



Universidad de Chile
Facultad de Comunicación e Imagen
Magíster en Comunicación Social

“El uso desbordado; Caso de tablets y consumo digital en la biblioteca digital de Independencia”.

Tesis para optar al grado de Magíster en Comunicación Social

Autor: Juan José Berger Luis

Profesora: Patricia Peña

Santiago de Chile

2023

Agradecimientos

Quiero agradecer a las personas e instituciones que hicieron posible esta investigación, sin cuya ayuda e insistencia no habría sido posible realizarla y muy probablemente no se habría escrito. Quiero agradecer a Agustín Villena, colega y amigo, por su compromiso desinteresado en impulsar la creación de conocimiento, incluso en momentos de desesperación y desazón institucional.

También quiero agradecer a la profesora Patricia Peña, del Instituto de Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile, por permitirme ser y sentirme parte de las dimensiones sociales y políticas de la tecnología. Gracias por enseñarme que la creación académica tiene motivaciones sociales y políticas y por dejarme ser testigo de ello.

Asimismo, quiero agradecer al profesor Martín Tironi, de la Universidad Católica de Chile y su facultad de Diseño y Urbanismo, y su proyecto Fondecyt por acogerme en su proyecto de investigación, por su capacidad de desafío intelectual y por su apoyo incondicional en las peores circunstancias. A Matías Valderrama, por sus constantes balances y críticas al proceso y por su rigurosidad que formó y modeló el trabajo investigativo con respeto y consideración. Y a Teresa Ariztía, por su disponibilidad y compromiso con el trabajo que realizó de forma impecable.

También quiero agradecer a Entel por acogernos en sus dependencias y hacer que formáramos parte de su aventura por la innovación en un país especialmente agreste. Agradezco las facilidades que nos brindaron en términos de información y tiempo para recopilar información relevante para sus desafíos. Asimismo, agradezco a la Dirección de Bibliotecas y Museos de Chile (DIBAM) por abrirnos sus puertas y mostrar un genuino interés por nuestra investigación, entendiendo la profunda relación entre nuestro trabajo y las intervenciones de las políticas públicas. Agradezco también la disponibilidad asombrosa de los policy-makers en sus extenuantes jornadas de trabajo.

Especialmente quiero agradecer a todos los profesionales que nos ayudaron directamente, como Florencia García, Tamara Arratía, Ilan Oriel Márquez, Carola Gómez y Paulina Romero, por las informaciones que pudimos recopilar al formar parte del seguimiento de un proceso del cual me siento una suerte de híbrido entre protagonistas y espectadores.

Por último, no puedo dejar de agradecer a todas esas relaciones que acompañaron este proceso. De manera especial a mi padre Jorge Berger, por su increíble resiliencia y su espectacular capacidad de persistencia casi agobiante, de la cual solo me considero un opaco reflejo. A Constanza Orell, por no dejar que el impostor, me gane incluso cuando la tarea nos parece agobiante a ambos. A Elizabeth Berger por ser el motor de todas las decisiones que he tomado en mi vida adulta; las buenas y las malas. Porque no todas las relaciones son producidas del mismo modo, ni en los mismos tiempos.

A todas estas personas e instituciones les debo mi infinita gratitud.

Enero 2023

Índice

Capítulo 1: Contexto general	4
Problematización y presentación del caso de estudio.	8
Capítulo 2: Presentación del proyecto de investigación.	11
Capítulo 3: Marco Teórico.	15
Teoría de la recepción crítica y de la comunicación popular.	16
La politización de la cultura tecnológica	18
Teoría de la red	21
Construcción social de la tecnología.	21
Simetría en SCOT	23
Capítulo 4: Diseño Metodológico	26
Propuesta original	26
Preguntas generales:	27
Preguntas específicas:	27
Objetivos generales:	28
Objetivos específicos:	28
Método y/o tipo de investigación:	28
Muestra o corpus:	28
Técnicas de investigación:	29
Observación participante:	29
Entrevistas en profundidad:	29
Análisis de documentos:	29
Obtención de información	30
Análisis de información	30
Capítulo 5: Hallazgos y análisis	31
Reflexiones metodológicas posteriores al diseño metodológico	33
Soportes	34
Política Pública de Acceso a la Cultura	36
Desarrollo de BPDigital	38
Conclusiones y síntesis a la luz del tiempo	42
Fuentes y referencias bibliográficas	46
Anexo de transcripciones de entrevistas y notas de campo	49

Capítulo 1: Contexto general

La biblioteca ha sido una institución para Occidente desde épocas previas a la modernidad. A lo largo de la historia ha sido un repositorio de documentación valorable según distintas perspectivas y propuestas culturales. También, y conforme a cambios sociales y políticos, han sido anexadas a distintos tipos de mecanismos administrativos, formas de gobernanza internas que obedecen construcciones políticas altamente específicas y definidas. En la actualidad, la gran mayoría de las bibliotecas occidentales forman parte del aparato público, como también de universidades y finalmente de algunas religiones institucionalizadas para la utilización tanto de ciudadanos como de estudiantes, hasta para investigadores de diversas áreas del conocimiento.

Actualmente, la biblioteca se enfrenta a un cambio tecnológico que problematiza la modalidad en que hasta ahora se ha concebido a sí misma, debido a las nuevas alternativas a la presentación de su principal unidad funcional: el libro. Esto se observa por la emergencia de nuevas tecnologías que movilizan al libro de forma diferente y que, cuando menos, desafían a un ejercicio de adaptación de la biblioteca a nuevos soportes, formatos y concepciones del consumo cultural de usuarias y personas usuarias. “Cuando hablamos de apropiación nos referimos al conjunto de procesos socioculturales que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías en diversos grupos socioculturales” (Winocur, 2006)

Esta semántica nos posiciona en un horizonte teórico que roza con las teorías sociales sobre la tecnología, puesto que esas nociones son comunicadas a partir de las operaciones mediadas por dispositivos. “Technological determinism contains a partial truth. Technology matters. It matters not just to the material condition of our lives and to our biological and physical environment - that much is obvious - but to the way we live together socially... But

a “hard “simple cause – effect is not enough as a theory of social change...” (Wajcman y McKenzie, 2007)¹

La investigación realizada en esta tesis documenta esta adaptación de la biblioteca en Chile, o al menos busca ser parte de esa historia asociada al dispositivo desde un enfoque simétrico, desde la perspectiva de la persona usuaria y de la práctica que con ello conlleva; por lo tanto, el foco será respecto del uso. Específicamente en el sentido de esclarecer que las diversas instituciones en despliegue tienen expectativas respecto de qué y cómo se consume cultura a través de estos tablets que serán puestos a disposición de la comunidad de Independencia. A su vez este análisis nos permitirá observar que la operación en su conjunto está sostenida por una amalgama de diversas narrativas que justifican y complejizan algunos factores relevantes como la política pública, la empresa privada, la incorporación de tecnologías al consumo cultural, el desarrollo de software y la protección de los derechos de autor. En síntesis, se desprende del uso, una forma de analizar desde las prácticas y desde lo que se dice de ellas.

En este contexto, esta tesis presenta se realizó un estudio sobre los discursos asociados a las expectativas de las prácticas de consumo cultural digital en la biblioteca digital de la municipalidad de Independencia, en la Región Metropolitana de Santiago en el período de 2016 - 2017 .

A partir de este trabajo descriptivo se espera identificar las prácticas de consumo cultural digital de las usuarias y los primeros usuarios de esta biblioteca, a partir de su apertura pública en el mes de abril del año 2016. (<https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/noticias/se-inaugura-la-primer-biblioteca-fisica-digital-en-la-comuna-de-independencia>)

Después se espera reconocer a las y los distintos tipos de usuarios dentro del “imaginario social” sobre la implementación de la nueva biblioteca digital. Para esto se desarrollará un

¹ “El determinismo tecnológico contiene una verdad parcial. La tecnología importa. No solo afecta a la condición material de nuestras vidas y al entorno biológico y físico, lo cual es obvio, sino también a la forma en que vivimos juntos socialmente... Pero una causa-efecto simple y "dura" no es suficiente como teoría del cambio social... " (Wajcman y McKenzie, 2007) (traducción del autor)

método de investigación experimental, esto es aplicar un proceso en que se solicitó a algunas de las personas usuarias que tomarán notas en un diario de vida sobre apreciaciones personales de su uso y comportamiento con las tablets y la biblioteca en su conjunto. Lo que supondrá una relación más estrecha con las usuarias y los usuarios sin tener a alguna tercera parte mediando la relación. .



Placa en la entrada de la Biblioteca Pablo Neruda, independencia, año 2016. (Fuente: sitio web Dibam)

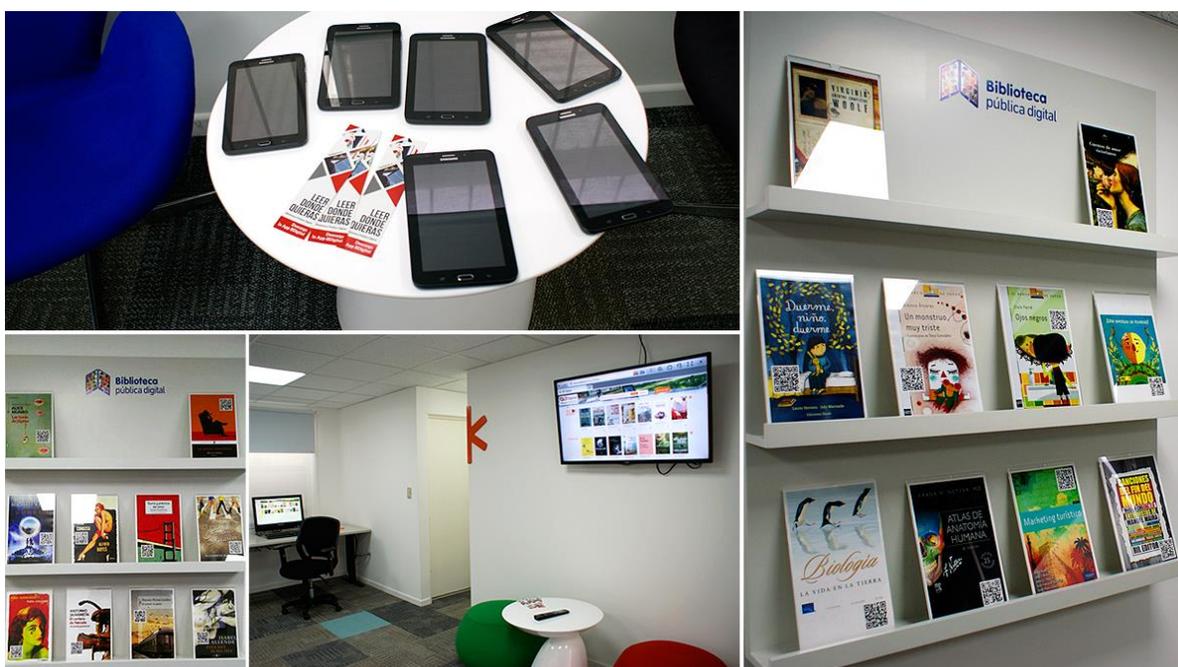
Todo esto espera ser enmarcado en el entramado de un análisis de relación entre los medios y las mediaciones, entendiendo que la interpretación de los discursos podemos entender las mediaciones de actorías, que revelan como estas instituciones operan relaciones de poder en espacios específicos. Para lo cual nos sirve especialmente el enfoque de la teoría del actor red puesto que "cuando el movimiento hacia la recolección se reinicia, rastrea lo social en tanto asociaciones a través de muchas entidades no sociales que podrían convertirse en participantes más adelante; si se lo realiza sistemáticamente, este rastreo puede culminar en una definición compartida de un mundo común, lo que he llamado un colectivo; pero si no existen procedimientos para lograr que ese mundo sea común, puede ocurrir que no sea ensamblado y, por último, la mejor definición de la sociología es que se

trata de la disciplina en la que los participantes explícitamente se ocupan de reensamblar lo colectivo”.(Latour, 2008)

Con esto se espera realizar una genealogía de la red de actores que vincula a una empresa del sector tecnológico y de las telecomunicaciones Entel con vecinas y vecinos de la comuna de Independencia, bibliotecas municipales y a la Dirección de Bibliotecas y Museos - Dibam.

Problematización y presentación del caso de estudio.

En el año 2016 la Biblioteca Pública Digital “Pablo Neruda”, de la comuna de Independencia, celebró una alianza público-privada junto la empresa de telecomunicaciones Entel, la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) del Estado de Chile y a la Municipalidad de Independencia con el principal objetivo de disminuir las brechas de acceso a la lectura en los vecinos de esta comuna a través de la disposición de tablets para su uso incluso en el espacio doméstico.



Interiores de biblioteca Pablo Neruda, primera biblioteca física digital en Chile, comuna de independencia Chile (2016).

Así es como se inauguró la Biblioteca Pública Digital Pablo Neruda, la primera biblioteca física digital, pionera de su tipo en América Latina. Este proyecto innovador, cuenta con los mismos servicios de una biblioteca tradicional, aprovechando las ventajas de los recursos digitales. A través del sitio web www.bpdigital.cl, se puede acceder a la Biblioteca Pública Digital (llamada BPDigital), descargar materiales en forma de préstamo, leer en línea, y descargar un máximo de cuatro libros simultáneos hasta por 14 días. Adicionalmente, en la Biblioteca Física Digital de Independencia se facilitan tablets con acceso a la aplicación que

permite acceder a más de 12 mil títulos, que también pueden ser confiados a vecinos y vecinas por un periodo acotado de tiempo. Asimismo, se podrán realizar actividades innovadoras, por ejemplo, participar de cuentacuentos vía videoconferencia o clubes de lectura a través de redes sociales, entre otros.

Como parte del acuerdo, Entel en su búsqueda por ampliar sus opciones de operaciones y comerciales, se comprometió a desarrollar un software de préstamo de títulos autorizados por Dibam, para cualquier persona que tuviera un Rut. Además, la empresa tomó parte de la sede de la junta de vecinos de independencia y la convirtió en la instalación que es ahora la biblioteca digital. Adicionalmente, Entel dispuso de 20 tablets, después de una serie de pruebas de concepto y de validaciones técnicas, para que personas usuarias tuvieran posibilidad de acceder a esta nueva forma de consumo de cultura. Esto finalmente fue lo que dio origen a la interfaz digital y a toda la presentación que nos ofrece actualmente BPDigital. En el fondo, dependía de los resultados de este primer piloto si es que esta prueba tenía la capacidad de tener una escalabilidad, al menos, a nivel nacional. En otras palabras, si es que tenía buenos rendimientos de uso y de arrastre de usuarios se podría aplicar la misma idea a otros contextos, con otros municipios y con el apoyo de la Dibam.

Tanto en el sector público como privado se ha posicionado una semántica que responde a la tendencia de integrar procesos, objetos y relaciones definidas como “innovadoras” a las operaciones que involucran el desarrollo cotidiano de las ciudades. Algunos de estos despliegues se encuentran relacionados con temáticas tan diversas como la seguridad pública, el transporte, la organización política y el consumo cultural. Esto es Design Thinking, un conjunto de prácticas sobre el diseño que integra de modo particular al usuario/ciudadano/beneficiario. Y por esta propuesta es que aparece relevante y como parte de la problemática.

Por otro lado, una arista del mismo problema está dada en cuanto a las justificaciones para las operaciones; tanto por parte de las organizaciones en este proyecto, como por parte de las expectativas que tienen sobre el comportamiento de los futuros usuarios. Todo esto ha sido planteado por las actorías involucradas desde la línea de la democratización del acceso

a la información (UNESCO,2015). Todo esto no resulta ser un proceso lineal o carente de contradicciones, como veremos más adelante, sino que está entramado en una maraña de resistencias y ductilidades. Por lo tanto, nos posicionamos en la frecuencia de una recepción crítica de la comunicación, sea esto a través de soportes análogos o de soportes virtuales.

Por lo mismo, esto supone un sinnúmero de actores proponiendo de manera práctica una distinta óptica sobre esta agenda. Pero en algunos casos, se produce el encuentro de organizaciones que deciden implementar soluciones a problemáticas conjuntas.

A su vez, la asociación entre una empresa y parte del servicio público, representado por la Dibam y por la biblioteca Pablo Neruda, entrega una visión conflictuada y en tensión sobre lo que es o debe ser el usuario.

Todas estas organizaciones se han reunido para generar una propuesta que responda a la necesidad de consumo cultural que tiene el país y continuando una tradición de pensamiento sobre la política pública como gestora y promotora de la cultura. La propuesta de investigación quiere observar las expectativas sobre los usuarios y cómo estas se relacionan en las prácticas de consumo cultural digital en los vecinos de la comuna de Independencia en el contexto de esta experiencia digital (Biblioteca Digital Pablo Neruda).

En la actualidad, el proyecto continúa de forma parcial, en el sentido que funciona la donación realizada por Entel en términos de dependencias e infraestructura, se mantiene la sede vecinal adaptada y la entrega de estos 20 tablets, pero ya no ofrece soporte técnico a esa prueba de concepto por parte de la empresa, eso ahora es responsabilidad de la municipalidad de Independencia, de la biblioteca Nicanor Parra, de la cual depende la biblioteca Pablo Neruda. De todos modos, el proyecto de BPDigital ha tenido una suerte de spin off, en el sentido que continúa y ha sido bien evaluada por la dirección de presupuesto de la contraloría general de la república (2021:23), puesto que ofrece un servicio a la escala de todas las personas que tienen Rut, por lo tanto, tendiente al total de la población chilena y con una participación de 482.000 (Ejemplares libros, audio libro y video libro prestados).

Capítulo 2: Presentación del proyecto de investigación.

La investigación se enfocará en analizar las prácticas de consumo cultural digital de las personas usuarias de la comuna de Independencia, a partir de la iniciativa de Entel, Dibam y la biblioteca digital Pablo Neruda. Se plantearán preguntas específicas para entender cómo se relacionan las personas usuarias con las tablets en este caso, cuáles son las prácticas de los distintos tipos de usuarios y qué expectativas existen respecto de estas prácticas por parte de las distintas organizaciones involucradas.

El objetivo general será conocer las prácticas de consumo cultural digital de las personas usuarias en la comuna de Independencia. Los objetivos específicos serán describir la relación de las personas usuarias con las tablets, identificar distintos tipos de personas usuarias en relación con las tablets entregadas y identificar las expectativas de las distintas organizaciones sobre los usuarios y sus prácticas de consumo cultural digital.

La investigación recolectará datos a través de encuestas, entrevistas y observaciones para analizar y responder a las preguntas planteadas y alcanzar los objetivos propuestos. Los resultados de esta investigación podrían proporcionar información valiosa para mejorar la accesibilidad y el uso de la tecnología y el contenido digital, promoviendo el acceso a la cultura y el desarrollo educativo en la comuna de Independencia.

El desafío que ha planteado la alfabetización digital, es decir, la apropiación social de las tecnologías en el mundo ha sido de considerables proporciones. Solamente desde el año 2016 que la ONU ha explicitado su compromiso por defender el acceso a internet como un derecho universal del ser humano. En el país tenemos algunos avances importantes respecto del escenario regional “La OCDE nos destaca como uno de los países con mayor

crecimiento en materia de conexiones fijas a fibra óptica, las que hoy representan 59,7% de conexiones fijas en el país. En materia de conectividad móvil, existen 20,4 millones de usuarios 4G y ya tenemos los primeros registros de usuarios de 5G que, a abril de este año, sumaban 545 mil conexiones” (Diario Financiero, 2022). Esto ha sido apoyado también desde las legislaciones de varios países cercanos que han realizado la necesidad de políticas públicas asociadas al acceso a internet y a la apropiación y resignificación de la tecnología. Por lo mismo, ha sido un desafío para el planeta, pero en América Latina ha tenido características especiales por la composición del capital cultural asociado a la tecnología en la región.

De partida, el primer desafío ha sido la instrucción en el desarrollo de las capacidades de escritura y lectura. Si bien la meta es ambiciosa, en Chile hemos superado algunas metas como las del analfabetismo antes que buena parte del resto de Latinoamérica y el Caribe, la deficiencia generalizada en la región ha sido sobre todo en términos de infraestructura para la internet y después de acceso a la misma. En torno a estos dos grandes problemas se ha articulado una incipiente respuesta en el ámbito del acceso a la tecnología como una forma de comenzar el largo camino hacia tener una población inserta en el mundo globalizado (OCDE,2020). Las empresas privadas, en el país, han justificado muchas de sus operaciones en función de la educación en tecnologías y la capacitación como modalidad de acceso a ellas.

Con iniciativas como las que describiremos y analizaremos más adelante, la empresa de telecomunicaciones Entel se ha constituido como pionera en el campo de las nuevas tecnologías para Chile, y nos aporta al caso de investigación en dos líneas: entrega un marco interesante para un estudio enfocado en la pregunta respecto del encuentro entre uso,

personas usuarias y tecnologías y, por otro lado, nos permitió entrar en el terreno para el levantamiento de justificaciones. (Boltanski y Chiapello, 2002)

Su línea de trabajo en el desarrollo de proyectos y prototipos tecnológicamente relevantes para el desarrollo de nuevas culturas tecnológicas entrega una importante fuente de información para una comprensión más acabada del término, para una investigación más rigurosa.



Referencia: fotografía de Bibliotech, Austin, Texas, 2012. Fuente (sitio web bibliotech.com)

A su vez, la asociación entre una empresa y parte del servicio público, representado por la Dibam y por la Biblioteca Pablo Neruda, entrega una visión conflictuada y en tensión - hasta donde pudimos recabar- sobre lo que es o debe ser el usuario. Todas estas organizaciones se han reunido para generar una propuesta que responda a la necesidad de consumo cultural que tiene el país y continuando una tradición de pensamiento sobre la política pública como gestora y promotora de la cultura.

De las entrevistas una persona entrevistada nos dijo “Hoy día lo único que nos permite, mira, de un universo de casi 50 mil inscritos, hoy podemos sobre alrededor de 40 mil que

subieron un rut que aparentemente es real, porque eso hay que pasarlo por un validador, no puedes dejarlo...” con lo que entendemos que como piloto de inscripciones y tráfico de la solución digital, hay un volumen considerable de la población que utiliza la herramienta.

Capítulo 3: Marco Teórico.

Nuestro enfoque principal fue destacar que el desarrollo de las instituciones en la sociedad moderna no puede entenderse completamente sin tener en cuenta el papel de la tecnología en ella. El concepto de tecnología es un término amplio y multifacético en los estudios de la ciencia y la tecnología. Se puede entender como el conjunto de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas utilizadas para producir, transformar y distribuir bienes y servicios. También se puede referir a los sistemas y procesos que se utilizan para la producción y el uso de estos bienes y servicios. En el fondo, como forma de producción y elemento estructurante de las relaciones sociales. La tecnología juega un papel fundamental en la formación y sostenimiento de las instituciones sociales, ya que proporciona los medios y procesos para la producción, el consumo y el intercambio de bienes y servicios, así como para la regulación y el control social. Un ejemplo de cómo la tecnología juega un papel fundamental en el funcionamiento de las instituciones sociales es la industria textil. La producción de ropa requiere conocimientos técnicos sobre la obtención y procesamiento de fibras naturales y sintéticas, el diseño y la fabricación de telas, el uso de máquinas y equipos especializados como telares y máquinas de coser, y técnicas de producción en masa y distribución a nivel global. Además, la ropa es un producto básico en la vida cotidiana y su producción y consumo están regulados por leyes, normas y códigos de conducta que también dependen de la tecnología para su aplicación y control.

Así mismo, el tejido social puede mantenerse unido por instituciones como la iglesia, el capital, el gobierno, el trabajo, la comunicación y la educación; pero ¿dónde estaría todo esto sin la tecnología? "El orden social en la sociedad moderna solo puede explicarse por referencia a la tecnología" (Latour, 1992). Esto requiere una visión del impacto de la tecnología en la sociedad, la cultura y las comunicaciones que se abordará más adelante en este capítulo.

Teoría de la recepción crítica y de la comunicación popular.

De las teorías que hemos observado anteriormente podemos señalar que ambas tienen vínculos con las comunicaciones y el consumo cultural, debido a que ambas se centran en cómo los actores interactúan entre sí y cómo estas interacciones afectan a la sociedad. La teoría de la construcción social de la tecnología se centra específicamente en cómo las tecnologías de comunicación son construidas y utilizadas en la sociedad, mientras que la teoría del actor-red se centra en cómo los actores interactúan a través de las redes que forman y cómo estas interacciones afectan a la sociedad. Pero ello no es suficiente para llegar a la hondura del presente trabajo, debemos dar con una clave interpretativa: "el estudio de la comunicación no es la simple aplicación de modelos y técnicas importadas de la ingeniería o de la psicología, sino una reflexión sobre la sociedad y su cultura" (Martín-Barbero, 1987).

Por ello es que aprovecharemos el énfasis que proponen la teoría de la recepción crítica y de la comunicación popular, dado que se centran en el análisis de cómo los mensajes transmitidos a través de la comunicación masiva son interpretados y utilizados por los destinatarios, especialmente en el contexto de las sociedades latinoamericanas. Puesto que para Barbero, la comunicación masiva no es simplemente un medio para transmitir información, sino que también puede ser utilizada como una herramienta de poder y dominación por parte de los agentes de la comunicación. "Cambiar el lugar de las preguntas sobre la relación de los medios con la sociedad desde el que hacen / cómo afectan / cómo impactan los medios y sus mensajes en la sociedad para preguntarse sobre qué hacen las personas/ grupos sociales/ sociedades con los medios desde sus lugares sociales – culturales- económicos – políticos ... desde sus prácticas comunicativas. Cómo se negocian los significados – significaciones. Cómo las personas se articulan en comunidades de interpretación." (Martin- Barbero, 1987). Esto se relaciona con los puntos anteriores de este capítulo, puesto que nos llama a entender las condiciones de producción de las comunicaciones y específicamente sobre determinados soportes tecnológicos (tablets).

Con lo que inevitablemente nos posiciona en el contexto de buscar, comprender o al menos considerar el proceso de comunicación de masas, como señala Canclini, uno de los principales exponentes de esta corriente de pensamiento e investigación en comunicaciones en la región. "La cultura popular es el conjunto de prácticas simbólicas que se desarrollan en una sociedad y que son compartidas, por una parte, de su población, que no necesariamente es la mayoría. La cultura popular es una cultura que emerge de la experiencia de los grupos sociales que están en situación de subordinación" (García Canclini, 1995). Esta cultura popular es la que da pie a lo que se ha llamado la cultura de masas, desde una perspectiva en la cual se orienta la mirada de las clases populares a observar de determinada forma y determinado contenido en tiempo, orden y formas decididas y deliberadas. "La cultura de masas es el resultado de un proceso de producción, distribución y consumo de mensajes que tienen un valor simbólico para una sociedad determinada. La cultura de masas es el conjunto de prácticas simbólicas que se desarrollan en una sociedad y que son compartidas por gran parte de su población" (García Canclini, 1995).

Es por esto por lo que el llamado a la recepción crítica, que es la capacidad de los destinatarios de analizar y evaluar críticamente los mensajes que reciben a través de la comunicación masiva, y de utilizarlos de manera reflexiva y crítica en su vida cotidiana, se vuelve preponderante en una investigación en comunicaciones sobre consumo cultural en contextos de nuevas tecnologías. Esto implica un proceso de interpretación y reinterpretación de los mensajes, en el que los destinatarios pueden reinterpretar los mensajes de acuerdo con sus propias experiencias y contextos culturales. "La comunicación, entendida como una forma de relación social, no se agota en la producción y circulación de mensajes. También incluye la producción y la circulación de sentidos, valores y sentimientos" (Martín-Barbero, 1987). La comunicación popular, específicamente, se refiere a las formas de comunicación que surgen de las prácticas y las experiencias cotidianas de las comunidades populares, y que son utilizadas para resistir y desafiar el poder y la dominación de los medios de comunicación masivos. Esto incluye prácticas como la

comunicación oral, la producción y circulación de materiales impresos, y el uso de medios alternativos como la radio comunitaria.

En la teoría de la recepción crítica y de la comunicación popular, se pone en el centro del análisis cómo los mensajes transmitidos a través de la comunicación masiva son interpretados y utilizados por los destinatarios, especialmente en el contexto de las sociedades latinoamericanas. "La recepción es un acto de interpretación y, por tanto, de producción cultural. La cultura es la construcción social de la significación, y la significación es el resultado de una interpretación" (Martin-Barbero, 1987). La comunicación masiva no es simplemente un medio para transmitir información, sino que también puede ser utilizada como una herramienta de poder y dominación por parte de los agentes de la comunicación. Por tanto, la recepción crítica se convierte en la capacidad de los destinatarios de analizar y evaluar críticamente los mensajes que reciben a través de la comunicación masiva, y de utilizarlos de manera reflexiva y crítica en su vida cotidiana.

Acá se observa también como para Echeverría la producción de la identidad está fuertemente imbricada en el proceso comunicativo, "la comunicación es un elemento clave en la formación de la subjetividad y en la construcción de la identidad. La comunicación es una forma de relación social que se da a través de la producción y circulación de mensajes, pero también a través de la producción y circulación de sentidos, valores y sentimientos" (Echeverría, 2003). La comunicación es un elemento esencial en la construcción de la sociedad y en la formación de la subjetividad. La comunicación es una forma de relación social que se da a través de la producción y circulación de mensajes, pero también a través de la producción y circulación de sentidos, valores y sentimientos.

La politización de la cultura tecnológica

Vivimos en una cultura tecnológica: nuestra sociedad moderna y altamente desarrollada no puede ser completamente comprendida sin tener en cuenta el papel de la ciencia y la tecnología. La construcción social de la tecnología ofrece un marco conceptual para discutir

la democratización de esta cultura tecnológica. El enfoque de la construcción social de la tecnología no solo ofrece una respuesta afirmativa a la pregunta de Winner (1980) "¿Los artefactos tienen política?", sino que también ofrece una herramienta para analizar estas políticas. La tecnología está social (y políticamente) construida; la sociedad (incluyendo la política) está técnicamente construida; y la cultura tecnológica consiste en conjuntos sociotécnicos (Bijker 2006).

El tema de la toma de decisiones políticas sobre proyectos tecnológicos adquiere un cariz especial bajo este enfoque. Si se acepta que una variedad de grupos sociales relevantes está involucrada en la construcción social de tecnologías y que el proceso de construcción continúa a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de un artefacto, tiene sentido ampliar el conjunto de grupos involucrados en la deliberación política sobre opciones tecnológicas. Varios países están experimentando con conferencias de consenso, debates públicos y jurados de ciudadanos. Uno de los temas clave es el papel de la experiencia en los debates públicos. El enfoque SCOT sugiere que todos los grupos sociales relevantes tienen algún tipo de experiencia, pero que ninguna forma, por ejemplo, la de los científicos o los ingenieros, tiene una superioridad especial y a priori sobre las demás (Bijker 2003, 2004).

Un artefacto tecnológico puede ser interpretado de forma intensa (hard en inglés) de dos maneras claramente diferentes. La primera forma, "dureza cerrada", ocurre cuando los humanos involucrados tienen una alta inclusión en el marco tecnológico asociado. Por ejemplo, los estudiantes bien versados en el uso de teléfonos móviles reaccionaron de manera diferente a un teléfono que no funciona correctamente que algún usuario de mayor edad. Los estudiantes pueden comenzar a modificar la selección de red, cambiar la contraseña o jugar con el menú de preferencias. Solo después de un tiempo se les ocurrirá que también podrían buscar un teléfono fijo: estaban "encerrados" por la tecnología de telefonía móvil. Un observante que ha sido iniciado en tecnologías más antiguas, cuando se enfrenta a un smartphone que no funciona, puede tratar de llamar por segunda vez, pero pronto se da por vencido y buscará un teléfono fijo o escribe un correo electrónico. Apenas puede ubicar el interruptor de encendido y experimenta el segundo tipo de impacto de la tecnología: "obstinación de cierre". No ve otra alternativa que dejar de lado la tecnología y

tomar otros caminos de solución. En ambos casos la tecnología tiene un impacto en estas personas, pero de formas completamente diferentes. Estas dos formas de dureza de la tecnología también se pueden ver en el nivel social. Otro ejemplo se observa cuando se viaja a otro país, puesto que la norma que hay estandarizada respecto del voltaje de la red eléctrica y los enchufes de pared significan una "obstinación de cierre" para la mayoría de las personas: acéptelo comprando el adaptador y el aparato correctos, o no use electricidad. Judy Wajcman, investigadora de la tecnología, nos ayuda a dilucidar el conflicto de poder en el que se despliegan las tecnologías, específicamente las culturas tecnológicas. "Vivimos en una cultura tecnológica, una sociedad que se constituye a partir de la ciencia y la tecnología, por lo que la política de la tecnología es integral para la renegociación de las relaciones de poder de género"(2004). Pues bien, el resultado de lo que los ejemplos que hemos señalado dicen de procesos sociales, culturales y económicos que dan forma a la relación que establecemos con la tecnología. Comunican una relación con las instituciones e incluso con una determinada forma de democracia a la que podríamos vincular y distinguir. "Los sistemas sociotécnicos no solo se realizan simbólicamente, sino que también se llevan a cabo materialmente. Las nuevas tecnologías son maleables, pero también revelan continuidades de poder y exclusión, aunque en formas nuevas". (2004). La visión de lo social como un fenómeno relacional nos permite ver cómo cada objeto se relaciona en las prácticas, con relatos y narraciones, en donde se performa a los distintos discursos sobre usuarios y uso, donde se producen a través de instituciones, subjetividades determinadas que cualifican y distinguen excluyendo e incluyendo poblaciones. En definitiva, la forma que tenemos de observar las relaciones sociales son producidas en una determinada cultura tecnológica, que sugiere formas de realizar y operar, como también mecanismos para resolver problemáticas, son producto de una serie de correlaciones de fuerzas, que también son estabilizadas por tecnologías sociales, sean estas en la forma de un dispositivo, o en la forma de un voto.

Teoría del actor red.

Por ello, decidimos enfocarnos en la teoría del actor-red (TAR) como uno de los principales marcos teóricos para nuestro trabajo. La TAR es una teoría que se centra en cómo los individuos y grupos interactúan y se relacionan en redes sociales y cómo esto, a su vez, influye en el mundo y en la sociedad. La TAR también destaca que estas redes son dinámicas y pueden cambiar con el tiempo, y que los individuos y grupos tienen diferentes grados de poder e influencia en ellas. "La teoría del actor-red es una teoría de lo social que no se apoya en la distinción entre sujetos y objetos, sino que los ve como co-actores en una red de relaciones" (Latour, 1991). Además, la TAR señala que estas redes son dinámicas y cambiantes y que los individuos y grupos pueden tener diferentes grados de poder e influencia en ellas. La TAR también se centra en cómo los dispositivos y la tecnología son utilizados en estas redes y cómo tienen un impacto en la forma en que se construyen y utilizan las relaciones sociales (Callon, 1986). Este trabajo se sitúa en la tradición de los estudios de ciencia y tecnología, sin embargo, comprendemos que es necesario desarrollar una aproximación más adecuada a los contextos comunicacionales y de políticas públicas para abordar de manera completa nuestro tema de investigación.

Construcción social de la tecnología.

Utilizamos la teoría de la construcción social de la tecnología para analizar cómo la tecnología es construida y utilizada en contextos sociales. La teoría de la construcción social de la tecnología (SCOT, por sus siglas en inglés) es un enfoque que examina cómo la tecnología es construida y utilizada en contextos sociales (Bijker, 1987). También conocida como teoría de la socioconstrucción de la tecnología, la SCOT argumenta que la tecnología no es una entidad neutral, sino que está cargada de significado social y que su uso y desarrollo están influidos por factores sociales, culturales y políticos. Esta teoría argumenta que la tecnología es construida y utilizada en el contexto de las relaciones sociales. "La

tecnología es un producto de la sociedad, y al mismo tiempo, influye en la sociedad. Esta interacción recíproca es lo que llamamos construcción social de la tecnología." (Latour, 1987).

En lugar de ver la tecnología como una herramienta neutral que se utiliza para cumplir objetivos específicos, la teoría de la construcción social de la tecnología señala que la tecnología es construida y utilizada en el contexto de relaciones sociales y que esto a su vez tiene un impacto en las relaciones sociales y en el mundo en general. "La tecnología es una construcción social porque está basada en prácticas, creencias y valores sociales que son el resultado de procesos históricos y culturales." (Pinch y Bijker, 1984). La construcción social de la tecnología es un enfoque de entre varias formas constructivistas de estudiar la ciencia y la tecnología que surgieron en la década de 1980. Aquí, "constructivista" significa que la verdad de los hechos científicos y el funcionamiento de los artefactos técnicos se estudian como procesos históricos y culturales; en lugar de ser entendidos como propiedades intrínsecas de esos hechos y máquinas. Esto será nuestro punto de partida para el abordaje de los tablets que originan la presente investigación.

También proporciona una perspectiva teórica sobre la relación entre tecnología y sociedad, y sobre su desarrollo conjunto o co-afección. El desarrollo de la tecnología se puede explicar como un proceso social en el que participan una variedad de grupos sociales relevantes. Este proceso social no se detiene cuando un artefacto sale de la fábrica, sino que continúa cuando los usuarios le dan a la tecnología su uso y significado específicos. Las leyes de la física y la economía no son irrelevantes, pero sí insuficientes para caracterizar el desarrollo de la tecnología.

Simetría en SCOT

“El individuo se ve obligado a escoger una opción, entre una multiplicidad de alternativas, en un mundo que se ha vuelto incierto y donde es imposible no admitir que las decisiones que hemos adoptado podrían haber sido diferentes” Berger y Luckmann, 1966

El principio de simetría establece que, al explicar los orígenes de *creencias científicas*, es decir, evaluar el éxito y fracaso de modelos, teorías o experimentos, el historiador/sociólogo debe aplicar el mismo tipo de explicación en los casos de éxito y fracaso. Al investigar creencias de origen científico, los investigadores deben ser imparciales en cuanto a la verdad o falsedad (atribuidas a posteriori) de las creencias que investigan, y las explicaciones deben ser imparciales. El programa fuerte adopta una posición de relativismo o neutralismo respecto a los argumentos que presentan los actores sociales para la aceptación/rechazo de cualquier tecnología.

Así lo aplica Bijker definiendo la tecnología, “permítame entonces definir la tecnología como una familia de métodos para asociar y canalizar otras entidades y fuerzas, tanto humanas como no humanas. Es un método, para la realización de ingeniería heterogénea, para la construcción de un sistema relativamente estable de piezas relacionadas con propiedades emergentes en un entorno hostil o indiferente. Cuando digo esto, no quiero decir que los métodos sean de alguna manera diferentes de las fuerzas que canalizan. La tecnología no actúa como una especie de policía de tráfico, que es distinta en su naturaleza del tráfico que dirige.” (Bijker, 1987). Vemos, así como en esta propuesta todos los argumentos (ya sean sociales, culturales, políticos, económicos, así como técnicos) deben ser tratados de igual forma, independiente del tipo de argumento, no así desde donde provienen.

El principio de simetría se refiere al problema de que el historiador tiende a explicar el éxito de las teorías exitosas aludiendo a su "verdad objetiva" o "superioridad técnica inherente", mientras que es más probable que se presenten explicaciones sociológicas (citando influencia política o razones económicas) solo en casos de fracasos. Un clásico ejemplo en este campo de estudios alude al auge y al declive de diferentes modelos de bicicletas en el

tiempo. Conocemos el éxito de la bicicleta con cadena durante las últimas décadas y por ello es tentador atribuir ese éxito a su "tecnología avanzada" en comparación con la "primitividad" de la Penny Farthing (un modelo de bicicleta popular hace 100 años aproximadamente). Pero si examinamos de forma simétrica la historia de lo que entendemos, ahora y antes, como bicicleta (Pinch y Bijker ,1986), podemos ver que al principio las bicicletas se valoraban según normas muy diferentes a las de hoy en día.

Los primeros adoptantes, que eran principalmente jóvenes caballeros adinerados, valoraban la velocidad, la emoción y la espectacularidad de la Penny Farthing. Mientras observaban con distancia atributos como la seguridad y estabilidad de la bicicleta con cadena. Muchos otros factores sociales, como el estado contemporáneo del urbanismo y del transporte, los hábitos de vestimenta de las mujeres y el feminismo han influenciado y cambiado las valoraciones relativas de los modelos de bicicletas.

En términos generales, podríamos señalar que una lectura "débil" del principio de simetría señala que a menudo hay muchas tecnologías competidoras, que tienen el potencial de proporcionar soluciones ligeramente diferentes a problemas similares. En estos casos, los factores sociológicos inclinan la balanza entre ellos: por eso deberíamos prestarles igual atención. Por otro lado, una lectura fuerte desde constructivismo social sostendría que incluso el surgimiento de las preguntas o problemas a resolver estaría gobernado por determinaciones sociales, por lo que el principio de simetría es aplicable incluso a los problemas aparentemente puramente técnicos.

Un punto de partida importante para la construcción social de la tecnología fue criticar el *determinismo tecnológico*, que se entendía desde dos ejes centrales: (1) la tecnología se desarrolla de forma autónoma y (2) la tecnología determina en gran medida el desarrollo social. Esta visión se consideró una estrategia de investigación intelectualmente débil porque implica una óptica teleológica, lineal y unidimensional del desarrollo tecnológico. Se consideró políticamente debilitante porque el determinismo tecnológico sugiere que las intervenciones sociales y políticas en el curso de la tecnología son imposibles, haciendo así un debate político sobre la tecnología un esfuerzo infructuoso. Para reforzar esta crítica, era necesario demostrar que el funcionamiento de la tecnología estaba socialmente

construido, con énfasis en lo social. La unidad de análisis era el único artefacto. Demostrar que incluso el funcionamiento de una bicicleta o una lámpara estaba socialmente construido parecía una tarea más difícil, y, por lo tanto, más convincente cuando tuvo éxito, que argumentar que la tecnología a un nivel de agregación más alto estaba socialmente formada.

El objetivo de demostrar la construcción social de los artefactos a través de análisis detallados a nivel micro resultó en una gran cantidad de estudios de casos. Algunos años más tarde, el programa se amplió de dos maneras (Bijker y Law 1992). En primer lugar, se plantearon preguntas a niveles meso y macro, de complejidades conceptuales y de tomas de decisión al respecto de las tecnologías. En segundo lugar, se amplió el programa para incluir el tema del impacto de la tecnología en la sociedad, que había sido incluido para combatir el determinismo tecnológico. Los conceptos desarrollados para este programa fueron el "marco tecnológico" y varias conceptualizaciones de la obstinación de la tecnología. La unidad de análisis se amplió desde el artefacto técnico individual al conjunto sociotécnico más completo y heterogéneo. Ahora el énfasis estaba en la construcción en lugar de en lo social.

Actualmente, en SCOT se combinan estudios empíricos de casos con preguntas más generales sobre la modernización de la sociedad, la politización de la cultura tecnológica y la gestión de la innovación. Se están estableciendo conexiones con estudios en las ciencias sociales en general, incluyendo política, economía y derecho. De todos modos, el principio de simetría analítica nos es especialmente útil para la elaboración de este trabajo y se considera que este trabajo intenta de establecer nexos con el consumo cultural y las políticas públicas de acceso a la tecnología.

Capítulo 4 : Diseño Metodológico

Propuesta original

En los últimos años, el concepto de Ciudad Inteligente ha sido un tema importante para las metrópolis de todo el mundo. Se ha vuelto una tendencia en la que diferentes actores, tanto privados como públicos, han participado con el objetivo de proyectar ciudades del futuro. Esta filosofía smart se basa en la idea de que el desarrollo de tecnologías ubicuas y el advenimiento del "internet de las cosas" permitirá a las ciudades gestionar de manera más inteligente y eficiente la vida urbana, coordinada y fluida (Campbell, 2012).

Biblioteca Pública Digital



Sitio web BP Digital, Layout. (2022)

Santiago de Chile también ha sido parte de este movimiento. Actualmente, se han desarrollado diversos "pilotos urbanos" inspirados en el paradigma smart, tales como proyectos de iluminación, estacionamientos y avenidas inteligentes, así como una amplia gama de tecnologías de sensorización de distintos parámetros urbanos. Esta presentación se propone describir empíricamente un proyecto Smart City conducido por la compañía de

telecomunicaciones Entel: se trata de la primera biblioteca digital de Chile, ubicada en la comuna de Independencia.

Junto con dar cuenta del proceso de coordinación que se da entre los actores concernidos (empresa, municipio y la DIBAM), se analiza los procedimientos, conceptos y dispositivos movilizados por Entel para la “laboratorización” del proyecto. Específicamente, esta presentación describe una intervención metodológica desarrollada en el marco del piloto, en la cual nosotros, como investigadores, disponibilizamos a un grupo de usuarios (los “beta tester”) herramientas de documentación de su propia experiencia (self tracking) de usabilidad de las tablets que Entel desea validar y luego escalar. En esta ponencia se muestra cómo las situaciones de co-diagnóstico y co-investigación generada por esta metodología, permiten desafiar la idea de “prueba de concepto” o de “usuarios validadores”, transformando a las personas en investigadores, capaces de generar formas de evidencia y crítica, problematizando la frontera entre usuario y técnico, entre investigador e informante. En suma, esta presentación pretende analizar los alcances de los así denominados proyectos smart cities, restituyendo las consecuencias performativas de una metodología experimental desarrollada en el marco del proyecto piloto de Entel.

Preguntas generales:

- ▶ ¿Cuáles son las prácticas de consumo cultural digital de personas usuarias los usuarios, la comuna de Independencia a partir de la iniciativa de Entel, Dibam y la biblioteca digital Pablo Neruda?

Preguntas específicas:

- ▶ 1. ¿Cómo se relacionan las personas usuarias los usuarios con las tablets en este caso?
- ▶ 2. ¿Cuáles son las prácticas de los distintos tipos de usuarios en el caso?
- ▶ 3. ¿Qué expectativas hay respecto de estas prácticas por parte de las distintas actorías / organizaciones?

Objetivos generales:

- ▶ Conocer las prácticas de consumo cultural digital de las personas usuarias, la comuna de Independencia a partir de la iniciativa de Entel, Dibam y la biblioteca Pablo Neruda.

Objetivos específicos:

- ▶ 1. Describir la relación de las personas usuarias con las tablets a partir de esta iniciativa.
- ▶ 2. Identificar distintos tipos de personas usuarias en relación con las tablets entregadas en este caso.
- ▶ 3. Identificar las expectativas de las distintas organizaciones sobre los usuarios y sus prácticas de consumo cultural digital, a partir de las tablets.

Esta investigación es de corte cualitativo, centrada en las prácticas y en lo que los usuarios dicen sobre ellas. A su vez, se realizará un análisis de discursos en distintas instancias, como son los registros de la experimentación metodológica y discursos elaborados por actores relevantes.

Método y/o tipo de investigación:

El tipo de investigación que se desarrolló es descriptivo, puesto que es el primer sondeo de este tipo realizado en el país, en una iniciativa de este corte

Este método es capaz de recoger una gran cantidad de información respecto a las condiciones, alcances y límites del proyecto sociotécnico en cuestión. Se buscará sistematizar la información proponiendo un marco interpretativo y analítico que aborde las diferentes dimensiones mencionadas.

Muestra o corpus:

Serán 5 usuarios (early adopters o usuarios tempranos) y 5 funcionarios de distintas organizaciones a quienes se les preguntará sobre la implementación de esta tecnología.

Técnicas de investigación:

Experimentaciones metodológicas para usuarios “smart”: el caso de la Biblioteca Digital en la comuna de Independencia.

Observación participante:

De actividades y procesos de toma de decisión; implementación de infraestructura; y experiencias de uso. Entre estos, destaca el poder observar, sin intervenir, elementos como:

- Protocolos de instalación y mantención de tecnología
- Instancias de uso de los dispositivos por parte de la ciudadanía

Entrevistas en profundidad:

A actores relevantes involucrados en el proceso estudiado. Esto implica conversaciones en una o varias instancias sobre la experiencia de participación del proyecto. Entre otros, las entrevistas pueden sostenerse con:

- Integrantes del equipo de Entel que han desarrollado el proyecto
- Integrantes del equipo técnico vinculado a la implementación/mantención de las tecnologías involucradas
- Usuarios, destinatarios y demandantes del servicio.

Análisis de documentos:

Textos y referencias relevantes para la descripción del proceso. Puede tratarse de literatura generada por integrantes del proyecto, o provenientes de fuentes externas pero referidas a este. Esto puede incluir:

- Documentos de trabajo, minutas, resúmenes ejecutivos
- Columnas y artículos periodísticos
- Material audiovisual publicitario
- Páginas web dirigidas por empresas, gobierno o sociedad civil

Obtención de información

Experimentación metodológica: Pensando en los aportes de Marres (2012) en *The experiment in living*, tenemos una propuesta de investigación para acceder a los hogares de los sujetos. A través de un cuaderno de notas y una cámara fotográfica se les pedirá a los que registren la forma, las condiciones y lo que hacen cuando usan las tablets de la biblioteca.

En suma, esta presentación pretende analizar los alcances de los así denominados proyectos smart cities, restituyendo las consecuencias performativas de una metodología experimental desarrollada en el marco del proyecto piloto de Entel.

Análisis de información

Análisis de documentación: Realizaremos análisis del discurso sobre las minutas de trabajo de las organizaciones, de notas de prensa relevantes y de discursos públicos.

Capítulo 5: Hallazgos y análisis

“Cuando los científicos sociales agregan el adjetivo “social” a algún fenómeno, designan un estado de las cosas estabilizado, un conjunto de vínculos que, luego, podrá ser puesto en juego para explicar algún otro fenómeno.” (Latour, 2005)

En el siguiente capítulo se presentarán los principales hallazgos desde las diversas fuentes a las cuales se accedió para identificar las prácticas de uso de los usuarios de la biblioteca digital de Independencia.

Para esto se analizó una variedad de datos empíricos, como entrevistas a partícipes y funcionarios gubernamentales, notas de campo, datos de grupo focal, y noticias de prensa. Estos datos nos permitirán comprender cómo estas políticas influyen en la distribución y accesibilidad a la cultura, así como en la forma en que las tecnologías son utilizadas para preservar y promover su consumo.

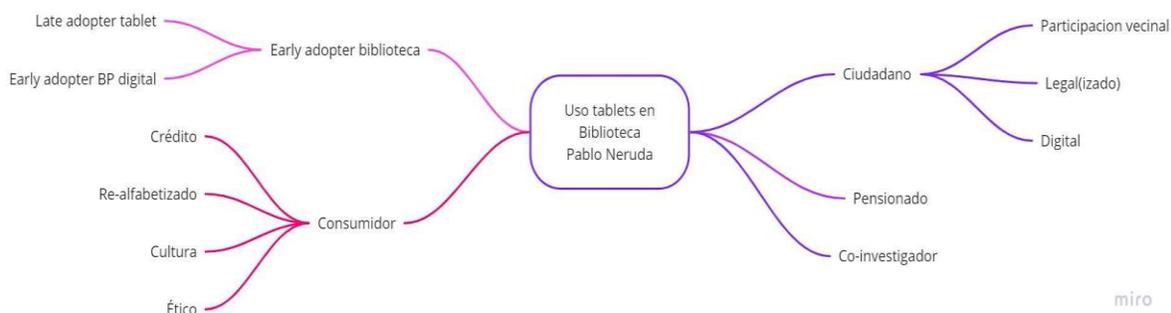
Además, se examinarán las particularidades que el caso ofrece al debate respecto del acceso a la cultura en contextos tecnológicos, y se propondrán alternativas para superar estos desafíos. En resumen, este capítulo busca contribuir al debate sobre cómo en la planificación para garantizar un acceso más equitativo, igualitario y económico a la cultura se ve influida por una pluralidad de factores culturales asociados a expectativas sobre el uso. Todo esto será en el marco de una perspectiva crítica y constructivista, en la dirección de posicionar la idea del desborde del uso, no como algo único y unívoco, sino más bien como algo múltiple y polisémico.

“La biblioteca, o sea, generalmente todas las soluciones tecnológicas, por decir de una manera, suplen falencias que en el mundo análogo, físico no se están cumpliendo, en términos de comunicaciones, acelerar las comunicaciones, etc.; y en el tema de las bibliotecas y de los libros digitales suple, yo creo que, dos carencias: una es que el libro llega

mucho más rápido al usuario finalmente yo puedo hacer un clic, y puedo descargar este libro sin necesidad de ir a una librería, a una biblioteca para poder leer este... finalmente para un fin de entretenimiento ¿ya? Y desde las políticas públicas nosotros siempre pensamos en la idea de trabajar bajo el concepto de “smartcity” para optimizar, por una parte, los recursos, pero, por otra parte, los servicios que de alguna manera están siendo carentes porque la población está aumentando, porque las ciudades colapsan, etc. En el caso de las bibliotecas, tenemos un gran problema, el problema es la producción de libros y el envío de remesas de libros a las bibliotecas no se condice con el tamaño de las mismas bibliotecas, con el espacio físico y con la extensión de, lo que nosotros llamamos, el metraje de estantería” (Florencia García, directora bpdigital.cl)

Vemos que la entrevistada nos ofrece una óptica que tienen sobre el uso o los usuarios en el caso de la Dibam están atravesados por el actual uso que se puede, por la viabilidad técnica y jurídica de los derechos de autor y sus autorías. Como viene, la idea de la tecnología aplicada a los problemas y desafíos del consumo cultural ofrecen una salida a esas dificultades. Así mismo, también comienza a plantear la idea de que el usuario es distinto, ha cambiado y por ello, el uso que se debe proponer a la biblioteca debe ser adecuado a las necesidades y a los diversos problemas contingentes que emergen en la población.

Como se observa en el siguiente gráfico, es posible notar como desde el uso se obtienen diferentes narrativas sobre el mismo, como algunos relatos se acercan más hacia el relato respecto del ciudadano alfabetizado digitalmente y otros más bien cercanos a las pautas de consumo culturales que se espera que tengan respecto desde entidades públicas como la Dibam o la misma comuna de Independencia



Más adelante se explicará cada una de las diferentes ramificaciones respecto de cuáles son las expectativas en torno al uso, y, por lo tanto, cuáles son las diferentes identidades y subjetividades que se proponen en función del uso y de las respectivas instituciones asociadas a sus despliegues narrativos.

Reflexiones metodológicas posteriores al diseño metodológico.

El primer descubrimiento que consideramos pertinente de ser mencionado en este apartado tiene que ver con las expectativas del propio equipo de investigación, de la etnografía multisitio en el contexto de la experimentación metodológica, pensando también en la idea de enrolar al usuario como un co-investigador de este proyecto. En la medida que íbamos avanzando en el diseño de los kits de auto registro de uso del tablet, fuimos experimentando dificultades y obstáculos que cambiaron completamente la investigación. La primera de ellas fue la dificultad para lograr el compromiso de nuestros aliados estratégicos (Entel) para lograr obtener algún tipo de ayuda en la confección y en la elaboración de estos kits, no existía un presupuesto suficiente para el diseño metodológico

inicial, ni las alianzas estratégicas para lograr que hubiera todos los elementos que en algún momento habíamos acordado que ese kit ofreciera a nuestros usuarios/investigadores.

Fue altamente dificultoso reunir en tiempo y en espacio a las diferentes partes interesadas en esta investigación a la hora de realizar una aproximación metodológica a nuestro terreno. De hecho, no todos los usuarios tenían correos electrónicos o se sabían sus números de teléfonos móviles, lo que volvía más difícil el escenario de ubicarles para la eventual entrega, y posterior implementación adecuada de nuestros métodos colaborativos de investigación con los usuarios. Quizás sea prudente mencionar que esta forma de realizar investigación puede ser más adecuada a otros usuarios, pero a nuestro usuario proveniente de la 3.ª edad, de Independencia, jubilado, no fue pertinente.

Soportes

El principal soporte de tecnología aplicado a esta realidad es la BP Digital, que dialoga con tablets y smartphones, como se señala en la fotografía, que son otorgados por Entel a Dibam para realizar el piloto y experimento. Dentro de nuestras entrevistas se explicó que, el principal problema que ofrecería esta dinámica diseñada era que muchos usuarios del pilotaje de la biblioteca no tenían la capacidad de utilizarlo puesto que no siempre tenían acceso a internet móvil o incluso en sus hogares. Acá nos lo explica una posible salida nuestra entrevistada. “O sea, se podrían poner unos chips, pero eso habría que hablarlo con Entel, una cantidad de chips para los usuarios que no tienen internet en su casa y pudieran utilizarla en su casa, pero eso hay que hablarlo con la gente de Entel”



Además, otro de los problemas en el uso de esta solución tecnológica tenía que ver con superar las brechas de alfabetización digital, de hecho, la bibliotecaria del experimento nos lo dijo de forma explícita. “O sea, igual hay que enseñarles, si porque para ellos, en especial para la tercera edad es muy complejo, por ejemplo, este usuario le cuesta entonces vienen para acá para que yo le descargue el libro, entonces a él le ha costado entrar, o sea él entra a la tablet y puede leer el libro, pero a descargarlo, todavía no aprende bien a descargarlo.”

Paulina Romero (Bibliotecaria – Biblioteca Pablo Neruda)

De hecho, uno de nuestros usuarios que tuvo a bien conversar con nosotros en un grupo de discusión nos lo precisó “Yo no lo puedo utilizar, o sea, yo poco, por eso te digo, es poco lo que te puedo colaborar, ahora sí, para poder usarlo yo me tengo que ir a Providencia y ahí estoy lleno de wifi”. Llama la atención como el dispositivo tecnológico que estaba centrado en realizar una actividad territorial de intervención sobre el consumo cultural hace que los usuarios deban moverse de una comuna a otra para poder darle uso al dispositivo. Incluso nos salta a la vista como entra el consumo y los límites de la tecnología del tablet publico puesto que no ofrece contenido que podría serles útiles a los usuarios En todos los cafés, todos los restaurantes, los malls, entonces, la idea es que, no hay que irse, yo creo que es

ahí donde está el problema, entonces... ese es el problema que tuve yo, es que entonces lo usé una semana, traté de usarlo una semana, como te dije me moví a Providencia, ahí tuve un problema. Y el otro problema que tuve que, dentro de la parrilla, que no es muy grande la de...(risas) no es una parrilla muy grande, que la mayoría de los que me interesara de los libros no había acceso, entonces yo saqué un libro para practicar un poco inglés, bajé uno en inglés para practicar. Pero esos son los problemas que yo tuve, más ¿qué te puedo decir? El tablet funciona excelente...” (Grupo de discusión)

Entonces vemos que el problema general en torno a su uso no es ni siquiera su uso en tanto tal, sino que la planificación respecto de cómo se iba a usar no tiene relación con el tipo de usuario final que este experimento generó. Para precisar, vemos que ofreció *otros usos* y por y con ello, otros usuarios. Además, esto marca un antecedente respecto del tipo de dispositivo electrónico elegido para implementar la solución, el cual luego de varias iteraciones de pilotaje, parece ser el adecuado en términos de software y hardware.

Política Pública de Acceso a la Cultura

Vemos que en términos de políticas públicas de acceso se utiliza el concepto de usuario, muy cercano a las teorías de la innovación modernas, como también sus protagonistas desde la toma de decisiones. Se puede observar como el modelo de la biblioteca digital

tiene una pluralidad de intereses y expectativas, especialmente fue observable en el marco de la inauguración de este proyecto.

Uno de ellos es “respecto de los discursos enunciados por las diferentes autoridades y entidades, puedo decir que no aparece el usuario/sujeto dentro de la retórica de los discursos. Esto lo digo porque no se habló en ningún discurso sobre las implicancias para los usuarios del proyecto que se ha desarrollado. Lo más cercano es que se habló más bien



Intendente Claudio Orrego, Senador Andrés Allamand, alcalde Gonzalo Durán y superintendente de telecomunicaciones Pedro Huichalaf con autoridades de Entel en lanzamiento de biblioteca (2016)

sobre un tipo de ciudadano, pero de manera vaga, como si se tratara de un tipo distinto de sujeto al que el sector público en conjunto y en alianza con el sector privado debieran de satisfacerles sus necesidades. Si bien hay un espacio de referencia al sujeto, este es en la abstracción de las calculaciones matemáticas. Ejemplos de esto es la utilización de la palabra usuario solo para referirse al número de usuarios (25.000) relacionados con el interfaz desarrollado por Entel a Dibam para la descarga de ejemplares desde distintas partes de Chile y el mundo (20.000 préstamos)”. – Nota de campo. No fue parte de la ecuación una forma de entender el uso desde la política pública, sino un más bien comenzar

a disponer para su uso, independiente de cuál sea este y hacia donde se orientará este. Llama la atención a su vez que quienes integran la fotografía más arriba señalada, son un grupo de varones, lo que se relaciona con quienes son los productores intelectuales de la tecnología distan enormemente de nuestro grupo de ejecutoras técnicas, que son mujeres.

Ademas podemos ver que el uso es como un actor dentro de la politica pública, puesto que moviliza y dispone narrativas y materialidades. Posee determinadas características que se las van dando los diversos actores en las prácticas que participan en su construcción y en las infraestructuras en despliegue. ¿Es posible observar esas relaciones en torno a las cuales se va actuando este usuario que se está formando? Faltaría realizar una observacion más exhaustiva para poder responder con el problema en cuestión.

Desarrollo de BPDigital

Este desarrollo fue parte del acuerdo celebrado entre Entel y Dibam, en palabras de su directora “La aplicación la desarrolló ODILO, Entel lo que hizo no más fue pagarle 6 meses de la aplicación, pero no hubo un desarrollo por parte de Entel. ODILO cuando nos vendió la aplicación, ahora nosotros le pagamos, nos dijo que iban a trabajar en un sistema de reporte, pero Entel... de hecho Entel era el encargado de pedirlo y todo eso, pero no lo han hecho y el sistema de reportes en que iba a trabajar ODILO tenía que ver con los tipos de permanencia, si es que se leían todo el libro, si es que se hojeaban todas las hojas” (entrevista 2 a Florencia García). Ademas es señalado en la página de BPDigital “El acceso a la BPDigital es intuitivo y facilita su uso a niños y adultos. Dentro de sus características, permite ampliar tamaño de la fuente, devolver anticipadamente un préstamo, sincronizar la cuenta de BPDigital con el teléfono móvil, leer en streaming, descargar libros y devolverlos automáticamente una vez expirado el tiempo de préstamo. Para descargar la aplicación sólo es necesario registrarse como usuario en www.bpdigital.cl. Una vez recibida la clave de acceso los usuarios podrán realizar préstamos, leer en línea o descargar hasta cuatro libros simultáneamente en su dispositivo, por hasta 14 días. Y en cuanto el libro sea descargado, ya no es necesaria la conexión a internet.

Para devolver un libro descargado, sólo se debe presionar su ícono y seleccionar la opción "Devolver préstamo". Y si no es devuelto ni renovado, al pasar 14 días se devolverá de forma automática, sin generar atrasos ni multas." Para lograr todo esto se necesitó de mucho tiempo de desarrollo y de trabajo de negociación entre editoriales, desarrolladores y la gestión de Dibam la cual gestionó el principal problema desde su perspectiva respecto de los derechos de autor y de la dificultad de ello para el consumo de cultura a nivel masivo en la población.

"Siempre con derechos, es decir, con propiedad intelectual y con el DRM, eso significa que, si yo me presto un libro, ese libro que está prestado no puede ser prestado al mismo tiempo, no es concurrente el tipo de licencia, es decir que el usuario queda como en una cola a la espera. El otro problema que nosotros nos hemos ido encontrando es que, hasta el momento no hay un sistema de ventas de libros para bibliotecas públicas de libros digitales, algunos te venden el libro a perpetuidad, es decir, tú eres dueño del objeto digital, que es algo bastante relativo porque el objeto digital todavía es un abstracto, no existe (...)" (Florencia García). Esto se traduce en problemas económicos para la toma de decisiones, la misma entrevistada nos lo ilustra de una manera muy clara. "El libro chileno a perpetuidad nos lo vendían a \$165.000 pesos, entonces lamentablemente entramos en una fuerte disputa con el gremio editorial chileno, por los costos, por los derechos que nosotros teníamos y que asumíamos que teníamos derechos de reproducción porque como Estado hemos financiado una gran parte de las obras que actualmente se comercializan, entonces ¿Qué es lo que nos sucedía? Era que estos mismos editores después nos vendían el libro". Entonces el problema de la colección y de qué libros obtener para el desarrollo de una aplicación que sea deseable de usar para estos nuevos consumidores culturales se vuelve importante.

Sin ir más lejos, otro de los desafíos era adaptar el software a las necesidades de población infantil y como debería funcionar el dispositivo en torno a ello.

"F: Totalmente y tenemos una colección de 50 cuentacuentos y lo otro que nos importa mucho, bueno vamos a prestar tablets, pero lo otro que nos importa mucho no que el usuario compre un dispositivo, a nosotros lo que nos interesa de sobre manera el dispositivo

que tiene el usuario pueda servirle para ser libro, o sea que esto puede ser un libro. No podemos entrar en el negocio de promover la compra de dispositivos como Estado, no nos corresponde, pero si sabemos que todos los chilenos tienen celular, aproveche lo que tiene, use lo que tiene y lea con lo que tiene, entonces eso es el modelo. El material que nosotros tenemos es textos en PDF, lo que es un poco complicado para el celular porque scroll, hay que hacer unos scroll muy largos, etc. pero ahora hay una cosa que se llama Fix layout que es como un PDF que se adapta al dispositivo.

E: Es como la versión responsiva, pero en PDF

F: Exactamente y lo tiene otro formato que se llama EPAP, el EPAP es el formato universal para los libros; tenemos MP3 para audiolibros y tenemos MP4 para videocuentos. En total tenemos una colección que vamos a abrirla con aproximadamente 10 mil libros, 10 mil títulos. Tenemos de todo, lo que más nos interesa, a pesar de las peleas que hemos tenido, es que de un 20% 30% de nuestras colecciones sean chilenas, no hemos dejado a ninguna editorial chilena fuera, desde las de nicho, las chiquititas hasta las más grandes, con las más grandes hemos tenido más problemas porque pertenecen a holdings, a transnacionales que condicionan a que tenemos que comprar otra plataforma, o sea es un desastre. Pero ese es el modelo. En términos de expectativa, nosotros, las expectativas, generalmente partimos con expectativas bajas porque no sabemos cómo va a ser la respuesta del usuario, no sabemos si se va a acostumbrar al modelo, no sabemos qué va a leer, en este momento tenemos ciertas experiencias. Nosotros nos propusimos, por ejemplo, que anualmente prestáramos unos 8 mil libros, estamos casi en 20 mil libros, tenemos un 50% de nuestras visitas son usuarios desde el extranjero, lo que, y los usuarios del extranjero son personas chilenas que quieren saber que está pasando acá”.

La propiedad intelectual y los derechos de autoría son un tema complejo que afecta a la industria cultural y a los consumidores de contenido digital. A medida que el consumo de productos culturales como el audio y el video se mueve cada vez más hacia plataformas en línea, se hace cada vez más importante regular adecuadamente el uso de estos contenidos para garantizar que los derechos de autor se respeten y se promueva el acceso a la cultura.

Sin embargo, esto no siempre es fácil. Por ejemplo, muchas plataformas en línea no han sido capaces de regular adecuadamente el uso de productos culturales, lo que ha llevado a problemas como el acceso restringido a servicios como YouTube o Spotify en dispositivos públicos debido al riesgo de contenido inapropiado. Además, estos sistemas a menudo no permiten la creación de contenido digital, como la posibilidad de tomar fotografías o navegar por sitios web fuera de BPDigital.

Estas restricciones se deben en gran medida a la necesidad de evitar usos inadecuados de esta tecnología. Los dispositivos públicos son propiedad pública y no se pueden dar usos inadecuados a esta tecnología. Por ejemplo, no se puede consumir pornografía, aunque esto pueda ser considerado como un consumo cultural, ya que no es admisible desde la institucionalidad que sustenta el proyecto. Esto abre una arista del debate sobre que consumo y que producción de contenido cultural es admisible, sostenible y promovible de parte de entidades públicas y privadas, que se entiende por consumo cultural y cual no. Lamentablemente no podremos abordar todo lo que fuera necesario para abarcar el asunto, pero si lo mencionamos puesto que interfiere respecto de lo que es el uso, señala otro límite de su desborde

En conclusión, la propiedad intelectual y los derechos de autoría son un desafío para el acceso a la cultura y la producción de políticas adaptadas a la era digital. Es importante encontrar un equilibrio entre proteger los derechos de autor y promover el acceso a la cultura, mientras se evitan usos inadecuados de la tecnología.

Conclusiones y síntesis a la luz del tiempo.

Han pasado algunos años desde el comienzo de la experiencia de conocimiento y monitoreo de la biblioteca pública digital, la cual tenía como objetivo abordar los problemas de espacio físico limitado y alto costo de distribución de las bibliotecas tradicionales, proporcionando acceso a libros digitales a través de tecnologías como las tablets. El objetivo fue optimizar los recursos y proporcionar mejores servicios a la creciente población en las ciudades, ofreciendo una solución más eficiente y rentable para el acceso a los libros. El proyecto también busca abordar la brecha en el acceso a la tecnología y la brecha digital, proporcionando tabletas y entrenamiento en su uso a los usuarios que pueden no tener acceso a dicha tecnología. En nuestras entrevistas se menciona que la autoridad está encargada de hacer el seguimiento y gestión del proyecto. Por ello, se observa cómo se está tratando de obtener datos sobre las prácticas de los usuarios de la aplicación.



Hemos visto con interés dos elementos que pueden ilustrar algunas cuestiones respecto de cómo su uso ha sido modificado con el tiempo, o ha subrayado el énfasis en determinados aspectos de lo que se entendía por uso y por cómo podría desarrollarse hacia el futuro la problemática del acceso a la cultura y la generación de iniciativas que combinen lo público y lo privado.

Lo primero que ha ocurrido con esta biblioteca es que se ha trasladado a los centros comerciales o más conocidos como mall, además de popularizarse en su uso de aplicación móvil. De hecho, BPDigital ha crecido en su utilización, como la señala la dirección de presupuesto en su reporte técnico “El programa se implementa en las regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo OHiggins, Maule, BíoBío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago”. (Dipres,2019). Con la idea de acercar y propiciar su uso en escalas masivas, la BP Digital en Independencia ha tenido que relacionarse en otros espacios territoriales distintos de la clásica biblioteca, buscamos poder entrevistar al alcalde Duran (en fotografía) pero no fue posible por problemas de salud de la autoridad.



Por otra parte, BP-Digital obtuvo un premio Avonni a la innovación pública a fines del año 2016 y se ha mantenido como un programa de desarrollo y continúa con sus operaciones de forma regular, esperando lograr impactar al total de la población con un Rut (sistema de identificación chilena). Acá se ve al equipo de Dibam que implementó la solución y como

logró posicionarse dentro de un espacio institucional como una forma de resolver problemas públicos desde lo digital.



A modo de conclusión nos gustaría señalar que este período de tiempo entre la implementación y la redacción de la presente tesis nos permite observar cómo algunas semánticas, narrativas y prácticas son promovidas y determinados tipos de subjetividades son reforzados por instituciones y capitales. Hemos descubierto que es muy posible dar con soluciones atingentes al acceso público de la cultura, pero pensamos que sería adecuado dejar de pensar en el uso desde una actividad pasiva, sino más bien acercarse a una modalidad activa, en donde el usuario no solamente sea un consumidor sino también, a falta de una semántica más adecuada, un productor. La penetración que ha tenido BPDigital en la población nacional ha sido importante respecto de sus propias expectativas, a la fecha cualquier persona que tenga un Rut puede acceder a una cuenta y arrendar títulos que han sido arrendados por el estado de Chile para libre disposición de la ciudadanía en su

totalidad. Sin embargo, la modalidad de una biblioteca digital, con poco espacio y con muchos títulos para poder obtener de prestamos no ha tenido la misma suerte. Ha habido algunos intentos de bibliotecas digitales similares en comunas mas privilegiadas como Las Condes, actualmente no conocemos su evaluacion porque no está disponible esa información, pero sabemos que esto es un antecedente y no tenemos claridad de donde terminará finalmente esta evolución de la politica pública.

Fuentes y referencias bibliográficas.

1. Arellano, Antonio. (2003): "La sociología de las ciencias y las técnicas de Bruno Latour y Michel Callon." Cuadernos Digitales: publicación electrónica en historia, archivística y estudios sociales. Vol. 8. NO.23. Universidad de Costa Rica.
2. Beck, Ulrich. (1998): "La sociedad del Riesgo". Buenos Aires: Paidós, Cap. 5 y 6.
3. Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. New York: Doubledayanchor.
4. Bijker, W. E. (1995). *Of bicycles, Bakelites, and bulbs: Toward a theory of sociotechnical change*. Cambridge, MA: MIT Press.
5. Bijker, W. E. (2003). *Engaging humanities: Problems of the information society not to be left to engineers*. In K. R. Kegler & M. Kerner (eds.), *Technik Welt Kultur. Technische Zivilisation und kulturelle Identitäten im Zeitalter der Globalisierung*. Cologne: Böhlau Verlag, pp. 103–139.
6. Bijker, W. E. (2004). *Sustainable policy? A public debate about nature development in the Netherlands*. *History and Technology*, 20(4), 371–391.
7. Bijker, W. E. (2006). *Why and how technology matters*. In R. E. Goodin & C. Tilly (eds.), *Oxford handbook of contextual political analysis*. Oxford: Oxford University Press, pp. 681–706.
8. Bijker, W. E., & Law, J. (eds.) (1992). *Shaping technology/building society: Studies in sociotechnical change*. Cambridge, MA: MIT Press.
9. Bijker, W. E., Hughes, T. P., & Pinch, T. J. (1987). *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. Cambridge, MA: MIT Press.
10. Bijker, W. E., Hughes, T. P., & Pinch, T. (1987). *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. MIT Press.
11. Blanca C, Domenech M, Lopez D, Rodriguez I, Sánchez- Criado T, y Tirado F. (2011): "Diásporas y Transiciones en la Teoría del actor-red." *Atenea Digital*. Vol. 11. Págs. 3- 13
12. Boltanski L, y Chiapello E. (1999): "El nuevo espíritu del capitalismo". Madrid, España. Editorial Akal. Cap. 2 Parte 1
13. Bourdieu, P. (2007): "Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción". Barcelona: Anagrama. Cap. 2 y 4.
14. Callon, M. (1986). *Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay*. In *Power, action and belief: A new sociology of knowledge?* (pp. 196-233). Routledge & Kegan Paul.
15. Callon, M. (1987): "El proceso de construcción de la sociedad. El estudio de la tecnología como herramienta para el análisis sociológico", en M. Doménech, y F.J. Tirado (1998): *Sociología simétrica*, Barcelona, Gedisa, pp. 143-170
- _____ (1995): *Algunos elementos para una sociología de la traducción: la domesticación de las vieiras y los pescadores de la bahía de St. Brieuc*. Madrid.
- _____ (2001); *Redes tecno-económicas e irreversibilidad*. *Revista Redes*, junio, Vol. 8, número 017. Universidad Nacional de Quilmes. Pp. 85-126.
16. Cockburn, C., & Ormrod, S. (1993). *Gender and technology in the making*. London: Sage.
17. Coffey, A. y Atkinson, P., (2003). "Capítulo 1: Variedad de datos y variedad de análisis y Capítulo 2: Los conceptos y la codificación". *Encontrar el sentido a los datos cualitativos*, Colombia: Universidad Nacional de Antioquia.

18. Creswell, J., (1994a). "Capítulo 6: The use of a theory". En *Research Desing. Qualitative & Quantitative Approaches*, Thousand Oaks: Sage Publications.
19. Douglas, S. J. (1987). *Inventing American broadcasting, 1899–1922*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
20. De Certeau, M. 1984: *The Practice of Everyday Life*. University of California Press, Berkeley.
21. Dubet F. (1994): "The system, the actor, and the social subject" *Revista SAGE*. Vol. 38, Pág. 1- 16
22. Foucault, M. (2008): "Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión". Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores SA., 2ªed. Capítulo 6.
23. Fressoli M, Lalouf A, González M. (2006); Mapas o pinboards. Reconstruyendo la realidad en un espacio sin coordenadas preestablecidas. Una entrevista con John Law. *Revista Redes*, diciembre. Vol. 12, número 024. Universidad Nacional de Quilmas, Argentina. Pp. 91-113.
24. Gibson, James (1986): "The Ecological Approach to Visual Perception. Hillside N.J.: Lawrence Erlbaum Associates
25. Hammersley, M. y Atkinson, P., (1994). "Capítulo 7: Registrar y organizar la información", "Capítulo 8: El proceso de análisis" y "Capítulo 6: Documentos". En *Etnografía. Métodos de investigación*, Barcelona: Paidós.
26. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., (1998). "Capítulo 9, Punto 9.7: ¿Cómo se codifican las respuestas a un instrumento de medición?". En *Metodología de la investigación*, México: Mc. Graw Hill.
27. Latour, B. (1992). Where are the missing masses? The sociology of a few mundane artifacts. In W. E. Bijker & J. Law (eds.), *Shaping technology/building society: Studies in sociotechnical change*. Cambridge, MA: MIT Press, pp. 225–258.
28. Latour, B., & Woolgar, S. (1986). *Laboratory life: The construction of scientific facts*. Princeton, NJ: Princeton University Press. (Original work published 1979).
29. Latour, B. (1987). *Science in action: How to follow scientists and engineers through society*. Harvard University Press.
30. Latour, B. (2005): "Reensamblar lo social". Argentina, Buenos Aires. 1ª Ed. Manantial.
31. Latour, Bruno. "We Have Never Been Modern." Harvard University Press, 1991.
32. Law J., y Moll A. (1993-1994): "Notas sobre el Materialismo". *Revista Política y sociedad*. Vol. 14/15, Madrid. Pp. 47-57
33. (2008): "El actor- actuado: la oveja de la Cumbria en 2001". *Revista Política y sociedad*. Vol. 45, Núm. 3: 75-92.
34. Martucelli D. (2007): *Cambio de rumbo. La sociedad a escala del individuo*. Santiago: LOM Ediciones. Cap.3(2010): "¿Existen individuos en el sur?". Santiago: LOM ediciones. Cap. 9
35. Marres N. 2012. *Experiment: The experiment in living*. In *Inventive Methods: The Happening of the Social*. Celia Lury and Nina Wakeford. London: Routledge
36. Martin-Barbero. 1987. *Teoría de las Mediaciones en Comunicación*. Jesús Martín- Barbero,
37. Moll, A. (2002): "The body multiple: ontology in medical practice". USA, Duke University. Introducción y Cap. 1.
38. Maxwell, J. A., (1996). "Capítulo 5: Methods: what will you actually do?". En *Qualitative research design. An interactive approach*, London: Sage Publications.
39. Nadai E. y Maeder C. (2005) "Fuzzy fields. Multi-Sited ethnography in sociological research". *Revista FQS*. Vol. 6 Nº 3, Art. 28
40. Ramos, Claudio. (2012): "El ensamblaje de ciencia social y sociedad". Santiago, Chile. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Capítulo 6.

41. Sautu, R., (2003). Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación, Buenos Aires: Editorial Lumiere.
42. Schmidt, S. K., & Werle, R. (1998). Coordinating technology: Studies in the international standardization of telecommunications. Cambridge, MA: MIT Press.
43. Sismondo, S. (1993). Some social constructions. Social Studies of Science, 23, 515–553.
44. Strauss, A. y Corbin, J., (2002). "Capítulo 8: Codificación abierta" y "Capítulo 10: Codificación selectiva". Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
45. Tirado F. y Domenech M. (2005): "Asociaciones heterogéneas y actantes: el giro postsocial de la Teoría del Actor-Red". Madrid: Revista de Antropología Iberoamericana, N.º especial.
46. Tironi E. y Ossandón J. (2013): "Adaptación: la empresa chilena después de Friedman". Ed. Tironi E. y J. Ossandón. Ediciones Universidad Diego Portales.
47. Thumala A. (2013): "El error de Milton Friedman. Justificaciones religiosas y morales de la empresa en Chile, Angélica Thumala" pp. 223 - 248. (En Tironi y Ossandón, 2013)
48. Ruiz Olabuénaga, J., (1996). Metodología de la investigación cualitativa, Bilbao: Universidad de Deusto.
49. Taylor, S y Bodgan, R., (1986). "Capítulo 6: El trabajo con los datos. Análisis de los datos en la investigación cualitativa". En Introducción a los métodos cualitativos de investigación, Buenos Aires: Paidós.
50. Wajcman, J. (1991). Feminism confronts technology. Cambridge: Polity
51. Wajcman, J. (2004). TechnoFeminism. Cambridge: Polity
52. Winner, L. (1980). Doifacts have politics? Daedalus, 109(1), 121–136.

Fuentes digitales:

1. https://www.patrimoniodechile.cl/688/w3-article-72865.html?_noredirect=1
2. <https://avonni.cl/ganadores/biblioteca-publica-digital/>
3. <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/academia-chilena-de-la-lengua-otorgo-la-biblioteca-publica-digital-prestigioso-premio>
4. <https://www.odilo.es/primer-biblioteca-digital-fisica-en-chile/>
5. <https://www.mallbarrioindependencia.cl/evento/lanzamiento-biblioteca-digital/>
6. <https://www.subtel.gob.cl/la-primer-biblioteca-fisica-digital-fue-inaugurada-en-independencia/>
7. <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/noticias/biblioteca-publica-digital-llega-por-primer-vez-un-centro-comercial-con-miles-de-libros>
8. <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/se-inaugura-la-primer-biblioteca-fisica-digital>
9. <https://www.diariodevaldivia.cl/noticia/cultura-y-educacion/2018/01/biblioteca-publica-digital-una-excelente-alternativa-a-la-lectura-en-estas-vacaciones>
10. https://radiopolar.com/noticia_173270.html
11. http://www.dipres.cl/597/articles-207025_doc_pdf.pdf
12. https://www.df.cl/noticias/site/docs/20220819/20220819190137/suplemento_20220822.pdf
13. <https://www.bnamericas.com/es/noticias/pandemia-amplia-brecha-digital-en-chile#:~:text=Las%20brechas%20de%20acceso%20a,de%20Comunicaciones%20Digitales%20y%20Otros.>

Anexo de transcripciones de entrevistas y notas de campo

Florencia García (F) Sobre el concepto y los piloto principios 2016

Entrevistador: (...) Y en esa línea hemos hecho un tracking, de lo que se está haciendo, de lo que no se está haciendo, y bueno, yo soy el responsable de hacer seguimiento del caso de Entel, bueno, entonces a mí me llamó mucho la atención este caso porque era una fusión entre lo público y lo privado, y como que quería saber en el fondo ¿cómo empezó? ¿De dónde sale esto? Por lo que pude investigar en un minuto, trayectoria tienes en el tema, es tu tema, entonces también quería saber cómo esas cosas van confluyendo para terminar en el proyecto de Entel y también qué expectativas tienen a futuro...

F: La biblioteca, o sea, generalmente todas las soluciones tecnológicas, por decir de una manera, suplen falencias que en el mundo análogo, físico no se están cumpliendo, en términos de comunicaciones, acelerar las comunicaciones, etc.; y en el tema de las bibliotecas y de los libros digitales suple, yo creo que, dos carencias: una es que el libro llega mucho más rápido al usuario finalmente yo puedo hacer un clic, y puedo descargar este libro sin necesidad de ir a una librería, a una biblioteca para poder leer este... finalmente para un fin de entretención ¿ya? Y desde las políticas públicas nosotros siempre pensamos en la idea de trabajar bajo el concepto de "smartcity" para optimizar, por una parte, los recursos, pero, por otra parte, los servicios que de alguna manera están siendo carentes porque la población está aumentando, porque las ciudades colapsan, etc. En el caso de las bibliotecas, tenemos un gran problema, el problema es la producción de libros y el envío de remesas de libros a las bibliotecas no se condice con el tamaño de las mismas bibliotecas, con el espacio físico y con la extensión de, lo que nosotros llamamos, el metraje de estantería. No nos alcanzan las estanterías para poder tener todos los libros que nosotros quisiéramos tener, anualmente, no sé el porcentaje, pero hay una producción editorial que va en aumento acá en Chile, por obligación, porque nosotros recibimos todos los libros que son financiados y editados o coeditados, por el Consejo del Libro, nosotros tenemos una obligación legal de recibir esos libros; son 450 bibliotecas, son 450 copias que se distribuyen a lo largo de todo el país. Y por otra parte, hay un tema que tiene que ver con una logística de envío, de despacho, de procesamiento físico del material, de (...) hasta Puerto Williams, que es donde estamos, y se hace carísimo, o sea, enviar un libro sale más caro que el libro mismo, entonces ahí ya tenemos un problema que, tenemos una serie de falencias que no vamos a dejar finalmente de suplir esa necesidad, no vamos a dejar de enviar libros físicos a las bibliotecas, porque la lectura del libro digital está asociado a tecnologías que no todo el mundo tiene, finalmente se puede aumentar una brecha tecnológica que nosotros lo menos que queremos es eso. Entonces, buscamos distintos modelos y distintas experiencias de bibliotecas digitales o híbridos de bibliotecas, entre físicas y digitales, que se hubiesen desarrollado a lo largo del mundo, y nos encontramos con Bibliotech; no sé si conoces ese proyecto, Bibliotech es en Texas, es una comunidad principalmente mixta, hispana y norteamericana en que no tenían espacio físico, era una sala super chica, y necesitaban una biblioteca para ese condado, finalmente decidieron hacer una biblioteca que no tuviera libros físicos, ningún libro físico, pero que todos servicios que ofrece una biblioteca, los servicios tradicionales, los servicios que están, finalmente, acordados a través de la UNESCO, de la IFLA, la International Federation of Library Associations, todas esas finalmente dicen cuáles son los servicios que debe tener una biblioteca, una biblioteca tiene que ser un lugar de encuentro, un lugar de lectura, un lugar de entretención, un lugar de formación, de formación no formación como un colegio, ¿ya?, sino una formación permanente, que es lo que nosotros llamamos educación permanente, eh, y un lugar de encuentro comunitario y de educación y capacitación en tics, ¿ya?, entonces ¿qué es lo que se hizo en Bibliotech? Se armó un espacio donde hay computadores, donde hay unos tótems, donde las personas

ingresan a un catálogo, seleccionan el libro que quieren leer y ese libro se les envía, vía correo, por un link a su dispositivo, que puede ser su celular, que puede ser su, etc. ¿Ya? ¿Cómo funciona el modelo? El modelo funciona con libros cuyos derechos de reproducción y derechos de autor están vigentes, ¿cuál es la diferencia...? No sé si tú conoces “Memoria Chilena” que es un gran sitio patrimonial de todo lo que sea producción de texto en Chile de 70 años para atrás, pero son textos de dominio público, quiere decir que el usuario puede hacer lo que quiera, siempre y cuando cite la fuente, con ese documento lo puede descargar, puede cortar partes, puede pegarlas, puede hacer lo que quiera, pero nosotros lo que queríamos era, finalmente, una biblioteca moderna, actual, tiene libros modernos y actuales con derechos vigentes. El mundo editorial es un mundo que, si lo comparamos con el mercado, con la industria musical, está bastante atrasado, porque lo que han hecho ha sido asignarles un tipo de encriptación a cada libro que impide que ese libro pueda ser pirateado, reproducido sin las condiciones que establezca la editorial. La industria musical tenía, bueno eso se llama DRM, digital rights management, la editorial... La industria musical le puso DRM a su música y se dió cuenta de que en realidad estaba perdiendo, que el pirateo era muchísimo más y que finalmente empezaron a ver una especie de oportunidad en el pirateo, hay ciertas industrias que no ocupan el sistema de licencias o de leyes asociadas a su reproducción, por ejemplo, la industria de la moda, la industria de la moda se basa en el principio de masificar sus productos, es decir, existe un gran diseñador, no sé quién, que establece pautas o líneas estéticas, etc, que se las pueden copiar y cuando se las copias se produce finalmente lo que es el prêt-à-porter y todo lo que es la moda masiva, las grandes tiendas, China, etc.

E: La producción en escala.

F: La producción en escala finalmente no se vicia la industria mediante el pirateo, más bien, el pirateo lo que sirve es para establecer tendencias, entonces uno se da cuenta de que uno efectivamente se pregunta si el licenciamiento de los libros, el establecerles derecho de reproducción ¿limita la lectura?, ¿limita el mercado de libro?, ¿limita que la gente lea y compre libros o no?, hay experiencias de editoriales que dicen “sabís que me piratearon este libro” que generalmente son libros de estudio, libro de enfermería 2, ¿ya? Y no es que lo vendí menos, todo lo contrario, o sea, claro, se me pirateó mucho, pero lo vendí mucho más porque me lo compraron muchas más universidades, ¿ya?, en el fondo ahí hay un tema que efectivamente es muy interesante de cómo visualizar y de ver cómo Estado nos acoplamos a un modelo de este tipo, lamentablemente el modelo lo siguen fijando las editoriales, por lo tanto, nosotros tenemos que adaptarnos a que existe un derecho de reproducción y el libro que compramos nosotros tenemos que asumir las condiciones de reproducción que ese libro va a tener ¿ya?, es decir, si yo compro un libro, lo subo a una plataforma, un usuario que tiene una clave quiere descargarlo él asume, por defecto, él asume las condiciones de reproducción de ese material, ya, y ese libro no puede ser copiado, está absolutamente bloqueado para ser imprimido, para copiar partes, para ser compartido con otro usuario, para... sí yo lo descargué en mi celular no lo puedo descargar en tu tablet.

E: Ya, está anclado a ciertos soportes.

F: Tiene una serie de encriptaciones que son muy finas, por el miedo a la piratería, por distintas condiciones; nosotros cuando se nos ocurrió hacer esta biblioteca digital, que llevábamos ya como 5 años diciendo “Tenemos que hacer una biblioteca digital”, dijimos “Bueno, ¿esperamos a que el negocio cambie?, ¿Esperamos nosotros a ponerle las condiciones al negocio?” o “finalmente entramos al negocio y desde esta misma entrada vamos poniendo ciertas condiciones. No nos quisimos quedar atrás porque nos parecía algo muy interesante por distintas razones, la primera es que Chile es uno de los países que tiene mayor uso de telefonía celular, ¿ya?, y eso ya es una oportunidad; Dos, Chile es el tercer país que más usa las redes sociales.

E: ¿En el mundo?

F: De todo el mundo; Tres, por cada chileno activo, y por chileno activo, suelo entender que es un chileno mayor de 18 años, que ahora hay cada vez más niños que usan celulares, hay 2.5 celulares por persona. Entonces el tema de estar conectado desde cualquier parte para la lectura es una oportunidad, eso significa que nunca se ha producido más texto en la historia de Chile que ahora, aunque digamos que se escribe

pésimo, etc. somos un país que produce texto mucho más que antes y que lee más, por lo tanto. Claro, no leemos Virgilio, Edipo, ¿me entiendes? Pero...

E: No la alta cultura

F: No, la alta cultura, es una lectura más bien funcional, que tiene un fin muy importante, que es un fin comunicacional, expresivo... pero que es muy interesante, es muy interesante porque es una nueva forma de comunicarse que nosotros estamos integrando y que tenemos que potenciar. Y, por otra parte, pasaba que en lugares físicos que nosotros queríamos implementar bibliotecas no tenemos factibilidad técnica para tener internet, por ser zonas alejadas, cada vez el costo del cableado, de los puntos de red, de las telefónicas está siendo más caro y están apostando mucho más a la telefonía celular, en los sectores rurales la telefonía celular tiene una penetración altísima. Ya, entonces teníamos todas estas condiciones y la otra condición que decíamos que queremos ser los primeros en Latinoamérica en tener productos de este tipo, entonces nosotros somos socios con Entel por medio del programa Biblioredes y con Entel se nos ocurrió hacer una biblioteca digital física, que ofreciera todos estos productos, buscamos en distintas partes que comunas se interesaban, otras que no, algunas buscaban algunos tipos de (Se pierde en el audio) más político, otras ponían muchas condiciones, etc. Hasta que llegamos a la comuna de Independencia, que es una comuna que nos interesó muchísimo porque es una comuna con un alto grado de concentración de población, tiene mucha densidad y cada vez se están construyendo más edificios, etc. va al alza la densidad. Y sigue teniendo ciertos sectores patrimoniales, muchas plazas, tiene algo... cultura de barrio, todavía tiene Independencia y tiene focos interesantes, como por ejemplo el Hospital, nosotros tenemos la biblioteca física que está al frente del Hospital y un 40% de nuestros usuarios son pacientes del Hospital, entonces nosotros tenemos muchos servicios asociados al hospital, prestamos libros, llegan usuarios del Hospital, niños, etc.

E: Que están ahí de forma permanente, entonces aprovechan.

F: Claro, esperan, entonces van a biblioteca, super interesante. Y bueno, buscamos, buscamos, hasta que llegamos a un lugar muy bonito que no está tan lejos de la biblioteca municipal, es en una plaza y es una unidad vecinal, una junta de vecinos, una sede, que es una mediagua doble, que tiene dos entradas, es una mediagua que pertenece a CEMA CHILE y ahí hemos tenido algunos conflictos porque CEMA CHILE tiene una pertenencia ideológica muy marcada, tiene el apoyo de una concejala... diputada... Noguera, que le hace la guerra al alcalde, hay ahí un problema político, pero finalmente logramos que nos cedieran una parte de la sede y la, yo te diría que la mitad de la sede es como esto, la biblioteca es la mitad de esto, incluso es más chico que la mitad de esto, 40 metros cuadrados.

E: Pero, perfecto para una biblioteca digital, ¿o no?

F: Mm si, como que en el fondo justificamos eso porque decimos, "¿sabís qué? ¿cómo no vamos a tener libros?, para que tener metro lineal de estantería" para nosotros es mucho más ser un espacio de encuentro que tenga todos los servicios que una biblioteca pública va a tener, ¿cuáles son esos servicios que nosotros vamos a tener? Vamos a tener préstamo de tablets, en las tablets el tipo de material que nosotros prestamos son libros absolutamente contemporáneos, o sea best sellers, grandes escritores, tenemos grandes sagas, tenemos...

E: ¿Siempre con los derechos?

F: Siempre con derechos, es decir, con propiedad intelectual y con el DRM, eso significa que si yo me presto un libro, ese libro que está prestado no puede ser prestado al mismo tiempo, no es concurrente el tipo de licencia, es decir que el usuario queda como en una cola a la espera. El otro problema que nosotros nos hemos ido encontrando es que, hasta el momento no hay un sistema de ventas de libros para bibliotecas públicas de libros digitales, algunos te venden el libro a perpetuidad, es decir, tú eres dueño del objeto digital, que es algo bastante relativo porque el objeto digital todavía es un abstracto, no existe, es un...

E: Es que es virtual, es una idea.

F: Exactamente y las tecnologías tienen caducidad, entonces nosotros pensamos que de acá a 5 años ese objeto no nos va a servir, o no va a ser compatible con otras tecnologías.

E: Como es lo que pasa con Apple, que uno tiene, uno arrienda por 99 años una canción.

F: Exactamente, uno la arrienda, no eres dueño de esa... eres dueño de la licencia de reproducción. Pero, por otra parte, hay otras editoriales que te dicen que sí, que nosotros en realidad le arrendamos el libro, se lo arrendamos, pero por paquetes de descarga de 24 descargas, a 2 años. Hay otros que te dicen, no te lo arrendamos, te vendemos 100 paquetes de descarga sin caducidad, es decir, que con el pasar de los años no pasa nada. ¿Y qué sucede? Que los precios que varían entre la perpetuidad, los paquetes, la lectura vía streaming que también te ofrecen y distintos modelos, varían los precios de una manera impresionante. ¿Qué sucedió en Chile? El mercado chileno no estaba preparado para eso, nosotros conocíamos el mercado internacional, conocíamos algunos proveedores del mercado internacional para bibliotecas digitales, en que el valor del libro promedio estaba en 7 euros aproximadamente. Paquetes de descarga de 24 descargas no es mucho, no es nada, se entiende además que el libro digital tiene que ser más barato que el libro físico por el costo de producción. El libro chileno a perpetuidad nos lo vendían a \$165.000 pesos, entonces lamentablemente entramos en una fuerte disputa con el gremio editorial chileno, por los costos, por los derechos que nosotros teníamos y que asumíamos que teníamos derechos de reproducción porque como Estado hemos financiado una gran parte de las obras que actualmente se comercializan, entonces ¿Qué es lo que nos sucedía? Era que estos mismos editores después nos vendían el libro, entonces nosotros le financiábamos el libro, pero después te decían...

E: Negocio redondo.

F: ¿Cachai? Y poco a poco, yendo a seminarios, participando en ferias internacionales, acompañándolos, finalmente las ferias del libro iban solo los editores, ahora estamos yendo bibliotecas, vamos yendo consumidores de libros, entonces es algo muy importante porque finalmente se dan cuenta de que hay una realidad mucho más distinta, donde se está desarrollando mucho estos modelos y llevan la delantera Taiwan, Hong Kong y Corea, están a otro nivel, han desarrollado tecnologías impresionantes. Entonces, ya, nosotros dijimos "vamos a hacer esta biblioteca digital" una biblioteca chiquitita, una biblioteca que va a tener un smartTV, ¿Por qué va a tener un smartTV? Porque nosotros tenemos un servicio que se llama "Cuentacuentos", es decir que va una persona, cuentacuentos, nosotros tenemos cuenta cuentos en mp4 y al lado de la sede tenemos un jardín infantil, entonces ahí tenemos un público...

E: Objetivo, quieren aprovechar ese nicho.

F: Totalmente y tenemos una colección de 50 cuentacuentos y lo otro que nos importa mucho, bueno vamos a prestar tablets, pero lo otro que nos importa mucho no que el usuario compre un dispositivo, a nosotros lo que nos interesa de sobre manera el dispositivo que tiene el usuario pueda servirle para ser libro, o sea que esto puede ser un libro. No podemos entrar en el negocio de promover la compra de dispositivos como Estado, no nos corresponde, pero si sabemos que todos los chilenos tienen celular, aproveche lo que tiene, use lo que tiene y lea con lo que tiene, entonces eso es el modelo. El material que nosotros tenemos es textos en PDF, lo que es un poco complicado para el celular porque scroll, hay que hacer unos scroll muy largos, etc. pero ahora hay una cosa que se llama Fix layout que es como un PDF que se adapta al dispositivo.

E: Es como la versión responsiva, pero en PDF

F: Exactamente y lo tiene otro formato que se llama EPAP, el EPAP es el formato universal para los libros; tenemos MP3 para audiolibros y tenemos MP4 para videocuentos. En total tenemos una colección que vamos a abrirla con aproximadamente 10 mil libros, 10 mil títulos. Tenemos de todo, lo que más nos interesa, a pesar de las peleas que hemos tenido, es que de un 20% 30% de nuestras colecciones sean chilenas, no hemos dejado a ninguna editorial chilena fuera, desde las de nicho, las chiquititas hasta las más grandes, con las más grandes hemos tenido más problemas porque pertenecen a holdings, a transnacionales que condicionan a que tenemos que comprar otra plataforma, o sea es un desastre. Pero ese es el modelo. En términos de expectativa, nosotros, las expectativas, generalmente partimos con expectativas bajas porque no sabemos cómo va a ser la respuesta del usuario, no sabemos si se va a acostumbrar al modelo, no sabemos qué va a leer, en este momento tenemos ciertas experiencias. Nosotros nos propusimos, por ejemplo, que anualmente prestáramos unos 8 mil libros, estamos casi en 20 mil libros, tenemos un 50% de nuestras visitas son usuarios desde el extranjero, lo que, y los usuarios del extranjero son personas que tiene

Rut, es decir son chilenos que viven en el extranjero, ¿Qué nos hace pensar eso? Que hay mucho material que generalmente se piratea, que no se pó, “Juego de Tronos”, ese material tendemos a pensar que no le interesa ese chileno que está en el extranjero, sino más bien es la producción actual de textos chilenos que no va a encontrarlo pirateado en ninguna otra parte, o porque es algún chileno que está estudiando afuera, etc. Tenemos 300 mil visitas anuales, hay usuarios y por sobre todo hay visitas. Nosotros tenemos socios que son superimportantes, un socio es Dicoex, que es la Dirección de chilenos en el extranjero, que tenemos presencia en todos los consulados de Chile en el mundo. El otro es un programa que tiene Dicoex en la tele, en un programa del Jorge Hevia que es como para chilenos en el extranjero y todos los 23 de abril que es el día del libro, hacemos una campaña y los invitamos, etc. Muchos chilenos quieren editar, llamamos a la autoedición como no nos falta espacio, podemos llamar a la gente para que se autoedite y que publique lo que quiera en términos digitales.

E: En términos de oferta cultural, están pensando en los cuentos y los libros, ¿En eso están pensando? ¿Esos son los dos formatos en que están pensando?

F: Sí, y en otro formato que tiene que ver con otro programa que tiene la DIBAM, que es a través de Biblioredes que se llama “Jóvenes programadores”, “Jóvenes programadores” es un programa que finalmente hace capacitaciones en programación básica a jóvenes hasta 25 años, creo, donde lo que nosotros esperamos es que puedan desarrollar productos asociados al fomento lector y el desarrollo de la biblioteca ¿ya? Y que puedan reunirse en la biblioteca, eso, por una parte. Lo que es capacitación en bits(tips) nosotros no lo vamos a tener, porque tenemos otro programa que es un programa mucho más completo, lo que si podemos tener van a ser películas... videoconferencias, series, etc. todo virtual.

E: Ya, pero eso, ¿lo van a incorporar a mediano plazo...?

F: A mediano plazo, con lo primero que vamos a partir va a hacer con el préstamo de libros y vamos a tener 3 PCs donde el usuario va a navegar todo el rato que quiera y vamos a tener también tablets, pero permanentes ahí, donde la persona se pueda sentar donde quiera y estar navegando con su tablet, leyendo en la tablet.

E: ¿La idea es que el tablet se quede ahí?

F: No, hay tablet que se van a prestar y nos vamos a quedar como con unos 4 tablets que van a estar en la sala,

(Finaliza entrevista)

Florencia García, fines 2017 (balance piloto)

E entrevistador

F Florencia

X: Apoyo Florencia

El entrevistador expone que le interesa como están representando a los usuarios, en relación con los libros prestados mediante la aplicación y la interpretación de dichos datos.

F: La aplicación la desarrolló ODILO, Entel lo que hizo no más fue pagarle 6 meses de la aplicación, pero no hubo un desarrollo por parte de Entel. ODILO cuando nos vendió la aplicación, ahora nosotros le pagamos, nos dijo que iban a trabajar en un sistema de reporte, pero Entel... de hecho Entel era el encargado de pedirlo y todo eso, pero no lo han hecho y el sistema de reportes en que iba a trabajar ODILO tenía que ver con los tipos de permanencia, si es que se leían todo el libro, si es que se hojeaban todas las hojas.

E: A ya, tenía que ver con prácticas muy mensurables.

F: Claro, yo no sé qué datos pudiste tu rescatar...

E: Yo solo lo ví de pasada, entonces quería ver si se podía obtener así esa base de datos aunque sea solo de la Biblioteca Digital, porque en el fondo también es para ver, porque yo tengo que ver las prácticas, el objetivo ambicioso que me puse es ver las prácticas que tienen los usuarios de Biblioteca Digital y también en sus casas, entonces yo les pase una libreta de notas como esta, que obviamente dice Entel y también una cámara

fotográfica analógica, cosa que ellos sacaran fotos y retrataran donde estan y como están consumiendo contenido cultural digital, también acceder a ese tipo de datos, métricas me permite orientar también el tema de las prácticas porque quizás yo tengo idea, de hecho yo he tenido ideas que no tiene nada que ver con la realidad, primer punto que los usuarios uno al tiro piensa que se quedan en la comuna, que tienen wifi en su casa y en general no lo tienen y ahí hay una sorpresa porque al final terminan yéndose a otras comunas como por ejemplo Providencia, en el caso de un entrevistado, entonces uno no se lo esperaba...

F: ¿Cómo? ¿Se va a Providencia para...

E: A los cafés, en el fondo se va con el tablet de la biblioteca digital a la municipalidad de Providencia, por ejemplo, es un caso. Claro, es poco y es una entrevista, no puedo decir que es masivo, pero por eso me interesaría la base de datos porque con eso podría hablar de la totalidad de la población que está usando la aplicación y que está dentro del programa de la biblioteca digital. Entonces, yo sé que salen unos Excel del interfaz de los datos que ustedes pueden levantar, pero cuando le pedí a Paulina me dijo que “mejor pregunta directo en la Dibam a ver qué pasa y más fácil” Paulina Romero

F: Ah, la de Independencia

E: Si, efectivamente nosotros tenemos un sitio que es un administrador que efectivamente te da los datos y realiza algunos cruces....

X: (...) Yo hace poquito me integre a trabajar con Florencia, en el sentido de mejorar la (...) y las bases de datos. Como sabes hoy en día el único requisito para tener una cuenta es un rut y un correo electrónico. Ahora cuando nosotros nos metemos a revisar, yo me he metido a cachurear en las bases de daC:\Users\Jotajota\Downloads\El uso desbordado_tesis JJBerger (3)_revisión ppenam enero 17- 2023 (1).docxtos te das cuenta de que los Rut que hay en su gran mayoría son basura, o sea, 123456, porque no tenemos todavía instalado un validador, que son los próximos pasos a los que estamos apostando. Eso, por una parte, y lo otro con el resto de la información, menos, la gente no completa... tú tienes la opción de completar todos los datos, totalmente voluntario, entonces eso también nos deja una tasa bien baja...

E: ¿Y eso no te aporta a nivel de usuario? me imagino que a ustedes le ayuda...

X: Es que ahí hay toda una discusión del sentido, como es una biblioteca digital que no está... como que no nos interesa donde vive la persona sino que se conecte, quizás el dato más acotado puede ser comunes, pero todo eso es un tema que tenemos (audio entrecortado) se entiende que en un primer momento porque tienes que ganar usuarios, tienes un par de datos que no tienes como corroborarlos, pero lo siguiente es poner un validador de Rut, porque a veces con el puro rut puedes hacer cálculos de la edad de las personas, si no te ponen la edad aplicai una fórmula y te arroja un aproximado, no es muy fiable pero te da para trabajar con rangos ya de ciertos datos, pero por eso mismo el tema de las direcciones en específico yo no las busqué porque es muy baja, o sea la cantidad y calidad del dato es muy poca. Ahora yo desconozco cual es el trato cuando hay un tema de confidencialidad de datos y eso temas, yo desconozco como o están trabajando acá, yo asumo que la biblioteca debe hacer una autorización para que, no se po... llegai tu a preguntar (audio inentendible) “no, vengo autorizado”, porque nosotros al usuario directo, por lo menos de parte de Bibliotecas Pública, que es donde yo he trabajado más, no se trabaja tanto y lo que se trabaja se hace a través de la biblioteca, el contacto siempre es mediado. Ahora el tema de las mediciones, por un lado, el dato es malo, es poco y hay que un poco que corroborarlo a ciertos números objetivos

E: No si no te preocupes por eso, me parece interesante que el tema, la relación entre ciudadanía y cultura, pero en el fondo necesitamos el rut para que se enrole al ciudadano y a punta de eso

x: Claro, yo entiendo que puede ser una primera barrera para algunas personas, pero tenis que, somos un servicio público, tenemos que saber a dónde estamos apuntando y adonde estamos impactando como servicio, ahí estamos sonados, tenemos que levantar datos para poder hacer planificación (...) cuanto prestai, cuáles son los rangos etarios, por lo menos desde mi punto de vista, son un mínimo de datos: rango etario, comuna de residencia, ese tipo de datos, pero hoy día no lo estamos capturando.

E: mm si cacho, entonces esa base de datos ¿Qué es lo que tendría de datos útiles?

o ¿Qué datos son útiles para ustedes de los que se producen en esa base de datos?

X: Hoy día lo único que nos permite, mira, de un universo de casi 50 mil inscritos, hoy podemos sobre alrededor de 40 mil que subieron un rut que aparentemente es real, porque eso hay que pasarlo por un validador, no puedes dejarlo... caso a caso es peludo, entonces uno prioriza. Lo que hice en un momento fue sacar un cálculo aproximado de las edades de los inscritos, tenemos un rango de los 13 hasta los 80 y tantos años, eso lo usamos para, o sea (audio inentendible 11:43) si el de 17, 18 no tiene información y yo he sido súper cuidadoso con la información, o sea con el cuidado de un tema que es super, que es información sumamente preliminar y estamos haciendo un trabajo de depuración de bases de datos, en ese sentido no nos podemos casar con lo que estamos. Son referenciales los datos que nosotros presentando hoy día.

E: No, si está bien. Si al final uno genera el imaginario social de un tipo usuario de la aplicación

x: Necesariamente sí, porque necesitas agarrarte de algo, es una necesidad como servicio, pero si también nos hacemos cargo que tenemos una falencia en esa área y que la proyección del programa va en esa línea, o sea estamos hablando de su desarrollo y que su desarrollo necesita mucho recurso. Ahora el presupuesto de la DIBAM bajo para el próximo año entonces es un poco complicado, 15% para las Bibliotecas Públicas, ni siquiera para la DIBAM.

E: Pero a la Biblioteca Pública Digital le fue bien poh, se ganó un Avonni.

F: No, eso es BiblioRedes

E: A BiblioRedes completo

X: BiblioRedes como programa ganó, o sea no se si gano algo, pero salió dentro de lo suficiente de los servicios públicos

F: De los que habían cumplido con la ejecución presupuestaria, finalmente.

X: Entonces, en definitiva, lo que requieres de nosotros sería, en este contexto.

E: Ah, el tema es que yo estoy haciendo la tesis, yo estoy haciendo un magister en la Chile que es de comunicación social y tengo una relación con un Fondecyt en la católica, un fondecyt en diseño que es sobre Smart Cities y Smart Citizens, en el fondo ciudadanos inteligentes, por ahí es que llegue al tema de la biblioteca digital y consumo cultural público y toda la idea de lo público y la relación con otros servicios públicos. Los fondecyt de sociología son tentáculos, un pulpo, un montón de tentáculos, y yo soy el tentáculo cultura, hay otro que está encargado del tentáculo de seguridad, está viendo lo de los globos de vigilancia.

X: ¿El concepto de cultura solo lo están viendo con la biblioteca digital...?

E: Por ahora si, en otro minuto se vienen otros casos, pero también fueron menores, como el tema de lo urbano tiene un híbrido entre lo cultural y la movilidad como tema urbano, como ingenieril y arquitectónicamente, entonces como te digo son muchos híbridos. Entonces en ese contexto, nosotros estamos como, yo tengo que hacer un seguimiento del tipo de práctica de consumo cultural que están teniendo los usuarios y por eso les pase esta alianza, o sea, esta libreta y esta cámara, esto es porque, ahora son dos pero el tema está en que yo quería probar si me las devolvían, porque si no me las devolvían no tenía ningún sentido pasarles a más gente.

X: ¿Tenías una pretensión estadística?

E: No

X: Ya, cualitativa

E: Si, es puro cuali. La idea es hacer un relato de las primeras prácticas de los primeros usuarios.

X: Entonces no necesitas una base de datos...

E: No, no necesito una base de datos depurada ni nada por el estilo, de hecho, sin ir más lejos, poh, mi pregunta de investigación tiene que ver con las prácticas de los usuarios, con las prácticas de consumo digital, entonces la idea de cómo se representa y cómo se piensa al usuario desde las diferentes partes de la Biblioteca Digital a mí me sirve. Entel tiene una representación, la DIBAM tiene una representación, la Biblioteca Pablo

Neruda tiene una representación, el Municipio también tiene otra, entonces yo he podido, yo podría caracterizar como piensa cada uno del usuario. Entonces, cuando yo pensaba lo de la base de datos, estaba pensando en cómo la DIBAM estaba mirando al usuario, nada más.

X: A ya, bueno, ese es más o menos el rol que yo tengo que asumir ahora porque de una conversación con Florencia salió “oye ¿qué vas a hacer con esa información? ““¿qué vas a hacer con la base de datos?” (16:19 F interrumpe a X mientras sigue hablando) y ahí me pidieron colaboración y ahí me he metido y he encontrado hartos despachos y tiene que ver con el primer (...) de usuarios (...) (16:48 F interrumpe el audio, se distingue que X se refiere a cómo se fue realizando las primeras suscripciones de los usuarios) ... es una buena política porque te lleva de usuarios, pero...

E: Es anónima...

X: Claro, o sea tenemos Rut 12345000 (...) y de ahí los nombres que no sabes... ¿necesitas usuarios que cuenten una dirección ubicable?

E: Incluso, ósea, estoy como abierto a lo que manden, a lo que puedan mandar. Que, por ejemplo, se dan cuenta que tienen una variable nominal muy específica, bacán, y si es que tienen también algo, no sé, algún otro mecanismo de caracterización quizás tienen alguna cierta de guía respecto al usuario, las han levantado ustedes, no tiene informes internos o tienen caracterización por...

X: Lo que tu estas diciendo, son cosas que queremos....

E: Ah, están mirando para allá

X: Exacto, entonces, por ahora sí, (17: 49 interrumpido) tiene que ser un tema del tratamiento de datos acá, pero si se puede identificar.

E: Ahora, la ventaja en la que estamos es que el fondecyt firmó un acuerdo con Entel que, en su minuto, de que nosotros estamos ayudando a monitorearlo entonces...

X: Eso sería super interesante contacto...

E: Si po, y bueno la idea mía era también es generar insumos para ustedes si es que tiene sentido

X: A nosotros cualquier elaboración que hagas con esos datos nos sirve. Entonces por este lado yo, podemos sacar un dato que nos haga sentido, creo que es complejo, en cuanto a dirección, me imagino que ese es el dato más...

E: O también el otro tema es por donde se entra, quizá... por ejemplo me han tocado usuarios que entran al portar solo por desde la Biblioteca Digital porque no tienen internet en su casa. Me ha tocado gente que va que no tienen nada que ver con lo que se esperaría de la Biblioteca Digital, como personas con movilidad reducida que es más cercano que la Biblioteca Pablo Neruda, son como 8 cuadras de distancia y para una persona de movilidad reducida como Don Héctor, cojo, entonces obviamente prefiere la Biblioteca Digital... es parte de la etnografía...buena.

X: Lo que he visto, lo que he podido desglosar....

E: Bueno, el otro tema es si es que, yo tengo entendido que hay una variable de caracterización desde donde entraste, el minuto en que te inscribiste en Biblioteca Digital, entonces hay ... claro... toca... me lo aprendí de memoria, entonces por ejemplo yo salgo que entre por primera vez a BP Digital, mi cuenta se generó en la Biblioteca de Independencia, entonces igual te vincula, ahí están esas dos cosas.

X: (20:16) El tema es que el usuario, nosotros no lo podemos descargar directamente, tenemos que pedirlo a (...), porque tenemos que pedirlo a España, es un tema de plataformas.

E: Porque el servidor está allá poh, y la empresa que les proveyó el servicio está allá.

X: Sí, soporte y todo.

E: Y la Biblio, ¿Tienen trabajo en otras cosas?

X: ¿Fuera de la aplicación? em, no, está proyectado, yo sé que (...) una sesión en el Aeropuerto de Santiago para poner un punto de préstamo en la sala de embarque, entonces eso va requerir un desarrollo, también

se van a tener que poder unos tótems para, que va a ser parte, donde van a poder estar en parte, donde la gente se pueda inscribir ahí mismo.

E: Y para que la gente pueda esperar ahí más o menos cómodamente.

X: Exactamente, eso es un desarrollo que tenemos y, no, lo que te estaba hablando, es una pega que no es poca de depuración de datos y ahí vamos a tener que ver los alcances del convenio, del contrato ¿cachai? qué es lo que podemos generar de no, yo creo que podemos generar de todo, todo es desarrollo, pero bueno, son técnicas con plata, en definitiva.

E: Tiene que ver con plata, voluntades y tiempo.

X: Exactamente

F: ¿Necesitas tener acceso a datos más específicos?

E: No, yo estoy buscando datos generales, los datos que ustedes tengan respecto a los usuarios de la página...

F: ¿Una muestra o datos...?

E: Eso puede ser a través de un excel o puede ser un...

F: Pero ¿una muestra o toda la base?

E: Cualquiera de los dos, lo que les acomode más también.

X: Es que en ese sentido te pregunto a ti.

F: Yo creo que una muestra que sea representativa de los errores que cometen los usuarios al inscribirse también...

E: Eso, puedo ser súper útil pa mí, un montón de datos que entrecorillas son (...) y entrecorillas son inútiles, para mí son super útiles porque me permite hablar de la (X interrumpe)

X: ... Cantidad de personas que completa el proceso de manera adecuada.

E: Hay una mirada en la que estoy viendo todo, que tiene que ver con las estrategias y las tácticas, porque en el fondo uno plantea una gran estrategia desde la política pública y en cambio el usuario tiene un montón de tácticas para esquivar que no tienen nada que ver con los deseos que uno pueda tener en la política pública, porque son parte del relato que estoy haciendo en el fondo, es en algún sentido el desborde del usuario que estoy intentando de cartografiar.

F: ¿El desborde?

E: El desborde del usuario.

F: Acá yo creo que es un caso súper, como concreto de entregar un servicio que igual funciona, pero ¿Hasta dónde? porque uno de los grandes problemas que nosotros tenemos es la queja de los usuarios que hacen la reserva de los libros, ¿cachai? Estaba leyendo las críticas sobre la app desde la app store y decían una cosa así como "Oye, los recomendados de invierno o de vacaciones de invierno, y recomiendan leer La Historia Secreta de Baradit, hice la reserva y lo voy a leer en el verano del 2017" (risas) y de esos libros tenemos 20 copias, entonces generalmente como estado y como servicio general, si tenemos un servicio abierto ¿Cuál es la relación con los usuarios que nosotros deberíamos manejar? Ponte tú. Que es una pregunta que se nos plantea desde la misma Biblioteca Pública, y que tiene que ver con los libros que están de moda, los libros best sellers y low sellers, cachai. Claro, de "La Historia Secreta" no nos vamos a quedar con 40 copias que nadie lea o tal vez sí. Ese tipo de cosas, finalmente como se crean políticas de colecciones, por ejemplo, digitales, es algo que ni siquiera se nos ha ocurrido desde que estamos entregando el servicio. Entonces, ¿Cuántas copias deberemos tener por cada título? Pensando que el nivel de la población que nosotros tenemos es potencial, ¿20 copias?

¿100 copias? Y eso te deriva a que modelo de compra debieras tener, ¿debiera ser a riesgo? ¿Deberíamos comprar por préstamo?, etc. Esa es una de las cosas que nos empiezan a reventar en la cara.

X: Que es parte del aprendizaje en un servicio nuevo.

E: Y también tiene que ver con la adaptación del soporte, en el fondo un libro es un soporte que tiene 3 mil años, igual es un minuto de cambio súper abrupto, es el cambio del libro con toda la logística que conlleva, en la lógica de impresión, en la lógica de incluso física y material. Yo entiendo el tema y por eso estoy haciendo esta tesis en el fondo, esa es la idea de esta tesis, ver como en el fondo...

F: O sea, por ejemplo, esto, que se nos cae la página, se nos está cayendo la página por exceso de visitas porque salimos en prensa y cada vez que salimos en prensa se nos cae la página por exceso de visitas.

E: ¿Cada vez que salen en prensa les pasa algo?

F: Nos pasa cuando es masivo, cuando salimos en la tele, porque es la prensa tele la que
E: La que genera él (...) automáticamente remite a...

F: Si y ahí sé, parece que el sistema no le da, pero son cosas, esta es la segunda vez que nos pasa, ahí parece que estamos generando una especie de constancia, en eso, de estos hitos específicos. Porque habitualmente es muy estable el sistema, pero...

E: Pero aparece en tele

F: Los proveedores son españoles, entonces estoy hablando con ellos y me dicen que están viendo el sistema, que están trabajando en eso, que están viendo todo, entonces...

E: Y están corriendo

F: Claro

E: Y al otro lado del mundo y que están en otro horario, ellos están cerrando la jornada.

F: Es otro horario y el servidor es un servidor Amazon, entonces si se cae uno debería subir un kawai y si se cae ese se sube otro y así...

E: Siempre debería haber un soporte.

F: Claro, entonces algo está pasando, es complejo.

E: ¿Quizás el proveedor?

F: Ese es un problema de proveedor

E: Es lo más probable, quizás pueden ser las condiciones que ustedes negociaron en un comienzo, no sé, estoy proponiendo ideas. ¿Han tenido que aprender de informática?

F: Hemos tenido que aprender de informativa, si

X: Pero claramente hay un tema de...

E: Claro, yo lo decía por eso, porque el cambio de formato cambia la expertis, cambia el tipo de técnica.

F: Si, de todas maneras, es mucho sobre objetos digitales, de pesos, sobre... y eso no va cambiando cada año, va cambiando como cada 6 meses, hay nuevas tendencias y las versiones de la aplicación cambia también, entonces hay que tener súper claro los cambios que se están haciendo.

E: Claro, no deja de ser. Bien, yo creo que quedan más preguntas que hacerme, gracias, bueno quería saber cómo lo podíamos hacer, ustedes conversen que les acomoda más, si necesitan que firme algún documento, tampoco no tengo ningún problema, como les dije vivo acá al lado así que no tengo problema en pasar para acá y firmar algún documento respecto a la confidencialidad de los datos y el uso de los datos que le voy a dar.

F: De todas maneras, nosotros estamos obligados a datos

E: Por transparencia

F: Por transparencia nosotros te podríamos dar no sé qué podría...

X: Hay algunos datos que tienen un tratamiento....

F: Privado, por ejemplo, el mail de los usuarios.

E: Claro, por eso mismo lo estaba pensando, ustedes pueden discernir y luego

X: Es que hay datos como esos, hay mails, para contactar a alguien...

E: O también puede ser que no me pasen la base de datos y me pasen tablas que ustedes las hayan levantado, quizás haya levantado de cuantos datos son inútiles, entonces se dan cuenta de que tiene un 80% de datos... eso también me sirve a mí. Hagamos algo, te mando un correo saliendo de acá, ustedes se ponen de acuerdo y me mandan la información

(Despida) Fin de la entrevista 32:58 minutos

Inauguración biblioteca - Nota de campo (redactada)

Sobre el usuario/sujeto/ciudadano:

La observación semi participante consistió en escuchar qué decían sobre las diferentes cosas respecto del proyecto. Las partes involucradas fueron autoridades nacionales, regionales y locales, como también representantes de la empresa Entel y de Dibam. En este acto pude observar las palabras con las que se referían a las distintas cosas que están relacionadas con el proyecto de la biblioteca digital.

Respecto de los discursos enunciados por las diferentes autoridades y entidades, puedo decir que no aparece el usuario/sujeto dentro de la retórica de los discursos. Esto lo digo porque no se habló en ningún discurso sobre las implicancias para los usuarios del proyecto que se ha desarrollado. Lo más cercano es que se habló más bien sobre un tipo de ciudadano, pero de manera vaga, como si se tratara de un tipo distinto de sujeto al que el sector público en conjunto y en alianza con el sector privado debieran de satisfacerles sus necesidades. Si bien hay un espacio de referencia al sujeto, este es en la abstracción de las calculaciones matemáticas. Ejemplos de esto es la utilización de la palabra usuario solo para referirse al número de usuarios (25.000) relacionados con el interfaz desarrollado por Entel a Dibam para la descarga de ejemplares desde distintas partes de Chile y el mundo (20.000 préstamos).

El primero en referirse a los vecinos es el gerente de innovación de Entel, Manuel Araya. Solamente se refiere a ellos en términos de saludo, consideración en su discurso. No ahonda en la relación de los vecinos como usuarios. También desarrolla la idea de que no desea, Entel, una tecnológica sin sentido ciudadano. Posteriormente, se refiere a ellos como a quienes se les debe conectar para pasar a una revolución del conocimiento, con la distinción de beneficiarios.

Por último, en el discurso de Subsecretario de telecomunicaciones, recuerda la promesa de la presidenta Bachelet, sobre la disminución de la brecha digital. Habló del especial interés que debe levantarse para llegar a las comunidades indígenas. Propuesto, también, que, agregándole valor a la utilización de tecnología, porque así se produce el uso de esta tecnología por parte de la gente. Por lo tanto, ahora debiera ser adaptada a la tecnología al público. Esta es una categoría que emerge del discurso.

Entrevista a Paulina Romero

E: Entrevistador

A: Entrevistada

A: Bueno, como te dije el usuario, principalmente los usuarios que hemos tenido, dentro de su mayoría, han sido usuarios de la tercera edad, se podría decir, y la mayoría han sido hombres, un gran porcentaje de ellos han sido hombres, como la gran mayoría de usuarios que viene. Niños todavía han venido súper pocos, ya, de jóvenes todavía no mucho.

E: Casi nada

A: Casi nada

E: ¿De cuántos son, más o menos, los volúmenes de personas?

A: O sea, yo tengo una estadística acá, por ejemplo... en el mes de mayo vinieron 103 personas, de esas el 81 fueron hombres y 22 fueron mujeres, si te das cuenta ya hay un gran porcentaje que predomina es el sexo masculino que viene acá a la biblioteca, no sé porque....

E: Y ¿Por qué dirías tú que ha pasado eso?

A: Porque, como que, porque tienen menos miedo a la tecnología, menos miedo a lo nuevo, a lo innovador, las mujeres como que le tienen un poquito más de temor a acercarse, vienen, de repente preguntan, pero no se vienen a inscribir entonces como te tienen un poco de temor. En cambio, los hombres no, vienen, preguntan, se inscriben, usan los computadores como Don Héctor, Don Enrique... y no poh, bien, como te digo todo bien en ese sentido. A los usuarios les ha gustado la biblioteca, pero dicen que falta más publicidad, más conocimiento en el sector

E: Ya, como que no se sabe.

A: No, todavía no se sabe mucho, o sea, todavía falta como más publicidad todavía más...

E: Los tablets ¿Se los llevan?

A: Si, los tablets se los llevan, el acaba de devolverme uno, pero para llevarse otro libro para su casa

E: Claro, entonces se va a llevar la tablet

A: Si, también se va a llevar la tablet. Hasta el momento llevamos como 13 tablets prestados ¿ya?
E: 13.
A: Si, de 20 que tenemos.
E: Si, yo sé cuántas tienen... Y ¿Les ha ido bien? ¿Las han devuelto? ¿Hay buena relación con la tablet? ¿Saben manejarla?
A: Han venido mucho a renovar.
E: A ya
A: A renovar, o sea, vienen devuelven la tablet para que se haga la devolución del libro y piden otro libro nuevo y se llevan la tablet.
E: O sea, cada vez que se llevan la tablet ¿Tienen acceso solo a un libro?
A: No, a 4 libros, pero la mayoría solo se lleva un libro, porque como son 14 días entonces en 14 días...
E: No alcanzái
A: A leer los 4 libros, entonces piden uno y después para que le hagan la renovación y piden otro libro. Y ese es como el modus operandi de las personas que vienen.
E: Yo tenía la sensación de que se podía arrendar a través del software de la DIBAM.
A: Si, claro, o sea, tú puedes acceder desde cualquier computador o si tienes la aplicación desde tu celular, desde la aplicación de BP Digital tú puedes descargar los libros a tu celular o al computador si tienes el Adobe Digital Edition en el computador.
E: Ah, dependen de ese software
A: Si poh, del Adobe Digital Edition, debes tenerlo en el computador para poder leer el libro.
E: Ya, es que, no sabía que necesitaba ese software, quizás por eso en el fondo es que tienen que volver.
A: Eh... no, o sea, ellos vuelven para renovar la tablet, porque el libro se presta por 14 días, pero la tablet se presta por 7 días, entonces tiene que renovar el uso de la tablet, porque está dentro del sistema LED que es un sistema integrado de bibliotecas. Ahí tiene un código de barras, con ese código de barras uno lo pistolea y se presta por 7 días, y después tienen que venir a renovar el tablet por 7 días más, pero el libro en sí, el libro que se descarga de la aplicación es por 14 días.
E: Ya, ahora si estoy entendiendo mejor, por alguna razón yo tenía la idea de que no se renovaba o que te llevabas el tablet y como tenías el software...
A: O sea, la persona si tiene el tablet y tiene la casa con internet puede cargar más libros, hasta 4 libros por vez.
E: Claro.
A: Pero la mayoría de las personas descarga solo un libro no más,
E: Claro, se quedan con uno.
A: Una sola persona, que es una migrante peruana, una señora peruana, ella pidió 4 libros, Isabel Allende, que se ha llevado muchos libros de Isabel Allende, 4 libros, es la única, pero los demás de 1 libro.
E: Y se han llevado títulos conocidos, porque yo pensaba que el número de ejemplares que tenían era distinto.
A: Tenemos, la biblioteca tiene 10 mil títulos y 12 mil volúmenes
E: Perfecto, pero es de la Biblioteca Digital
A: Si, de la Biblioteca Digital
E: En el sentido, el software que está detrás.
A: Si
E: Entonces ¿12 volúmenes y 10 mil títulos?
A: 10 mil títulos y 12 mil volúmenes.
E: Perfecto.
A: Y por ejemplo, la gente igual se lleva títulos conocidos, Isabel Allende, Dan Brown, Stephen King, Virginia Wolf. Es lo que más se han llevado, los títulos más conocidos.
E: Si, es que yo pensaba que el número, que las copias que tenían eran de producción nacional, cosas más en ese tipo de línea, no pensaba que tenían
A: No si la biblioteca tiene de todo, tiene libros infantiles, juveniles, tiene novedades, tiene literatura chilena como te digo, tiene Isabel Allende, Hernán Rivera Letelier, Pablo Simonetti, Roberto Ampuero, o sea, tenemos de todo un poco, variado, pero de todo un poco. Así que, en ese sentido, nada...
E: Es que yo me acuerdo cuando estuve hablando con ¿Puede ser Florencia?
A: Si, Florencia

E: Si, ella me decía que había un interés de incorporar como libros de factura nacional, autores autopublicados...

A: Claro, como autores que estan recién saliendo, claro, ese es un afán que tiene la biblioteca digital, la BP Digital, hasta el momento no hay tanto autor que están recién saliendo, por el momento son autores que son más bien conocidos, como te dije todos los nombres, la Isabel Allende, la Marcela Serrano, Simonetti, Hernán Rivera Letelier, que son bien conocidos ¿cachai?

E: Ya, pero entretenido

A: Si, entretenido.

E: Y ¿cómo han reaccionado los usuarios en general? ¿Han manejado bien los tablets?

A: O sea, igual hay que enseñarles, si porque para ellos, en especial para la tercera edad es muy complejo, por ejemplo, este usuario le cuesta entonces vienen para acá para que yo le descargue el libro, entonces a él le ha costado entrar, o sea él entra a la tablet y puede leer el libro, pero a descargarlo, todavía no aprende bien a descargarlo.

E: Ya, pero sabe usarlo.

A: Si, sabe usarlo, sabe leer, mover las hojas, todo. La mayoría de los usuarios que, como te digo...

E: Están en ese punto de la alfabetización digital, como que le cuestan algunas funciones específicas.

A: Si, algunas funciones sí. Entonces en ese sentido igual ha estado bien, porque por lo menos han habido por lo menos 13 caballeros que se han llevado como 3 o 4 libros ya, entonces, no tiene mucho tiempo para leer pero se hace el tiempo para leer ¿cachai?

E: Teniendo en cuenta que la biblioteca lleva mes y medio

A: Si, mes y medio, sí.

E: Y ¿Fue creciendo el número de usuarios?

A: Es que tenemos un uso y un promedio igual que la mayoría son hombres y que se ha mantenido en el tiempo, por ejemplo, igual hoy día tuvimos que una, va a crecer igual con el tiempo, porque hoy por ejemplo estamos haciendo actividades con los jardines infantiles, hoy día estuvieron un jardín infantil que está ahí y los dejamos invitados que vengan nuevamente con los papás ¿cachai? El enganche es que vengan ellos con los papás a ver un video cuento a través del tablet.

E: El video cuento

A: Si, nosotros hicimos el video cuento grabando a unos cuentacuentos en video (E la interrumpe, pero no se entiende) si, Smart tv. Entonces la idea es que vengan con el papá y que el papá también pida tablet y también pida libros ¿cachai? Por ejemplo, yo ayer...

E: A, pero es una estrategia para atraer a los papás

A: Si, claro, la idea es esa, los video cuentos y que le diga que fueron a la biblioteca digital y que vieron un video cuento, entonces después los papás pueden descargar los video cuentos en la tablet despues y mostrárselos a los niños en la casa, pueden descargar libros o cuentos infantiles.

E: Eso ¿también es funciona a través de BP Digital?

A: Si, de la BP Digital ahí tú puedes bajar audiolibros, ver video libros, leer libros en pdf. Todo se puede bajar a la tablet. Entonces, hoy día les dije, les hice el hincapié a los niños que trajeran a los papás para que vinieran con ellos para que le pidieran libros o video cuentos y que los papás se los pudieran leer en la casa. Yo también estoy gestionando acá en los colegios cercanos para que puedan visitar la biblioteca, ayer fui al Santa María de Cervellón que queda acá en Independencia a hacer una charla con la bibliotecaria y la bibliotecaria quedó encantada y dijo que iba a reunir una cantidad de niños para venir acá a la biblioteca, para que se inscribieran, pidieran tablet y se la llevaran a sus domicilios, también van a venir los del politécnico que esa ahí, también van a venir para acá a pedir tablet, a inscribirse para poder llevar tablets a su domicilio.

E: Y ¿A funcionado la estrategia? O ¿es primera vez que la utilizan?

A: Los colegios van a venir hoy día y mañana los más chiquititos, el jardín. Vamos a ver si funciona, hay que ver.

E: ¿Todavía no saben nada?

A: No, hay que ver

E: ¿Es el primer intento que están haciendo de traer los papás de los colegios y los jardines?

A: Si, si

E: Bacán, oye que entretenido.

A: No, si es súper entretenido

E: Además los niños lo pasan bien

A: Sí, los niños lo pasan bien y quieren volver, tú les preguntas y ellos dicen que quieren volver a la biblioteca, la mayoría son tan chiquititos que nunca habían venido a una biblioteca, entonces no sabían lo que era una biblioteca, entonces vinieron para acá, les mostramos el video cuento y quedaron fascinados, entonces cuando les preguntamos “¿quieren volver a la biblioteca?” “sí”, claro, todos dijeron que sí, entonces todo bien, y como te digo yo les insistí que trajeran a los papitos para que pidan tablet, para que puedan pedir cuentos o descargar cuentos desde la aplicación de la BP Digital que está en la tablet.

E: Buenísimo, al final la tablet ¿Qué posibilidades tiene? ¿Sólo puedes manejarla a través de la aplicación?

A: Mira, la tablet...

E: Como la tienes ahí...

(voz baja)

A: Esta es la aplicación, aquí tienes por ejemplo...

E: La biblioteca Pablo Neruda

A: y otras bibliotecas más e instituciones, puedes entrar a la DIBAM, a la Ilustre Municipalidad de Independencia, Memoria Chilena, Chile Atiende, registro civil, al hospital San José, a los mapas de Google, periódicos...

E: Oye ¿Puedo sacarle fotos?

A: Sí, dale

E: Sí, porque si no, no se va a entender lo que estoy pensando. Me llama la atención que ciudadanía y cultura estén tan juntos en un menú,

A: Claro, ahí están como los portales importantes que puede acceder la gente que viene a la biblioteca, sobre todo los periódicos, cachai que están todos los periódicos, si tu aprietas acá, mira, y no solo diarios de los tradicionales también tenís los diarios del sur, de regiones.

E: A y hay también ordenados por tema... y son actuales.

A: Son actuales, si tus pichas uno, por ejemplo, El Pulso... esperemos que se cargue, ahí está El Pulso ¿ve s? Está automáticamente, esto te lleva diario, lo que si debes tener internet para poder ver eso.

E: Obvio, obvio.

A: Pero los libros no, porque cuando lo descargas automáticamente queda en la aplicación misma, solamente tú lo abres.

E: Buenísimo y si yo quisiera navegar ¿Se puede navegar por internet?

A: Sí, claro que sí.

E: Lo pregunto porque al final yo no supe si estaba la discusión sobre si uno puede, no sé poh, YouTube ¿lo puedo usar?

A: Sí... ahí está YouTube.

E: Perfecto, entonces que... tienes toda la razón, funciona YouTube, buenísimo. En algún minuto yo había escuchado que estaba en discusión si se usaba YouTube o no, o sea, en el fondo más que YouTube, que se podía hacer con la tablet.

A: Sí, aparte de la aplicación dejaron Google Chrome para que la gente se pudiera conectar a internet y pudiera utilizar la tablet, no sólo leer libros, no solo entrar a la App y a los portales importantes, como son los diarios nacionales, internacionales o a las Chile Atiende o a la página de la Municipalidad, sino también poder acceder a internet y buscar otras cosas, no sé, cómo los mismos videos en YouTube, las mismas cosas que pueden ser importantes.

E: Este es el programa, el reader.

A: Ese es el lector de QR

E: Ah... ¿con este tu descargai el libro ¿o no?

A: O sea, tú vas a la portada que está ahí, ¿ves que tiene un código? Entonces lees el código y automáticamente te lleva al libro, hay un botón que dice prestar, tus pinchas ahí y se presta el libro.

E: Claro... buenísimo, ya, pero ¿Se pueden tomar fotos?

A: No, fotografías no.

E: A, la fotografía fue lo único que no dejaron en el explorador.

A: Sí

E: Pero el explorador ¿es exclusivamente Google Chrome?

A: Sí, Google Chrome, sí.

E: Ya, esas cosas no las sabía, déjame ver... ¿esto es correo?

A: Si, son mensajes

E: Claro, no tienen un chip de teléfono, claro. Y nadie puede descargar nada más, este es el portal de la utilidad,

A: Si

E: Can Academy, ¿qué es lo que es? No lo conozco... a ver, veamos, explora nuestra biblioteca, ¡ya!

A: Matemáticas, economía, ciencia...

E: Está buena. Ya, voy a seguir sacando pantallazos. ¿Qué dirías tú que son los aprendizajes que han hecho como en este primer mes? En el fondo, la idea de venir en este minuto era ver si tenían un algún balance o por lo menos una idea, tampoco que es que tiene que ser así tan categórico, pero en el fondo estoy pensando en que cosas... o en qué cosas tenían expectativas respecto a los usuarios que ya no...

A: Bueno, nosotros esperábamos más usuarios, eso sí es verdad, hasta el momento no ha sido la cantidad de usuarios que nosotros queríamos porque no, como te dije falta un poquito de publicidad en el sector, para que sepan que está la biblioteca acá, en ese sentido faltaría más público. ¿Qué mejoraría acá en la biblioteca? Bueno, la mayoría de la gente dice que está bonita, que es bonita la biblioteca, a lo mejor le cambiaría un poco la estantería, les pondría áreas temáticas, que no lo tenemos así, o sea, lo tenemos por literatura infantil, literatura juvenil, pero, no tenemos ningún papel que diga literatura infantil o juvenil ¿cachai? Entonces, por ejemplo, cuando vienen las educadoras de párvulo del jardín infantil eso es importante.

E: Claro, al tiro están buscando la categoría

A: Claro, la categoría ¿cachai? Entonces eso hay que mejorar esas cosas en la biblioteca ¿ya? Pero en ese sentido, bien, ha funcionado bien. No hemos tenido problemas con los sistemas, no hemos... hasta el momento hemos inscrito usuarios a través del sistema lleno, no se nos ha caído gracias a Dios, y hemos funcionado bien en ese sentido, no sé qué otra cosa.

E: No, no sé... en la usabilidad, en los computadores o los usuarios, tienen que enseñarles.

A: No, los usuarios ya llegan, te preguntan la contraseña no más y ya entran a los computadores, por ejemplo, la contraseña del computador es usuario entonces tú vas...

E: ¿La contraseña del computador es usuario?

A: Si, usuario

E: Ay pero que buena

A: Entonces ponen usuario y al final a internet y tienen entrada libre, ahí no está restringido.

E: Entonces ahí tú puedes ver el contenido que quieras.

A: Si, ahí no está restringido

E: Y tu ¿tienes que estar vigilando eso?

A: Si.

E: Y ¿No te ha tocado ninguna cosa incomoda?

A: No, hasta el momento no, pero en ese sentido hay que estar vigilando que la red está abierta, que no hay páginas... ¿cómo se dice? Cortafuego que están prohibidas, entonces en ese sentido hay que tener cierto cuidado en lo que están viendo ¿ya?

E: No, si te cacho. Pero, además de eso ¿Tú ves cómo, intereses que no estén cubiertos por la tablet? Quizas en el usuario.

A: Bueno, el correo electrónico, el uso del correo electrónico ¿cachai? O sea, si pueden acceder al correo electrónico a través de Google Chrome ¿cachai? Pero no lo hacen.

E: Tienen solo manejo de la aplicación.

A: Claro, entonces lo que hace la mayoría de los usuarios, viene acá y ven sus correos electrónicos desde los computadores. La falta de tener internet en sus casas también hace mella de no poder...

E: Ah... ¿no tienen internet?

A: No

E: La mayoría de los usuarios

A: Y tú sabes que se necesita internet para el navegador, entonces la mayoría de los usuarios no tiene internet en sus casas.

E: Ah, yo pensaba que sí, contra todo pronóstico.

A: Si, por ejemplo, la mayoría de ellos que vienen a actualizar libros y ver sus correos electrónicos no tiene internet en su casa, entonces no pueden utilizar la aplicación, o sea, el navegador en su casa porque no tienen internet.

E: Porque no pueden usarlo... claro, no pueden acceder y no tienen plan de datos, y ¿no podrían ponerle plan de datos por qué...?

A: O sea, se podrían poner unos chips pero eso habría que hablarlo con Entel, una cantidad de chips para los usuarios que no tienen internet en su casa y pudieran utilizarla en su casa, pero eso hay que hablarlo con la gente de Entel.

E: Ilan, por ejemplo.

A: Sí, con Ilan.

E: ¿Y Tú crees que lo van a implementar? ¿lo vas a sugerir?

A: Yo creo que sí, yo creo que lo sugeriría porque hay un gran porcentaje de usuarios que no tiene internet en su casa y que querrían acceder a internet a través del navegador de Google Chrome para ver su correo electrónico o para ver revistas, para ver los diarios, no sé, lo que sea. Eso es una cosa que se podría mejorar.

E: Ya, no si te cacho. Yo por alguna razón pensaba que los usuarios ya tenían internet en su casa y que no es el primer tablet que manejan, que hay, que manejaban la tablet o algún otro dispositivo, como el smartphone o que ya tienen cuenta de mail

A: No, la mayoría si tienen cuenta de mail pero no todas las personas smartphone, algunas tienen teléfonos tradicionales, no teléfonos que son inteligentes que son los que tú dices, si preguntas la mayoría tiene de esos teléfonos para sólo comunicarse, de esos que se usaban hace poco.

E: Sí, está bien, solo por un momento pensé que la gente que vendría para acá sería más propensa, por lo tanto, invierte más energía, no gente que tuviera menos relación con la tecnología ¿cachai? Entonces, por eso me llama la atención, está bueno. De hecho, yo pensaba que ya sabían cómo utilizar tablets, justamente por el hecho de que el retail te permita obtener a precios bastante baratos, que hay un montón de promociones que te permitan tener acceso a tablet, quizás este tablet es un poco mejor, quizás es peor, no sé, eso también es un interesante tema.

A: No, ellos son usuarios frecuentes que vienen a la... si tú quieres conversar con ellos.

E: Ellos son con los que tengo que conversar.

A: Sí, ellos son super frecuentes, no sé si van a llegar los demás.

E: A ya, que buena ¿los citaste?

A: Sí, a las 4, entonces de las 4 van a comenzar a llegar. ¿cachai? Ellos son usuarios super frecuentes, saben usar la tablet y utilizan lo que es el computador.

E: Voy a dejar de grabar...

Fin de la entrevista. -

Grupo Focal:

Moderador (M): (presentación) Les estamos ayudando a Entel, a la DIBAM y a la Biblioteca a tener como cierta idea respecto de los usuarios, después les voy a comentar un poco de qué trata la ayuda que les tengo que pedir, si lo quieren, es un intento de hacer algo nuevo, siempre se intentan monitorear estas actividades de la misma manera y nosotros tenemos una propuesta más creativa, después les voy a contar más de eso. Quería preguntarles ¿Qué les ha parecido hasta ahora la experiencia de la Biblioteca Digital? ¿Qué opinan? ¿qué ha pasado con ustedes? ¿Si se relacionaban antes con computadores o no? ¿Si se relacionaban antes con las tablet o no? o ¿Cómo se relacionaban?

E1: Justo le estaba diciendo a esta niña, me parece extraordinaria la idea, me extraña que me extrañaba la poca gente que ha venido. A mí personalmente me ha reactivado la lectura, yo deje de leer hace unos 5 años más menos y ahora con esta opción digital he vuelto a leer.

M: ¿Qué está leyendo?

E1: Pucha, me he leído como dos o tres, ahora estoy buscando.

M: ¿Está buscando qué leer?

E1: Si po

M: Ah que bueno, y antes no leía...

E1: Si leía, pero no libros, el diario generalmente, yo trabajé en una empresa periodística así que me tocaba leer el diario obligado.

E2: A, entonces lo no leía de lector lo leía de obligación (risas)

M: Claro para pasar el rato

E1: Claro, sin usar corrector y le pillábamos cualquier pifia de repente, porque allá en la empresa hay una sección, la corrección de prueba se llamaba, pero finalmente leen los títulos no más, a la pasada no al diario entero.

M: A ya

E1: la experiencia de mirar un texto... (E2 interrumpe)

E2: Eh...

E1: Como digo, me ha reactivado harto la lectura, encuentro extraordinario el lugar físico, la cantidad de libros que hay también.

M: Si ¿Todos están de acuerdo con eso?

E2: Si, yo dijera que si

E3. (risas)

E1: Lo que sí, lo que le decía, ver... tampoco que venga a llenarse aquí y destruyan esto, pero hacerle promoción para que venga gente.

E2: La idea es que... (E1 interrumpe)

E1: Incentivar

E2: Las tablet... la idea es que las usen de forma remota.

E1: Claro, pero incentivar a la gente para que venga, veo poco interés.

M: Pero ¿en sus casas? no sé con quién viven.

E2: Falta publicidad.

E1: Eso le conversaba, yo tengo una hermana que está interesada.

M: ¿Qué también es vecina?

E1: Yo vivo acá con General Saavedra y no... vive conmigo, pero ese interés así medio, no un interés tan tático de decir "ya voy a ir" no, está hace una semana diciendo que va a venir y no ha venido.

E2: Yo tengo el mismo problema con mi hermana, que le comentaba recién, ella es una dueña de casa, es distinto que uno, yo me puedo ir a la mañana, a las 11 de la mañana y yo no tengo que hacer nada, ni lavar, ni cocinar ni ir a comprar, por lo tanto, pa ella se le hace más complicado leer, pero está haciendo el intento, ella fue escritora también entonces ha editado alguna cosita por ahí...

M: ¡Ah...! entonces hay un interés.

E2: Hay un interés, por lo tanto, hay que, como, incentivar eso. Depende de nosotros, también un poco no, si somos capaces de transmitir esto con ganas.

E1: Claro, porque la única parte... (E2) de boca en boca.

E2: Yo, como te digo, a mi esta cosa de la lectura a mí me... yo también escribo cosas. No he publicado nada, pero escribo, por ejemplo acá traje una pa mostrarle a la jefa, pa mostrarle una que ya tengo lista para mandarla a concurso, a veces me resulta. Pero solamente por el hecho de... (M interrumpe)

M: Por el disfrute, por el desarrollo, por el desarrollo de la cultura ¿No?

E2: Y esto es una herramienta, me acerca a todo, puedo leer lo que yo quiera, las veces que quiera.

E1: A la hora que quiera.

E2: Puedo volver pa tras las veces que quiera, un libro por ejemplo lo tengo dos semanas ahí pero también si después quiero verlo puedo entrar a internet y vuelvo a entrar el libro, si lo necesito. Ya lo he probado, ya he hecho el intento y he entrado a la biblioteca de aquí a través del computador

M: ¿Así?

E2: Si

M: Y ¿Y todo bien?

E2: Si

M: ¿Ningún problema?

E2: No

M: Buenísimo y ustedes ¿usaban el computador antes?

E2: Yo sí, pero solamente para escribir, nunca había entrado esto de comunicarme con otros, por ejemplo, no había entrado ni en el Facebook... (E1 interrumpe)

E1: En las redes sociales.

E2: De nada de las redes sociales, estaba ajeno a eso, y esto me ha motivado porque hay harta gente pa contactarse.

M: Si ¿A recuperado contacto con gente? ¿Con amigos?

E2: Y uno puede buscar amigos de cuando uno era más joven, si yo me crié en este sector y estude en el liceo que estaba acá a los pies de este, estaba acá el Gabriela Mistral antes, me pasaba por el muro pal otro lado del colegio, vivía aquí, y esos compañeros prácticamente no están, ya se fueron todos o quedan muy pocos, hay unos cuanto que quedan todavía vigentes, eso me... eso me motivó, le mando mensajes a ver si pincha. Me encontré con una que trabaja, por ejemplo, aquí en el... ¿cómo se llama?

M: En el CESFAM

E2: Claro y la niña me pone, yo soy Sullana de tal, por el nombre no más, y yo le pongo "pero tú te llamas Fanny Rebeca Orredon Valenzuela ¿Y cómo no voy a saber quién es? Nos encontramos con un compañero de colegio, yo entre al colegio de acá a los 9 años...

M: Le ha servido también para hacer un ejercicio de memoria.

E2: Exacto.

E1: ¿Hizo todos los estudios acá?

E2: Si, todos todos, hasta cuando salí del sexto, del sexto de humanidades se llamaba.

E1: Y ¿sigue en el barrio?

E2: Si, sigo aquí viviendo aquí mismo.

(risas)

M: ¿Qué pasa?, ¿Qué opina?

E3: No, nada, estoy escuchando no más

E1: ...pasa aquí en la Hacienda Montalbán

E2: En la Hacienda Montalbán, en la junta, acá yo participo, hay varias actividades. Tenemos un club el sábado y el domingo nos juntamos a jugar dominó por si le interesa.

E3: Participe yo, como 2 o 3 veces, pero me encontraron como medio, que todavía me faltaba para jugar dominó, pasa que para los juegos de azar

E2: Ese es el azar

E3: Le gané todas las veces, entonces le no tuvo na gustando.

E2: Te dejaron ganar, para que... se sabe

M: Y esas cosas ¿también las coordinan con los, con lo de los tablet?

E3: No, son clubes aparte.

M: A, pero se pueden mandar mails.

E3: A si po

E2: Si, también sirve

M: ¿Sí?

E2: Ahora estos clubes se formaron con hombres solos, con caballeros que están solteros o están viudos y las señoras que también están viudas o solteras, no solamente solos.

M: Ah... buena técnica

E2: Entonces ahí nos juntamos todos sábados y domingo

E3: Y participan hartos, 12, 13

E2: Han llegado más, hay que aprovechar para hacer propaganda.

M: Y usted, ¿Qué le ha parecido lo de los tablets?

E3: Bueno, tengo entendido que lo de los tablet, o sea, el tablet que me prestaron a mi está restringido a lectura, a nada más. No se puede salir a la web.

M: Hay un navegador de Chrome, hay un navegador, se puede navegar, pero no se puede bajar nuevas aplicaciones.

E3: Se puede salir a la web, esa parte no la sabía.

E2: Lo que pasa es que el problema que tengo yo es el acceso a internet, entonces es poco lo que yo te puedo colaborar porque yo no tengo internet en mi casa, entonces en el sector este no hay un lugar de wifi

E1: Este si, aquí

E2: No

E3: Es que la idea no es venir para acá, es llevarse los tablet

E1: Pero si la idea es venir pa acá poh
E2: No poh, al revés, si la idea es, tengo entendido que... (E1 interrumpe)
E1: Cerca de la casa
E2: El problema que hay en el sector, es que no hay acceso a wifi.
M: A, pero ¿cómo del sector?
E2: Público
M: Ah, no un wifi público
E2: No, tú vas a un supermercado, un restaurante, vas a cualquier parte y no hay wifi, entonces la persona que no tiene wifi en su casa.
M: Queda inhabilitado.
E2: Yo no lo puedo utilizar, o sea, yo poco, por eso te digo, es poco lo que te puedo colaborar, ahora sí, para poder usarlo yo me tengo que ir a Providencia y ahí estoy lleno de wifi.
E3: ¿En todos los cafés?
E2: En todos los cafés, todos los restaurantes, los malls, entonces, la idea es que, no hay que irse, yo creo que es ahí donde está el problema, entonces... ese es el problema que tuve yo, es que entonces lo usé una semana, traté de usarlo una semana, como te dije me moví a Providencia, ahí tuve un problema. Y el otro problema que tuve que, dentro de la parrilla, que no es muy grande la de...(risas) no es una parrilla muy grande, que la mayoría de los que me interesara de los libros no había acceso, entonces yo saqué un libro para practicar un poco inglés, bajé uno en inglés para practicar. Pero esos son los problemas que yo tuve, más ¿qué te puedo decir? El tablet funciona excelente...
M: ¿Qué libros le hubieran gustado?
E2: Es que libros técnicos, había uno o dos, tres que me interesaron, de hecho, yo estaba leyendo un libro ahí en la biblioteca Pablo Neruda y había una versión, de otra editorial, muy parecido, lo traté de bajar, pero no había disponibilidad, entonces ahí hay un tema que yo creo que eso tienen que verlo.
M: Y ¿Cómo libro técnico? ¿De qué...
E2: De computación, me fui a todos los libros porque yo me crié con computadoras, entonces yo me fui a todos los libros técnicos y ninguno de computación, salvo uno "La historia de la computación" algo así, pero no era técnico era más bien un historial de computación.
M: Como historia universal
E2: Claro, una cosa así, entonces de ahí tuve que bajar uno en inglés, para practicar un poco de inglés y devolví la tablet porque...
M: Se le acabó en tiempo
E2: Se me acabó el tiempo y cuando la tenía en la casa no la podía usar.
M: Y eso ¿no es un estímulo, quizás, para tener wifi después en la casa?
E2: Es que yo también estoy en un proceso de cambio, de casa, entonces no estoy preocupado de eso.
M: No, claro, si yo también me estoy cambiando de casa, así que lo entiendo.
E2: Entonces en el cambio de casa el wifi...
M: ¿Se va a cambiar por el mismo barrio?
E2: No, yo creo que no.
M: A ya, entonces ahí sería otra cosa.
E2: Otra cosa, otra biblioteca (risas) esa fue la experiencia que yo tuve en la semana que la ocupe, como unas semana o un poquito más.
M: ¿Lo usaría de nuevo, si tuviera acceso a wifi?
E2: El problema que tengo yo es el acceso a wifi, porque venir para acá con la tablet no es la idea, digamos...
M: Ah, yo no les pregunté, pero depende del día de cada uno si están retirados, si trabajan media jornada.
E3: Soy un vago (risas)
M: Me parece.
E3: Yo lo que me preocupe es de las deudas, por el momento vivo tranquilo, nadie me tiene que venir a golpear la puerta por nada.
E1: Yo he trabajado hace más de 20 años, yo llevo toda mi vida laboralmente activo, pero ahora me dio la flojera y hace 3 meses que no trabajo, y ahora entre a otra pega, entonces tengo que esperar la especialidad, porque tengo que esperar no más, me pasaron un camión así que tengo que esperar que terminen, pa mí, traigo la tablet, me la llevo.

E2: Y ¿Tiene acceso a wifi?

E1: No, porque a mí me cargan el libro...
(todos hablan al mismo tiempo)

E3: Ahora, el wifi también es super, bueno, depende de la compañía, yo tengo un modem chiquitito, tengo en mi casa.

M: No, y lo que me contaba de que no hay títulos suficientes, ¿Sólo le interesan ese tipo de títulos?

E2: No, me interesó eso porque como estaba leyendo uno en la biblioteca, no lo pude seguir dije "voy a tratar de bajar" y no había ninguno, para continuar., habían otros bien interesantes pero no había acceso a esos libros, estaba la pura carátula por decirlo así, del libro

E3: Una consulta, ¿cómo llegan los nuevos títulos acá? ¿Uno los pide?

E2: Hay una parrilla

E3: Si, pero... llegan nuevos libros, me entiende

E4: La (...) tiene esa respuesta

E3: Pa saber cuándo se renueva la parrilla.
(risas)

M: Se supone que se renueva anualmente.

E2: Lo que encontré beneficioso fue el diario, digamos, el diario, ahí necesitas wifi y no pude

M: Claro, pero si descarga y lo tiene ahí descargado igual puede usar...

E2: El diario no

M: No, al diario evidentemente no, pero el libro técnico...

E2: Si lo bajé

M: Después de la bajarlo ¿no hubo ningún problema?

E2: No, ningún problema, tuve que bajar uno en inglés, pero no pude bajar...

M: Y ¿Sabían usar los tablets?

E2: Yo sí, es fácil, es un tablet muy intuitivo.

E3: No, no es muy complicado, ahora si me voy a meter a otra cosa ahí si me va a costar, porque estoy recién con el power point.

M: Claro, son los programas...

E3: Recién.

M: Entonces igual a establecido una relación distinta con la computación, por lo menos por lo que me está contando usted

E3: Sí
(se interrumpen entre todos)

M: Y ¿creen que eso les ayuda en algo? ¿En qué les aporta? o ¿En que ustedes dirían que les aporta?

E3: Podemos leer los libros que si no sería complicado...

M: En el acceso

E3: A mí me interesa mucho lo que es la historia y la política, me interesa mucho, entonces si no tengo la posibilidad de leerlo en el tablet tendría que ir a la biblioteca, y no esta biblioteca sino otra biblioteca que queda más... con lo que se me complica más porque yo tengo problemas para caminar, como te diste cuenta yo ando con bastón. Para ir a la biblioteca, empezando, hay que subir una escalera.

E2: Pero, no entendí bien tu pregunta, porque iba para otro lado.

M: No, mi pregunta es muy amplia. ¿En qué les ha servido? y él me dijo que le interesa la historia y ha tenido acceso a libros que antes no tenía, porque accede por el tema de la movilidad, pero si a usted por ejemplo le interesa mucho más... lo que estaba contándome, el desarrollo de la informática y la computación también puede ser otro tema, quizá le sirve a alguno en temas laborales, para actualizarse en temas laborales, no sé

E2: No, si la parrilla es buena, es interesante, pero no hay acceso a los libros. Y lo otro interesante es el periódico que lo pueden leer de vía remota, pero no hay acceso a wifi.

M: Si hubiera, quizás tiene que ver con el barrio. Si te cambiara, o si en todos los cafés del barrio aquí no hay mucho café.

E2: Aquí yo no conozco ninguno que tenga wifi, el único que tiene wifi es la biblioteca Pablo Neruda que funciona mal, se meten 3 o 4 computadoras y se cae el sistema., y tampoco te puedes ir al tercer piso porque no llega el acceso a wifi.

M: Ah, usted ya tiene todo un estudio.

E2: Es que llevo más de un año yendo, porque me gusta leer
M: Y ¿ahí se quedaba todo el día?
E2: No todo el día, pero me gusta leer, entonces saco libros y todo, lo que me parece interesante es el periódico, hay muchas bibliotecas de Providencia que te prestan el periódico físicamente todos los días, en Pablo Neruda no, pero tiene el tema del tablet...
M: Pero compensa muy bien con la aplicación de la...
E2: No si el tablet es excelente, el tema es el acceso a wifi.
E3: Pero yo tengo entendido que esta no está dirigida a eso, no está dirigido a que uno use los tablet con wifi o para las redes sociales.
M: No, si el no, si él no estaba hablando de redes sociales estaba hablando de acceso al diario.
E3: Eso, al diario, si tú no tienes wifi personal o particular en la casa, esto igual es una opción
M: Claro, puede ser, pero también puede ser un obstáculo
E2: Para mí en la mañana, cargar el diario y llevárselo para la casa.
M: Claro, claro, puede ser
E1: Puedes llevar el diario, yo lo probé
E3: A ya
E2: El diario si lo puedes ver, de forma remota, tienes acceso a los diarios, pero vía remota, no, es bueno, porque todos los días se está cambiando la información, el Mercurio, La Tercera.
M: Pero la versión de la mañana podría estar toda la mañana disponible.
E2: Está todo el día disponible, al día siguiente cambia la versión.
M: Entonces solo habría que conectarse a internet y volver a descargarlo.
E1: ¿Sabes cuánto cuesta instalar wifi acá en la zona?
E3: ¿Dónde aquí?
E1: Aquí poh.
E2: Yo sé que hay unas munis en España, en las plazas tiene wifi
E3: En Santiago, parece que si, en la Plaza de Armas
M: ¿Hay wifi en la Plaza de Armas?
E2: O en el metro
E3: Hay, en la Universidad de Chile.
M: Les agradezco el tiempo, porque usted se tiene que ir, es que tengo que contarles la idea. Nosotros queremos ver a donde se mueve el tablet, queremos seguir el tablet, entonces, claro, pero el primero problema que tenemos es que no todos tienen GPS porque funcionan con wifi, entonces lo que queremos hacer es que, no hoy día en otra oportunidad, queremos pasarles una pequeña libretita, para que tomen nota, y una cámara fotográfica análoga, de las antiguas, desechable pero análoga, como con 20 o 25 fotos, no me acuerdo cuanto tenía la que revisé en otra oportunidad, la idea es que cuando usen el tablet en el minuto que sea, en el lugar que sea, saquen si pueden una foto y cuenten rápidamente que están haciendo y porque ahí, lo que me contaba "estoy haciendo hora porque tengo que esperar media hora o dos horas a que los peonetas o cinco horas a que se les ocurra llegar con los pallet" no sé, por decir algo.
E2: ¿Quieres saber el uso que se le da a la tablet?
M: Si y quiero saber dónde va, por ejemplo, si hay gente que lo lleva a un hospital o a una clínica o a una consulta, por ejemplo, o si otras personas lo llevan a la casa del hijo o a la casa de la hija o a la casa de los nietos también me interesa y si otras personas deciden solo dejarlo en el velador y usarlo solo cuando se levantan para leer las noticias, por ejemplo. Todos esos ejemplos y posibilidades me interesan, también me interesa si alguien se lo presta a otra persona, por ejemplo si usted vive con otra persona y se lo pasa, perfecto, también eso puede ir, la idea es que nosotros no queremos invadir el espacio privado, por eso le pedimos a usted y no intento meterme en la casa de ustedes sino que ustedes me reporten como les vaya acomodando qué es lo que hacen con el tablet, pero eso queda a criterio de cada uno de ustedes, entonces, si es que quieren participar primero individualmente y después yo les tomo los datos, nos ponemos de acuerdo en su minuto, cuando tenga las libretas y las cámaras fotográficas para hacerles el traspaso, después me las devuelven a mí y yo soy feliz porque voy a poder hacer mi tesis, voy a ser feliz porque voy a poder hacer mi tesis. Bueno, y ese es el otro tema, que es lo que ustedes quieran mostrar de la intimidad de sus casas, si es que no tienen ningún problema, pueden mostrar si están en, después de la siesta el domingo, esa puede ser una oportunidad.

E3: Pero, si yo estoy leyendo acá, ¿La idea es tomarla de lejos?
M: No, no, por ejemplo, si está leyendo la tablet acá quiero que saque la foto así poh, entonces aquí está el tablet, quizás tiene una taza de café.
E3: Yo tengo mi pijama de elefantito
M: Claro, por ejemplo, esta también puede ser una opción
E2: Yo no voy a poder ayudar ahí
M: A porque usted se cambia de casa, a tiene toda la razón, no se preocupe.
E1: Yo puedo sacar fotos aquí nomás.
M: Como fuera, insisto, para mis todas las formas de uso, me llamó mucho la atención de lo que dijo de ir a Providencia, no hay ningún problema
E2: Es que aquí se lee, es usarlo, darle un uso, esa es la idea.
M: Claro
E2: Fui para allá por el tema de los periódicos, interesante poder leer los periódicos, me gusta.
E3: En el sector oriente en casi todos los restaurantes wifis
E2: Si poh, ese es el tema
M: Bueno, y ustedes podrían ayudarme
E3: Si
M: Buenísimo, entonces en un ratito más les voy a pedir los datos para ponernos de acuerdo, ¿Ambos usan mail?
E1: Si, yo tengo correo.
E3: Si
M: Perfecto, entonces ahí les tomo el mail, eso, muchas gracias.
(Despedida)