

Disminuyendo la brecha digital:

El nuevo papel de la biblioteca
pública mexicana

María Josefa Santos, Rebeca de Gortari,
Yvon Angulo, Sandra Cruz, Olivia Esparza, Jaime López



Disminuyendo la brecha digital:

El nuevo papel de la biblioteca pública mexicana

Disminuyendo la brecha digital:

El nuevo papel de la biblioteca pública mexicana

María Josefa Santos, Rebeca de Gortari,
Yvon Angulo, Sandra Cruz, Olivia Esparza, Jaime López

 **CONACULTA**



Disminuyendo la brecha digital: el nuevo papel de la biblioteca pública mexicana,
fue elaborado por la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional
para la Cultura y las Artes en colaboración con el Instituto de Investigaciones
Sociales de la UNAM

CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES

Presidenta

Consuelo Sáizar

Secretario Cultural y Artístico

Fernando Serrano Migallón

Secretario Ejecutivo

Raúl Arenzana Olvera

Director General de Bibliotecas

Fernando Álvarez del Castillo

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Rector

José Narro Robles

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIALES

Directora

Rosalba Casas Guerrero

Investigación

María Josefa Santos Corral; Rebeca de Gortari Rabiela;
Yvon Angulo Reyes; Sandra Cruz; Olivia Esparza y Jaime López

Diseño

Natalia Rojas Nieto

Fotografía

Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM

D.R. © Consejo Nacional para la Cultura y las Artes

Dirección General de Bibliotecas

2012 Primera edición

ISBN: 978-607-455-872-2

Impreso y Hecho en México

DISTRIBUCIÓN GRATUITA – PROHIBIDA SU VENTA

Índice

Agradecimientos	9	Infraestructura de las bibliotecas	49
Introducción	11	Mejoras físicas de las instalaciones	50
I. El Programa de Acceso a Cómputo (PAC) como un paquete tecnológico que se transfiere al mundo	15	Horas de servicio al público por semana	52
Estructura y componentes del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP) en tanto paquete tecnológico	15	Tecnología en la biblioteca	56
Qué implica transferir tecnología	16	Porcentaje de bibliotecas que cuentan con acceso a Internet	56
Los contextos locales: Estados Unidos, Latinoamérica y Europa del Este. El papel de los socios	19	Velocidad de la conexión a Internet en las computadoras de la biblioteca	59
Las TIC un nuevo recurso para la supervivencia de las bibliotecas	20	Obstáculos que impiden alcanzar una conectividad adecuada a Internet	60
II. El papel de las bibliotecas públicas en México	23	Costo y financiamiento de Internet	60
Oportunidades y desafíos para la biblioteca pública	25	Computadoras anteriores al programa	61
El trabajo del bibliotecario	27	Computadoras posteriores al programa	62
Visibilidad de la biblioteca pública	28	Uso de bibliotecas	63
El papel de los socios	31	Uso interno de la biblioteca	63
III. Indicadores	35	Frecuencia de visita a las bibliotecas según indicadores demográficos	64
Indicadores demográficos nacionales	35	Tiempo de permanencia en la biblioteca	66
Tecnologías de la Información y la Comunicación en México	40	Actividades desarrolladas con el apoyo de Internet	67
Los usuarios de computadora en México	43	Personal de la biblioteca	74
El uso de Internet en México	47	Características sociodemográficas de los bibliotecarios	74
		Habilidades tecnológicas por indicadores demográficos	75
		Logros alcanzados gracias al PASDBP	77
		Encargados de Módulo	79
		Características sociodemográficas	79

Capacitación	89	Bolonchén de Rejón, Hopelchén, Campeche	127
Número de participantes en los cursos de capacitación del PASDBP	90	Introducción	127
Capacitación tecnológica para usuarios	92	Hopelchén	127
Tipo de cursos en las bibliotecas	93	Oferta tecnológica	129
Formación en el uso de la tecnología	93	Primera visita a la biblioteca	130
Usuarios	96	Historia de la biblioteca	133
Características sociodemográficas	96	Instalaciones del módulo	133
Acceso a Internet en el hogar para usuarios	99	Un día en la biblioteca	134
Porcentaje de usuarios de bibliotecas que no tienen acceso a Internet, salvo en la biblioteca	100	Uso significativo para el bibliotecario	135
Habilidades tecnológicas	102	Fuera de la biblioteca	135
Impactos del programa en los usuarios	104	Legitimidad de la biblioteca y del módulo	136
Capacitación	104	Comentarios finales	137
Asesorías	105	V. Consideraciones finales	139
Utilización de nuevos programas	105	El aspecto formativo	139
No usuarios	107	Uso de las TIC para contribuir al desarrollo de los usuarios y de la comunidad	143
Características sociodemográficas de los no usuarios	107	Legitimidad de las bibliotecas y de los bibliotecarios	145
Habilidades tecnológicas de los no usuarios por características demográficas y por lugar de acceso	108	VI. Lecciones aprendidas	155
¿Por qué no acuden a la biblioteca aquellos que saben y hacen uso de las computadoras y saben que hay computadoras en la biblioteca?	111	Anexo 1. Premisas metodológicas Selección de bibliotecas	159
IV. Etnografías	115	Cobertura del programa	159
Zapotitlán Salinas, Puebla	115	Universo de estudio	161
Introducción	115	Diseño muestral de la encuesta	161
Datos sobre el municipio	115	Distribución de las bibliotecas en muestra según niveles de marginación, tamaño de comunidad y fase de equipamiento	162
Infraestructura de Zapotitlán	116	Selección de bibliotecas para trabajo etnográfico	162
Biblioteca municipal	118	Selección de bibliotecas para entrevistas a profundidad	163
Instalaciones del módulo	122	Anexo 2. Acta de Cabildo	165
Un día en la biblioteca	123	Referencias bibliográficas	169
Y fuera de la biblioteca ¿qué ocurre?	123		
Legitimidad de la biblioteca y el módulo	124		
Historias de los usuarios	125		
Comentarios finales	126		

Agradecimientos

La segunda evaluación del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas se realizó gracias a la labor de diferentes personas e instituciones que apoyaron con financiamiento y conocimientos, y sin cuya participación hubiera sido muy difícil el desarrollo de este trabajo.

En el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, a la doctora Rosalba Casas, directora de esa institución, al equipo de la administración y al departamento editorial de la misma.

De la Dirección General de Bibliotecas Públicas, al maestro Fernando Álvarez del Castillo, su director, por confiar nuevamente en el equipo del Instituto de Investigaciones Sociales para evaluar el proyecto.

Por el respaldo para obtener información tanto cuantitativa como cualitativa agradecemos el apoyo de los diferentes equipos por su seriedad en el levantamiento y la sistematización de los datos.

Un agradecimiento especial merecen las alumnas de servicio social encargadas de elaborar las tablas, analizarlas e integrar el informe.

A la Fundación Bill y Melinda Gates, que financió no sólo la evaluación, sino también el Programa que ha hecho que nuestras bibliotecas públicas adquieran una nueva fuerza.

Por último, pero no por ello menos importante, a los bibliotecarios, encargados de módulo, usuarios, no usuarios y autoridades municipales que respondieron, a veces con resignación y otras con verdadero entusiasmo, las preguntas con que los bombardeamos.

Introducción

El trabajo que ahora se presenta es una evaluación de los impactos del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP), que fue creado en el año 2002 bajo la premisa básica que considera el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como una alternativa viable para mejorar la vida de las personas aprovechando la infraestructura y el sentido social de las bibliotecas públicas.

El PASDBP responde a la preocupación del gobierno federal de reducir la brecha digital entre las personas con menores recursos, para lo que se contó con el apoyo del programa *Global Libraries* de la Fundación Bill y Melinda Gates, cuyo propósito es hacer más visibles las bibliotecas públicas.

El PASDBP, además de impulsar un proyecto tecnológico para dotar de computadoras a las bibliotecas, buscó congrega la participación de diversos actores como las autoridades municipales, estatales y federales, y primordialmente de los bibliotecarios, con el propósito de consolidar un programa sustentable, de amplia participación y beneficio social.

A partir de lo anterior se presentan los resultados del informe, tomando en cuenta que el PASDBP es un paquete tecnológico que llega para revitalizar el funcionamiento de las bibliotecas públicas. Las preguntas que guían el trabajo son: ¿Qué hubiera pasado en las bibliotecas sin las computadoras del programa? y ¿cuál es el aprendizaje a partir de éste? Para responderlas, se presentan los datos del impacto del programa de manera comparativa entre lo que se encontró en la investigación de campo de 2006 y la de 2011.

A lo largo de la presentación de estos datos se construyeron los argumentos que se retoman en los dos capítulos finales. En el primero se hace una serie de señalamientos sobre el impacto del programa en términos de sus dos preocupaciones principales. En el segundo se delimita una serie de cuestiones que podrían ayudar a mejorar el programa y la implementación del paquete tecnológico en otros lugares del mundo.

El paquete tecnológico PASDBP incluye un proceso de evaluación. En México se hicieron dos, y estuvieron a cargo del Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). La primera evaluación comenzó en 2004 y terminó en 2006. Fue muy cercana al equipamiento, por lo que se evaluó este proceso. En la segunda, realizada durante 2011, a ocho años de instaladas las primeras computadoras, se evaluaron sus primeros impactos.

Es importante señalar que el equipo de cómputo ha sido instalado en diferentes periodos (fases) que, en total, suman cuatro. Las primeras tres ocurrieron de 2003 a 2006 y son las que se consideran en este trabajo. La última es muy reciente (culminó a finales de 2010) y se excluyó porque el propósito del informe es medir los impactos del programa.



Biblioteca pública municipal de Zapotitlán Salinas, Puebla.

Las dos evaluaciones, como se verá con más detalle en el anexo técnico uno, se apoyaron en técnicas cuantitativas, encuestas nacionales (en el caso de la primera, tres, y en ésta, una), y cualitativas, entrevistas a profundidad y trabajo etnográfico.

El principal hallazgo de este trabajo es que el programa necesita seguimiento. Por tal motivo, la participación de los socios es fundamental, y no sólo para pagar el mantenimiento de las computadoras, reemplazarlas, actualizar los programas y el resto del equipo, sino también para apoyar a los bibliotecarios que están comprometidos con el programa y su comunidad, y poder mantenerlos en sus puestos. La buena noticia es que, a diferencia de lo que ocurría en 2006, el programa ha logrado diversificar los usos de la biblioteca, apoyar otros menos tradicionales (como la impartición de cursos), reforzar los más comunes y diversificar los grupos de usuarios que acuden a ella.

El trabajo se encuentra organizado de acuerdo con la lógica de los indicadores de la Fundación además de los argumentos que dan cuenta de los impactos. Así, el primer capítulo detalla qué es un paquete tecnológico y cuáles son sus componentes. Además, se analiza el proceso de transferencia del PAC al mundo; en primer lugar se analizan las bibliotecas de Estados Unidos y, en segundo, las de Europa del Este y África. El capítulo dos describe la situación de las bibliotecas públicas en México y hasta dónde las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) representan una oportunidad para aquéllas.

En el siguiente capítulo se incluyeron todos los indicadores marcados por la Fundación para medir los impactos del programa. Así, hay un primer apartado de indicadores demográficos nacionales, en el que se muestra la situación sociodemográfica del país, desde aspectos que incluyen género, edad e ingreso, y se particularizan las características del uso de las TIC en México. En el segundo, tercero y cuarto apartados se abordan las características de las bibliotecas a partir de la llegada de las computadoras, el estado que guarda la tecnología y el uso de las bibliotecas. El quinto se relaciona con las características y habilidades del personal bibliotecario. En el sexto se muestran los resultados de la capacitación en el desarrollo de habilidades tecnológicas en los bibliotecarios y en la transmisión de éstas a los usuarios. Los dos últimos se refieren a usuarios y no usuarios de las bibliotecas.

En el cuarto capítulo se presentan dos trabajos etnográficos que dan cuenta de la vida diaria de las bibliotecas en las comunidades donde se encuentran ubicadas.

El quinto capítulo se centra en resaltar los impactos del programa en tres aspectos: el formativo; esto es, las habilidades tecnológicas y sociales alrededor de las TIC que se han logrado a partir del programa; el uso de éstas para contribuir al desarrollo de usuarios y comunidades y, por último, su papel para legitimar las bibliotecas.

El capítulo sexto se refiere al aprendizaje alrededor del programa, lo que se encuentra organizado en dos sentidos: el primero, lo que se puede mejorar para que el programa funcione, y el segundo, lo que ha implicado su implantación en México.

Por último, se incluyen dos anexos técnicos. El primero es una descripción amplia de la metodología cualitativa y cuantitativa que se siguió para obtener los datos del informe; el segundo es una copia de un acta de cabildo, que es un documento básico en el que se formaliza la participación de los primeros socios del programa: las autoridades municipales.

I. El Programa de Acceso a Cómputo como un paquete tecnológico que se transfiere al mundo

En este capítulo se define lo que es un paquete tecnológico dirigido a atenuar la brecha digital y lo que implica un proceso de transferencia de tecnología. En segundo lugar, se describe el proceso mediante el cual el Programa de Acceso a Cómputo (PAC)¹ se constituye como un paquete tecnológico que comenzó por transferirse a las bibliotecas de Estados Unidos y de ahí pasó a Latinoamérica, Europa del Este y África. Como se verá en el apartado correspondiente, el programa se adecuó a las circunstancias del país adonde era transferido.

ESTRUCTURA Y COMPONENTES DEL PROGRAMA DE ACCESO A SERVICIOS DIGITALES EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS (PASDBP) EN TANTO PAQUETE TECNOLÓGICO

Un paquete tecnológico (Cadena *et al.*, 1986) implica una serie de conocimientos (científicos, técnicos, empíricos o sociales), herramientas (máquinas, computadoras, software, cursos, manuales, patentes, etcétera) y organización para su uso (*layouts*, administración, capacitación, mantenimiento, etcétera), de tal suerte que pueda transferirse. El paquete tecnológico supone los tres saberes de la tecnología: saber cómo, saber qué y saber por qué. Estos saberes se encuentran entre quienes integran el paquete

pero, para que la transferencia tenga éxito, se debe propiciar que quienes lo reciben lo desarrollen también. Las herramientas que propician un buen proceso de asimilación de la tecnología son uno de los componentes más importantes del paquete. Estas herramientas pueden ser desde cursos y asesorías *in situ*, hasta la formación de ingenieros y técnicos en el mismo lugar donde la tecnología será operada. Es decir, un proceso de apropiación social por parte de los usuarios.

La tecnología transferida tiene un costo de operación, de mantenimiento y de remplazo, además del costo mismo del paquete. Un paquete tecnológico puede ser más abierto o cerrado según el grado de complejidad de la tecnología, pero también de acuerdo con las capacidades de los posibles usuarios. A los paquetes tecnológicos más completos que son transferidos a usuarios menos capacitados se les conoce como *llave en mano*; un ejemplo de éstos puede ser una planta industrial lista para operar o un automóvil.

En este documento se parte de que el PASDBP es un paquete tecnológico, transferido a nivel internacional por la Fundación Bill y Melinda Gates, por medio del programa *Global Libraries*. El programa tiene como antecedente el PAC, que comenzó en 1997 y que consistía en dotar a las bibliotecas con computadoras conectadas a Internet y ofrecer capacitación a los bibliotecarios, para ayudar a los usuarios a obtener el mayor provecho posible de las tecnologías. Estas computadoras contaban ade-

¹ En México el PAC se denominó Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP).

más con la paquetería de Microsoft y con el programa operativo Windows.

Desde sus inicios, el PAC se constituye como un paquete tecnológico en el sentido de que integra varios de sus componentes: computadoras, software, manuales de operación, una disposición de espacio dentro de las bibliotecas para las computadoras (*layout*), capacitación de los bibliotecarios, socios, y un proceso de transferencia. Además, la particularidad del PAC y después del PASDBP era que la tecnología transferida llegaba al espacio de la biblioteca, donde las computadoras eran ajenas, incluso como herramientas de trabajo. Había que *convencer* a los primeros usuarios de éstas –los bibliotecarios– de que podrían constituir herramientas útiles para desempeñar su trabajo cotidiano: buscar información para los usuarios.

Si bien la Fundación Bill y Melinda Gates, por medio del programa *Global Libraries*, es la institución que financia mayoritariamente el PAC (equipo, software, manuales y entrenamientos de los bibliotecarios), también se necesita la participación de socios locales para concretar su transferencia. Estos socios locales son fundamentales porque, además de financiar cuestiones como el pago de Internet y el acondicionamiento de las bibliotecas, tienen la posibilidad de legitimar el programa. De la capacidad de legitimación de estos actores depende después la operación misma del programa, pues la tecnología transferida, como todas, tiene un costo de mantenimiento. Las computadoras y el software necesitan actualizarse y remplazarse, nuevos bibliotecarios deben capacitarse, etcétera.

Por último, pero no menos importante, la integración de un paquete y, después, su transferencia obedecen a un propósito. Una empresa compra una nueva tecnología porque necesita mejorar su operación, producir una nueva mercancía, etcétera. Los diseñadores del PAC tenían como intención revitalizar la vida de las bibliotecas públicas otorgándoles a estos “viejos espacios” nuevos roles derivados de las propiedades mismas de las computadoras, en tanto tecnologías de información y comunicación (TIC).

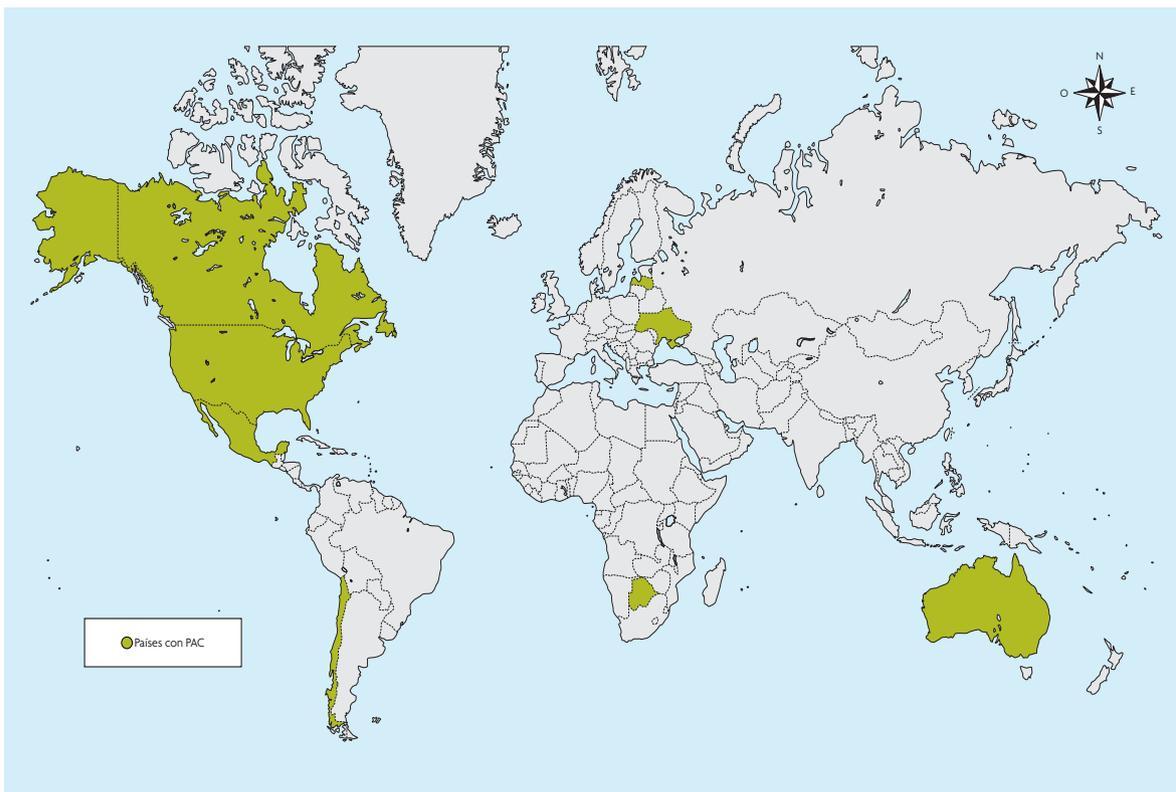
Por otro lado, y más allá de las intenciones explícitas de los diseñadores y patrocinadores, las computadoras también tendrían un nuevo aspecto. El halo de *sagrada sapiencia* que cubre las bibliotecas² podría también pasar a las computadoras, que dejarían de ser esa máquina de *peligrosa distracción* y se convertirían en herramientas de utilidad para buscar los datos que contribuyen a la formación académica de los jóvenes usuarios, para conseguir un empleo y, en algunos casos, incluso para organizar y difundir información de utilidad para la economía y el desarrollo de la comunidad.

Como se muestra en los apartados siguientes, el PAC ha sido transferido a varios países del mundo: Chile (2001), México (2002), Latvia (2006), Lituania (2007), Ucrania (2008), Polonia (2009), Rumania (2009), Botswana (2009), Bulgaria y Colombia (2009). En cada uno de estos procesos, los diseñadores del paquete han aprendido algo; quizá lo más importante es que el proyecto tiene un costo de operación posterior a la transferencia; de ahí que sea fundamental encontrar buenos “socios locales”. La negociación para la transferencia es fundamental para que el programa sobreviva. En el siguiente apartado se describe lo que implica la transferencia de tecnología y cómo ha ocurrido en el caso del paquete tecnológico PASDBP.

QUÉ IMPLICA TRANSFERIR TECNOLOGÍA

Para poder transferir una tecnología se necesita tener un paquete tecnológico probado y que pueda operar fuera del contexto en el que fue creado. Para lograr esto último es muy importante legitimar la tecnología entre los primeros usuarios, para que ellos a su vez, puedan difundirla. En el caso del PASDBP, había dos grupos de actores que debían

² En el discurso de casi todos los países a los que se ha transferido el PAC, y muy especialmente en México, las bibliotecas son lugares con una valoración muy positiva, en tanto que fomentan la lectura y ayudan a obtener los datos que los jóvenes necesitan para su formación académica. Sin embargo, suelen recibir muy poco presupuesto, los bibliotecarios son sustituidos frecuentemente y sus salarios son muy bajos en relación con el que perciben otros trabajadores del municipio.

MAPA 1. Países donde se ha implementado el PAC

Fuente: Elaboración propia.

aceptar este paquete: las autoridades, desde los presidentes municipales hasta los representantes de la Red Nacional de Bibliotecas, coordinadores y autoridades federales, estatales y municipales, en tanto socios del programa; y los bibliotecarios, primeros usuarios de la tecnología.

Para entender lo que significaba la llegada de este paquete tecnológico, tenemos que citar algunas de las características de las bibliotecas públicas. En principio, las bibliotecas no son lugares neutros. Son espacios con disposiciones organizacionales, reglas, normas y valores, y con una carga simbólica muy fuerte para la comunidad donde se encuentran situadas. Tradicionalmente son lugares silenciosos, utilizados por jóvenes que acuden a realizar alguna tarea escolar. En las vacaciones escolares suelen recibir a un número considerable de estudiantes de muy diversas edades, que buscan atender necesidades tanto de lectura, como lúdicas y recreativas, entre los servicios que ofrecen estos espacios.

Las TIC imponen una nueva dinámica. Primero, “quitan espacio a la biblioteca” y, después, a juicio de muchos bibliotecarios, destruyen las frágiles capacidades de lectura que ellos fomentan cuidadosamente cada verano. Además, está la posibilidad de comunicación de las TIC que, como veremos en los datos posteriores, es poco fomentada por quienes están a cargo de las bibliotecas.

Para negociar la transferencia del paquete tecnológico PASDBP había que considerar que, si bien las bibliotecas son instituciones confiables, abiertas y disponibles para todos los miembros de la comunidad, no son espacios neutros y tienen marcos de referencia que orientan sus acciones. Por otro lado, la tecnología transferida no era una herramienta común en estos espacios. En muchos de ellos las computadoras no se usaban ni siquiera para la administración de la operación, mucho menos para cumplir las labores sustantivas de la biblioteca.

Por otra parte, las computadoras tienen sus ventajas. La primera es que pueden ayudar a cumplir la misión más importante de las bibliotecas, esto es, el acceso a la información que necesitan todos los ciudadanos de las comunidades. En este sentido, la posibilidad que brindan las computadoras es infinita: se puede tener acceso a lo más reciente y en cualquier lugar del mundo; por supuesto, siempre y cuando se tenga una buena conexión a Internet. Es quizá por esto que, a lo largo de todo el proceso de evaluación,³ el principal instrumento para legitimar las computadoras es la búsqueda de información. Esta función también es el mejor argumento para convencer a los bibliotecarios del uso de las computadoras. En segundo lugar está la función de escribir, muy valorada por los principales usuarios de las bibliotecas, los jóvenes que salen con su tarea bajo el brazo.

Sin embargo, no todo son ventajas en este proceso de transferencia. El primer problema se relaciona con el espacio. El PASDBP demanda un espacio exclusivo y, en ocasiones, con mejores condiciones que el resto de la biblioteca; por ejemplo, en los lugares con altas temperaturas se instalaron aparatos de aire acondicionado. Este punto fue negociado compensando el robo de espacio con mejoras a las instalaciones de la biblioteca, que en algunos casos implicaron hasta el cambio a un nuevo edificio.

Luego están las habilidades de los bibliotecarios *versus* las que se necesitan para atender un módulo de servicios digitales (MSD).⁴ Las bibliotecas públicas del país, aun las de los municipios más pequeños, son atendidas por bibliotecarios que suelen estar capacitados⁵ para organizar y controlar su es-

pacio de trabajo, conocen el acervo, controlan el servicio de préstamo, saben colocar los libros en los anaqueles de acuerdo con las claves; en suma, conocen su biblioteca y, con el tiempo, algunas de las necesidades básicas de información de los usuarios más frecuentes. Los más hábiles o quienes tienen una formación técnica en bibliotecología saben dónde buscar información más especializada. Son estos bibliotecarios más entrenados quienes suelen oponerse con mayor frecuencia al programa, pues si bien el PASDBP se preocupa por transferir habilidades en el uso de la computadora, muchas veces estos bibliotecarios no son quienes reciben los cursos, ya sea porque los han sustituido o porque se contrata a un nuevo empleado en la biblioteca, el encargado del módulo.

En algunos casos, estos bibliotecarios se oponen al uso de las computadoras porque consideran que los usuarios abandonan los libros. Esto se refuerza con lo que se ha encontrado en las encuestas, en las que se reporta que efectivamente llegan más usuarios al módulo, pero no a la biblioteca. Un punto para la negociación es que, ante la gran penetración de las TIC como herramientas para la búsqueda de información, las computadoras representan una oportunidad para que las bibliotecas se acerquen a las necesidades de la comunidad donde se encuentran situadas. Son, como se estableció desde el diseño del PAC y luego del PASDBP, un instrumento que contribuye a la visibilidad de las bibliotecas.

Todo proceso de transferencia está acompañado de actores que asumen papeles que son críticos para que éste sea exitoso. En la literatura especializada, uno de estos papeles es el de traductor tecnológico.⁶ Si bien la capacitación ofrecida como parte

tiempo que dura la administración municipal que los nombra.

⁶Un traductor tecnológico es el actor que facilita el uso de la tecnología. Su papel es el de ayudar a los miembros de una comunidad a utilizar las TIC para satisfacer las necesidades locales, pero también promover entre distintos actores la importancia de la tecnología. Para ello debe conocer los dos idiomas: el técnico y el de las necesidades de los habitantes de la comunidad.

³ El equipo del IIS ha evaluado el PASDBP en dos ocasiones. La primera, de 2005 a 2006, cuando se evaluó el proceso de equipamiento (la transferencia de la tecnología). La segunda, en 2011, ocasión en que se están midiendo algunos impactos.

⁴ El espacio donde se colocan las computadoras recibe el nombre de módulo de servicios digitales.

⁵ La capacitación se adquiere por medio de cursos impartidos o supervisados por la Dirección General de Bibliotecas. El problema es la alta rotación de los bibliotecarios, quienes suelen permanecer en su puesto sólo el

del paquete atiende no sólo a la formación de habilidades técnicas, sino también a la de habilidades sociales para legitimar el módulo, fueron pocos los bibliotecarios o encargados de módulo que asumieron el papel de traductores que permitieran tender los puentes que posibilitaran que usuarios y no usuarios se acercaran a las bibliotecas.

Otro papel crítico es el de los patrocinadores o asociados, que en el caso del PASDBP serían las autoridades locales, estatales y federales. Se ha dado el caso de que, aun cuando el compromiso está formalizado por medio de instrumentos como la firma del acta de cabildo con cada municipio, en muchas bibliotecas el cambio de administración ha resultado en el abandono del proyecto.

LOS CONTEXTOS LOCALES: ESTADOS UNIDOS, LATINOAMÉRICA Y EUROPA DEL ESTE, EL PAPEL DE LOS SOCIOS

El PAC tiene su origen en los resultados que tuvo el programa *Microsoft Online* en las bibliotecas de Estados Unidos, financiado por la Fundación Bill y Melinda Gates. A partir de este programa se abrió el debate sobre cómo se podría incidir en la brecha digital, por medio de una iniciativa dirigida a mejorar la vida de la gente, apoyada en el acceso público a las TIC. La idea central es que las computadoras e Internet puedan ayudar a las personas a encontrar información que les permita cambiar su vida y les ofrezca oportunidades.

Para lograrlo, era necesario que se cumplieran dos requisitos que guiarían en adelante las donaciones de la Fundación. En principio, tendrían que seleccionarse los espacios en que se recibirían los paquetes tecnológicos; en este sentido, las bibliotecas fueron elegidas. En segundo lugar, tendrían que identificarse socios con los cuales se llevaría a cabo el programa, quienes se encargarían de poner en marcha el paquete tecnológico y de garantizar su sustentabilidad.

En 1997 comenzó el proyecto de dotar a las bibliotecas estadounidenses con el paquete tecnológico PAC, que incluía, además de las computadoras conectadas a Internet, la capacitación del personal

bibliotecario, y que contaba con el apoyo de las asociaciones de bibliotecarios. Al principio fueron seleccionadas las regiones y comunidades más necesitadas, en las que 10 por ciento de la población o más estuviera por debajo del umbral de la pobreza. Se ha obtenido como resultado la revitalización de las bibliotecas, que se han convertido en importantes recursos para la comunidad, e Internet es ahora uno de sus servicios principales (Jacobs, 2010).

En 2000, los esfuerzos se dirigieron a extender el acceso a la información en el ámbito internacional, y se inició con Canadá. Con el propósito de replicar el impacto que tuvo el proyecto en Estados Unidos entre 2001 y 2002, se extendió a Chile primero y después a México. En Canadá, las bibliotecas desempeñan un papel clave en las comunidades, en la medida en que han promovido la equidad, ya que sobresalen en los servicios y las oportunidades que brindan a inmigrantes, aborígenes, personas con discapacidad y residentes de las áreas rurales. Por esa razón, el socio de la Fundación Gates fue el Programa de Acceso a la Comunidad, apoyado por Industria de Canadá; en conjunto establecieron el programa *Library Net*, dirigido a aumentar la conectividad de las zonas más alejadas, en colaboración con diferentes niveles de gobierno (Newman, 2005).

En Chile, el programa se inscribió en una iniciativa gubernamental de gobierno digital, de la cual las bibliotecas formaban parte. El proyecto Biblioredes permitió apoyar la digitalización de las bibliotecas públicas en ese país. El *principal* socio fue la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile (Dibam), que se sostuvo con el financiamiento de la Fundación Gates, con la participación del Estado y de los municipios para poner el programa en marcha.

En 2005, la Fundación dirigió su enfoque a ampliar la cobertura del programa, con base en los aprendizajes de Estados Unidos, Chile y México. Para llevarlo a cabo, se tomaron en consideración, por un lado, los elementos más importantes para reproducir el programa y, por otro, aquellos que ayudaban a garantizar la máxima repercusión de éste, por medio de la selección de países que tenían grandes necesidades —como falta de conectividad

de sus bibliotecas—, pero que estaban dispuestos a contribuir y sostener la inversión.

En el primer aspecto, la estrategia hacía hincapié en los elementos clave que debían considerarse para que el programa funcionara: las bibliotecas deben conocer las necesidades de los usuarios; los bibliotecarios deben estar capacitados y también instruir a los usuarios; las bibliotecas deben ser espacios que inviten a utilizar sus servicios; deben demostrar su impacto por medio de su contribución a la comunidad; debe existir un sistema bibliotecario fuerte que las soporte, y deben recibir apoyo público.

En el segundo aspecto, la estrategia se dirigió a enfatizar la sustentabilidad del programa, ampliando su concepción no sólo a su permanencia, sino a considerar el costo total asociado con el inicio del propio programa y su continuación. El programa implementado en Latvia ha sido considerado como un ejemplo de los efectos que tienen la inversión y la adopción de los paquetes tecnológicos en las bibliotecas públicas, que están contribuyendo a la construcción de comunidades más robustas.

Otro ejemplo es Lituania, donde el programa se apoya en el Ministerio de Cultura que, con anterioridad al financiamiento de la Fundación, contaba con un Programa de Modernización y Renovación de Bibliotecas, que incluyó desde la renovación y la reconstrucción de los edificios, la instalación de computadoras e Internet, hasta el aumento de salarios y presupuesto para la adquisición de acervos. Todo lo anterior se ha sostenido por partes iguales entre el Ministerio de Cultura y los ayuntamientos. De esta manera, con el financiamiento de la Fundación Gates, el programa se dirigió a llevar Internet a las bibliotecas rurales.

Para 2007, la estrategia de la Fundación, además de los componentes probados en otros países, se enfocó, por una parte, a considerar a cada país de manera individual, es decir, apoyando distintos modelos; por otra, a tomar en consideración el contexto que deben tener las bibliotecas para funcionar. Bulgaria es un ejemplo de lo anterior. En este país, a raíz de la extinción de la Unión Soviética, se pudo finalmente organizar la Unión de Bibliotecarios y Oficiales de Información

Científica, que además de agrupar a los bibliotecarios, se dedicó a obtener apoyo para proteger y ampliar sus fuentes de información; así, se creó el Programa Nacional para la Preservación de las Colecciones de Libros. Éste se encargaría de buscar ayuda en las bibliotecas de Estados Unidos por medio del proyecto Intercambio Bibliotecario Búlgaro-Estadounidense (ABLE), con el que se obtuvo capacitación que ha permitido transformar las bibliotecas en espacios de interacción social, además de hacerlas más visibles a los gobiernos municipales. Fue el conjunto de estos esfuerzos lo que atrajo la atención de la Fundación para financiar el programa en aquel país (Fried *et al.*, 2010).

En el caso de Botswana, ya existía el antecedente de otros proyectos entre la Fundación Gates y la Asociación Africana Integral del VIH/Sida (ACHAP). En conjunto con el Ministerio de la Juventud, el Deporte y la Cultura, y por medio de los Servicios Bibliotecarios Nacionales de Botswana (BNLS), lanzaron el programa de bibliotecas públicas para dar servicios en línea a las 79 salas de lectura en las aldeas. El objetivo es que “nuestras bibliotecas ya no sean vistas como una extensión de las escuelas primarias o secundarias, sino para que la generación de más edad encuentre un lugar o algo que hacer en una biblioteca” (Monaka y Mutula, 2010).

Finalmente, en Colombia la aportación de fondos fue distinta, ya que se hizo a través de la dotación de un millón de dólares del Premio Acceso al Conocimiento 2009 al programa Red de Bibliotecas Medellín por contribuir a mejorar la vida de los habitantes de esa ciudad a través del uso innovador de la tecnología. La red está integrada por cinco “parques biblioteca” ubicados en algunas de las comunidades más marginadas de esa ciudad, que se han convertido en centros culturales donde los residentes reciben acceso a la información y a recursos educativos.

LAS TIC, UN NUEVO RECURSO PARA LA SUPERVIVENCIA DE LAS BIBLIOTECAS

El PAC es un programa que puede ser considerado como un paquete tecnológico susceptible de ser

transferido. Lo importante de este paquete, además de contar con los fondos de la Fundación Gates, es que ha tratado de adecuarse a las circunstancias locales, lo cual le ha permitido constituirse en uno de los componentes principales de la estrategia de *Global Libraries*.

Lo anterior implica una intervención múltiple, apoyada en una implementación en gran escala de acceso público a las TIC en un país o en una región específica. Estos apoyos cofinanciados se efectúan en periodos de entre tres y cinco años, e implican además instalación, capacitación, soporte técnico, promoción, incidencia y evaluación. Están pensados para coadyuvar a suplir necesidades de información y comunicación, pero también, en los países donde se cuenta con el compromiso de los gobiernos para sostener y financiar la permanencia y la continuidad de los programas, para formar una comunidad de bibliotecarios que se involucren tanto en la capacitación de los usuarios como en la

defensa de las bibliotecas, con el fin último de contribuir a la construcción de comunidades más fuertes. Las TIC son vistas como un elemento necesario para la movilidad social, pues se constituyen en herramientas que permiten tener acceso a mejores puestos de trabajo, como complementos en la formación académica, e incluso para obtener mejores oportunidades y calidad de vida.

El PAC representa también un nuevo recurso de visibilidad de las bibliotecas, pues fortalece la principal razón de ser de estos espacios: la búsqueda de información. En la medida en que las TIC han redefinido el acceso a los datos, la posibilidad de contar con Internet es un recurso de supervivencia para las bibliotecas que, con la actividad de su personal, puede constituirse en un recurso de defensa de estos espacios. En gran medida, su sustentabilidad depende del compromiso y la colaboración de los diferentes niveles de gobierno, como socios de dichos espacios.

II. El papel de las bibliotecas públicas en México

En la actualidad, en México hay 7 320 bibliotecas públicas repartidas en más de 90 por ciento de los municipios del país. Integran la Red Nacional de Bibliotecas más grande de América Latina.

De acuerdo con los datos proporcionados por la Dirección General de Bibliotecas (DGB) hasta junio de 2011 la distribución de las bibliotecas por entidad federativa era como muestra la tabla 1, en la que observamos que el Estado de México es la entidad con mayor número de bibliotecas, con 662; le sigue Puebla, con 607; Oaxaca, con 470; el Distrito Federal, con 408, y Chiapas, con 401. El menor número de bibliotecas se localiza en Quintana Roo, que apenas alcanza 50 recintos, seguido de Baja California Sur y Colima, que cuentan con 58 y 59 respectivamente.

Hacia el 2010, la Dirección General de Bibliotecas estimó que las bibliotecas públicas del país atendieron a 31.4 millones de usuarios. Debido al cambio en el sistema de registro (que anteriormente consideraba el número de consultas y en la actualidad se refiere al número de usuarios), existe una importante variación de las cifras a partir del año 2008.

Sin embargo, si se observa la evolución en el uso y el aprovechamiento de las bibliotecas entre 2000 y 2007, destaca un crecimiento en las consultas registradas durante los primeros cuatro años, que cae drásticamente en el año 2004 y luego se incrementa de nuevo en 2005. Finalmente, el nú-

TABLA 1. Número de bibliotecas por entidad federativa, 2011

Distribución de bibliotecas públicas en México			
Total: 7 320			
Aguascalientes	65	Morelos	149
Baja California	91	Nayarit	83
Baja California Sur	58	Nuevo León	317
Campeche	61	Oaxaca	470
Coahuila de Zaragoza	140	Puebla	607
Colima	59	Querétaro	62
Chiapas	401	Quintana Roo	50
Chihuahua	159	San Luis Potosí	116
Distrito Federal	408	Sinaloa	178
Durango	152	Sonora	141
Guanajuato	176	Tabasco	563
Guerrero	210	Tamaulipas	106
Hidalgo	286	Tlaxcala	137
Jalisco	277	Veracruz	513
México	662	Yucatán	160
Michoacán de Ocampo	231	Zacatecas	232

Fuente: Dirección General de Bibliotecas, junio de 2011.

TABLA 2. Consultas promedio registradas en bibliotecas de la Red Nacional, 2000-2010 (millones)

Año	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Valor	80.7	83.1	86.3	87.4	62.2	64	66.9	64.4	32.6	31.3	31.4

Fuente: Dirección General de Bibliotecas, junio de 2011.

mero de las consultas promedio ha ido disminuyendo a partir del año 2008.¹

En la gestión de las bibliotecas públicas interviene los tres niveles de gobierno, tomando en cuenta que la mayoría de las bibliotecas dependen directamente de estados y municipios. A nivel federal, la Dirección General de Bibliotecas (DGB) del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta) se encarga de instalar la biblioteca, otorgar el primer acervo y proporcionar dotaciones consecutivas que permitan tener una colección actualizada. Asimismo, es el órgano encargado de emitir la normatividad y los lineamientos técnicos para el funcionamiento de la biblioteca. Finalmente, proporciona capacitación a los bibliotecarios, tanto en términos técnicos como en estrategias de promoción de la lectura. En lo que concierne al PASDBP, la DGB es la encargada de la coordinación general del programa, lo que implica, la selección de las bibliotecas que se van a equipar, la compra de las computadoras, su entrega y el seguimiento del programa.

Por su parte, el gobierno estatal participa a través de la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas, cuya función es servir de enlace entre los gobiernos federal, estatal y municipal. Su principal tarea es lograr convenios de corres-

ponsabilidad en el soporte y el mantenimiento de las bibliotecas entre el gobierno estatal y el municipal, principalmente. De igual manera, esta red se encarga de concentrar la información estadística de las bibliotecas del estado, así como de las necesidades de capacitación de los bibliotecarios, para después proporcionarla a la DGB. Otra labor de la Red Estatal es detectar las necesidades de mantenimiento de la infraestructura de las bibliotecas, para gestionar recursos. En cuanto al PASDBP, los gobiernos estatales son los que concentran las computadoras, ayudan a seleccionar las bibliotecas y le dan seguimiento al programa.

Finalmente, el gobierno municipal asume el compromiso de proporcionar un local para establecer la biblioteca, así como el mobiliario y el equipo necesarios para su funcionamiento. De igual manera, las autoridades municipales se comprometen a contratar y remunerar al personal de la biblioteca, para facilitar en la medida de lo posible su capacitación. En el caso del PASDBP, el gobierno municipal es el que corre con el gasto corriente del programa; es decir, acondicionamiento del local, pago del encargado del módulo de servicios digitales (MSD) y del Internet.

Además de estas instituciones oficiales, hay bibliotecas públicas que han recibido patrocinio o apoyo de organizaciones no gubernamentales, empresas, clubes deportivos y otros organismos de la sociedad civil. Sin duda, en esos casos la biblioteca ha logrado legitimarse como un espacio útil e importante para la comunidad, sobre todo en localidades rurales donde, debido a la carencia de instalaciones adecuadas, la biblioteca se convierte en el recinto de festivales, actividades culturales y asambleas. Allí el papel de la biblioteca trasciende

¹ A partir de 2008, la Dirección General de Bibliotecas sustituyó el indicador de consultas por público atendido en bibliotecas (usuarios) a través de las consultas. Debido a que las consultas se registraban con base en el número de libros que se utilizaba en cada una de las bibliotecas (en promedio se calculaba de una a dos consultas por usuarios), se tomó el nuevo criterio de registrar el número de usuarios que asisten a cada uno de los recintos. En cada biblioteca se cuenta con un libro de registro de usuarios, lo que permite tener un control completo del número de asistentes.

la imagen de espacio de consulta de información, para configurarse como un efectivo articulador comunitario y convertirse en un referente simbólico para la población.

El instrumento jurídico que regula el funcionamiento de la Red Nacional de Bibliotecas es la Ley General de Bibliotecas, en la que tienen amplia participación los tres niveles de gobierno con base en los recursos que cada uno posee. Actualmente, son ocho las entidades que cuentan con una Ley Estatal de Bibliotecas que deriva de la actual Ley General, (Chihuahua, Distrito Federal, Durango, Guerrero, Quintana Roo, Sinaloa, Tlaxcala y Zacatecas). Sin embargo, sus alcances deben ser actualizados constantemente, para los fines de modernización y consolidación que se pretenden, más aún en los estados en que la materia no ha sido legislada. Por tal motivo, en junio de 2010, la Dirección General de Bibliotecas del Conaculta propuso a las coordinaciones estatales de bibliotecas públicas una serie de lineamientos que tienen como finalidad servir de base para que cada entidad de la República genere una ley estatal de bibliotecas que atienda sus necesidades específicas, fortalezca su capacidad de gestión y promueva su desarrollo.

Ante la ausencia de un marco normativo estatal, las directrices para la elaboración de leyes estatales de bibliotecas públicas constituyen un conjunto de criterios y recomendaciones para fortalecer, modernizar y ampliar los servicios bibliotecarios y definen algunos de los compromisos más relevantes que los gobiernos deben asumir para ampliar de manera permanente el acceso a la información documental, electrónica y digital en dichos espacios, en igualdad de condiciones para beneficio de la comunidad.

La DGB es la encargada de dotar el acervo inicial para la apertura de bibliotecas y mantener actualizada la colección a través de envíos sucesivos. En este sentido, las colecciones son seleccionadas obedeciendo a las características sociales y culturales de la mayoría de la población, estimulando la práctica de la lectura formal de textos formativos, informativos y recreativos. Para lograr el objetivo

anterior se han identificado cinco grandes áreas denominadas “objetivos de lectura”:

- Apoyo al sistema educativo nacional; esto es, apoyar el aprendizaje formal en la escuela, incluyendo material bibliográfico para maestros.
- Vinculación con el aparato productivo, esto con el fin de propiciar el desarrollo de conocimientos y habilidades para el trabajo.
- Mejoramiento de la calidad de vida, se trata de obras de utilidad práctica con contenidos sobre salud, relaciones sociales, dietas balanceadas, etcétera.
- Fortalecimiento de la identidad nacional, cuyo contenido versa sobre temas históricos, políticos, artísticos y culturales.
- Fomento de hábito de la lectura, obras literarias para todo público.

En la actualidad, con la llegada de las TIC, se está haciendo el esfuerzo de incorporar contenidos en formatos digitales. Con este servicio se pone al alcance de los usuarios de las bibliotecas públicas información a través de recursos electrónicos o en línea, como son:

- Publicaciones periódicas nacionales o internacionales.
- Bases de datos bibliográficas nacionales o internacionales.
- Páginas de instituciones educativas y de investigación.
- Páginas de dependencias gubernamentales.
- Información de carácter general.

OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Aunque las funciones de las distintas instancias de gobierno que intervienen en el funcionamiento de la biblioteca pública se encuentran bien estipuladas en el discurso, en los hechos el sistema no opera con tanta efectividad. Por ejemplo, los coordinadores regionales mencionan que su relación con las autoridades municipales no es sencilla, debido a la

dificultad que implica negociar el presupuesto para la operación de las bibliotecas.² Frecuentemente, los acuerdos que se plasman en las actas de cabildo no se respetan cuando cambia el gobierno municipal, ya que se desconocen los compromisos asumidos por la autoridad anterior.

En este sentido, la principal dificultad que enfrentan las bibliotecas públicas en México se enmarca en los constantes cambios de administración municipal o estatal, sobre todo en la rotación de personal bibliotecario, la asignación de presupuesto y la continuidad de planes y programas consolidados.

Más allá de la política pública, en el marco de la sociedad de la información y el conocimiento, el desarrollo de las TIC representa otro gran desafío para las bibliotecas públicas que ha llevado a la disminución en el uso de los servicios tradicionales en los sectores que tienen acceso a estas herramientas (especialmente a Internet).

Ante la demanda de nuevos servicios que sigan el paso del desarrollo tecnológico, desde hace casi ocho años se implementó el PASDBP, que busca cubrir dos objetivos. El primero es que las bibliotecas públicas mexicanas diversifiquen su oferta de información recurriendo ya no sólo a los tradicionales medios impresos, sino también a los digitales. El segundo es hacer más visibles a estos espacios públicos, brindándoles herramientas tecnológicas y recursos humanos capacitados, que puedan contribuir a que las bibliotecas cumplan de manera cabal con la vocación social para la que fueron creadas.

Además, el PASDBP representa una oportunidad para trascender el tradicional rostro de acompañamiento escolar que caracteriza a la biblioteca pública y reforzarla como un espacio de esparcimiento y entretenimiento, que había sido explorado principalmente por medio de la literatura. Esta imagen amigable ha sido promovida sobre todo entre el sector infantil, por medio de actividades

² Según señalan los propios coordinadores en las entrevistas, la relación es una cuestión circunstancial, pues depende de las condiciones políticas de los gobiernos municipales, estatales y federales, así como de la iniciativa de la persona que ocupa el puesto.

como “la hora del cuento”, o entre lectores consumados, con las “tertulias literarias”. Sin embargo, para la población joven la biblioteca estaba invariablemente asociada a los deberes escolares.

Hoy, la introducción de las TIC en las bibliotecas públicas ha impactado considerablemente los contenidos que se ofrecen a los usuarios, pues más allá de la búsqueda de información académica, los usuarios (en particular los jóvenes) comienzan a utilizar estas herramientas con fines de entretenimiento. Así, las bibliotecas públicas han logrado interesar a los jóvenes y lo seguirán haciendo con el resto de la población, si se logra sacar provecho de las nuevas tecnologías:

La biblioteca pública no debe mostrarse temerosa [ante el cambio]. De lo que se trata es de demostrar un espíritu innovador para desarrollar y emplear estrategias adecuadas que permitan cumplir una tarea importante dentro de la sociedad. Su misión es prestar al ciudadano un servicio en el sector de la información y el ocio (Äng, 1999).

El reto es mantener a las bibliotecas públicas abiertas a la comunidad y en un proceso de aprendizaje permanente. Para ello, es imprescindible una real y sólida red de bibliotecas que compartan la tarea de sistematizar y compartir la información, pero también de impulsarse recíprocamente en el desarrollo de estas tecnologías.

Las TIC ofrecen a la biblioteca pública la oportunidad de erigirse como una institución accesible, cuyo principal objetivo sea fomentar entre los ciudadanos el acceso libre y gratuito a la información, independientemente de los soportes y los formatos en los que se encuentre. Además, una biblioteca que conozca y satisfaga las necesidades de comunicación y entretenimiento de su comunidad permitiría no sólo la actualización de estos espacios, sino incluso su revaloración y un mayor respaldo social.

El PASDBP es, entonces, un detonador en la reactivación de las bibliotecas porque busca redefinir el concepto de este espacio, tradicionalmente limitado a las tareas escolares y al fomento a la lectura. La introducción de computadoras con co-

nectividad a Internet ha impactado la cotidianidad de la biblioteca. Con el aire de evolución y novedad que siempre ofrece la tecnología, se pretende no sólo visibilizar la biblioteca en la comunidad, sino también inyectar en el personal bibliotecario una suerte de renovación de su trabajo que supone retos y aprendizajes por enfrentar, y que algunos están dispuestos a hacer con entusiasmo.

A pesar de las múltiples oportunidades que el PASDBP supone para las bibliotecas del país, las coordinaciones estatales mencionan que no lo tienen como una de sus prioridades, pues primero se concentran en cubrir las carencias y deficiencias en los servicios tradicionales que ofrece la biblioteca. Lamentablemente, el desapego de los coordinadores estatales al PASDBP se refleja en la ausencia de planes concretos para darle continuidad al mismo.

Los bibliotecarios son quienes muestran mayor interés por hacer prevalecer el proyecto, aun cuando la asignación de recursos económicos no siempre se los permite. En estos casos, se vuelve crucial desplegar estrategias para obtener financiamientos que involucren a autoridades en diferentes niveles de gobierno, e incluso a otros actores de la sociedad civil, para asegurar el mantenimiento de los servicios digitales en las bibliotecas públicas. Hoy en día, la difusión de información a través de medios electrónicos constituye una necesidad primordial para las bibliotecas. Los costos de los servicios digitales resultan realmente bajos, si se considera su alcance, impacto social y rapidez de acceso; por lo tanto, la continuidad del servicio debe ser asegurada.

EL TRABAJO DEL BIBLIOTECARIO

El crecimiento y la consolidación de la biblioteca pública descansan en el desempeño de un actor crucial, el bibliotecario, quien se encarga tanto de organizar los materiales como de promover sus servicios entre la población.

El bibliotecario constituye el rostro de la biblioteca y es el principal agente capaz de articularla con la comunidad porque, por un lado, identifica las necesidades de información de los usuarios y,

por otro, conoce la disponibilidad y la organización de los materiales con los que cuenta la biblioteca. El buen funcionamiento de ésta depende del compromiso, el conocimiento y la experiencia del bibliotecario.

En este sentido, la selección del bibliotecario no es una decisión menor, pues han de considerarse no sólo sus conocimientos, sino también su disposición para atender a los usuarios, la realización de actividades de fomento a la lectura y la misma promoción de la biblioteca.

Cuando el bibliotecario logra integrarse y difundir su quehacer en la comunidad, pasa de ser un funcionario más a ser una autoridad simbólica tan importante como los maestros. Este fenómeno se observa particularmente en pequeñas localidades en las que la figura del bibliotecario propicia un respaldo social.

Hay grandes dificultades para definir el perfil del bibliotecario. Por un lado, destaca la heterogeneidad en la formación académica. Si bien encontramos bibliotecarios con estudios de licenciatura en biblioteconomía, en la mayoría de las bibliotecas públicas se contrata a personas con estudios en otras áreas de conocimiento y con niveles de escolaridad de preparatoria (e incluso de secundaria en comunidades rurales).

Por otro lado, la propia personalidad de los bibliotecarios influye en el impacto que tendrá la biblioteca en la comunidad. Cuando los bibliotecarios entienden las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo manejan adecuadamente su propio acervo, son capaces de ofrecer los materiales acertados. Por el contrario, si el bibliotecario no está al tanto de las peticiones de los usuarios o no conoce el material del que dispone la biblioteca, no podrá ofrecer un servicio satisfactorio.

Finalmente, tener bibliotecarios apropiados implica también darles las condiciones laborales suficientes que permitan su profesionalización, desarrollo y permanencia. Esto significa que habrá que superar múltiples obstáculos. El primero: los altos índices de rotación de personal. El segundo: los bajos salarios, que muchas veces no son proporcionales a su trabajo.

Es verdad que, en algunas poblaciones, las autoridades municipales seleccionan a los bibliotecarios en función de la disponibilidad de recursos humanos capacitados de la región. Sin embargo, también se presenta el caso de que dicha decisión responde a los “favores políticos”. En estas circunstancias, el nuevo personal no cuenta con el conocimiento necesario para la operación de la biblioteca. La DGB intenta subsanar, en la medida de lo posible, estas limitaciones con cursos de capacitación que proporciona periódicamente; sin embargo, la inversión será infructuosa si tres años después el bibliotecario abandona el cargo.

Evidentemente, la capacitación constante es fundamental para actualizar los servicios de la biblioteca pública. Sobre el tema podemos decir que se ha orientado principalmente a los aspectos técnicos, enfocados al manejo y la clasificación de los documentos. Sin embargo, la promoción de la biblioteca en el ámbito local y la gestión de fuentes de financiamiento han sido una carencia constante en estos cursos. En este aspecto, cuando se habla de la biblioteca como el principal agente promotor de lectura, debemos reconocer que la biblioteca sólo es un conjunto de instalaciones y que para la formación de los lectores se necesita de los bibliotecarios (Alfaro López, 2009).

No obstante, dado que la mayoría de los bibliotecarios en México no leen, tampoco pueden consagrarse como promotores de algo que no practican. Ésa es otra tarea pendiente: sólo cuando el bibliotecario sea un lector podrá ser sensible a las necesidades de información de los usuarios y sugerirle documentos que respondan efectivamente a sus intereses. Una vez que el bibliotecario promueva adecuadamente los materiales con los que cuenta, el usuario, a su vez, se convertirá en gestor de la biblioteca, al compartir la información obtenida más allá de sus muros y al intercambiar fuentes y recursos con el propio bibliotecario.

Por último, el hecho de que la operación de las bibliotecas públicas dependa de la autoridad local supondría que las necesidades de información de los habitantes podrían ser expresadas, escuchadas y resueltas desde el nivel de gobierno más próximo

a las personas, con la adecuada gestión del bibliotecario (Jaramillo, Álvarez y Moncada, 2005). Sin embargo, la sistemática sustitución de personal que se mencionó antes trae como consecuencia la interrupción temporal de actividades de la biblioteca, su reorganización y, por supuesto, la necesidad de que los usuarios se adapten al nuevo personal. Sin duda alguna, estos cambios sólo debilitan la dinámica cotidiana de la biblioteca.

En conclusión, la biblioteca pública en México tiene que fortalecer la labor de su personal, para lo cual son fundamentales el reconocimiento social y la regulación normativa del papel del bibliotecario.

VISIBILIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

La llegada de las computadoras a las bibliotecas representa una ventana de oportunidad para redefinir el papel que tienen en la comunidad. La idea del programa es que las bibliotecas sean vistas como centros de información y conocimiento, abiertos a la población, y como los lugares idóneos para alojar los recursos materiales, tecnológicos y humanos que facilitan la democratización y la difusión de la información, la transmisión de conocimientos, la formación académica, la educación permanente, la autoformación y el ocio; de tal suerte que las bibliotecas como centros de formación, además de colaborar con el tejido educativo de su entorno, se puedan perfilar como impulsoras de acciones dirigidas a la ciudadanía en general, al responder y avanzar en las necesidades de los usuarios habituales y potenciales (Arranz y Galve, 2004).

Hasta ahora, los actores que dan forma a las bibliotecas públicas de manera cotidiana son los estudiantes formales, sus maestros y los encargados de las bibliotecas. Estos tres grupos convergen en dos actividades principales que delimitan su cotidianidad y construyen su realidad: las tareas escolares y el fomento a la lectura. Por medio de estas dos actividades los tres actores mencionados determinan la forma en que las comunidades se apropian de la biblioteca. Esta circunstancia tendría que ir cambiando en la medida en que los bi-



Niños registrándose como usuarios de la biblioteca pública. Tilzapotla, Morelos.



Usuaris trabajando en su computadora personal con la conectividad de la biblioteca pública. Oaxaca, Oaxaca.

bibliotecarios y encargados de módulo pudieran *traducir* los nuevos recursos tecnológicos de las bibliotecas a las necesidades, ya no solamente de los usuarios escolares, sino también del resto de los habitantes de la comunidad.

Por lo tanto, es necesario diseñar una buena estrategia de promoción apoyada en las particularidades y expectativas que generan las propias TIC. Por ejemplo, en el caso de Chile se siguieron varias estrategias, desde la construcción de páginas Web con contenido local diseñadas por los usuarios, hasta la identificación de instituciones para ofrecer de manera conjunta una oferta de servicios, dirigida al desarrollo de competencias digitales, como servicios para personas jubiladas de escasos recursos. En México se encontró que, si bien no hay una estrategia institucional, algunos bibliotecarios han empezado a diseñar e impartir cursos de capacitación tecnológica para mujeres adultas, generalmente amas de casa, que con estas herramientas ayudan a las tareas escolares de sus hijos o desarrollan actividades que contribuyen al gasto familiar. Otros han comenzado a fomentar los trámites en línea o las búsquedas de empleo.

Las expectativas que generan las TIC pueden ser también un recurso de visibilidad. Como en otro tiempo la educación fue un motor de ascenso social, actualmente el conocimiento y el uso de las herramientas de cómputo son un recurso de competitividad para los individuos. Así, aun los adultos que carecen de estos conocimientos los valoran para sus hijos, sobrinos, nietos, vecinos, etcétera.

Sin embargo, este nuevo recurso no ha sido suficientemente aprovechado. Hasta ahora, las computadoras en las bibliotecas públicas mexicanas han contribuido a facilitar el acceso a las TIC y en menor medida a Internet y a capacitar en el desarrollo de habilidades técnicas al conjunto de usuarios.³ Faltaría ampliar las capacidades intelectuales de los usuarios y no usuarios para filtrar y evaluar la información y las habilidades, con el fin de adap-

³ En este grupo se incluye también a los bibliotecarios, en tanto que son los primeros usuarios de la tecnología y quienes tienen la responsabilidad de socializar su uso.

tarlas a situaciones sociales específicas de las comunidades.

El PASDBP constituye un recurso de visibilidad de las bibliotecas que incluso puede, en algún momento, considerarse como un medio de supervivencia. Las bibliotecas reciben financiamiento de la Fundación para computadoras y capacitación para los bibliotecarios, pero también necesitan otros recursos que tienen que aportar los socios mexicanos: el pago de la conexión a Internet, la adecuación de las instalaciones, el mantenimiento y el remplazo del equipo, la compra de nuevo software y, en algunos casos, la contratación de un técnico que se haga cargo del módulo.

En la primera parte de la evaluación del programa se encontró que, cuando éste podía ser capitalizado políticamente, se otorgaban los recursos con gusto, pero con el cambio de autoridades municipales las computadoras en las bibliotecas sólo seguían operando en aquellos municipios donde la población se había *apropiado* del espacio. En el trabajo etnográfico realizado para esta evaluación se encontraron bibliotecas como la de Chelem, Progreso, Yucatán, donde se había suspendido este servicio, y otra en Villa Zaragoza, Oaxaca, donde nunca lo había habido. Este *descuido* de las bibliotecas no sólo se centraba en el programa, sino que también se extendía a otros asuntos, como en Tilzaotla, Morelos, donde nunca se había sustituido a la bibliotecaria del turno matutino, liquidada hacía varios años, o en ese mismo estado, en la comunidad de Totolapan, donde no había energía eléctrica y las autoridades municipales no hacían mucho por arreglar el problema.

El módulo es un *gancho*, pues, como se encontró en la primera y la segunda evaluación, al menos una quinta parte de las personas que se acercan a la biblioteca para usar las computadoras utilizan otros servicios. También atrae a nuevos usuarios adultos que, además de hacer uso de las computadoras, en muchas ocasiones tienen mayor capacidad para legitimar la biblioteca.

En los datos del apartado de indicadores, específicamente los de uso de las bibliotecas y tecnología dentro de éstas, la visibilidad y la legitimidad de

TABLA 3. Financiamiento de las bibliotecas en 2011 por fases de equipamiento (distribución porcentual)

Rubro	Primera fase		Segunda fase		Tercera fase	
	DGB	Autoridad municipal	DGB	Autoridad municipal	DGB	Autoridad municipal
Sueldos	—	88.5	—	90.9	2.8	81.9
Acervos	42.3	30.8	50	31.8	36.1	43.1
Mantenimiento	—	88.5	—	90.9	2.8	84.7
Vigilancia	—	65.4	—	68.2	—	45.8

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios y 118 encargados de módulo.

las bibliotecas depende, además, de otros factores. Primero, de que la infraestructura siga funcionando; es decir, que las computadoras sirvan, no tengan virus, los programas sean actuales y, sobre todo, tengan conexión a Internet. En segundo lugar, es importante considerar el desempeño de los bibliotecarios y los encargados de módulo en tanto actores que promuevan el módulo, consigan recursos y propicien la apropiación de los usuarios. En muchas ocasiones, la sustentabilidad del módulo y la visibilidad de la biblioteca dependen casi exclusivamente del compromiso de estos actores. Por último, la responsabilidad de los socios mexicanos, especialmente los locales, es fundamental. Para su supervivencia, el programa necesita partidas presupuestales, que deben autorizar los gobiernos municipales y estatales. A continuación se presentan las particularidades de estos socios mexicanos, cuyo compromiso es indispensable para la sustentabilidad del módulo.

EL PAPEL DE LOS SOCIOS

En cada uno de los países a los que se transfirió el PAC se contó con el compromiso de socios locales. La presencia de éstos era importante, primero, para ocuparse de la implementación del programa; segundo, para cubrir parte de los costos del paquete tecnológico; por último, para legitimar el programa y garantizar así su sustentabilidad.

En México, el primer socio del programa fue Conaculta, institución que se encargó de operar el

proceso de transferencia. La DGB diseñó, primero que nada, una metodología para evaluar a las bibliotecas que serían seleccionadas entre las que pertenecen a la Red Nacional de Bibliotecas.⁴ Para la selección de las bibliotecas que serían equipadas, uno de los criterios de más peso fue que éstas contaran con el compromiso de apoyo de las autoridades municipales, lo que se traducía en dos cosas: primero, en firmar un acta de cabildo en la que se plasmara el compromiso del presidente municipal y los regidores con el programa; segundo, en que las autoridades municipales asumieran los gastos de acondicionar las bibliotecas para recibir las computadoras; esto es, impermeabilizar los recintos, dotarlos de energía eléctrica,⁵ mobiliario para colocar el equipo y, en algunos casos, acondicionar un espacio para recibir las computadoras.

Con este compromiso se trataba de garantizar que, desde el inicio, se contara con la participación y el financiamiento de los gobiernos locales, pues es de ellos, y no de la DGB, de quienes depende el gasto de operación de las bibliotecas, como lo muestra la tabla 3.

La DGB coordinaba también la capacitación. Para tal efecto, se contrató al Instituto Latinoame-

⁴Esta metodología era muy importante, pues los recursos eran escasos. De las 7 296 bibliotecas pertenecientes a la red, sólo se podrían equipar un total de 1 700, que acabaron siendo 3 111; están por equiparse otras 300.

⁵Algunas bibliotecas en México no tienen energía eléctrica. El equipo de evaluación estuvo en una en el Distrito Federal en la que, al llegar a instalar las computadoras, se encontró que no había energía para conectarlas.

ricano de Comunicación Educativa (ILCE), otro socio del programa. En el financiamiento de la capacitación también participaron los gobiernos estatales y municipales, pues, si bien los cursos se pagaban con el dinero de la Fundación, el traslado de los participantes y el costo del hospedaje eran cubiertos por las coordinaciones regionales y estatales, y a veces por el propio municipio que enviaba a los bibliotecarios.

Las coordinaciones estatales y regionales también aportaban cursos complementarios y, en algunos estados, se hacían cargo del equipamiento y de la asesoría técnica que se necesitaba para la operación del programa. Sin embargo, la influencia de los coordinadores estatales en la implantación del PASDBP —y en el funcionamiento de las bibliotecas en general— es una cuestión circunstancial, que fue muy fuerte en el proceso de equipamiento, pero que en este momento ha dejado de serlo, como lo demuestra el hecho de que cuando se les preguntó⁶ sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas señalaron el préstamo de libros en sala y a domicilio, talleres de lectura y talleres vacacionales. Además, su posición depende de las condiciones políticas de los gobiernos municipales, estatales y federales, así como de la iniciativa de la persona que ocupa el puesto.

Otro problema que se enfrenta a menudo, en especial cuando se opera un programa como el PASDBP, es la relación con las autoridades municipales que, según reportan, suele ser difícil, pues tienen que presionar constantemente para que autoricen los recursos que mantengan en funcionamiento a las bibliotecas.

En el asunto de la capacitación es importante señalar la participación, como socio del PASDBP, del programa Intel Aprender, que ofrece cursos de capacitación a los bibliotecarios para que, a su vez, capaciten a los usuarios. El programa Intel tiene como objetivo capacitar a jóvenes usuarios en herramientas técnicas en centros comunitarios di-

giales.⁷ La capacitación consta de dos cursos de 30 horas: uno a nivel básico, "Tecnología en la comunidad", y otro a nivel intermedio, "Tecnología en el trabajo". Estos cursos se sumaban a los cuatro que se impartían a través del programa de 2003 a 2006 y que en la actualidad es uno: "Administración del Módulo de Servicios Digitales". En este curso se abarca desde el marco institucional de las bibliotecas, pasando por la operación de la paquetería de Windows, hasta nociones para entender la arquitectura tecnológica que permite la comunicación informática.

Además de los anteriores, los principales socios que garantizan la sustentabilidad del programa suelen ser los grupos de usuarios y no usuarios comprometidos con éste. Las computadoras pueden causar fascinación, pues implican ingresar a lo moderno, ahorran tiempo y dinero, e incluso facilitan gestiones. También se valora su dimensión educativa, esto es, como instrumentos a los cuales los más jóvenes, hijos, parientes o vecinos deben tener acceso y saber utilizar.

Estos grupos pueden convertirse en socios en dos sentidos. El primero, porque ayudan al mantenimiento del módulo. A lo largo del trabajo de evaluación se encontraron bibliotecas en las que los no usuarios, agrupados en sociedades de padres de familia o en alguna otra organización, aportan dinero para el mantenimiento de las computadoras, la actualización del software e incluso para su remplazo. El segundo, porque presionan a las autoridades municipales para que se hagan cargo de los gastos derivados del mantenimiento y del remplazo de las computadoras. Aquí la labor del bibliotecario es fundamental, pues se deben buscar estrategias para involucrar a distintos actores relevantes para la comunidad; por ejemplo, a los dueños de las tienditas; a los coordinadores de grupos culturales, religiosos o deportivos; a los mayordomos, y a los maestros radicados en la comunidad, entre otros.

⁶ Como parte del trabajo de evaluación se asistió al X Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Nuevos Servicios en Bibliotecas Públicas, en el que se entrevistó a casi todos los coordinadores estatales.

⁷ Para mayor información puede consultarse la página del programa: <http://www.intel.com/education/la/es/paises/mexico/programas/aprender-mexico.htm>.

Dentro de los grupos de no usuarios también hay quienes se oponen al uso de las TIC o a su utilización más allá de las tareas escolares. Por ejemplo, los adultos que se consideran “viejos para las TIC” o quienes piensan que su uso es sólo una pérdida de tiempo para los jóvenes, un objeto que los puede pervertir o que es peligroso.⁸ Para otros, en cambio, el hecho de que las computadoras se encuentren en la biblioteca representa cierta tranquilidad, pues perciben que en estos espacios pueden ser administradas y controladas para que los niños estudien, pues cualquier otro uso, como el juego o la comunicación, es percibido como una pérdida de tiempo. Desafortunadamente, esta percepción a veces es compartida por los mismos bibliotecarios, quienes desdeñan los usos comunicativos y lúdicos de las TIC y ven en ellos una distracción a la tarea sustantiva de la biblioteca: la búsqueda de información.

En este sentido, se halló que el uso cabal de las computadoras, especialmente en tanto tecnologías de comunicación, supuso desde el inicio del programa un *choque cultural* con la concepción tradicional de biblioteca, defendida por muchos bibliotecarios y autoridades bibliotecarias. Esto es así en tanto las bibliotecas son entendidas como un lugar de estudio, en el que se privilegian actividades educativas y culturales, y donde no encajan los usos comunicativos de las computadoras, muy claramente el *chat*, pero también el correo electrónico, que separan estos espacios de su principal encomienda: la difusión de la cultura y la formación educativa.

Para entender la participación y, sobre todo, el compromiso posterior de los socios del PAC, deben considerarse las valoraciones que tienen del pro-

grama. EL PASDBP puede verse desde dos ángulos: como una oportunidad para las bibliotecas o como un gasto y, a veces, como un lastre. Si nos atenemos a la primera perspectiva, las computadoras en las bibliotecas representan una oportunidad, no sólo porque constituyen una alternativa de información en las bibliotecas con acervos desactualizados, sino también porque pueden constituir un *agente socializador de las nuevas tecnologías*. Éste es uno de los elementos que más se ha citado en el trabajo de evaluación: las bibliotecas no son sólo un espacio público de acceso, sino también un espacio en el que se forma a los usuarios, en los cursos que los bibliotecarios pueden impartir y en las asesorías informales, hombro a hombro. Sin embargo, para que esto ocurra es de vital importancia el papel de los bibliotecarios en la construcción de usos socialmente significativos para las comunidades.

Desde el otro ángulo, podemos decir que el módulo de servicios digitales tiene un costo no sólo de entrada, sino de mantenimiento, que las autoridades municipales suelen no considerar en sus presupuestos. En este sentido, los coordinadores estatales entrevistados respondieron que las autoridades municipales no toman en cuenta el compromiso que se estableció en el acta de cabildo, en la que se señala que se debe dar mantenimiento a las computadoras y remplazarlas cuando sea necesario. Los propios coordinadores no valoran la dimensión del programa ni lo piensan como una de sus prioridades. Para la mayoría, el programa consiste en pedir las computadoras que la DGB proporciona y no reportan planes concretos para mantenerlo y mucho menos darle continuidad.

⁸ Hay una fuerte oposición de los padres de familia al uso de redes sociales, porque consideran que la información que se sube a éstas puede ser útil a las bandas de delincuentes y facilitar el secuestro de alguno de los miembros de la familia.

III. Indicadores

[La biblioteca] es uno de los lugares más importantes porque quizás el nivel económico del municipio no es muy elevado y los muchachos tienen la oportunidad de encontrar los libros que necesitan (...) Hemos tenido bastante afluencia por el centro de cómputo. Nos ha servido mucho tener los equipos para que los muchachos de escasos recursos tengan la oportunidad de realizar sus trabajos sin desembolsar un dinero que en muchas ocasiones no se tiene.

(Bibliotecaria, 52 años, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.)

La información presentada en este capítulo corresponde a los indicadores solicitados por la Fundación Bill y Melinda Gates a los evaluadores de los distintos países del mundo para medir el impacto del paquete tecnológico PAC. Los datos se comparan con lo que se encontró en la encuesta de 2006. Además, al final de cada apartado se señalan algunos de los impactos del programa. Los datos se obtuvieron tanto por técnicas cuantitativas (una encuesta nacional) como cualitativas (entrevistas a profundidad y etnografías); los que corresponden al apartado de indicadores demográficos nacionales fueron tomados del Censo de Población y Vivienda 2010 elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

INDICADORES DEMOGRÁFICOS NACIONALES

Los datos del Censo de Población y Vivienda 2010, realizado por el INEGI, estiman que la población total del país es de 112 336 538 habitantes (INEGI, 2010). De éstos, 51.17 por ciento son mujeres y 48.83 por ciento son hombres. La tasa de crecimiento medio anual es de 1.8 por ciento. Según los indicadores demográficos básicos 1990-2030 del Consejo Nacional de Población (Conapo), la tasa de crecimiento social es de -0.51 por ciento debido al proceso de migración (Conapo, 2010).

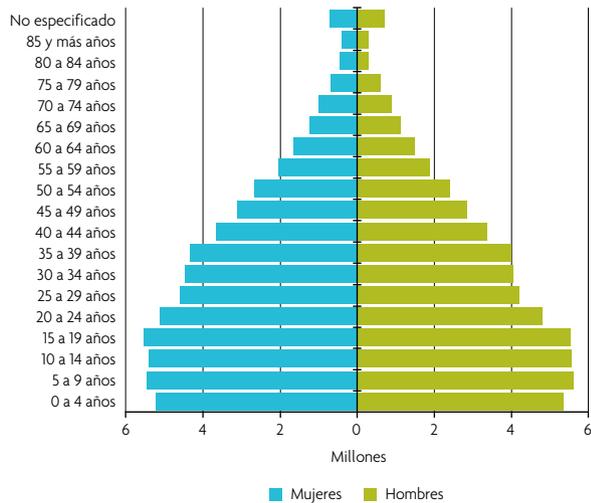
La población mexicana sigue siendo joven. La edad mediana se ubica en los 26 años. El grupo de edad mayoritario continúa siendo el que se halla en el rango de 5 a 9 años, seguido de los jóvenes con edades entre los 15 y 19 años. La población menor de 15 años constituye 28.95 por ciento, mientras que 55.39 por ciento de los habitantes de nuestro país tiene menos de 30 años.

La gráfica 1 muestra la estructura de la población en México por edad y sexo.

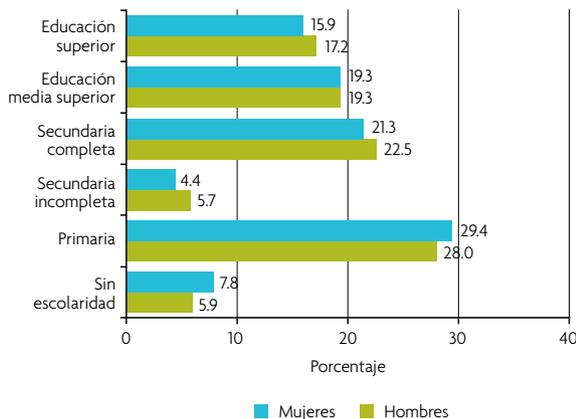
Según estimaciones del Conapo, en 2010 la esperanza de vida en general era de 75.4 años; en mujeres era de 77.8 años y en hombres, de 73.1 años.¹

En relación con el nivel de alfabetización, 92.35 por ciento de la población de 15 años o más sabe leer y escribir, y 6.88 por ciento es analfabeta. En

¹ Conapo, Indicadores demográficos básicos 1990-2030.

GRÁFICA 1. Estructura de la población de México por edad y sexo, 2010

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

GRÁFICA 2. Población de 15 años y más según nivel de escolaridad, 2010

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

cuanto a la escolaridad, en la gráfica 2 observamos que casi 30 por ciento del total de la población de 15 años o más estudió únicamente la primaria. La población masculina sigue siendo la que tiene mayor grado de escolaridad en el nivel superior; sin embargo, en el nivel medio superior se observa igualdad entre sexos.

En cuanto al número medio de años aprobados por la población de 15 años o más, a nivel nacional es de 8.6 años. En la gráfica 3 se presenta el prome-

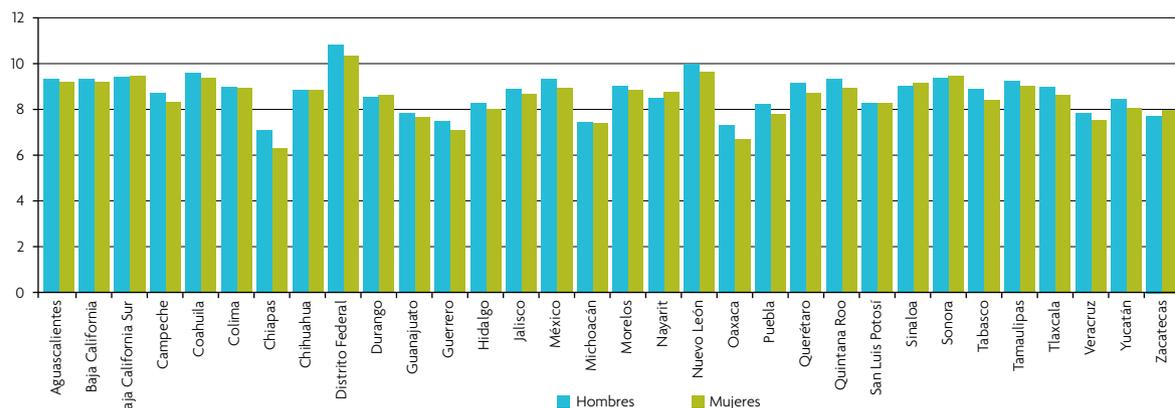
dio de años de escolaridad por entidad federativa y por sexo.

Como se observa en la gráfica 3, el Distrito Federal es la entidad federativa con el nivel más alto de escolaridad, con poco más de diez años tanto en hombres como en mujeres. Le sigue Nuevo León, cuya población casi alcanza los diez años de escolaridad. Los estados con menor nivel de escolaridad son Chiapas y Oaxaca, que apenas alcanzan los seis años en promedio. Se encontró que en la mayoría de las entidades federativas el nivel de escolaridad de las mujeres es inferior al de los hombres; sin embargo, en algunos casos, como Colima, Chihuahua y San Luis Potosí, el indicador es muy semejante para ambos géneros. Por otro lado, en estados como Durango, Zacatecas, Baja California Sur, Nayarit y Sonora, se observa que el nivel de escolaridad es ligeramente mayor en las mujeres. Es la primera vez que este fenómeno se reporta, aunque a nivel nacional los hombres siguen ocupando los niveles de escolaridad más altos.

De acuerdo con los indicadores de ocupación y empleo reportados por el INEGI, alrededor de 44 millones de personas de 12 años y más se encuentran dentro de la población económicamente activa (PEA), cifra que representa 39.79 por ciento del total de la población en México. Los hombres continúan siendo el grupo más amplio de la PEA, con 73.37 por ciento. Un tercio de las mujeres de 12 años o más en México también es parte de la PEA, y alcanza la cifra de 33.32 por ciento, como se observa en la tabla 4.

Los niveles de ingresos de los hogares mexicanos están íntimamente vinculados al bajo nivel de escolaridad y al sector de actividad productiva en el que se emplean sus miembros. Así, en la tabla 5 se observa que 7.6 por ciento de la PEA ocupada no recibe ingresos por trabajo; 8.8 por ciento reporta un ingreso de hasta un salario mínimo mensual. Por su parte, 42.8 por ciento de la PEA ocupada recibe un ingreso que va de uno a tres salarios mínimos mensuales; 18.6 por ciento refiere percepciones entre los tres y cinco salarios mínimos. Quienes tienen un ingreso entre cinco y diez salarios mínimos alcanzan la cifra de 9.8 por ciento.

GRÁFICA 3. Promedio de años de escolaridad según entidad federativa y sexo, 2010



Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

TABLA 4. Indicadores de ocupación y empleo, 2010 (distribución porcentual)

Concepto	Total	Hombres	Mujeres
Población de 12 años y más	100.0	100.0	100.0
Población económicamente activa	52.6	73.3	33.3
Población no económicamente activa	46.7	25.7	66.1
Composición de la población económicamente activa	100.0	100.0	100.0
Población ocupada	95.4	94.6	97.0
Población desocupada	4.5	5.3	2.9

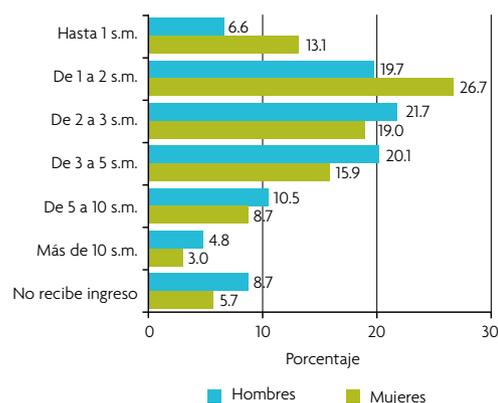
Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

Por último, la población que obtiene ingresos por trabajo superiores a los diez salarios mínimos al mes representa sólo 4.2 por ciento del total de la PEA ocupada.² En la tabla 5 se presenta esta distribución por sexo.

Las cifras muestran que los niveles más bajos de ingreso —hasta dos salarios mínimos— hay una

² INEGI, Censo de Población y Vivienda 2010. No está especificado el ingreso por trabajo de 7.9 por ciento de la PEA ocupada.

GRÁFICA 4. Población ocupada según sexo e ingreso por trabajo, 2010



Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

proporción mayor de mujeres que de hombres. En los niveles más elevados de ingreso esta relación se invierte.

En la tabla 5 se presentan los ingresos de la PEA ocupada de acuerdo con la actividad productiva. En el caso de la población que se emplea en actividades agropecuarias, vemos que 37.9 por ciento no recibe ingresos y cerca de 25 por ciento recibe entre uno y dos salarios mínimos, lo que refleja las condiciones de pobreza que enfrenta este sector productivo.

Para no olvidar la dimensión geoeconómica, en la tabla 6 se presentan los ingresos por trabajo de la población económicamente activa ocupada según entidad federativa.

TABLA 5. Población ocupada según ingreso por trabajo y actividad económica, 2010 (distribución porcentual)

Sector de actividad económica	Población ocupada (en miles)	Ingreso por trabajo (salario mínimo mensual)							
		Hasta 1 s.m.	De 1 a 2 s.m.	De 2 a 3 s.m.	De 3 a 5 s.m.	De 5 a 10 s.m.	Más de 10 s.m.	No recibe ingreso	No especificado
Total	42 699	8.8	22.1	20.7	18.6	9.8	4.2	7.6	7.9
Agricultura, ganadería, aprovechamiento forestal, pesca y caza	5 705	14.8	24.2	10.7	4.3	1.6	0.7	37.9	5.5
Minería, industrias manufactureras, electricidad y agua	6 861	6.9	25.3	26.4	18.7	9.1	4.2	2.3	6.8
Construcción	3 576	3.6	16.1	30.1	28.8	9.4	3.1	1.9	6.8
Comercio	8 201	12.4	25.4	20.9	15.2	8.1	3.5	6.0	8.0
Servicios de transporte, comunicación, profesionales, financieros, sociales, gobierno y otros	17 791	7.2	20.2	20.0	22.8	13.6	5.8	2.0	8.0
No especificado	562	2.4	10.2	13.0	13.8	7.7	3.5	2.9	46.2

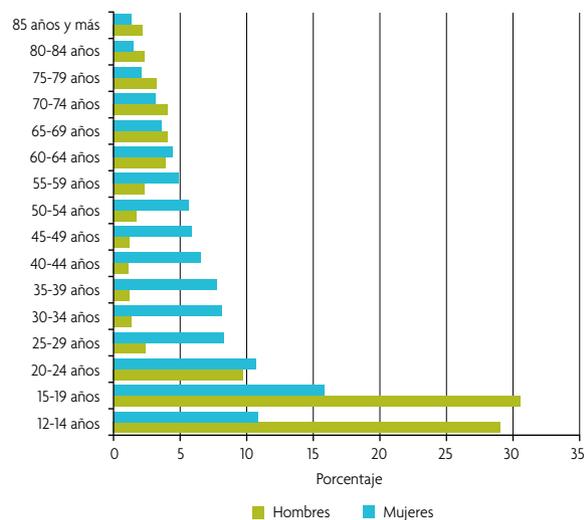
Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

En el estado de Chiapas es donde hay los menores ingresos por trabajo, pues casi una tercera parte de su PEA ocupada no recibe ingresos y 18.3 por ciento recibe hasta un salario mínimo mensual. En una condición semejante se encuentran Oaxaca y Guerrero, seguidos de Hidalgo, Puebla, Veracruz y Tlaxcala. Por el contrario, se estima que la población económicamente activa ocupada con mayores ingresos por trabajo habita en Baja California Sur, Nuevo León y Quintana Roo.

En cuanto a la población económicamente activa desocupada,³ que representa 4.5 por ciento, se encontró que entre los jóvenes es donde hay una mayor proporción. Las mujeres presentan un mayor porcentaje de desocupación que los hombres.

De los casi 40 millones de habitantes que conforman la población económicamente inactiva

³ La tasa de desocupación se refiere al porcentaje de la PEA sin empleo en los últimos ocho días y que busca trabajo. PEA ocupada.

GRÁFICA 5. Población económicamente activa desocupada por grupos quinquenales y sexo, 2010

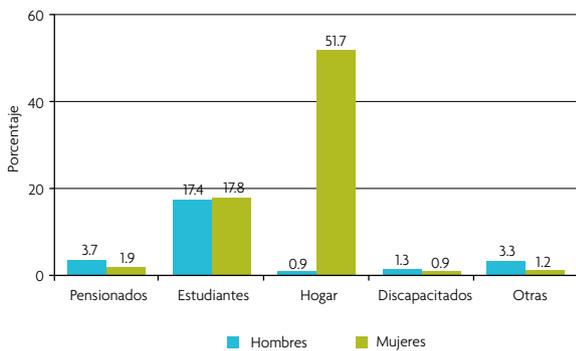
Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

TABLA 6. Población ocupada según ingreso por trabajo para cada entidad federativa, 2010 (distribución porcentual)

Entidad federativa	Ingreso por trabajo (salario mínimo mensual)								Total
	Hasta 1 s.m.	De 1 a 2 s.m.	De 2 a 3 s.m.	De 3 a 5 s.m.	De 5 a 10 s.m.	Más de 10 s.m.	No recibe ingreso	No especificado	
Nacional	8.9	22.1	20.8	18.6	9.8	4.2	7.7	7.9	100.0
Aguascalientes	7.3	22.0	23.7	20.6	11.2	4.7	4.4	6.2	100.0
Baja California	4.5	15.6	26.5	22.5	13.7	7.0	1.8	8.5	100.0
Baja California Sur	5.0	14.7	19.1	26.1	15.2	8.4	3.6	8.0	100.0
Campeche	10.8	25.5	14.7	16.9	10.1	6.0	9.2	6.8	100.0
Coahuila	5.5	21.9	25.4	20.0	9.7	3.8	2.7	11.1	100.0
Colima	7.6	20.7	21.6	24.9	12.7	4.6	3.8	4.2	100.0
Chiapas	18.3	24.1	9.5	9.6	4.7	1.4	27.5	5.1	100.0
Chihuahua	6.2	25.5	21.9	18.6	10.0	4.3	4.3	9.2	100.0
Distrito Federal	6.2	20.5	21.0	18.5	12.4	8.4	1.8	11.3	100.0
Durango	7.0	24.6	22.9	17.9	8.6	2.6	9.1	7.3	100.0
Guanajuato	8.7	23.5	23.1	19.1	9.5	3.8	7.0	5.3	100.0
Guerrero	12.4	21.4	16.5	15.1	5.7	1.5	21.2	6.4	100.0
Hidalgo	12.6	25.5	19.1	15.3	7.6	2.4	11.2	6.3	100.0
Jalisco	6.2	16.3	23.5	22.9	12.6	5.1	4.6	8.8	100.0
México	7.7	23.2	23.5	19.9	9.5	3.7	4.4	8.2	100.0
Michoacán	10.7	23.6	21.2	16.8	7.7	2.4	9.4	8.2	100.0
Morelos	9.2	22.2	21.8	19.4	9.8	4.2	6.8	6.7	100.0
Nayarit	8.4	21.3	18.3	23.5	10.3	3.3	8.4	6.5	100.0
Nuevo León	4.2	10.4	24.8	25.2	13.9	6.0	2.6	12.9	100.0
Oaxaca	12.8	20.4	13.9	15.2	6.0	1.5	24.7	5.7	100.0
Puebla	13.0	27.4	17.8	13.4	7.1	2.8	12.1	6.6	100.0
Querétaro	5.9	18.0	23.0	21.3	13.2	7.1	6.1	5.6	100.0
Quintana Roo	5.4	18.2	17.6	26.8	13.9	4.9	5.7	7.6	100.0
San Luis Potosí	11.7	24.3	18.9	16.0	8.7	3.1	10.7	6.7	100.0
Sinaloa	6.0	21.5	22.7	23.4	11.0	3.8	4.2	7.5	100.0
Sonora	5.6	22.6	23.7	21.5	12.4	5.5	2.4	6.2	100.0
Tabasco	11.6	23.7	16.2	19.0	11.0	4.8	6.8	6.9	100.0
Tamaulipas	6.5	24.0	23.6	17.5	9.8	4.0	3.4	11.2	100.0
Tlaxcala	13.2	29.4	19.1	14.2	6.2	1.7	10.4	5.8	100.0
Veracruz	12.9	27.7	16.6	15.2	8.2	2.8	10.0	6.7	100.0
Yucatán	13.7	28.9	18.1	14.8	6.8	2.7	10.7	4.4	100.0
Zacatecas	10.5	25.2	18.9	15.9	7.9	2.8	12.7	6.1	100.0

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

GRÁFICA 6. Población económicamente inactiva según tipo de actividad no económica y sexo, 2010



Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

(46.7% del total de la población en México), un poco más de la mitad son mujeres que se dedican al hogar. En segundo lugar se encuentran los estudiantes, que alcanzan casi 40 por ciento, con una distribución muy semejante entre la población masculina y femenina.

Como se mostró a lo largo de este apartado, nuestro país es de jóvenes. Casi un tercio son niños y más de la mitad son jóvenes, lo que representa un gran reto para el sistema educativo y productivo. Si ligamos lo anterior con el alto porcentaje de población económicamente inactiva (casi la mitad), encontramos que el reto para el sistema productivo es aún mayor. Se requiere un conjunto de políticas públicas que refuercen la planta productiva nacional y fomenten la creación de los empleos que estos jóvenes necesitan.

Para lograrlo, aún se deben remontar los bajos niveles de escolaridad que se traducen en la limitada inserción en industrias y servicios especializados, pues la agricultura y la industria manufacturera siguen siendo los principales sectores productivos. Lo anterior se refleja en los bajos ingresos de un alto porcentaje de la población.

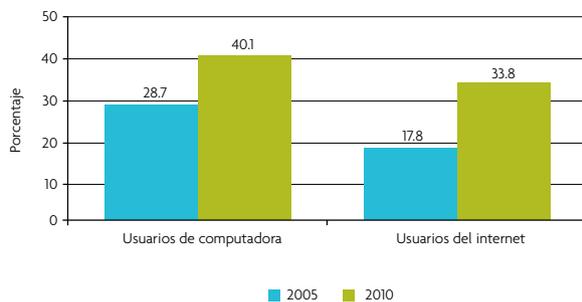
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN MÉXICO

Durante las dos últimas décadas, el desarrollo de las TIC en México ha sido un agente fundamental

en el mejoramiento del nivel de vida de la población usuaria y de las condiciones económicas de aquellas regiones donde se promueve su uso y aprovechamiento. Aun cuando la utilización de la computadora e Internet ha sido progresiva, una parte considerable de la población continúa con un rezago tecnológico.

En el año 2010, según el INEGI, de los casi 100 millones de habitantes de seis años o más que viven en México, alrededor de 39 millones son usuarios de computadora y casi 33 millones son usuarios de Internet. En comparación con el año 2005, observamos en la gráfica 7 que en el último lustro el crecimiento en el uso de la computadora ha sido regular. Sin embargo, el uso de Internet muestra mayor crecimiento, pues prácticamente se ha duplicado la cifra de usuarios.

GRÁFICA 7. Usuarios de computadoras e Internet en México, 2005 y 2010

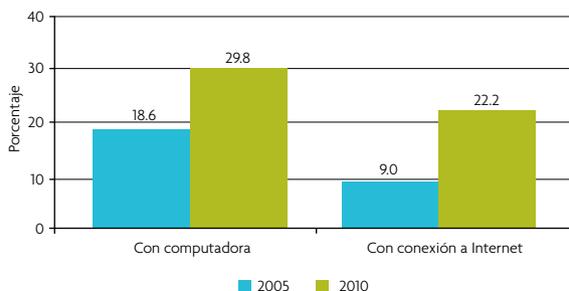


Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

En concordancia con el equipamiento y acceso a Internet entre los individuos, también aumentó el número de hogares⁴ que tienen computadoras y se duplicó la cifra de los que tienen acceso a Internet. De tal suerte, para 2010 había 8 444 621 hogares con computadora, lo que representa 29.8

⁴ Según el INEGI, en el Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010, el hogar como unidad de análisis se refiere a la unidad formada por una o más personas, unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda y se sostienen de un gasto común para la alimentación.

GRÁFICA 8. Hogares según equipamiento de TIC, 2005 y 2010



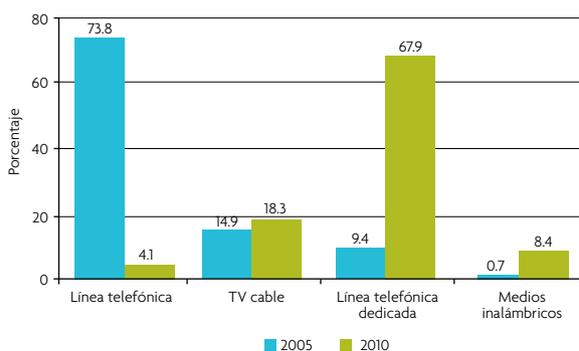
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

por ciento del total de los hogares del país, y 6 289 743 hogares con conexión a Internet, que representa 22.2 por ciento de los hogares.

Los medios para conectarse a Internet han evolucionado radicalmente en los últimos cinco años, lo que ha facilitado la utilización de esta tecnología. En la gráfica 9 se muestra cómo la conexión a Internet a partir de la línea telefónica (*dial up*) ha sido desplazada casi en su totalidad por la conectividad a base de la línea telefónica dedicada (ADSL) en sólo un lustro.

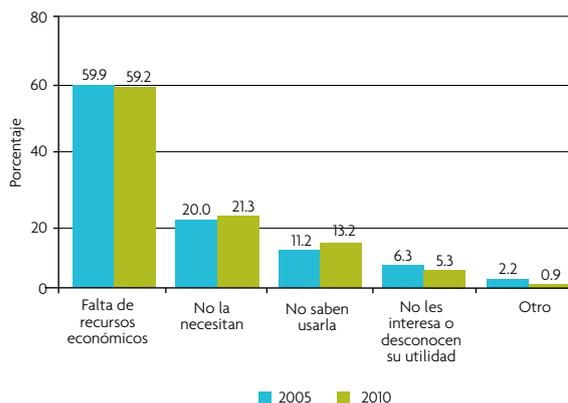
En los hogares donde no se dispone de computadora ni Internet, las personas afirman que esta

GRÁFICA 9. Hogares con Internet según tipo de conexión, 2005 y 2010



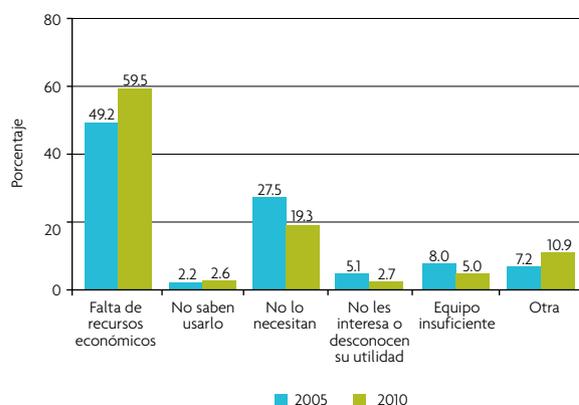
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 10. Hogares sin computadora según razones, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 11. Hogares sin Internet según razones, 2005 y 2010

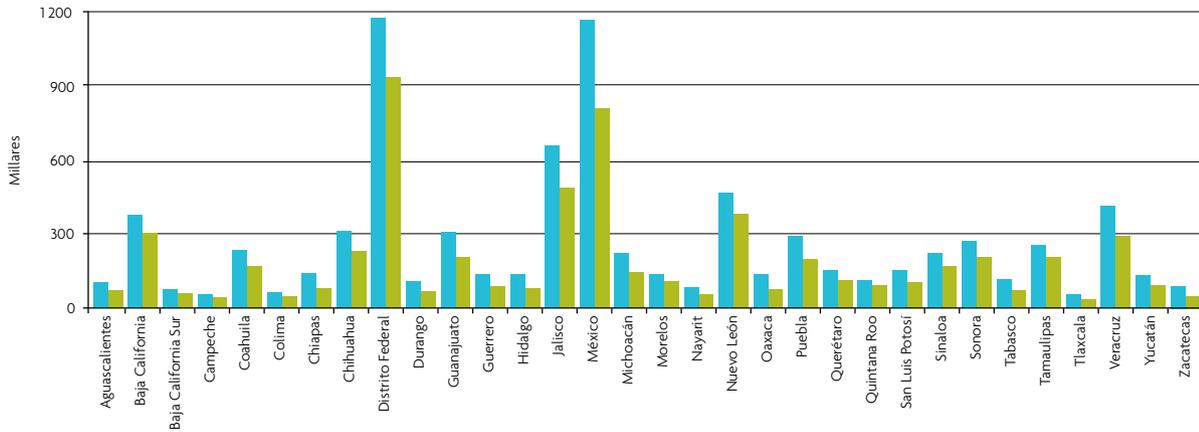


Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

condición obedece primordialmente a la falta de recursos económicos; prácticamente no ha variado la proporción de personas que aducen esta razón entre 2005 y 2010. Un dato que resalta es que ha aumentado el porcentaje de personas que reportan no saber usar las computadoras.

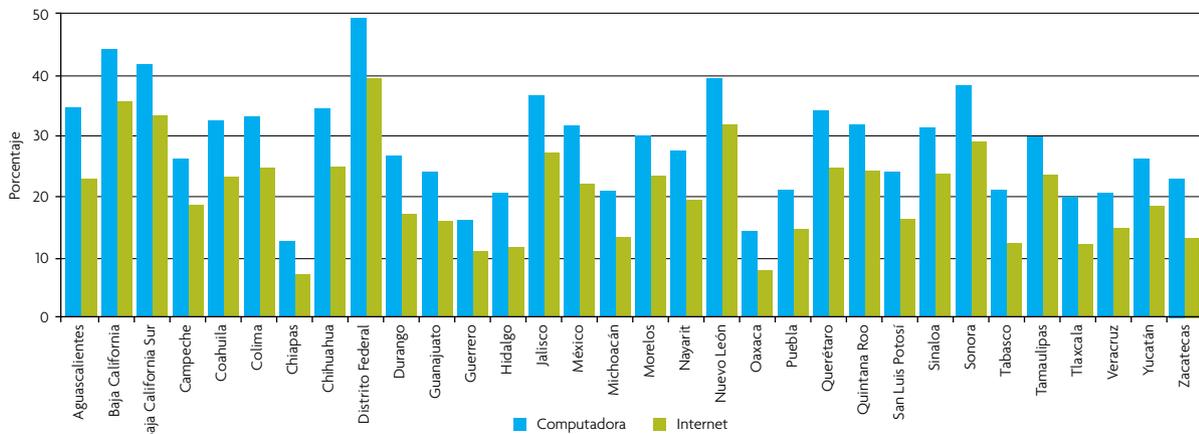
En cuanto a los hogares sin Internet (gráfica 11), podemos decir que en 2010 la razón que sugiera no necesitar dicha tecnología ha disminuido 8

GRÁFICA 12. Viviendas particulares habitadas por entidad federativa, bienes y tecnologías de la información y la comunicación según disponibilidad, 2010



Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

GRÁFICA 13. Proporción de viviendas particulares habitadas por entidad federativa, bienes y tecnologías de la información y la comunicación según disponibilidad, 2010



Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda, 2010.

puntos porcentuales respecto a 2005 . Como en el caso anterior, casi 60 por ciento de los hogares que no disponen de Internet lo atribuyen a la insuficiencia de recursos económicos para costear el servicio.

El Censo de Población y Vivienda 2010 estimó un total de 28 138 556 viviendas⁵ en México, de las

⁵ Según el INEGI, en el Censo de Población y Vivienda 2010, la unidad de análisis *vivienda* se refiere al espacio delimitado generalmente por paredes y techos de cualquier material, con entrada independiente, que se construyó para la

que casi una tercera parte dispone de computadoras, esto es, 8 279 619 viviendas, y de éstas sólo 20 por ciento tiene conexión a Internet.

La gráfica 12 da un panorama general de la distribución regional de la disponibilidad de computadoras e Internet a nivel nacional en números absolutos. Destaca el Distrito Federal seguido por el Estado de México, Jalisco y Nuevo León. Es

habitación de personas, o que en el momento del levantamiento censal se utiliza para vivir.

comprensible que en estos estados se concentren estas tecnologías, pues en ellos se encuentran las ciudades más pobladas del país.

Como se observa en la gráfica 13, que presenta los datos en números relativos, del total de viviendas que hay en el Distrito Federal casi la mitad dispone de computadora y cerca de 40 por ciento dispone de Internet. Muy cerca están Baja California y Baja California Sur, donde más de 40 por ciento de sus viviendas tienen computadora y alrededor de 30 por ciento cuenta con conectividad a Internet.

En general, en los estados del norte, de la región del Bajío y del centro, las viviendas con acceso a estas tecnologías representan al menos 30 por ciento en el caso de las computadoras y 20 por ciento en el caso de Internet. Por el contrario, Chiapas, Oaxaca y Guerrero tienen una proporción inferior, que obedece tanto a los bajos ingresos por trabajo como al bajo nivel de escolaridad de la población. La disponibilidad de estas tecnologías en las viviendas de Jalisco, Querétaro y Quintana Roo es mayor que en otras entidades.

LOS USUARIOS DE COMPUTADORA EN MÉXICO

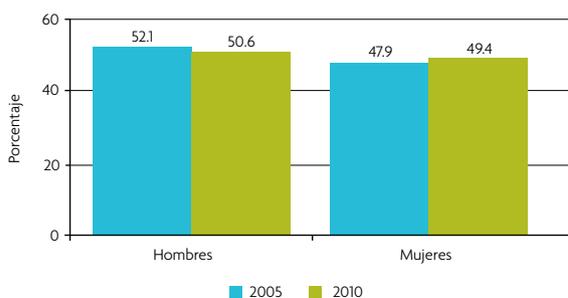
De acuerdo con el INEGI,⁶ los usuarios de computadora en 2010 eran 38 862 930, lo que representa 40.1 por ciento respecto de la población total de seis o más años. De éstos 52.4 por ciento tiene acceso en el hogar, 31.4 por ciento en centros públicos, 22.8 por ciento en el trabajo y 22.3 por ciento en la escuela.

La gráfica 15 muestra las variaciones en los lugares de acceso de 2005⁷ a 2010. La variación más fuerte es el acceso en el hogar, que pasó de 40.8 por ciento en 2005 a 52.4 por ciento en 2010, así como los sitios públicos, que aumentaron de 26.7 a 31.4 por ciento en el mismo periodo. Es de con-

⁶ Módulo sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de Información en los Hogares en 2010, los datos se refieren a la población de más de seis años.

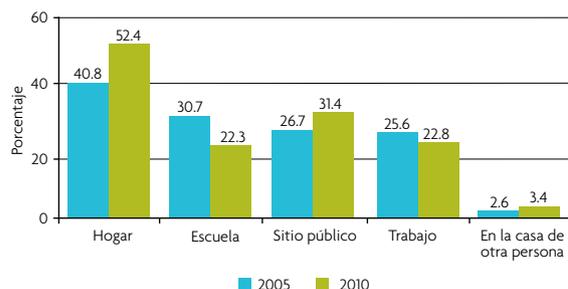
⁷ Se compara con 2005 porque es el año que se tiene como última referencia en los documentos anteriores de evaluación.

GRÁFICA 14. Usuarios de computadora según sexo, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 15. Usuarios de computadora según lugar de acceso, 2005 y 2010



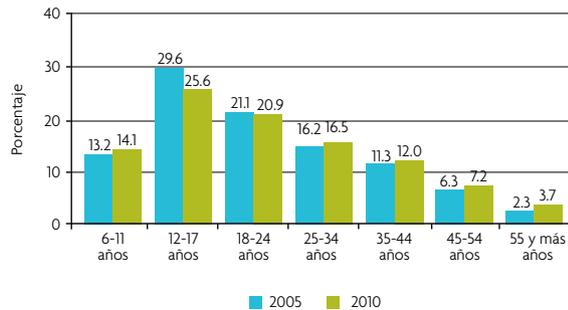
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

siderar que el acceso en la escuela bajó casi en 8 por ciento.

Las gráficas 16 y 17 muestran, de manera comparativa con 2005, el perfil de los usuarios de computadoras por edad y nivel de escolaridad.

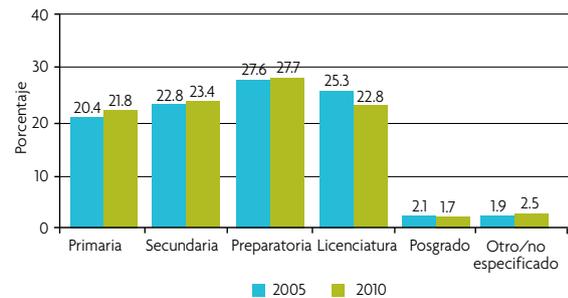
Como vemos en la gráfica 16, las personas que más usan la computadora siguen siendo las que se ubican en el grupo de edad que está entre los 12 y 17 años, que son además las que más acuden a las bibliotecas; las siguen de cerca las del grupo de edad de 18 a 24 años. Es importante resaltar las diferencias que hay entre los usuarios adultos de 25 años y más, y cómo ha ido aumentando el uso de la computadora en cada uno de los rangos.

GRÁFICA 16. Usuarios de computadora según rango de edad, 2005 y 2010



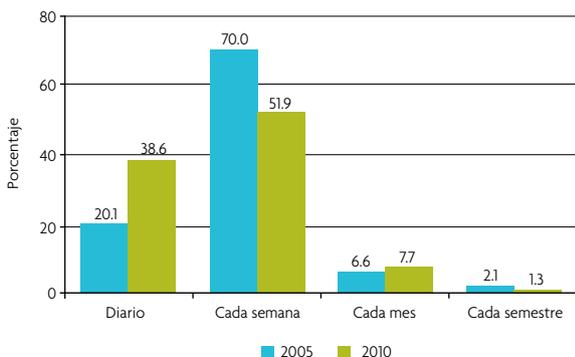
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 17. Usuarios de computadora según nivel de escolaridad, 2005 y 2010



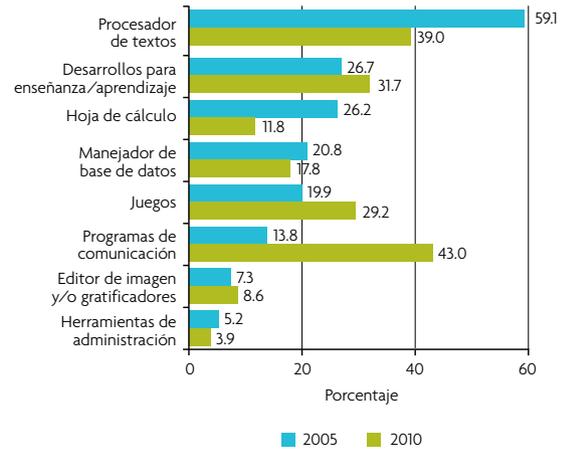
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 18. Usuarios de computadora según frecuencia de acceso, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 19. Usuarios de computadora por aplicaciones, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

En concordancia con lo anterior, el nivel de escolaridad de quienes mayoritariamente usan la computadora es de preparatoria y, en segundo lugar, secundaria, lo cual tampoco ha variado mucho de 2005 a 2010. Los usuarios de computadora siguen usándola mayoritariamente cada semana, aunque esta última cifra haya disminuido, debido a que el uso diario aumentó de 2005 a 2010 en casi 19 por ciento.

En cuanto al tipo de aplicaciones más utilizadas, tenemos que las relacionadas con los usos comunicativos de las computadoras han crecido más del doble, pasando de 13.8 por ciento en 2005 a 43 por ciento en 2010. Disminuyó el uso de procesadores de textos en poco más de 20 por ciento y la hoja de cálculo en 14 por ciento.

Si se cruzan los datos anteriores con las variaciones en el uso de las computadoras, que se muestran en la gráfica 20 y que indican que el apoyo escolar baja en 6.5 por ciento, mientras que el entretenimiento y la comunicación suben 7.4 y 23.1 por ciento, respectivamente, podemos dimensionar la importancia del uso comunicativo y de entretenimiento de la computadora, frente a los usos más tradicionales, como los relacionados con el trabajo y las tareas escolares. Este es un punto muy importante que debe considerarse en la sustentabi-



Usuaría tradicional de la biblioteca.

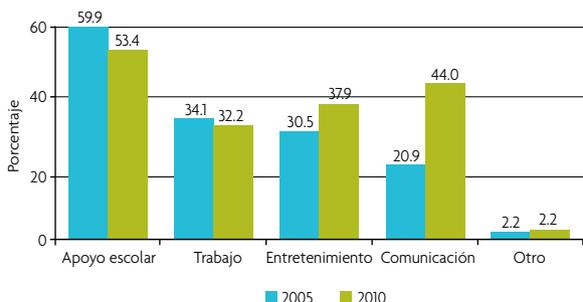


Biblioteca pública mexicana.



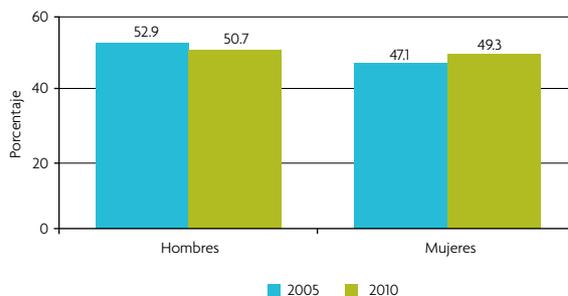
Biblioteca pública municipal. Zapotitlán Salinas, Puebla.

GRÁFICA 20. Usuarios de computadora según tipos de uso, 2005 y 2010



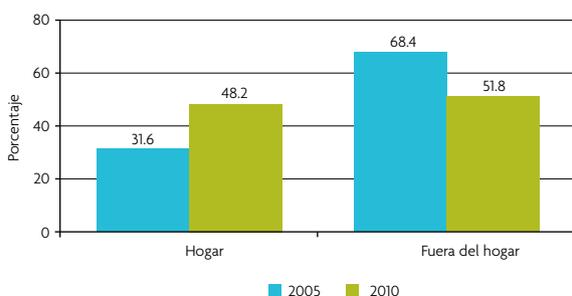
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 22. Usuarios de Internet según sexo, 2005 y 2010



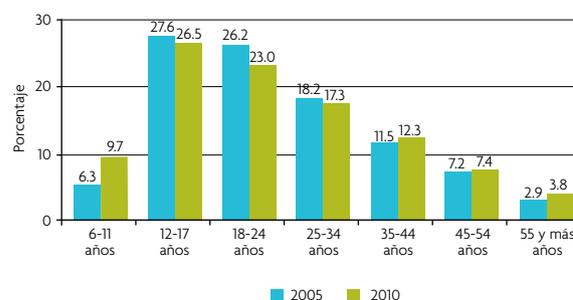
Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 21. Usuarios de Internet según lugar de acceso, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 23. Usuarios de Internet según rango de edades, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

lidad de los módulos de las bibliotecas, donde se ha encontrado que los usos comunicativos y de entretenimiento suelen estar restringidos.

EL USO DE INTERNET EN MÉXICO

De acuerdo con los datos del INEGI, los usuarios de Internet en México pasaron de 16 364 130 en 2005 a 32 807 240 en 2010. Los lugares para acceder a este servicio también han variado entre los dos años, como lo muestra la gráfica 21, en la que se ve que el acceso en casa aumentó más de 15 por ciento. De esta gráfica también se desprende que quienes tienen acceso en casa también hacen uso de

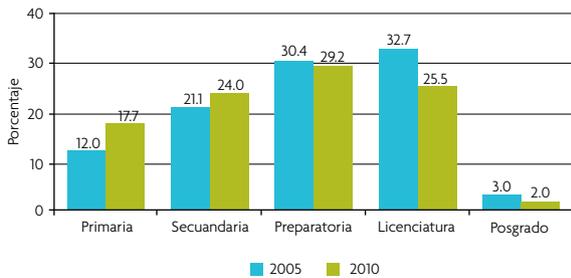
Internet en otros lugares, como la escuela, la oficina o los centros públicos.

Las gráficas 22, 23, 24 y 25 muestran los datos de acceso a Internet por sexo, edad, nivel de escolaridad y su condición de actividad económica.

Como vemos, hubo un pequeño aumento de 2 por ciento entre las mujeres que usan Internet.

En cuanto a la edad de los usuarios, se encontró que los niños se inician más jóvenes en el uso de Internet, lo que se refleja en un aumento de casi 4 por ciento en el número de usuarios de Internet dentro del rango de edad que va de los 6 a los 11 años. Sin embargo, la mayoría de usuarios de Internet tiene entre 12 y 17 años.

GRÁFICA 24. Usuarios de Internet según nivel de escolaridad, 2005 y 2010

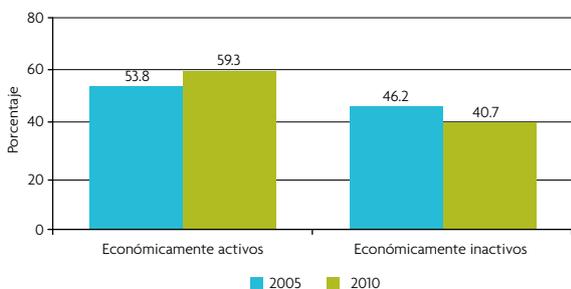


Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

Para describir el nivel de escolaridad de los usuarios de Internet, se puede decir que el mayor grupo está constituido por quienes han cursado la preparatoria y carreras técnicas. En 2005, la mayoría de usuarios referían estudios de licenciatura; sin embargo, como notamos en la gráfica 24, para el año 2010 ha crecido considerablemente el número de usuarios con educación básica. Aquí sí hay una diferencia en relación con los usuarios de computadora, que suelen ser los estudiantes de secundaria.

En cuanto a la condición de actividad económica, los usuarios de Internet guardan una relación muy parecida a los de computadoras. Aumentan en casi 5 por ciento los económicamente activos, mientras que el uso disminuye 6 por ciento entre los económicamente inactivos.

GRÁFICA 25. Usuarios de Internet según condición de actividad económica, 2005 y 2010

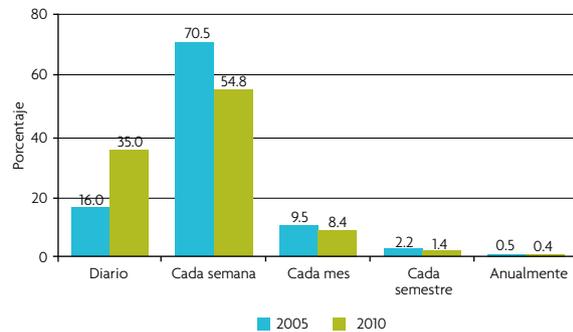


Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

En la gráfica 26 se muestra cómo ha aumentado en casi 20 por ciento la frecuencia del uso diario de Internet, mientras que el uso semanal ha disminuido más de 15 por ciento.

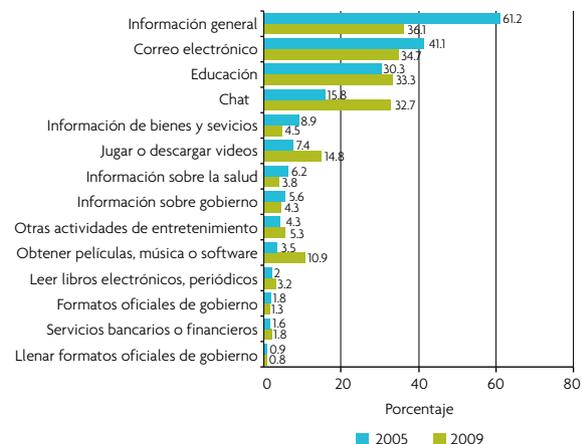
Como se señaló en el apartado correspondiente al uso de computadoras, los usos comunicativos y lúdicos de la computadora han aumentado. En la gráfica 27 se muestra que el uso del *chat*, el juego y la descarga de videos, música y películas, prácticamente se ha duplicado. Por otro lado, la búsqueda de información general, que en 2005 ocupaba más

GRÁFICA 26. Usuarios de Internet según frecuencia de uso, 2005 y 2010



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2010. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

GRÁFICA 27. Usuarios de Internet en México según tipo de uso, 2005 y 2009



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2005 y 2009. Encuestas aplicadas a 7 000 hogares en ambos años.

de 60 por ciento de los usos más comunes para 2009 cayó casi a la mitad. Éste es un foco rojo para los módulos de servicios digitales, donde se suele privilegiar la búsqueda de información como “el servicio” que ofrecen las bibliotecas.

A pesar de que en México aún hay atrasos en el acceso a las TIC, se observa que hubo un aumento de casi 17 millones de usuarios de Internet de 2005 a 2009. Los jóvenes, especialmente aquellos que hacen uso de la biblioteca, los estudiantes de secundaria y preparatoria, siguen siendo los principales usuarios. Por otro lado, el uso de Internet en casa ha aumentado considerablemente en los últimos cinco años entre quienes tienen los recursos económicos para comprar computadoras, pues la carencia de éstos sigue siendo la principal barrera de entrada.

INFRAESTRUCTURA DE LAS BIBLIOTECAS

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas se encuentra integrada por tres tipos de bibliotecas. Las

de soporte que son aquellas grandes bibliotecas ubicadas en zonas urbanas, capitales de los estados o en cabeceras municipales grandes, de bajos índices de marginación y en las que se brinda asesoría a las bibliotecas de menor tamaño. Las de cobertura, generalmente se encuentran ubicadas en ciudades pequeñas o en cabeceras municipales grandes, tienen menor espacio y acervo. Las de atención especial son las bibliotecas localizadas en comunidades pequeñas, con poco espacio, acervos reducidos y desactualizados. Conocer el tipo de biblioteca es importante porque en las primeras tres fases de equipamiento estuvo asociado al número de computadoras otorgadas por el programa, así en las de soporte se donaban 12; en las de cobertura, 6, y en las de atención especial, 3.

Como se ha mencionado en los primeros capítulos del trabajo, el propósito del programa era que con las computadoras se mejoraran las condiciones físicas de la biblioteca. Se parte de que la infraestructura de la biblioteca es fundamental para la prestación adecuada de los servicios que ofrece.

TABLA 7. Relación entre el tipo de biblioteca y el tipo de propiedad del local (distribución porcentual)

Características de la biblioteca		Núm. de casos	¿ El espacio que ocupa la biblioteca es...?				Total
			Exclusivo de la biblioteca	Edificio del ayuntamiento o delegación	Edificio o local rentado	Lo comparte	
Total		120	47.5	36.7	4.2	11.7	100.0
Fase de equipamiento	I	26	38.5	0.0	7.7	53.8	100.0
	II	22	27.3	4.5	4.5	63.6	100.0
	III	72	38.9	5.6	15.3	40.3	100.0
Tipo de biblioteca	Atención especial	45	36.7	4.2	11.7	47.5	100.0
	Cobertura	65	42.2	4.4	15.6	37.8	100.0
	Soporte	10	35.4	4.6	9.2	50.8	100.0
Lugar de residencia	Rural	40	20.0	0.0	10.0	70.0	100.0
	Urbano	80	36.7	4.2	11.7	47.5	100.0

Fuente: Encuesta 2011, encuesta aplicada a 120 bibliotecarios.

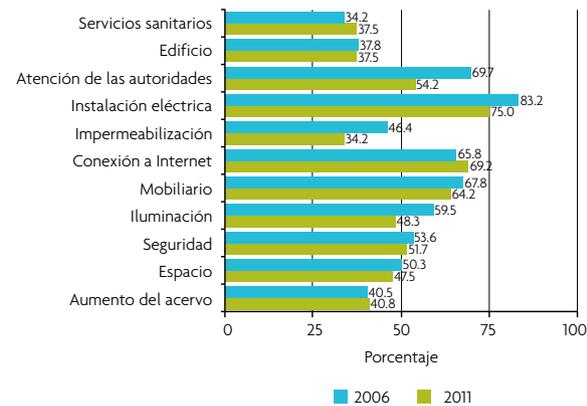
Una primera condición es si el espacio de la biblioteca es exclusivo para su uso, si lo comparte con otras instancias o si es un local que se renta. En la tabla 7 se observa que casi la mitad de las bibliotecas, 47.5 por ciento, tiene un espacio exclusivo; 36.7 por ciento se ubica en instalaciones del ayuntamiento o la delegación, 11.7 por ciento comparte el local y sólo 4.2 por ciento renta el inmueble. En la misma gráfica se observa que las bibliotecas de soporte son las que mayoritariamente tienen edificios exclusivos y propios, mientras que las bibliotecas de atención especial, a veces por su tamaño y en otros casos por la escasez de recursos del municipio, suelen compartir con más frecuencia recintos, que a veces son un pequeño local dentro del edificio de la presidencia municipal. Llama la atención también que son las bibliotecas equipadas en la tercera fase las que más comparten edificios, esto se puede deber a que al ir avanzando las fases de equipamiento se otorgaban computadoras a aquellas bibliotecas que tenían menor infraestructura que en la fase anterior.

MEJORAS FÍSICAS DE LAS INSTALACIONES

Sin embargo, como puede verse en la gráfica 28, la instalación de los MSD significó adaptaciones y mejoras en la infraestructura de las bibliotecas. En comparación con 2006, se aprecia que ha habido un aumento en las adecuaciones, resultado de la conectividad, que pasó de 65.8 a 69.2 por ciento del total de las bibliotecas encuestadas, y la remodelación en los servicios sanitarios. Sin embargo, en las entrevistas a profundidad los usuarios reportaron que ese servicio es el más problemático, pues frecuentemente carecen de agua y, por ende, se restringe el acceso a los baños.

Por otro lado, se observa una disminución en la atención de las autoridades municipales a la biblioteca, pues en 2006 casi 70 por ciento de los bibliotecarios encuestados señalaron haber recibido mejor atención de las autoridades locales a partir de la instalación del módulo, mientras que en 2011 la cifra fue de sólo 54.2 por ciento. Esto puede deberse al desinterés por parte de las autoridades ac-

GRÁFICA 28. Adaptaciones en las bibliotecas a partir de la instalación del MSD



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 379 bibliotecarios en 2006 y a 120 en 2011.

tuales debido a que las bibliotecas no forman parte de sus programas. Quizá la razón sea que no son las mismas autoridades que recibieron el módulo. De igual manera, las adaptaciones para mejorar la iluminación, la instalación eléctrica y la impermeabilización del edificio han disminuido al menos 5 por ciento en los últimos cinco años.

En la tabla 8 se especifican las adaptaciones realizadas de acuerdo con las características de las bibliotecas. Como se ve, las bibliotecas de localidades urbanas son las que han realizado el mayor número de mejoras, sobre todo en mobiliario, conectividad e instalación eléctrica. En las entrevistas a profundidad fueron recurrentes las quejas de los usuarios acerca de la insuficiencia o el deterioro del mobiliario, así como de la mala ventilación y la deficiente iluminación de las bibliotecas.

La opinión de los usuarios sobre la infraestructura con la que cuentan las bibliotecas es generalmente buena. Sin embargo, en todos los aspectos de la infraestructura hay un porcentaje no despreciable de usuarios que los califica como "regular" (tabla 9).

Lo que se puede decir es que para el caso del mobiliario, el espacio físico, el ruido y los libros, cerca de 30 por ciento de los usuarios los evalúa como regular.

También se observa que para 88.5 por ciento de los usuarios la atención del personal es buena.

TABLA 8. Adaptaciones a la biblioteca a partir de la instalación del módulo (distribución porcentual)

¿El establecimiento del MSD implicó adaptaciones y/o mejoras en...?	Tipos de biblioteca					
	Sí	Nivel de marginación			Lugar de residencia	
		Bajo	Medio	Alto	Rural	Urbano
Aumento del acervo	40.8	46.2	26.1	36.8	42.5	40.0
Espacio	47.5	46.2	47.8	52.6	37.5	52.5
Seguridad	51.7	50.0	47.8	63.2	45.0	55.0
Iluminación	48.3	47.4	47.8	52.6	42.5	51.3
Mobiliario	64.2	61.5	65.2	73.7	52.5	70.0
Conexión a Internet	69.2	74.4	52.2	68.4	55.0	76.3
Impermeabilización	34.2	43.6	8.7	26.3	17.5	42.5
Instalación eléctrica	75.0	82.1	52.2	73.7	65.0	80.0
Atención de las autoridades	54.2	53.8	47.8	63.2	47.5	57.5
Edificio	37.5	38.5	34.8	36.8	22.5	45.0
Servicios sanitarios	37.5	38.5	30.4	42.1	35.0	38.8

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios y 118 encargados de módulo. Nota: Los porcentajes no suman 100 porque son preguntas independientes y sólo se incluyeron las bibliotecas que realizaron adaptaciones o mejoras (se omiten las respuestas: no, no sabe y no contestó).

TABLA 9. Evaluación de la infraestructura de la biblioteca (distribución porcentual)

Infraestructura	¿Cómo evaluaría la biblioteca en cuanto a...?				
	Bueno	Regular	Malo	NS/NC	Total
Mobiliario	67.2	29.3	3.6	—	100.0
Espacio físico	69.7	27.1	3.3	—	100.0
Iluminación	78.6	18.3	3.1	0.1	100.0
Ruido	68.1	29.1	2.5	0.3	100.0
Ventilación	75.1	21.3	3.4	0.1	100.0
Libros	68.7	27.4	3.5	0.4	100.0
Atención del personal	88.5	9.8	1.5	0.2	100.0

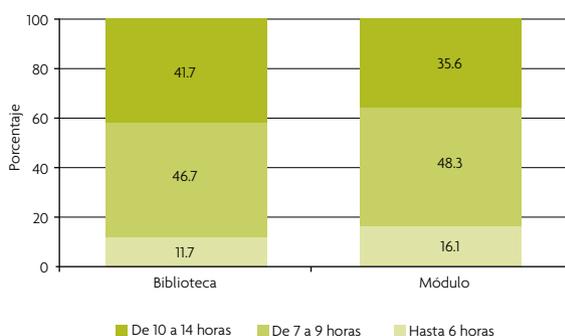
Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

HORAS DE SERVICIO AL PÚBLICO POR SEMANA

En cuanto a los horarios de servicio, en promedio las bibliotecas públicas abren nueve horas de lunes a viernes y cinco horas los fines de semana. En la gráfica 29 se observan los rangos del número de horas de servicio que prestan tanto la biblioteca como el módulo.

Las bibliotecas que abren entre 10 y 14 horas de lunes a viernes representan 41.7 por ciento, y casi la mitad de las bibliotecas visitadas tienen un hora-

GRÁFICA 29. Horas de servicio de las bibliotecas y los módulos de servicios digitales de lunes a viernes



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios y 118 encargados de módulo.

rio de siete a nueve horas diarias en los días mencionados. Sólo 11.7 por ciento de las bibliotecas da servicio durante menos de seis horas al día.

El promedio de horas de servicio de los módulos es de ocho de lunes a viernes (una hora menos que la biblioteca) y de cinco los días sábados y domingos. Si se describe con mayor detalle, se destaca que uno de cada seis módulos abre menos de seis horas, casi 50 por ciento abre entre siete y nueve horas y un poco más de la tercera parte de los MSD abre de 10 a 14 horas.

A continuación se presentan los rangos de horas de servicio que ofrecen las bibliotecas y los MSD de acuerdo con las características de la biblioteca. Es notable la diferencia de horarios entre las bibliotecas de localidades rurales y urbanas. Estas últimas son las que ofrecen un horario más extenso, mientras que 75 por ciento de las bibliotecas y módulos ubicados en localidades rurales abre de siete a nueve horas, es decir, sólo un turno. Por otro lado, 58.8 por ciento de las bibliotecas en las localidades urbanas abre de 10 a 14 horas, y de 7 a 9 horas en 32.5 por ciento de los casos; esto indica que tienen en su mayoría un horario más largo.

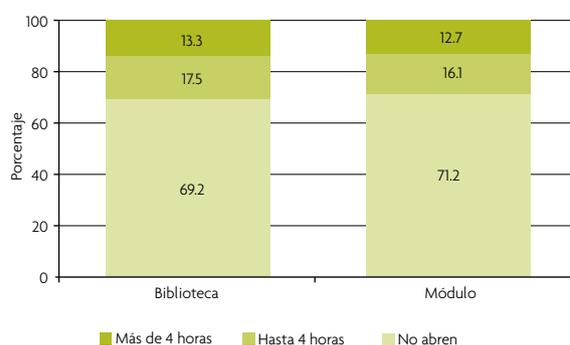
Los fines de semana la mayoría de las bibliotecas no otorgan servicio, independientemente de su ubicación. Como se muestra en la gráfica 30, casi

TABLA 10. Horario de servicio de lunes a viernes (distribución porcentual)

Características de la biblioteca		Horas de servicio de lunes a viernes, 2011							
		Hasta 6 horas		De 7 a 9 horas		De 10 a 14 horas		Total	
		Biblioteca	Módulo	Biblioteca	Módulo	Biblioteca	Módulo	Biblioteca	Módulo
Núm. de casos		14.0	19.0	56.0	57.0	50.0	42.0	120.0	118.0
Total		11.7	16.1	46.7	48.3	41.7	35.6	100.0	100.0
Nivel de marginación	Bajo	9.0	15.6	33.3	36.4	57.7	48.1	100.0	100.0
	Medio	8.7	9.1	78.3	77.3	13.0	13.6	100.0	100.0
	Alto	26.3	26.3	63.2	63.2	10.5	10.5	100.0	100.0
Lugar de residencia	Rural	17.5	20.0	75.0	75.0	7.5	5.0	100.0	100.0
	Urbano	8.8	14.1	32.5	34.6	58.8	51.3	100.0	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios y 118 encargados de módulo.

GRÁFICA 30. Horas de servicio de las bibliotecas y los módulos de servicios digitales los fines de semana



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios y 118 encargados de módulo.

70 por ciento de las bibliotecas y 71.2 por ciento de los módulos no abren sábados ni domingos, el resto abre al menos una hora.

En la tabla 11 se muestra la distribución de los horarios de servicio en fines de semana por rango de horarios y características de las localidades en donde se ubican las bibliotecas.

Destaca que 75 por ciento de las bibliotecas de localidades rurales no ofrecen servicio los fines de semana, y sólo 7.5 por ciento abre más de cuatro horas, lo que nos habla de una proporción 10 a 1 de

las bibliotecas que no abren respecto a las que abren más de cuatro horas.

En las localidades de alta marginación, 57.9 por ciento no abre los fines de semana, mientras que el porcentaje que abre más de cuatro horas alcanza 26.3 por ciento y el más bajo es que abre hasta cuatro horas, 15.8 por ciento. Algo que podemos resaltar es que únicamente en estas localidades de alta marginación está totalmente enlazado el servicio del módulo con el de la biblioteca.

Desde la perspectiva de los usuarios, tres de cada cuatro consideran que los días de servicio de la biblioteca son suficientes. Sin embargo, en todos los grupos de edad hay un porcentaje que considera que los días de servicio son insuficientes; estos porcentajes son mayores en algunos grupos que en otros. El mayor porcentaje de usuarios que considera que los días son insuficientes está integrado por personas de 25 años o más.

De igual manera, un porcentaje importante de estudiantes, empleados y usuarios con ingresos altos, considera insuficientes los días que abre la biblioteca.

Vale la pena resaltar que para grupos clave y en los que se podría tener un impacto significativo, como son personas de menores ingresos y desem-

TABLA 11. Horario de servicio los fines de semana (distribución porcentual)

Características de la biblioteca	Horas de servicio los días sábado y domingo, 2011								
	No abren		Hasta 4 horas		Más de 4 horas		Total		
	Biblioteca	Módulo	Biblioteca	Módulo	Biblioteca	Módulo	Biblioteca	Módulo	
Núm. de casos	83.0	84.0	21.0	19.0	16.0	15.0	120.0	118.0	
Total	69.2	71.2	17.5	16.1	13.3	12.7	100.0	100.0	
Nivel de marginación	Bajo	75.6	76.6	12.8	11.7	11.5	11.7	100.0	100.0
	Medio	56.5	63.6	34.8	31.8	8.7	4.5	100.0	100.0
	Alto	57.9	57.9	15.8	15.8	26.3	26.3	100.0	100.0
Lugar de residencia	Rural	75.0	75.0	17.5	17.5	7.5	7.5	100.0	100.0
	Urbano	66.3	69.2	17.5	15.4	16.3	15.4	100.0	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios y a 118 encargados de módulo

TABLA 12. Días de servicio según indicadores demográficos de los usuarios (distribución porcentual)

Características de los usuarios		¿Usted cree que son suficientes los días de atención al público en su biblioteca?					Total
		Núm. de casos	Sí	No	NS	NC	
Total		452	75.5	17.7	6.3	0.5	100.0
Sexo	Hombre	214	73.4	23.0	2.5	0.1	100.0
	Mujer	238	77.5	12.9	9.7	—	100.0
Rangos de edad	10-15	7	76.2	23.8	—	—	100.0
	15-16	159	78.7	14.1	5.6	1.5	100.0
	17-18	132	76.3	14.7	9.0	—	100.0
	19-24	102	70.8	23.6	5.6	—	100.0
	25-34	27	75.7	19.4	4.9	—	100.0
	35 y más	25	71.9	25.9	2.2	—	100.0
Escolaridad	Sin escolaridad	1	100.0	—	—	—	100.0
	Primaria	21	59.4	19.8	20.8	—	100.0
	Secundaria	143	72.1	22.7	5.2	—	100.0
	Bachillerato	240	79.0	16.5	3.6	0.9	100.0
	Licenciatura y más	46	74.4	10.0	15.6	—	100.0
Ingreso	Hasta \$2 500	106	80.6	16.3	3.1	—	100.0
	De \$2 501 a \$5 000	165	79.0	18.5	2.5	—	100.0
	De \$5 001 a \$10 000	60	70.5	19.4	5.6	4.4	100.0
	Más de \$10 000	10	21.3	58.2	20.5	—	100.0
Condición de ocupación	Empleado	83	73.6	22.4	3.9	—	100.0
	Desempleado	148	87.9	7.1	3.5	1.5	100.0
	Estudiante	220	68.3	22.5	9.2	—	100.0
Nivel de marginación	Bajo	304	72.3	19.3	7.7	0.7	100.0
	Medio	80	82.9	12.0	5.1	—	100.0
	Alto	68	86.0	14.0	—	—	100.0
Lugar de residencia	Rural	144	82.0	12.2	5.8	—	100.0
	Urbano	308	72.8	19.9	6.5	0.7	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

TABLA 13. Horas de servicio según indicadores demográficos de los usuarios (distribución porcentual)

Características de los usuarios		¿Usted cree que son suficientes las horas de atención al público en su biblioteca?					Total
		Núm. de casos	Sí	No	NS	NC	
Total		452	83.9	9.0	6.5	0.6	100.0
Sexo	Hombre	214	82.4	10.2	7.4		100.0
	Mujer	238	85.1	7.9	5.8	1.2	100.0
Rangos de edad	10-15	7	88.1	11.9	—	—	100.0
	15-16	159	89.3	5.1	5.6	—	100.0
	17-18	132	86.0	8.7	5.3	—	100.0
	19-24	102	84.0	9.4	3.6	2.9	100.0
	25-34	27	59.5	34.2	6.3	—	100.0
	35 y más	25	71.9	2.2	25.9	—	100.0
Escolaridad	Sin escolaridad	1	100	—	—	—	100.0
	Primaria	21	74.3	4.9	20.8	—	100.0
	Secundaria	143	86.4	9.7	3.9	—	100.0
	Bachillerato	240	87.6	6.3	4.9	1.2	100.0
	Licenciatura y más	46	64.8	20.1	15.1	—	100.0
Ingreso	Hasta \$2 500	106	84.3	4.4	11.3	—	100.0
	De \$2 501 a \$5 000	165	84.0	13.3	2.3	0.4	100.0
	De \$5 001 a \$10 000	60	80.8	9.8	4.9	4.4	100.0
	Más de \$10 000	10	72.7	6.8	20.5	—	100.0
Condición de ocupación	Empleado	83	80.5	5.6	13.9	—	100.0
	Desempleado	148	87.5	7.4	4.7	0.5	100.0
	Estudiante	220	82.8	11.6	4.6	0.1	100.0
Lugar de residencia	Rural	144	89.2	6.3	4.4	—	100.0
	Urbano	308	81.6	10.1	7.4	0.9	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

pleados, más de 80 por ciento considera que son suficientes los días de atención al público, con lo que se estará cubriendo parte de la demanda importante de servicios para estos sectores de la población.

En cuanto a las horas de servicio, más de 83.9 por ciento de los usuarios entrevistados afirmó que son suficientes. No obstante, 34.2 por ciento de los usuarios de entre 25 a 34 años de edad opinó que las horas de atención al público son insuficientes

independientemente del nivel de marginación de la localidad, lo cual es de destacarse debido a que en las zonas de alta marginación las bibliotecas suelen abrir menos horas.

La misma percepción comparte un porcentaje importante de usuarios con escolaridad de licenciatura o más, ya que 20.1 por ciento considera que no son suficientes las horas de atención de la biblioteca, y sólo 11.6 por ciento de los estudiantes compartió dicha postura.

TECNOLOGÍA EN LA BIBLIOTECA

En este apartado se muestran los datos que dan cuenta del funcionamiento de la tecnología en la biblioteca, pero también del apoyo que se tiene para su mantenimiento. Para realizarlo se tomaron en cuenta las opiniones de usuarios, bibliotecarios, encargados del módulo y autoridades (quienes corroboraban en todo caso los apoyos señalados por los dos últimos actores). Además, se consideraron las opiniones de los encuestadores que hacían una prueba de funcionamiento del equipo en el momento de levantar los cuestionarios en la biblioteca.

El buen funcionamiento de las computadoras y de Internet es el primer nivel para medir la sustentabilidad del programa. En otro nivel se encuentran las bibliotecas de las comunidades, donde además se ha ampliado el equipo que otorgó el programa.

PORCENTAJE DE BIBLIOTECAS QUE CUENTAN CON ACCESO A INTERNET

Para tener un dato preciso del número y el porcentaje de las bibliotecas que tienen computadoras conectadas a Internet, se consideró tanto lo reportado por los encargados de módulo como la situación que encontraron los investigadores de campo⁸ en el momento de visitar la biblioteca. Este

⁸ Los investigadores de campo son aquellos que aplicaron las encuestas y realizaron el trabajo etnográfico y las entrevistas a profundidad.

último reporte es importante, pues en algunos casos los datos no coincidían. En los casos donde había discrepancias, los encargados de módulo, ante la evidencia empírica, solían rectificar la condición de la conectividad, como se encontró en la biblioteca de Oaxaca donde se hicieron entrevistas a profundidad.

[...] de hecho, se encuentran las 10 computadoras pero cuatro, para cuatro nada más tengo Internet, para las otras no, y en una la pantalla ya no sirve, en otra el teclado se traba mucho; no, están muy lentas. (Encargado de módulo, biblioteca de Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

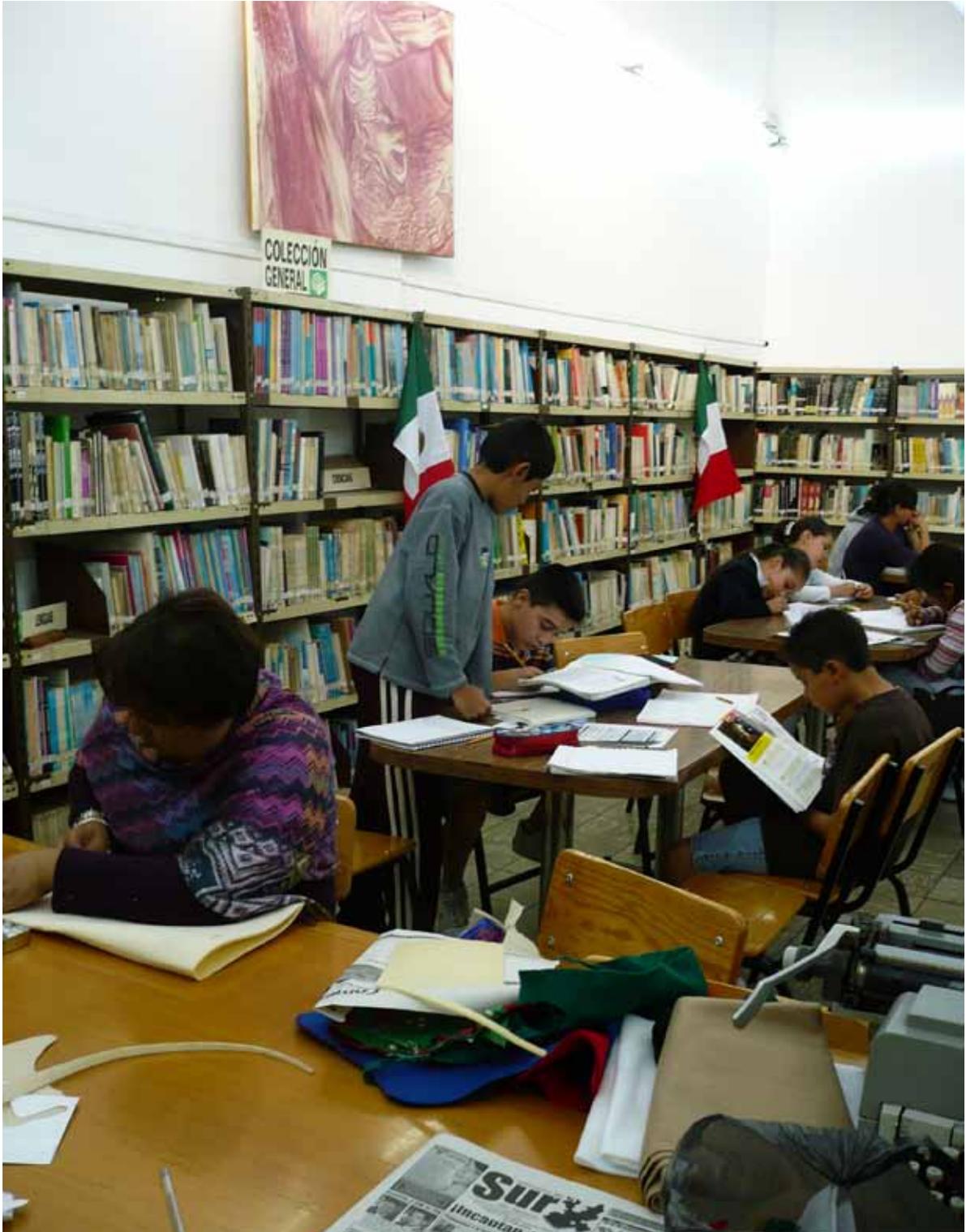
En la tabla 14 se muestran los datos de 2006 y los de 2011 reportados por los encargados de módulo cuando se les preguntó: “¿Tienen Internet las computadoras del módulo?” La información está desagregada por la ubicación rural o urbana de las comunidades pues, como se verá, ésta es una situación que influye tanto en el aspecto de la conectividad como en el del mantenimiento de los equipos.

TABLA 14. Módulos con conexión a Internet

2006		2011	
Urbano (%)	Rural (%)	Urbano (%)	Rural (%)
70.7	51.4	87.2	50

Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 296 encargados de módulo en 2006 y a 118 en 2011.

Si se comparan los datos de enero de 2011 con los de la encuesta de 2006, se encuentra que el porcentaje de las bibliotecas urbanas que tienen conexión a Internet subió casi 17 por ciento, mientras que el de las bibliotecas ubicadas en zonas rurales permanece prácticamente sin cambios. Además, como se puede observar en la misma tabla, tanto en 2006 como en 2011, la mitad de las bibliotecas de las zonas rurales carece de conectividad. Esto es una desventaja tanto para las comunidades donde se



Usuarios tradicionales de la biblioteca.



Usuarios en el módulo de servicios digitales. Los Reyes, Estado de México.

ubicar las bibliotecas, porque muchas veces no hay muchas opciones de conectividad, como para las mismas bibliotecas, porque es ahí donde los acervos suelen ser más escasos y desactualizados.

Por su parte, los investigadores de campo reportaron que de las 120 bibliotecas encuestadas, 77 contaban con servicio de Internet en el momento de hacer la encuesta; es decir, 11 menos que las referidas por los encargados de módulo. Las diferencias se pueden deber a circunstancias parecidas a las que se ilustran en la siguiente cita, tomada del trabajo etnográfico realizado en una comunidad de Chiapas:

Durante los días de trabajo de campo accedí a las computadoras. Una vez que estuve en línea pude comprobar que la conectividad es lenta, pero sí es posible acceder a las páginas con un poco de espera. El servicio de Internet es pagado por el municipio y no constituye un gasto mayor, según señala el secretario municipal. No obstante, el pago del servicio, que es por 500 pesos, no siempre se hace a tiempo y la biblioteca se ha quedado en varias ocasiones sin servicio de Internet por falta de pago por parte del municipio. En los días de trabajo de campo, tres días que permaneció abierta la biblioteca, dos días no hubo acceso a Internet. Durante esos días no hubo usuarios; llegaban, preguntaban por el uso de las máquinas, la responsable les informaba que no ha-

bía Internet y se iban. Se han quedado sin Internet hasta por ocho días. (Trabajo etnográfico en Bochil, Chiapas.)

VELOCIDAD DE LA CONEXIÓN A INTERNET EN LAS COMPUTADORAS DE LA BIBLIOTECA

Según lo reportado por los encuestadores, en las 77 bibliotecas que contaban con Internet la velocidad de la conexión se comportaba como se muestra en la tabla 15.

Como se ve en esta tabla, en 2006 la velocidad de la conexión prácticamente era la misma en las dos zonas. En 2011 tampoco hay diferencia.

Como ejemplo de lo que ocurre cuando se reporta una conectividad lenta se puede citar un fragmento de la entrevista de la encargada del módulo en el Estado de México:

La velocidad de Internet es muy lenta; los equipos están muy atrasados, muy lentos, las aplicaciones actuales ya no las soportan; creo que nos estamos quedando con un rezago muy, muy importante, porque los usuarios en la actualidad necesitan las aplicaciones nuevas. (Encargada de módulo, biblioteca de Acolman, Estado de México.)

Por otro lado, ya desde 2006 se encontró que los proveedores de Internet son distintos. En la prime-

TABLA 15. Velocidad de la conectividad

	2006				2011			
	Urbano		Rural		Urbano		Rural	
	Núm. de bibliotecas	%						
Total	145	100.0	38	100.0	60	100.0	17	100.0
Rápida	110	75.9	29	76.3	35	58.3	8	47.0
Regular	28	19.3	7	18.4	18	30.0	8	47.1
Lenta	7	4.9	2	5.2	3	5.0	1	5.9
No sabe	—	—	—	—	4	6.7	—	—

Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 296 encargados de módulo en 2006 y a 118 en 2011.

ra fase de equipamiento (2003), el principal proveedor de conectividad (ISP) fue mayoritariamente e-México, de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). Desafortunadamente, este proveedor no funcionó y en las subsecuentes fases de equipamiento (de la segunda a la quinta) se procuró diversificar las opciones de acceso a Internet para los módulos. En la presente encuesta se reporta que los proveedores son los siguientes:

TABLA 16. Proveedor de Internet

¿Quién les ofrece el equipo de conexión?	Tipo de localidad	
	Urbano (%)	Rural (%)
Total	100	100
e-México	12	25
Municipio o delegación	57	35
Proveedor comercial	28	25
No sabe	3	15

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario a 118 bibliotecarios encargados de módulo.

En cuanto al tipo de conexión, se encontraron también diferencias entre las bibliotecas ubicadas en zonas rurales y urbanas. Quizá lo que vale la pena destacar es que en las primeras priva mayoritariamente la conexión vía satélite.

TABLA 17. Tipo de conexión a Internet

	2011	
	Urbano (%)	Rural (%)
Módem	40	20
Satelital	14	60
DSL (Infinitum)	34	15
Cable	7	0
Otro	5	5
Total	100	100

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario a 118 encargados de módulo bibliotecarios.

OBSTÁCULOS QUE IMPIDEN ALCANZAR UNA CONECTIVIDAD ADECUADA A INTERNET

Para construir este indicador se tomó como referencia lo reportado por los investigadores de campo, que encontraron dos situaciones: la primera, que no se tenía conectividad en la biblioteca, y la segunda, que la conectividad no funcionaba en ese momento. La principal razón reportada por las bibliotecas en las que no había conectividad era que algunas de las computadoras estaban dañadas, en mantenimiento o habían sido remplazadas.

Además, en las entrevistas a profundidad y en el trabajo etnográfico se encontraron problemas temporales de conectividad, por condiciones climáticas o por fallas en la energía eléctrica. A continuación se muestra un ejemplo de cada uno de ellos.

[...] mi compañera me comenta que luego la antena se mueve y de repente se va el servicio, pero afortunadamente en las tardes, cuando tenemos casa llena, no tenemos tanto ese problema, nada más detectamos que es como de nueve a once o de nueve a doce del día, y ya luego se restablece. (Encargada de módulo, biblioteca de Acolman, Estado de México.)

No es así frecuente, te puedo decir que últimamente en dos meses no hemos tenido problemas de conectividad. Básicamente, en ocasiones, cuando falla la corriente eléctrica pues se apagan los servidores y en ocasiones sí, sí nos detenemos un poco en el servicio. Pero te puedo decir que de dos meses para acá ha sido muy esporádico. (Encargado de módulo, biblioteca de León, Guanajuato).

COSTO Y FINANCIAMIENTO DE INTERNET

De acuerdo con lo reportado por los investigadores de campo, se encontró que en aquellas bibliotecas que tienen Internet, este servicio es financiado mayoritariamente por las autoridades municipales, lo mismo que ocurría en 2006. Como se ha mencionado a lo largo del informe, el pago de Internet y el financiamiento del módulo son los compromisos asumidos por las autoridades municipales en tanto socios del programa, plasmados

TABLA 18. Financiamiento del módulo (distribución porcentual)

Concepto	Tipo de localidad	Autoridades municipales	Delegación estatal	Asociaciones privadas	Patronato	DGB	No tiene	Otros	No sabe / No contestó	Recursos generados por el módulo	Total
Sueldos	Rural	90.0	2.5	—	—	2.5	5.0	—	—	—	100.0
	Urbano	85.9	7.6	1.3	—	1.3	—	3.9	—	—	100.0
Vigilancia exclusiva	Rural	55.0	—	—	—	2.5	35.0	7.5	—	—	100.0
	Urbano	54.0	2.6	1.3	—	1.3	39.8	—	1.0	—	100.0
Consumibles	Rural	67.5	2.5	—	—	10.0	7.5	7.5	—	5.0	100.0
	Urbano	61.6	5.1	1.3	—	9.0	7.7	11.5	2.5	1.3	100.0
Mantenimiento	Rural	85.0	2.5	—	—	—	7.5	5.0	—	—	100.0
	Urbano	84.6	2.6	1.3	1.3	2.6	2.6	3.8	1.2	—	100.0
Limpieza	Rural	75.0	2.5	—	—	—	12.5	1.0	9.0	—	100.0
	Urbano	73.0	2.6	1.28	—	1.3	6.4	12.8	2.62	—	100.0
Conexión a Internet	Rural	5.0	—	—	—	7.5	3.0	7.5	77.0	—	100.0
	Urbano	79.48	3.8	1.28	—	1.3	6.4	3.8	3.94	—	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

en las actas de cabildo⁹, para que las bibliotecas de sus comunidades pudieran participar en éste.

Como se observa en la tabla 18, las autoridades municipales financian el costo de Internet en mayor medida en las localidades urbanas que en las rurales. Éstas también absorben la mayor parte del costo del módulo, esto es, desde los sueldos hasta el mantenimiento. Cabe destacar que los consumibles también se financian con las cuotas que se cobran a los usuarios por impresiones, venta de CD, etc.

COMPUTADORAS ANTERIORES AL PROGRAMA

En 17 de las 120 bibliotecas visitadas se encontró que había computadoras anteriores a las que otorgó el PASDBP; en 11 de ellas, incluso se encontraban conectadas a Internet. De éstas, tenemos que

⁹ En los anexos del informe se incluyó un formato del acta de cabildo que se firmaba para participar en el programa.

en siete bibliotecas había de uno a tres, en seis de tres a seis, y en una de diez a 12. Las computadoras habían sido donadas mayoritariamente por empresas privadas o por autoridades locales; sólo en dos casos se encontró que la comunidad había comprado las computadoras.

A seis años de equipadas las últimas bibliotecas evaluadas,¹⁰ se consideró relevante evaluar además la situación que guardan las computadoras otorgadas por el programa. En este sentido, se encontró que en 75 por ciento de los casos las computadoras y el equipo se encuentran tal y como los otorgó el programa. En los casos en que el equipo no se encuentra completo, se reportó que en 4.2 por ciento fue robado, en 51 por ciento se encuentra en reparación; en porcentajes menores se encuentra guar-

¹⁰ Se debe recordar que para la presente evaluación sólo se consideraron las tres primeras fases de equipamiento, no se incluyeron ni la cuarta ni la quinta porque son muy recientes y no se pueden medir impactos.

dado, lo utiliza otra persona de la biblioteca o se desechó debido al uso intensivo.

En los datos cualitativos se encontró que la principal razón por la que el equipo no se encuentra como lo entregó el programa es por falta de mantenimiento. Así, en algunas bibliotecas como la de San Blas, Nayarit, cuatro de las 12 computadoras otorgadas por el programa estaban descompuestas.

COMPUTADORAS POSTERIORES AL PROGRAMA

En algunos estados o municipios, los gobiernos locales decidieron apoyar al PASDBP no solamente con los gastos de mantenimiento, sino también con los de remplazo y aumento del equipo. Los coordinadores estatales de Puebla, Chiapas y Veracruz reportaron que eso ocurre en sus estados.

TABLA 19. Bibliotecas con computadoras después del programa

Estado	Cantidad
Baja California	1
Campeche	2
Coahuila	2
Estado de México	3
Jalisco	2
Nuevo León	1
Oaxaca	2
Sinaloa	1
Sonora	2
Tabasco	1
Tlaxcala	1
Veracruz	2
Yucatán	1
Zacatecas	1
Total	22

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

De las 120 bibliotecas encuestadas, se encontró que 22 han recibido equipo adicional al otorgado por el programa. Estas bibliotecas se localizan en los estados que se muestran en la tabla 19.

Como se aprecia, lo reportado en la encuesta no coincide con lo reportado por los coordinadores estatales, salvo en el caso de Veracruz, donde sí se encontraron dos bibliotecas que recibieron computadoras adicionales a las que otorgó el programa.

En los datos de las entrevistas, la encargada del módulo de la biblioteca de San Luis Potosí reporta:

Sí, pues ya con el tiempo nos hicieron unos traspasos de dos computadoras que claro que no tenían los requisitos para que funcionaran como las que teníamos. A esas computadoras no se les daba el uso adecuado, porque pues ya eran viejitas, eran de años pasados. (Encargada de módulo, biblioteca San Luis Potosí, SLP.)

Por su parte, en la biblioteca de Pabellón de Arteaga, Aguascalientes, la encargada del módulo refiere que iniciaron el módulo con seis computadoras y actualmente cuentan con 12, pero en este caso fue el propio programa el que le donó las computadoras nuevas.

TABLA 20. Donadores de equipo adicional al otorgado por el programa

Donadores	Tipo de localidad	
	Urbano (%)	Rural (%)
Empresas privadas	18.8	16.7
Comunidad	6.3	—
Municipio o delegación	37.5	16.7
Gobierno estatal	12.5	16.7
Gobierno federal	6.3	16.7
Otro	18.6	33.2
Total	100.0	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Como se ve en la tabla 20, las computadoras fueron donadas a las bibliotecas mayoritariamente por el municipio o delegación y en segundo lugar por empresas privadas.

Además están las bibliotecas que recibieron más computadoras de las que originalmente otorgaba el programa que en las tres fases que se están evaluando, que eran tres, seis o 12 computadoras, dependiendo del tipo de biblioteca: atención especial, tres; soporte, seis, y cobertura, 12.

Rescatar la información de las bibliotecas que recibieron más computadoras que las que originalmente otorgaba el programa es interesante porque el equipo adicional se daba a las bibliotecas con mejores resultados. Una manera de medir lo anterior es con los datos de la tabla 21, en la que se reporta el número de computadoras que recibieron las bibliotecas por el carácter rural o urbano de las comunidades.

El funcionamiento de las computadoras y el acceso a Internet en las bibliotecas, como se pudo observar en este apartado, descansa en dos pilares fundamentales. Por una parte, en el compromiso y

la responsabilidad de las autoridades municipales de proveer y financiar el servicio de Internet, pero también del mantenimiento y remplazo del equipo. Esto demuestra en gran medida la falta de seguimiento de un paquete tecnológico como el PASDBP, en el cual no se ha logrado involucrar al conjunto de actores que intervienen, de manera que su continuidad forme parte de las actividades de la biblioteca y los servicios de cómputo e Internet se incorporen como un elemento importante de estos recintos.

USO DE BIBLIOTECAS

En este apartado se describen los servicios que se ofrecen en las bibliotecas y los que son comúnmente utilizados por los usuarios. Además, se detalla la frecuencia de visitas de los usuarios y el tiempo que permanecen en el sitio. Finalmente, se anotan las actividades que los usuarios realizan con apoyo de las computadoras e Internet. Como fuentes de información se utilizaron las encuestas de los años 2006 y 2011 aplicadas a usuarios y bibliotecarios, así como las entrevistas a profundidad.

TABLA 21. Número de computadoras otorgadas por el PASDBP

¿Cuántas computadoras les otorgó el PASDBP?	Tipo de localidad	
	Urbano (%)	Rural (%)
3	19.2	50.0
4	1.3	—
5	1.3	5.0
6	56.4	32.5
7	—	2.5
8	2.6	—
12	11.5	2.5
14	—	2.5
18	1.3	—

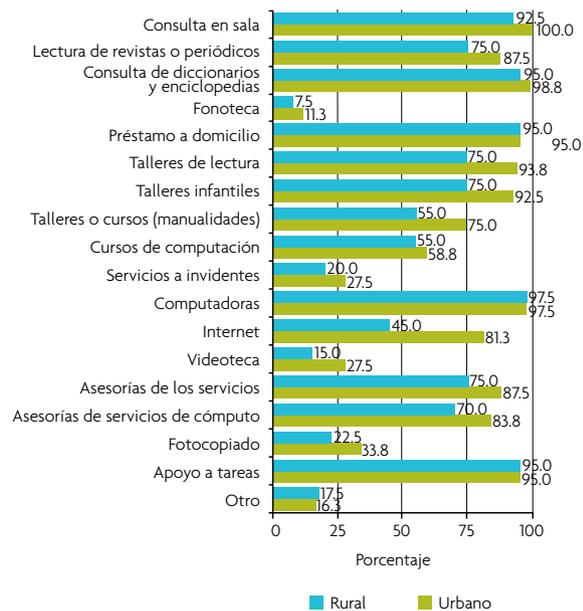
Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

USO INTERNO DE LA BIBLIOTECA

Los servicios de la biblioteca siguen siendo para usos escolares. La consulta en sala, el préstamo a domicilio, el apoyo a tareas, la consulta de diccionarios y enciclopedias, y las computadoras de libre acceso son los servicios más comunes en las bibliotecas encuestadas, según reportaron los bibliotecarios. No se notaron grandes diferencias entre las bibliotecas asentadas en localidades urbanas y las ubicadas en poblaciones rurales. Sin embargo, en otros servicios, como la conectividad a Internet, la diferencia es notable. De la bibliotecas urbanas 81.3 por ciento tiene conexión a Internet, mientras que sólo 45 por ciento de las bibliotecas rurales cuenta con ese servicio.

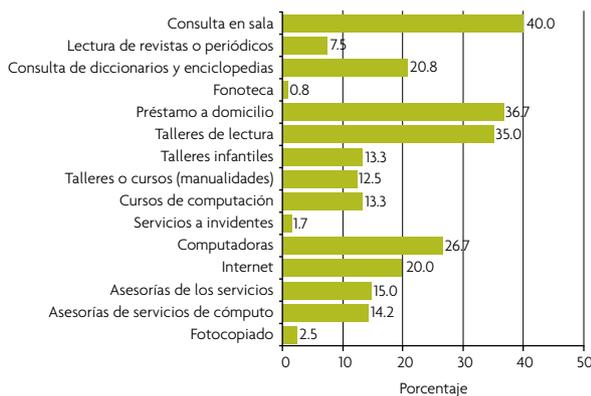
Otros servicios, como los talleres infantiles, de lectura y diversos cursos, también tienen mayor presencia en las bibliotecas de poblaciones urbanas.

GRÁFICA 31. Servicios ofrecidos en la biblioteca por tipo de localidad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

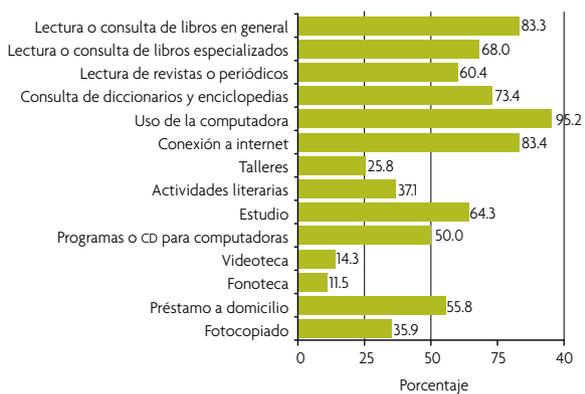
GRÁFICA 32. Percepción de los bibliotecarios sobre los servicios más útiles



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

La promoción de los servicios depende en buena medida de la disposición del bibliotecario para realizarlos y de su capacidad para difundirlos entre la comunidad. Por lo tanto, resulta de gran importancia conocer la percepción del personal bibliotecario acerca de los servicios que se ofrecen en la biblioteca. En la gráfica 32 observamos la prioridad que los bibliotecarios otorgan a los servicios tradicionales; los vinculados con las TIC aún no logran

GRÁFICA 33. Actividades realizadas con mayor frecuencia por los usuarios



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

tener arraigo entre el personal de la biblioteca. Sólo 26.7 por ciento de los encuestados considera de utilidad las computadoras en la biblioteca y 20 por ciento asume que prestar el servicio de Internet en la biblioteca es provechoso.

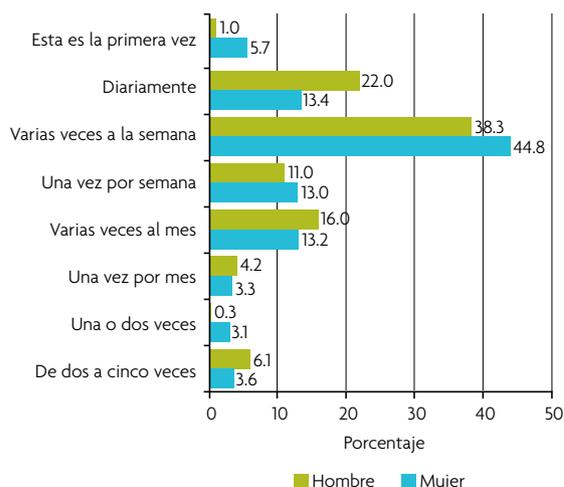
Por otro lado, 75.7 por ciento de los usuarios encuestados identificó la lectura o consulta de libros en general como la principal actividad que se puede realizar en la biblioteca. La siguiente actividad fue el uso de computadoras e Internet, con 47.3 por ciento de menciones, seguida por actividades eminentemente escolares, como la consulta de diccionarios, enciclopedias y libros especializados, y la realización de tareas.

En la gráfica 33 se observa que el uso de la computadora es la principal actividad de la biblioteca (95.2%), seguida por el uso de Internet y como tercera actividad la lectura o consulta de libros. Lo anterior da cuenta de que la búsqueda de información vía electrónica o a través de la lectura sigue siendo la principal actividad de la biblioteca.

FRECUENCIA DE VISITAS A LAS BIBLIOTECAS, SEGÚN INDICADORES DEMOGRÁFICOS

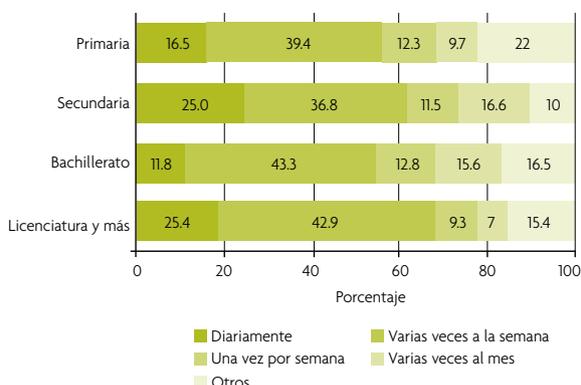
En cuanto a la frecuencia con que los usuarios acuden a la biblioteca, se observa que es muy constante. Casi la mitad de los usuarios encuestados, 41.3 por ciento, refirió haber asistido a la biblioteca varias veces a la semana durante los últimos seis

GRÁFICA 34. Frecuencia de visitas en los últimos seis meses por sexo



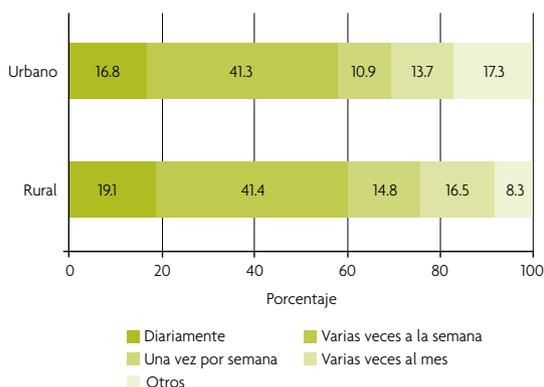
Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 462 usuarios.

GRÁFICA 35. Frecuencia de visitas en los últimos seis meses por nivel de escolaridad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

GRÁFICA 36. Frecuencia de visitas en los últimos seis meses por lugar de residencia



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

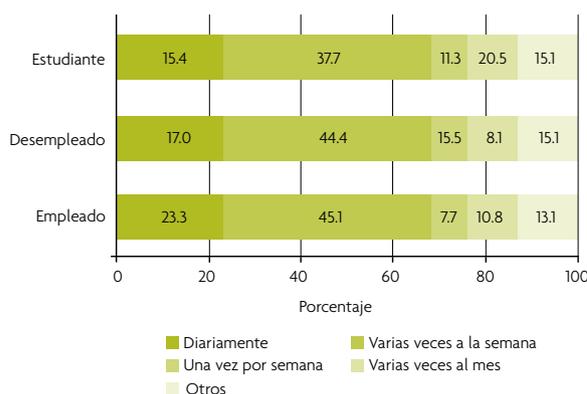
meses, y 17.5 por ciento dijo haber acudido diariamente. En la gráfica 34 observamos la distribución de acuerdo con el género. La mayor cantidad de usuarios que acuden diariamente son hombres, con 22 por ciento, mientras que 13.4 por ciento de usuarias visitan diariamente la biblioteca.

En las entrevistas a profundidad se encontró que una de las principales razones por la que los usuarios acuden a la biblioteca es porque el personal los atiende bien y conoce el material con el que cuenta. El siguiente relato refleja la importancia de la asesoría de los bibliotecarios:

Lo que más me gusta de la biblioteca es la atención que dan, la gente que tiene experiencia y está capacitada te auxilia, encuentras lo que buscas a través de los libros, a través de Internet, encuentra uno bastante información. Nos facilitan las cosas. (Usuario, 43 años, Acaxochitlán, Hidalgo.)

Los usuarios que mencionaron asistir a la biblioteca diariamente tienen escolaridad de secundaria y licenciatura, principalmente. La distribución de quienes van varias veces a la semana en realidad no presenta grandes diferencias en cuanto al nivel académico. Sin embargo, se destaca que casi 70 por ciento de los usuarios con licenciatura y más son quienes frecuentan la biblioteca, más asiduamente, ya sea diario (25.4 por ciento), o varias veces a la semana (42.9 por ciento).

GRÁFICA 37. Frecuencia de visitas en los últimos seis meses por condición de ocupación



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

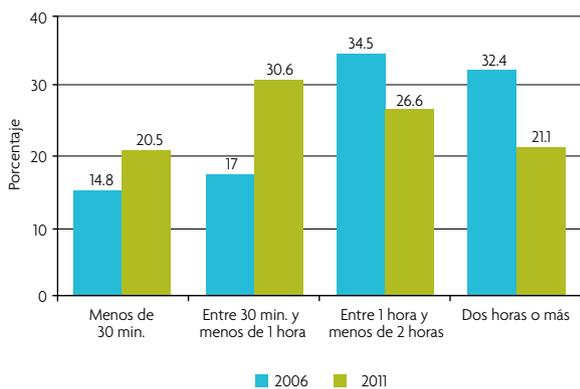
La frecuencia de visitas de usuarios a la biblioteca tiene el mismo comportamiento en localidades rurales y en las urbanas. El porcentaje de los usuarios que acuden todos los días a la biblioteca es ligeramente mayor en las poblaciones rurales.

Aun cuando los estudiantes son los usuarios tradicionales de la biblioteca, los resultados de la encuesta muestran que los desempleados y los empleados son quienes acuden cotidianamente. Sumando los usuarios desempleados que van diariamente con aquellos que acuden varias veces por semana, se observa que alcanzan la cifra de 60 por ciento. De igual manera, los empleados superan 65 por ciento, mientras que del total de los estudiantes es 53 por ciento.

TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA BIBLIOTECA

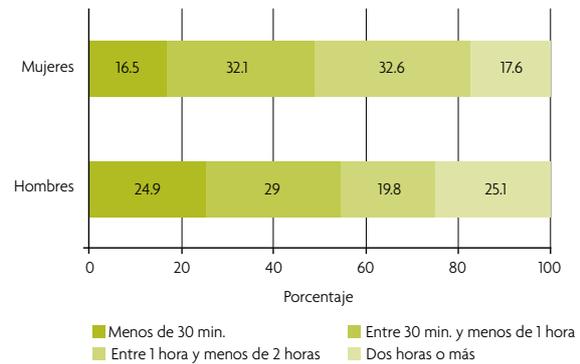
Haciendo un recuento, se observa que los usuarios de la biblioteca acuden a ella frecuentemente y tienen bien definidos los servicios que utilizan. Sin embargo, el tiempo de permanencia ha disminuido de manera considerable en comparación con 2006. Aquel año, la mayoría de los usuarios, 34.5 por ciento, dijeron permanecer en la biblioteca entre una hora y menos de dos horas, y 32.4 por ciento, dos horas o más. En 2011 el mayor porcentaje estuvo entre 30 minutos y menos de una hora, y aumentó el porcentaje de aquellos que permanecen

GRÁFICA 38. Tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca, 2006 y 2011



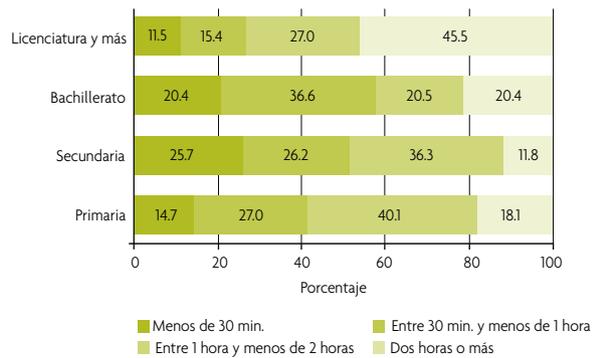
Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 en 2011.

GRÁFICA 39. Tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca por sexo



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

GRÁFICA 40. Tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca por escolaridad



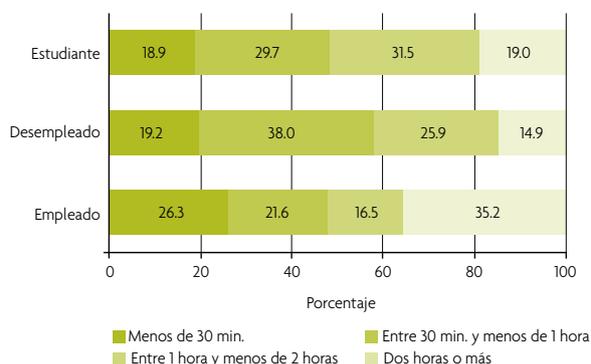
Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

cen menos de 30 minutos. Esto puede deberse a que el uso de los medios electrónicos implica menor tiempo para la búsqueda de información. Además, en muchas bibliotecas el uso de la computadora está restringido a una hora.

Ciertamente, son los hombres quienes visitan con mayor frecuencia las bibliotecas; sin embargo, las mujeres permanecen más tiempo; 32.6 por ciento de las usuarias aseguró quedarse en la biblioteca entre una hora y menos de dos horas, mientras que sólo 19.8 por ciento de los hombres permanece durante el mismo rango de tiempo.

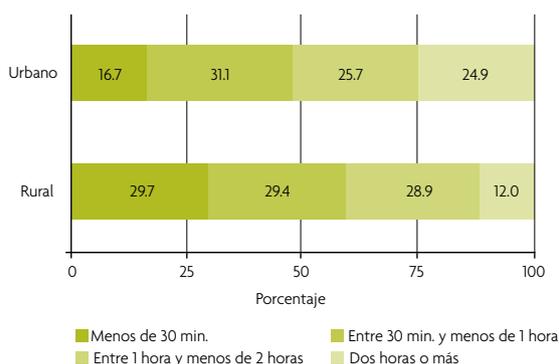
Sin duda, los usuarios de licenciatura y más son quienes acuden con mayor frecuencia y permanecen más tiempo en la biblioteca, en comparación con otros usuarios; 45.5 por ciento refirió que permanecen

GRÁFICA 41. Tiempo de permanencia de los usuarios en las bibliotecas por situación de ocupación



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

GRÁFICA 42. Tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca por lugar de residencia



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

ce dos horas o más, y casi 30 por ciento, entre una hora y menos de dos horas. En el extremo contrario se encuentran los usuarios con nivel de bachillerato. De ellos, 57 por ciento no permanece en la biblioteca más de una hora. Quizás estos usuarios se dediquen a actividades comunicativas o a tareas puntuales.

En cuanto al tiempo de permanencia, según la situación de ocupación de los usuarios, se observa que 61.2 por ciento de los estudiantes permanecen entre 30 minutos y menos de dos horas. Es semejante el comportamiento de la población desocupada. Estos datos no varían mucho respecto a lo encontrado en 2006.

Finalmente, se muestra que en las bibliotecas asentadas en localidades rurales el tiempo de per-

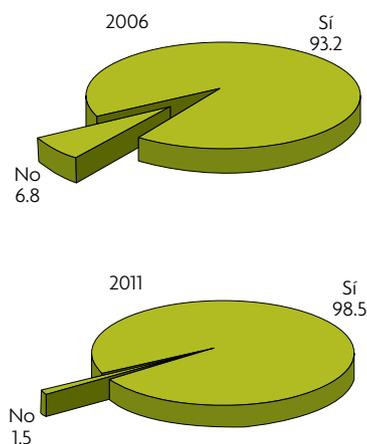
manencia de los usuarios es menor, pues cerca de 30 por ciento de los usuarios permanece menos de 30 minutos y sólo 12 por ciento, dos horas o más. Este comportamiento es opuesto al de los usuarios de las localidades urbanas, donde sólo 16.7 por ciento se queda en la biblioteca menos de 30 minutos y casi 25 por ciento está en ella dos horas o más.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS CON EL APOYO DE INTERNET

Más que nada vengo a leer el periódico para checar la sección de oportunidades, pues ya ves que ahorita para buscar trabajo... y en Internet solamente checo lo que es el Hotmail y unas páginas que comúnmente, por ejemplo, pueden ser horóscopos o cualquier cosa. (Usuaría, 25 años, desempleada, Mazatlán, Sinaloa.)

En los últimos cinco años el uso de Internet ha aumentado, de modo que en la actualidad 98.5 por ciento de los usuarios de la biblioteca lo han utilizado al menos una vez. En comparación con 2006, cuando cerca de 7 por ciento de los usuarios no había tenido contacto con esta tecnología, en la actualidad sólo 1.5 por ciento de los usuarios nunca ha utilizado esta herramienta.

GRÁFICA 43. ¿Ha usado alguna vez Internet? (distribución porcentual)



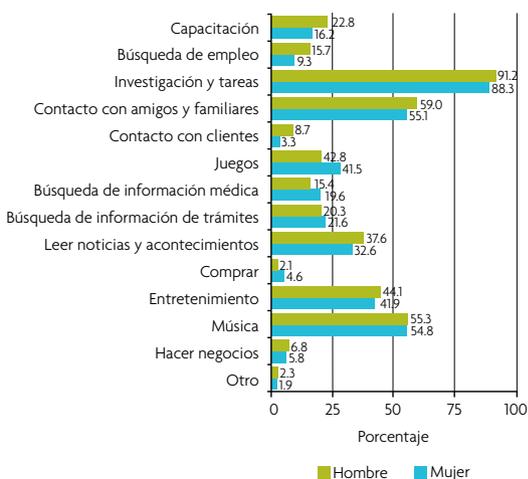
Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 en 2011.

GRÁFICA 44. Actividades de los usuarios apoyadas en el uso de Internet



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

GRÁFICA 45. Actividades apoyadas en el uso de Internet por género



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

Las principales actividades que realizan los usuarios apoyados en Internet se enmarcan en labores de investigación y tareas académicas, en 89.7 por ciento de los casos. No obstante, se nota la importancia de las actividades sociocomunicativas, para mantener contacto con amigos y familiares. Los usos con fines de entretenimiento se han incrementado paulatinamente, no así las actividades enfocadas a empleo, capacitación o fomento de negocios.

La distribución de dichas actividades por género es semejante, aunque algunas, como capacitación o búsqueda de empleo, son realizadas

mayoritariamente por hombres. Destaca que las mujeres utilizan más Internet para la búsqueda de información médica y de trámites de gobierno.

A continuación se presentan tablas que muestran las actividades apoyadas en el uso de Internet que realizan los usuarios, de acuerdo con su lugar de residencia, rango de edad, escolaridad y condición de empleo, en comparación con los resultados de la encuesta de 2006.

TABLA 22. Actividades apoyadas en el uso de Internet por lugar de residencia (distribución porcentual)

Tipo de actividad	Lugar de residencia			
	Rural		Urbano	
	2006	2011	2006	2011
Capacitación	25.8	12.5	25.6	22.1
Búsqueda de empleo	5.0	5.7	14.9	15.1
Investigación y tareas	94.0	91.2	89.7	89.1
Contacto con amigos y familiares	53.6	47.3	58.4	60.9
Contacto con clientes	2.20	2.2	5.5	7.4
Juegos	45.2	51.6	37.1	38.2
Búsqueda de información médica	17.1	9.2	24.5	21.1
Búsqueda de información de trámites	20.9	10.2	21.4	25.4
Leer noticias y acontecimientos	44.3	22.7	43.1	40.0
Comprar	3.60	1.4	5.1	4.2
Entretenimiento	54.1	37.2	50.5	45.3
Música	53.5	45.0	63.0	59.1
Hacer negocios	NE	0	NE	8.9

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 1 431 usuarios en 2006 y a 452 en 2011.



Jóvenes realizando tareas escolares en el módulo de servicios digitales. Tilzapotla, Morelos.



Biblioteca pública mexicana. Allende, Chihuahua.



Jóvenes realizando tareas escolares.



Usuarios en el módulo de servicios digitales. Tilzapotla, Morelos.

En cuanto al lugar de residencia, tanto los usuarios de localidades rurales como urbanas utilizan Internet principalmente para hacer investigación y tareas. Se observa que dicha actividad no ha variado de manera significativa en los últimos cinco años.

Las actividades orientadas a mantenerse informado, así como las enfocadas a buscar empleo o capacitación, son realizadas principalmente por población de localidades urbanas. Lo mismo ocu-

rre en el caso de la búsqueda de información médica y de trámites de gobierno.

De acuerdo con la tabla 22 este comportamiento deja ver que en las localidades rurales ha disminuido la diversidad de actividades apoyadas en Internet y que actualmente se concentran más en aspectos lúdicos y de entretenimiento, bajando significativamente la capacitación. Por otro lado, las actividades sociocomunicativas, a través del correo electrónico

TABLA 23. Actividades apoyadas en el uso de Internet por grupos de edad (distribución porcentual)

Actividades apoyadas en el uso de Internet	Grupos de edad									
	15-16		17-18		19-24		25-34		35 y más	
	2006	2011	2006	2011	2006	2011	2006	2011	2006	2011
Capacitación	20.6	17.5	27.6	24.5	21.9	8.5	37.6	21.9	27.4	35.0
Búsqueda de empleo	11.8	1.3	9.9	3.8	12.5	24.5	26.3	30.9	20.7	47.2
Investigación y tareas	88.9	95.9	93.6	90.2	92.7	90.4	84.5	80	80.4	66.0
Contacto con amigos y familiares	54.5	59.4	61.4	51.3	62.7	65.0	56.5	54.7	43.9	52.7
Contacto con clientes	1.8	5.0	2.9	2.6	5.7	0.6	14.8	4.9	5.9	41.2
Juegos	42.5	47.8	50	50.7	35.2	36.8	23.4	18.9	9.8	12.9
Búsqueda de información médica	12.3	13.4	24	13.6	21.8	27.5	46.6	14.6	26	31.0
Búsqueda de información de trámites	8.5	12.5	17.9	13.9	21.7	36.7	36.6	37	42.2	32.4
Leer noticias y acontecimientos	32.9	26.1	39.7	30.8	45.1	42.6	51.0	57.5	70.8	55.5
Comprar	4.5	6.1	5.6	2.5	5.7	2.8	5.0	1.3	1.9	0.0
Entretenimiento	57.0	47.9	59.1	45.5	50.5	44.8	42	34.2	13.0	7.1
Música	57.6	57.0	61.1	57.6	60.2	60.1	42.1	47.6	18.4	20.4
Hacer negocios	NE	5.4	NE	4.0	NE	5.9	NE	3.1	NE	25.7

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 1,451 usuarios en 2006 y 452 en 2011.

o redes sociales, son realizadas por casi 60 por ciento de los usuarios y no muestran variaciones importantes de acuerdo con el lugar de residencia.

Las actividades que los usuarios realizan en Internet están íntimamente vinculadas con su edad. Como se observa, las de entretenimiento se concentran en los usuarios menores de 20 años; esto ha sido constante en los últimos cinco años.

Las actividades enfocadas a empleo, capacitación, búsqueda de información médica y de trámites, así como la consulta de noticias, son realizadas principalmente por usuarios de 25 años y más. En este sentido, sobresale que los usuarios de 35 años y más han incrementado significativamente el uso de Internet para dichas actividades. Tan sólo en la

búsqueda de empleo el porcentaje de usuarios de 35 años y más pasó de 20.7 por ciento a 47.2 por ciento. Lo mismo sucede con la capacitación. Además, es el grupo de edad que más utiliza esta herramienta para tener contacto con clientes.

Por otra parte, las actividades académicas de investigación son realizadas de manera semejante por los usuarios, independientemente de su edad, y han mantenido un desarrollo similar desde 2006.

Al igual que la edad, la escolaridad es otra variable que incide en las actividades realizadas por los usuarios. Como se observa en la tabla 24, los usuarios con mayor escolaridad tienden a utilizar Internet para actividades involucradas con el empleo y la capacitación, o con la búsqueda de noti-

TABLA 24. Actividades apoyadas en el uso de Internet por escolaridad (distribución porcentual)

Actividades apoyadas en el uso de Internet	Escolaridad							
	Primaria		Secundaria		Bachillerato		Licenciatura y más	
	2006	2011	2006	2011	2006	2011	2006	2011
Capacitación	48.8	7.6	20.4	19.3	25.2	21.2	30.8	15.4
Búsqueda de empleo	13.1	8.6	14.9	3.5	10.6	11.5	22.0	37.3
Investigación y tareas	98.0	89.7	79.8	88.4	92.9	90.0	92.5	90.9
Contacto con amigos y familiares	50.8	40.4	49.2	59.0	62.5	58.4	56.2	51.8
Contacto con clientes	18.3	0	4.2	2.5	3.9	3.3	8.8	26.2
Juegos	25.3	45.7	45.1	46.9	40.2	46.8	25.2	12.0
Búsqueda de información médica	25.3	3.0	10.1	12.1	21.1	18.2	41.5	32.9
Búsqueda de información de trámites	38.5	0.0	10.0	11.6	18.5	25.0	36.1	31.2
Leer noticias y acontecimientos	68.7	5.1	27.1	22.9	43.4	38.1	56.3	57.6
Comprar	2.0	0.0	5.6	5.2	4.3	3.3	6.4	0.6
Entretenimiento	67.0	48.7	51.1	51.9	52.4	43.8	44.3	17.8
Música	58.4	43.3	49.5	58.5	60.2	59.3	42.6	31.0
Hacer negocios	NE	0	NE	1.2	NE	6.4	NE	19.5

Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y 452 en 2011.

cias o información acerca de trámites. De manera opuesta, los usuarios con baja escolaridad no muestran un uso diversificado de Internet, pues su uso se concentra en actividades lúdicas.

En este sentido, es notable la disminución de actividades que realiza la población con bajo nivel de escolaridad. Un ejemplo es la capacitación, que en 2006 era una actividad común de los usuarios con primaria, 48.8 por ciento, y que en la actualidad tuvo una drástica disminución: 7.6 por ciento, probablemente porque han dejado de impartirse los cursos para el manejo de las computadoras a los más jóvenes.

El uso para actividades de investigación y educativas es, una vez más, similar en los usuarios de diferente escolaridad y se mantiene constante a lo largo de los últimos años.

Finalmente, la condición de ocupación y empleo es un factor determinante en las actividades que realizan los usuarios en Internet. Así, las principales actividades de la población económicamente activa están enfocadas a la búsqueda de empleo y capacitación, aunque también realiza actividades de entretenimiento. En su caso, los estudiantes utilizan Internet principalmente con fines escolares y lúdicos. Destaca que la población desempleada utiliza poco Internet con fines de capacitación o búsqueda de empleo.

Como se puede observar a lo largo del apartado, el uso de las bibliotecas ha cambiado en dos sentidos: primero, porque sus actividades tradicionales, como la búsqueda de información, las tareas escolares e incluso las actividades lúdicas, tienen

TABLA 25. Actividades apoyadas en el uso de Internet por condición de ocupación (distribución porcentual)

Actividades apoyadas en el uso de Internet	Condición de ocupación					
	Empleado		Desempleado		Estudiante	
	2006	2011	2006	2011	2006	2011
Capacitación	34.7	24.0	25.3	16.5	20.3	19.2
Búsqueda de empleo	20.7	44.0	20.6	9.1	6.3	1.0
Investigación y tareas	85.0	83.7	82.9	85.0	97.1	95.4
Contacto con amigos y familiares	61.9	59.9	47.1	55.8	61.3	56.3
Contacto con clientes	12.6	17.0	2.6	3.1	2.2	3.0
Juegos	30.6	27.7	35.5	50.1	43.6	43.1
Búsqueda de información médica	39.5	32.6	19.2	10.8	16.9	15.9
Búsqueda de información de trámites	35.7	44.0	14.7	14.8	14.5	15.0
Leer noticias y acontecimientos	62.3	51.8	31.4	25.5	38.2	33.8
Comprar	4.7	0.4	5.1	4.8	5.2	3.7
Entretenimiento	49.6	35.2	44.3	41.5	54.7	47.1
Música	54.2	42.5	42.1	51.9	60.8	62.3
Hacer negocios	NE	12.9	NE	4.6	NE	4.6

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y 452 en 2011.

que realizarse con las computadoras; segundo, porque a partir de la llegada de las computadoras y la conexión a Internet empiezan a realizarse actividades no tradicionales, como las comunicativas, los trámites y las relacionadas con la música.

En este sentido, el paquete PASDBP es una tecnología que se ha convertido en un asunto clave para la operación y la sustentabilidad de las bibliotecas, porque los usuarios requieren cada vez más de las TIC para la realización de las actividades que anteriormente hacían con los medios impresos.

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

En este apartado se presentan las características de los bibliotecarios y encargados de módulo, sus datos sociodemográficos, los requisitos para obtener su trabajo, las habilidades tecnológicas, la capacitación ofrecida por la DGB y la capacidad de transmitir sus habilidades tecnológicas a los usuarios.

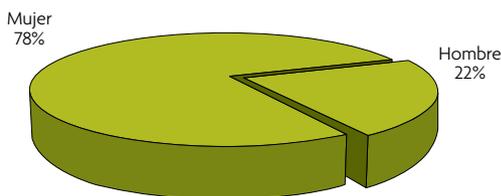
Este tipo de características dan cuenta de cómo los bibliotecarios y los encargados de módulo están comprometidos tanto con las bibliotecas como con los usuarios y con la comunidad en general.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS BIBLIOTECARIOS

Sexo

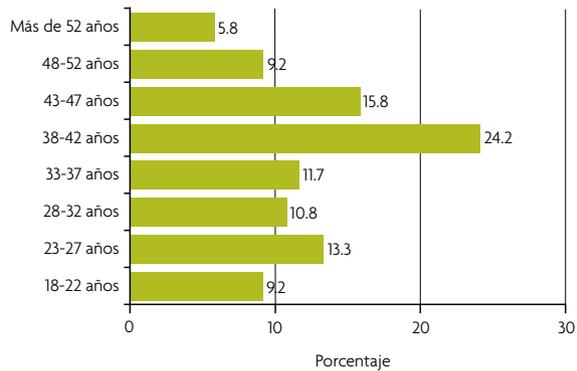
De los 120 bibliotecarios encuestados, 94 son mujeres; es decir, 78 por ciento, y el resto son hombres (22%).

GRÁFICA 46. Distribución porcentual de los bibliotecarios por género



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

GRÁFICA 47. Distribución de los bibliotecarios por rangos de edad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

Edad

La edad promedio de los bibliotecarios es de 37 años. La mayoría, se encuentra en el rango de 33 a 47 años de edad (51.7%).

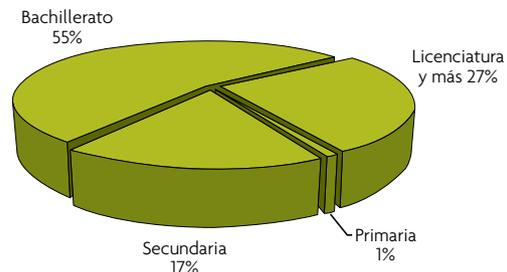
Escolaridad

Más de la mitad de los bibliotecarios cuenta con bachillerato (55%) y 27 por ciento, con licenciatura; es decir, más de 80 por ciento tiene estudios superiores a la secundaria.

En varias de las entrevistas, los bibliotecarios dijeron que además de la secundaria también cuentan con una carrera técnica.

Yo tengo secundaria y terminé una pequeña carrera técnica sobre computación. (Bibliotecaria de Tabasco.)

GRÁFICA 48. Distribución porcentual de bibliotecarios por escolaridad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

Estado civil

Un poco más de la mitad de los bibliotecarios son casados (51.7) o han tenido algún tipo de relación marital (12.5), y aproximadamente 35.8 por ciento es soltero.

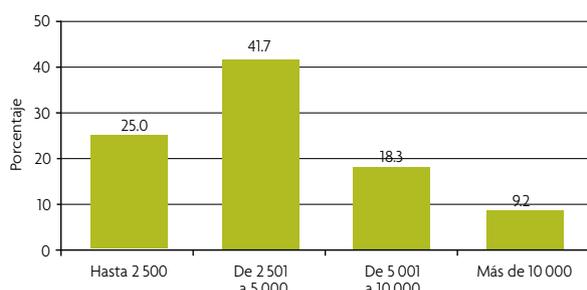
Residencia en el extranjero

De los 120 bibliotecarios, sólo siete han vivido fuera del país, seis de ellos en Estados Unidos y uno en Canadá.

Ingreso familiar mensual

En relación con el nivel de ingresos, 66.7 por ciento recibe ingresos mensuales menores a 5 mil pesos; 18.3 por ciento recibe entre 5 mil y 10 mil pesos, y sólo 9.2 por ciento recibe ingresos mayores a 10 mil pesos mensuales.

GRÁFICA 49. Distribución de bibliotecarios por ingreso mensual



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

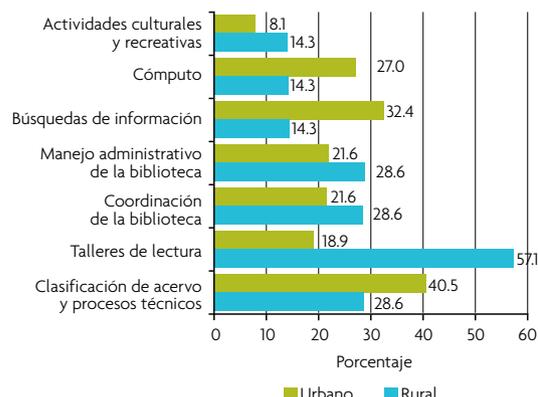
HABILIDADES TECNOLÓGICAS SEGÚN INDICADORES DEMOGRÁFICOS

Áreas con mayor experiencia de los bibliotecarios

Al preguntarles a los bibliotecarios cuáles eran las dos áreas en las que tenían mayor experiencia, se encontró que 38.6 tiene mayor experiencia en clasificación de acervos y procesos técnicos, un 29.5 en búsqueda de información y un 25 por ciento en talleres de lectura y de cómputo.

En las zonas rurales un porcentaje considerablemente mayor de bibliotecarios tiene expe-

GRÁFICA 50. Áreas con mayor experiencia de los bibliotecarios por lugar de residencia

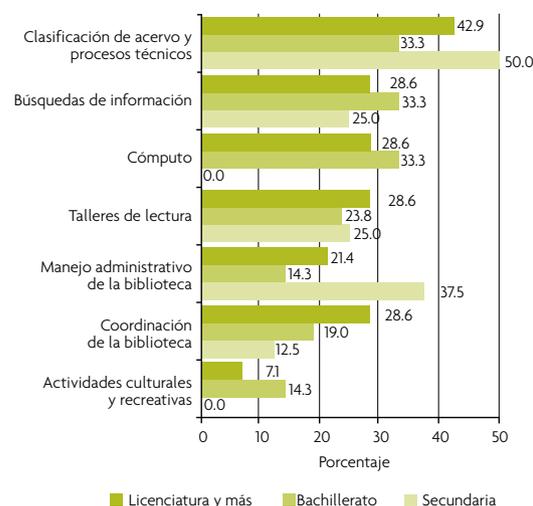


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

riencia en talleres de lectura, 57.1 por ciento, comparado con 18.9 por ciento de los bibliotecarios de la zona urbana.

Los bibliotecarios que han tomado algún curso de la Dirección General de Bibliotecas representan 73 por ciento. Si se cruza lo anterior con el nivel de escolaridad se encuentra que independientemente del nivel escolar, algunos de los bibliotecarios tienen experiencia en clasificación de acervos y procesos técnicos. Quienes cuentan con secundaria reportan además habilidades en la coordinación de

GRÁFICA 51. Áreas con mayor experiencia de los bibliotecarios por escolaridad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

sus bibliotecas. En el área en que los de bachillerato tienen mayor experiencia es en búsqueda de información y cómputo; y los de nivel licenciatura y más son quienes tienen habilidades más variadas; 28 por ciento tiene experiencia en búsqueda de infor-

mación, cómputo, talleres de lectura y coordinación de bibliotecas.

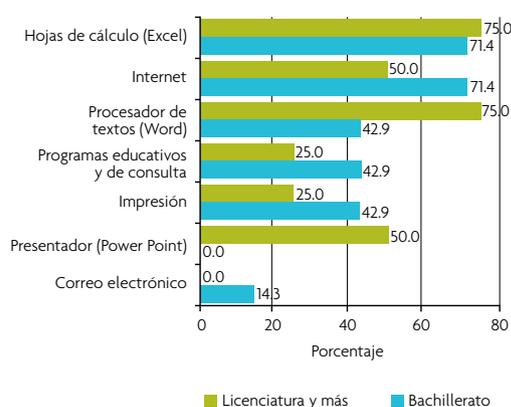
De las tres principales herramientas de cómputo que manejan, 73 por ciento de los bibliotecarios utiliza Excel; 64 por ciento, Internet; 55 por ciento,

TABLA 26. Herramientas que más utilizan los bibliotecarios (distribución porcentual)

Características sociodemográficas		Núm. de casos	Procesador de textos (Word)	Hojas de cálculo (Excel)	Presentador (Power Point)	Impresión	Programas educativos y de consulta	Internet	Correo electrónico
Total		120	54.5	72.7	18.2	36.4	36.4	63.6	9.1
Sexo	Hombre	26	50.0	66.7	16.7	50.0	33.3	66.7	—
	Mujer	94	60.0	80.0	20.0	20.0	40.0	60.0	20.0
Total		120	54.5	72.7	18.2	36.4	36.4	63.6	9.1
Escolaridad	Bachillerato	66	42.9	71.4	—	42.9	42.9	71.4	14.3
	Licenciatura y más	32	75.0	75.0	50.0	25.0	25.0	50.0	—
Total		120	54.5	72.7	18.2	36.4	36.4	63.6	9.1
Rango de edad	De 18 a 22 años	11	33.3	100.0	—	—	66.7	100.0	—
	De 23 a 27 años	16	100.0	100.0	—	100.0	—	—	—
	De 28 a 32 años	13	—	—	—	—	—	—	—
	De 33 a 37 años	14	100.0	100.0	—	—	100.0	—	—
	De 38 a 42 años	29	50.0	75.0	50.0	25.0	25.0	50.0	—
	De 43 a 47 años	19	100.0	—	—	100.0	—	100.0	—
	De 48 a 52 años	11	—	—	—	100.0	—	100.0	100.0
	Más de 52 años	7	—	—	—	—	—	—	—
Total		120	54.5	72.7	18.2	36.4	36.4	63.6	9.1
Ingreso	Hasta \$2 500	30	100.0	100.0	100.0	—	—	—	—
	De \$2 501 a \$5 000	50	60.0	100.0	—	20.0	60.0	60.0	—
	De \$5 001 a \$10 000	22	—	—	—	100.0	—	100.0	—
	Más de \$10 000	11	66.7	66.7	33.3	33.3	33.3	66.7	—
Total		113	60.0	80.0	20.0	30.0	40.0	60.0	—

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios. Nota: Los porcentajes están calculados con base en los bibliotecarios que utilizan el programa.

GRÁFICA 52. Principales herramientas de cómputo que manejan los bibliotecarios por escolaridad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

procesador de textos, y 36.4 por ciento, impresiones y programas educativos.

Algo muy similar se reporta en las entrevistas a profundidad donde las herramientas más utilizadas son Word, Excel e Internet.

Es interesante observar que quienes tienen secundaria no reportan el uso de ninguna herramienta de cómputo. En cambio, algunos de los que tienen bachillerato y licenciatura utilizan casi todas las herramientas. El uso de las herramientas también está relacionado con los rangos de edad, en el rango de 48 a 52 y más años casi no se usan herramientas de cómputo.

LOGROS ALCANZADOS GRACIAS AL PASDBP

Capacitación

Los bibliotecarios reciben diversos tipos de capacitación, de varias instituciones, dependiendo de la zona y de la localidad en donde se encuentre la biblioteca:

Sí, el gobierno municipal, también nos provee de alguna capacitación específica, por ejemplo, el año pasado nos trajeron la capacitación de protección civil, ellos la gestionaron y trajeron aquí para hacer un simulacro. (Bibliotecaria de Monclova, Coahuila).

Sin embargo, los cursos importantes los toman de la DGB, sobre todo los iniciales, en donde los preparan para desarrollar las habilidades de bibliotecario.

Sí, desde un principio el curso de adiestramiento, el de inicio. Y luego, enseguida, pues cada año, cada año vamos a los cursos para impartir los cursos de verano. Y luego a cursos para mantenimiento de libros. El curso para el acceso a servicios digitales, lo tomé en las cuatro etapas. Se dieron en cuatro partes y sí lo tome. (Bibliotecaria de San Blas, Nayarit).

De los bibliotecarios encuestados, 73 por ciento ha tomado algún curso de la DGB. Quienes no lo han tomado aducen que la razón más importante es porque acaban de ser contratados (10.8%) o porque no se lo ofrecieron (6.7%). Muy pocos respondieron que no lo conocían.

GRÁFICA 53. Cursos de capacitación tomados por los bibliotecarios

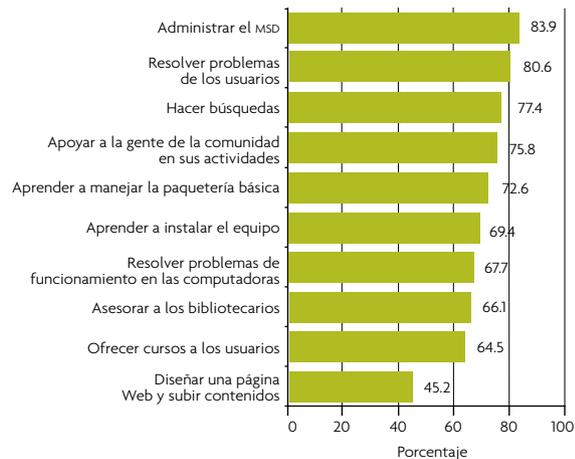


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

Como se puede ver en la gráfica 53, los cursos que más se han tomado son los de introducción al servicio digital en las bibliotecas públicas, pero ni la mitad de los bibliotecarios lo ha tomado (42.5%); al curso de desarrollo de los servicios digitales ha asistido menos de una quinta parte de los bibliotecarios, 18.3 por ciento.

Si se consideran las características demográficas, ocho de cada diez bibliotecarios que tienen

GRÁFICA 54. Utilidad y aplicación de los cursos de capacitación tomados por los bibliotecarios



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

entre 33 y 47 años e ingresos mensuales mayores de 5 mil pesos toman los cursos. Esta situación no varía mucho por género, ya que los datos son muy parecidos, pues ocho y siete de cada diez hombres y mujeres, respectivamente, asisten a las capacitaciones.

Estos cursos les han ayudado en diferentes tareas, pero las principales son: para administrar el módulo de servicios digitales y resolver problemas de los usuarios, 83.9 y 80.6 por ciento, respectivamente. Es interesante resaltar que en aspectos como ayuda a la comunidad la participación es alta (75.8%), lo que muestra la importancia de la biblioteca dentro de la comunidad:

[...] sí, yo soy sincera, yo no estudié bibliotecología, biblioteconomía, ni nada por el estilo, pero nos capacitaron, para este puesto y pues, hasta ahorita, yo siento que sí lo hemos desempeñado bien, y pues como que cuenta mucho también la actitud de la persona. (Bibliotecaria de San Luis Potosí, SLP.)

Limitaciones de los cursos

Los bibliotecarios que afirman tener problemas en los cursos, 39 por ciento encuentra que la mayor limitante es que pasa mucho tiempo entre un curso y otro (54.2%) y que el tiempo del curso es restringido (45.8%); 29 por ciento opina que no hay computadoras suficientes para practicar, y 25 por

ciento dice que los contenidos no están relacionados con lo que hace el equipo y el material didáctico no es el adecuado.

Sin embargo, 61 por ciento de los bibliotecarios piensa que los cursos otorgados por la Dirección General de Bibliotecas no tienen problemas.

Los bibliotecarios se enteran de los cursos de capacitación por diversos medios. Por su coordinación estatal, 35 por ciento; 19.2 por ciento, a través de la Dirección General de Bibliotecas; 10.8 por ciento, por las autoridades municipales; 10 por ciento, por su jefe inmediato. Otro medio es a través de la relación con otras bibliotecas y bibliotecarios.

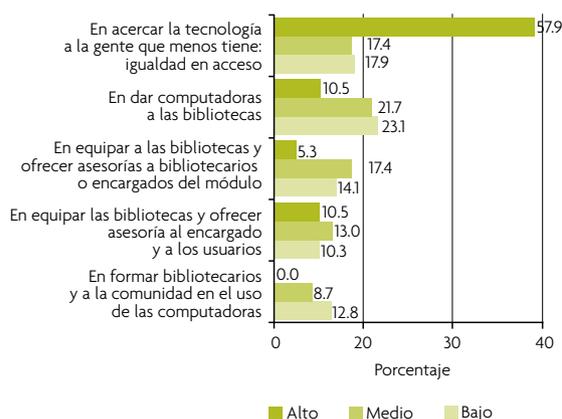
En las entrevistas a profundidad, los bibliotecarios respondieron que los cursos que han tomado les han ayudado mucho, tanto en el manejo de la biblioteca, como dar asesoría a los usuarios; aunque, efectivamente, ven que estos cursos están muy espaciados y que no todos pueden tomarlos, por la forma en que se selecciona a las personas que los tomarán:

Yo tengo como cuatro años que no nos han dado capacitación, la que ahorita han estado dando así, cada año, es la de sala infantil por el fomento que hay en los talleres de vacaciones, es lo único, pero yo no he ido; la muchacha fue hace dos años porque como son 23 compañeros los que hay en el municipio en biblioteca, seleccionan a diez nada más, van siete estatales y tres municipales, y entre los municipales sortean quiénes van a ir, ya no es porque vamos a ir todos, no... es al que le tocó y ése es el que va. (Bibliotecaria de Teapa, Tabasco.)

Para los entrevistados a profundidad, los cursos que más les gustaría tomar son los de administración y actualización del acervo y de la misma biblioteca, así como de promoción de la biblioteca en la comunidad.

En relación con el conocimiento del PASDBP, 24.2 por ciento considera que el programa consiste en acercar la tecnología a la gente que menos tiene, y 21 por ciento, en dar computadoras a las bibliotecas. Estos datos son muy semejantes a los que se encontraron en 2006. Hay que destacar que para los bibliotecarios de las zonas de alto nivel de mar-

GRÁFICA 55. Conocimiento del programa por nivel de marginación



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

marginación, donde hay menos oferta de lugares de acceso público los bibliotecarios respondieron que el programa es para acercar la tecnología a la gente que menos tiene (57.9 por ciento).

Permanencia en el puesto

Los bibliotecarios que tienen menos de tres años de antigüedad conforman 40.1 por ciento. Lo que puede ser consecuencia de la poca experiencia con la que cuentan. Por otro lado, poco más de 20 por ciento (23) tiene más de 16 años de antigüedad.

Es interesante notar que no existe gran variación en la antigüedad laboral de los bibliotecarios por nivel de marginación, con excepción de los recién contratados, que en las localidades de mayor marginación representan casi el doble que en las zonas media y alta.

ENCARGADOS DE MÓDULO

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Género

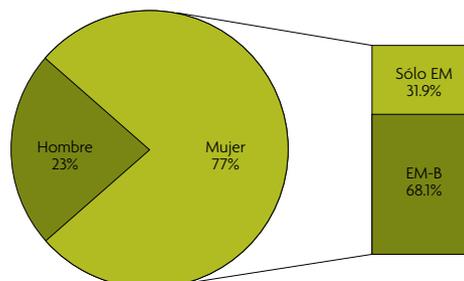
Casi 80 por ciento de los encargados de módulo son mujeres, de las cuales 68 por ciento cumple una doble función: bibliotecarias y encargadas de módulo. De los hombres, 48 por ciento es encargado de módulo y 52 por ciento tiene ambas funciones.

TABLA 27. Antigüedad laboral de los bibliotecarios por nivel de marginación (distribución porcentual)

Antigüedad laboral	Núm. de casos	Nivel de marginación			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Total	120	100.0	100.0	100.0	100.0
Menor de un año	26	15.4	30.4	36.8	21.7
De 1 a 3 años	29	25.6	21.7	21.1	24.2
De 4 a 6 años	32	24.4	34.8	26.3	26.7
De 7 a 9 años	6	6.4	—	5.3	5.0
De 10 a 12 años	4	5.1	—	—	3.3
De 13 a 15 años	1	—	4.3	—	0.8
De 16 a 18 años	4	5.1	—	—	3.3
De 19 a 21 años	9	7.7	8.7	5.3	7.5
De 22 a 24 años	5	6.4	—	—	4.2
25 años	4	3.8	—	5.3	3.3

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 120 bibliotecarios.

GRÁFICA 56. Distribución de encargados de módulo por género y funciones en la biblioteca

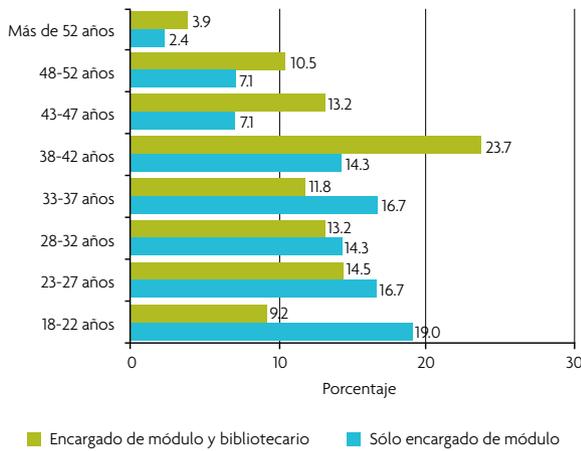


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo. Siglas, EM: encargado de módulo; EM-B: encargado de módulo y bibliotecarios.

Edad

El promedio de edad de los encargados de módulo es de 36 años; 75 por ciento es menor de 42 años de edad, y dentro de este rango destacan los que tienen de 38 a 42 años de edad, que equivalen a 20 por ciento.

GRÁFICA 57. Distribución de encargados de módulo por rangos de edad y función de la biblioteca

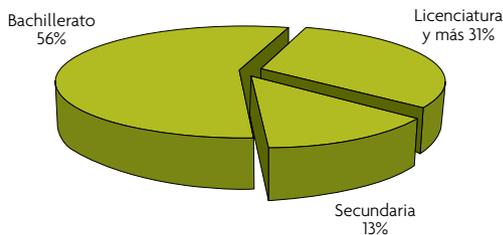


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Escolaridad

En cuanto a la escolaridad, se puede observar que más de la mitad de los encargados de módulo tiene estudios de bachillerato (56%) y de ahí, en orden de importancia, siguen los que cuentan con licenciatura o más (31%), y sólo 13 por ciento tiene secundaria.

GRÁFICA 58. Distribución porcentual de encargados de módulo por escolaridad



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

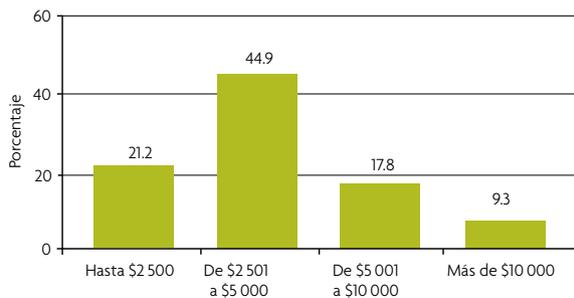
El menor nivel de estudios con el que cuentan los encargados de módulo encuestados es el de secundaria; 13 por ciento tiene este nivel, seguido de 56 por ciento con nivel de bachillerato, y 31 por ciento con licenciatura y más. Si se compara este nivel de escolaridad con el de los bibliotecarios, se observa mayor nivel de escolaridad de los encargados de módulo, lo cual muy probablemente esté relacionado con que se les pida que sepan utilizar las computadoras, al menos en un nivel básico.

Bueno, yo no tengo ningún nivel, yo no sé de...vaya, no soy ni licenciada en sistemas ni nada de eso. Yo soy psicóloga, yo tenía ciertos conocimientos, me imagino que todos los profesionistas tenemos, para el manejo y uso de la computadora, pues personalmente para hacer nuestras tareas. (Encargada de módulo de Monclova, Coahuila.)

Ingreso familiar mensual

Para determinar el nivel de ingreso de los encargados de módulo, se considera el ingreso mensual por hogar y se distribuye como lo muestra la gráfica 59.

GRÁFICA 59. Distribución de encargados de módulo por ingreso mensual

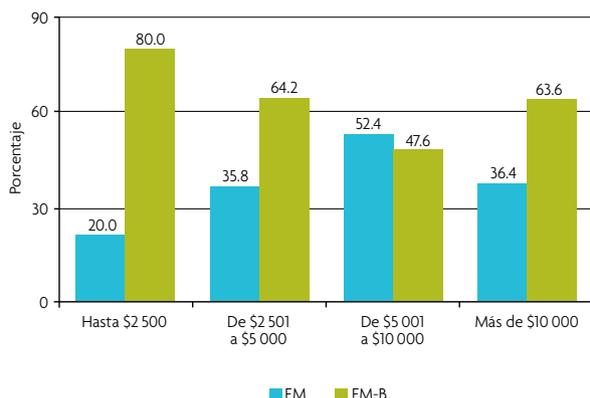


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Como se observa en la gráfica, 66 por ciento recibe un ingreso de hasta 5 mil pesos mensuales por hogar (este ingreso es de todo el hogar, y no necesariamente coincide con el sueldo que reciben). En las entrevistas a profundidad, se constata que ganan entre 3 mil y 5 mil pesos mensuales. En algu-

nos casos el salario es menor, independientemente del tipo de biblioteca, más bien parece que el sueldo depende de la institución que otorga el recurso. Los sueldos que paga el municipio son menores.

GRÁFICA 60. Encargados de módulo por nivel de ingreso y función que desempeñan

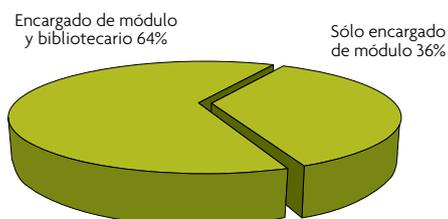


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Dedicación exclusiva al módulo

La mayoría de los encargados de módulo tiene un doble papel en la biblioteca, como bibliotecario y encargado de módulo, sólo 36 por ciento se desenvuelve únicamente como encargado.

GRÁFICA 61. Personal bibliotecario con dedicación exclusiva al módulo



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Este aspecto se acentúa cuando se considera el nivel de marginación o lugar de residencia; así, en los niveles de marginación alto y medio 79 y 82 por ciento, respectivamente, tiene una doble función, y casi

TABLA 28. Función que desempeñan los encargados de módulo en la biblioteca por sociodemográficos (distribución porcentual)

Características	Total	Sólo encargado de módulo	Encargado de módulo y bibliotecario	Total	
Total	118	35.6	64.4	100.0	
Escolaridad	Secundaria	15	13.3	86.7	100.0
	Bachillerato	66	31.8	68.2	100.0
	Licenciatura y más	36	50.0	50.0	100.0
	NC	1	100.0		100.0
Total	118	35.6	64.4	100.0	
Ingreso	Hasta \$2 500	25	20.0	80.0	100.0
	De \$2 501 a \$5 000	53	35.8	64.2	100.0
	De \$5 001 a \$10 000	21	52.4	47.6	100.0
	Más de \$10 000	11	36.4	63.6	100.0
	NS	6	16.7	83.3	100.0
NC	2	100.0		100.0	
Total	118	35.6	64.4	100.0	
Nivel de marginación	Bajo	77	44.2	55.8	100.0
	Medio	22	18.2	81.8	100.0
	Alto	19	21.1	78.9	100.0
Total	118	35.6	64.4	100.0	
Lugar de residencia	Rural	40	17.5	82.5	100.0
	Urbano	78	44.9	55.1	100.0
Total	118	35.6	64.4	100.0	
Tipo de biblioteca	Atención especial	45	20.0	80.0	100.0
	Cobertura	59	39.0	61.0	100.0
	Soporte	14	71.4	28.6	100.0
Total	118	35.6	64.4	100.0	

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicados a 118 encargados de módulo.

83 por ciento de los que trabajan en zonas rurales. Además, en los hogares que perciben hasta 2 500 pesos mensuales (ingresos de toda la familia), 80 por ciento del personal desempeña la doble función.

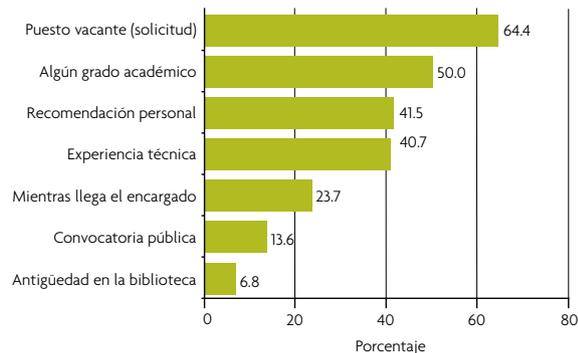
En la tabla 28 se observa que quienes cumplen con la doble función (bibliotecario y encargado de módulo) son las personas que tienen menor escolaridad. Personal que además labora en las bibliotecas de atención especial, localizadas en los lugares de mayor marginación en zonas rurales. Esto representa una desventaja para este tipo de comunidades, pues es donde se requiere personal con capacidades y habilidades técnicas.

Resalta que en las bibliotecas de cobertura que corresponden a niveles de marginación alto y medio en 39 por ciento de los casos hay dos personas que atienden las bibliotecas.

Requisitos para ser contratados

Como se puede apreciar en la gráfica 62 los principales requisitos para ser contratado son: primero, que exista el puesto vacante (64.4%); en segundo lugar, que la persona tenga algún grado académico (50%), lo cual tiene consecuencia en la mayor escolaridad de los encargados del módulo, en comparación con los bibliotecarios; también es importante que cuente con una recomendación personal y, casi en el mismo orden, que tenga experiencia técnica (41%). La convocatoria pública no es precisamente necesaria (13.6 %).

GRÁFICA 62. Requisitos para la contratación de encargados de módulo



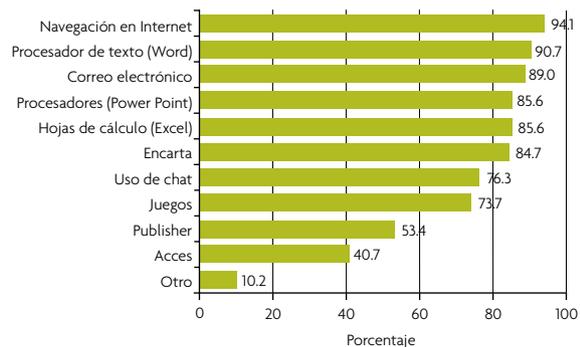
Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Las entrevistas a profundidad también dan cuenta de cómo los encargados de módulo primero hacen una solicitud para el puesto vacante, aún en los lugares rurales, pero son elegidos de acuerdo con los criterios de las autoridades municipales, quienes en algunos casos toman en consideración que tengan cierto perfil para desempeñar este trabajo:

Solicité empleo en presidencia, me hicieron examen, luego me dijeron: “nosotros te hablamos”; como no hubo una respuesta, entonces ya no regresé, después, como a los ocho o 15 días me hablaron. (Encargado de módulo de Acaxochitlán, Hidalgo.)

La experiencia técnica se refleja en el dominio del software que tienen los encargados de módulo. Casi todos manejan distintos programas de Microsoft y saben navegar en Internet. Los paquetes y utilerías que más se utilizan son Word (91%), correo electrónico (89%), Power Point y Excel (87%) en ambos. Esto concuerda con lo reportado por los usuarios. También observamos que estos porcentajes son considerablemente mayores a los encontrados entre los bibliotecarios, lo cual puede limitar los recursos de la biblioteca.

GRÁFICA 63. Experiencia en el manejo o uso del siguiente software



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Cursos del PASBP

El curso que más toman los encargados de módulo es el de introducción al servicio digital, en orden de importancia le siguen el de servicios básicos de operación y el de seguimiento de la operación del



Niña realizando una manualidad. Allende, Chihuahua.



Bibliotecario adquiriendo nuevas habilidades al usar la computadora. Oaxaca, Oaxaca.

módulo de servicios digitales (41 y 38%, respectivamente). Sin embargo, 33 por ciento de los encargados no ha tomado ninguno de los cursos; entre las razones se encuentran que acaba de ser contratado o no sabe la fecha del curso.

Para los que han tomado los cursos, éstos les han ayudado para sus labores como encargados de módulo, sobre todo para la administración del mismo (91.2%) para resolver los problemas de los usuarios (87%) y, en tercer lugar, para apoyar a la comunidad en diversas actividades. Es de destacar también el alto porcentaje, 82.4 por ciento, dedicado a hacer búsquedas para los usuarios; ésta sería una buena razón para que los bibliotecarios supieran utilizar las computadoras y los buscadores.

GRÁFICA 64. Cursos de capacitación del programa tomados por los encargados de módulo



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

TABLA 29. Recursos utilizados por los encargados de módulo para aprender a usar la computadora (distribución porcentual)

Tipo de biblioteca		Total	La guía de usuario				Tutoriales (para aprender a usar los programas)			
			Núm. de casos	Sí	No	No la conozco	Total	Sí	No	No lo conozco
Nivel de marginación	Bajo	77	70.6	26.5	2.9	100.0	67.6	29.4	2.9	100.0
	Medio	22	50.0	50.0	—	100.0	50.0	50.0	—	100.0
	Alto	19	75.0	25.0	—	100.0	25.0	75.0	—	100.0
Total		118	69.0	28.6	2.4	100.0	61.9	35.7	2.4	100.0
Fase de equipamiento	I	25	69.2	30.8	—	100.0	61.5	38.5	—	100.0
	II	21	63.6	36.4	—	100.0	54.5	45.5	—	100.0
	III	72	72.2	22.2	5.6	100.0	66.7	27.8	5.6	100.0
Total		118	69.0	28.6	2.4	100.0	61.9	35.7	2.4	100.0
Lugar de residencia	Rural	40	57.1	28.6	14.3	100.0	42.9	42.9	14.3	100.0
	Urbano	78	71.4	28.6	—	100.0	65.7	34.3	—	100.0
Total		118	69.0	28.6	2.4	100.0	61.9	35.7	2.4	100.0
Tipo de biblioteca	Atención especial	45	88.9	—	11.1	100.0	44.4	44.4	11.1	100.0
	Cobertura	59	65.2	34.8	—	100.0	69.6	30.4	—	100.0
	Soporte	14	60.0	40.0	—	100.0	60.0	40.0	—	100.0
Total		118	69.0	28.6	2.4	100.0	61.9	35.7	2.4	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

En la tabla 29 se muestra que en las zonas con nivel de marginación alto es donde más se aprovechan los recursos de la guía de usuario y tutoriales en un (75%). También se puede observar una diferencia significativa entre los ámbitos rural y urbano, ya que las localidades rurales son las que lo utilizan menos y las desconocen en un 14.3 por ciento.

Cursos que imparten los encargados de módulo a los usuarios

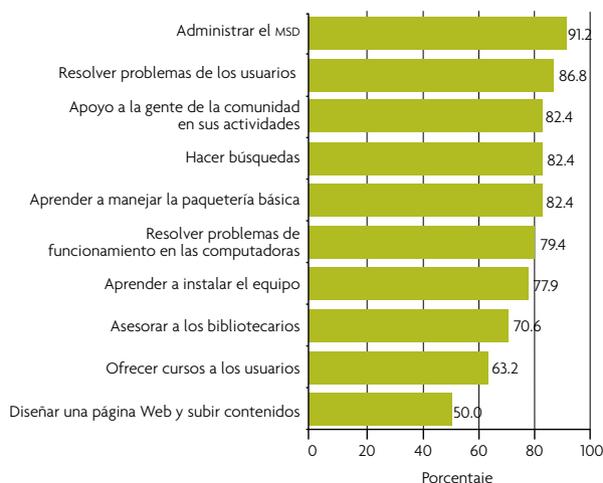
En 53 por ciento de las bibliotecas se imparten cursos a los usuarios. Por nivel de marginación, en el nivel más bajo 62.3 por ciento de las bibliotecas ofrece cursos, a diferencia de los niveles altos de marginación, donde sólo 37 por ciento da cursos y los imparten los encargados de mó-

TABLA 30. ¿Ofrece la biblioteca cursos de computación o Internet? (distribución porcentual)

Tipo de biblioteca		Sí				No			
		Función que desempeña en la biblioteca			Total	Función que desempeña en la biblioteca			Total
	Total	Encargado de módulo	Encargado de módulo y bibliotecario	Encargado de módulo		Encargado de módulo y bibliotecario	Total	Total	
Nivel de marginación	Bajo	77	32.5	299	62.3	11.7	26.0	377	100.0
	Medio	22	13.6	22.7	36.4	4.5	59.1	63.6	100.0
	Alto	19		36.8	36.8	21.1	42.1	63.2	100.0
Total		118	23.7	297	53.4	11.9	34.7	46.6	100.0
Fase de equipamiento	I	25	40.0	12.0	52.0	12.0	36.0	48.0	100.0
	II	21	38.1	33.3	71.4	14.3	14.3	28.6	100.0
	III	72	13.9	34.7	48.6	11.1	40.3	51.4	100.0
Total		118	23.7	297	53.4	11.9	34.7	46.6	100.0
Lugar de residencia	Rural	40	10.0	27.5	37.5	7.5	55.0	62.5	100.0
	Urbano	78	30.8	30.8	61.5	14.1	24.4	38.5	100.0
Total		118	23.7	297	53.4	11.9	34.7	46.6	100.0
Tipo de biblioteca	Atención especial	45	11.1	24.4	35.6	8.9	55.6	64.4	100.0
	Cobertura	59	25.4	39.0	64.4	13.6	22.0	35.6	100.0
	SopORTE	14	57.1	7.1	64.3	14.3	21.4	35.7	100.0
Total		118	23.7	297	53.4	11.9	34.7	46.6	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

GRÁFICA 65. Utilidad y aplicación de los cursos de capacitación tomados por los encargados de módulo



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

dulo que también tienen la función de bibliotecarios.

En las bibliotecas que se encuentran en zonas urbanas, se dan más cursos que en las zonas rurales (61.5 y 37.5, respectivamente), y por tipo de biblioteca las de atención especial son las que menos cursos ofrecen (35.6%).

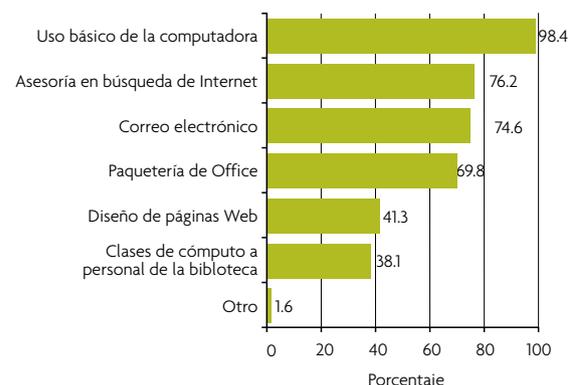
De los cursos, el que más se imparte es el del uso básico de la computadora (98%), seguido del de búsquedas por Internet (76.2%), utilización de correo electrónico (74.6%) y paquetería de Office (70%).

Un porcentaje importante (38.1%) imparte cursos al personal de la biblioteca, lo cual fomenta la vinculación entre estos dos espacios.

Problemas frecuentes

Al preguntarles a los encargados de módulo, quienes juegan un papel muy importante como capacitadores y quizá como traductores, sobre los problemas más frecuentes relacionados principalmente con las habilidades tecnológicas con los que se enfrentan los usuarios respondieron en primer lugar que no conocen los paquetes (47.5%), en segundo lugar, que no saben utilizar Internet (45.8%) y, en tercero, que no saben usar el equipo (39%).

GRÁFICA 66. Tipos de cursos de computación que ofrecen los encargados de módulo



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Al comparar los datos anteriores con la información obtenida de las entrevistas a profundidad, se observó que el apoyo medular que les brindan a los usuarios es el referido a buscar información, sobre todo a los jóvenes que van a hacer su tarea; además de que también dan cursos básicos de computación que incluyen Word, Excel, Power Point e Internet, que son de los programas que más se utilizan.

...tenemos mucha relación con los usuarios, incluso nos solicitan, a veces nos piden el apoyo para un trabajo con el que ellos no puedan o que no sepan algo, que se les dificulte, nos piden la asesoría. (Encargada de Módulo, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.)

La tabla 31 nos muestra que finalmente los problemas con los que se enfrentan los usuarios son muy parecidos, aunque sí hay cambios si se analiza por la ubicación de las bibliotecas. Por ejemplo, si se consideran por niveles de marginación en el nivel más bajo, los principales problemas son que no saben usar Internet (45.5%) y que no conocen los paquetes (44.2%). Mientras que para el nivel medio, los principales problemas son que no conocen los paquetes (54.5%) y no saben usar el equipo (45.5%). Para el nivel más alto, no saben usar el equipo, no conocen los paquetes y no saben utilizar Internet.

TABLA 31. Problemas más frecuentes con que se enfrentan los usuarios del módulo (distribución porcentual)

Características	No saben usar el equipo	No conocen los paquetes	No saben utilizar Internet	No saben abrir o consultar cuentas de correo	Otros	NS	NC
Total	39.0	47.5	45.8	27.1	14.4	3.4	2.5
Nivel de marginación							
Bajo	33.8	44.2	45.5	28.6	15.6	5.2	1.3
Medio	45.5	54.5	40.9	22.7	18.2	—	4.5
Alto	52.6	52.6	52.6	26.3	5.3	—	5.3
Total	39.0	47.5	45.8	27.1	14.4	3.4	2.5
Fase de equipamiento							
I	36.0	48.0	48.0	40.0	12.0	—	—
II	19.0	47.6	52.4	33.3	19.0	—	—
III	45.8	47.2	43.1	20.8	13.9	5.6	4.2
Total	39.0	47.5	45.8	27.1	14.4	3.4	2.5
Lugar de residencia							
Rural	50.0	42.5	37.5	22.5	15.0	2.5	5.0
Urbano	33.3	50.0	50.0	29.5	14.1	3.8	1.3
Total	39.0	47.5	45.8	27.1	14.4	3.4	2.5
Tipo de biblioteca							
Atención especial	46.7	28.9	42.2	28.9	17.8	4.4	2.2
Cobertura	36.5	55.6	47.6	25.4	14.3	3.2	3.2
Soporte	20.0	80.0	50.0	30.0	—	—	—
Total	39.0	47.5	45.8	27.1	14.4	3.4	2.5

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

Es interesante resaltar que, aunque las bibliotecas de atención especial tienen muchos problemas, los usuarios parecieran tener más habilidades para el manejo de las herramientas de cómputo.

Algunas percepciones de los encargados de módulo

A continuación se muestran algunas percepciones de los encargados de módulo sobre la utilidad del PASDBP y del módulo. Más de 90 por ciento, está de acuerdo en que estas computadoras son útiles para los que no cuentan con una en otro sitio; 75 por ciento piensa que los libros nunca serán rem-

plazados, y que las computadoras le restan importancia a los hábitos de lectura.

A lo largo de este apartado se pudo observar que hay un buen número de bibliotecarios que siguen desempeñando las dos funciones. Éste es un problema si se considera que en especial los bibliotecarios suelen ser seleccionados por su cercanía a las autoridades y no por sus habilidades técnicas. A lo cual se agrega su bajo nivel de escolaridad y la edad en la que se encuentran. Lo anterior hace difícil que puedan obtener habilidades tecnológicas a pesar de las capacitaciones que se otorgan. A todo lo anterior se suma que las capacitaciones son

TABLA 32. Percepción de los encargados de módulo en algunas frases por la función que desempeñan (distribución porcentual)

Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con:		Función que desempeña en la biblioteca						
		Sólo encargado de módulo			Encargado de módulo y bibliotecario			
		Total	Lugar de residencia		Total	Lugar de residencia		Total
			Rural	Urbano		Rural	Urbano	
Estas computadoras son útiles para quienes no tienen o no pueden adquirir una computadora	De acuerdo	110	85.7	94.3	92.9	97.0	90.7	93.4
	De acuerdo, en parte	6	—	5.7	4.8	3.0	7.0	5.3
	En desacuerdo	2	14.3	—	2.4	—	2.3	1.3
Total		118	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Los libros nunca serán reemplazados	De acuerdo	89	71.4	71.4	71.4	75.8	79.1	77.6
	De acuerdo, en parte	22	14.3	20.0	19.0	15.2	20.9	18.4
	En desacuerdo	5	—	8.6	7.1	6.1	—	2.6
	En desacuerdo, en parte	2	14.3	—	2.4	3.0	—	1.3
Total		118	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Las computadoras quitan importancia a los hábitos de lectura	De acuerdo	50	42.9	28.6	31.0	42.4	53.5	48.7
	De acuerdo, en parte	35	14.3	31.4	28.6	33.3	27.9	30.3
	En desacuerdo	30	28.6	37.1	35.7	24.2	16.3	19.7
	En desacuerdo, en parte	3	14.3	2.9	4.8	—	2.3	1.3
Total		118	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

muy espaciadas y en algunas ocasiones no ofrecen lo que los bibliotecarios necesitan para asesorar a los usuarios.

CAPACITACIÓN

Para construir este indicador se consideró el doble proceso de capacitación que contempla el programa. Esto es, la que reciben los bibliotecarios y encargados del módulo como parte de la formación

que implica operar, mantener, difundir y transformar el paquete tecnológico del PASDBP, y la que los propios encargados imparten a los usuarios.

La capacitación impartida a los usuarios puede ser de dos tipos: cursos formales, casi siempre vinculados al programa Intel Aprender, o asesorías personalizadas. En este sentido, conviene aclarar que uno de los propósitos de la capacitación a encargados de módulo es que ellos a su vez formen a los usuarios en el uso de las computadoras.

Al inicio del programa, de 2003 a 2006, se impartían cuatro cursos como parte de la formación de los encargados de módulo. Éstos comenzaban con un introductorio (“Introducción al PASDBP”), en el que se les enseñaba la manera de administrar el paquete tecnológico que se estaba transfiriendo. Había dos cursos posteriores, “Servicios básicos de operación” y “Seguimiento de la operación”, en los que se les instruía sobre el uso del software,¹¹ algunas estrategias de difusión del módulo y la manera de organizar cursos para los usuarios. En el último curso, “Estrategias para mejorar el servicio”, se adiestraba en aplicaciones de software más avanzadas, como diseño de páginas Web, y en las estrategias para lograr la sustentabilidad del módulo.

A los cursos asistían tanto los bibliotecarios como los encargados de módulo; el nivel de aprovechamiento dependía de las habilidades técnicas previas de los alumnos. Casi en todos los casos, eran los encargados de módulo quienes se beneficiaban en mayor medida de los cursos, porque al tener una formación previa en manejo de software entendían y asimilaban mejor los conocimientos que les transmitían los instructores, y porque durante el curso aprendían también *enseñando* a los bibliotecarios que tenían menos experiencia.

Desde 2007 la estrategia de capacitación cambió y se redujo a dos cursos: “Administración del módulo de servicios digitales” y “Desarrollo de los servicios digitales”. En el primero se partía de una explicación del marco institucional de la biblioteca y se terminaba con la arquitectura de las redes. En el segundo se enseñaban las herramientas para hacer búsquedas de información, y para conocer y fomentar el uso de servicios gubernamentales en línea. En estos cursos, como en los anteriores, se insistía en el nuevo papel de la biblioteca pública a

¹¹ Como se muestra en la tabla 34, la mayoría de los encargados de módulo fueron contratados para el puesto porque tenían una formación técnica en computación o porque contaban con ciertas habilidades en el manejo del software, a diferencia de los bibliotecarios, quienes en muy pocos casos contaban con habilidades técnicas previas.

partir de la llegada de las computadoras que, como se citó en el capítulo I, es justamente el propósito último del PASDBP.

NÚMERO DE PARTICIPANTES EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DEL PASDBP

En el PASDBP se ha capacitado a un total de 4 375 bibliotecarios, de los cuales 1 313 asistieron a la capacitación de la cuarta fase de equipamiento, que es la que se impartió de 2007 a 2010, después de la primera evaluación.

En el trabajo de campo se encontró que en las bibliotecas que fueron encuestadas, sólo 14 encargados de módulo no han tomado ningún curso. Los que respondieron que sí acudieron a algún curso reportaron lo siguiente:

TABLA 33. Cursos de capacitación del programa tomados por los encargados de módulo

Nombre de los cursos	Lugar de residencia		
	Rural	Urbano	Total
1) Introducción al servicio digital en las bibliotecas públicas	19 47.5%	34 43.6%	53 44.9%
2) Primer día en la biblioteca	8 20%	17 21.8%	25 21.2%
3) Servicios básicos de operación	17 42.5%	31 39.7%	48 40.7%
4) Seguimiento de la operación del módulo de servicios digitales	12 30%	33 42.3%	45 38.1%
5) Estrategias para mejorar el servicio	13 32.5%	28 35.9%	41 34.7%
6) Administración del módulo de servicios digitales	10 25%	29 37.2%	39 33.1%
7) Desarrollo de los servicios digitales	8 20%	26 33%	34 28%

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo bibliotecarios.

En la tabla 33 se muestra que 53 personas tomaron el curso 1 “Introducción al servicio digital en las bibliotecas públicas” y 25 personas el 2 “Primer día en la biblioteca” de la nueva etapa de capacitación que comenzó en 2007. Sin embargo, por el número de encargados de módulo que tomó

al menos alguno de los cursos de la batería anterior a 2006, podemos decir que estas personas han sobrevivido al cambio de la administración municipal, que es de tres años. El porcentaje de estos *sobrevivientes* es alto incluso en las zonas rurales, que suelen ser las de mayor vulnerabilidad.

TABLA 34. Relación de la experiencia técnica previa con los cursos tomados

¿Cuáles fueron los requisitos para contratarlo como encargado del módulo?		Experiencia técnica				Total	
		Sí		No		Total	
De los siguientes cursos de entrenamiento del programa, ¿cuáles ha tomado?		Núm. de casos	%	Núm. de casos	%	Núm. de casos	%
1) Introducción al servicio digital en las bibliotecas públicas	Sí	20	41.7	33	47.1	53	44.9
	No	28	58.3	37	52.9	65	55.1
Total		48	100	70	100	118	100
2) Primer día en la biblioteca	Sí	9	18.8	16	22.9	25	21.2
	No	39	81.3	54	77.1	93	78.8
Total		48	100	70	100	118	100
3) Servicios básicos de operación	Sí	18	37.5	30	42.9	48	40.7
	No	30	62.5	40	57.1	70	59.3
Total		48	100	70	100	118	100
4) Seguimiento de la operación del Módulo de Servicios Digitales	Sí	15	31.3	30	42.9	45	38.1
	No	33	68.8	40	57.1	73	61.9
Total		48	100	70	100	118	100
5) Estrategias para mejorar el servicio	Sí	15	31.3	26	37.1	41	34.7
	No	33	68.8	44	62.9	77	65.3
Total		48	100	70	100	118	100
6) Administración del Módulo de Servicios Digitales	Sí	15	31.3	24	34.3	39	33.1
	No	33	68.8	46	65.7	79	66.9
Total		48	100	70	100	118	100
7) Desarrollo de los servicios digitales	Sí	14	29.2	20	28.6	34	28.8
	No	34	70.8	50	71.4	84	71.2
Total		48	100	70	100	118	100
8) No he tomado ninguno	Sí	6	28.6	8	38.1	14	33.3
	No	15	71.4	13	61.9	28	66.7
Total		21	100	21	100	42	100

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo bibliotecarios. Suman 100% por columna por cada curso.

La tabla 34 da cuenta de la relación entre los cursos tomados y los requisitos con los que los contrataron (específicamente la experiencia técnica previa), así como la distribución porcentual de los encargados técnicos que tomaron los cursos. Lo que podemos decir con la información de la tabla es que hay un mayor porcentaje de encargados que toman cursos entre los que fueron contratados sin experiencia, en comparación con los que sí tenían experiencia. Esto se justifica porque el contenido de los cursos es más útil para los que nada saben que para los que ya tienen conocimiento previo. En cuanto a la utilidad de los cursos, a continuación se citan algunas de las respuestas de los encargados de módulo que fueron tomadas de las entrevistas a profundidad.

La encargada de módulo de Monclova, Coahuila, reporta que el curso le sirvió:

Siento yo que el de mantenimiento y reparación, porque era algo que yo no sabía, yo no tenía la menor idea, si a mí me fallaba algo de la computadora, yo decía: “¿Y ahora cómo le hago?” Entonces me ha sido más útil para cumplir o desempeñar bien mi trabajo. (Encargada de módulo de Monclova, Coahuila.)

Por otro lado el encargado del módulo de San Blas, Nayarit, reporta lo siguiente:

[...] Son los que vienen orientados a los módulos, hay varios que hemos tomado de acceso a la información más que nada, para darles a los usuarios páginas que les puedan servir, información verídica porque muchas páginas no dan información cien por ciento veraz. (Encargado de módulo de San Blas, Nayarit.)

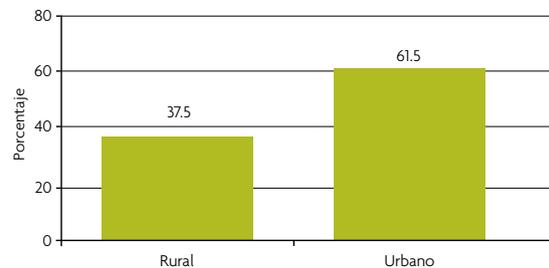
La encargada del módulo de Pabellón de Arteaga, Aguascalientes, cita explícitamente la utilidad del curso Intel Aprender:

[...] Nos han capacitado, incluso del programa del que le hablaba, Intel Aprender, se manejan cinco programas: Paint, Power Point, Excel, Word y búsqueda en Internet. (Encargada de módulo de Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.)

CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA PARA USUARIOS

De las 118 bibliotecas encuestadas, 63 ofrecen algún curso de capacitación en cómputo para los usuarios de la biblioteca, lo cual representa 53.38 por ciento. Éstos se ofrecen mayoritariamente en las bibliotecas ubicadas en zonas urbanas, tal como ocurría también en 2006, cuando en casi 60 por ciento de las bibliotecas de estas zonas ofrecía cursos, mientras que esta proporción era de sólo 40 por ciento en zonas rurales. Si se analiza por nivel de marginación, también se observa que las bibliotecas que imparten más cursos son las que tienen un nivel de marginación menor.

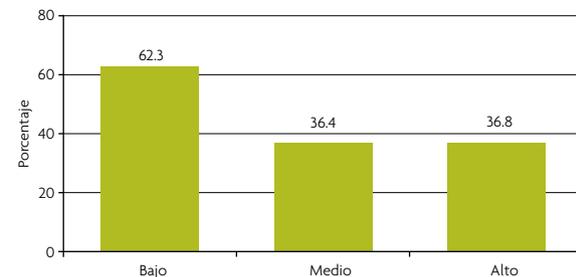
GRÁFICA 67. Bibliotecas que ofrecen cursos de computación o Internet a usuarios, por lugar de residencia



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

Si comparamos lo anterior por nivel de marginación, el resultado es el siguiente:

GRÁFICA 68. Bibliotecas que ofrecen cursos de computación o Internet a usuarios, por nivel de marginación

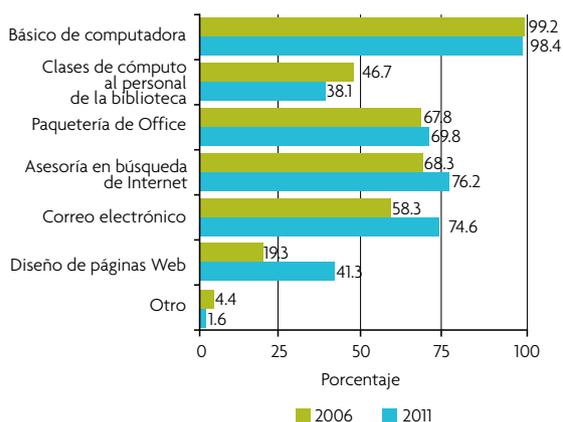


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

TIPOS DE CURSOS EN LAS BIBLIOTECAS

Los cursos que se ofrecen a los usuarios en las bibliotecas siguen estando vinculados al manejo de paquetería básica de Office y a lo que usuarios y encargados de módulo ubican como básico del uso de la computadora. Sin embargo, respecto a 2006 han aumentado los cursos vinculados al uso de herramientas de Internet, como el diseño de páginas Web, que subió poco más de 20 por ciento, al igual que las asesorías en búsqueda de información y el correo electrónico.

GRÁFICA 69. Cursos de computación que se ofrecen a los usuarios en las bibliotecas



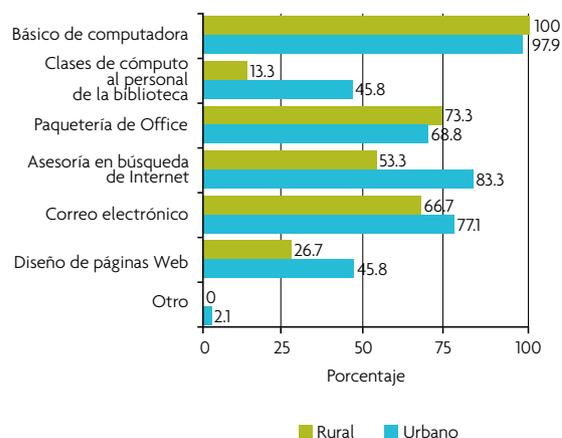
Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 296 encargados de módulo en 2006 y a 118 en 2011.

Como se ve en la gráfica 70, hay variación entre el tipo de cursos ofrecidos en las bibliotecas de zonas urbanas y los que se ofrecen en las rurales. En las primeras hay mayor demanda de cursos especializados. Lo que muy probablemente esté relacionado con el mayor conocimiento técnico de los encargados de los módulos de las zonas urbanas.

En algunas de las entrevistas, los encargados de módulo reportan la importancia del curso Intel Aprender para ayudar a la formación de usuarios:

[...] Hace como un año y medio nos mandaron a capacitar para el programa Intel Aprender. Nos die-

GRÁFICA 70. Cursos de computación que se ofrecen a los usuarios en las bibliotecas por lugar de residencia



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 118 encargados de módulo.

ron capacitación para que nosotros diéramos cursos a niños y entonces mandar información por correo. Mandarles la cantidad de usuarios y qué era en específico lo que se les estaba diciendo. Entonces se han impartido cursos de Intel Aprender, pero algunos otros, como ya te decía, específicos según las necesidades de la comunidad. Ha habido nada más de puro Internet, manejo de Internet, ha habido otros de Office, lo que es principal, Excel, Word y Power Point, pero es según la necesidad, los mismos usuarios te dicen. (Encargado de módulo de Monclova, Coahuila.)

FORMACIÓN EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA

Los responsables de módulo, sean bibliotecarios o técnicos contratados para este único fin, son quienes ofrecen asistencia administrativa y técnica a los usuarios del módulo. La ayuda administrativa suele estar ligada a situaciones como asignación y clave para acceder a la computadora, encenderla y apagarla, etc. Las asesorías técnicas incluyen abrir una cuenta de correo electrónico, arreglar la máquina cuando está fallando, ayudar a los usuarios en los programas que no manejan, buscarles información, etc. En las entrevistas a profundidad los usuarios reportan que acuden a los encargados de módulo para lo siguiente:

No, básicamente nunca lo he utilizado, a no ser que la computadora esté fallando, tengo que dirigirme a ella (la encargada) para que me cambie de computadora o me de alguna instrucción. (Usuario de 29 años con licenciatura, módulo de León, Guanajuato.)

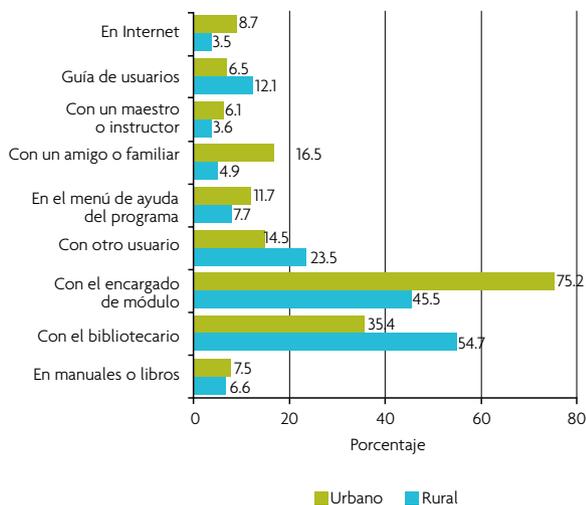
Porque como estoy mala de esclerosis múltiple y a veces se me olvida mi contraseña, y yo quiero checar mi correo, pero platicando con el encargado, mejor me abrió otra página y ya apunté los datos para que no se me olvide. (Usuaría de 37 años con preparatoria, módulo de León, Guanajuato.)

En general está bien, está bien. Cuando he tenido algo que preguntarles sí me contestan de buena manera y me sacan del apuro, lo de las computadoras y todo. (Usuaría de 37 años con licenciatura, Monclova, Coahuila.)

A veces porque necesito hacer algo. Por ejemplo, nos encargaron un trabajo el otro día y tenía que agrandar la letra y pues no podía, entonces le dije al encargado. (Usuaría, 15 años, secundaria incompleta, Santa Cruz Itundujia, Oaxaca.)

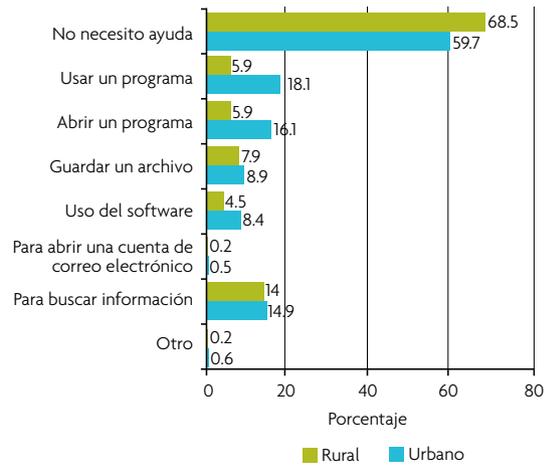
Por otro lado, entre los usuarios se encontró que cuando necesitan ayuda técnica acuden mayoritariamente al encargado del módulo. Lo anterior ocurre especialmente en las zonas urbanas. También encontramos que el porcentaje de usuarios

GRÁFICA 71. ¿Dónde busca ayuda cuando utiliza las computadoras?



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

GRÁFICA 72. Cuando usa la computadora, ¿para qué necesita ayuda?



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

rios que acuden con el bibliotecario para solicitar ayuda cuando utilizan las computadoras, tanto en el área rural como en la urbana, pero particularmente en la primera, este porcentaje es de poco más de 70 por ciento, lo que reafirma la importancia de que el bibliotecario cuente con conocimientos básicos o avanzados del uso de las TIC.

En la gráfica 71 se observa también que los propios usuarios del módulo asesoran a quienes menos saben.

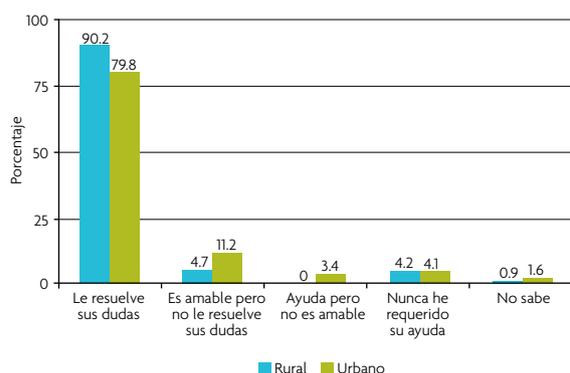
De acuerdo con la gráfica 72 un porcentaje importante de los usuarios cuenta con el conocimiento suficiente para utilizar las computadoras; únicamente uno de cada tres usuarios mencionó requerir ayuda. Entre los que solicitan ayuda, el motivo principal es para buscar información.

En cuanto a la calidad de la ayuda, los usuarios reportan que el encargado del módulo resuelve sus dudas en 90.2 por ciento de los casos en las zonas rurales, y en 79.8 por ciento para las zonas urbanas.

Por último, para referir lo que los encargados de módulo o los bibliotecarios entienden sobre su experiencia en asesoría y sobre todo en formación de usuarios, citamos los siguientes fragmentos de las entrevistas a profundidad:

Pues la verdad, no muchas, nada más, pues es que es lo mismo, nada más, pues atender a los jóvenes, te-

GRÁFICA 73. ¿Cuándo solicita ayuda, el encargado del módulo...?



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

ner limpias las computadoras, entregar los libros. (Bibliotecaria, 26 años, preparatoria completa, Santa Cruz Itundujia, Oaxaca.)

En Internet nosotras pues también, ellos llegan, se registran, les damos el lugar de la computadora y los ayudamos a entrar a Google, que es donde prácticamente encuentran todo, también a las mamás, y pues es lo que hacemos. Ponemos el periódico mural. También hacemos visitas guiadas. En las visitas guiadas igual nos presentamos. Llegan los grupos, les decimos lo que se puede hacer y no en la biblioteca, el reglamento, pues es lo que les explicamos. (Bibliotecaria, 40 años, preparatoria completa, Acolman, Estado de México.)

Algunas estrategias de aquí, se les orienta a los usuarios para que ellos sean autosuficientes para realizar sus actividades, que no estén dependiendo del encargado del módulo para realizar su tarea, que tengan un fomento a la lectura por medio del uso de las computadoras, porque a veces no leen lo que escriben o lo que imprimen, tienen ese problema. (Encargado de módulo, 26 años, posgrado, Acaxochitlán, Hidalgo.)

Ya por parte de esos cursos nos toca a nosotros, me toca, en verano usamos dos semanas de cursos de verano que nos imparten a nosotros, y le metemos una semana más al curso de computación para las personas que son nuevas, se les explica desde el principio cómo funciona y todo. (Encargado de módulo, 25 años, carrera técnica, San Blas, Nayarit.)

Sí, los talleres que ofrecemos, o sea, normalmente, hay un taller al que nosotros le decimos el taller básico. En este taller ofrecemos los siguientes temas: un poquito que conozca el usuario el equipo, así de manera muy general, que conozca cuáles son los dispositivos de entrada, de salida, las impresoras, etcétera. Y la otra parte es la práctica, donde ellos empiezan a explorar la computadora, a conocer las ventanas, a conocer el Windows, un poquito el explorador, que sepan y que tengan las herramientas, aunque sean muy básicas, para ir accediendo a la computadora. Los otros talleres que tenemos, lo típico, procesador de palabras, hoja electrónica, lo que es para hacer presentaciones, llámese Power Point. Tenemos otro taller donde vemos lo referente al correo electrónico, que la gente sepa cómo crear su cuenta de correo, como administrarla o gestionarla, que sepa enviar, que sepa recibir, borrar, administrarla de esa forma. Tenemos otro taller al que nosotros le llamamos habilidades informativas; en este taller específicamente trabajamos la página que tenemos nosotros aquí como biblioteca y sobre todo les decimos a los usuarios cómo pueden encontrar la información que tenemos aquí, llámese libros, llámese DVD, llámese discos, para que puedan ellos encontrar en la computadora, en el catálogo digital y físicamente, nos llevamos al usuario a la sala para que hagan la búsqueda física del texto y de esa manera conozcan cómo está la información. Y esta página también está ligada a otras, a otros módulos, la biblioteca digital, que en ocasiones también se la recomendamos para que hagan uso de alguna información. (Encargado de módulo, 30 años, posgrado, León, Guanajuato.)

Estos testimonios nos muestran que entre los encargados de módulo existe interés y compromiso por la preparación de usuarios y para que éstos lleguen a ser autosuficientes. En gran medida, las primeras etapas de capacitación que han recibido han servido para que socialicen sus conocimientos con los usuarios de la comunidad en la que están localizadas las bibliotecas. No obstante, queda todavía por darse el siguiente paso para aprovechar sus capacidades, reforzadas por la siguiente etapa de la capacitación, de manera que puedan contribuir a la sustentabilidad del módulo; es necesario que puedan defender los nuevos servicios que ofrecen

las bibliotecas ante las autoridades municipales, apoyados en las capacidades que han logrado desarrollar entre los usuarios.

USUARIOS

En este apartado se pretende mostrar las características de los usuarios de las bibliotecas y especialmente del MSD. El perfil de éstos fue construido de acuerdo con los criterios de la Fundación Gates. El interés fundamental es mostrar sus características socio-demográficas, sus habilidades y experiencia tecnológica, así como su relación con la biblioteca. Para señalar los cambios en la composición de los usuarios entre 2006 y 2011, este apartado se construyó comparando los datos de campo de los dos periodos.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Sexo

En 2006, la mayoría de los usuarios eran mujeres (56.1%) y 43.9 por ciento era hombre. En 2011, la mayoría sigue siendo del sexo femenino: 52.8 por ciento contra 47.2 por ciento del sexo masculino.

Edad

Hace un lustro, uno de cada dos usuarios se encontraba entre los 15 y los 18 años.

En 2011, más de 51.1 por ciento de los usuarios se ubica entre los 15 y los 18 años; es decir, hay una población joven, con una media de edad de 20 años.

De acuerdo con la distribución de la tabla 35 en 2006 se tenía una población más joven que en 2011. Es decir, hay una mayor presencia de personas de grupos de edad más avanzada en 2011.

Escolaridad

En 2006, 54.7 por ciento de los usuarios tienen estudios de al menos bachillerato, seguido de personas con un nivel de estudios de licenciatura o más, que representaban 22.7 por ciento.

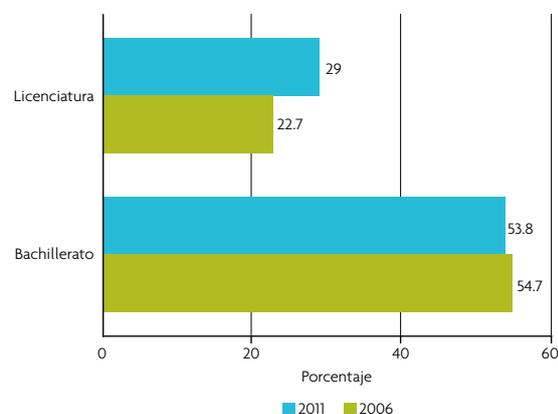
Actualmente, más de la mitad de los usuarios están estudiando el nivel medio superior, seguidos de los estudiantes de secundaria (53.8 y 29%, respectivamente).

TABLA 35. Edad de los usuarios (distribución porcentual)

Rango de edad	Año	
	2006	2011
15 y 16 años	31.5	25.3
17 y 18 años	31.9	25.8
De 19 a 24 años	21.2	27.6
De 25 a 34 años	6.6	14.6
35 años y más	7.3	6.7

Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y 452 en 2011.

GRÁFICA 74. Escolaridad de los usuarios



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 en 2011.

Durante los cinco años que transcurrieron entre las dos encuestas, el porcentaje de estudiantes de nivel medio superior se mantuvo sin variaciones significativas.

Si relacionamos los datos de edad y con los de escolaridad, resulta que ha aumentado el grupo de edad de mayores de 18 años con baja escolaridad que acude a utilizar los equipos de cómputo.

Ingreso y condición laboral

Acordes con el diseño del programa, los módulos están siendo usados en mayor medida por usuarios de



Encargada del módulo de servicios digitales orientando a los usuarios en el uso de los equipos de cómputo. Tilzapotla, Morelos.



Niñas realizando sus tareas escolares en el módulo de servicios digitales. Allende, Chihuahua.

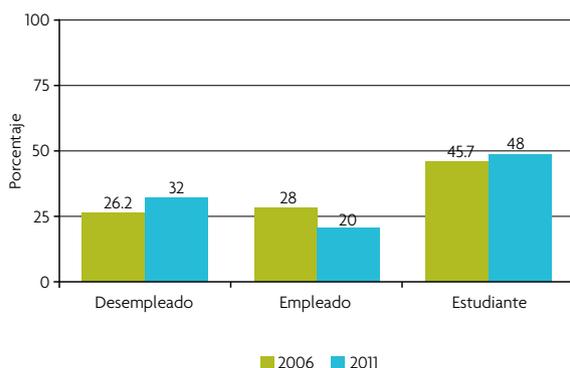


Encargada del módulo de servicios digitales apoyando a los usuarios. Ciudad Guzmán, Jalisco.

bajos ingresos. Al igual que en 2006, en 2011 hay una presencia importante de usuarios con ingresos familiares mensuales menores a 5 mil pesos.

Respecto a la condición laboral hace cinco años, 28 por ciento de usuarios trabajó, 26.2 por ciento no trabajó y 45.7 por ciento era estudiante. En la presente encuesta, 48 por ciento son estudiantes, seguidos de 52 por ciento de personas que no lo son. Como se observa, aumentó el número de usuarios que no tienen trabajo, lo que significa que las computadoras de las bibliotecas están ayudando a los que menos tienen y, en algún sentido, ampliando el horizonte de posibilidades de estos usuarios al tener acceso a las TIC.

GRÁFICA 75. Condición laboral de los usuarios



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 en 2011.

ACCESO A INTERNET EN EL HOGAR PARA USUARIOS

En 2006 36.6 por ciento de los hombres y 31.3 por ciento de las mujeres tenía acceso a computadora.

En 2011, 33.6 por ciento de los hombres y 26.7 por ciento de las mujeres tiene acceso a computadora en su hogar.

Es importante señalar que de los usuarios del MSD, 69.1 por ciento tiene también acceso a una computadora en otro lugar distinto de la biblioteca. Los principales: la escuela, el trabajo, con amigos o familiares, o en cibercafés.

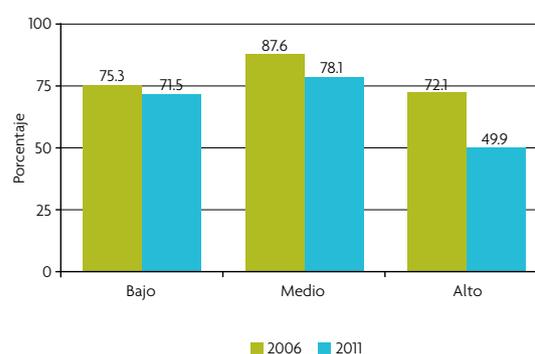
Se observa que para los usuarios del MSD en localidades con un nivel medio de marginación, el

TABLA 36. Usuarios con acceso a la computadora desde el hogar por género (distribución porcentual)

Año	Hombres	Mujeres
2006	36.6	31.3
2011	33.6	26.7

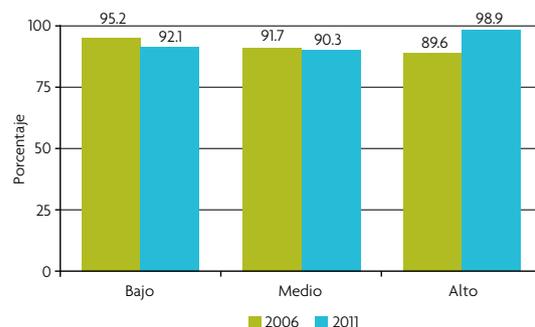
Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 en 2011.

GRÁFICA 76. Usuarios con acceso a computadoras por nivel de marginación



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 usuarios en 2011.

GRÁFICA 77. Usuarios con acceso a Internet por nivel de marginación



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 usuarios en 2011.

acceso a un equipo de cómputo en su hogar disminuyó 9.5 por ciento en cinco años. Para las localidades con nivel de marginación bajo y medio, disminuyó de forma no significativa.

El acceso a Internet fuera del MSD, aumentó 10 por ciento para localidades con un nivel de marginación alto, mientras que en localidades con nivel de marginación bajo y medio, el acceso a Internet disminuyó.

El porcentaje de usuarios de biblioteca que tienen acceso a Internet en el hogar según características demográficas es el siguiente:

TABLA 37. Usuarios con acceso a Internet desde el hogar por características sociodemográficas (distribución porcentual)

Perfil del usuario		2006	2011
Sexo	Hombre	19.1	21.1
	Mujer	17.9	19.7
Edad	15 y 16 años	17.7	22.5
	17 y 18 años	16	18.2
	De 19 a 24 años	12.6	14.2
	De 25 a 34 años	34.1	29.1
	35 años y más	18.2	31.1
Escolaridad	Primaria	28.4	10.3
	Secundaria	11.3	12.1
	Bachillerato	15.4	26.2
	Licenciatura y más	29.6	20.7
Lugar de residencia	Urbano	19.5	24.7
	Rural	5.6	9.6
Marginación	Baja	20.5	22.1
	Media	12.2	15.1
	Alta	9.3	14.3

Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y 452 en 2011.

En general, ha aumentado el porcentaje de acceso a Internet en el hogar, al pasar de 19.1 a 21.1 por ciento para hombres y de 17.9 a 19.7 para mujeres.

Ha aumentado el acceso a Internet desde el hogar para los usuarios de diferentes edades. Hay una excepción para el intervalo de edad que va de 25 a 34 años, en el que hay una disminución de 5 por ciento.

Si se analiza por escolaridad, disminuye el acceso a Internet desde el hogar para los niveles básico y superior, y se acentúa en la primaria. Por otro lado, hay un aumento de 11 por ciento en este acceso para aquellos que están en la educación media superior. En 2011, conforme aumenta el nivel de estudios que se cursa, aumenta el acceso a Internet en el hogar.

Gran parte de los usuarios son estudiantes. Los profesores han cambiado el medio clásico de solicitar las tareas. Cada vez es más frecuente encontrar alumnos que envían sus trabajos a través de algún medio digital o por correo electrónico. Esta circunstancia la posibilitan las computadoras del MSD, de ahí la importancia de que se cuente con Internet en las bibliotecas.

PORCENTAJE DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS QUE NO TIENE ACCESO A INTERNET, SALVO EN LA BIBLIOTECA

La razón de mayor peso para acudir al módulo es que el equipo de cómputo es de acceso público y gratuito. En algunos módulos sólo se necesita obtener una credencial de usuario para hacer uso del equipo.

Hay quienes acuden al módulo para aprender cosas nuevas y encaminarse a desafíos que la vida les ha puesto; tal es el siguiente caso:

Lo que pasa es que aquí (MSD) también hay una sala de, porque yo quiero aprender braille, porque yo, como estoy enferma, siento que está avanzando más mi enfermedad, y ya para expresarme, ya quiero aprender braille, con los dedos, escribir, leer con los dedos, así... Tengo esclerosis múltiple. Me parece muy bien aquí que tengamos esto, y gracias al gobierno que nos ha apoyado con esta biblioteca. (Usuaría, León, Guanajuato.)

También hay quienes acuden al módulo para socializar con otros usuarios:

Porque aquí me siento rodeado de gente, tiendo a aburrirme si estoy nada más encerrado en la casa, metido en la computadora, de por sí no soy muy sociable. (Usuario, Los Reyes, Estado de México.)

Si se consideran los datos demográficos, en los últimos cinco años el comportamiento de quienes sólo tienen acceso a Internet en la biblioteca ha sido el siguiente: en cuanto a género se refiere, ha aumentado el porcentaje de hombres de 5.8 a 8.1 por ciento, mientras que para las mujeres el aumento es mínimo. De la población encuestada, 6.7 por ciento (30 casos) sólo tiene acceso a Internet en la biblioteca.

En contraparte, los jóvenes usuarios de 15 a 16 años disminuyeron en el mismo periodo, de 8.1 a 3.7 por ciento. Al respecto, se puede pensar que los jóvenes de este rango de edad cuentan con más

lugares fuera de la biblioteca para tener acceso a Internet.

En la escolaridad, el cambio más drástico fue en las personas que tienen como último grado de estudios la educación primaria. Hace cinco años 22 por ciento de las personas de esta categoría dependía directamente del acceso a Internet en la biblioteca, actualmente no lo hacen. En la misma situación se encuentran el grupo de usuarios que tienen como último grado de estudios la licenciatura o más.

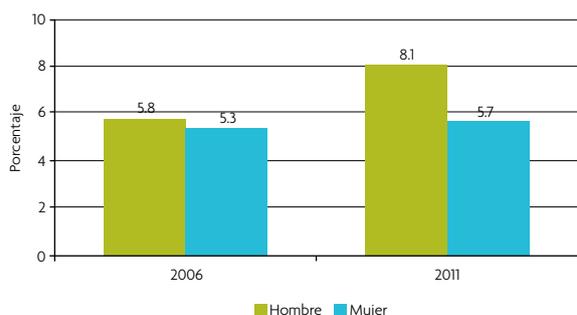
En el caso de los usuarios con educación secundaria como máximo grado de estudios, también tuvieron un decremento en el uso de acceso a Internet desde la biblioteca. Es necesario destacar que en el caso de los de bachillerato, se encontró el único incremento en el porcentaje, de 4.6 a 11.4 por ciento en tan sólo cinco años; esto coincide con que la mayoría de los usuarios del MSD cae en la categoría de bachillerato.

Es interesante observar que actualmente, en las localidades urbanas, los usuarios dependen más de una conexión de Internet de los MSD que los usuarios de las localidades rurales.

Por grado de marginación, los usuarios residentes en localidades de nivel medio son los que dependen en mayor medida de la conexión a Internet del módulo, con 10 por ciento.

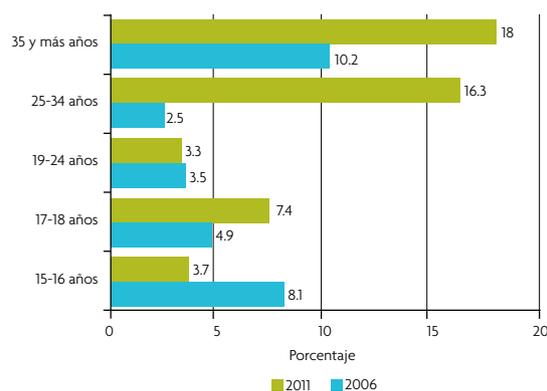
En cuanto a la ocupación, el mayor incremento se observó en la gente que trabajó la semana previa a la entrevista, que pasó de 4.2 a 13 por ciento en 2011.

GRÁFICA 78. Usuarios con acceso a Internet sólo en biblioteca por género



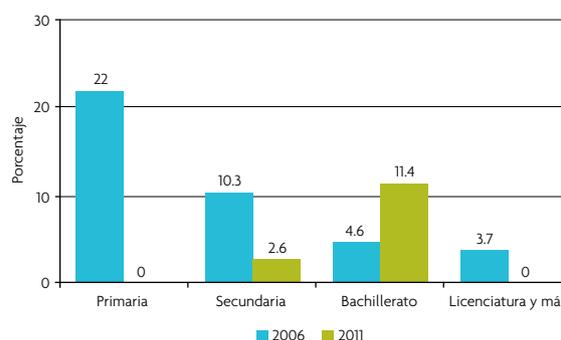
Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 usuarios en 2011.

GRÁFICA 79. Usuarios con acceso a Internet sólo en biblioteca por edad



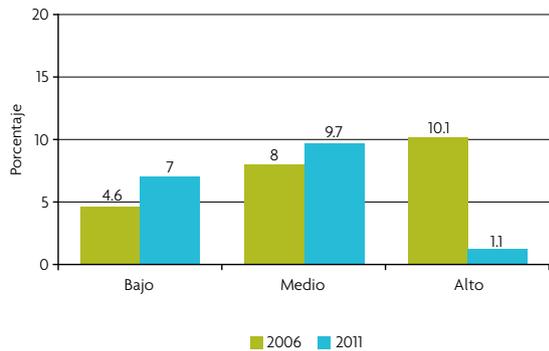
Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 usuarios en 2011.

GRÁFICA 80. Usuarios con acceso a Internet sólo en biblioteca por escolaridad



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 usuarios en 2011.

GRÁFICA 81. Usuarios con acceso a Internet sólo en biblioteca por nivel de marginación



Fuente: Encuesta 2006 y 2011, cuestionario aplicado a 1 451 usuarios en 2006 y a 452 usuarios en 2011.

Por el contrario, los usuarios que no trabajaron o estaban desempleados disminuyeron en cuanto al acceso a Internet solamente en la biblioteca.

Entre las personas cuya familia tiene un ingreso total de al menos 10 mil pesos mensuales, disminuyó drásticamente el uso del Internet desde la biblioteca. Actualmente no hay gente con estos ingresos que haga uso de la conexión en el MSD.

HABILIDADES TECNOLÓGICAS

Las actividades realizadas diariamente por los usuarios son de dos tipos principalmente: actividades con software instalado en los equipos de cómputo y actividades en línea. Las primeras no necesariamente utilizan conexión a Internet y, como su nombre lo indica, hacen uso del software instalado. El uso más común es para tareas e investigaciones escolares. Utilizan Word para redacción de textos; Excel, para hojas de cálculo, bases de datos y gráficas, y PowerPoint para presentaciones escolares. También utilizan Adobe Flash para animaciones digitales. Todos éstos tienen como marco el sistema operativo de Windows.

Las actividades en línea hacen uso de la conexión a Internet. El correo electrónico (*e-mail*) se ha vuelto la herramienta ideal para comunicarse en sus redes sociales, para almacenar documentos o para estar informados. Es muy común acompañar otras actividades en el MSD con el *chat*, ya sea

de MSN, Google Talk u otras. Los usuarios visitan con frecuencia los sitios de noticias, y prefieren las noticias deportivas. En cuanto a búsquedas de información, los buscadores más conocidos son Google, Yahoo y Altavista; también usan Wikipedia. Por otro lado, entre los programas especializados que utilizan están Adobe Flash para el diseño de animaciones digitales, Corel Draw para diseño gráfico y creativo, y AutoCad para diseño técnico.

Los usuarios de los MSD utilizan principalmente la conexión a Internet para sus tareas diarias; esto equivale a 60 por ciento de las actividades registradas el día de la encuesta. Esto lo complementan con programas de office como el procesador de palabras Word, con 41.7 por ciento; la hoja de cálculo Excel, con 13.6 por ciento, y las presentaciones PowerPoint, con 11.8 por ciento. Por otro lado, las bases de datos tienen 2.3 por ciento de menciones.

El correo electrónico lo utiliza una de cada cinco personas que acuden al módulo. También han cobrado importancia los programas instalados de aprendizaje educativo, con 12.7 por ciento.

En la medida en que no en todos los MSD se permiten las actividades de ocio y entretenimiento, en la encuesta se encontró que éstas aún siguen teniendo pocas menciones. En total, acumulan 22 por ciento, repartido de la siguiente forma: lector de CD, 3.8 por ciento; juegos, 6.5 por ciento; *chat*, 7.3 por ciento; música, 2.6 por ciento, y quema de CD, 1.9 por ciento.

Los principales sitios Web visitados por los usuarios son: en redes sociales, Facebook, Twitter, Skype, Messenger, Ebuddy, Badoo, Hi5, etc.; en noticias, *El Universal*, *La Jornada*, BBC News, CNN, Multivisión, etc; en motores de búsqueda, el principal es Google, seguido de Yahoo; también se menciona a MSN, Wikipedia, Youtube, etcétera.

La impresión de textos ha disminuido. Mientras que en 2006 representaba 21 por ciento, para 2011 sólo era de 18.7 por ciento. Esto puede deberse quizás a una menor oferta por parte de los módulos ocasionada por la descompostura de los equipos y su falta de mantenimiento.

TABLA 38. Actividades realizadas con el software instalado en las computadoras

Perfil del usuario		Procesamiento de textos (Word)	Hoja de cálculo (Excel)	Programas de aprendizaje-educativos	Internet	Correo electrónico
Sexo	Hombre	42.4	16.1	11.4	66.2	13.1
	Mujer	41.1	11.4	13.8	54.3	26.7
Rangos de edad	10-15 años	50.0	11.9	—	61.9	11.9
	15 y 16 años	44.3	10.9	13.6	59.1	14.1
	17 y 18 años	40.2	18.2	13.3	60.8	21.9
	De 19 a 24 años	43.1	14.7	11.5	48.3	29.8
	De 25 a 34 años	51.5	8.9	—	80.5	24.7
	35 años y más	22.7	6.7	23.7	73.8	9.5
	Escolaridad	Primaria	25.0	14.8	3.8	55.1
	Secundaria	45.3	18.3	10.1	57.5	22.1
	Bachillerato	41.2	13.5	12.8	60.2	19.7
	Licenciatura y más	38.8	3.4	21.4	65.8	22.8
Ingreso (pesos)	Hasta \$2 500	39.9	10.7	12.6	69.6	18.5
	\$2 501 a \$5 000	38.9	13.5	12.5	54.7	21.4
	\$5 001 a \$10 000	56.5	10.2	13.8	53.2	28.4
	\$10 000 y más	54.9	1.7	—	83.6	26.3
Condición de ocupación	Empleado	36.4	8.2	16.4	58.3	16.1
	Desempleado	44.5	8.2	5.1	69.1	28.3
	Estudiante	41.9	19.7	16.3	54.6	16.3
Nivel de marginación	Bajo	40.4	13.0	13.4	60.3	22.2
	Medio	43.9	8.8	21.9	40.7	13.0
	Alto	46.6	20.2	1.8	73.0	16.1
Lugar de residencia	Rural	53.8	12.4	12.8	55.6	15.0
	Urbano	36.7	14.1	12.6	61.7	22.5

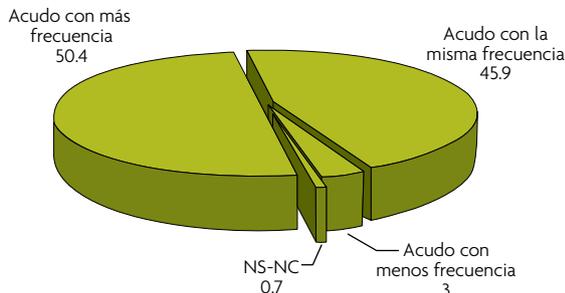
Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

En la tabla anterior se muestran las actividades realizadas por los usuarios el día que se aplicó la encuesta según sus características demográficas.

IMPACTOS DEL PROGRAMA EN LOS USUARIOS

Para la medición de los impactos del PASDBP, es necesario tener en consideración si hubo cambios en los hábitos de los usuarios desde que los equipos se instalaron en el módulo. En la encuesta de 2011 se encontró que uno de cada dos usuarios asiste con más frecuencia al módulo; otro tanto casi de la misma magnitud, 46 por ciento, acude

GRÁFICA 82. A partir de que hay computadoras en la biblioteca, ¿usted ha cambiado la frecuencia con la que la visita? (distribución porcentual)



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

con la misma frecuencia, y sólo 3 por ciento disminuyó sus visitas a la biblioteca.

Los usuarios satisfechos con el tiempo que les asignan para usar la computadora en el MSD representan 85 por ciento; 90 por ciento corresponde a las localidades rurales, y 83 por ciento a las urbanas.

Al llegar al módulo, 36 por ciento de los usuarios, no tiene que esperar tiempo alguno para hacer uso del equipo de cómputo, mientras que 27 por ciento tiene un tiempo de espera de hasta 15 minutos. El restante 37 por ciento espera más de 15 minutos.

En cuanto a la percepción de los usuarios del mantenimiento de la biblioteca, resulta relevante que siete de cada diez usuarios lo catalogan como

bueno, y solamente 4.7 por ciento lo considera malo. El resto prefirió no contestar.

CAPACITACIÓN

Generalmente en los MSD en los que se organizan eventos, se apartan las computadoras con el fin de que la biblioteca ofrezca cursos.

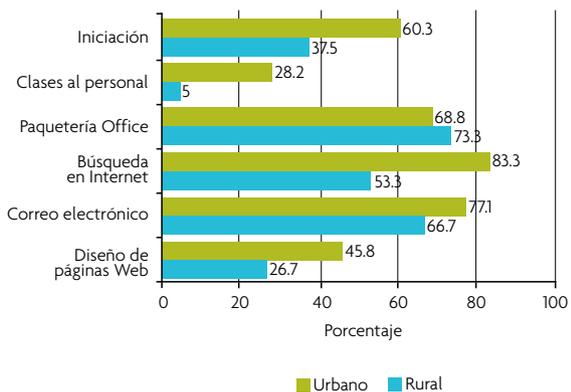
Valdría la pena resaltar varios puntos, tomando en cuenta la gráfica 83.

1. Se ofrecen más cursos en el área urbana.
2. Los cursos más ofrecidos son los básicos.
3. Aunque en un porcentaje reducido, en las bibliotecas rurales se ofrecen también cursos más especializados, como son los de diseño de páginas Web y búsqueda en Internet. Esto es importante porque el nivel técnico de los encargados de módulo de los MSD en el área rural es menor al de las áreas urbanas.

La opinión de una usuaria que ha tomado los cursos es la siguiente:

Apenas estoy iniciando a aprender lo básico. Se me hace excelente, sobre todo porque como yo soy ama de casa nunca había tocado una computadora; la verdad, les tenía miedo, pensaba que si oprímia una tecla la iba a descomponer. (Usuaria, 42 años, Ciudad Guzmán, Jalisco.)

GRÁFICA 83. Cursos de computación ofrecidos a los usuarios en la biblioteca por lugar de residencia

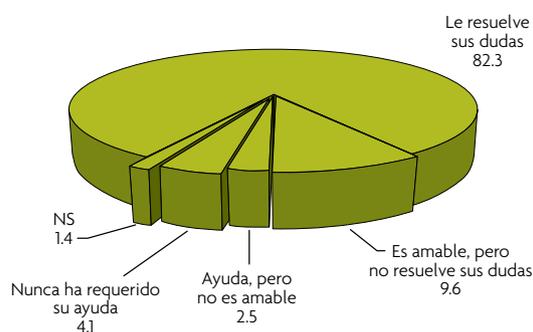


Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

ASESORÍAS

La tendencia de los usuarios a solicitar ayuda al encargado del módulo se mantiene baja. Esto puede ser consecuencia quizá de que los usuarios tienen conocimiento para el manejo de las computadoras y no requieren ayuda. Los usuarios (63%) reportan que solicitan algunas veces ayuda; 25 por ciento, casi nunca. Cuando se solicita ayuda, ocho de cada diez usuarios declararon que el encargado de módulo les resolvió sus dudas. Uno de cada diez declaró que el encargado es amable, pero no le resuelve sus dudas; 2.5 por ciento indicó que ayuda, pero no es amable; 4.1 por ciento no requiere de ayuda.

GRÁFICA 84. ¿Cuándo solicita ayuda, el encargado del módulo...? (distribución porcentual)



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

Un aspecto más para analizar es la solución que otorga el encargado del módulo al usuario cuando éste le pide ayuda sobre el uso de programas, aplicaciones o herramientas de la computadora. En este caso, a uno de cada dos usuarios siempre le resuelven sus dudas; a 14.4 por ciento, frecuentemente; a 14.5 por ciento, en ocasiones; a 5.2 por ciento, casi nunca, y a 1 por ciento, nunca.

En el mismo terreno de las asesorías, cuando el usuario pide ayuda al encargado del módulo para encontrar la información que necesita, la distribución es la siguiente: uno de cada dos usuarios declara que siempre recibe solución al problema

planteado; uno de cada cinco dice que frecuentemente; uno de cada diez, en ocasiones, y dos por ciento, casi nunca.

UTILIZACIÓN DE NUEVOS PROGRAMAS

Cuando se profundiza en los programas que les gustaría encontrar a los usuarios en las computadoras del módulo, se encuentran como primera opción los programas educativos (32.3%), programas para diseño (14.9%) y juegos (13.6%), entre otros.

Al analizar por género las preferencias de nuevos programas en el MSD, se encontró que para los hombres los programas más importantes son: educativos, de diseño y juegos; mientras que para las mujeres el orden se modifica: programas educativos, juegos y de diseño. En la estructura de rangos de edad, los programas educativos obtienen el porcentaje más alto de mención entre las edades de 10 a 34 años; en tanto que, los usuarios de 35 y más años prefieren los programas de diseño.

En cuanto a escolaridad, los nuevos programas que les agradarían a los usuarios serían programas educativos, sin importar el grado de estudios obtenido.

Al comparar las preferencias de los usuarios por nuevos programas entre los diferentes tipos de localidades, ya sean urbanas o rurales, se observa que en la misma proporción se prefieren los programas educativos, seguidos por los programas de diseño.

En las entrevistas a profundidad, las preferencias de los usuarios están orientadas a los programas del paquete Office: procesador de textos Word, presentador de diapositivas PowerPoint, hojas de cálculo Excel, base de datos Access, editor de publicaciones Publisher y desarrollador de formularios de entrada de datos basados en XML (InfoPath). Estos, en caso de estar disponibles en el MSD, deberían ser la última versión.

La frecuencia con la que visitan la biblioteca cambia dependiendo del tiempo que llevan siendo usuarios. Los viejos usuarios acuden con mayor

TABLA 39. Tipo de programas que a los usuarios les gustaría encontrar en las computadoras del módulo por características sociodemográficas (distribución porcentual)

Perfil del usuario		Juegos	Programas educativos	Programas de diseño	Programas administrativos	Utilidades para programar
Sexo	Hombre	16.9	25.7	19.9	4.1	4.3
	Mujer	10.6	38.2	10.4	3.6	6.1
Rangos de edad	De 10 a 5 años	11.9	69.0	—	—	—
	15 y 16 años	22.2	28.3	6.9	1.3	3.7
	17 y 18 años	11.5	34.6	13.5	1.6	8.0
	De 19 a 24 años	11.0	31.9	21.8	5.1	4.9
	De 25 a 34 años	5.4	54.7	17.3	5.2	—
	35 años y más	0.9	13.0	36.3	20.8	6.6
Escolaridad	No estudió	—	100.0	—	—	—
	Primaria	20.3	25.2	—	—	2.8
	Secundaria	18.9	32.6	10.5	0.4	4.7
	Bachillerato	13.2	29.1	14.8	4.9	6.1
	Licenciatura y más	1.3	46.3	30.5	8.7	3.8
Condición de ocupación	Empleado	8.8	35.4	26.4	11.0	5.7
	Desempleado	17.2	33.3	14.7	3.5	2.2
	Estudiante	13.2	30.4	10.3	1.1	7.1
Lugar de residencia	Rural	9.4	33.0	12.3	0.9	2.1
	Urbano	15.3	32.0	16.0	5.1	6.5

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 452 usuarios.

frecuencia que los nuevos, debido al hábito de leer que han adquirido.

Algunos usuarios reportaron que acuden a la biblioteca para aprovechar las ventajas que ésta ofrece, como acervo, libros variados, consulta de bibliografía especializada o general, cursos de diferentes temas, computadoras en el MSD, Internet (en algunas hay Internet inalámbrico). Influye en la asistencia el hecho de vivir o trabajar cerca de la

biblioteca, así como tener un conocido trabajando en ésta.

La lectura de libros en las instalaciones de la biblioteca está en primer plano, seguido de préstamo de libros a domicilio y no lejos del uso de la computadora del MSD e Internet. El uso de los tres servicios anteriores satisface dos necesidades: realizar tareas e investigación escolar, y el gusto y hábito por saber más.

Los usuarios conocen y socializan con otros que son familiares, compañeros de trabajo o escuela, amigos, profesores, etc. Es muy común que algunos de ellos recomienden los servicios que ofrece la biblioteca a otras personas, que se convierten, así, en usuarios.

Los entrevistados afirman que se enteraron de la existencia del MSD en su localidad, y del acceso gratuito a Internet por medio de folletos informativos.

NO USUARIOS

Los no usuarios suelen ser personas que trabajan y que no estudian; además, no tienen tiempo para visitar la biblioteca, leer libros o acudir al MSD. Los que sí pueden o quieren leer tienen un medio distinto a la biblioteca para acceder a los textos.

Los no usuarios fueron ubicados en las localidades donde se encontraban las bibliotecas, en las que se entrevistó a personas que no utilizan los servicios ofrecidos por el MSD. La mitad de las entrevistas se realizó en los hogares de los no usuarios y la otra mitad en cibercafé, para conocer por qué quienes tienen necesidad de usar una computadora fuera del hogar no utilizan las de la biblioteca y ubicar las demandas de estos usuarios potenciales.

Es importante señalar que los no usuarios encuestados conocen perfectamente la localización de la biblioteca en su mayoría, a pesar de no utilizar sus servicios.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS NO USUARIOS¹²

Sexo

En 2006 se entrevistó a 42.4 por ciento de hombres y 57.6 por ciento de mujeres. Para 2011, 53.7 por ciento correspondió al sexo femenino y 46.3 por ciento, al masculino.

¹² A diferencia de la encuesta anterior, en esta la muestra de no usuarios no se tomó de manera probabilística, por lo tanto los resultados que se obtengan harán referencia únicamente al conjunto de usuarios no encuestados.

Edad

En la encuesta de 2006, tres de cada diez no usuarios estaban entre los 19 y los 24 años; 25 por ciento tenía más de 35 años; 20 por ciento, entre 24 y 35 años, y el restante 56 por ciento era menor de 19 años.

TABLA 40. Edad de no usuarios (distribución porcentual)

Rango de edad	2006	2011
15 y 16 años	12.7	13.5
17 y 18 años	14.8	16.9
De 19 a 24 años	28.8	31.5
De 25 a 34 años	18.2	19.2
35 años y más	24.8	19.0

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 480 no usuarios.

Actualmente, tres de cada diez personas del grupo de no usuarios que se encuestaron tienen entre 19 y 24 años de edad, seguidas por dos de cada cinco personas que tienen más de 25 años.

Escolaridad

En la encuesta anterior se encontró que 60 por ciento de los no usuarios tenía como grado mínimo de estudios el bachillerato y el 20 por ciento habían aprobado la secundaria. Para 2011, las personas que no acuden al módulo tienen la siguiente distribución por escolaridad: de bachillerato, 44.8 por ciento; de secundaria, 29 por ciento; de primaria, 14 por ciento, y de licenciatura o más, 10.8 por ciento. Los datos muestran que dependiendo del lugar donde se encuestaron, el módulo o el hogar, el nivel de escolaridad varía.

Ingreso y condición laboral

En 2006 la distribución por ingreso era la siguiente: 28 por ciento ganaba hasta 2 500 pesos; 36 por ciento, de 2 501 a 5 mil; 17 por ciento, de 5 001 a 10 mil; 3.1 por ciento, de 10 001 a 17 700. Para 2011, la mayor parte de los no usuarios (seis de cada diez) pro-

viene de familias con un ingreso mínimo de 2 501 pesos. Por otro lado, uno de cada cinco no usuarios tiene ingresos familiares de hasta 2 500 pesos.

En cuanto a la condición laboral, en 2006, 44.5 por ciento de los no usuarios había trabajado la semana anterior a la encuesta, 35.5 por ciento no lo había hecho y 20 por ciento era estudiante. En la encuesta actual, los datos son los siguientes: 43.3 por ciento trabajó la semana anterior a la entrevista, 21.7 por ciento no trabajó y 24 por ciento es estudiante.

Entre los lugares públicos de acceso para los no usuarios están el trabajo, la escuela, los centros comunitarios de aprendizaje (CCA), las plazas comunitarias y los cibercafé. En algunas localidades, como es el caso de León, Guanajuato, se tiene cobertura de red inalámbrica en el centro de la ciudad.

HABILIDADES TECNOLÓGICAS DE LOS NO USUARIOS POR CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y POR LUGAR DE ACCESO

Los resultados presentados a lo largo de la sección están divididos de acuerdo con el lugar en que fueron encuestados, es decir, si fueron entrevistados en sus hogares o haciendo uso de algún equipo de cómputo en un cibercafé.

Acceso a una computadora

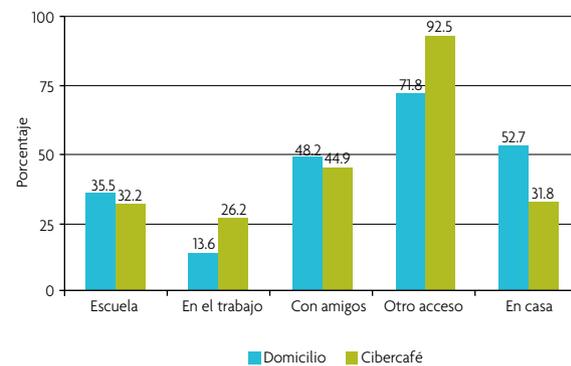
De las 480 personas no usuarias del MSD encuestadas, la mitad corresponde a personas encuestadas en el hogar y la otra mitad a personas que se encontraban haciendo uso de algún equipo de cómputo en un cibercafé.

Las personas encuestadas en su domicilio, declararon tener acceso a una computadora en la escuela (35.5%), el trabajo (13.6%), con amigos o familiares (48.2%), otro acceso público, incluyendo cibercafé (71.8%) y su casa (52.7%).

Las personas encuestadas en un cibercafé, afirman tener acceso a un equipo de cómputo en la escuela (32.2%), el trabajo (26.2%), con amigos o familiares (44.9%) y su casa (31.8%).

Otro aspecto relevante es que uno de cada dos entrevistados en el hogar sabe utilizar una compu-

GRÁFICA 85. Lugares donde los no usuarios tienen acceso a computadoras por lugar de entrevista



Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 480 no usuarios.

TABLA 41. Conocimiento de los no usuarios sobre manejo de la computadora e Internet por lugar de entrevista (distribución porcentual)

	Domicilio	Cibercafé
Sabe utilizar una computadora	50	100
Ha usado alguna vez Internet	50	99.2

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 480 no usuarios.

tadora. En las mismas proporciones han usado alguna vez una conexión a Internet.

A los no usuarios que han utilizado Internet alguna vez, el tiempo medio que les lleva encontrar información que buscan en Internet es de 113 y 229 minutos para personas en el hogar y en el cibercafé, respectivamente; este dato es relevante porque supone que los usuarios de los cibercafé tienen mayores habilidades.

Herramientas utilizadas por los no usuarios

Las herramientas de cómputo más utilizadas por los no usuarios (hogar y cibercafé) son: procesador de textos, 69.2 y 67.5 por ciento, respectivamente; Internet, 59.2 y 55 por ciento, y hojas de cálculo, 30 y 37.1 por ciento para cada caso.

Entre las actividades diarias que desarrollan los usuarios y los no usuarios con computadoras no se encuentran diferencias. Básicamente, el uso de



Bibliotecaria en su jornada laboral. Ciudad Guzmán, Jalisco.

los equipos es para usar paquetería de Office, *chatear*, utilizar el correo electrónico y buscar información.

Uso de Internet entre los no usuarios de las bibliotecas

En este rubro hay los mismos usos que entre los usuarios: motores de búsqueda, foros, páginas de redes sociales, *chat*, páginas de instituciones gubernamentales, páginas de universidades.

La tendencia en el uso de Internet de los no usuarios está orientada a las tareas y a la investigación (76%) y al contacto con familiares y amigos (80%). Los porcentajes anteriores son generales para no usuarios.

En las tablas 43 y 44 se observa el uso de Internet por tipo de no usuario, por edad y escolaridad, así como por el lugar donde fueron entrevistados.

En ambos casos, se verifica que la investigación (búsqueda de información con fines diferentes a la tarea) y las tareas, como uso de Internet, es de vital importancia para las personas entre los 15 y 18 años, y disminuye a partir de esta última edad. Por el contrario, en el mismo rubro, se incrementa el uso conforme se avanza en el nivel de estudios. Esto legitima la afirmación de que los estudiantes utilizan con mayor frecuencia la conexión a

TABLA 42. Herramientas y programas de cómputo utilizados por no usuarios según lugar de entrevista (distribución porcentual)

	Domicilio	Cibercafé
Procesador de textos (Word)	69.2	67.5
Hojas de cálculo (Excel)	30.0	37.1
Presentador (PowerPoint)	23.3	21.7
Impresión	27.5	23.8
Juegos	5.8	4.6
Programas educativos y de consulta	16.7	13.3
Internet	59.2	55.0
Correo electrónico	28.3	31.3
Diseño	1.7	2.1
Chat	16.7	15.8

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 480 no usuarios.

Internet como complemento de sus estudios. Por otro lado, como en las bibliotecas, el uso comunicativo de las TIC es una herramienta que ha aumentado de manera considerable.

TABLA 43. Actividad del no usuario de Internet en el cibercafé (distribución porcentual)

Perfil del no usuario		Capacitación	Búsqueda de empleo	Investigación y tareas	Contacto con amigos y familiares	Juegos
Rangos de edad	15 y 16 años	11.4	5.7	89	89	57.1
	17 y 18 años	30.8	17.9	87	77	64.1
	De 19 a 24 años	20.7	26.4	78	86	55.2
	De 25 a 34 años	35.2	33.3	52	74	44.4
	35 años y más	21.7	26.1	61	70	21.7
Escolaridad	Primaria	—	20.0	20	40	30.0
	Secundaria	9.4	15.1	66	76	60.4
	Bachillerato	28.6	22.6	76	84	50.4
	Licenciatura y más	36.6	39.0	88	88	46.3

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 480 no usuarios.

TABLA 44. Uso de Internet en el hogar (distribución porcentual)

Perfil del no usuario		Capacitación	Búsqueda de empleo	Investigación y tareas	Contacto con amigos y familiares	Juegos
Rangos de edad	15 y 16 años	10.0	10.0	93.3	80.0	53
	17 y 18 años	19.5	4.9	85.4	70.7	51
	De 19 a 24 años	12.5	27.1	72.9	81.3	48
Escolaridad	Primaria	14.3	28.6	57.1	42.9	14
	Secundaria	11.1	17.8	73.3	75.6	42
	Bachillerato	13.6	10.2	91.5	81.4	61
	Licenciatura y más	37.5	25.0	87.5	87.5	50

Fuente: Encuesta 2011, cuestionario aplicado a 480 no usuarios.

Los no usuarios de más de 25 años de edad, localizados en los cibercafés, utilizan Internet como opción para la búsqueda de empleo. En materia de recreación, uno de cada dos no usuarios utiliza Internet para jugar. Esto es válido para las personas encuestadas tanto en el hogar como las entrevistadas en los cibercafés.

¿POR QUÉ NO ACUDEN A LA BIBLIOTECA AQUELLOS QUE SABEN Y HACEN USO DE LAS COMPUTADORAS Y SABEN QUE HAY COMPUTADORAS EN LA BIBLIOTECA?

La mayoría de las personas entrevistadas que son no usuarios tienen conocimiento de la existencia del MSD; además, pueden describir las características con que cuenta. Afirman, en algunos casos, que las autoridades municipales difundieron el módulo. Otros se enteraron al asistir a la biblioteca. Algunas de las razones que adujeron los no usuarios para no acudir al módulo están relacionadas con las posibles restricciones que se tienen en éste: por ejemplo, la prohibición de *chatear*, de utilizar el correo electrónico, de escuchar música o la obligación de contar con una credencial que lo acredite como usuario de la biblioteca. Esto es muy importante porque se tiene una idea equivocada del funcionamiento de los módulos, porque, de

acuerdo con lo que se mencionó anteriormente, usuarios y no usuarios del módulo utilizan las mismas herramientas y hacen las mismas actividades. Por lo que podría recomendarse difundir las actividades que pueden realizar en el módulo y no sólo la existencia de computadoras.

Las personas afirman que es útil que haya equipo de cómputo con acceso a Internet gratis en la comunidad, como es el siguiente caso:

Es de muy buena posibilidad porque, ya como le explicaba en un principio, ya no tiene que andar... Hay muchas personas que no tienen la posibilidad de pagar, y aquí todo es gratuito y, a la vez, pues la gente, sí, está muy contenta porque pues sirve de mucho. (No usuaria, Monclova, Coahuila.)

Entre las razones que esgrimieron para no asistir al módulo están: no necesitan buscar información, la lejanía de la biblioteca, y falta de tiempo. Además de las anteriores, se encuentran las que se relacionan con las actitudes y el servicio de los encargados del módulo.

Los datos arrojados por la encuesta comprueban los señalamientos encontrados en las entrevistas a profundidad, pues cuando se les preguntó a los entrevistados por qué no asistían al módulo de la biblioteca las respuestas fueron las siguientes: se declaró tener alguna preferencia por otro lugar u

otro recurso, no le interesa o no lo necesita, cuenta con Internet en su hogar. En menor porcentaje están: la falta de tiempo, que la biblioteca no cuenta con el servicio de Internet o no tiene el equipo que se necesita, o el usuario tiene computadora en la escuela o en el trabajo. Otra justificación importante es que ya no estudia.

Entre las actividades tradicionales que se pueden realizar en las bibliotecas los no usuarios señalan las siguientes: lectura o consulta de libros, consulta de diccionarios o enciclopedias, tareas, lectura de libros especializados, uso de computadoras e Internet, estudio, préstamo a domicilio, etc. Las actividades están ordenadas por número de menciones. Esto es importante porque el uso de la computadora e Internet se va reconociendo como una de las actividades que se pueden realizar en la biblioteca.

Aunque en la mayoría de los casos la gama de actividades permitidas es amplia, los no usuarios sugieren algunas con las cuales, según ellos, asistirían a la biblioteca. Las sugerencias son: talleres o cursos, clases de computación, horarios más amplios, videoteca, consulta de libros especializados. Es importante mencionar que 21 por ciento de los no usuarios, equivalente a 50 casos, sugiere contar con computadoras e Internet; es decir, son personas no usuarias que no tienen idea alguna de la existencia del MSD.

Los no usuarios sugieren, como técnicas para atraer más usuarios, las siguientes:

- Difusión más amplia de los servicios del MSD.
- Creación de cursos de iniciación en la computación y también cursos especializados.
- Establecer talleres, cursos o clases de diferentes temas para difundir la cultura.
- Tener equipos en mejores condiciones y actualizados.
- Establecer horarios más flexibles en el MSD.
- Posibilidad de impresión en los MSD que no cuentan con el servicio.¹³

¹³ Es importante hacer notar que el paquete tecnológico PASDBP incluía impresoras, aunque éste es uno de los servicios que menos se ofrece.

Cuando se les informó que la biblioteca de la localidad cuenta con computadoras de acceso gratuito,¹⁴ opinaron como sigue: una de cada dos personas lo ve positivamente, debido a que la gente no tiene dinero para pagar este recurso; tres de cada diez creen que es útil para tareas y trabajos escolares, y una de cada diez respondió que la gente puede aprender algo nuevo con los equipos.

Una no usuaria afirma lo siguiente:

Los niños perderían la oportunidad de hacer sus tareas ahí, y tendrían que buscar una biblioteca más lejos. (No usuaria, Apodaca, Nuevo León.)

Al profundizar en la utilidad de tener una biblioteca con MSD, se encuentran dos vertientes: los que dicen que es de ayuda para la comunidad y los que dicen lo contrario. Estos últimos argumentan que en todos los hogares se cuenta con al menos un equipo de cómputo y conexión a Internet. Como se demuestra, tanto en la encuesta como en los datos del censo nacional, este argumento es falso.

En cambio, quienes apoyan la existencia del MSD son personas que hacen uso de computadoras en lugares de acceso público; personas que no tienen acceso a los recursos para adquirir un equipo de cómputo. Sin importar que sean no usuarios, afirman que tener un módulo en la biblioteca ayuda a las personas de escasos recursos, pues les permite acceder a las nuevas tecnologías.

Una vez que las personas tuvieron conocimiento de la existencia de los módulos, se les preguntó si éste sería un motivo para acudir a la biblioteca. Respondieron que acudirían para obtener más información y para no gastar en cibercafés.

Finalmente, se describen las diferencias encontradas entre los lugares públicos con acceso a una computadora y el MSD:

Pues es que en el ciber te puedes tardar el tiempo que quieras y es que es un poco más relajado. Nadie

¹⁴ En esta encuesta como en las anteriores, muchas personas del grupo de no usuarios se enteraron de que la biblioteca de su localidad cuenta con computadoras y con acceso a Internet cuando se les entrevistó.

te presiona, porque en la biblioteca como que te están diciendo: ya van, ya es hora de salir, ya vamos a cerrar. O te toca cierto tiempo, o es que están ocupadas, o es que no sirven y eso. Por eso es mejor un ciber. (No usuaria, Tlanepantla, Puebla.)

Las diferencias entre el módulo y los lugares de acceso público varían de localidad en localidad. Con los datos que se obtuvieron en la encuesta podemos decir de manera general que:

- En el MSD no se cobra por el servicio, pero algunas computadoras no sirven, los equipos son lentos y obsoletos.
- Se establece un tiempo definido para su uso.
- Cuentan con pocos programas.
- Existe arbitrariedad por parte de algunos encargados de módulo.
- Tienen horarios poco flexibles.
- Los encargados interfieren en las actividades.
- Los niños son escandalosos.
- En algunos módulos no permiten extraer información de medios digitales.

En cambio, los lugares públicos que cobran por el servicio ofrecen las siguientes ventajas:

- Se pueden realizar actividades que no están permitidas en el MSD.
- Se cuenta con mayor libertad.
- Los equipos son más recientes.
- Hay mayor variedad de programas.
- Los horarios son flexibles.

La opinión general de los no usuarios es que los usuarios del módulo aprovechan que el uso de las computadoras es gratuito. Para ellos, los principales beneficiarios son los usuarios que están estudiando y las personas de menores recursos, así como la gente que vive cerca de la biblioteca. También acude la gente que tiene gusto por la lectura o el tiempo para leer. Las ideas anteriores las establecen con el argumento de que conocen a alguien que utiliza estos servicios.

Los no usuarios, especialmente aquellos que fueron entrevistados en un cibercafé, llevan a cabo las mismas actividades en la computadora y en Internet que los usuarios. La única diferencia es que utilizan más las herramientas comunicativas de las TIC. Es muy importante mencionar que algunos de los no usuarios se enteraron de la existencia del módulo por medio de esta encuesta, ya que sólo sabían de la existencia de la biblioteca.

IV. Etnografías

A continuación se presentan dos trabajos etnográficos que dan cuenta de la dinámica de las comunidades donde se ubican las bibliotecas.¹ El primero se realizó en el municipio de Zapotitlán, Puebla, y muestra lo que sucede en una biblioteca en un medio urbano. La segunda etnografía describe la cotidianidad de una biblioteca pública en el municipio de Hopelchén, Campeche.

ZAPOTITLÁN SALINAS, PUEBLA²

INTRODUCCIÓN

El registro etnográfico que aquí se presenta, se llevó a cabo en la Biblioteca Pública Municipal de Zapotitlán “Prof. Miguel Carrillo Garzón” y el MSD, por espacio de cinco días. El horario de servicio no fue continuo, ya que la encargada de ambos espacios debía ocuparse de la organización de diversas actividades que formaron parte del programa cultural de las celebraciones del lugar. Por ese motivo, una vez concluidas las festividades, se consideró importante presenciar, al menos por unos días más, las dinámicas cotidianas en los espacios de la biblioteca, el módulo y la comunidad.

¹ Las etnografías se tomaron de Ávila (2010), de un conjunto de 12 trabajos en los que se muestra de manera detallada la forma en que el MSD repercute en la visibilidad de la biblioteca en la comunidad.

² El trabajo etnográfico fue elaborado por Norma Angélica López Rangel.

DATOS SOBRE EL MUNICIPIO

El municipio de Zapotitlán se localiza en la parte sureste de Puebla, enclavado en la porción sur occidental del valle de Tehuacán. Limita al oriente con la sierra de Atzingo y Mihautepec, al norte con los cerros de Chacateca y Pajarito, al oriente con los de Shentil y Campanario y al sur con Corral de Piedra. Colinda al norte con Tehuacán, al sur con Caltepec, al oriente con San Gabriel Chilac, San José Hiahuatlán y Altepexi, y al poniente con Atexcal y Oaxaca. En general el municipio presenta un relieve montañoso.

Sobre la carretera federal circulan autobuses foráneos hacia Huajuapán de León (Oaxaca) y Tehuacán.³ Existen dos líneas locales que diariamente van a Tehuacán, en un recorrido de 30 minutos aproximadamente y con un horario de ocho de la mañana a ocho y media de la noche. Al interior del poblado no existe transporte público, pero sí una red de caminos secundarios y de terracería que conectan a los poblados del municipio con la cabecera.

En lo referente a medios de comunicación, se recibe la señal de televisión y de estaciones radio-difusoras, así como algunos periódicos y revistas de circulación nacional y estatal; también cuenta con servicio de correo y teléfono, pero no celular.

³ La ciudad de Tehuacán es el centro económico y comercial de las poblaciones de la Sierra Negra y de la Mixteca Baja, donde se ubica este municipio.

Hay seis establecimientos de renta de computadoras, todos con conectividad de línea telefónica. Algunos hogares disponen de línea e Internet, servicio disponible desde hace cuatro años. No existen sucursales bancarias, sólo la Presidencia municipal ofrece en ventanilla el servicio de envío y recepción de dinero por medio de dos compañías, además de un negocio de envío y recepción de paquetería local e internacional.

Zapotitlán cuenta con servicios públicos básicos como agua potable, drenaje y electricidad, y sólo las calles principales, es decir, las del centro, están alumbradas y adoquinadas. Cuenta además con cuatro unidades médicas a cargo del IMSS y tres casas de salud pertenecientes a la Secretaría de Salud. Existen 40 planteles educativos: preescolar (16), primaria (18), secundaria (5), bachillerato (1); todos suman un total de 2 626 alumnos (Inafed, 2010).

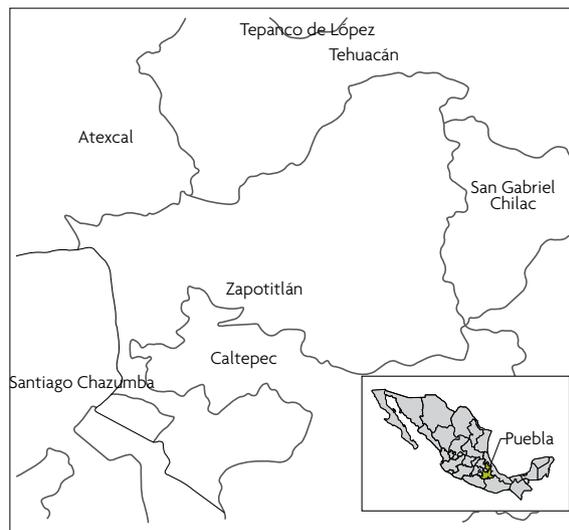
El II Censo de Población y Vivienda de 2005 arrojó un total de 7 774 habitantes en el municipio, quienes tienen ocupaciones diversas, incluidas la agricultura, la recolección de leña y de algunas plantas medicinales, la elaboración de artesanías en ónix, la extracción de sal, la albañilería y recientemente la mano de obra en la industria textil, en las fábricas cercanas. Las principales lenguas indígenas son mixteco y chocho o popoloca.

INFRAESTRUCTURA DE ZAPOTITLÁN

Sobre la carretera 125 se ubican algunos restaurantes, pequeños comercios de ropa y calzado, una carnicería, dos locales para la renta de computadoras con conexión a Internet, una funeraria y algunos pequeños talleres mecánicos. Al interior del poblado, tiendas de abarrotes, papelerías, dos farmacias y pequeños establecimientos de frutas y productos básicos. Los lunes se instala la plaza, en la que los habitantes suelen abastecerse de productos perecederos.

La localidad cuenta con una clínica del IMSS y la Unidad Básica de Rehabilitación, dependiente del DIF. Además de dos consultorios particulares.

De las cuatro escuelas oficiales, una es de nivel preescolar, una de primaria, una telesecundaria y el



Zapotitlán, Puebla.

bachillerato. Cuenta también con los servicios del Instituto Estatal de Educación para Adultos (IEEA) y las asesorías se imparten en la planta baja de la Presidencia municipal, lugar que ocupó la biblioteca desde 2003, pero al instalarse el MSD se mudó a un edificio aledaño a ésta, acondicionado *ex profeso*. La actual encargada informó que en este edificio estuvo la primera escuela de Zapotitlán.

En la casa de cultura (de la que es responsable desde hace dos años la encargada de la biblioteca y del MSD) se imparten cursos y talleres de música, canto, piano, danza folclórica y ballet clásico. Periódicamente se llevan a cabo los ensayos de la banda municipal. Existe un pequeño museo comunitario. En el centro hay dos canchas de basquetbol, que regularmente se usan por las tardes, y otra de beisbol en la entrada de la localidad. Los bachilleres tienen un equipo escolar de basquetbol con el que participan en las actividades deportivas con otras escuelas de la zona.

En cuanto a los locales de renta de computadoras, son seis con conectividad a Internet. El primero comenzó a funcionar antes de la instalación del módulo, aunque no se tiene la fecha exacta, pues ya no existe.⁴ El más reciente se inauguró hace

⁴ Al respecto, un texto académico escrito a partir de una investigación de campo en la zona durante 2002 apunta

unos meses. Todos ofrecen impresiones a color y blanco y negro, así como quema de discos compactos. El costo de renta del equipo es de cuatro pesos por media hora. Dos de estos lugares proporcionan además servicios técnicos como instalación y actualización de software, reparación y mantenimiento de equipo, de redes, así como cursos de computación. En general, los equipos son recientes o con capacidad para software actualizado, pues cuentan con sistema operativo Windows XP o Windows Vista. El local más pequeño dispone de cinco computadoras y el más grande de nueve. La suite ofimática que emplean es la versión 2003 o 2007 de Microsoft Office y al menos en cuatro establecimientos disponen de audífonos y cámara Web.

La mayor parte de sus usuarios son estudiantes de bachillerato y telesecundaria. Por lo que observé, también los alumnos de primaria acuden, en grupo o acompañados de su mamá. El principal uso es para realizar tareas. Los estudiantes de bachillerato entrevistados dijeron que pocas veces *chatean* porque “costaría mucho pagar aparte del tiempo que se necesita para las tareas”. Algunos suelen intercalar sus búsquedas o actividades de tipo escolar con navegaciones en la red para ver videos o series televisivas. En ningún caso se observó a algún usuario en el *chat* o usando la cámara; sólo los encargados de tres cibercafés lo hicieron.

La escuela primaria, la telesecundaria y el bachillerato disponen de equipo de cómputo para el alumnado. A decir de los directores y de algunas madres de familia, las primeras computadoras con las que contaron en los tres casos se adquirieron con recursos, y por iniciativa, de los comités de pa-

que “existe en Zapotitlán un pequeño local de renta de computadoras e Internet, su uso es paulatino y principalmente por jóvenes. Aún no se ha difundido lo suficiente su uso y quienes emigraron y residen en Nueva York están algo renuentes a utilizar estos instrumentos tecnológicos, pensando que posiblemente a través de ellos el gobierno estadounidense pueda tener un registro de ilegales y su localización y emplearlo para deportarlos o arrestarlos” (Ibarra, 2003). El dato coincide con referencias de los entrevistados, acerca de la existencia de un “ciber” antes de la llegada del MSD en 2003.



Biblioteca Pública Municipal de Zapotitlán.



Cibercafé sobre la carretera federal.

dres de familia; en algunos otros, con el impulso de los directores en turno (como fue el caso de bachillerato). Los equipos se destinaron en principio para uso administrativo; fue hacia finales de los noventa cuando comenzaron a adquirirse computadoras para los estudiantes.

El equipo de cómputo de la primaria y del bachillerato sólo se utiliza en el horario de clase, como parte del trabajo en el aula para el caso de la primaria, o bien para la asignatura en computación en el bachillerato. Al respecto, el director de este último informó que a los alumnos no se les permite investigar en Internet, porque no se tiene un encargado en el área, así que la maestra de computa-

ción en su clase los lleva para que aprendan paquetería y practiquen, porque no hay tiempo suficiente para que ellos naveguen; generalmente lo hacen en el café Internet o en su casa, pues la mayoría ya cuenta con este servicio.

En el caso de la telesecundaria, el laboratorio de cómputo brinda servicio a sus estudiantes de cuatro a siete de la tarde por una cuota de recuperación de dos pesos la hora, para el pago del encargado. En las tres instituciones, los gastos del servicio, la compra y el mantenimiento del equipo corren por cuenta de los comités de padres de familia. En el caso de la telesecundaria, dos computadoras de su laboratorio están conectadas a la señal del sistema e-México; el encargado del área y el director de la escuela reportan que el servicio es lento y a veces falla.

La escuela primaria dispone de una computadora por grado con Enciclomedia; la telesecundaria cuenta con 27 y el bachillerato con 20. Tienen conectividad por medio de la línea telefónica. Los equipos de ambas escuelas son de diferentes modelos y con procesadores de distinta generación, pues se han adquirido en diferentes años, según sean los recursos que anualmente aporta el comité de padres que se compromete a comprar cuatro o cinco computadoras porque, en palabras del director del bachillerato, el gobierno del estado solamente dio cinco computadoras.

Los equipos de ambas instituciones tienen Microsoft Office; la mayoría con software para quemado de discos (Nero) y algunos con programas para edición de imágenes (Photoshop), aunque sin licencia.

Por otra parte, desde 2005 (poco más de un año de instalado el MSD) se abrió una plaza comunitaria del IEEA al público en general, con servicio gratuito en su sala de cómputo de lunes a viernes, en horario corrido de diez de la mañana a cuatro de la tarde. Está equipada con seis computadoras de modelo reciente con conexión a Internet, servicio cubierto con recursos del erario municipal. Tanto sus alumnos como los de la secundaria y el bachillerato acuden después de clase; en algunos casos, hacen uso del Messenger, sobre todo para comunicarse con sus compañeros de escuela o ver videos

de música. No existen restricciones de uso ni de tiempo que condicionen el equipo, salvo que haya demasiados usuarios esperando turno (aunque durante la visita no se presentó esta situación).⁵

Por otra parte, la obtención de recursos económicos, a través de la migración nacional e internacional parece haber favorecido la adquisición de equipos por parte de las familias de Zapotitlán.

BIBLIOTECA MUNICIPAL

Desde su fundación en 1988 la Biblioteca Pública Municipal “Prof. Miguel Carrillo Garzón” de Zapotitlán ha estado en el cuadrante principal de la localidad, primero, en la planta baja de la presidencia municipal y después (2003) en el edificio contiguo a ésta. En febrero de 2010 se reubicó al primer piso, para albergar en su planta baja a la escuela de música (que forma parte del proyecto de extensión

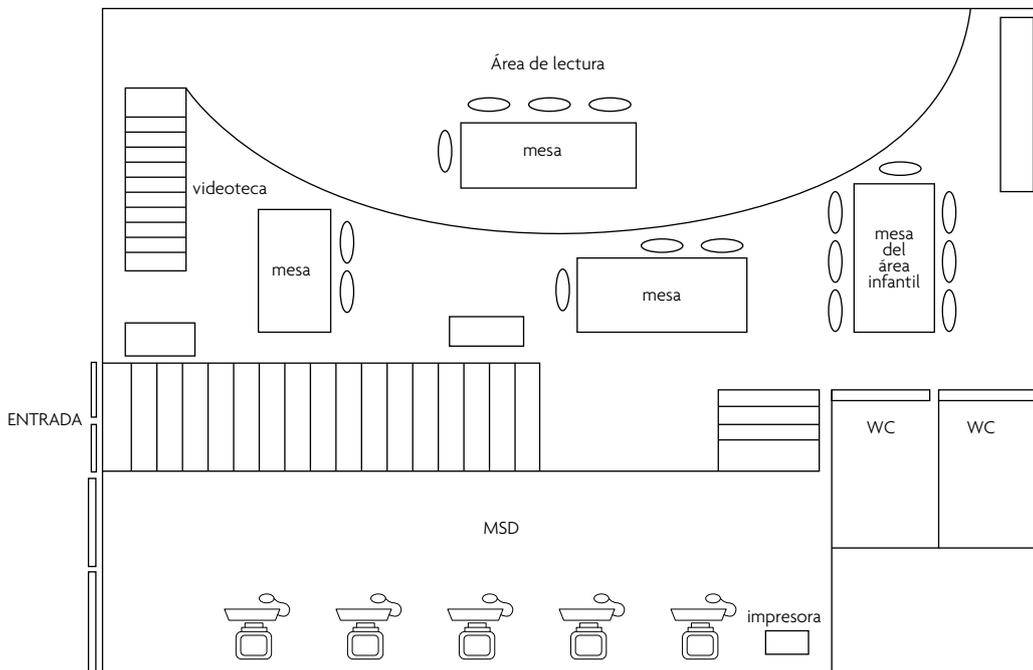


Fachada de la Biblioteca Pública Municipal “Prof. Miguel Carrillo Garzón”.

del conservatorio del estado de Puebla) y en el primer piso a la biblioteca y al MSD.

El edificio se ubica en un lugar de fácil acceso e identificación, tomando en cuenta la cercanía con la presidencia, el parque, la iglesia y las canchas deportivas. En general, los habitantes la conocen bien, no

⁵ Estos dos aspectos diferencian los servicios que presta la plaza comunitaria y, en su momento, el MSD. En el apartado sobre “Instalaciones del módulo” abundo al respecto.



Plano de la Biblioteca Pública Municipal “Prof. Miguel Carrillo Garzón” de Zapotitlán, Puebla.

así el MSD. Para indagar sobre los servicios del módulo entre la comunidad, se preguntó en varias ocasiones y lugares, y ninguna de las personas hizo mención de la biblioteca o el MSD. Incluso ni a unos metros de éste. Todos me remitieron a los “cibers” que se encuentran dentro de este cuadrante.⁶

La historia de la biblioteca y del MSD parece ser poco conocida. Los datos más significativos sobre su fundación fueron proporcionados por el actual director del bachillerato, uno de los actores que participó en las gestiones necesarias con el responsable de bibliotecas del estado para conformarla, junto con el presidente municipal y un grupo denominado “difusión cultural”.

Estas personas, a decir del director del bachillerato, tomaron la iniciativa de crear la biblioteca y permanecieron juntos pocos años, debido a que cada uno tomó rumbos distintos en su vida personal y profesional.

⁶ De seis ocasiones distintas en las que hice esta pregunta en el parque, sólo una persona me remitió a la plaza comunitaria.

Como ya se dijo, el primer local que ocupó la biblioteca fue en la presidencia municipal; sin embargo, no contaba con las condiciones necesarias para ofrecer el servicio. Aun así, permaneció en ese lugar durante 15 años, hasta que llegó el MSD en 2003. La administración en turno acondicionó una construcción que muchos años atrás había albergado a la primera escuela de Zapotitlán al costado de la oficina del presidente municipal. El nombre que lleva la biblioteca es justamente en honor al maestro Carrillo Garzón, el primero en impulsar la educación.

La puesta en marcha del módulo significó el traslado de la biblioteca a nuevas instalaciones, mismas que ocupó hasta principios de 2010, cuando fue reubicada en el primer piso. Según refiere la persona que fungía como encargada en 2003, la llegada del módulo fue benéfica para la biblioteca porque mejoró sus instalaciones (aunque la estantería, el mobiliario y el acervo siguieron siendo los mismos). Sin embargo, el incremento en el número de usuarios que trajo consigo el MSD y, sobre todo, el arranque de otras actividades que se ofrecieron a partir de 2009 propiciaron que el espacio

resultara insuficiente. En 2009 las instalaciones sirvieron para que operara el conservatorio de música del estado de Puebla.⁷ El edificio volvió a ser acondicionado con recursos del municipio y se inauguró en febrero de 2010.

El miércoles 10 de noviembre alrededor de las 11 de la mañana regresé, pero continuaba cerrada. Cerca del mediodía volví a la biblioteca, sin tener suerte. Entré a la presidencia municipal para conocer la plaza comunitaria, pregunté si podía usar un equipo y me dijeron que sí, que sólo era necesario registrarme. El hardware es mucho más reciente (pantalla plana), el software es 2007 con buena velocidad de conectividad. La única usuaria era una joven de 23 años aproximadamente, que trabaja como asesora en esta plaza. Le pregunté si sabía a qué hora abría la biblioteca y respondió que por la tarde, más o menos a las cinco.

Volví a la biblioteca. Llegué a pensar que quizá la habían desmantelado, pues los ventanales de la puerta frontal del edificio dejaban ver que en el lugar no había libros ni computadoras, sólo sillas y dos pizarrones, pero nada que me hiciera pensar que es una biblioteca y un MSD, salvo el rótulo que se encuentra en la fachada. Esperé hasta las dos de la tarde pero a quienes pregunté sobre la hora de servicio respondieron que la encargada abría a las cinco, para que el ballet folclórico pudiera sacar su vestuario.

Regresé a esa hora pero la encargada aún no llegaba. Noté mucha actividad en el parque y en el edificio de la biblioteca. Las aulas que había visto vacías en la mañana, ahora estaban ocupadas por muchachos con instrumentos musicales; fuera del edificio había grupos de jóvenes, con cuaderno en mano, que charlaban sobre un ensayo a la mañana siguiente. Media hora después, una señora de unos 40 años de edad —que ya había visto en el parque con unas niñas— se acercó a la puerta lateral del

edificio de la biblioteca y abrió. Enseguida algunas de las jóvenes que estaban en el parque entraron por sus vestidos. Poco más tarde, entraron dos niños de ocho y diez años aproximadamente y una mujer adulta, por lo que aproveché para pasar.

Subí las escaleras que conducen a la biblioteca y noté que las instalaciones son recientes; todo lucía limpio y en orden, a pesar de que había vestidos y pelucas de estambre sobre una de las mesas. En la entrada estaba el fichero y las hojas de registro de usuarios; en los muros había letreros informativos e indicaciones, excepto los reglamentos. Los niños que habían entrado un rato antes estaban sentados, cada uno con un libro. A la derecha de la escalera de acceso estaba el MSD.

La responsable y la señora —que después supe era la maestra de la escuela de música— platicaban, así que pregunté si podía usar una de las computadoras. La encargada respondió en forma amable que sí, que prendiera cualquiera pues no había Internet. Sólo vi cinco máquinas en el módulo, aunque dos de ellas estaban cubiertas con fundas de plástico, intuí que los cinco equipos son de la misma marca (Hewlett-Packard).⁸ Ocupé la computadora marcada con el número 1, el equipo me pareció en buen estado, aunque de un modelo ya antiguo, correspondiente a la primera fase de equipamiento del PASDBP. Noté que no había archivos guardados en la computadora, sólo un documento de Word en el escritorio.

Después de media hora, la encargada y la maestra terminaron de conversar; pude escuchar que hablaban sobre las actividades que tendrían la banda y el ballet folclórico municipal el fin de semana, como parte de la fiesta patronal del pueblo. Pregunté a la encargada por cuánto tiempo más podía usar la computadora y respondió que un rato más, hasta que la biblioteca cerrara, como a las siete y media. Así que me quedé diez minutos antes de la hora indicada. Durante ese lapso entraron y salieron varios usuarios, al parecer estudian-

⁷ El presidente en turno realizó las gestiones correspondientes ante el Conservatorio de Puebla, para que Zapotitlán contara con una sede del proyecto de extensión de esa institución. Actualmente se imparten dos cursos introductorios en música y canto, y continúan las negociaciones para la clave de certificación y validar estos estudios ante la SEP.

⁸ Esto lo corroboré en los días siguientes cuando usé el resto de las computadoras; los cinco equipos funcionan correctamente.



Puerta de acceso a la biblioteca.



Interior de la biblioteca.

tes de primaria. Un estudiante de la telesecundaria devolvió un libro y una joven madre permaneció leyendo en la sala, acompañada de su hija pequeña, quien veía libremente el material disponible en la sección infantil. Cuando salí del lugar vi en la lista de usuarios que ninguno de ellos, excepto uno de los niños de primaria, registró su ingreso. Nadie ocupó el MSD.

La encargada se mantuvo ocupada atendiendo a los usuarios y recibiendo a las madres de familia que le hicieron algunos pagos.⁹ Esto fue lo que me decidió a posponer mi presentación y observar al menos durante un rato la dinámica de la biblioteca y el MSD. Cuando desocupé la computadora pregunté cuánto le debía y respondió que el servicio era gratis y nada más se cobran las impresiones. Le agradecí y me presenté, diciéndole que buscaba a la señora Luciana, pues, según los datos que yo llevaba, era la persona a cargo de la biblioteca. Me aclaró que ahora ella era la bibliotecaria encargada, pues van cambiando al igual que la administración municipal, es decir, cada tres años.

Nos despedimos y le pregunté a qué hora podía ir al día siguiente para terminar el trabajo pendiente y aprovechar para ver un poco el acervo, conocer mejor las instalaciones y conversar con ella; dijo que como a las cinco, pues en la mañana tendría que ir a Tehuacán a recoger unos trajes para el ballet

⁹Después supe por ella que esos pagos corresponden a la mensualidad que se cobra a las niñas inscritas en el taller de ballet clásico y a los alumnos del conservatorio.

folclórico. Además, explicó que el viernes sólo abriría “un ratito”, que el sábado la biblioteca estaría cerrada, debido a la fiesta patronal y el lunes también por el aniversario de la revolución mexicana; así que la biblioteca volvería a abrir hasta el martes 16.

Durante todo el año la biblioteca ofrece servicios generales para todo el público, como son el de consulta en sala de libros y revistas con estantería abierta, videoteca, préstamos a domicilio a usuarios con credencial. En el área infantil la encargada proporciona asesoría a los niños de primaria sobre libros del acervo. Durante el periodo vacacional realiza talleres de manualidades como parte de las actividades de “Mis vacaciones en la biblioteca”, a los que suelen acudir niños de entre ocho y 12 años de edad.

Se ofrece el equipo, pero sin conexión a Internet, e impresiones blanco y negro, con un costo de un peso por hoja.¹⁰ La biblioteca no cuenta con servicio de fotocopiado, ni fonoteca, mucho menos atención a invidentes o débiles visuales.

Las instalaciones del inmueble son recientes, de ahí su buen estado. La iluminación natural y artificial es la adecuada, pues la biblioteca cuenta con ventanales en tres de sus muros y todas las lámparas funcionan, pues la instalación eléctrica no ha reportado fallas; el plafón está impermeabilizado. Cuenta con servicios sanitarios (dos wc, aunque en ocasiones no hay agua). El edificio no tiene línea telefónica y la puerta de acceso tiene cerradura.

¹⁰El precio es el mismo que cobra cualquier cibercafé por la impresión en blanco y negro.



Fichero y listas de registro.

El acervo, el mobiliario y el equipo de cómputo lucen en buenas condiciones en general y parecen ser funcionales, aunque nada de esto ha sido renovado desde que fue creada la biblioteca en 1988 y el MSD en 2003. A simple vista se reconoce que la encargada tiene el cuidado de mantener en buen estado las instalaciones, el mobiliario y el equipo de ambos espacios. Los libros, los videos y el fichero fueron organizados por la responsable cuando asumió el cargo en 2008. Para lo cual recibió capacitación de la DGB durante su primer año de trabajo. Explica que cuando entró no encontraba los libros que le solicitaban, así que decidió acomodarlos de acuerdo con el fichero para ubicarlos con mayor facilidad. Ella lo usa ocasionalmente, porque los usuarios le piden el material o, bien, ellos mismos se dirigen a los estantes, al final la encargada es quien los coloca en su lugar.

En los 22 años de operación de la biblioteca no se ha reportado ningún robo. Sin embargo, el acervo se ha visto mermado por el préstamo a domicilio, pues no siempre se devuelven los libros.

El horario real es de cinco de la tarde a ocho de la noche, de lunes a viernes, y ocasionalmente los sábados sólo una hora, al mediodía.

Con la llegada del MSD, el bibliotecario absorbió las tareas del encargado del módulo y, desde 2009,

otras responsabilidades relacionadas con la escuela de música y los talleres de danza, como son organización y realización de talleres infantiles en periodos vacacionales; elaboración de reportes mensuales para la DGB; recopilación y entrega de los reportes mensuales presentados por las bibliotecas de las juntas auxiliares del municipio; labores de difusión de la escuela de música, del ballet folclórico y la banda municipal; cobro de las mensualidades correspondientes a las clases de música y danza; aseo de la biblioteca, del módulo y de las aulas de la escuela de música que está en la planta baja.

El bibliotecario es asignado y contratado cada tres años por la presidencia municipal, que aporta los recursos para su salario. La señora Angélica tiene este cargo desde 2008 y saldrá en 2011, junto con la administración actual. Fue contratada por asignación expresa del presidente, para quien estaba trabajando en una regiduría. Su escolaridad es secundaria y su experiencia en la biblioteca y el módulo es la que ha obtenido en el tiempo que ha ocupado este puesto. Recibió cursos de capacitación de la DGB para el manejo de la biblioteca (2009 y 2010) y para los talleres de "Mis vacaciones en la biblioteca". Aunque en principio aceptó el trabajo sin tener demasiado interés en él, reconoce que el tiempo que ha trabajado en la biblioteca le ha dejado nuevas experiencias.

INSTALACIONES DEL MÓDULO

El MSD está ubicado en un espacio construido *ex profeso* para las computadoras, de aproximadamente 20 metros cuadrados. El área está limpia y bien iluminada. El único letrero con restricciones dice: "Reglamento: sólo para hacer tareas". Ninguna de las cinco computadoras está personalizada y funcionan eficazmente; todas cuentan con bocinas externas, lector y quemador de discos compactos. Los equipos están conectados a tres reguladores. La suite ofimática es Microsoft Office 2003 (Word, Excel y PowerPoint), así como el software de Encarta 2007. La velocidad de respuesta en general es satisfactoria, aunque no cuenta con conexión a Internet desde febrero de 2010.



La encargada atendiendo a una usuaria del MSD.

Pueden identificarse tres momentos en el servicio de conectividad del MSD: 1) Conectividad satelital (2003-2008). Se acondicionó la planta baja del edificio contiguo a la presidencia municipal, para la biblioteca y para recibir el equipamiento del PASDPB. Contó con conectividad satelital provista por Conaculta. 2) Conectividad Infinitum (de 2008 a principios de 2010). El presidente municipal en turno decidió cubrirla con el mismo contrato que la oficina de gobierno ya tenía con Infinitum. 3) El tercer momento lo marca la reubicación de la biblioteca y el MSD al primer piso del edificio que actualmente ocupan, por la creación de la escuela de música. Este piso se construyó expresamente para ese fin; sin embargo, al trasladar el MSD se perdió la posibilidad de seguir conectado a través de la presidencia.

El MSD lo integran cinco computadoras de primera fase, una impresora láser en blanco y negro (adquirida por el actual ayuntamiento para reponer la faltante) y tres reguladores. El mobiliario consta de tres mesas y sillas apilables de plástico, que comparte con la biblioteca y el espacio es suficiente para dos usuarios por máquina. El equipo cuenta con el software de Microsoft Office versión 2003, la paquetería básica que acompaña a Windows son Paint, Encarta 2007 y Nero para discos compactos, además de los que envía la DGB y los que suben usuarios y el encargados del módulo.

UN DÍA EN LA BIBLIOTECA

En el periodo de observación, se registró un total de 60 usuarios que visitaron la biblioteca durante los cuatro días;¹¹ es decir, un promedio de quince por día. Sólo tres de ellos no eran estudiantes de nivel básico (una estudiante de licenciatura, uno de telesecundaria y una maestra de primaria).

Los reportes mensuales que la encargada facilitó correspondían a febrero, marzo y diciembre de 2009. Explicó que la cantidad de usuarios que acuden a la biblioteca, y en su momento al módulo, se relaciona con las actividades que tienen en la escuela; en febrero y marzo, por ejemplo, inicia el semestre, por lo tanto el número incrementa, mientras que en diciembre hay poca asistencia por el periodo vacacional.

Y FUERA DE LA BIBLIOTECA ¿QUÉ OCURRE?

La opinión general que pude recabar entre los actores con quienes conversé es que la biblioteca constituye un espacio útil y necesario para la “comunidad estudiantil” y que, a pesar de sus carencias materiales (sobre todo en acervo), cumple los requerimientos básicos de la población escolar.

Algunas madres de familia coinciden con esta visión de la biblioteca como un espacio para atender a los estudiantes; en ningún caso consideraron que pudiera ser un lugar con actividades para otro tipo de población. Incluso los talleres de danza folclórica y clásica que se ofrecen a través de la biblioteca reciben su atención y apoyo (también de los maestros, la encargada y el regidor de educación) como actividades para los jóvenes.

Ninguna de las personas entrevistadas mostró desacuerdo en el uso de la biblioteca y la tecnología. Sus opiniones están enfocadas a que el servicio

¹¹ Mi estancia en la localidad fue a partir de la mañana del miércoles 10, al miércoles 17 por la tarde (antes del turno vespertino). En ese periodo, la biblioteca abrió solamente las tardes del miércoles 10, jueves 11, viernes 12 (una hora) y martes 16. El miércoles 17 abrió un rato antes de la hora de comida, pues habíamos acordado vernos ahí para que me mostrara algunos de sus reportes mensuales.



Letrero ubicado en la plaza principal de Zapotitlán.

un nuevo proyecto de bibliotecas.¹² Cabe mencionar que las autoridades municipales actuales apoyan a la biblioteca y al MSD con el pago de servicios (energía eléctrica, agua y, en su momento, la conectividad a Internet), situación que no es de carácter obligatorio, sino que depende de la voluntad de la administración. La construcción del primer piso en el que ahora se ubican la biblioteca y el MSD también se llevó a cabo con recursos del municipio, aunque en opinión de la encargada sigue siendo insuficiente.

HISTORIAS DE LOS USUARIOS

Para muchos de los estudiantes de Zapotitlán, la llegada del MSD (2003) facilitó sus tareas escolares y redujo los costos que les implicaba tener acceso al uso de una computadora. La encargada de la biblioteca, a quien le correspondió la recepción del MSD, comenta que el uso gratuito de este equipo dio a los estudiantes, particularmente del bachillerato, mayores opciones para tener acceso rápido a información actualizada, que antes no podían obtener en la bi-

blioteca escolar ni en la municipal. Antes de que hubiera acceso a Internet en la localidad, los estudiantes (incluso la encargada cuando era estudiante) debían viajar a Tehuacán para consultar materiales recientes en la biblioteca del Instituto Tecnológico o para usar una computadora con Internet.

La llegada del módulo digital solucionó estas dificultades, pues no sólo se ahorran tiempo y dinero que invertían en viajar a Tehuacán, sino el costo de renta del equipo. Aunque en 2003 ya existía un cibercafé, su uso seguía implicando un gasto, que ya no era necesario gracias al MSD. Asimismo, su instalación significó, en un principio, el acercamiento de algunos usuarios no tradicionales a la biblioteca, como algunos adultos que habitualmente no acuden a este espacio, cuyos hijos incluso fueron quienes les enseñaron el manejo de la computadora como medio de comunicación, práctica que decayó cuando el servicio fue restringido a uso escolar. El MSD fue “pionero” en la introducción de las TIC entre la población adulta, lo que después sería retomado en la plaza comunitaria del IEEA, espacio destinado para este fin.

Aun cuando en el MSD nunca se han impartido cursos o talleres formales en el uso y aprovechamiento de las tecnologías, su creación contribuyó a

¹² Probablemente se refiere al programa “Bibliotecas Modelo”, implementado por Conaculta.

fomentar entre la población estudiantil un mayor interés en estas herramientas, pues les permitió poner en práctica los conocimientos en computación que adquieren en la escuela, pero que no pueden practicar ahí,¹³ a no ser que cuenten con un equipo propio o recursos suficientes para la renta de equipo.

En opinión de algunos maestros, los estudiantes de Zapotitlán poseen un buen nivel de conocimientos en cómputo. Aquí se promueve el programa “Entra 21”, de la organización Servicio de Promoción Integral Comunitario Juvenil (SEPI-CJ), para que los jóvenes se capaciten en cuanto al trabajo con las TIC. La convocatoria se lanzó hace unos meses y aún está en proceso la integración del grupo de jóvenes que participaría en este programa.

Por otra parte, no pude identificar si en su momento el Internet haya sido utilizado con fines empresariales. Sin embargo, algunos pobladores sí emplean este medio para dar difusión a sus actividades y negocios. Es el caso del señor Pedro Mendoza, propietario de un hostel,¹⁴ que emigró a Nueva York donde trabajó durante diez años y, cuando consiguió reunir los recursos para un negocio propio, volvió a su comunidad. Primero fue un pequeño local de pizzas con entrega a domicilio y después se construyó el inmueble. Este año contrató los servicios de un cibercafé para que le diseñaran su página Web (www.hotelcalvario.com).

En cuanto al *chat*, durante los años en que existió este servicio en el MSD fue significativo para algunos de sus usuarios, particularmente para aquellos que tienen familiares fuera del estado. Aunque no tuve oportunidad de conversar directamente con alguno de estos usuarios, algunas personas sí recuerdan en qué forma el MSD se usaba para estos fines. Por ejemplo, Laura Cortés, de 56 años, propietaria de un pequeño comercio que se encuentra cerca de la biblioteca, cuenta que uno de

sus hijos —que en esa época estudiaba el bachillerato— iba a la biblioteca para comunicarse con su hermano mayor, que había emigrado.

Algunos estudiantes con los que conversé comentan que el *chat* es importante, no sólo para comunicarse con familiares que están lejos, sino entre compañeros de clase y amigos.

COMENTARIOS FINALES

Aunque en la actualidad los servicios del MSD parecen haber sido desplazados por otros espacios que ofrecen mayor flexibilidad en los usos que puede darse al equipo de cómputo (como los cibercafé, las computadoras que algunas familias han adquirido para su hogar, y la plaza comunitaria), parece ser que la llegada del módulo marcó una transición para la localidad, pues fue el espacio donde comenzaron a utilizarse las TIC. Antes del MSD, el acceso a una computadora estaba restringido a quienes pudieran pagar el servicio o que tuviesen la posibilidad de viajar a Tehuacán.

Las computadoras de la biblioteca confirmaron la importancia que tiene el uso de las TIC, particularmente entre la comunidad estudiantil. Esto contribuyó a fortalecer el interés de los padres de familia por apoyar el proceso educativo de sus hijos y a que les facilitaran el acceso a las tecnologías (ya sea con recursos a través de los comités de padres para equipar a sus escuelas o con la compra de computadoras para el uso personal de sus hijos y la contratación del servicio de Internet en sus domicilios).

La falta de conectividad en el MSD lo ha puesto en desventaja respecto a la otra opción gratuita que existe en la comunidad. No obstante, es factible pensar que una reactivación del servicio de Internet en el MSD revitalizaría el uso de este espacio. El hecho de que la biblioteca mantenga cierta presencia en la comunidad por los talleres de danza y música que desde ahí se promueven puede ser una oportunidad para recuperar a los usuarios tradicionales del módulo, que por ahora lo han abandonado.

¹³ Sólo la telesecundaria presta servicios abiertos en el laboratorio de cómputo a sus estudiantes; las computadoras del bachillerato únicamente pueden usarse por el alumnado cuando tienen esta clase.

¹⁴ Establecimiento de menor categoría que un hotel.



Usuaris del módulo de servicios digitales. Hopelchén, Campeche.

BOLONCHÉN DE REJÓN, HOPELCHÉN, CAMPECHE¹⁵

INTRODUCCIÓN

El trabajo de campo se realizó del 8 al 12 de noviembre de 2010 en la localidad de Bolonchén de Rejón, Hopelchén, Campeche, ubicada en la Región de los Chenes. La ruta más conocida es Ticul, Santa Elena, Uxmal, Bolonchén de Rejón y Hopelchén; existe una ruta de transporte público que sale de Mérida con este recorrido. El transporte sale directamente a Bolonchén sólo en viernes y sábado porque mucha gente realiza compras en Ticul o en Oxkutzcab y los jóvenes estudian en los institutos tecnológicos del lugar.

Un dato interesante sobre la región es que durante mucho tiempo la península de Yucatán no se conformaba en tres estados federales independientes, sino que era una sola provincia conocida como Bolonchenticul.

¹⁵ El trabajo etnográfico fue realizado por Kandy Guadalupe Ruiz González.

Como los horarios de transporte hacia Campeche son sólo tres al día, me hospedé en Hopelchén para viajar diario a Bolonchén. El primer día fue de observación tanto a la biblioteca como al módulo; en los siguientes se realizaron las entrevistas a directivos escolares y al presidente de la junta municipal, mientras que en la tarde se entrevistaron a algunos usuarios. El cuarto día se entrevistó a la encargada de la biblioteca y a los no usuarios pero por la tarde el recinto no abrió debido a los preparativos de un evento con motivo del Día Nacional del Libro. El viernes se le dio seguimiento al evento y al finalizar, alrededor de la una de la tarde, se cerró la biblioteca.

HOPELCHÉN

El municipio de Hopelchén (cinco pozos) tiene algunas serranías y lo conforman la ciudad del mismo nombre, las villas de Dzibalchén y Bolochén de Rejón, además de los pueblos de Iturbide, Ukum, Chunchintok, Xcupil-Cacab y otros. Dzibalchén es una junta municipal de 2 579 habitantes que se encuentra aproximadamente a 41 kilómetros de la



Hopelchén, Campeche.

cabecera municipal. En su tiempo fue un importante lugar para la extracción de maderas y chicle. Actualmente es centro de abasto y comercialización de las comunidades de la región de la montaña. Bolonchén de Rejón, también es una junta municipal de 3 765 habitantes, a 39 kilómetros de la cabecera municipal. Es el centro de abasto y comercialización de las comunidades cercanas.

La comunidad de Ukum, localizada a 94 kilómetros de la cabecera municipal, cuenta con 1 585 habitantes y es el centro de abasto, comercialización y servicios de las comunidades más apartadas de la región de la montaña y un lugar de paso para los madereros y chicleros. Cabe señalar que actualmente la producción maderera y chiclera se da en menor escala; no obstante, y de acuerdo con la planeación regional que se instrumenta en el estado, ha sido denominado centro integrador de servicios.

La localidad de Bolonchén (nueve pozos en maya) se ubica en el municipio de Hopelchén. Ha tenido variaciones jurisdiccionales, por ejemplo: Bolonchetical era una provincia que se dividió en dos partes y se convirtió en Bolonchén, que se ubicó en Campeche y Ticul, adscrita a Yucatán. Hoy, se constituye como una junta auxiliar administrativa. Se encuentra ubicada en la región de la Mon-

taña. El clima es subhúmedo, con temperatura media anual mayor a 22 grados y con meses de lluvia de noviembre a mayo y de seca de junio a octubre. La población al año 2000 era de 3 633 habitantes, 1 888 hombres y 1 745 mujeres; de los cuales 2 229 eran mayores de cinco años y hablantes de lengua maya. Por otro lado, existe un grupo poblacional que forma parte del escenario social: los menitas o menonites. También existe una comunidad de menonitas entre Hopelchén y Bolonchén. La principal actividad económica es el campo, a nivel de ejidos, y la oferta educativa media superior se perfila hacia este sector.

Los movimientos migratorios internos se dan hacia Hopelchén y Campeche, y los laborales a Mérida, destino principal de la población masculina (15-45 años) para trabajar en la construcción; la población femenina (15-25) busca el sector de servicios en Cancún y (17-45) la industria en Campeche.

La oferta comercial de Bolonchén de Rejón se constituye por un mercado municipal donde se pueden adquirir frutas, verduras, carne, flores y alimentos preparados; dos pequeñas tiendas con productos básicos; un local, donde se pueden realizar recargas telefónicas para celular, comprar periódicos como *El Diario de Yucatán* o *La Tribuna de Campeche*, y algunas revistas nacionales. Todos estos locales permanecen abiertos hasta poco más de las cinco de la tarde. Alrededor de la pequeña plaza principal existen otros puntos comerciales como un súper, una ferretería, una papelería, una tlapalería, un distribuidor Telcel, una



Escuela Secundaria Técnica núm. 18.



Colegio de Bachilleres.



Plaza Comunitaria del INEA.

miscelánea y una florería, tres expendios de cerveza y dos cantinas.

Existe un Centro de Salud y una ambulancia de traslado para uso de los habitantes. Junto al palacio municipal hay una oficina de telégrafos. No se cuenta con ninguna institución financiera.

El sistema de transporte público lo constituyen dos líneas de autobuses, mientras que en el ámbito local hay bicicletas, tricitaxis, motos y, para recorridos cercanos, camionetas.

La oferta educativa la integran: dos jardines de niños, dos escuelas primarias y la Secundaria Técnica núm. 18, con una matrícula de cerca de 300 alumnos y en la cual, debido a los pocos salones, tuvieron que utilizar el espacio de la biblioteca para salón de clases; los libros se guardaron en cajas y se dejaron en una bodega, señala el subdirector.

En el nivel medio superior está el Centro de Bachilleres Tecnológico Agropecuario núm. 15, donde se imparten contenidos con un perfil agropecuario. El espacio es reducido (casa adaptada) para cinco salones, una oficina que comparte el director con control escolar y un área para prácticas de siembra y cosecha de hortalizas. No cuentan con una biblioteca, comentó su director, aunque la Unidad General de CEBETAS les ha querido mandar libros.

También cuenta con el Centro de Educación Media Superior a Distancia, dependiente del Colegio de Bachilleres de Campeche. Un albergue comunitario que depende de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas que brinda hospedaje y alimentación a jóvenes de los nueve eji-

dos que integran Bolonchén y que asisten a estos centros educativos. Quienes desean continuar sus estudios viajan a la Escuela Normal Superior en Hopolchén, al Tecnológico de Oxtutzcab o al Instituto Tecnológico de Campeche.

Entre los espacios recreativos se encuentra una cancha de basquetbol junto al palacio municipal, que abre sólo en las mañanas. Existe otra cancha en la plaza principal pero se encuentra en malas condiciones y, en cambio, se improvisan otras áreas verdes para clases de educación física o partidos de futbol. No existen cines ni local de rentas de películas, pero sí sistemas de televisión de paga. Las fiestas patronales de abril en honor al Cristo Negro de Esquipulas, junto con los bailes y las corridas de toros, constituyen espacios recreativos para los habitantes.

OFERTA TECNOLÓGICA

Existen dos cibercafés, que ofrecen el uso de computadoras, Internet, impresiones, memorias USB, disquetes, discos compactos, además venden materiales de papelería, bolsas y zapatos. Existe una persona que controla las máquinas y monitorea la señal de Internet. La conexión a Internet en Bolonchén es lenta porque es satelital. La afluencia a los cibercafés es de estudiantes, principalmente por las tardes, razón por la cual el horario se extiende hasta la madrugada, además de que uno de los locales sólo abre dos horas por la mañana. También se ofrecen servicios de reparación electrónica de

autoestéreos y “maquinitas”. Ninguno cuenta con letreros, sin embargo, son bastante conocidos.

Existe una Plaza Comunitaria del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), para mayores de 15 años que no han terminado su primaria o secundaria. Cuenta con mediateca, una sala presencial y otra de cómputo con 11 computadoras disponibles con conexión a Internet gratuito, que permite a los usuarios realizar exámenes en línea, estudiar sus módulos y tener acceso a la biblioteca digital.

La responsable señala que el uso del equipo es para los asesores, los adultos que asisten a clases y para sus hijos que deseen realizar tareas. A otros usuarios también se les brinda el servicio incluso para revisar sus cuentas de correo electrónico por espacio de 30 minutos, pues “no es para *chatear*”. Entre los usuarios externos se encuentran principalmente estudiantes; sin embargo, directores y maestros no conciben la Plaza Comunitaria como un lugar donde acudan los alumnos.

El CEBETA cuenta con dos computadoras para uso administrativo y sin conexión a Internet. Para el próximo año quieren ofrecer la especialidad en informática a sus alumnos y señalan que desde la unidad general les enviarían las computadoras que se requieren. En cambio el EMSAD cuenta con una sala de cómputo durante el horario de clases para las prácticas de quienes estudian informática. La responsable comentó que tienen 24 computadoras con Windows XP, Office 2007 y acceso a Internet. En ocasiones se ofrece el servicio de impresión y escaneo. Cuenta con dos módems, uno particular y el de e-México. Los alumnos pueden usar diversos buscadores y correos electrónicos pero las instalaciones cuentan con un filtro, que permite controlar los contenidos de las páginas.

PRIMERA VISITA A LA BIBLIOTECA

El lunes abordé el camión de transporte público a las siete de la mañana rumbo a Mérida. Al cabo de una hora llegué a Bolonchén. Luego de preguntar a una joven del COBACH y a dos niñas de la primaria sobre la ubicación de la biblioteca, llegué a una pla-



Fachada de la Biblioteca Pública Municipal.

za y parque públicos, donde sobresale una estatua de Manuel Crescencio Rejón y Alcalá. A media cuadra se encontraba el mercado.

Seguí sus instrucciones, al llegar no ubiqué visualmente la biblioteca, pero conforme avancé me llamó la atención una casa pintada de color rojo y las placas que flanquean la puerta principal. La primera señala que en esa casa nació Manuel Crescencio Rejón y Alcalá (legítimo creador del juicio de amparo), colocada por la Suprema Corte de Justicia de Campeche, y la otra tiene el nombre de la Biblioteca Pública Municipal núm. 6241. En la puerta de madera se indica el horario (de 9:00 a 13:00 y de 17:00 a 20:00 horas). Es una casa pequeña, no mayor de diez metros de ancho, de estilo antiguo por los ventanales y las cornisas superiores (arcos pequeños de medio punto), la pátina de antigua claramente se acentúa con el color de la fachada en buenas condiciones (sin problemas de humedad, que es común en las construcciones de mampostería, típicas en esta zona). La cerradura principal también es antigua y por fuera se coloca un candado.

Pasé al salón principal donde se encuentra parte del acervo identificado bajo la clasificación Dewey, y del lado izquierdo está el módulo de servicios digitales (MSD). Luego pasé a otro salón con un pasillo hacia los baños y a la izquierda hay una puerta que da al patio. Al ingresar, se observa un letrero de “Servicio al público” y un escritorio con la libreta de registro de usuarios. Desde la entrada se ve el módulo.

Se encontraba un corral infantil y junto a él un señor con un niño no mayor de dos años en bra-

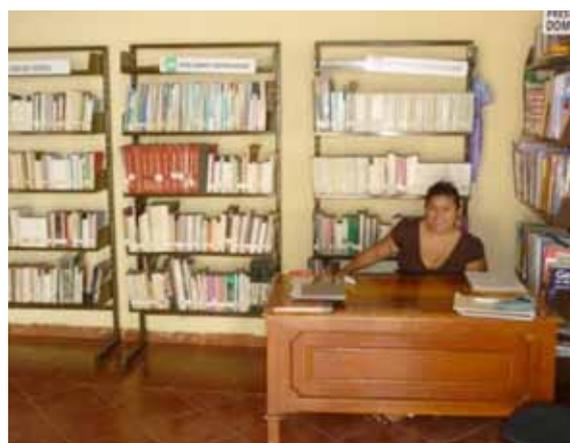
zos. Al fondo, junto a las computadoras, se encontraba la encargada de espaldas y no me vio, pero él sí y no dijo nada. Entré a las dos salas, tomé un libro y me senté. Durante cerca de 40 minutos la encargada hacía algo en las computadoras: las acomodó, concentró su atención en una en particular y prendió y apago el *no-break* (sonaba como si estuviera descargado) en varias ocasiones. Comentó que había mucho polvo y luego desconectó una, la subió a la mesita infantil, la abrió, sacó la memoria y limpió.

Después de un rato, el señor le dio al niño a la encargada y tomó su lugar. Volvió a introducir las tarjetas y revisó algo al interior. Ella le informó que el viernes unos niños le señalaron que otros usuarios habían dejado desconectado el *mouse*. Luego de cerrar el *cpu* y conectar la computadora, intentaron prenderla nuevamente pero sólo alcanzó a aparecer la pantalla de arranque. Fue en ese momento cuando dejaron de intentar averiguar qué ocurría y la encargada dijo que tendría que mandar su reporte, aunque recordó que el viernes que había venido Pablo (no identificó de dónde) ya se lo había reportado y éste le sugirió enviar una solicitud formal. El señor salió para desayunar, mientras la persona de la limpieza continuó trabajando en esa área y la encargada abrió la libreta de registros de usuarios (nunca me pidió que me registrara), e inició la devolución de libros. Tomó un libro, observó la etiqueta y lentamente se dirigió hacia los anaqueles, libro por libro.

Durante ese tiempo, yo era la única usuaria, nadie se había dirigido hacia mí, ni me habían preguntado o solicitado registro alguno. Usé el baño, revisé los anaqueles de acervo, pasé a la placita interna, regresé a la sala principal y volví a tomar otro libro, sin pasar al *MSD*. Una hora después llegaron dos usuarios de esta primera mañana, niños de ocho años que llegaron directamente a las computadoras. Entonces la encargada les comentó que no se las prestaría porque estaba fallando. A cambio les ofreció ayuda para localizar en el acervo bibliográfico la información que necesitaban sobre Salvador Alvarado, Manuel Crescencio Rejón y sus obras en Bolonchén.

Les solicitó que se registraran y dejaran sus libros junto al catálogo. Se dirigieron a las mesitas

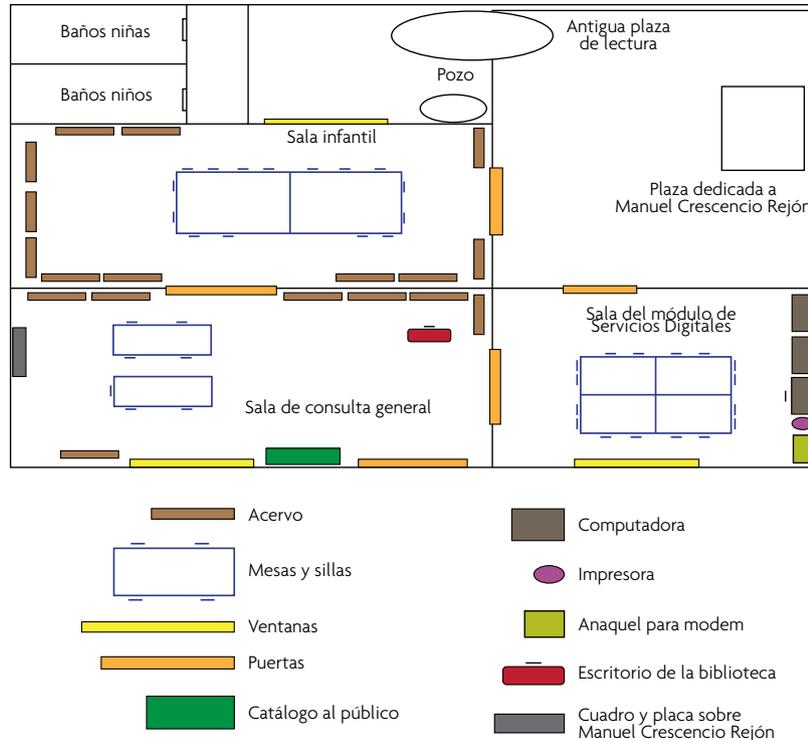
del módulo y les ofreció dos tomos de una enciclopedia. Luego los llevó a tomar datos de la placa de Manuel Crescencio Rejón. Estos pequeños visitan la biblioteca esporádicamente. Hasta ese momento, la encargada me advirtió que las computadoras no servían, que de las tres sólo servía una, pero se acababa de descomponer. Agregó que ya había reportado la falla, pero que hasta el momento no tenía respuesta. También comentó que, aun cuando la impresora no tiene tinta, les pide un *CD* a los usuarios para grabar la información y que puedan imprimirla fuera de la biblioteca. En cuanto a información sobre la localidad, no se cuenta con acervo, por lo que ubicó una página que diseñó un joven de Hopelchén al respecto. También comentó que esos dos niños eran sus principales compañeros de la



Biblioteca de Bolonchén.



Sala de lectura.



Plano de la biblioteca.

mañana, pues es por las tardes cuando la biblioteca se llena y el número de sillas es insuficiente.

Comentó que es una lástima que no sirvan las computadoras teniendo una antena exclusiva de Internet satelital (servicio otorgado por Telmex) y que no se pueda usar. Algunas personas han venido con sus laptops y aunque el Internet es inalámbrico no pueden entrar porque ella no conoce las claves de acceso; supone que la Junta Municipal o “los de Campeche” las deben saber. Precisamente una persona de Campeche, quien arregla las computadoras, había visitado la comunidad recientemente pero arregló sólo una; prometió regresar pero hasta la fecha no lo ha hecho. Asimismo, mencionó que le gustaría recibir cursos, pero como la pusieron los de la Junta Municipal, necesita su autorización para tomar cualquier capacitación.

El espacio físico es agradable, cuenta con suficiente iluminación natural, está limpio y ventilado. El horario es de ocho de la mañana, para no abrir los sábados. Sin embargo, durante el trabajo de campo generalmente se abría después de esta hora.

Visiblemente los servicios que se ofrecen son los de préstamo a domicilio y consulta en sala. El salón destinado para el MSD no cuenta con ningún señalamiento, sólo con algunos sobre el comportamiento esperado de los usuarios. El mobiliario es de madera, pero las sillas no son suficientes (20 para adultos y 12 para niños). La seguridad del inmueble es sencilla: cerraduras internas, puertas y ventanas de madera, y no cuenta con alarmas.

El acervo está clasificado y con señalamientos visibles. Las colecciones ofrecen información a alumnos de primaria y secundaria, pero falta bibliografía para los niveles medio y superior. La única donación que ha recibido la encargada durante el año y medio que ha trabajado en la biblioteca fue un lote de 53 libros de secundaria, por parte de una maestra. Tanto para las autoridades escolares la falta de colecciones actualizadas es uno de los principales obstáculos para que la biblioteca reciba usuarios más allá del nivel básico. Respecto al uso del catálogo del acervo, la responsable señala que no sabe



Encargada (sentada) y auxiliar de la biblioteca.

cómo usarlo y que tampoco ha visto que alguien lo utilice.

Esta biblioteca pública municipal se encuentra bajo la responsabilidad de Eunice, quien es auxiliada por otra persona en las tardes. A la responsable la contrata y le paga la Junta Municipal de Bolonchén; en la selección se buscaba el perfil de conocimiento en computación y preferentemente que se tratara de un(a) profesor(a).

Se puede señalar que el puesto de encargado de la biblioteca es reconocido como un beneficio político. Además, existe una red de parentesco entre varios de los que han sido encargados. Cabe mencionar que cada tres años el encargado de la biblioteca es cambiado.

Actualmente, a la señora que es auxiliar por las tardes la contrata y le paga el ayuntamiento de Hopelchén, que es de extracción panista. Entre ambas existe una relación cordial pero cada una por separado me refirieron que han tenido problemas entre sí; esto se refleja en la división de responsabilidades, pues han acordado que por las tardes la responsable solamente vigilaría el módulo, mientras que la auxiliar (“como no sabe usar las computadoras,” señala la primera) se encargaría de vigilar las otras dos salas de consulta.

Ninguna de las dos ha recibido cursos de capacitación para su labor en la biblioteca y tampoco tienen formación en manejo de bibliotecas: la responsable es maestra de educación primaria y la

auxiliar, ama de casa. Para la encargada, las actividades que ha realizado, el trato que brinda a los usuarios y la forma de conocer el acervo lo hace en comparación con su formación docente; para la auxiliar, este trabajo ha resultado muy difícil porque no sabe nada al respecto pero su esposo, que es maestro, la anima y en ocasiones la acompaña para explicarle los tipos de libros que hay.

HISTORIA DE LA BIBLIOTECA

La biblioteca pública municipal se creó en 1993 por gestión directa del entonces presidente de la Junta de Bolonchén, contando con todo el apoyo de la Coordinadora Estatal de Bibliotecas de Campeche en ese momento, señala el actual presidente de la Junta. Sin embargo, para otros actores, la biblioteca tiene “mucho tiempo” y desde siempre ha estado en la casa de Manuel Crescencio y Rejón. Toda la inversión para el rescate y acondicionamiento del inmueble fue del gobierno del estado. Actualmente, las cuestiones menores las atiende la Junta Municipal y cuando se requiere algo mayor lo solicitan al ayuntamiento.

En cuanto al módulo, el presidente de la Junta señala que cuando se otorgaron equipos (2005), Bolonchén fue el único ejido de todo el municipio de Hopelchén que recibió módulo completo, con muebles, sillas, impresora y anaqueles. Como mencioné, la historia de la biblioteca la organizan los encargados, que a la fecha han sido seis y la actual encargada que ocupará el puesto hasta 2011.

INSTALACIONES DEL MÓDULO

En la sala destinada para el módulo se ubican tres computadoras, una impresora y un anaquel que resguarda los dos módems. En un inicio se tenía el servicio de Telecom pero funcionaba mal, por lo que se sustituyó por el de Prodigy, y desde ese momento el mantenimiento ha estado a cargo de la Dirección Estatal de Bibliotecas de Campeche. Las tres computadoras son de la marca Dell, pantalla plana; el CPU cuenta con un lector y grabador de CD, con entradas de USB, tarjetas externas para



MSD. Las computadoras cubiertas no funcionan.

captar la señal de Internet, y sólo una máquina conserva la cámara externa; tanto las diademas como las otras dos cámaras ya no estaban cuando ingresó la responsable en octubre de 2009. La encargada cuenta que cada computadora fue entregada con un mueble y una silla tipo secretarial, de las cuales una ya no sirve, otra la ocupa la bibliotecaria y sólo la tercera se usa. El módulo fue entregado con una impresora que funciona pero no tiene tinta. No existe ningún tipo de inventario por escrito del acervo, mobiliario o equipo de cómputo.

De las tres computadoras sólo una funciona, con Windows XP y dos cuentas (usuario y bibliotecaria); con 32 GB en uso y 116 GB de espacio libre, con 5Mb para la sección de mis documentos; la última vacuna antivirus Microsoft Security se realizó el 29 de octubre de 2010. Los contenidos de la computadora son paquetería Office 2003 (Acces, Excel, Front Page, Word), con Ares, Biblioteca Microsoft e-learning, power DVD y koli. La Enciclopedia se encuentra deshabilitada, así como el acceso directo a Messenger. Como iconos de escritorio se puede ver a la papelería de reciclaje, el antivirus, front page e Internet. La conectividad es rápida por las mañanas pero la situación cambia por las tardes, ya que comienzan a funcionar los cibernets. El historial de búsquedas reporta en el último mes visitas a páginas de bancos, TVyNovelas, YouTube, tabus, ferreterías y, principalmente, Wikipedia. En el área del módulo no se cuenta con una libreta de registro y el reglamento se ubica en la sala de consulta general.

El uso del módulo se puede realizar en los mismos horarios que el de la biblioteca pública municipal y está bajo la responsabilidad de la bibliotecaria Eunice, nadie más que ella puede apoyar en el servicio a los usuarios del módulo. La responsable distingue a dos tipos de usuarios del módulo. Por un lado, los niños de primaria y secundaria, a quienes tiene que ayudar porque no saben usar la computadora. Es por medio de esta ayuda que también organiza y controla los tiempos y contenidos de consulta, pues señala que debido a que sólo tienen en funcionamiento un equipo se debe cuidar y procurar que todos lo usen. Otro tipo de usuarios son los del CEBETA y uno que otro del EMSAD 05, a quienes les deja usar libremente la computadora. Otras de las responsabilidades del bibliotecario en el módulo es prender y apagar el equipo, ayudar a los niños a buscar en Internet los temas que necesitan para sus tareas, grabar la información en CD para que posteriormente ellos salgan a imprimirla; pero algunos regresan a la biblioteca a terminar sus tareas.

UN DÍA EN LA BIBLIOTECA

La biblioteca por las mañanas es muy diferente que por las tardes, pues sólo la visitan uno o dos usuarios y más de 30 por las tardes, debido a que la mayoría son alumnos de primaria y secundaria con horarios matutinos. Se reúnen en equipos y si sus compañeros no han llegado esperan en la puerta hasta que están completos para entrar. Se puede decir que la biblioteca, además de ser un espacio para realizar tareas, también es un lugar de socialización para quienes por su edad no se les permite ir solos al parque y utilizan como justificación la biblioteca para salir y reunirse con amigos.

La encargada señala que en promedio recibe 40 usuarios al día, de los cuales 25 usan el acervo, cinco van a realizar tareas y diez usan el módulo. El conteo lo lleva a cabo directamente en los registros de su libreta, realiza divisiones por edades de 12 a 15 años, de 16 a 21 y de mayores de 25; sin embargo, no registra qué actividades realizan. Los datos que dio son un promedio a partir del tiempo que lleva en el cargo, pues no sabe si debe registrar por



Usuarios del MSD en la biblioteca.

separado a los usuarios que van al módulo y los que van a la biblioteca. Como señalamos, la mayoría de los que utilizan la BPM asisten en las tardes y son alumnos de secundaria y primaria, mientras que por las mañanas ocasionalmente recibe la visita de algunos usuarios no tradicionales, según informé; pero no observé que llegara ninguno durante el tiempo de mi estancia.

La información que se descarga para los usuarios del módulo se graba en discos compactos o en USB, se almacena durante poco tiempo en la computadora a fin de que ésta sea más rápida en las consultas a Internet; la encargada borra los documentos.

USO SIGNIFICATIVO PARA EL BIBLIOTECARIO

Por las mañanas, la encargada utiliza la única computadora que sirve para diversas actividades: establecer comunicación con el coordinador estatal de bibliotecas de Campeche por el Messenger y reali-



Usuarios de la biblioteca.



Taller impartido por la bibliotecaria.

zar sus solicitudes a la Junta. También redacta cartas (como las del Día Nacional del Libro), y busca y descarga contenidos para el taller de verano. Los usos de la computadora del módulo que la encargada ha implementado se dirigen al desempeño de sus funciones, pero poco a atender necesidades de los usuarios, y no realiza ninguna actividad que fomente el uso debido de una máquina; prefiere cuidarla a difundir su uso.

FUERA DE LA BIBLIOTECA

Para los responsables de escuelas entrevistados, la biblioteca es muy importante por la cantidad de alumnado que hay en Bolonchén, y para los niveles básicos es factible encontrar información en el acervo bibliográfico. Un profesor de secundaria re-

conoce que es la única opción donde sus alumnos pueden investigar, ya que no tienen otros medios para hacerlo; aunque los maestros no los envían cotidianamente porque, de hacerlo, implicaría una responsabilidad ante los padres. Los jóvenes de educación media superior poco uso pueden hacer de las colecciones, pues no están actualizadas y no manejan los temas agropecuarios que requieren.

Los vecinos que no son usuarios de la biblioteca o del módulo tienen visiones diferentes y contrastantes a pesar de la proximidad con ambos. Para una joven, la biblioteca ha cambiado mucho: hay mucho desorden, no hay reglas y considera que debería estar separada la biblioteca de las computadoras para que puedan usar más el acervo bibliográfico.

Por su parte, la señora Enna, encargada de la biblioteca del EMSAD comparó el desempeño de la actual bibliotecaria con la anterior y señaló que es recurrente el escándalo de los muchachos por las tardes, que siempre están haciendo sus tareas sentados en la acera de enfrente, y que los sacan de la biblioteca mucho antes de que finalice el horario al público. En tanto, un maestro jubilado que vive del otro lado de la biblioteca recuerda cuando él llevaba a sus alumnos a que la recorrieran y piensa que todos los muchachos que están afuera son los que esperan turno para usar las computadoras. Obviamente, todos coinciden en que los alumnos de nivel medio superior son quienes más usan las computadoras y, por ende, debe haber más equipos en la biblioteca pública, lo que significaría una ayuda a la economía familiar.

Otras interpretaciones del uso de la tecnología las encontramos entre quienes piensan que ahora todos usan las computadoras y ya no los libros, además opinan que la tecnología puede usarse para *bien* dentro de la biblioteca y para *mal* en los cibercafés. En cambio, para el presidente de la Junta Municipal su uso significa avanzar en el desarrollo.

Quien no sabe usar una computadora (señor mayor de 40 años) reconoce la importancia del manejo de las computadoras y las vincula directamente a su experiencia como ministro religioso, pues le han hecho llegar desde la ciudad de México claves

exclusivas y personales para poder ingresar a los portales de su comunidad internacional, aunque no usa mucho este portal. Ha aprendido el manejo de Internet, asesorado por su hijo, quien en ocasiones va a *chatear*, pero no imagina cómo es eso.

LEGITIMIDAD DE LA BIBLIOTECA Y DEL MÓDULO

Respecto a la instalación del módulo, la responsable señala que cuando asumió el cargo ninguna de las tres computadoras funcionaba, pero el coordinador estatal de bibliotecas, que llegó de sorpresa, reportó el desperfecto, pues se sorprendió porque las tarjetas de memoria no eran las originales. La solución fue incorporar las memorias que servían en una computadora y las faltantes fueron solicitadas al presidente de la Junta.

En dicha visita también se estableció una división entre las funciones de la biblioteca y su vinculación en actividades públicas de la Junta Municipal. En cuanto a las tarjetas de memoria, a casi un año, no se han comprado a pesar de que la solicitud a la regidora de Salud y Cultura se ha enviado en dos ocasiones. En opinión de la bibliotecaria, a la regidora no le interesa la biblioteca, pues cada vez que le pregunta le dice que se le extraviaron las solicitudes. La responsable recordó que al día siguiente de que se reinstaló el servicio de Internet en la única computadora colocó un letrero de aviso al público para anunciar que ya contaban con este servicio gratuito y alcanzó la cifra más alta de usuarios, que fue de 32 registros en una tarde, por lo que se limitó el uso de la computadora a diez minutos y exclusivamente para uso académico. Comenta que esto *desilusionó* a los jóvenes y niños que pensaron que iban a poder hacer uso libre del equipo; posteriormente borró el letrero. El hecho de contar con sólo una computadora implica ajustar horarios, situación que ha alejado a los jóvenes de educación media superior y ha reducido su uso para estudiantes de primaria y secundaria.

Ocasionalmente, asiste un mecánico para consultar precios de refacciones, pedir consejos personalizados a proveedores o revisar su correo



Bolonchén de Rejón, Campeche.

electrónico. Asimismo, un ama de casa acude a consultar páginas de bordados. Ambos saben poco del manejo de la computadora y usa el módulo con asesoría de la encargada.

El presidente de la Junta señaló, en la celebración del Día Nacional de Libro, que impulsar la biblioteca es una de sus prioridades y que en fechas próximas sesionará el cabildo para declarar propio el terreno donde se ubica y para que nunca la puedan mover o cerrar. Además, recordó sus días de bibliotecario y convocó a los directores invitados a abrir círculos de lectura guiados por la encargada de la biblioteca, tanto en sus escuelas como en la biblioteca. Este anuncio tomó por sorpresa a la encargada quien sólo dijo que el presidente “quería pararse el cuello ahora, porque en todo este tiempo no había hecho nada”, es más el presidente ya le preguntó si sabe del costo de las memorias para que las compren de inmediato.

COMENTARIOS FINALES

Los principales usuarios de la biblioteca pública municipal son estudiantes de primaria y secundaria, que utilizan el espacio para realizar tareas y

consultar el acervo bibliográfico. El módulo de servicios digitales cuenta con una sola computadora en funcionamiento y para cuidarla la encargada controla las búsquedas y el tiempo destinado a su uso. A pesar de que señaló que la mayoría de las veces la responsable graba la información de los usuarios en un CD, durante el tiempo que estuve todos copiaban directamente de la computadora. Las autoridades escolares, comentaron que no todos conocen cuántas computadoras hay en la biblioteca o si ofrecen acceso a Internet, pero en caso de que existieran computadoras representaría una oportunidad para ofrecer mayores servicios y llevaría a que alumnos de nivel medio superior se apoyen en estos equipos ante la falta de las colecciones actualizadas del acervo.

Por el momento, la biblioteca cuenta con 80 miembros con credenciales de usuarios (sin que me pudiera decir cuántas vigentes o no) y la mayoría no ha realizado ningún préstamo a domicilio durante el tiempo que lleva la encargada al frente de la biblioteca. En contraste, no lleva un registro de usuarios del módulo, y aunque señaló que en ocasiones asisten muchachos del CEBETA, o EMSAD o amas de casa, los únicos que observé fueron niños de primaria y secundaria. Sin embargo, existen esfuerzos aislados entre la oferta educativa media superior por mantener o incorporar el uso de la tecnología en los contenidos educativos; en tanto para las primarias o la secundaria el hecho de enviar a los jóvenes a las bibliotecas puede significar que los maestros adquieran responsabilidades ante los padres fuera del horario de clases.

Hasta el día de hoy, el uso que se le da a la única computadora que funciona en la biblioteca pública municipal es para búsquedas de trabajos escolares; y aunque existe una percepción general de que su uso significa desarrollo y acceso libre a la información, prefieren que esté reglamentada y sea diferente a la que se brinda en los cibercafés.

V. Consideraciones finales

Este apartado se organizó pensando en los impactos del programa en términos de sus prioridades. La primera se relaciona con el aspecto formativo. Uno de los principales objetivos del PASDBP es formar a los usuarios y bibliotecarios en el uso de herramientas técnicas, pero también sociales, dirigidas a legitimar el módulo. En este sentido, se pensaba que al tener computadoras en las bibliotecas, las TIC se legitimarían entre aquellos que no las usan, no las entienden e incluso las desdennan. La segunda preocupación se relaciona con encontrar alternativas para que, por medio de las TIC, la biblioteca tenga nuevos usos y usuarios. Para empezar es necesario que las computadoras en las bibliotecas puedan contribuir al desarrollo de la comunidad, y después que faciliten el quehacer cotidiano de los adultos que serán los nuevos usuarios de las bibliotecas. Por último, se hace referencia al aspecto más relevante del programa: su capacidad para legitimar la biblioteca. Para ello, se consideran varios elementos: la permanencia en el puesto de los bibliotecarios y encargados de módulo, la posibilidad de redefinir su perfil, la obtención de mayor apoyo institucional, el logro de más recursos y el que los bibliotecarios estén más presentes en la comunidad.

Como en el resto del informe, para construir cada uno de los apartados que integran estas observaciones, se recurrió a la información cualitativa y cuantitativa que se recabó sobre el funcionamiento del programa.

EL ASPECTO FORMATIVO

Un primer impacto del programa es la formación de habilidades tecnológicas que comienzan con el uso de software (programas e Internet), y que cobran cabal sentido cuando se encuentra un uso significativo para éste: buscar información, comunicarse con un pariente que se encuentra lejos o bien para difundir alguna información sobre el individuo, su familia o su comunidad. En este sentido, lo que interesa es saber si la biblioteca se transforma de un espacio en el que se obtiene información a uno donde puede aprenderse sobre el uso de las TIC.

A ocho años de equipadas las bibliotecas, se encontró que los programas que más se usan siguen siendo Word en casi 69 por ciento y Excel en 34.6 por ciento de los casos. Sin embargo, en los datos cualitativos se reportan otros programas como PowerPoint, Publisher y Photoshop. Los programas se usan mayoritariamente para hacer tareas e investigación en 89 por ciento de los casos y también para hacer presentaciones y currículos. Internet es fundamental para el buen funcionamiento de las bibliotecas. Un dato que refuerza este hallazgo es lo que reportaron los encargados de módulo, quienes afirman que casi 60 por ciento de los usuarios llega a la biblioteca para usar esta herramienta. Los principales usos de Internet son también para tareas, contactar a familiares 56.9 por ciento, música 55 por ciento, entretenimiento 42.9 por ciento,

juegos 42.1 por ciento, informarse de noticias y acontecimientos 35 por ciento, trámites 21 por ciento, y hasta para comprar en línea en casi 4 por ciento de las bibliotecas urbanas. Cabe resaltar que quienes utilizan Internet de una forma más variada y compleja son los usuarios cuyas bibliotecas se encuentran ubicadas en zonas urbanas, en donde se realizan actividades como transacciones comerciales. Los usuarios de las bibliotecas ubicadas en zonas de alta marginación lo utilizan principalmente para hacer tareas y, en segundo lugar, para jugar (52%). Esto es muy importante porque las bibliotecas ubicadas en estas zonas son las que más apoyan actividades recreativas y culturales para los miembros de su comunidad.

Para desarrollar estas actividades, a veces los usuarios piden apoyo o asesoría a los encargados de módulo. Como se muestra en el capítulo de capacitación, el encargado de módulo ofrece distintos servicios a los usuarios que van desde asignarle una computadora a cuestiones técnicas más complejas, como asesoría para el uso de software (abrir programas o desatorarlos), casi 25 por ciento de los casos, el uso de Internet, en casi 32 por ciento de los casos, y el más alto porcentaje sigue siendo asesorar a los usuarios en la búsqueda de información, lo que ocurre en casi 50 por ciento de los casos. Este último dato muestra que las computadoras siguen reforzando la principal razón de ser de las bibliotecas, esto es: constituir un espacio en donde se puede buscar y encontrar la información que se necesita. De acuerdo con lo que los usuarios reportan, el módulo también es importante para aprender y mejorar sus habilidades en computación, lo cual representa 27 por ciento de los casos. Además, está el dato de quienes usaron por primera vez una computadora en el módulo, reportado por casi 10 por ciento de los usuarios y, sobre todo, quienes aprendieron a usar las computadoras en las bibliotecas, que representa 7.2 por ciento de éstos.

Por otro lado, se encuentran los cursos formales que los encargados de módulo imparten a distintos usuarios, principalmente adultos y, en algunas ocasiones a amas de casa. Las cifras de éstos se encuen-

tran en el capítulo correspondiente; lo que se quiere describir aquí es la manera en que los usuarios primero se *enganchan* y luego demandan la organización de estos cursos. Las amas de casa acuden con sus hijos a la biblioteca para hacer las tareas y necesitan estas herramientas para ayudarlos, pero también para apoyar sus actividades productivas. Los encargados de módulo han detectado esta necesidad y comienzan a organizar cursos en las mañanas, como vemos en la siguiente cita:

Aprendí aquí porque dieron un curso de computación, las bibliotecarias dieron un curso de computación y estuvimos un grupo de amas de casa y aquí fue donde empecé a usarlo porque yo en realidad no sé mucho, pero más o menos me dieron la idea. (Usuaría 38 años, preparatoria completa, Acolman, Estado de México.)

Lo que se sigue ofreciendo en mayor medida es el curso básico de computadora, que prácticamente se imparte en todas las bibliotecas. Otros cursos demandados son: paquetería de Office, en casi 70 por ciento; asesoría de búsquedas en Internet, con 76.2 por ciento, y de correo electrónico en 74.6 por ciento. Este último rubro subió 10 por ciento respecto a lo que se encontró en 2006. Mención aparte merece el curso de diseño de páginas Web, que aumentó en las bibliotecas rurales de casi 18 por ciento en 2006 a 27 por ciento en 2011, mientras que en las urbanas, de 25.2 a 45.8 por ciento en los mismos años. Esto es importante porque da cuenta de cómo las personas que acuden a la biblioteca comienzan a usarla como un espacio que resuelve una de sus necesidades, la de difundir quiénes son, lo que hacen o lo que hacen sus comunidades. Incluso los no usuarios refieren como una actividad importante los cursos de computación impartidos en la biblioteca:

...ahí en la biblioteca estuve tomando cursos por parte de ANSA, que fue un curso que impartió para sus empleados, pero yo no soy empleada, yo soy esposa de un empleado y a mí me permitieron ir a tomar el curso de computación, ahí, en la biblioteca,

íbamos tres horas o dos horas diarias, de lunes a viernes, estuve yendo como seis meses a tomar cursos. (No usuaria, 30 años, preparatoria completa, Monclova Coahuila.)

Las bibliotecas son también un espacio de aprendizaje para los bibliotecarios y encargados de módulo. Los cursos de capacitación ofrecidos por el PASDBP les han ayudado primero que nada a administrar el MSD (91 por ciento de los casos). En segundo lugar, les ayudan a resolver problemas de los usuarios (86%). Es importante destacar que, debido a las escasas herramientas técnicas con las que cuentan estos encargados de módulo —y más si cumplen la función de bibliotecarios—, los cursos les dan la posibilidad de manejar la paquetería básica de Microsoft y de hacer búsquedas en Internet, lo que ocurre en 82 por ciento de los casos. En los datos cualitativos, se encontró que estos cursos ayudan además para reparar y dar mantenimiento a las computadoras, como lo reporta el encargado del módulo de Monclova Coahuila:

Siento yo que el de mantenimiento y reparación, porque era algo que yo no sabía, yo no tenía la menor idea, si a mí me fallaba algo de la computadora, yo decía: “¿y ahora cómo le hago?” Entonces me ha sido más útil para cumplir o desempeñar bien mi trabajo. (Encargada de módulo 28 años, posgrado, Monclova, Coahuila.)

El problema con estas capacitaciones es que muchos de los bibliotecarios y encargados de módulo permanecen poco tiempo en el puesto, lo que es una desventaja para la biblioteca, pero una ventaja para la comunidad, que cuenta con una persona con capacidades técnicas que permanece en la comunidad ocupando otro puesto.

Si consideramos el cariz social del papel formativo que están cumpliendo las bibliotecas a partir de la instalación del MSD, hay que atender el papel que está jugando como agente legitimador de las TIC. En este sentido, se tiene que analizar hasta qué punto las bibliotecas están posibilitando que la población de las comunidades tenga actitudes más positivas hacia las TIC. Para los habitantes es im-

portante que la computadora sea útil para resolver los problemas particulares de los usuarios y generales de la comunidad

Para los usuarios, como se mencionó, las dos herramientas fundamentales son el uso de la paquetería de Microsoft y de Internet, que siguen estando muy ligadas a la función básica de la biblioteca, esto es: búsqueda de información y tareas escolares, lo que por supuesto es un aspecto de legitimación importante. Ahora bien, lo interesante es que los usuarios puedan realizar actividades que trasciendan este uso tradicional y que estén ligadas a los usos comunicativos y lúdicos de las TIC. En este sentido, también se ha avanzado. Una buena parte de los usuarios contacta amigos y familiares por medio de las computadoras de las bibliotecas. Además, escucha música y juega en ellas.

Otro aspecto que ayuda a cambiar la imagen de las TIC, sobre todo entre quienes tienen más de 25 años, es que éstas resuelvan algún problema de la vida cotidiana. Los usuarios mayores de 18 años han incrementado sus visitas a las bibliotecas, pero lo realmente importante es lo que van a hacer en ese espacio, y cómo las computadoras les ayudan a resolver sus problemas, que van de la búsqueda de empleo a realizar actividades relacionadas con éste, como lo muestran las respuestas siguientes:

Para personas como yo que están buscando trabajo es importante contar con el servicio de Internet gratis porque ya no tienes que desplazarte tanto de un lugar a otro para dejar solicitudes. (Usuario, Tecate, Baja California Norte.)

Correo electrónico por necesidades de trabajo. (Usuario de 42 años, hombre, preparatoria completa, profesionista independiente, León, Guanajuato.)

Las autoridades municipales perciben que con la llegada de las computadoras a las bibliotecas, éstas cobran mayor importancia para las personas de la comunidad, la gente las visita más y con su instalación se han ido modernizando. Ahora las actividades no se reducen a leer el periódico o un libro. Con Internet, investigan temas que muchas veces



Usuarios de la biblioteca.

no se encuentran en el acervo, sobre sus tareas y escribir un trabajo y hasta imprimir, esto hace que la gente tenga interés en visitarlas más, los niños ahora van con más frecuencia, como nos refiere un regidor de Puebla:

...sí obviamente, lo que te comentaba, a ellos no se les hace aburrido, para ellos ir a la biblioteca es ir a ver cosas innovadoras que nunca han visto, el Internet, por ejemplo, es una cuestión muy importante. (Regidor de Educación, Tlanepantla, Puebla.)

Las TIC comunican y con su llegada a la biblioteca comienzan a realizarse actividades que no eran las tradicionales pero que sí ayudan a que sean más visibles. Para estas actividades la conexión a Internet es fundamental. En los datos cuantitativos se muestra que la herramienta que más utilizan los usuarios en Internet es el correo electrónico (58.6 por ciento de los casos), le siguen en orden de importancia, los sitios relacionados con educación (52.8%), entretenimiento (48.5%), *chat* (38.7%), y noticias y acontecimientos (14.7%). Por otro lado, está el uso de redes sociales, que demandan mayoritariamente los usuarios que trabajan, quienes lo reportan en 42 por ciento, superando a los alumnos de bachillerato, que las utilizan en 33.4 por ciento. El correo electrónico es muy útil si se consideran los altos índices de migración de las comunidades, un ejemplo de esto lo refieren los usuarios citados a continuación:

... sí, sí bastante, tengo familiares en Estados Unidos y continuamente me dejan información ahí y yo tengo que estar checando e igual contestándoles. (Usuario de 29 años, secundaria completa, Santa Cruz Itundujía Oaxaca.)

... Sí. Ellos están fuera de la comunidad, uno está en Ensenada, Baja California. Otro en México, con ellos me he comunicado a través de Internet, pero esto me lo hacen mis muchachos, mis hijos, son los que ya nomás me ponen ahí y yo le sigo lo demás, pero ellos son los que abren todas las páginas. (Usuario de 53 años, licenciatura, Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

Las computadoras de las bibliotecas resuelven los problemas de los usuarios y en esta medida son útiles para ellos. Así, aunque los usuarios entrevistados ya veían con buenos ojos que existiera una biblioteca, sobre todo para aquellos que estudian y tienen que hacer investigaciones para las tareas, con la llegada de las computadoras la biblioteca les es más útil porque pueden encontrar la información que no está en los libros, así como hacer impresiones, que les resultan más baratas en comparación con otros lugares. Algunos no usuarios también perciben la utilidad del MSD para el acompañamiento escolar. Por ejemplo, las autoridades municipales ven de manera positiva que el uso de las computadoras y el Internet sea gratuito. Los padres de familia comentan que envían a sus hijos a hacer la tarea ahí y no tienen que pagar las cuotas del cibercafé; “es una forma de apoyar también a las familias y, por consiguiente, a la comunidad”, dicen estas autoridades. La gratuidad del servicio es algo que usuarios y autoridades municipales valoran mucho como muestran las siguientes citas:

Los padres de familia están contentos porque la biblioteca es un servicio gratuito, entonces si vamos a un ciber particular pues sí, igual hay servicio pero te lo van a cobrar, y aquí no, entonces los padres se benefician y se sienten contentos, pues, con este servicio. (Regidor de educación, Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

Pues sí porque las madres, las propias madres de familia incentivan a los niños a que vayan a la biblioteca, de que “¡ve, ahí no te cuesta, ve!”, por ejemplo, ¿no?, que no nos cuesta, porque sí les pega en el bolsillo a las mamás. (Coordinadora de bibliotecas y publicaciones, licenciatura, Monclova, Coahuila.)

Las computadoras de las bibliotecas también son útiles para realizar funciones no tradicionales como por ejemplo: buscar una receta de cocina, realizar trámites de diferentes instituciones, buscar información sobre alguna enfermedad o hasta buscar empleo. Como se mencionó, un buen número de usuarios realiza estas tareas. La siguiente cita da cuenta de algunos de los servicios útiles para los usuarios no tradicionales:

Sobre todo en la documentación del día. Ahorita con Internet podemos bajar muy fácil, con los que están bien actualizados, nos sacan un documento oficial como la CURP ¿no? Por ejemplo. (Usuario de 53 años, licenciatura, Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

La relevancia de las TIC en las bibliotecas está presente también entre los no usuarios. Esto es muy importante, porque muchas veces son ellos quienes tienen la posibilidad de ayudar a la sustentabilidad del programa, como socios de éste (las autoridades municipales) o como posibles socios (los padres de familia y las organizaciones que existen en las comunidades). En general, las personas de la comunidad consideran que la instalación del módulo es algo positivo, sobre todo por el uso de Internet, en la medida en que ayuda a obtener información de cualquier tipo y para cualquier ámbito. Una pregunta que ayudó a confirmarlo es la que se hizo a los usuarios sobre “si las computadoras son útiles para quienes no tienen o no pueden adquirir una”; 92.2 por ciento respondió afirmativamente. Aun los no usuarios, que muy probablemente no usen la computadora, al preguntarles al respecto dicen que es útil que haya este servicio de manera gratuita en la comunidad, como lo refiere el siguiente caso:

Es de muy buena posibilidad porque, ya como le explicaba en un principio, ya no tiene que andar...

Hay muchas personas que no tienen la posibilidad de pagar y aquí todo es gratuito y a la vez pues la gente sí está muy contenta porque pues sirve de mucho. (No usuaria, 51 años, primaria completa, Monclova, Coahuila.)

USO DE LAS TIC PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LOS USUARIOS Y DE LA COMUNIDAD

Uno de los objetivos que el programa ha buscado desde que se estableció la asociación con la Fundación Gates, es que las TIC puedan contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas y a ofrecer oportunidades a quienes las utilizan. En ese sentido, su establecimiento y uso gratuito están dirigidos a fortalecer el papel que tienen las bibliotecas entre los usuarios, al mismo tiempo que ampliarlo a nuevos usuarios. Todo esto con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de las comunidades.

Así, como parte del paquete tecnológico, la capacitación de los encargados de módulo ha tenido consecuencias importantes para el uso, la difusión y el mantenimiento de las TIC en las comunidades. Por ejemplo, se observa que los cursos han contribuido a resolver los problemas de funcionamiento del equipo en ocho de cada diez módulos, lo cual implica que los encargados, tanto a partir del curso de capacitación, como de la experiencia que han adquirido, pueden mantener las computadoras en funcionamiento y de esta forma el servicio no se interrumpe. Así, en aquellas comunidades donde hay una demanda importante del uso del equipo, éste puede ser utilizado por la comunidad. Ésta es la primera medida para lograr la sustentabilidad del programa. Además, las habilidades adquiridas por los encargados han permitido resolver los problemas que se les presentan a los usuarios cuando utilizan estas herramientas, como se mencionó anteriormente. Incluso les ha permitido replicar estos conocimientos al ofrecer cursos a los usuarios, ya que de acuerdo con la encuesta éstos alcanzan la cifra del 63.2 por ciento del total de los cursos. De igual manera, se ha fortalecido el uso de las TIC en la bi-

biblioteca a través de las asesorías a los bibliotecarios, quienes en su mayoría carecen de estos conocimientos. Finalmente, es de destacarse que 82.4 por ciento de los encargados encuestados considera que su labor ha contribuido a resolver necesidades cotidianas de la comunidad, principalmente a través de la búsqueda o consulta de información específica.

Si se toma en consideración el uso que hacen los usuarios de Internet para la solución de sus problemas cotidianos, se observa que el contacto con amigos y familiares ocupa 57 por ciento del cual el grupo de edad que más lo utiliza es el de 19 a 24 años y, en general, si se divide a los usuarios por ingresos familiares destaca que 73 por ciento del grupo que percibe entre 5 000 y 10 000 pesos mensuales lo utiliza como medio de comunicación. También los usuarios con un ingreso de hasta 2 500 pesos mensuales, en una proporción de 45.9 por ciento, utilizan Internet para contactarse con familiares y amigos.

Otra actividad que ocupa el tiempo de los usuarios es la lectura de noticias y acontecimientos, lo que ocurre en 35 por ciento de los casos y es semejante entre hombres y mujeres; quienes la realizan con mayor frecuencia son aquellos que están entre 25 de edad y más y con niveles de escolaridad de bachillerato y licenciatura y más. De las personas que tienen hasta 2 500 pesos mensuales, sólo 23.9 por ciento refirió utilizar Internet con este fin. Esta actividad tiene mucho más arraigo entre la población urbana. La búsqueda de información médica es la cuarta actividad que realizan con mayor frecuencia los usuarios, en particular las mujeres. En rango de edades, las personas de 35 años y más son quienes realizan esta actividad, cuentan con una escolaridad de bachillerato y licenciatura y es más frecuente en las localidades urbanas; 12 por ciento de los usuarios refirieron utilizar este medio para la búsqueda de empleo, donde destaca el sexo masculino.

Finalmente, el uso de Internet para hacer negocios y contactar clientes, aunque presenta porcentajes muy bajos (6.3 y 5.9%), en las entrevistas a profundidad se menciona en reiteradas ocasiones, como aparece a continuación:

Pues algunos comerciantes vienen a checar las páginas para los, expresamente para toda la gente que vienen siendo sus agentes de ventas y todo eso, e igual, hay mucha gente también aquí que se dedica a vender zapatos, ropa y vienen aquí a la Internet a meter sus pedidos a través de Internet. (Encargada de módulo, 40 años, licenciatura, Acolman, Edo. de México.)

Como se ha podido observar, las TIC han empezado a tener diferentes tipos de repercusión en la vida de las comunidades. Así, por ejemplo, están ayudando a satisfacer nuevas necesidades que acompañan el propio desarrollo de los usuarios, como lo señala uno de Hidalgo:

Sí, el módulo de servicios digitales me ha facilitado buscar precios, investigar cuánto me cuesta una computadora, o algún tipo de mobiliario que yo requiera, bueno, hasta una memoria, que uno requiera; dónde lo puede uno comprar; ese tipo de cosas, facilitar las tareas, sí es cierto para los hijos. A veces anda uno buscando eso para los hijos ¿no? Hacer ese tipo de tareas, investigaciones. Eh..., sobre efemérides. Bueno hay infinidad de tareas que le encargan a los hijos que dice uno ¡ay aquí está! rápido la encuentras, tecleando, sí. Efectivamente, sobre eso y otras cosas más. Este... pues también para el curso que yo tomé era semivirtual porque asistía a mi taller y hacia mis tareas y me calificaban igual, entonces, en ese sentido, pues sí, se interactúa, sí parece ser que en ese sentido, eso lo aprendí. (Usuario, 43 años, profesional incompleta, Acaxochitlán, Hidalgo.)

La consulta de portales gubernamentales, que constituyó una de las actividades más importantes de la digitalización de e-México en el sexenio pasado, ha tenido repercusión también en las actividades de las bibliotecas públicas. Uno de cada cinco usuarios reportó utilizar Internet para la búsqueda de información de trámites, particularmente para la obtención de la CURP. La diferencia entre los usuarios de las localidades urbana y rural es de uno de cada cuatro, frente a uno de cada diez, respectivamente. Como lo indica la siguiente cita:

...viene incluso gente de prensa a hacer sus notas y de aquí las mandan por correo, o simplemente las

teclean. Vienen personas a sacar su CURP, consultar su CURP, e imprimirla; entonces, se les brinda ese servicio. Se cumplen, no sé, siento yo que se cubren casi todas las necesidades de los usuarios. (Encargada de módulo, 28 años, posgrado, Monclova, Coahuila.)

De igual manera, el uso cada vez mayor de esta herramienta a través de los portales escolares ha hecho que los usuarios tengan que realizar diversas consultas por este medio:

A veces sí, los que tienen beca checan su estado y todo. (Encargada de módulo, 24 años, preparatoria completa, Buctzotz, Yucatán.)

Si se toman en consideración las entrevistas a profundidad, también para la mejora de las actividades de los habitantes de las comunidades, la consulta en Internet es cada vez más requerida, así lo muestran los siguientes testimonios:

Sí, muchas veces han venido a sacar lo que viene siendo de mecánica por aquí por lo del mar, de los motores, y pues no hay un libro en especial, y vienen y checan luego el CURP, las placas, las tenencias. (Encargado de módulo, 25 años, carrera técnica, San Blas, Nayarit.)

...pues pudiera ser que sí porque hay personas que han venido a diseñar un contrato de compraventa y se les ha ampliado, han venido a hacer planos o a buscar planos, se podría decir, de casas y se les ha apoyado, o con libros, libros de instalación eléctrica, de cómo deben instalar; yo digo que sí ha contribuido. (Encargado de módulo, 26 años, posgrado, Acaxochitlán, Hidalgo.)

Por otro lado, las computadoras en las bibliotecas han hecho que los usuarios tradicionales, esto es niños y jóvenes escolares, lo sigan siendo cuando son adultos profesionistas, como lo muestra la siguiente cita:

También tenemos muchos jóvenes que anteriormente eran nuestros usuarios continuos, de diario en diario, eran estudiantes, ahorita ya son profesionistas y están viniendo diariamente a checar su co-

reos, enviar sus correos, enviar su currículum, checar a ver si les contestaron que se presenten a alguna entrevista, o que simplemente para avisarles que ya están contratados y se presenten; es un servicio que ellos están disfrutando. Entonces creo que sí nos está dando muy buenos resultados. (Bibliotecaria, 52 años, carrera técnica, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.)

Como se puede notar, las TIC se han convertido en una herramienta cotidiana para los usuarios de las bibliotecas, que han extendido su capacidad de resolver problemas concretos, tanto para cumplir con sus obligaciones ciudadanas, como para apoyar sus actividades productivas, trascendiendo el ámbito escolar. Sin embargo, los problemas siguen estando en la ausencia de difusión, las fallas técnicas, la falta de conectividad y la obsolescencia de los equipos. También en el acompañamiento y asesoría del personal de las bibliotecas. Esto sin dejar de mencionar el escaso compromiso de las autoridades municipales.

LEGITIMIDAD DE LAS BIBLIOTECAS Y DE LOS BIBLIOTECARIOS

Si bien la llegada de las computadoras a las bibliotecas tiene todas las ventajas señaladas en los aparatos anteriores, un módulo de servicios digitales, como cualquier paquete tecnológico, supone un costo de mantenimiento y remplazo de las computadoras. El hecho de que la comunidad asuma este compromiso económico es uno de los factores que dan cuenta de hasta dónde el PASDBP se ha legitimado entre sus habitantes. En ese sentido, es necesario distinguir los actores que intervienen en el proceso de legitimación. Por un lado, estarían los propios usuarios, quienes al valorar la satisfacción de sus necesidades de información promueven positiva o negativamente la labor de las bibliotecas. Después, estaría el personal de la biblioteca que tiene un compromiso con las labores que desempeña y con las habilidades que desarrolla en el puesto. Un tercer actor son las autoridades municipales, en quienes recae en gran medida la marcha, el mantenimiento y la sostenibilidad de las bibliotecas y



Bibliotecaria acomodando el acervo de la biblioteca. Allende, Chihuahua.

los módulos. También las autoridades escolares desempeñan un papel clave en la difusión de los servicios de las bibliotecas, incluso antes de su equipamiento tecnológico. Finalmente, existen otros actores de la sociedad civil, como clubes, mayordomías, patronatos, empresarios, entre otros, que apoyan a las bibliotecas, en la medida en que éstas han logrado tener presencia en las comunidades; sin dejar de mencionar la labor de la DGB como gestora de los acervos y del equipamiento tecnológico.

Como ya se había mencionado, los usuarios como población beneficiada son los principales promotores de la biblioteca, y en buena medida en ellos recae la legitimidad que estos recintos pueden tener entre la comunidad. Los usuarios le van otorgando a la biblioteca un sentido de utilidad dentro de la comunidad, ya que además de ser los antiguos depósitos de acervos, ahora tienen nuevas formas de interactuar con las nuevas necesidades de información. El testimonio siguiente es una muestra de estos cambios:

Sí, claro, yo antes no iba a la biblioteca porque no tenía los libros que yo necesitaba, o había algunos que se acercaban pero, realmente, la forma era leer ese libro y ya hacías tu tarea, eso era en la primaria, ¿no?, leías el libro y anotabas lo que creías más importante, copiabas casi, casi, el libro, el texto, y sí cambió porque ahora ya no vas a consultar el libro, sino vas a hacer una investigación donde hay más de un libro o



Niños leyendo en la biblioteca pública. Zapotitlán, Puebla.

más de una referencia que está alojada en Internet y te puede ayudar, sí, sí ha cambiado drásticamente. (Usuario, 23 años, licenciatura, Acolman, Estado de México.)

Además, la misma instalación de los módulos ha contribuido a acercar a los no usuarios, quienes le empiezan a encontrar sentido a dicho paquete tecnológico:

...yo cuando empecé a venir me quedaba ahí afuera y luego mi hermano empezó a investigar que aquí había computadoras, y mi hermano tramitó la credencial y yo la tramité. (Usuaría, 16 años, secundaria, Monclova, Coahuila.)

Si tomamos en consideración los datos de la encuesta, 89.4 por ciento de la población no usuaria sabe de la existencia de la biblioteca de su comunidad. De ellos, 60 por ciento mencionó haber acudido alguna vez, y de aquellos que nunca lo han hecho, 53.8 por ciento afirmó que no la ha necesitado; 10 por ciento dijo que no acude porque no sabe utilizarla.

A pesar de que una mayoría de los no usuarios tiene conocimiento de que en su localidad hay una biblioteca, 43.8 por ciento desconoce que ahí hay computadoras de acceso gratuito. Quienes saben de la existencia del MSD se enteraron principalmente por amigos, vecinos y familiares, lo que representa 53.8 por ciento. Esto da cuenta de la falta de promo-

ción de parte de las autoridades y el personal involucrados. Por otro lado, reafirma que la mayor difusión recae en los usuarios y que son ellos mismos quienes están contribuyendo a legitimarlas.

En el caso del personal bibliotecario, los talleres de lectura y las actividades organizadas para niños que han desarrollado de tiempo atrás, los ha hecho visibles, adquiriendo reconocimiento entre la comunidad. Sobre todo en las localidades rurales, estas actividades le han dado a las bibliotecas un lugar sobresaliente en la dinámica comunitaria:

...lo usan desde taller, los niños pueden ir a su hora del cuento, a hacer su tarea, estas dos encargadas también asesoran las tareas, o sea, apoyan a los niños a que vayan a hacer ahí su tarea, si hacen un taller de tejido, de bordado, también pues las mamás encuentran ahí que pueden aprender algo para luego también hacer su propio negocio, sacar un poco de dinero, porque esa comunidad pues sí es muy pobre. (Autoridad municipal, San Luis Potosí, SLP.)

Por supuesto, la llegada de las computadoras representó para las bibliotecas la oportunidad de tener un mayor impacto en diversos tipos de usuarios, pero también ha implicado el desafío de aprender a usar y transmitir las TIC. Para los bibliotecarios, este proceso de aprendizaje ha sido bastante arduo, tanto por la percepción que tienen sobre las TIC en relación con los libros, como también por la falta de capacitación.

Un dato que refuerza lo anterior es el porcentaje que se obtuvo en la encuesta, en la cual 44.2 por ciento de los bibliotecarios considera que las computadoras quitan hábitos de lectura; 31.7 por ciento de ellos está parcialmente de acuerdo con la anterior afirmación y sólo 21.7 por ciento está en desacuerdo con esa afirmación, lo que nos indica que el proceso de incorporación de las TIC en su hacer cotidiano no ha sido terso.

En el caso de los encargados de módulo, además de que tienen ciertas habilidades, son quienes han tomado mayoritariamente los cursos de capacitación de la DGB. En este sentido, frente a las nuevas necesidades que demandan los usuarios es que

puedan contribuir de mejor manera y tener una mayor participación en auxiliar a la comunidad. De los usuarios encuestados, 82.3 por ciento aseguró que el encargado de módulo resuelve satisfactoriamente sus dudas. Cuando se le preguntó al conjunto del personal bibliotecario afirmó que la capacitación recibida ha servido para ayudar a la comunidad.

El siguiente testimonio da cuenta de la importancia que ha adquirido el módulo de servicios digitales en la biblioteca y de las estrategias implementadas por el personal encargado en su afán de contribuir a su continuidad:

Y de hecho de lo que nosotros juntamos de impresiones, porque las impresiones sí se cobran, cobramos a peso cada impresión, el dinerito que juntamos, yo soy la que llevo el manejo de ese dinero, de ahí hemos pagado reparación de algunos aparatos. Porque por parte del ayuntamiento no hemos tenido respuesta. (Bibliotecaria, 46 años, licenciatura, San Blas, Nayarit.)

El apoyo de las autoridades municipales, que en principio son las responsables de la continuidad del PASDB, ha sido inconstante debido a los cambios de gobierno. En este sentido, la atención y los recursos económicos que se le otorguen a las bibliotecas dependen del interés de los funcionarios que llegan con las nuevas administraciones. Únicamente ciertos gastos como el pago de sueldos y salarios permanecen como gastos fijos del municipio. De los bibliotecarios encuestados, 85 por ciento afirmó que su salario es pagado por las autoridades municipales y sólo a 10 por ciento le paga la delegación estatal. Lo mismo ocurre con el mantenimiento de las instalaciones: las cifras señalan que 86 por ciento de las autoridades corre con dicho gasto. Para el caso de los consumibles, 60 por ciento de las autoridades asume esta erogación; asimismo, 70 por ciento de ella, paga la conexión a Internet. Los testimonios siguientes confirman los datos anteriores:

...cuando llegamos aquí, con esta administración, las bibliotecas en sí estaban muy descuidadas, de hecho

mucha gente aquí en San Luis Potosí, en la ciudad, no las conocen, ni su ubicación ni que existen, porque no se les da ni la importancia ni la difusión necesarias para que la gente las conozca. Sabemos que le falta mucho acervo, en cuanto a las computadoras estaban muy mal, ahora se hizo, se acaba de hacer una compra, y se les llevó equipo de cómputo nuevo, y se pintó la biblioteca, se le trató de dar como un poco de pues, una mejora, para que desde el espacio físico pues te den ganas de ir, porque sí estaba muy deteriorada. (Autoridad municipal, San Luis Potosí, S.L.P.)

...tenemos mucha necesidad de que nos apoye, por ejemplo, el Instituto de Cultura de Tabasco, la DGB, porque por parte del municipio nosotros estamos abandonados, estamos olvidados, y por el Instituto de Cultura también estamos olvidados, aunque hay un departamento técnico que es el encargado de ver todo lo relacionado con la biblioteca de los municipios, pero pues nunca ha funcionado. (Bibliotecaria, Teapa, Tabasco.)

En la medida en que las bibliotecas siguen conservando la tarea de apoyar las labores escolares, la presencia de las autoridades escolares constituye otro agente para su legitimación. Según datos de la encuesta, del total de las bibliotecas, 9.2 por ciento refirió recibir apoyo de las autoridades escolares para el mantenimiento y reparación del equipo; 5.8 por ciento lo recibe en asesorías de cómputo, y 6.7 por ciento, en la promoción de actividades culturales. Además, en buena medida la visita de los usuarios se inicia en la etapa escolar, promovida por los propios profesores:

...en este caso los maestros nos daban indicaciones de que fuéramos a la biblioteca, la cual se encontraba instalada en la presidencia municipal y ahí podíamos encontrar libros y en este caso también acceso a las computadoras. (Usuario, 17 años, bachillerato, Tlalnepantla, Puebla.)

Para describir otros apoyos que las bibliotecas reciben más allá de las autoridades municipales, se tomaron en consideración los datos de la encuesta a bibliotecarios. Se observó que 21.7 por ciento de los apoyos a las bibliotecas para la reparación y el

mantenimiento del equipo proviene de patronatos, mayordomías, empresas y asociaciones civiles. En cuanto al apoyo en asesorías de cómputo, 23.3 por ciento proviene también de estos mismos actores. De igual manera, para el fomento de actividades culturales se cuenta con su apoyo en una proporción similar. Evidentemente, estos actores han visto el beneficio de las TIC para la comunidad y han buscado colaborar con las bibliotecas en su labor de difundirlas. Esta voluntad se expresa en la donación de computadoras que hacen empresas y las propias comunidades, las cuales representan 19 y 4.8 por ciento, respectivamente, del total de donaciones recibidas en las bibliotecas encuestadas. En las entrevistas a profundidad se pudo observar la cooperación de instancias privadas con las bibliotecas:

... lo que muchas veces hace la gente de la sociedad civil, o los productores de plátanos, los ganaderos, por ahí donan mesitas, donan ahora sí que es parte de nuestro trabajo. Oye, que no tengo una silla, una mesa, un escritorio, nosotros vamos y tocamos la puerta, agarramos de la mano al bibliotecario, y en la comunidad donde está el productor ganadero, platanero, lo que sea, vamos y le pedimos, oye mira se está siendo beneficiado de esta comunidad con las tierras de este pueblo, y necesitamos que nos eches la mano, y pues ahí por lo regular siempre nos apoyan también, con una mínima cantidad o pobremente pero siempre, siempre hay, es muy raro que se queden sin apoyo. (Autoridad municipal, 34 años, licenciatura, Teapa, Tabasco.)

Ciertamente, la instalación del módulo ha impulsado una renovación de la biblioteca que ha significado una atención mayor de las autoridades, por lo menos al inicio. De igual forma, los MSD han exigido la capacitación en nuevas habilidades para el personal de la biblioteca que les permita cubrir las necesidades de los usuarios. Satisfacer las demandas de estos últimos es fundamental, pues son ellos quienes coadyuvarán en la reafirmación de la biblioteca dentro de la comunidad.

Las nuevas expectativas que están generando los módulos de servicios digitales en sus usuarios im-



Usuario en el módulo de servicios digitales. San Juan Cieneguilla, Oaxaca.

plican la inversión de recursos económicos que aseguren la operatividad del programa. En este sentido, el principal soporte de los MSD, en términos económicos, lo constituyen las autoridades municipales.

Al analizar el compromiso de las autoridades municipales para el mantenimiento del MSD se aprecia que en ciertos rubros tienen una participación importante, por ejemplo, en la provisión de un local para la biblioteca, pues 83.6 por ciento de las bibliotecas encuestadas aseguró que son las autoridades locales las encargadas de garantizar el espacio; asimismo, 85 por ciento del personal de biblioteca afirmó que sus sueldos y salarios son con cargo al gobierno municipal; la misma proporción corresponde al mantenimiento de las instalaciones. Además, 67.5 por ciento de los bibliotecarios considera que la relación de apoyo de las autoridades locales es buena; 23.3 por ciento la considera regular, y casi 10 por ciento opina que es mala.

No obstante, para el mantenimiento del módulo, los apoyos económicos aún no han logrado consolidarse en las partidas presupuestales de los gobiernos municipales. Los datos de la encuesta sobre los gastos de operación destinados al módulo dan cuenta de esto. Se observa que 68.1 por ciento de las autoridades encuestadas afirmó contribuir en la reparación del equipo de cómputo. Desagregando la información, esta proporción disminuye en las localidades rurales a 50 por ciento. En cuanto al pago de la conexión a Internet, solamente 62.9 por ciento de las autoridades refirió asumir este gasto. De igual forma, se encontraron diferencias entre las localidades rurales y las urbanas, pues en las primeras la cifra es de 42.5 por ciento, mientras que en las segundas, de 73.7 por ciento. Al respecto, cabe destacar que es en las localidades con niveles de marginación más altos donde el compromiso de las autoridades con los módulos es menor. Por otro lado, la falta de promoción de los servicios de la biblioteca y del módulo es evidente; sólo 30.2 por ciento de los funcionarios encuestados señaló realizarla. Un apoyo que sí brindan las autoridades está relacionado con la compra de consumibles y las adecuaciones a la instalación eléctrica de los locales de las bibliotecas.

...del municipio solamente es lo del mantenimiento y el personal, es todo, ven las necesidades pues mínimas de la biblioteca. (Bibliotecaria-encargada de módulo, 47 años, licenciatura incompleta Sinaloa, Mazatlán.)

La falta de apoyo mencionada es reflejo, por un lado, del desconocimiento del programa por parte de las autoridades municipales, pues 56.9 por ciento respondió no conocer el PASDBP, situación que se agrava aún más debido a la falta de continuidad en el apoyo de las autoridades a causa de su constante remoción:

...desgraciadamente aquí en el municipio de Tlalnepantla se carece de ese servicio por el momento, puesto que estamos prácticamente tomando, tenemos escasos 15 días de estar dentro de lo que es el ayuntamiento y nos damos cuenta de que, lamentablemente, la herramienta, digamos, la tecnología que es para educación, me refiero a las computadoras, lo que es, lo que tiene que ver con la tecnología, pues dejaron todo por los suelos, y nos afectaron, no nos afectaron a nosotros como ayuntamiento, sino más bien ahí perjudicaron a la ciudadanía, a los jóvenes. (Autoridad municipal, 41 años, bachillerato, Tlalnepantla, Puebla.)

Otro elemento que se analiza tiene que ver con el funcionamiento de la infraestructura tecnológica en los MSD, considerando que de su buena marcha depende en gran medida que se cumplan los objetivos del programa, tal como lo concibe un usuario entrevistado:

Primero, más que todo, más equipos; en segundo lugar, tener los programas necesarios para el funcionamiento, y lo último sería que todos tuvieran el sistema de Internet para encontrar y facilitar la investigación de cualquier materia. (Usuario, 32 años, licenciatura, San Luis Potosí, S.L.P.)

En primer lugar, se puede decir que el programa impulsó el equipamiento tecnológico de las bibliotecas, pues antes de su implementación sólo 14.4 por ciento del personal bibliotecario encuestado dijo contar con equipo de cómputo. Sin embargo, 74.6 por ciento no ha recibido equipo nuevo desde la primera dotación. Además, la periodicidad con la

que se le da mantenimiento¹ al equipo es desigual en función del nivel de marginación de la localidad, pues en aquellas con un nivel de marginación bajo el mantenimiento es mensual, mientras que en las localidades de alta marginación sólo en 10 por ciento de los casos se realiza con esa periodicidad. Incluso, 24.6 por ciento reporta no haber dado algún tipo de mantenimiento al equipo de cómputo desde que se abrió el módulo. El siguiente testimonio hace referencia a este problema:

Pues en este caso sería, pues sí las computadoras, no sé, darles mantenimiento o sí cambiarlas por unas que sean mejores, ¿no?, porque en este caso las que tienen pues ya son obsoletas. Cambiarlo, no sé, que tengan el Windows 7, programas más actualizados de Office y todo eso. (Usuario, 17 años, preparatoria incompleta, Tlalnepantla, Puebla.)

En cuanto al equipo de cómputo que ha sufrido daños, la cifra alcanza 61.9 por ciento del total de los módulos encuestados. Entre las principales razones están las constantes descargas eléctricas (23.3%); la falta de antivirus y mantenimiento (43.8); el uso intensivo (16.4%), y el maltrato de los usuarios o los accidentes por condiciones inapropiadas del módulo (10.9%).

La reparación de este equipo es realizada principalmente por personas que trabajan para el municipio, que representa 39.7 por ciento del total de los casos; por el encargado de módulo, 19.2 por ciento; por contratación de técnicos, 21.3 por ciento e incluso con la colaboración de los propios usuarios, 3 por ciento. No obstante, 8.2 por ciento de los encargados de los módulos encuestados dijo que las computadoras descompuestas no se reparan.

Los costos de la reparación del equipo recaen principalmente en el municipio, en 67.2 por ciento, aunque también se afrontan con los recursos que genera la biblioteca a partir de cuotas por servicios que proporcionan a los usuarios.²

¹ El mantenimiento se refiere a la actualización de software, actualización de antivirus e instalación de nuevos programas.

² Estos servicios se refieren a las impresiones, venta de CD y de USB.

En 51.2 por ciento de los MSD que han tenido equipos dañados ha tomado hasta un mes repararlos; mientras que a 25 por ciento de ellos les ha implicado de un mes a un año, y a 10 por ciento le lleva más de un año repararlos. Sin duda, el equipo descompuesto desincentiva a los usuarios a acudir a la biblioteca:

...el estado de la señal porque es muy lenta, las máquinas están, son muy atrasadas, entonces hay algunas con pantalla que no funciona, por ejemplo, una no funciona bien la pantalla, en otra pues el teclado se traba mucho y en general es muy lento. (Usuaría, 24 años, bachillerato incompleto, Santa Cruz Itundujía.)

Por otro lado, cuando se les preguntó a los encargados de módulo si el equipo de cómputo estaba completo, 21.2 por ciento respondió no contar con el equipo que inicialmente les fue entregado. La ausencia de ese equipo se debe principalmente a que está en reparación (30%). De los encuestados con equipo faltante, 25 por ciento refirió que éste fue sustraído, y 10 por ciento de los MSD en la misma situación dieron de baja los equipos inservibles por el uso intensivo. Otro 10 por ciento tiene guardado el equipo y 5 por ciento de los MSD no tiene el equipo al servicio de los usuarios, sino de las autoridades municipales.

A pesar de los resultados anteriores, 18.6 por ciento de los módulos ha recibido más computadoras, además de las que el programa les otorgó en un inicio. Estas adquisiciones se deben principalmente a dotaciones de diversos orígenes: del municipio, 31.8 por ciento; del gobierno estatal, 13.6 por ciento; del gobierno federal, 9.1 por ciento, y a donaciones de empresas privadas, 18.2 por ciento, y de la comunidad, 4.6 por ciento.

Como se mencionó en el apartado sobre tecnología en la biblioteca, 74.6 por ciento de los MSD encuestados tiene conectividad a Internet. No obstante, los usuarios reportan que dicha conexión presenta problemas.

...pero sí falta más, sobre todo, en cuanto a Internet, por ejemplo, que es, no sé por qué, demasiado lento,

demasiado lento, por las tardes a veces cuando está nublado nada más ya no existe ese servicio y se queda uno sin investigar, pero me gustaría que se mejorara mucho este servicio en cuanto a Internet. (Usuaría, 14 años, secundaria incompleta, Santa Cruz Itundujía.)

El conjunto de las condiciones generales de las bibliotecas y módulos a las que se ha hecho referencia obedece a un proceso de aprendizaje de los actores y socios que participan de este programa. Si bien evidencia dificultades y errores, también destaca los aciertos y las posibilidades que puede tener este tipo de programas en las comunidades. Esto puede medirse con el aumento en la frecuencia de visitas de los usuarios a las bibliotecas a partir de la instalación del módulo, a las que 50 por ciento de los usuarios dijo asistir más y 30 por ciento aseguró que tiene acceso a computadoras con Internet sólo en la biblioteca. Esta última cifra alcanza 50 por ciento en las localidades con alto nivel de marginación, y es en esas localidades donde la gente observa el beneficio de los MSD:

Sí es importante los servicios de Internet porque necesitas desarrollar mucha, mucha investigación, y si requieres a lo mejor de un tiempo más que lo que cualquier usuario común puede ocupar en Internet, entonces ese beneficio traducido a dinero es muy bueno porque si tú a la mejor ahí puedes estar cinco horas te puedes ahorrar mucho dinero, eso traducido si tú lo haces a la semana son 250 pesos, entonces en cuestión de ingresos es muy buena ayuda. (No usuaria, 21 años, bachillerato completo Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

La contratación de nuevo personal (encargados de módulo) y la permanencia de los bibliotecarios son aspectos fundamentales para la vida de las bibliotecas. También en este caso, las autoridades municipales son las principales responsables pues, como se encontró en la encuesta, más de la mitad del personal contratado por el ayuntamiento es eventual. Por otro lado, 49 por ciento de estas autoridades reporta que en los últimos cinco años no han hecho cambios en el personal de la biblioteca. Esto concuerda con el número de bibliotecarios que han tomado alguno de los cursos del PASDBP.

De las entrevistas a profundidad, se rescatan las declaraciones de quienes refieren que no ha habido cambios de bibliotecarios y de quienes dicen que éstos cambian con cada nueva administración:

En esta área hemos tenido poco movimiento. El personal inició labores en 2006, como te comentaba, duraron dos años haciendo adecuaciones, trabajando por honorarios. En 2008 salió la convocatoria para realizar un examen que formuló recursos humanos del gobierno del estado y todo el personal que quería laborar en esta área tuvo que presentar su examen para ser admitido. (Coordinador de la Red estatal de bibliotecas, licenciatura, Guanajuato.)

El cambio de personal regularmente se realiza en el periodo en que entra la administración. El último cambio que se realizó en la biblioteca de Acaxochitlán es de un solo bibliotecario. Fue en el inicio de la administración, a partir de 2009. (Autoridad del Departamento de Educación, licenciatura Hidalgo.)

Por otro lado, cuando se les preguntó a las autoridades municipales si cuentan con alguna estrategia para mantener a los bibliotecarios o encargados de módulo, sólo 32 por ciento contestó que la tenía. De ellos, la mayoría dijo que esta estrategia se relacionaba con actividades de capacitación. En 62 por ciento de los casos señalaron también que un criterio para contratar a este personal es la experiencia técnica. Ésta es realmente importante para el mantenimiento del módulo, sobre todo si se considera que existe poco conocimiento y apoyo institucional para el programa y que son los bibliotecarios y encargados de módulo quienes se encargan del mantenimiento de las computadoras, de la difusión del PASDBP y de las actividades que lo legitiman. El aprendizaje para el puesto de bibliotecario o encargado de módulo es largo y complejo, más aún si la persona no cuenta con las habilidades técnicas. Por todo lo anterior, es importante conocer la relación que guardan la capacitación y la formación previa de los bibliotecarios y encargados de módulo con su permanencia en el puesto. Sin embargo, en los datos estadísticos lo único que se observa es que la permanencia en el puesto está más relacionada con que desempeñen

las dos funciones que con la escolaridad, pues la mayoría de los bibliotecarios y encargados de módulo que han permanecido en el puesto más de tres años tienen bachillerato. En los datos de las entrevistas, se observa cierta preocupación de las autoridades porque los bibliotecarios se profesionalicen y sobre todo, de que no sean removidos cuando acabe la administración:

... tenemos ya estudiando cuatro aquí en licenciaturas y dos en maestrías, entonces eso también por ahí. (Autoridad municipal de 34 años, Teapa, Tabasco.)

...bueno la idea es cuando nosotros seleccionamos a la persona hablamos con ella, que pues por los años que estemos aquí ella tiene que estar, debe estar, y ya después cuando nos vayamos como ya terminó nuestra, digamos, administración, si ella decide quedarse lo puede hacer, y si no, bueno, está en su derecho, puede irse, pero la idea es que en los años que estemos aquí ella esté con nosotros, esté atendiendo la biblioteca. (Regidor de educación, 31 años, Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

Lo que sí queda claro tanto en los datos cuantitativos como cualitativos, es que en muchos municipios la permanencia o no en el puesto de bibliotecario se relaciona con las reglas políticas que lo rigen. Así, por ejemplo, la misma autoridad municipal de Oaxaca que manifiesta estar preocupada por la permanencia de la bibliotecaria dice lo siguiente:

Los cambios se han dado, uno de ellos sería porque, como le dije hace ratito, este municipio se rige por partidos políticos, entonces cuando una autoridad cambia pues se va el encargado con ellos, pues entonces cuando uno u otra gente entra, el trae a su propia gente, así, esto sí se realiza. (Regidor de Educación, 31 años, Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

Otro aspecto que legitima el programa es el apoyo que estos bibliotecarios o encargados de módulo

puedan tener para realizar sus tareas. Estos apoyos comienzan por los de las autoridades municipales que son percibidos como buenos en 67 por ciento de los casos. Los apoyos de los coordinadores regionales son percibidos como buenos en casi mismo porcentaje, mientras que los de la DGB alcanzan casi 73 por ciento. Los datos cualitativos muestran el tipo de apoyo de cada una de estas autoridades:

Sí, el mantenimiento es parte municipal, sí, el municipio paga luz, agua, teléfono, acceso a internet, los gastos de mantenimiento del edificio; por ejemplo, si una lámpara me falló yo solamente notifico al municipio, ellos vienen y me reponen lo dañado. (Bibliotecaria, 41 años, licenciatura, Monclova, Coahuila.)

La misma bibliotecaria dice que la coordinación estatal los apoya de la siguiente manera:

nos capacitan regularmente, la dirección estatal está al pendiente de todas las actividades que nosotros llevamos a cabo, tanto las ya implementadas por la biblioteca como las culturales, y en el caso específico del coordinador regional, está al pendiente de todo lo que nosotros tengamos, como actividades. (Bibliotecaria, 41 años, licenciatura, Monclova, Coahuila.)

Por otro lado, los bibliotecarios declaran que Conaculta los apoya:

El municipio no, en este caso nada más es Conaculta que nos provee de todo el acervo que tenemos a disposición de los usuarios. (Bibliotecaria de 41 años, licenciatura, Monclova, Coahuila.)

Pues de hecho de allá viene casi todo el apoyo porque de allá nos dan los libros, de hecho ellos vieron para que estuviera la sala de cómputo, y algunas cosas también como la impresora y, nada más, es lo que hay aquí. (Bibliotecaria de 26 años, preparatoria, Santa Cruz Itundujía, Oaxaca.)

VI. Lecciones aprendidas

Las bibliotecas públicas en México han logrado mantenerse vivas gracias a la incorporación del PASDBP. El paquete tecnológico acerca a las bibliotecas a las nuevas formas de buscar información apoyadas en las TIC, éstas les han permitido continuar con sus funciones básicas, como son la búsqueda de información, la lectura y el apoyo a las tareas escolares. Como cualquier paquete tecnológico, el programa tiene un costo de operación; es decir, debe mantenerse, actualizarse, modificarse y ponerse al día de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Hasta ahora, los mecanismos formales usados para establecer compromisos con las autoridades municipales (principales socios del programa) no han ayudado en su mantenimiento y fortalecimiento. Por eso, es necesario tomar en consideración las experiencias documentadas en este informe, donde se muestra que las fórmulas que le han dado continuidad al programa en algunas comunidades provienen de apoyos diversos y van más allá de los originalmente planteados; algunos ejemplos son las sociedades de padres de familia, mayordomías y empresarios. También es preciso realizar una campaña de difusión y promoción del programa entre todos los actores involucrados con el propósito de que logre tener significado entre ellos.

El funcionamiento de la tecnología en el MSD es muy frágil, en tanto que depende de la voluntad y de los recursos de las autoridades municipales. Esto es una desventaja para la operación del pro-

grama, ya que el principal atractivo de la tecnología en la biblioteca es que los usuarios puedan hacer uso de Internet de manera gratuita, frente a otros espacios de acceso público. Si bien en el módulo no se cobra por el servicio, algunas computadoras no sirven, los equipos son lentos y obsoletos, se establece un tiempo definido para su uso, cuentan con pocos programas.

El acceso a Internet representa una oportunidad para hacer más visibles a las bibliotecas; sin embargo, también puede constituirse en una amenaza, cuando la conectividad falla y los usuarios dejan de asistir. En este sentido, resulta importante fomentar el uso de otras herramientas de consulta (electrónicas e impresas) para que los usuarios eventualmente puedan satisfacer sus necesidades de información. De igual manera, es importante buscar alternativas para el financiamiento de Internet.

Otro problema para la operatividad de los módulos es el mantenimiento de las computadoras. Si los encargados de los módulos cuentan con el conocimiento suficiente pueden asumir esta tarea, que en muchas ocasiones consiste en la actualización de antivirus, configuraciones básicas o limpieza del equipo. En la medida en que se tenga personal más preparado, los módulos tienen mejores posibilidades de sobrevivencia con menores recursos económicos. Diseñar cursos técnicos más robustos y solicitar preparación técnica previa para contratar a los encargados de módulo, contribuirá a su mantenimiento.

Si bien los módulos de servicios digitales no han cambiado la imagen que se tiene de la biblioteca, sí han sido un atractivo para la llegada de usuarios distintos a los que tradicionalmente acuden, quienes tienen la capacidad de impulsar usos diferentes a la búsqueda de información y a la realización de tareas. Estos nuevos usuarios generalmente tienen más escolaridad, mayor ingreso y edad, por lo que se pueden convertir en promotores y presionar para que la tecnología y la conectividad funcionen en el módulo. De ahí que sea importante desarrollar estrategias para capitalizar el uso comunicativo de las TIC que es la que atrae a estos nuevos usuarios.

También es importante ligar el uso de las computadoras con las actividades recreativas y culturales que tradicionalmente se desarrollan en las bibliotecas, sobre todo en las zonas rurales. Otra fuente de obtención de recursos podría ser vincularse con quienes realizan estas actividades (casas de cultura, centros comunitarios, etcétera).

La rotación del personal bibliotecario constituye un punto crítico para la continuidad del programa. Debido a lo anterior, los cursos de capacitación que ofrece la DGB no pueden aprovecharse cabalmente por este personal, a lo cual se agrega que no son los adecuados para apoyar las nuevas funciones de la biblioteca. En los cursos de capacitación hay que darle al personal de la biblioteca herramientas sociales que le permitan negociar con las autoridades y otros actores importantes para el sostenimiento de la biblioteca y diagnosticar las problemáticas y necesidades de la comunidad.

Los encargados de módulo están sujetos a condiciones de vulnerabilidad semejantes a las de los bibliotecarios. Sin embargo, en la medida en que son reconocidos por los usuarios, por la ayuda que les brindan en el uso de las TIC para resolver sus tareas y problemas de la vida cotidiana, se hacen indispensables, porque empiezan a ser valorados por sus conocimientos tecnológicos. Por tal motivo, es necesario entonces fortalecer las capacidades y habilidades tecnológicas de los encargados de módulo y bibliotecarios.

La difusión de los servicios que ofrecen las bibliotecas depende en buena medida de la dispo-

sición, las capacidades y los recursos del personal de la misma. La difusión sólo será posible si ellos mismos valoran el papel de la biblioteca y su importancia en la comunidad, de manera que puedan implementar actividades de promoción.

Los usuarios tienen el primer acercamiento a la biblioteca durante su etapa escolar. La biblioteca ha mostrado cumplir con su función de acompañamiento, la cual ha sido reforzada con la instalación de los MSD. Las autoridades escolares han desempeñado un papel protagónico en la promoción de los servicios ofrecidos. Por su parte, los estudiantes han sido el grupo más favorecido por el programa porque, por un lado, obtienen la información que buscan, pueden hacer sus tareas, y por otro, comunicarse, establecer redes sociales y jugar en los equipos de cómputo. La apuesta es que los usuarios, al recibir nuevos servicios de la biblioteca, continúen asistiendo cuando terminen sus estudios.

Los usuarios no tradicionales emplean los módulos con fines asociados a su condición laboral, como herramientas de administración para sus negocios, la búsqueda de empleo, el contacto con clientes y proveedores, y la capacitación. En este sentido, es necesario promover las bibliotecas más allá del ámbito académico posibilitando que sea un espacio útil a otros sectores de la población.

Las actividades lúdicas y de comunicación constituyen una buena forma de atraer a nuevos usuarios. Sin embargo, una problemática recurrente es que los bibliotecarios y encargados de módulo suelen condicionar el uso de los equipos a que se consulte primero algún material impreso.

Además, habrá que considerar que un primer obstáculo para la población adulta es que desconoce y a veces no sabe usar las TIC. Si bien los jóvenes han tenido contacto con estas herramientas, ya sea en la escuela o con los amigos, la brecha digital entre la población adulta es mayor y dificulta su acercamiento a los módulos de servicios digitales. Los cursos que se ofrecen en estos módulos han sido una buena estrategia para acercar a esta población. Es necesario reforzar esta actividad entre los bibliotecarios para lograr un primer acercamiento a las TIC de estos usuarios potenciales.

Anexo 1. Premisas metodológicas.

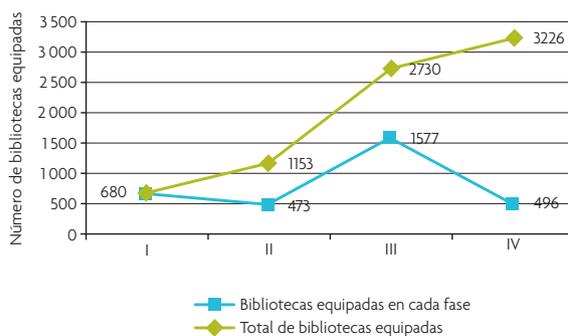
Selección de bibliotecas

En este apartado se describe la forma en que fueron seleccionadas las bibliotecas que se visitaron durante las diferentes etapas de recolección de información del proyecto. En la encuesta se aplicó un método de muestreo probabilístico, estratificado; mientras que para el análisis etnográfico de las bibliotecas y para la aplicación de entrevistas a profundidad se tomó en cuenta el grado de marginación, la fase de equipamiento y el tipo de biblioteca, además de criterios de acceso a las localidades y de viabilidad del levantamiento de la información. El apartado se divide en tres secciones: en la primera sección se muestra la distribución de las bibliotecas equipadas de acuerdo con el grado de marginación de la comunidad en la que se encuentran, el tamaño de la comunidad y la entidad, con lo cual se da un panorama general de la cobertura del programa; en la segunda sección se describe el esquema muestral de la encuesta y, finalmente, la tercera sección se refiere a la elección de bibliotecas para las etnografías y las entrevistas.

COBERTURA DEL PROGRAMA

De acuerdo con información de la Dirección General de Bibliotecas Públicas (DGB), hasta agosto de 2010 había 7 296 bibliotecas, de las cuales 3 226, es decir, 44 por ciento se ha incorporado al programa en alguna de las cuatro fases de equipamiento. El proceso de equipamiento se ha realizado de manera paulatina, desde noviembre de 2002, fecha en

GRÁFICA 86. Bibliotecas equipadas, por fase de equipamiento



Fuente: Generada con la información de la DGB 2010.

que dio inicio la primera fase de equipamiento, hasta finales de 2010, cuando culminó la cuarta fase de equipamiento.

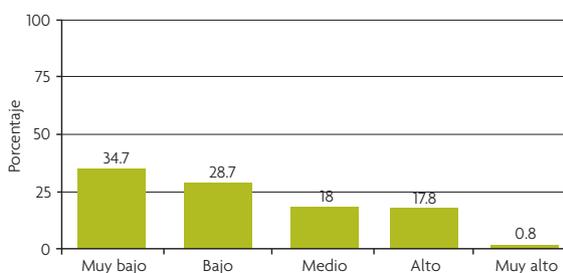
Desde el inicio del equipamiento, el programa tuvo amplia cobertura geográfica y ha estado presente en todas las entidades del país, aunque en unas más que en otras. Durante la primera fase de equipamiento, 16 por ciento de las bibliotecas equipadas estuvo en Oaxaca, y las demás estuvieron distribuidas en el resto del país; se privilegió a las comunidades con mayor grado de marginación¹. En las siguientes etapas de equipamiento, el

¹ Decisión que, como se comprobó, en las evaluaciones anteriores tuvo sus complicaciones, principalmente por la falta de condiciones mínimas para la instalación de los equipos de cómputo.

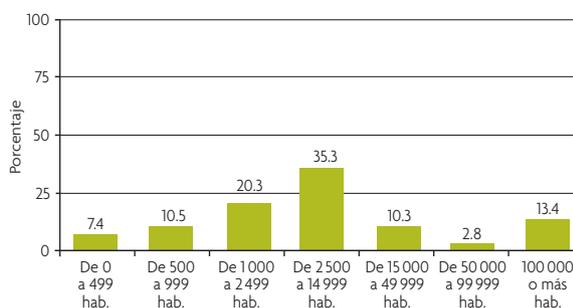
TABLA 45. Distribución de las bibliotecas en las entidades federativas según fase de equipamiento

Entidad	Fase de equipamiento				Total
	I	II	III	IV	
Aguascalientes	12	4	46	—	62
Baja California	3	11	57	20	91
Baja California Sur	4	5	22	22	53
Campeche	5	7	30	—	42
Chihuahua	20	24	58	—	102
Chiapas	30	8	33	—	71
Coahuila	16	22	49	—	87
Colima	6	4	35	—	45
Distrito Federal	15	—	22	16	53
Durango	19	15	32	15	81
Estado de México	51	49	43	27	170
Guerrero	15	—	41	15	71
Guanajuato	15	11	35	12	73
Hidalgo	37	23	64	—	124
Jalisco	34	32	136	29	231
Michoacán	20	26	25	—	71
Morelos	19	10	77	—	106
Nayarit	7	6	39	7	59
Nuevo León	13	13	91	24	141
Oaxaca	109	37	71	—	217
Puebla	49	—	83	—	132
Quintana Roo	5	17	11	—	33
Qerétaro	5	5	13	17	40
Sinaloa	10	5	98	18	131
San Luis Potosí	24	13	29	—	66
Sonora	16	14	55	30	115
Tabasco	15	3	28	49	95
Tamaulipas	10	14	12	—	36
Tlaxcala	9	28	48	—	85
Veracruz	51	36	119	156	362
Yucatán	19	16	29	12	76
Zacatecas	17	15	46	27	105
Total	680	473	1 577	496	3 226
Porcentaje	21.1	14.7	48.9	15.4	100

Fuente: Dirección General de Bibliotecas, 2010.

GRÁFICA 87. Distribución de todas las bibliotecas equipadas, según grado de marginación

Fuente: Información de la DGB 2010 y el INEGI.

GRÁFICA 88. Distribución de bibliotecas equipadas, según tamaño de localidad

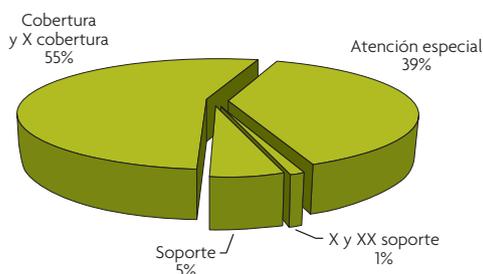
Fuente: Información de la DGB 2010 y el INEGI.

programa ha ido fortaleciendo su presencia en el resto de las entidades, como se puede ver en la tabla 45.

De acuerdo con el nivel de marginación de las comunidades donde se ubican las bibliotecas, se puede apreciar que en mayor medida las bibliotecas equipadas han sido en comunidades con niveles de marginación bajo o muy bajo 63.4 por ciento y sólo 18.6 por ciento en comunidades con altos o muy altos niveles de marginación.

En cuanto al tamaño de la comunidad, el equipamiento se llevó a cabo tanto en localidades pequeñas, como en ciudades de más de 100 000 habitantes; en localidades de entre 2 500 y 15 000 habitantes se equiparon proporcionalmente más bibliotecas. Poco más de una tercera parte, 35.3 por ciento, de las bibliotecas equipadas se ubica en comunidades de entre 2 500 y 15 000 habitantes;

GRÁFICA 89. Distribución porcentual de bibliotecas equipadas, según número de bibliotecas asignadas en el programa



Fuente: Información de la DGB 2010 y el INEGI.

13.4 por ciento, en comunidades grandes, y 7.4 por ciento en aquellas de menos de 500 habitantes.

Esta distribución de bibliotecas equipadas de acuerdo con el grado de marginación y el tamaño de las comunidades es muy interesante en términos de la cobertura que tiene el programa: llega a comunidades grandes, donde hay oferta de servicios similares pero donde no todas las personas pueden tener acceso a ellos por el costo que representan. Por otro lado, también está presente en comunidades pequeñas en donde la oferta es casi nula, con lo que cubre una necesidad apremiante en estas comunidades.

Poco más de la mitad de las bibliotecas, 55 por ciento, recibió entre seis y nueve computadoras; se trata de bibliotecas clasificadas por la Dirección General de Bibliotecas como de “cobertura” y “X cobertura”; 39 por ciento, considero como de “atención especial”, recibió tres equipos de cómputo; 5 por ciento, integrado por bibliotecas de “soporte”, recibió doce computadoras, y sólo un porcentaje pequeño, 1 por ciento, de las bibliotecas de soporte fue equipado con 18 o más computadoras.

UNIVERSO DE ESTUDIO

Al inicio de esta evaluación ya había culminado la cuarta fase de equipamiento, de manera que se tenían 3 226 bibliotecas incorporadas al programa. En principio, para la evaluación se debería considerar el total de bibliotecas equipadas; sin embar-

go, a partir de la primera evaluación del programa se puso en evidencia que los resultados de este ejercicio en bibliotecas equipadas en fechas cercanas a la evaluación no eran confiables. Por lo tanto, se decidió considerar únicamente las bibliotecas equipadas en las tres primeras fases, es decir, 2 730 bibliotecas, las cuales representan el 84.7 por ciento del total.

DISEÑO MUESTRAL DE LA ENCUESTA

Al igual que en las evaluaciones anteriores, en esta encuesta se propuso obtener información de diferentes actores involucrados en el funcionamiento del programa. Por tal motivo, nuevamente se consideraron como dominio de estudio: bibliotecarios, encargados de módulo, usuarios, no usuarios y autoridades municipales. Para cada uno de estos actores se aplicaron los cuestionarios de las evaluaciones anteriores y sólo se hicieron pequeñas modificaciones. El diseño de la muestra se hizo de forma que se pudieran tener estimaciones para cada uno de estos dominios.

La selección de bibliotecarios, encargados de módulo y autoridades municipales requirió únicamente una etapa de muestreo, a diferencia de los usuarios y no usuarios, para los cuales fue necesario realizar una etapa más.

Muestra de bibliotecarios, encargados de módulo y autoridades municipales

Para la muestra de estos dominios se calculó un tamaño de muestra de 120 bibliotecas con 95 por ciento de confianza y un error máximo de estimación de 8.8 puntos porcentuales. La selección de las bibliotecas se hizo con muestreo aleatorio simple.

Muestra de usuarios

El tamaño de muestra para los usuarios fue de 480 casos, con 95 por ciento de confianza y error máximo de estimación de cinco puntos porcentuales. En cada una de las 120 bibliotecas seleccionadas en la primera etapa se realizó una segunda etapa de muestreo, en la cual se seleccionaron a

cuatro usuarios de los módulos de entre las personas que se encontraban en el momento de la visita del encuestador.

Muestra de no usuarios

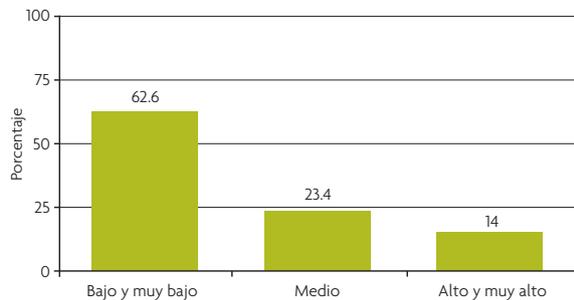
Al igual que para los usuarios, para los no usuarios fue necesaria una segunda etapa de selección. La selección se realizó a conveniencia; es decir, una vez seleccionada la biblioteca, se buscó a los no usuarios de los módulos en los cibercafés o sitios donde se ofreciera el servicio de renta de computadoras con Internet, o incluso se buscaron en sus casas. Por lo tanto, la muestra de no usuarios no podrá utilizarse para hacer referencia a todos los no usuarios de los módulos, sino únicamente al grupo de no usuarios incluidos en la muestra.

DISTRIBUCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS EN MUESTRA SEGÚN NIVELES DE MARGINACIÓN, TAMAÑO DE COMUNIDAD Y FASE DE EQUIPAMIENTO

La muestra seleccionada reprodujo de manera bastante aceptable la distribución de bibliotecas según el grado de marginación y el tipo de equipamiento. A continuación se presenta la distribución de las bibliotecas de la muestra, de acuerdo con las características analizadas al principio del apartado. Según el grado de marginación, la muestra mantiene la distribución general del total de bibliotecas puesto que hay una mayor presencia de bibliotecas en comunidades con bajo o muy bajo grado de marginación (62.6%); poco más de 20 por ciento de bibliotecas en comunidades con marginación media y un porcentaje menor (14%) de bibliotecas en comunidades con grado de marginación alto o muy alto.

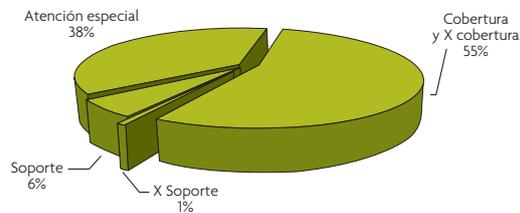
En cuanto al tipo de equipamiento, también se mantiene la distribución de las bibliotecas. Se observa mayor número de bibliotecas equipadas con entre seis y nueve computadoras (cobertura y X-cobertura), en segundo lugar están las bibliotecas equipadas con sólo tres computadoras (atención especial), y las bibliotecas equipadas con más de 18 computadoras representan el menor porcentaje.

GRÁFICA 90. Distribución porcentual de la muestra en PASDBP, según grado de marginación



Fuente: Encuesta 2011, muestra de 120 bibliotecas.

GRÁFICA 91. Distribución porcentual de bibliotecas en muestra por tipo de equipamiento



Fuente: Encuesta 2011, muestra de 120 bibliotecas.

SELECCIÓN DE BIBLIOTECAS PARA TRABAJO ETNOGRÁFICO

A diferencia de la conformación de la muestra para la encuesta, la integración de la muestra para las entrevistas y etnografías se realizó a conveniencia; es decir, tomando los mismos criterios que se consideraron para la muestra de la encuesta: tamaño de la localidad, grado de marginación y tipo de biblioteca, pero sin un criterio aleatorio de selección. Una vez clasificada cada una de las bibliotecas de acuerdo con estos criterios, la elección de las bibliotecas se realizó con la intención de mantener la distribución geográfica, como se puede apreciar en la tabla 48, siempre y cuando fuera posible el acceso a las comunidades.

TABLA 46. Bibliotecas en las que se realizó trabajo etnográfico, por entidad federativa (distribución porcentual)

Etnografías realizadas	
Entidad	Comunidades visitadas
Baja California	1
Campeche	1
Chiapas	1
Chihuahua	1
Estado de México	1
Jalisco	1
Morelos	1
Nuevo León	1
Oaxaca	1
Puebla	1
San Luis Potosí	1
Veracruz	1
Total	12

Fuente: Relación de etnografías 2010.

SELECCIÓN DE BIBLIOTECAS PARA ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

La muestra de bibliotecas en las que se realizaron las entrevistas se hizo de manera similar a la de las etnografías: se consideró la distribución por grado de marginación y fase de equipamiento.

TABLA 47. Asignación de bibliotecas para las entrevistas a profundidad, de acuerdo con el grado de marginación y fase de equipamiento (distribución porcentual)

Etapa de equipamiento	Fase de equipamiento			Total
	I	II	III	
Muy bajo y bajo	2	2	2	6
Medio	1	1	1	3
Muy alto y alto	1	1	1	3
Total	4	4	4	12

Fuente: Relación de entrevistas 2011.

Las bibliotecas en donde se realizaron las entrevistas fueron las que se muestran en la tabla 48:

TABLA 48. Relación de bibliotecas en donde se realizaron las entrevistas

Etapa de equipamiento	Tipo de equipamiento	Entidad	Nombre de la biblioteca
I	Atención especial	Hidalgo	BPM Nicolas García de San Vicente
I	Cobertura	Puebla	BPM Lic. Aurelio Mota Pérez
I	Atención especial	Yucatán	BPM Manuel López Gamboa
I	Soporte	Aguascalientes	BPM Profr. Enrique Olivares Santana
II	Cobertura	Estado de México	BPM La Flor del Conocimiento
II	X cobertura	Sinaloa	BPM Ing. Manuel Bonilla
II	Atención especial	San Luis Potosí	BPM Rosario Castellanos
II	Atención especial	Oaxaca	BPM Ricardo Flores Magón
III	X soporte	Guanajuato	BPMCE Gilberto Jiménez Moreno
III	Soporte	Nayarit	BPM Fray Junipero Serra
III	Cobertura	Tabasco	BPM C. José Prats Salazar
III	Cobertura	Coahuila	BPM Mtra. Margarita López Serrano

Fuente: Relación de entrevistas 2011.

Anexo 2. Acta de Cabildo

Proyecto de Acta de Cabildo que se someterá a consideración del ayuntamiento que decida participar de los beneficios del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas a cargo de la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

ACTA DE CABILDO

_____ El suscrito Secretario Municipal del H. Ayuntamiento de _____ hace constar y certifica que en el Libro de Actas de Cabildo del H. Ayuntamiento de _____ existe una con fecha _____, marcada con el número _____, que en su parte conducente dice:

En uso de la palabra el C. Presidente Municipal _____ informa que recibió la propuesta de la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, en adelante “**EL CONSEJO**”, en la que se propone al **H. Ayuntamiento** la instalación de servicios digitales en las bibliotecas públicas del municipio, exponiendo que en relación con las condiciones que mediarán para la implantación de la quinta fase del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas, en adelante “**EL PROGRAMA**”, se beneficiará a las Bibliotecas de _____ (enlistar especificando nombre y número de colección las bibliotecas que vayan a ser propuestas por el Ayuntamiento para ser equipadas con servicios digitales) _____, ubicadas en este municipio.

La Dirección General de Bibliotecas de “**EL CONSEJO**” a través del Fondo Nacional para la Cultura y las Artes, de conformidad con lo establecido en la segunda cláusula, inciso g, del Acuerdo Específico de Ejecución suscrito entre “**EL CONSEJO**” y el Gobierno del Estado de _____ para la implementación de la quinta fase del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas, proveerá el equipamiento de los módulos de cómputo en las Bibliotecas Públicas acordadas previamente con “**EL ESTADO**” y el Ayuntamiento, siempre y cuando las bibliotecas públicas acordadas cuenten con el espacio suficiente y adecuado para la instalación del equipo de cómputo que brindará el servicio de Internet gratuito, y que el equipo de cómputo quede afectado para uso exclusivo de la(s) biblioteca(s) pública(s) siguientes:

(nombre, número de colección, calle número, localidad).

A continuación, como punto referente de las condiciones que mediarán para la implantación de la quinta fase de “**EL PROGRAMA**” que beneficiará a las Bibliotecas Públicas Municipales enlistadas en el primer párrafo de esta acta, se emite el siguiente acuerdo:

El H. Ayuntamiento, con sus propios recursos presupuestales, se compromete a mantener en operación la(s) Biblioteca(s) Pública(s) relacionada(s) en el primer párrafo de esta acta, comprometiéndose asimismo a cumplimentar los requerimientos y especificaciones para participar en la quinta fase de equipamiento de “**EL PROGRAMA**”, que a continuación se transcriben:

Primero. Acondicionar antes de la fecha prevista para la instalación de los módulos de servicios digitales, los locales e instalaciones de las Bibliotecas Públicas seleccionadas, de acuerdo con los requerimientos especificados por “**EL PROGRAMA**”, así como darles mantenimiento cuando se requiera. Los locales, deberán contar con espacio suficiente y adecuado, impermeabilización, seguridad en puertas y ventanas, mobiliario y personal, así como instalación eléctrica dedicada y con tierra física para la adecuada instalación de los módulos de servicios digitales y la conectividad con la que se brindarán los servicios de Internet gratuito.

Segundo. Garantizar la administración permanente de los servicios digitales en los módulos de cómputo.

Tercero. Garantizar que el uso del equipo de cómputo sea de acceso libre y gratuito para el público en general, sin distinciones de ningún tipo, y que el servicio se realice dentro de las instalaciones de las Bibliotecas Públicas seleccionadas.

Cuarto. Garantizar la permanencia de las piezas de las computadoras o componentes de los módulos de cómputo.

Quinto. Asegurar que el personal responsable de los módulos de cómputo satisfaga los requisitos definidos por “**EL CONSEJO**” y sigan el programa de capacitación establecido a través de “**EL PROGRAMA**”.

Sexto. En caso de que sea factible, instalar y mantener una línea telefónica en las Bibliotecas Públicas para su uso exclusivo.

Séptimo. Previo a la instalación del módulo, contratar el servicio de conectividad terrestre o satelital, según se requiera de acuerdo con la ubicación de la biblioteca y cubrir el pago mensual por el servicio de Internet.

Octavo. Asegurar que en las Bibliotecas Públicas no se haga uso de software sin licencia o no autorizado por “**EL CONSEJO**”.

Noveno. A fin de asegurar la sostenibilidad de los servicios bibliotecarios de Internet en las bibliotecas equipadas con módulos de servicios digitales de “**EL PROGRAMA**”, el Ayuntamiento, conforme a los lineamientos que al efecto se establezcan en el presupuesto de egresos del Municipio de _____ (nombre del municipio) _____, se compromete a asegurar la continuidad de los servicios digitales en la(s) biblioteca(s) pública(s) a las que se hace referencia en el primer párrafo de esta acta, así como garantizar su actualización tecnológica, a través de adquirir y renovar los equipos de cómputo instalados en el(los) módulo(s) de servicios digitales de la(s) biblioteca(s) pública(s) del Municipio, luego de transcurridos cuatro años de su instalación.

Décimo. Promover la impartición de cursos de capacitación para los usuarios.

Decimoprimer. Colaborar en el monitoreo de los servicios bibliotecarios que se prestan a través de la Red Estatal, mediante su seguimiento y evaluación y enviando el resultado de estos a la Coordinación Estatal y a “EL CONSEJO”.

Decimosegundo. Conocer y supervisar la aplicación del Reglamento de servicios bibliotecarios elaborado por “EL CONSEJO” y en lo conducente presentarle propuestas para adicionarlo y publicarlo con los elementos que resulten necesarios para asegurar la prestación de los servicios bibliotecarios en términos de continuidad y calidad.

Decimotercero. Contratar y mantener vigente un seguro que ampare las instalaciones, equipos, acervos y mobiliario, contra accidentes provocados por fenómenos naturales, así como incendio, derrumbe o actos vandálicos.

Decimocuarto. Desarrollar un programa anual de difusión de los servicios bibliotecarios y actividades afines que se desarrollen en las Bibliotecas Públicas del municipio.

Decimoquinto. El H. Ayuntamiento Municipal de _____ (nombre del municipio) _____ sabe y acepta que, ante el incumplimiento de estos compromisos, la Dirección General de Bibliotecas de “EL CONSEJO” cancelará su compromiso de equipar con servicios digitales las bibliotecas a las que se hace referencia en el primer párrafo de esta Acta de Cabildo y asimismo, una vez instalados los equipos de cómputo en estas bibliotecas, se reserva el derecho en coordinación con las autoridades del Gobierno del Estado, de retirar los equipos de cómputo de las bibliotecas en las que se incumplan los compromisos consignados en la presente Acta de Cabildo, efectuando su traslado a bibliotecas que cumplan con estos compromisos, en virtud de corresponder a un servicio público que se presta a la población en base a la Ley General de Bibliotecas.

Se extiende la presente a solicitud de la parte interesada para los fines legales correspondientes, a los _____ días del mes de _____ del año de 2010.

(El acta de cabildo deberá ser firmada por los miembros del H. Ayuntamiento y deberá ser enviada en original a Conaculta a través de las autoridades del gobierno del estado.)

Referencias bibliográficas

- Alfaro López, H. G. (2009). "Los bibliotecarios y la formación de lectores". *Investigación Bibliotecológica* 49, vol. 23 (septiembre/diciembre), pp. 179-195.
- Asociación de Municipios de México, A. C. (AMMAC) (2010). "Municipios de Puebla", en *Municipios de México* (<http://www.municipios.com.mx/puebla/mexico-21.html>), consultada el 5 de noviembre.
- Äng, C. (1999). "La biblioteca y la sociedad mediática". *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Red Internacional de Bibliotecas / Fundación Bertelsmann, pp. 9-47.
- Arranz, J. y C. Galve (2004). "Las bibliotecas de Barcelona: Centros de formación para los ciudadanos. El ejemplo de la biblioteca de Villa de Gracia" (http://travesia.mcu.es/documentos/congreso_2bp/2a_sesion/comunicacion01.pdf) consultada el: 10 de noviembre de 2007.
- Ávila, F. (coord.) (2010). *Etnografías en bibliotecas públicas*. México: IISUNAM.
- Cadena, G. et al (1986). *Administración de proyectos de innovación tecnológica*. México: UNAM/ Eds. Gernika/CONACYT.
- Fried, S, M. Kochanowicz y M. Chiranov (2010). "Planning for Impact, Assessing for Sustainability". *Metrics*, vol. 11, núm. 1, pp. 56-74.
- García López, G. L. (2007). "Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria". *Revista Códice* 2, vol. 3 (julio-diciembre), pp. 9-20.
- Gordon, A. C, J. Dorr y M. Gordon (2003). "Native American technology Access: the Gates Foundation in Four Corners", *The electronic Library*, vol. 2, núm. 5, pp. 428-434.
- Ibarra Mateos, M. (2010). "Una perspectiva desde las unidades domésticas transnacionales. El caso de Zapotitlán de Salinas, Puebla", ponencia para el Primer Coloquio *Migración y Desarrollo*, octubre 2003 (http://meme.phpwebhosting.com/~migracion/primer_coloquio/4_1.pdf), consultada el 18 de noviembre de 2010.
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) (2010). "Puebla, Zapotitlán", en *Enciclopedia de los Municipios de México* (http://www.e-local.gob.mx/wb/ELOCALNew/enciclo_pue), consultada el 5 de noviembre de 2010.
- INEGI (2010), Censo de Población y Vivienda (<http://www.censo2010.org.mx/>), consultada el 10 de marzo de 2011.
- INEGI (2010), *Módulo sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares*, (<http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=19007>) (consultada el 15 de marzo de 2011).
- Jacobs, D. L. (2010). "Libraries for the People: The Global Libraries Initiative at the Bill & Melinda Gates Foundation", *BFP*, vol. 34, abril, pp. 26-31.
- Jaramillo, O. (2008). *La biblioteca pública y su ges-*

- ción en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Jaramillo, O., D. Álvarez y D. Moncada (2005). "Políticas públicas para bibliotecas públicas: una propuesta de soluciones locales a problemas globales". *Investigación Bibliotecológica* 39, vol. 19 (julio/diciembre), pp. 13-27.
- Lee, A. E. (2008). "Para salir adelante: The Emergence and Acceleration of International Migration in New Sending Areas of Puebla, Mexico", *The Journal of Latin American and Caribbean Anthropology*, vol. 13, abril, pp. 48-78 (<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1548-7180.2008.00004.x/abstract>), consultada el 8 de noviembre de 2010.
- Monaka, K. C. y S. M. Mutula (2010). "An Inclusive Linguistic Framework for Botswana: Reconciling the State and Perceived Marginalized Communities". *Journal of Information, Information Technology, and Organizations*, vol. 5, University of Botswana, Botswana, pp. 51-65.
- Moncada Patiño, J.M. (2009). "La biblioteca pública como institución social". *Investigación bibliotecológica* 49, vol. 23 (septiembre/diciembre), pp. 261-267.
- Newman, W. (2005). *Public Libraries in the Priorities of Canada. Acting on the Assets and Opportunities*. Preparado para el Provincial and Territorial Library Directors Council (PTLDC), junio. (<http://www.collectionscanada.gc.ca/6/7/s7-3000-e.html>), consultada el 14 de noviembre de 2010).
- Santos, M. J. et al (2006). *Acceso tecnológico: Una reinterpretación de la biblioteca pública mexicana*. México: Conaculta.
- Santos, M. J. y R. de Gortari (coords.) (2009). *Computadoras e Internet en la biblioteca pública mexicana. Redefinición del espacio cultural*. México: Pearson/IISUNAM.

Disminuyendo la brecha digital:

El nuevo papel de la biblioteca pública mexicana

se terminó de imprimir en marzo de 2012 en los talleres de Impresión y Diseño, Suiza 23 Bis, col. Portales, C.P. 03300, México, D.F. El tiraje consta de 4000 ejemplares. El cuidado editorial estuvo a cargo de Mónica Hamm.

ISBN: 978-607-455-872-2



9 786074 558722

 **CONACULTA**

