documento tuvo como objetivo general “Diagnosticar las realidades en la ejecución de los cursos de alfabetización en las bibliotecas que se rigen por el programa BiblioRedes en las comunas de Chiguayante y Concepción”, ésto se realizó recopilando información mediante la aplicación de evaluaciones que abarcaran todos los contenidos enseñados en los cursos, cabe destacar que se realizaron evaluaciones diferentes en las bibliotecas, esto, dado que los contenidos enseñados en la Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 eran más básicos que los que se enseñaban en la Biblioteca Municipal de Chiguayante N° 17. También se obtuvo información, a través de una entrevista en profundidad, tanto al encargado de los cursos de alfabetización de la Biblioteca Municipal de Chiguayante, el señor Gonzalo Salazar, como al encargado regional de BiblioRedes, don Pablo Torres.

Respecto al primer objetivo específico “Evaluar los conocimientos y habilidades de los usuarios al finalizar los cursos”, se cumple, esto, debido a que mediante una evaluación práctica que abarcaba todos los contenidos enseñados en los cursos, se determinó que los conocimientos y habilidades de los usuarios eran, en su mayoría, positivos, dado que en todas las evaluaciones realizadas, existía un porcentaje alto de resultados considerados excelentes o buenos. Sin embargo, debe ser tomado más seriamente el hecho de que aún existan usuarios que, a pesar de instruirse, no sean capaces de comprender correctamente ni trabajar de manera satisfactoria los contenidos que se dictan en los cursos.

Este punto es más notorio en la Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción, donde hubo un índice mayor de usuarios con resultados bajos y regulares en comparación con su homóloga de Chiguayante, lo que conlleva a una disparidad notoria en relación al nivel de autonomía respecto al uso de los equipos y sus recursos digitales, ya que con la evaluación realizada se pudo determinar que frente a los usuarios que se alfabetizaron y aprendieron de manera efectiva, se opone una no menor cantidad de usuarios que, si bien poseen los conocimientos, no integraron todo lo que debieron adquirir en el transcurso de los programas, lo que derivó en tener dificultades al trabajar de manera independiente o autónomamente, teniendo notorias debilidades en las destrezas que debieron aprender.

Esto puede explicarse dado el rango etario de los usuarios que fueron parte de los cursos de alfabetización. Si bien en la Biblioteca Pública N°17 de Chicuyante eran en su totalidad inmigrantes digitales, la edad de estos les permite una mayor comprensión de los contenidos dictados por el monitor del curso. Por su parte, en la Biblioteca Biblio C-Lee N° 337 de Concepción, eran en su totalidad adultos mayores, quienes cuentan con mayores dificultades para la comprensión de los contenidos de los cursos, por ende, no internalizan de la misma manera los conocimientos brindados por parte del monitor y no logran trabajar de manera autónoma como se menciona en el párrafo anterior.

Los resultados también pueden deberse a que, si bien los monitores de los programas de alfabetización fueron capacitados para desempeñarse como profesores de los programas, no tienen las mismas competencias que un bibliotecólogo que sí se encuentra preparado para este tipo de tareas, asimismo, cuentan con aptitudes más orientadas al usuario lo que les permite enfrentar los programas de alfabetización con una mayor eficacia. Ejemplo de esto es la paciencia para enseñar las veces que se haga necesario los puntos en los que flaqueen sus usuarios, empatía para entender la situación de los usuarios que están siendo alfabetizados; que si bien los monitores tienen, no saben manejarlos perfectamente.

Respecto al objetivo específico “Revisar, mediante la realización de una entrevista en profundidad, los conocimientos técnicos y administrativos de los monitores de los cursos de alfabetización” se cumple, además, se hace evidente que las realidades de ambos entrevistados se contraponen en varios puntos, y coinciden en otros.

Esto, se debe a que mientras uno de los entrevistados, en algunos aspectos, posee mayores conocimientos que el otro entrevistado, ejemplo de ello se ve en cuanto a los conocimientos técnicos del funcionamiento de internet, ya que en este aspecto, Gonzalo Salazar conoce mejor cómo funciona la conectividad a la red que se le asignó a la biblioteca para el desarrollo de los cursos de alfabetización, afirmando tajantemente que no es suficiente la conexión dedicada a internet que poseen para tantos computadores conectados simultáneamente y agregando los dispositivos móviles, lo que provoca dificultad en los cursos a la hora de enseñar los tópicos relacionados con internet, sufriendo de caídas constantes que no cargan los sitios que se visitan; por su parte, Pablo Torres menciona que las bibliotecas no deberían tener problemas

de conectividad y el desarrollo de los temas relacionados a la web con la conexión que se les asignó.

Además, Pablo Torres tiene un mayor grado de conocimiento administrativo, ya que explica con facilidad los temas abordados en la entrevista respecto al criterio de selección de software para el desarrollo de los cursos, mientras que Gonzalo Salazar desconoce la procedencia y la selección del software y hardware que se asignan a las bibliotecas.

Ambos entrevistados coinciden con las expectativas de los cursos de alfabetización, teniendo como ideal el que se puedan formar a personas eficientes y autónomas en el manejo de los recursos digitales.

Ahora bien, ambos entrevistados difieren en el área de los contenidos de los cursos de alfabetización, dado que Gonzalo Salazar trabaja más con los programas de Ofimática que con las herramientas de internet, mientras que Pablo Torres en los cursos enseña con mayor cabalidad las herramientas de internet que las herramientas de Ofimática. Esta pequeña diferencia radica a lo mencionado por Gonzalo Salazar anteriormente en relación a los problemas de conectividad, por ende, prefiere enseñar las herramientas de Ofimática más en profundidad y de manera complementaria, las herramientas de internet.

Se puede concluir, en este apartado, que los entrevistados poseen los conocimientos necesarios para definirlos “competentes” como monitores del programa BiblioRedes, a pesar de existir diferencias en la profundidad de conocimientos entre ellos.

Este fortalecimiento refiere a que, en el caso de Gonzalo Salazar, tiene un manejo más en profundidad en la enseñanza y uso de las herramientas de ofimática (de carácter offline), mientras que Pablo Torres tiene un conocimiento mayor en las herramientas de internet (online).

Gracias al cumplimiento de los objetivos específicos, se pudo lograr también el objetivo general “Diagnosticar las realidades en la ejecución de los cursos de alfabetización en las bibliotecas que se rigen por el programa BiblioRedes en las comunas de Chiguayante y Concepción”, este diagnóstico permitió conocer las realidades de los cursos de alfabetización, y dio un balance positivo dado que, a pesar de las dificultades que posee cada una, logran

mayormente el objetivo de formar personas capaces de emplear los recursos digitales y manejar información para resolver problemas que se les presenten.

Cabe mencionar que la Biblioteca Municipal de Chiguayante N° 17 debe ser un modelo a seguir ya que, a pesar de las dificultades técnicas que tienen en cuanto a la conexión que poseen, logran cumplir con los programas de los cursos de alfabetización. Además, bajo este problema que actualmente tienen, asignen una mejor conectividad a las bibliotecas que estén afiliadas al programa BiblioRedes, no solamente en la región, sino en todo el país.

Se debe señalar además, la ausencia de profesionales del área de bibliotecología en los cursos de alfabetización de las bibliotecas estudiadas. Esto podría ser un factor en el hecho de que, si bien los usuarios alfabetizados terminan los cursos competentemente, podrían arrojar resultados aún más positivos si hubiese bibliotecólogos a cargo de estos, ya que la formación profesional que poseen les permite tanto instruir a usuarios como estudiar, aportar, modificar y mejorar los programas de alfabetización digital de BiblioRedes. Además, como se menciona en los párrafos anteriores, un bibliotecario puede manejar de mejor modo los cursos de alfabetización que un monitor capacitado por el programa BiblioRedes, ya que parte de la formación de éstos se nutre de atender a usuarios, contando con características que les otorga una fortaleza frente a los monitores. Por ende, se hace necesario la inclusión de profesionales en bibliotecología en el programa BiblioRedes tanto a nivel regional como nacional.

Dado a los resultados de este documento, pretende ser empleado para futuras investigaciones relacionadas al área que abarca, teniendo un gran valor para los investigadores interesados tanto de la Alfabetización Digital como de las bibliotecas que desarrollan este tema.

## Siglas y Abreviaturas

- ALA: American Library Association
- CILIP: Chartered Institute of Library and Information Professionals
- UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura
- TIC: Tecnología de la Información y Comunicación
- DIAC: Diseño Anidado o Incrustado Concurrente de Modelo Dominante

## Bibliografía

- Aranda, A.; & Soledad, R. (2003). *Biblioteca pública municipal: análisis de la organización y funcionamiento de las bibliotecas municipales de Lima metropolitana y la provincia constitucional de Callao*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Arrieta, C.A.; Montes, V.D. (2011). Alfabetización digital: uso de las tic's más allá de una formación instrumental y una buena infraestructura. *Revista Colombiana de ciencia animal*, 3 (1) 180 -197.
- AMERICAN ASSOCIATION PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY. (1989). *Final Report 1989*. Recuperado de <http://www.ala.org/ala/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>
- Bawden, D (1990). *User-oriented evaluation of information systems and services*. Aldershot: Gower.
- Bawden, D (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, (5) 361-408.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2007). *Alfabetización digital, ¿cuánto sabemos los chilenos?* Recuperado de [http://www.bnc.cl/carpeta\\_temas\\_profundidad/temas\\_profundidad-2007-07-26.0905999085/#top\\_mirada](http://www.bnc.cl/carpeta_temas_profundidad/temas_profundidad-2007-07-26.0905999085/#top_mirada)
- Carballo, B. (2013). Pensamiento de sistemas aplicado a las organizaciones. Recuperado de <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- CILIP. (2004). *Information Literacy-Definition*. Recuperado de <http://www.cilip.org.uk/cilip/advocacy-campaigns-awards/advocacy-campaigns/information-literacy/information-literacy>.
- CNN. (2013). *Nativos digitales: ¿quiénes son y qué significa?* Recuperado de <http://cnnespañol.cnn.com/2013/01/25/nativos-digitales-quienes-son-y-que-significa/>
- Colmenares E., A.E. (2010). *La biblioteca pública como agente de inclusión al acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación, caso: bibliotecas públicas. Zona este, área metropolitana de Caracas*. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (2001). *La biblioteca pública*. México, D.F.: CONACULTA.

- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: Mc Graw Hill.
- Cresswell, J. (2005). *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (2da ed.). Upper Saddle River: Pearson Education.
- Dahnke, G. (1989). Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado, & G. Dahnke, *La comunicación humana: ciencia social* (pp. 385-454). México: Mc Graw Hill.
- DIBAM. (2005). Informe final evaluación: programa red de bibliotecas públicas, BiblioRedes.
- Educarchile (2013). *Rúbrica*. Recuperado de <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=217516>
- García Ferrando, M. (1993). La encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibañez, & F. Alvira, *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación* (pp 70-141). Madrid: Alianza Universitaria.
- García Gómez, F.J. (2007). La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual: recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas. *Anales de Documentación*, (7) 97-122.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Nueva York: Wiley and Computer Publishing.
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2006). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Howard, R. (2010). Attention, and other 21<sup>st</sup>-Century social media literacies. *Educause*, XXXV (5) 14-24.
- Lanham, R. (1995). *Digital Literacy*. Suecia: Universidad de Uppsala. Recuperado de <http://www2.idehist.uu.se/distans/ilmh/Ren/lanham-digital-lit.htm>
- López, C., & López, M. (2013). ¿Cómo influyó el currículo de la transformación en las prácticas docentes del C.E.M. N° 139 de Pomona? *I jornadas Norpatagónicas de Experiencias Educativas en Ciencias Sociales para la Escuela Secundaria. II Jornadas Provinciales de Geografía. Ciencias Sociales y Educación*.
- Mertens, D. (2005). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (2da ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Orera Orera, L. (2008). Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. *Saberes compartidos* (2). Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/cdch/saberes/a1n2/art3.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública 1994*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

- Pacheco Castillo, P. (2005). *Chile rompe el aislamiento: hacia la generación de contenidos locales*. México: UNAM. Recuperado de <http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1722/1/chilerompeelaislamiento.pdf>
- Peláez, A., Rodríguez, J. Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (s.f). *La entrevista*. Recuperado de [http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entrevista.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista.pdf)
- Pinto, M., & Uribe Tirado, A. (2012). Las bibliotecas públicas en el marco de la alfabetización informacional. *Revista Española de Documentación Científica*, 136-168.
- Prensky, M. (2001). Nativos digitales, inmigrantes digitales. *MCB University Press*, IX (6).
- Tashakkori, A., Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology*. Thousand Oaks: Sage
- Taylor, S., & Bodgan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Nueva York: Paidós Ibérica.
- Villa Barajas, H., & Alfonso Sánchez, I.R. (2005). Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. *Acimed*, XIII.
- Williams, M., Unrau, Y. A., & Grinnell, R. (2005). The qualitative research approach. En R. Grinnel, & Y. Unrau, *Social work: research and evaluation. Quantitative and qualitative approaches* (pp.75-87). Nueva York: Oxford University Press.
- Puebla, U. d. (s.f.). *Capítulo 4: pruebas de usabilidad*. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lis/bravo\\_j\\_id/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/bravo_j_id/capitulo4.pdf)

## Anexos

### **Anexo N° 1:**

Entrevistas N°1.

**Nombre y Cargo:** Pablo Torres; Encargado Programa BiblioRedes, Región del Bío – Bío.

Fecha Entrevista: 30/10/2014.

**a. ¿Qué software utilizan en BiblioRedes para la capacitación de usuarios?**

Se emplean, dentro del paquete de software, el sistema operativo Windows 7, junto con el paquete de herramientas de oficina Microsoft Office 2010.

**b. ¿Cuál es el criterio de selección del software utilizado?**

La parrilla de software es otorgada por la fundación Bill y Melinda Gates, que les asigna el software necesario para la realización de los cursos.

**c. ¿Por qué no dan el paso a un software más actualizado, con el paquete de programas que actualmente se encuentra disponible?**

Debido a que el software que utilizan en las bibliotecas con el programa de BiblioRedes se debe a una donación de la fundación Bill y Melinda Gates. Además, dado que, en el caso de los sistemas operativos, el más reciente disponible en el mercado es más orientado a dispositivos móviles y táctiles, y las bibliotecas que se encuentran al alero del programa BiblioRedes no resulta práctico para la alfabetización digital e informacional un software de estas características. También, Los equipos del programa BiblioRedes cuentan con software exclusivo que no se encuentra disponible en el mercado en el país, llegan antes a aquí en vez de al mercado.

**d. ¿Qué funciones o tareas requiere cumplir el usuario que pueden ser suplidas a través del software?**

BiblioRedes no es un centro de capacitación, es un servicio bibliotecario, es una dependencia que se encuentra dentro de la biblioteca, por tanto, las funciones que se pretenden suplir por parte de los usuarios son netamente básicas (creación y empleo de un correo electrónico, uso de procesador de texto, hoja de cálculo –en casos más avanzados-, etc.)

**e. ¿Se consulta a los usuarios sobre sus necesidades antes de comenzar los cursos?**

Mediante una encuesta que se realiza en el momento de la inscripción de los usuarios, dependiendo de las bibliotecas las encuestas se realizan de manera formal y en otras de

manera informal, en esta encuesta además, se les pregunta sobre qué necesitan aprender para ser posteriormente alfabetizados (internet, procesadores de texto, etc) para agruparlos en equipos con necesidades y conocimientos similares, de esta manera generar nivelaciones iguales e impartir los cursos de manera equitativa.

**f. ¿Qué temas de internet se abordan en los cursos?**

En el caso de los cursos básicos, se toma: búsqueda de diarios, navegación en los sitios web de periódicos, navegación, búsqueda y visualización de videos en la plataforma de videos Youtube, búsqueda y visualización de imágenes en el navegador, creación y empleo de correo electrónico.

**g. ¿Cuáles son las características técnicas de la conexión?**

En el laboratorio de concepción (c-lee) hay 10 Mbps dedicados, con conexión de la compañía telefónica Entel. La gran mayoría de las bibliotecas tienen esta compañía para la conexión a internet, pero en los casos en los sectores en que esta no llega (por ejemplo, sectores rurales alejados de la ciudad) se emplean otras compañías y diferentes métodos de conexión, con el fin de que todas las bibliotecas se mantengan con una conexión a internet por lo menos.

**h. ¿Es suficiente el ancho de banda de la conexión para desarrollar los cursos?**

Generalmente sí, pero en ocasiones ocurre saturación de la conexión o falla de los servicios, por tanto la conexión se ve limitada para la cantidad de equipos (que rondan entre 8 o 9) conectados simultáneamente.

**i. ¿Qué grado de autonomía de operación se espera al finalizar el curso?**

En definitiva, el objetivo del programa está en el sitio web, y se relaciona con las comunicaciones, de no estar aislados, que trabajen autónomamente por lo menos en lo que se les enseñó en los cursos, y si pueden, que trabajen de manera autodidacta y amplíen sus capacidades.

**j. ¿Se logra este grado de autonomía de operación?**

Se logra, los usuarios, a pesar de las dificultades, logran hacerse un correo, logran crearse un perfil de Facebook, y si quieren pueden volver posteriormente y así poder lograr una autonomía de uso de los recursos de los cursos.

**k. ¿Se instruye a los usuarios en términos de derecho de autor, comportamiento ético en internet y otros tópicos afines?**

No se les instruye

**l. ¿Cuál es el grado de compromiso que se espera de los usuarios en el curso? ¿Se logra?**

Es variado, depende de los grupos, dado que hay grupos donde hay un grado total de fidelidad a los cursos, ejemplo de esto es el convenio con el servicio de salud concepción, los cuales jubilan, pero acaban de salir del trabajo, por tanto tienen la dinámica de un trabajador, así que tienen un alto grado de compromiso en relación al cumplimiento del horario, asistencia, aviso de complicaciones.

- En PRODEMU, la asistencia es relativa, pero generalmente alta, alrededor de un 90%.
- En los grupos donde los usuarios se inscriben voluntariamente, es más difícil mantener un grado de compromiso con los cursos, dado a que vienen de distintas realidades, distintos niveles de conocimientos y entradas, a su vez diversos factores, como por ejemplo la incomodidad con los compañeros de cursos, bajo o alto nivel de conocimiento frente a los demás miembros de los cursos, o por el pensamiento de que están perdiendo el tiempo.

**m. ¿Cuáles son los tópicos ofrecidos en torno a alfabetización informacional?**

Dependiendo de los profesores de los cursos, algunos comienzan los cursos realizando una “clase de computación”, el origen del internet, de las tecnologías de la información, etc. Y, si el capacitador quiere teorizar aún más, puede tomar como apoyo el manual del capacitador.

**n. ¿Es posible desarrollarlos en el tiempo del curso?**

Dado a que se establece una alfabetización a nivel básico, si se logra desarrollar los tópicos en la duración de los cursos.

**o. ¿Se evalúan las competencias de entrada en los usuarios?**

Sí, mediante la encuesta dicha anteriormente y mediante preguntas, se define un grupo con un nivel de conocimiento establecido.

**p. ¿Es posible verificar el progreso de los usuarios desde el comienzo hasta finalizar los cursos?**

No se realiza, no existe dado que se orienta a un tema cualitativo, se emplea más un método cuantitativo mediante las encuestas de satisfacción.

**q. ¿Qué proporción de los usuarios continúa realizando cursos de BiblioRedes?**

Alrededor del 60% de los usuarios regresan posteriormente a registrarse para tomar nuevos cursos de alfabetización, en niveles más avanzados.

**r. ¿Existe algún mecanismo de seguimiento para las necesidades de los usuarios?**

No, dado que ellos mismos se registran para tomar otros cursos más avanzados, no se realizan llamados a cursos.

**s. ¿De qué manera se selecciona a los capacitadores de BiblioRedes?**

Las bibliotecas están convenidas con la DIBAM, pero son municipales, por tanto es la municipalidad la que selecciona al capacitador, según perfiles, que la municipalidad cumpla con estos perfiles es otro asunto, dado que ha tocado casos en donde los capacitadores no saben utilizar un equipo. No respetando el convenio con la DIBAM.

**t. ¿Existe algún curso de inducción para los capacitadores? ¿Qué temática se toma en la inducción?**

Dado a lo mencionado anteriormente, existen casos en que se debe realizar capacitaciones a los monitores dentro del programa de capacitación de usuarios, que es enseñado por un monitor con experiencia. Aun así, es la municipalidad la que debiera nivelar y realizar cursos de inducción a los futuros capacitadores.

**u. ¿Existe un mecanismo continuo de capacitación para los monitores de BiblioRedes?**

Si, existen dos cursos de capacitación al año, en las que Pablo Torres, director a nivel regional de BiblioRedes, imparte las clases, con nivelaciones.

Entrevista N°2.

**Nombre y Cargo:** Gonzalo Salazar, monitor cursos de alfabetización Biblioteca Municipal de Chiguayante.

**Fecha Entrevista:** 30/10/2014.

**a. ¿Qué software utilizan en BiblioRedes para la capacitación de usuarios?**

Se emplea equipos con software medianamente nuevo, dado que ya salieron nuevas versiones de los programas con los que se cuenta en la biblioteca. Por ejemplo: el sistema operativo es Windows 7, habiendo en el mercado una versión más reciente de este, u office 2010, existiendo también una versión más reciente.

**b. ¿Cuál es el criterio de selección del software utilizado?**

Desconozco cómo se selecciona la parrilla de programas que ponen a disposición en la biblioteca, supongo que mediante una postulación a alguna entidad pública.

**c. ¿Qué funciones o tareas requiere cumplir el usuario que pueden ser suplidas a través del software?**

Los programas con los que cuenta el equipo dan a entender que se suplen tareas básicas, pero, para los usuarios que quieran seguir aprendiendo en los cursos de alfabetización podemos disponer de software más avanzado para que estos realicen tareas de mayor dificultad.

**d. ¿Se consulta a los usuarios sobre sus necesidades antes de comenzar los cursos?**

Sí, se les pregunta qué desearían aprender y en qué nivel.

**e. ¿Qué temas de internet se abordan en los cursos?**

Introducción a internet, partes de navegador, para qué sirven las páginas.

**f. ¿Cuáles son las características técnicas de la conexión?**

Una conexión dedicada de 1mbps de la compañía Entel para mantener conectados a seis equipos e inclusive, a dispositivos móviles o que requieran conexión mediante la red WiFi.

**g. ¿Es suficiente el ancho de banda de la conexión para desarrollar los cursos?**

No es suficiente, generalmente hay caídas de sistema debido a que no da abasto mantener todos los equipos conectados navegando al mismo tiempo, teniendo fallas en la carga de las páginas o, inclusive, el sistema interno de BiblioRedes (inicio de sesión por web), a diferencia de la biblioteca de concepción que tiene una conexión a 10mbps.

**h. ¿Qué grado de autonomía de operación se espera al finalizar el curso?**

Que aprendan, que puedan realizar tareas básicas de manera autónoma, aunque no siempre se puede dado a factores que van más allá del ámbito de la biblioteca, como que los usuarios en sus hogares no posean un equipo con el cual seguir trabajando de manera autodidacta.

**i. ¿Se logra este grado de autonomía de operación?**

Sí, aunque por la razón mencionada anteriormente, no siempre todos los usuarios logran trabajar de manera autónoma, aunque lo ideal fuera que sí.

**j. ¿Se instruye a los usuarios en términos de derecho de autor, comportamiento ético en internet y otros tópicos afines?**

No.

**k. ¿Cuál es el grado de compromiso que se espera de los usuarios en el curso? ¿Se logra?**

Alto, se espera que en lo posible todos los usuarios asistan a los cursos hasta finalizar para tener un ritmo constante de enseñanza, ya que se va perdiendo el hilo de orden en la enseñanza de los temas de los cursos.

**l. ¿Se evalúan las competencias de entrada en los usuarios?**

Si, se evalúan las competencias y conocimientos para tener un “piso” para partir los cursos, también, a medida que avanzan los cursos se verifican si tienen otras competencias de entrada que se debe conocer.

**m. ¿De qué manera se evalúa a los usuarios?**

Mediante la realización de preguntas de conocimiento de programas, equipos, etc., se realiza al comienzo de los cursos y en ocasiones, a medida que avanza este y se presentan nuevos contenidos.

**n. ¿Cuáles son los tópicos ofrecidos en torno a alfabetización digital?**

- Básico: Word, internet, uso de teclado, uso de mouse, empleo del escritorio de Windows.
- Complementarias: Word 2 (Cuadro de textos con estilos, empleo de imágenes, presentación formal), Excel (uso de planillas, fórmulas de cálculo, uso de gráficos, etc.)

**o. ¿Es posible desarrollarlos en el tiempo del curso?**

Dado a que los cursos duran aproximadamente 1 mes por grupo, tratar todos los temas que abarca la alfabetización digital básica y complementaria se logra satisfactoriamente, inclusive se pasan contenidos adicionales con el tiempo sobrante de los cursos (cursos de Photoshop, etc.)

**p. ¿Es posible verificar el progreso de los usuarios desde el comienzo hasta finalizar los cursos?**

Sí.

**q. ¿De qué forma se realiza esta verificación?**

Con actividades prácticas que se dan en cada clase.

**r. ¿Qué proporción de los usuarios continúa realizando cursos de BiblioRedes?**

Muy baja, alrededor de un 10% de los usuarios piden ser inscritos nuevamente en cursos de alfabetización a nivel avanzado, notando un interés por el perfeccionamiento de sus competencias.

**s. ¿Existe algún mecanismo de seguimiento para las necesidades de los usuarios?**

No existe un mecanismo de seguimiento de las necesidades de los usuarios, solo se espera a que estos se inscriban nuevamente para los cursos posteriores de nivel más avanzado. Ósea, depende netamente de los usuarios el seguir perfeccionando sus competencias.

**t. ¿De qué manera se selecciona a los capacitadores de BiblioRedes?**

Mediante un concurso, un aviso en la página de BiblioRedes , con el cual uno postula y posteriormente se contactan con el postulante, luego se hacen una entrevista para ver la formación de este, intereses de porqué ser monitor de cursos de alfabetización, etc.

**u. ¿Existe algún curso de inducción para los capacitadores? ¿Qué temática se toma en la inducción?**

Por lo menos a mí y al grupo que toco, nos hicieron una pequeña inducción para ver cómo tratar con los usuarios.

**v. ¿Existe un mecanismo continuo de capacitación para los monitores de BiblioRedes?**

Si, dos veces al año se realizan capacitaciones a los monitores, realizándose todos los años, estas capacitaciones duran aproximadamente una semana.