

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SALAS DE LECTURA 2014



Índice

Introducción y antecedentes	3
1. Las salas de lectura y la cohesión social	11
1.1 Las amenazas a la cohesión social	12
1.2 El capital social como elemento de construcción de cohesión social	14
1.3 Las salas de lectura y el capital social	16
1.4 La teoría de cambio	23
1.5 Acciones propuestas	29
2. Evaluación de las salas de lectura	31
Metodología de la evaluación	31
2.1. Metodología – Percepción de los beneficiarios.....	31
2.2. Muestreo y levantamiento de campo	32
2.3 Metodología - Operadores y Testimonios (Funciones formales del mediador).....	34
2.4. Impacto de las Salas de Lectura en variables financieras	35
3. Resultados de la investigación de campo.....	36
3.1 Características de los beneficiarios.....	36
3.2 Percepciones y actividades en la Unidad Habitacional	39
3.3. Características de las Salas de Lectura	42
4. Testimonios	53
5. Conclusiones	56
6. Bibliografía.....	58

Introducción y antecedentes

Con el propósito de contribuir al esfuerzo nacional por regenerar el tejido social y brindar a los derechohabientes oportunidades personales y profesionales en 2014, Infonavit crea el programa “Lee con Infonavit”, el cual se desarrolla en dos vertientes:

- a) Bibliotecas familiares, a través de la cual se entrega un acervo de 40 libros dirigidos a todos los miembros de la familia.
- b) Salas de lectura, que refiere a la habilitación y activación de espacios de fomento a la lectura en unidades habitacionales.

Ese mismo año, se habilitan 51 salas de lectura en todo el país con apoyo de desarrolladores, gobiernos locales e instituciones de promoción cultural. En 2015, Fundación Hogares e Infonavit firman un convenio de colaboración para promover la apropiación de las salas de lectura por parte de la comunidad de las unidades habitacionales en donde se encuentran. A partir de esta colaboración, se establecen como objetivos específicos de la intervención los siguientes:

- a) Involucrar a la comunidad en las diferentes actividades de la salas, en su operación y su funcionamiento.
- b) Promover la variedad de actividades para asegurar la diversidad de públicos.
- c) Generar en las salas espacios detonadores de la organización y la cohesión social de sus comunidades.

Modelo de intervención de Fundación Hogares

La intervención de Fundación Hogares se llevó a cabo en diferentes etapas. Inicialmente, para definir las acciones necesarias a realizar, se realizó un **Diagnóstico**, el cual brindó un primer panorama sobre el estado general sobre las salas. Posteriormente, se definió un **Plan de Acciones** con el fin de mejorar el funcionamiento de estos espacios y detonar la participación comunitaria.

Parte del mejoramiento de las salas implicó la realización de **Rehabilitaciones Físicas** a los espacios que tenían problemas de infraestructura. Asimismo, algunas salas se reactivaron gracias a la **Intervención de Promotores Sociales** quienes contribuyeron a detonar procesos participativos entre los vecinos para que se involucraran en la operación de las mismas.

De manera general, se elaboró un **Modelo de Funcionamiento** dirigido a todas las salas de lectura en el cual se detallaban diversos temas:

- Activación y vinculación comunitaria.
- Establecimiento de alianzas y gestión de donativos.
- Diversificación de talleres para incrementar la asistencia.
- Difusión y planeación de las actividades.

Los temas anteriores fueron concentrados en un manual que fue compartido con todos los mediadores y sirvió como base para brindarles **Capacitación y Asesoría** que reforzó cada aspecto mencionado.

Adicionalmente, a lo largo de toda la intervención se generaron **Reportes e Indicadores** que tenían la finalidad de medir el desempeño de las salas en cuanto a su operación y la gestión de donativos.

Diagnóstico, Acciones y Resultados

Las acciones que se plantearon e implementaron tenían la finalidad de mejorar las áreas de oportunidad de las salas de lectura que fueron detectadas en el diagnóstico inicial. A continuación se resumen las principales problemáticas que presentaban las salas al inicio de la intervención de Fundación Hogares, así como los resultados que se obtuvieron una vez que se implementaron dichas acciones.

Problemáticas	Acciones implementadas	Resultados
Ninguna sala de lectura contaba con un modelo de funcionamiento.	Se desarrolló un modelo integral de funcionamiento de salas de lectura que abordaba: mediación de lectura, operación y administración del espacio, vinculación con la comunidad y generación de alianzas y gestiones.	Se elaboró un documento llamado “Material de Apoyo. Manual de Funcionamiento de Salas de Lectura” el cual se compartió con todos los mediadores.

Problemáticas	Acciones implementadas	Resultados
<p>15% de las salas se encontraban sin operación debido a problemas de infraestructura y/o falta de mediador.</p>	<p>A través del apoyo de promotores sociales, se reactivaron los espacios que tenían posibilidades de operar.</p> <p>Se llevaron a cabo diversos trabajos de rehabilitación y mejoramiento físico en 9 salas de lectura.</p>	<p>El 100% de las salas de lectura están operando y cuentan con mediadores.</p> <p>Las salas de lectura que presentaban problemas de infraestructura, se encuentran operando. Con esto, el 100% de las salas están funcionando.</p>
<p>21% de las salas requirió mejoras en su infraestructura a lo largo de la intervención.</p>	<p>Se llevaron a cabo diversos trabajos de rehabilitación y mejoramiento físico.</p>	<p>El 100% de las salas de lectura se encuentra funcionando sin problemas de infraestructura.</p>
<p>35% de las salas no tenían mediadores capacitados en promoción de la lectura.</p>	<p>Se capacitó a los mediadores en los diversos temas de promoción de la lectura.</p>	<p>El 100% de los mediadores están capacitados para realizar su trabajo de la mejor manera.</p>
<p>Ninguna de las salas había sido asesorada en la realización de alianzas y gestión de donativos.</p>	<p>Se asesoró a los mediadores y vecinos involucrados en sus gestiones. Se elaboraron materiales para explicar a los mediadores las formas de realizar gestiones y alianzas.</p>	<p>El 81% de las salas de lectura realizaron alianzas o gestionaron donativos.</p>

Problemáticas	Acciones implementadas	Resultados
<p>No se contaba con información estandarizada sobre la operación de las salas.</p>	<p>Se establecieron indicadores y se realizó el registro mensual de los mismos de manera manual durante los meses de agosto 2015 a marzo 2016.</p> <p>Se apoyó a Infonavit en la definición y pruebas del sistema de reporte periódico el cual impulsaron en todas las salas.</p>	<p>Integración de una Base de datos de con información operativa mensual de todo el periodo de la intervención.</p> <p>El Sistema de Salas de Lectura de Infonavit permitió contar con la información operativa mensual de forma ágil desde el mes de abril de 2016.</p>
<p>17 salas requerían apoyo en su operación y la vinculación con su comunidad.</p>	<p>Se conformó un equipo de 15 promotores sociales (13 de planta y 2 itinerantes) los cuales se capacitaron para realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La búsqueda de mediadores en las salas que no contaban con uno. - La consolidación un grupo de vecinos para realizar actividades de mediación de lectura, así como la gestión de donativos y la generación de alianzas. 	<p>Se atendieron 17 salas las cuales lograron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activar las salas que no contaban con mediadores de lectura. - Involucrar a la comunidad en el funcionamiento de las salas. - Capacitar a los vecinos involucrados en la gestión de donativos y la generación de alianzas.

Problemáticas	Acciones implementadas	Resultados
<p>Las salas de lectura tenían necesidades de acervo, mobiliario, papelería y material didáctico.</p>	<p>Se buscaron donativos para cubrir dichas necesidades desde las oficinas centrales de Fundación Hogares.</p> <p>Se capacitó a los mediadores para que supieran cómo realizar alianzas y gestionar donativos que sirvieran para cubrir sus necesidades.</p>	<p>Se participó en diferentes convocatorias, se lograron donativos por parte de diferentes instituciones, descuentos para la compra de acervo y se obtuvieron recursos de eventos y campañas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Home Runs Banamex - Recaudación de fondos en el Evento Anual de Fundación Hogares (2015) - Editorial "Otras adquisiciones" (Revista Algarabía) - Campaña de redondeo de tiendas Oxxo - Librerías del Fondo de Cultura Económica - Junta de Asistencia Privada del Estado de México - Colecta de libros por parte de la aseguradora Impulse - Fundación Espinosa Rugarcía <p>Los apoyos económicos que se recaudaron se integraron en un fondo destinado a la rehabilitación y equipamiento de las salas.</p> <p>De agosto de 2015 a julio de 2016, las salas de lectura lograron reunir lo equivalente a \$346,885 en donativos de materiales y servicios gestionados por la comunidad y/o aportados por los mismos vecinos. 8</p>

Problemáticas	Acciones implementadas	Resultados
<p>Las salas de lectura tenían que ampliar su diversidad de actividades.</p>	<p>Se elaboraron fichas de talleres y actividades comunitarias posibles a realizar en las salas de lectura y posteriormente se compartieron entre los mediadores</p> <p>Se creó un espacio para compartir experiencias, convocatorias, eventos y actividades a través de un grupo de Facebook en el cual se incluyó a los mediadores de lectura.</p>	<p>Las salas de lectura ofrecieron a sus comunidades: 3,898 sesiones y actividades de fomento a la lectura</p> <p>3,356 talleres y eventos diversos impartidos y organizados por vecinos voluntarios</p> <p>176 de danza 707 de artes plásticas 107 de teatro 45 de música 192 de cine 308 deportivas 394 festivas 1,427 variadas (informática, talleres de oficios y manualidades, clases de inglés y regularización, visitas a museos y ferias del libro, excursiones, entre otras)</p> <p>Haber acercado estos talleres y eventos diversos a la comunidad, hubiera tenido un costo estimado de \$355,950.</p>

Evaluación de resultados

A fin de conocer los impactos de las salas de lectura sobre sus usuarios, Fundación Hogares e Infonavit decidieron realizar una evaluación que incluyera acercarse a los usuarios para conocerlos, saber qué opinan del servicio y cómo se han beneficiado.

En esta evaluación, la atención del análisis se concentra en las percepciones de los usuarios sobre los beneficios que las salas de lectura pueden tener en la cohesión social de la comunidad, como centros de encuentro, de reunión y de inclusión de los distintos vecinos; las contribuciones que las salas en el acercamiento de los vecinos a la lectura y a la información en general; el desempeño académico de los vecinos, en particular de aquellos en edad escolar; así como el acceso a otros servicios de carácter cultural o lúdico en las salas. Adicionalmente, uno de los objetivos de la evaluación es comprender en qué grado los vecinos han logrado apropiarse de las salas de lectura, no sólo como usuarios, sino al reconocer a dichas salas y su funcionamiento como una parte importante de la vida en comunidad.

1. Las salas de lectura y la cohesión social

Aunque resulta difícil de cuantificar, la cohesión social es un elemento importante para la vida cotidiana en una comunidad. “Se trata de un atributo descriptivo de una comunidad o grupo social que se materializa en el conjunto de vínculos e interacciones que se desarrollan entre los miembros de la misma, como producto de sus actitudes y valores individuales, tales como la confianza, las redes personales de apoyo, o el sentido de pertenencia (Fundación Hogares 2015, 10).

Una comunidad puede unirse alrededor de diversos elementos: un lugar de nacimiento, ciertos valores, parentesco, etc. Precisamente por la diversidad de opciones para construir cohesión social, la forma en que se desarrolla es quizás más importante que la cohesión misma. Puede haber ejemplos de comunidades profundamente cohesionadas que representan un riesgo para la cohesión de la sociedad en su conjunto, como grupos supremacistas, o de fanáticos (religiosos, deportivos). Por otro lado, una comunidad cohesionada, donde la tolerancia y la aceptación de las diferencias permiten una convivencia con un mínimo de civismo, representa una alternativa más sana y una clara opción de política pública.

La cohesión social parte de que una comunidad comparta ciertos valores mínimos de civismo y reglas de convivencia, niveles bajos de conflictividad entre vecinos, así como acceso a distintos servicios con igualdad de derechos, entre otras. Una comunidad con cohesión social permite la convivencia entre grupos y personas “cultura, social o políticamente muy diversos; [es decir], la vida en paz de unos con otros, [...] como resultado de una opción deliberada” (Mockus 2002, 19). Un buen desarrollo de esos elementos, así como la existencia de relaciones interpersonales pacíficas, cordiales, con otros miembros de la comunidad, son indicadores de una sana cohesión social. Todos estos elementos pueden, además, llevar a los vecinos a desarrollar un sentido de pertenencia e identidad con respecto a su comunidad (Forrest & Kearns 2001, 2129).

1.1 Las amenazas a la cohesión social

La cohesión social no es un elemento inherente a las comunidades humanas. La desigualdad social, la inseguridad, la violencia intrafamiliar, la intolerancia religiosa, el racismo, son elementos que pueden disminuir aceleradamente la cohesión social de una comunidad. Además, el cambio en los hábitos de convivencia de la comunidad también puede tener un impacto en su nivel de cohesión. Los largos trayectos de los hogares a los centros de trabajo y prolongados tiempos de traslado, la prevalencia de métodos de comunicación digitales, que no necesariamente se realizan mediante encuentros en persona, la inseguridad de las zonas donde habita la gente que limita la convivencia, amenazan la cohesión social.

Gráfica 1. Elementos de la cohesión social



Fuente: Forrest y Kearns 2001.

1.2 El capital social como elemento de construcción de cohesión social

Como se puede observar en la Gráfica 1, el capital social es un elemento fundamental de la construcción de cohesión social, así como del tipo de cohesión que se desarrollará. El capital social nutre todos los nodos de la cohesión social. El capital social puede definirse como “aquellas redes, normas y confianza que permite a los ciudadanos actuar juntos de una manera más exitosa para alcanzar metas compartidas entre todos” (Klesner 2007, 1) o “las conexiones entre los individuos –redes sociales y las normas de reciprocidad y confianza que surgen de ellas” (Putnam 2000, 15).

Como cualquier capital, puede incrementarse al ser invertido adecuadamente. Una de las formas de lograr ese incremento es mediante la inversión en el desarrollo de una sociedad más cohesionada, informada, solidaria y participativa. La cohesión social abreva en el capital social. Esta relación es más evidente al contrastar los elementos del capital social descritos anteriormente con los siete componentes del Índice de Cohesión Social Vecinal que realizó Fundación Hogares en 2015.

1. Confianza interpersonal entre vecinos.
2. Sentido de pertenencia e identidad compartida.
3. Comportamiento participativo.
4. Redes personales de apoyo.
5. Trabajo voluntario y donaciones.
6. Confianza e liderazgos, autoridades, instituciones sociales o vecinales.
7. Participación política.

Una sociedad será cohesionada si mantiene fuertes los siete componentes mencionados. Y el desarrollo de esos componentes se promueve precisamente mediante el incremento del capital social de una comunidad.

Al igual que con la cohesión social, el capital social puede tener efectos negativos. Los lazos de reciprocidad y las redes dentro de grupos pueden tener como consecuencia la exclusión de otras personas y la intolerancia. Existen dos tipos de capital social: el de unificación (*bonding*), basado precisamente en premisas de exclusión (grupos de ocio, hermandades, grupos eclesiásticos, etc.), y la de unión (*bridging*), que parte de una premisa de inclusión entre grupos e individuos diversos (Putnam 2000).

Si las premisas del desarrollo del capital social se basan en una combinación de ambos tipos (*bonding, bridging*), fomentando la tolerancia, la inclusión y la confianza entre vecinos, se puede apuntalar la cohesión de la comunidad sólidamente. En una comunidad donde las personas confían en los otros, cuentan con redes de reciprocidad (redes de apoyo, relaciones de amistad, de vecindad) y se involucran en la vida de la comunidad, los vecinos tendrán muchos incentivos en mantener esas redes de solidaridad y de apoyo, y muy pocos para abandonar esas redes. Una comunidad con cohesión basada en el civismo requiere “elevados niveles de cooperación, confianza, reciprocidad, involucramiento cívico y bienestar colectivo” (Putnam 1993: 177).

En ese contexto, las salas de lectura promovidas por Infonavit toman un papel relevante para la vida cotidiana de las comunidades en las unidades habitacionales. Las salas de lectura son un detonador de capital social, al ser proveedores de servicios públicos universales (a los habitantes de las unidades) sin discriminación. Son espacios de reunión, de capacitación y juego. Son espacios facilitadores de construcción de redes interpersonales, y son, además, promotores de la lectura y el manejo de información.

1.3 Las salas de lectura y el capital social

A partir de inicios del siglo XXI se incrementó la atención de la academia hacia **las bibliotecas públicas como promotores del capital social**. Los debates y ejemplos internacionales tienen que ver con los distintos mecanismos que las salas de lectura y bibliotecas facilitan en la construcción de capital social. Entre éstos, destacan los de ser espacios de reunión, de aprendizaje y esparcimiento, de inclusión, y por supuesto, de manejo de información. A continuación se describe brevemente cada uno de estos procesos.

a. Las salas de lectura como espacios de reunión y promotores de confianza

Una primera ruta en que las salas de lectura aportan al capital social de una comunidad es al facilitar espacios de reunión para los vecinos. Una de las hipótesis del capital social es que las personas puedan ponerse en contacto con otras de manera regular, y al hacerlo, generen confianza en las personas con las que tuvieron dicho contacto (Varheim et al 2008).

La confianza interpersonal puede crearse por dos vías: mediante la provisión de espacios de convivencia bajo los acuerdos específicos de una sala de lectura, o mediante el contacto entre personas. Por un lado, las salas de lectura, al permitir el acceso de todos los vecinos, sin excepción, bajo acuerdos en los que todos tienen los mismos derechos (consultar información, participar en las actividades de la sala, etc.), se genera una convivencia entre todos bajo una noción de igualdad, lo que favorece la creación de confianza entre los usuarios. Ninguno tiene privilegios especiales, todos tienen el mismo acceso, entonces es más fácil que las personas se relacionen en condiciones de igualdad.

Por otro lado, las salas de lectura y las bibliotecas permiten la realización de reuniones de “baja intensidad” que favorecen el contacto entre personas distintas. Las reuniones de “alta intensidad” son aquellas que se realizan en grupos que tienen afinidades claras, en espacios excluyentes (sólo para los miembros). Estas reuniones van desde interacciones muy breves, como las conversaciones entre usuarios al buscar un libro o información en la computadora hasta reuniones entre vecinos que desarrollarán una actividad al aire libre, o que conocerán a un autor en la sala de lectura. Este tipo de reuniones fomenta la confianza hacia las personas del grupo, pero no necesariamente hacia las que no están dentro de éste, pues parte de premisas de exclusión. En contraste, las reuniones de baja intensidad permiten acercamientos entre personas distintas, sin limitantes ni exclusiones, lo cual puede favorecer la generación de confianza entre vecinos muy diferentes, como de grupos de edad distintos, preferencias políticas, religiosas, sexuales diversas (Varheim et al 2008).

Las bibliotecas y las salas de lectura también ofrecen oportunidades para que los individuos se beneficien del capital social de su comunidad. Al conocer a personas distintas, es más probable que encuentren vecinos con intereses en común, o que puedan ayudarles a resolver algún problema. Asimismo, las salas de lectura y bibliotecas, al ser lugares de reunión, también pueden generar espacios para que los vecinos interactúen con autoridades locales que pueden convocarse en esos recintos (Johnson 2010).

Las salas de lectura en las unidades habitacionales de Infonavit tienen una ventaja sobre las bibliotecas públicas, pues a diferencia de estas últimas, las salas de lectura tienen una ubicación física inmejorable para sus usuarios. La gran mayoría de los usuarios puede llegar caminando en poco tiempo a las salas de lectura, pues están directamente en la unidad en que habitan. En ese sentido, las salas de lectura tienen también una posición física privilegiada para contribuir en la construcción y fortalecimiento del capital social y fortalecer así la cohesión social vecinal.

En un estudio basado en la Encuesta Mundial de Valores 1999-2004 y el gasto per capita en bibliotecas para todos los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en 2002, Varheim et al encontraron una fuerte correlación entre dichos niveles de gasto y la confianza entre las personas. A mayor gasto per capita en las bibliotecas públicas, mayor era el promedio de confianza interpersonal en los países de la OCDE.

Johnson (2010) realizó un estudio en dos regiones de una ciudad en el Midwest de Estados Unidos, donde encontró que el involucramiento de la comunidad en las actividades de la biblioteca tenía varios rasgos positivos en materia de capital social. En primer lugar, las personas que visitaban las bibliotecas regularmente tenían mayor nivel de confianza hacia otras personas que las personas que no las visitaban. Las personas que asistían a las bibliotecas registraban mayores niveles de participación e involucramiento en actividades de la comunidad que quienes no asistían, así como un mayor interés en actividades políticas.

Por tanto, una de las acciones que podrían instrumentarse en la generación de capital social por parte de las bibliotecas es la promoción de sus servicios entre los vecinos de una comunidad. La proactividad en la divulgación de los servicios de las salas de lectura, así como la promoción de las actividades que ahí se realizan pueden tener consecuencias positivas en el capital social de una comunidad y, por tanto, en la cohesión social de la misma.

En el estudio referido de Varheim et al (2008), se hicieron entrevistas y análisis detallados en las bibliotecas públicas de Boulder y Douglas County, en Colorado, Estados Unidos, y la de Tromso en Noruega. En las entrevistas que realizaron para esta investigación encontraron que las tres bibliotecas llevan a cabo programas y acciones de divulgación y promoción dentro de la comunidad, afuera del espacio de la biblioteca, las cuales provocaron incrementos en la confianza de la comunidad entre sí, y de la comunidad hacia la biblioteca.

b. Las salas de lectura como espacios de manejo de información

El principal objetivo de las salas de lectura es facilitar el acceso a información de distintos tipos a los usuarios. Es obvio que la primera herramienta de información disponible en una biblioteca o sala de lectura son los libros. Las bibliotecas públicas también tienen dentro de su acervo otros materiales, como revistas y periódicos para la consulta de los usuarios (Mayank y Ambrish, 2014).

Sin embargo, durante los últimos años los acervos de información más demandados por la gente son los medios electrónicos. El libro sigue utilizándose de forma importante, pero la disponibilidad de información en medios electrónicos, así como las oportunidades de ocio y convivencia que brindan actualmente, hace que la demanda por computadoras y servicio de internet sea cada vez mayor.

En este punto, las salas de lectura tienen una contribución muy relevante a la comunidad. No sólo proveen de acceso a medios electrónicos y computadoras a todos los usuarios, sino que pueden ser un centro de aprendizaje para los usuarios que no están acostumbrados a utilizar medios electrónicos o no saben cómo hacerlo. Es decir, las salas de lectura y las bibliotecas públicas tienen la oportunidad de convertirse en centros de acceso a la información y de capacitación en el acceso a la misma.

A diferencia de los acervos limitados de una sala de lectura o biblioteca, la información disponible en internet es inagotable. Sin embargo, precisamente por ello es fundamental que los mediadores y facilitadores responsables de las salas de lectura capaciten a los usuarios y colaboren con ellos en su búsqueda de información, a fin de que puedan decantarla y clasificarla. Se trata de tener una campaña de "alfabetización informática", que brinde a los usuarios "el conjunto de herramientas para acceder, evaluar, organizar y utilizar la información de varias fuentes" (Ji Lai 2011, 81).

Como es evidente en la información empírica recopilada para este estudio, los mediadores realizan una labor muy importante no sólo en la operación de las salas de lectura, sino en la facilitación de información y en la capacitación para su manejo. Los mediadores son quienes capacitan a los usuarios en el manejo de nuevas tecnologías y en el acceso y procesamiento de la información para los usuarios.

El gobierno canadiense lleva a cabo una serie de programas que garantizan el acceso a computadoras e internet en todas las bibliotecas públicas. Ello ha generado un impacto positivo en los mediadores y responsables de las bibliotecas, que han continuado con números importantes de visitantes a sus centros. De acuerdo con un estudio de 2010, los responsables de las bibliotecas están contentos con su nuevo rol de facilitadores de información y capacitación en su manejo a los usuarios. Sin embargo, sí manifestaron preocupación por la falta de capacitación continua en cuanto a las técnicas didácticas y pedagógicas para estar al día en esa labor (Ji Lai 2011).

El acceso a la información de distintas fuentes es un elemento primordial en la construcción de capital social. Diversos estudios (Aabo et al 2010; Johnson 2008) señalan que las bibliotecas incrementaron el conocimiento de asuntos públicos de un importante porcentaje de usuarios y el involucramiento de los usuarios en temas de su comunidad. En este punto, el servicio que brinda una sala de lectura como punto de reunión se potencia al propiciar, por su propio diseño como institución, reuniones y discusiones sobre temas de interés a la comunidad de manera más informada y con más recursos.

El caso de Bibliored, en Bogotá, Colombia, es uno de los ejemplos de éxito en la promoción del acceso a la información y la tecnología. Mediante un programa agresivo de creación de “templos urbanos”; es decir, bibliotecas públicas en parques de reciente creación, la ciudad de Bogotá facilitó el acceso a

usuarios de zonas marginadas a libros, actividades culturales y computadoras con internet. Una red de 16 bibliotecas locales y de barrio, con 10,000 visitantes promedio, cuenta con 300 computadoras con acceso gratuito para los usuarios. Estos usuarios provienen de contextos sociales y culturales diversos, y de grupos de edad y con intereses contrastantes que, sin embargo, conviven y aprenden juntos (Caballero 2003).

Una buena política para desarrollar la “alfabetización en información” tiene que cumplir con los siguientes elementos: contar con infraestructura (cómputo) adecuada; capacitar a los usuarios en el manejo de fuentes de información electrónicas y no electrónicas; capacitar a los mediadores y responsables de las salas de lectura en técnicas pedagógicas y didácticas para capacitar a los usuarios; crear redes y alianzas con otras organizaciones sociales para fomentar estas actividades, o la donación de recursos (Ji Lai 2011, 87).

Asimismo, y de manera más amplia, el acceso a internet permite que los usuarios mantengan otro tipo de “reuniones de baja intensidad” con personas de distintas regiones, características sociales, etc., con un posible resultado benéfico de incremento en la confianza hacia esas personas. El acceso a internet y el manejo adecuado de la información hace ciudadanos mejor enterados de los asuntos que les competen e interesan, e incrementa las oportunidades de vinculación entre usuarios.

c. Espacios de inclusión y promotores de la pertenencia

Una característica muy relevante de las bibliotecas y las salas de lectura es que están abiertas para todo público durante todo su horario de atención. Es decir, no hay discriminación alguna y se atiende desde los usuarios más ricos hasta los más pobres, los adultos mayores y los jóvenes, personas con estudios profesionales y quienes no tienen estudios básicos, etc.

Esto provoca dos consecuencias importantes para el capital social. Por un lado, al proveer servicios “universales”, las salas de lectura y bibliotecas promueven el capital social que vincula (*bridging*) a personas de distintas características y estratos sociales. Al hacerlo reduce la desigualdad social (uno de los peores enemigos de la cohesión), incrementa la convivencia y la construcción de redes más amplias entre los vecinos.

Por otro lado, una provisión de calidad de los servicios que brinda la sala de lectura, le permite incrementar la confianza en la sala de lectura misma, a fin de poder aumentar la oferta de servicios y el número de usuarios. Además, potencia la confianza en el gobierno o la institución responsable de fondear y respaldar financieramente a las salas de lectura.

En múltiples estudios, el papel de la biblioteca como un elemento de cohesión en cuanto a la inclusión de diversos grupos, es uno de los más resaltados. En varias comunidades donde hay flujos migratorios importantes, las bibliotecas brindan servicios a personas recién llegadas en la misma condición en las que brinda los servicios a cualquier otra persona. Las bibliotecas permiten a los inmigrantes conocer de primera mano la cultura que los acoge e interactuar con sus nuevos vecinos. Varheim (2014) apunta a una serie de iniciativas que permitieron a una comunidad de inmigrantes mexicanos a Estados Unidos, que participaron en cursos de inglés, computación y civismo dentro de su biblioteca pública, tener una mayor confianza en su nueva comunidad, derivado de una mayor confianza en su propia biblioteca, su personal y otros usuarios.

Si bien el universo de usuarios a los que atienden las salas de lectura financiadas por Infonavit es homogéneo en términos socioeconómicos y educativos, puede existir un flujo migratorio importante de personas que cambian residencia. Ello es particularmente relevante durante los primeros años de vida de

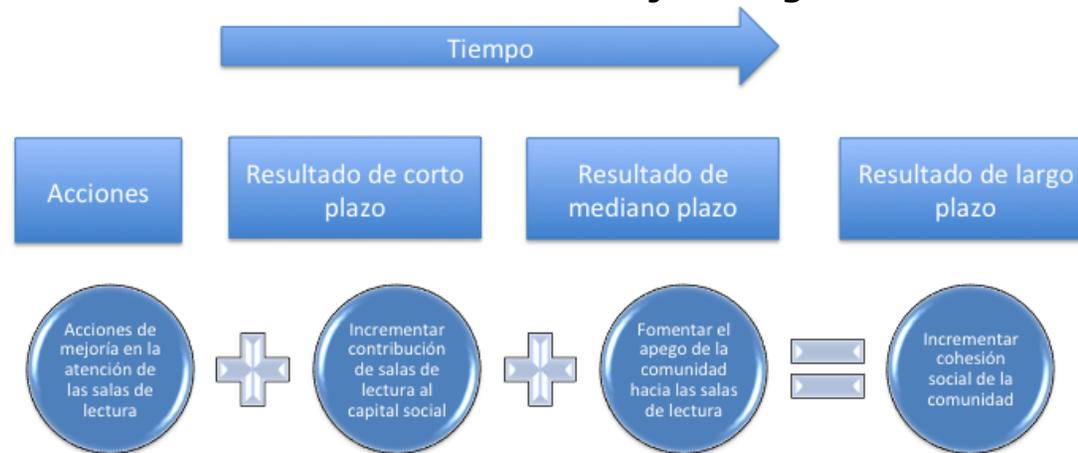
una unidad habitacional, momento en que cientos de personas de diversas condiciones geográficas, culturales y sociales arriban a su nuevo hogar. En ese sentido, las salas de lectura brindan un espacio seguro, amable, y de convivencia para los nuevos vecinos, así como oportunidades importantes de crear redes y nuevos amigos.

1.4 La teoría de cambio

Con base en lo anterior, se realizará una teoría de cambio a fin de que las salas de lectura promovidas por Infonavit en las distintas unidades habitacionales se conviertan en elementos centrales de la cohesión social de sus comunidades. De acuerdo con Connel y Klem, la teoría de cambio debe tener cuatro elementos: ser **plausible** (que todas las personas involucradas creen en el esquema que generará el cambio y lo apoyan); **factible** (que los recursos disponibles son suficientes para realizar el cambio esperado); **verificable** (que todas las personas involucradas pueden encontrar diversas maneras para evaluar la veracidad de la información y los cambios propuestos) y; **significativa** (que todas las personas involucradas ven los resultados como algo relevante (2000: 95).

La estrategia de cambio debe tener claro que el objetivo central es incrementar la cohesión social en las unidades habitacionales, y que las salas de lectura y sus actividades deben cimentar esa cohesión. El capital social que las salas de lectura generen permitirán abonar, en primer lugar, *al apego de la comunidad con las salas y, en segundo lugar, a las relaciones interpersonales e intercomunitarias de los vecinos.*

Gráfica 2. Proceso de cambio. Objetivos generales



Fuente: Connel y Klem (2000)

En la gráfica 2 se describe el procedimiento en que las salas de lectura pueden contribuir al desarrollo de una mayor cohesión social en la comunidad. Mediante la instrumentación de diversas acciones específicas, las salas de lectura *pueden incrementar su contribución al capital social de la comunidad, fortaleciendo los lazos y las redes de convivencia y confianza entre los vecinos*. Ello tendría como resultado adicional un incremento del apego de los usuarios y vecinos hacia las salas de lectura mismas, y la suma de los tres mecanismos puede contribuir en el incremento de la cohesión social en la comunidad.

Indicadores en el proceso de cambio

Cada uno de esos nodos debe tener identificados los indicadores de medición de cada uno, la población en que se quiere incidir y qué podría considerarse avances en el alcance de los distintos objetivos.

Resultado de largo plazo

a) Objetivo final: *incrementar la cohesión social en las comunidades*

Primer resultado: sentido de pertenencia de los habitantes a su comunidad

Indicador 1. *Confianza en la comunidad*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales, en particular los usuarios de las salas de lectura.

Umbral de éxito: con el buen desarrollo de las salas de lectura, los habitantes de la unidad habitacional (en particular los usuarios de las salas de lectura) sienten más confianza en su comunidad que las que sentían en el momento en que se desarrolló este estudio.

Indicador 2. *Pertenencia a la comunidad*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Umbral de éxito: los habitantes de las unidades habitacionales sienten más orgullo de vivir en su unidad habitacional, y no buscarían cambiarse de ella aunque pudieran hacerlo, en porcentajes superiores a los registrados durante la realización de este estudio.

Este resultado es el punto final de la cadena de acciones que deberán realizarse para cimentar la cohesión social en la comunidad. No hay acciones específicas para alcanzar estos objetivos, sino que la suma de todos los planes y acciones desembocarán en estos resultados.

Resultado de mediano plazo

Objetivo: incrementar el apego de los vecinos a las salas de lectura

Primer resultado: incrementar el número de usuarios de las salas de lectura

Indicador 1: *Número de usuarios de las salas de lectura*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Umbral de éxito: el número de usuarios de las salas de lectura es mayor al registrado durante la realización de este estudio.

Segundo resultado: mejorar la satisfacción de los usuarios de las salas de lectura

Indicador 1: *Satisfacción de los usuarios*

Población objetivo: usuarios de las salas de lectura

Umbral de éxito: las encuestas de satisfacción de los usuarios reflejan una mejor evaluación de los servicios que brindan las salas de lectura.

Tercer resultado: incrementar el apego a los usuarios de las salas de lectura

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Indicador 1: *Apego con la sala de lectura*

Umbral de éxito: los vecinos reportan más orgullo, disposición de brindar y donar recursos propios (tiempo, dinero, especie) en el funcionamiento de las salas de lectura.

Resultado de corto plazo

Objetivo: incrementar la contribución de las salas de lectura al capital social de la comunidad

Primer resultado: más confianza entre los vecinos

Indicador 1: *Confianza interpersonal*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Umbral de éxito: los vecinos reportan tener más confianza en los vecinos de su comunidad que al momento de realizar este estudio.

Indicador 2: *Mayores redes de confianza*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Umbral de éxito: los vecinos reportan haber participado en más encuentros personales, conversaciones y diálogos con otros vecinos, así como haber conocido a nuevas personas entre el momento en que se desarrolló esta investigación y una nueva evaluación.

Segundo resultado: mayor involucramiento ciudadano con su comunidad

Indicador 1: *Participación ciudadana*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Umbral de éxito: los vecinos reportan participar más en actividades relacionadas con su comunidad, como reuniones vecinales, mítines políticos, actividades sociales y de contribución a la comunidad.

Tercer resultado: disminución del conflicto y mejor convivencia

Indicador 1. *Reducción en los conflictos vecinales*

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Umbral de éxito: los vecinos tendrían una mejor percepción de la resolución de conflictos entre vecinos, con incremento en el diálogo directo entre ellos, que el registrado durante la realización de este estudio. Ello puede medirse mediante la propensión de los usuarios a entablar conversaciones e interacciones con otros vecinos que antes no conocían.

Indicador 2. Mejor cumplimiento de las reglas de civismo

Población objetivo: todos los habitantes de las unidades habitacionales.

Indicador 1: *Participación ciudadana*

Umbral de éxito: los vecinos tendrán una mejor percepción del cumplimiento de las reglas de civismo elementales (recolección de basura, reproducción de música en niveles bajos, reuniones en horas que no disturben a los vecinos, etc.) en su comunidad. Además, participarán en actividades en beneficio de su comunidad, como las jornadas de limpieza y reforestación.

Cuarto resultado: mejor manejo de la información por parte de los usuarios

Indicador 1: *Mejoría académica de los usuarios*

Población objetivo: usuarios de las salas de lectura

Umbral de éxito: los estudiantes que utilizan las salas de lectura tienen mejoras en su desempeño académico, como resultado de las consultas y actividades realizadas en las salas.

Indicador 2: *Mejoría de la utilización de la información*

Población objetivo: usuarios de las salas de lectura

Umbral de éxito: los usuarios de las salas aprenden a utilizar las herramientas de cómputo y búsqueda de información, así como a discriminar y analizar información de distintas fuentes.

Una vez identificados todos los objetivos y el proceso de cambio, es necesario definir acciones y estrategias para impulsar dicho proceso. En este sentido, para las salas de lectura es fundamental reforzar

las acciones destinadas a incrementar su contribución al capital social de sus comunidades. El objetivo de las acciones es, entonces, el de fortalecer a las salas de lectura en su papel de promotor de la cohesión social.

1.5 Acciones propuestas

Confianza ciudadana



- Acciones de promoción de las salas de lectura
- Actividades extramuros de las salas de lectura

Mejor convivencia



- Divulgación de reglas de civismo en las salas de lectura
- Talleres de resolución de conflictos sin violencia.
- Acercamiento con autoridades para apoyar en la resolución de problemáticas de la población.

Apego a las salas de lectura



- Acciones de promoción de las salas de lectura
- Actividades extramuros de las salas de lectura
- Mejoras físicas en las salas de lectura
- Inversión en equipo de cómputo

Capital social



- Fomento de eventos y convivencia en las salas de lectura
- Divulgación de reglas de civismo en las salas de lectura
- Talleres de atención a conflictos sin violencia.
- Acercamiento con autoridades para apoyar en la resolución de problemáticas de la población.
- Talleres de capacitación en computación
- Talleres de capacitación a mediadores en técnicas pedagógicas para manejo de información.

2. Evaluación de las salas de lectura

Para Fundación Hogares e Infonavit es muy importante apoyar proyectos que traigan beneficios palpables a la comunidad, por lo que comisionaron la realización de este proyecto para evaluar los resultados de las Salas de Lectura en los indicadores de corto y mediano plazo más relevantes de la teoría de cambio. La evaluación implica salir a campo para recolectar las opiniones, necesidades y beneficios de las salas entre los usuarios.

Metodología de la evaluación

El objetivo de esta evaluación es analizar el programa de Salas de Lectura. Los temas que se analizaron fueron:

- Percepción de los beneficiarios sobre temas relacionados con cohesión social, inseguridad, desempeño académico de sus hijos, hábitos de lectura, satisfacción con el servicio, acceso a servicios artístico- culturales y apropiación de la comunidad.
- Información de los operadores en temas relacionados con inclusión, participación activa de la comunidad, autogestión y sostenibilidad.

2.1. Metodología – Percepción de los beneficiarios

- Se realizaron encuestas a una muestra representativa de beneficiarios para establecer la percepción que tienen de las Salas de Lectura en temas como:

- cohesión social,
- inseguridad,
- desempeño académico de sus hijos,
- hábitos de lectura,
- satisfacción con el servicio (trato, libros, instalaciones, operador)
- uso de tiempo libre,
- acceso a servicios artístico- culturales y
- apropiación de la comunidad (¿la comunidad está dispuesta a estar al pendiente, a apoyar, a donar, a realizar actividades para recolectar fondos?)

2.1.1 Cuestionario

- De acuerdo con las variables de interés, se diseñó un cuestionario (de menos de 15 minutos de duración) para aplicar a los beneficiarios directos de las salas de lectura.

2.2. Muestreo y levantamiento de campo

Para la realización de las encuestas se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

- Población Objetivo - El responsable de la sala de lectura y los asistentes durante el período de observación.
- Fecha de levantamiento - El operativo de campo para este estudio se llevó a cabo entre los días 14 y 17 de junio de 2016.
- Marco Muestral - Listado de salas de lectura con su asistencia en el período Septiembre-Marzo.

- Selección de la Muestra – En una primera etapa se efectuó una selección sistemática con probabilidad proporcional a tamaño (determinado por el número de asistentes totales reportados en el período de referencia en el marco muestral) de 30 salas de lectura, con reemplazo. En la práctica, fueron 20 salas diferentes las seleccionadas una o varias ocasiones por este procedimiento.

Por cada ocasión que una determinada sala de lectura resultó elegida en la primera etapa, se entrevistó al responsable de la sala de lectura para la obtención de observaciones complementarias y datos cuyo tratamiento tiene un carácter cualitativo; y una muestra de 22 lectores que asistieron a dicha sala de lectura, eligiendo al primero que concluyó con su sesión de asistencia a la sala al inicio del proceso de observación y a los subsecuentes una vez concluida la entrevista anterior, hasta completar la cuota de casos establecida por sala de lectura.

Con ello, se tuvieron 660 casos efectivos a asistentes a las salas de lectura, lo que permitirá disponer de estimadores con un margen de precisión teórico de ± 3.8 por ciento al 95 por ciento de confianza.

La correcta y efectiva aplicación de los cuestionarios demandó una supervisión estrecha de los operadores directos, con un tramo de control de aproximadamente 25 por ciento. Cada entrevista no duró más de 15 minutos.

Una vez efectuadas las entrevistas y realizado su acopio en las oficinas centrales, se llevaron adelante las labores de validación, revisión y codificación, para la posterior digitalización de las respuestas recabadas.

Al final del operativo, se dispuso de bases de datos con los 660 casos efectivos a los asistentes y los 20 casos a responsables de las salas, así como diversos testimonios recabados entre los asistentes.

Una vez efectuadas las entrevistas y realizado su acopio en las oficinas centrales, se realizaron las labores de validación, revisión y codificación, para la posterior digitalización de las respuestas recabadas.

2.3 Metodología - Operadores y Testimonios (Funciones formales del mediador)

- Se realizaron entrevistas a las personas a cargo de las salas de lectura sobre temas relacionados con:
Inclusión – qué tanto la comunidad participa en las actividades y cómo responde a la comunidad, rampas, discapacidad. ¿Qué se hace para difundir actividades, (participación activa de la comunidad, limpieza, autogestión)? ¿Qué actividades han generado para que ellos mismos obtengan sus recursos; y sostenibilidad?
- Se entrevistó a 5 beneficiarios para documentar su testimonio sobre la experiencia en las salas.
- Se intentó que los testimonios fueran de diferente tipo de beneficiarios de los centros: niños, adultos mayores, padres de familia.

2.4. Impacto de las Salas de Lectura en variables financieras

En algún punto de la evaluación se consideró calcular el impacto de las Salas de Lectura sobre variables como el pago de hipotecas del Infonavit; sin embargo, se llegó a la conclusión de que no existen las condiciones para poder llevar a cabo una evaluación de impacto rigurosa. Algunas de las razones son:

- No hay información disponible para conectar a los usuarios de las salas con hipotecas de Infonavit.
- No hay un grupo de control adecuado para establecer un contrafactual.
- Las unidades habitacionales con salas de lectura no fueron elegidas aleatoriamente.
- El pago de las hipotecas depende de diversos factores, como el empleo, ingresos o incentivos a pagar, por lo que no sería posible aislar el impacto de las salas.

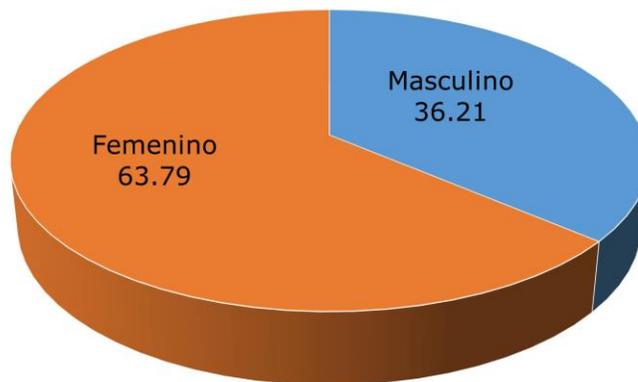
3. Resultados de la investigación de campo

3.1 Características de los beneficiarios

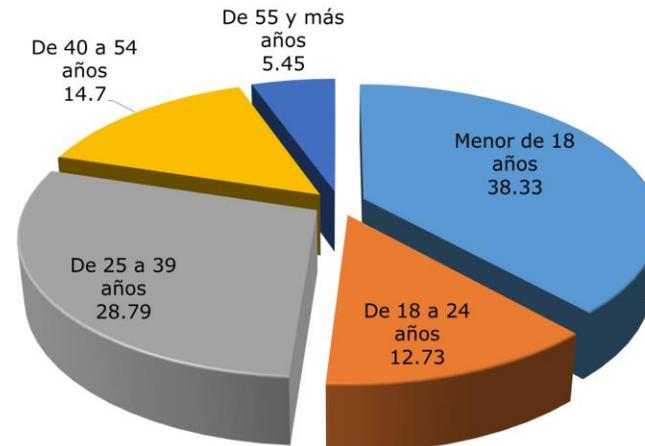
3.1.1. Sexo y edad

Los beneficiarios de las salas de lectura son una población variada, de ambos sexos y de todas las edades. Se encontró que 63.7% de los usuarios son mujeres y que un gran número de usuarios son menores de 18 años, 38.3%; seguido por adultos entre 25 y 39 años, 28.8%, y por adultos mayores a 40 años, 20.1%. El menor porcentaje de visitantes observado, aunque no por eso menos importante, fue el de jóvenes entre 18 y 24 años, con 12.73%. De los menores de 18 años, 42% tienen 10 años o menos y 48% tienen entre 11 y 15 años.

Gráfica 3. Sexo de los usuarios (%)



Gráfica 4. Edades de los usuarios (%)

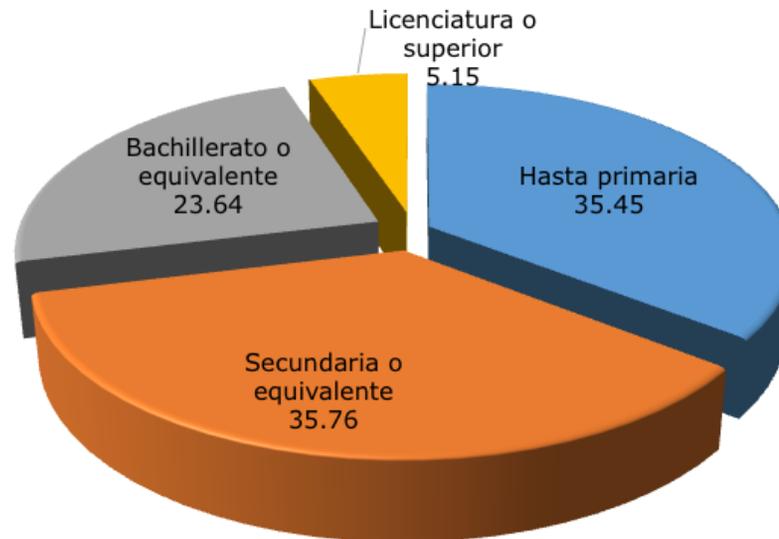


3.1.2. Nivel de escolaridad

35.4% de los usuarios se encuentra cursando o terminó primaria, 35.7% se encuentra cursando o terminó secundaria 35.7% y 23.6% se encuentra cursando o terminó el bachillerato.

Gráfica 5. Nivel de escolaridad (%)

¿Hasta qué nivel de estudios llegó usted?

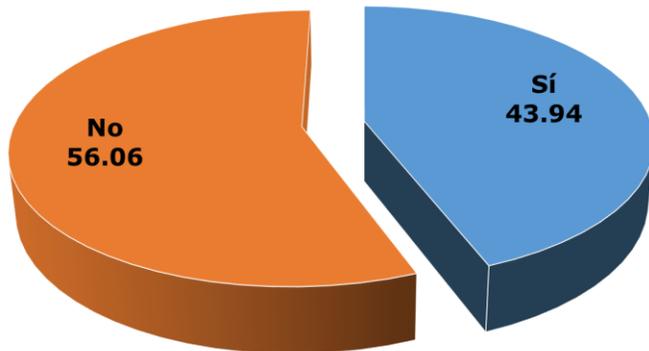


3.1.3. Acceso a internet y a libros en sus hogares

44% de los usuarios de las salas de lectura dicen tener computadora con acceso a internet en sus casas y 83.4% tienen libros o cuentos.

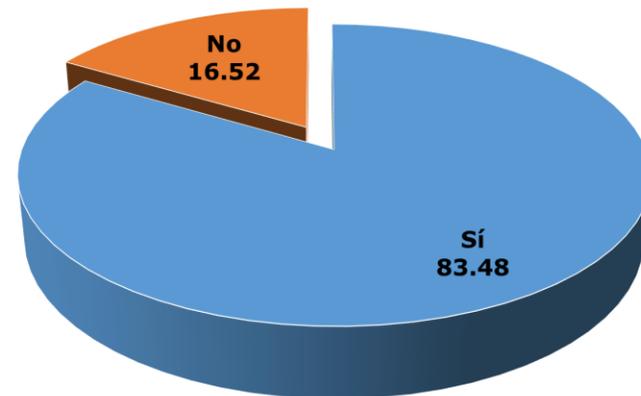
**Gráfica 6. Usuarios con acceso a internet
(% de personas)**

¿En su casa, ¿tiene usted o su familia alguna computadora con acceso a internet?



**Gráfica 7. Usuarios con libros o cuentos
en su casa
(% de personas)**

¿En su casa, ¿tienen libros o cuentos?



3.2 Percepciones y actividades en la Unidad Habitacional

3.2.1. Confianza en los vecinos y sentido de pertenencia

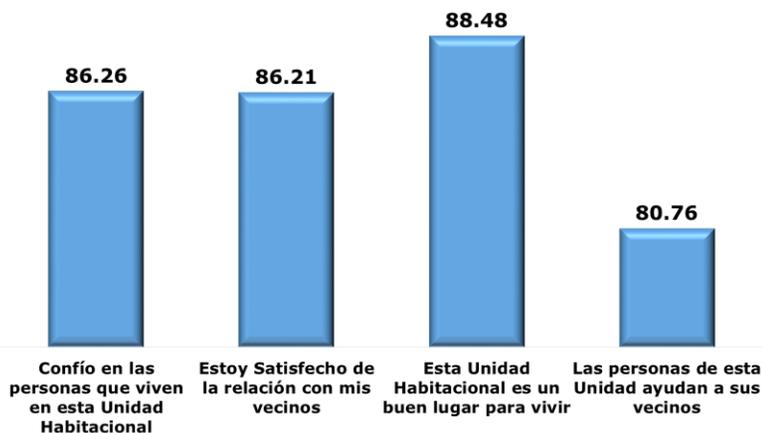
El sentido de pertenencia a la unidad habitacional y la confianza en los vecinos son en general altos entre los usuarios de las salas de lectura. Más de 86% de los usuarios consideran que confían en sus vecinos y que están satisfechos de su relación con ellos y más de 80% piensa que las personas ayudan a sus vecinos o que se llevan bien con ellos.

El sentido de pertenencia también es alto, ya que 88.4% cree que la unidad es un buen lugar para vivir; 85.3% estaría dispuesto a trabajar por la comunidad y 81.6% no se iría a vivir fuera de la unidad.

Gráfica 8. Confianza en los vecinos

(% que están muy de acuerdo o de acuerdo)

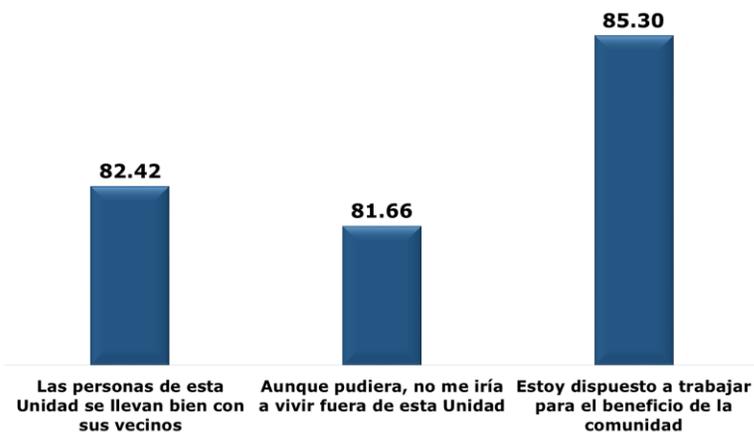
¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?



Gráfica 9. Sentido de pertenencia

(% que están muy de acuerdo o de acuerdo)

¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

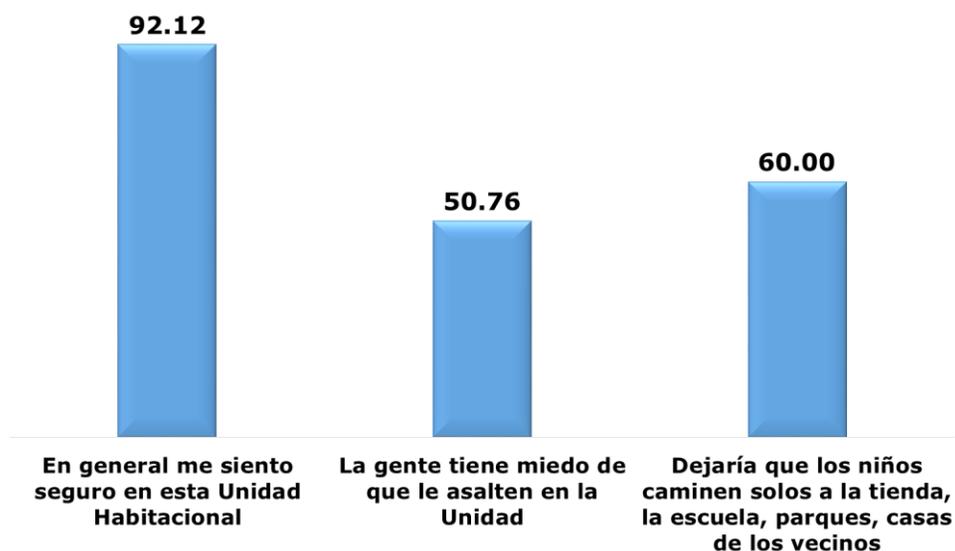


3.2.2. Percepción de Seguridad

La gran mayoría de los asistentes a las salas de lectura, 92.1% dicen sentirse seguros en las unidades habitacionales; sin embargo, 50.7% de las personas dijeron que la gente tiene miedo de ser asaltada y tan solo 60% dejaría que los niños caminen solos a la escuela, parques o tienda. Esto es un reflejo de que a pesar de no tener una percepción permanente de inseguridad, las personas no se sienten del todo en un ambiente seguro.

**Gráfica 10. Percepción de Seguridad en la unidad habitacional
(% que están muy de acuerdo o de acuerdo)**

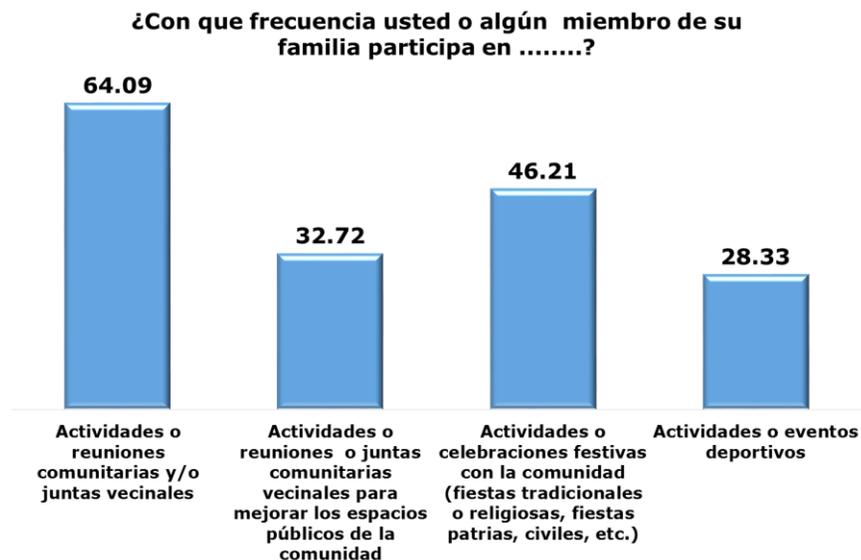
¿Qué tan de acuerdo o no, está usted con las siguientes afirmaciones?



3.2.3. Participación en actividades con la comunidad

La mayoría de los vecinos que asisten a las salas de lectura dicen participar con regularidad en actividades comunitarias y/o juntas vecinales, 64.1%, mientras que 46.2% participan en actividades festivas de la comunidad. La participación en juntas comunitarias para mejorar los espacios públicos o en eventos deportivos es menor, con 32.7% y 28.3%, respectivamente. En general, se percibe que los asistentes a las salas de lectura tienen un alto nivel de participación e involucramiento social con su comunidad.

Gráfica 11. Participación en actividades con la comunidad (% que respondieron siempre o regularmente)



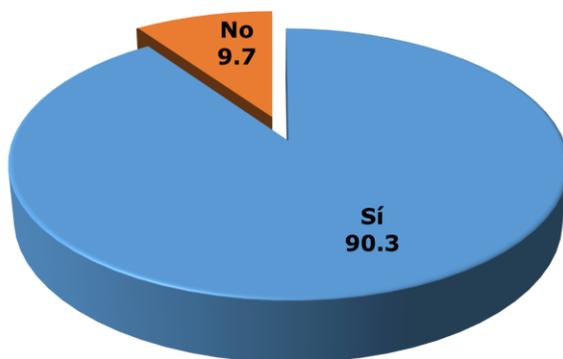
3.3. Características de las Salas de Lectura

3.3.1. Tiempo en las salas de lectura

90.3% de los usuarios viven en la unidad habitacional en la que se encuentra la sala de lectura, por lo que a muchos les queda relativamente cerca de sus casas. A más de la mitad de los usuarios les toma menos de 5 minutos llegar a las salas, y alrededor de 92% de ellos requieren menos de 15 minutos para llegar.

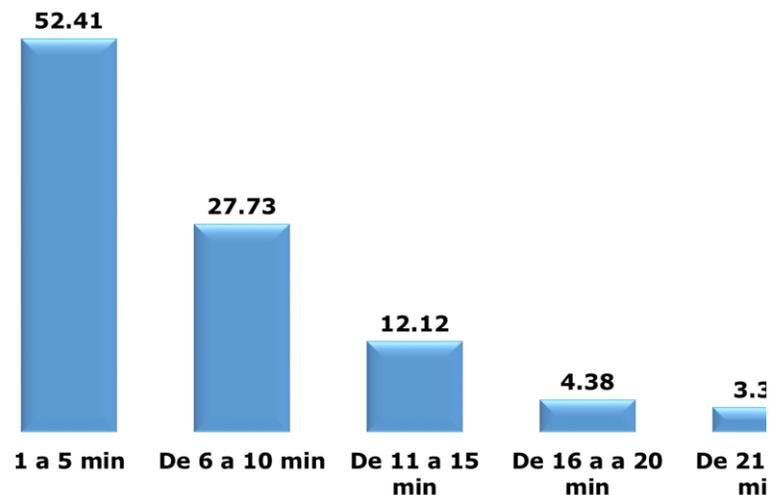
Gráfica 12. Viven en la unidad habitacional donde está la sala de lectura (% de personas)

¿Vive usted en la Unidad Habitacional dónde se encuentra esta Sala de Lectura?



Gráfica 13. Tiempo de casa de los usuarios a las salas de lectura (% de personas)

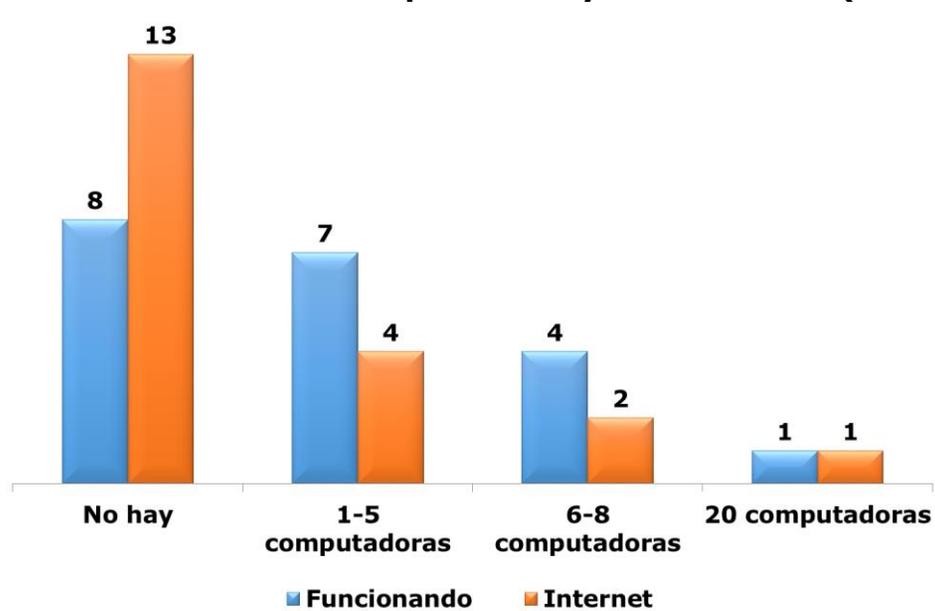
¿Cuánto tiempo hace de su casa a la sala de lectura?



3.3.2. Computadoras e internet

De las 20 salas de lectura visitadas, 12 tenían computadoras funcionando y 7 tenían internet. Hubo 7 salas de lectura con entre 1 y 5 computadoras, 4 salas con entre 6 y 8 computadoras e incluso una con 20 computadoras. El acceso a internet es relativamente bajo, con 4 salas de lectura con entre 1 y 5 computadoras con internet, 2 con entre 6 y 8 computadoras con acceso y 1 con las 20 computadoras conectadas a la red.

Gráfica 14. Salas de Lectura con computadoras y con internet *(Número de salas)



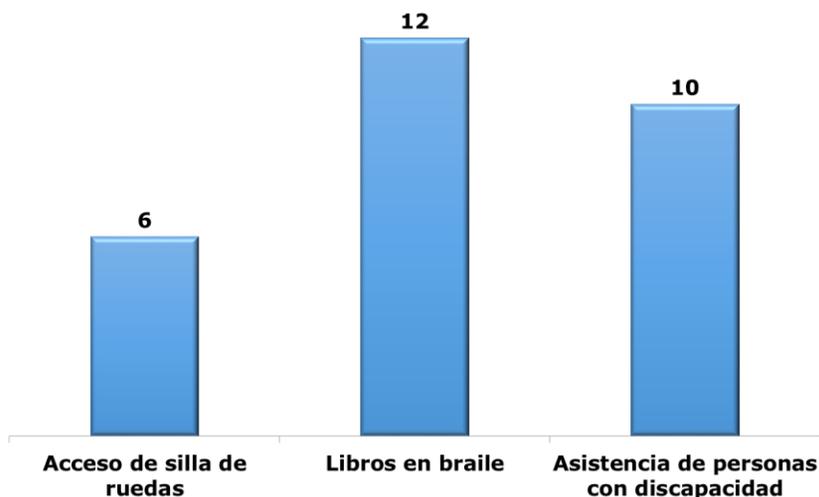
* La encuesta se realizó en 20 salas de lectura

3.3.3 Inclusión

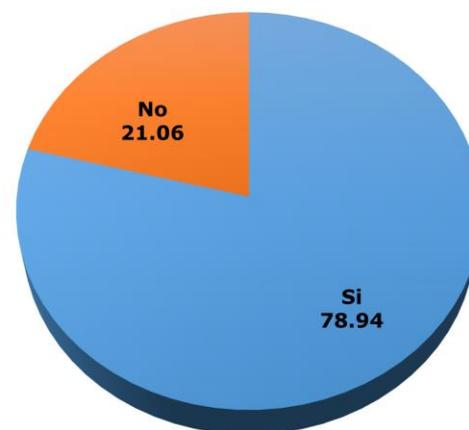
El acceso a personas con discapacidad es una importante oportunidad de mejora de inclusión en varias de las salas de lectura visitadas, ya que de las 20 salas a las que se asistió, 6 tienen acceso para silla de ruedas, 12 tienen libros en braille y a 10 asisten personas con algún tipo de discapacidad.

Por otro lado, la gran mayoría de los visitantes a estas salas de lectura, 78.9%, consideran que las personas que asisten son de niveles de ingreso diferentes, por lo que se puede considerar que son un espacio incluyente, en los que no se discrimina o rechaza a las personas por su nivel socioeconómico.

Gráfica 15. Inclusión de personas con discapacidad (Número de salas de lectura)



Gráfica 16. ¿Las personas que vienen a esta sala son de distintas clases sociales? (% de personas totalmente de acuerdo o de acuerdo)



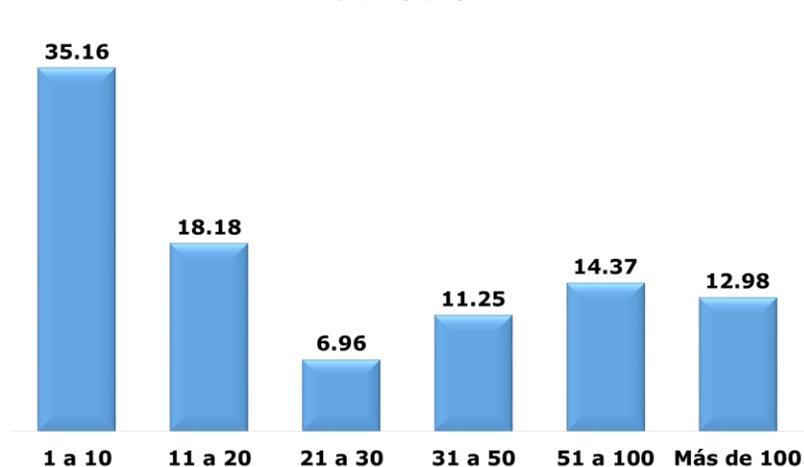
* La encuesta se realizó en 20 salas de lectura

3.3.4 Asistencia y razones para asistir a las Salas de Lectura

Se observa que los visitantes a las salas de lectura son asistentes asiduos, pues cerca de 65% van más de 10 veces al año, incluso, un porcentaje importante, 27.3%, llega a ir más de 50 veces al año. Las razones para asistir a las salas son diversas y no son excluyentes: más de 70% de los visitantes van a leer, a realizar las actividades que ofrecen o a aprender cosas nuevas; entre 66% y 63% van a convivir con sus vecinos, a pasar el tiempo libre o a pedir libros prestados. El número de asistentes que va a hacer la tarea es considerable, 52.7%, y los que van a usar internet es 30.7%, aunque se considera que este número sería mucho mayor si más salas ofrecieran el servicio.

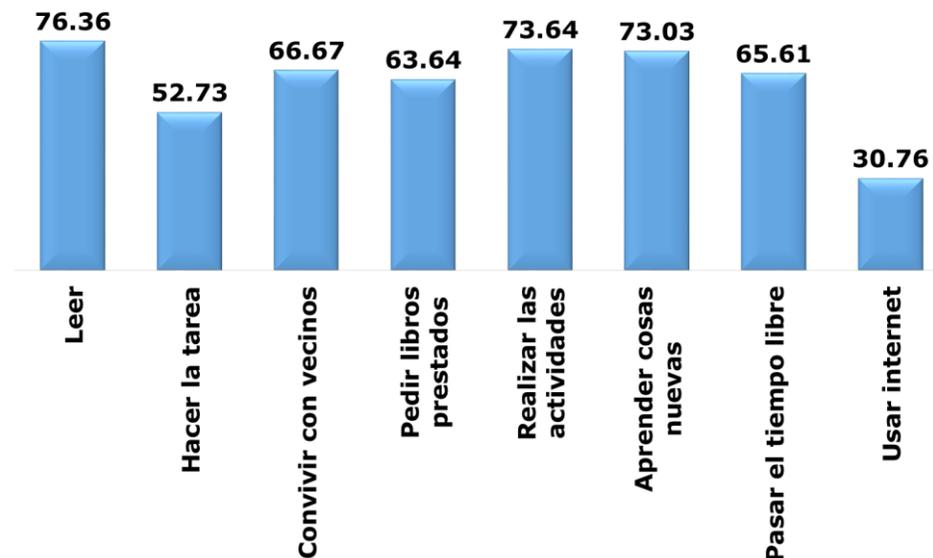
Gráfica 17. Visitas al año (% de personas)

¿Cuántas veces ha visitado la Sala de Lectura en el último año?



Gráfica 18. Razones para asistir (% de personas)

¿Viene usted o no a la Sala de Lectura para.....?

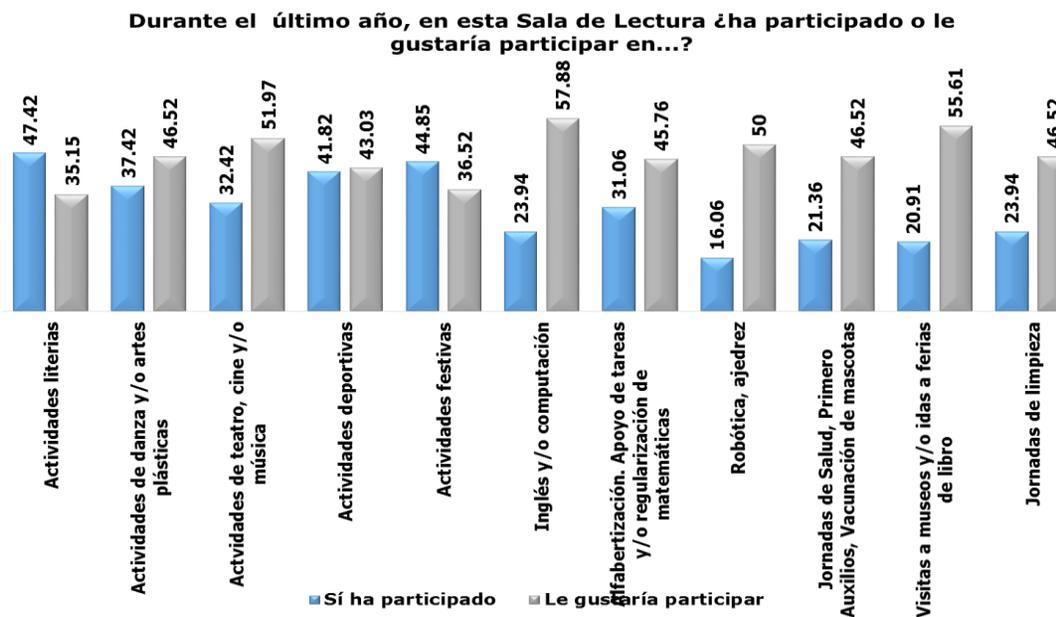


3.3.5 Acceso a servicios académicos, artísticos, culturales o deportivos

Los asistentes a las salas de lectura reportaron que en el último año han participado en diversas actividades ofrecidas por los centros, las actividades en las que más han participado son las actividades literarias, con 47.4%, seguidas de las festivas, con 44.5%, y por las deportivas, con 41.8%.

Cuando las personas no habían participado en alguna actividad, se les preguntó si les gustaría participar en una. En este caso, la actividad que más personas quisieran es clases de inglés y computación, 57.8%; seguida por visitas de museos o ferias del libro, 55.6%; y por actividades de teatro o cine, 51.9%.

Gráfica 19. Participación o ganas de participar en actividades ofrecidas en las salas de lectura (% de personas que respondieron "sí")

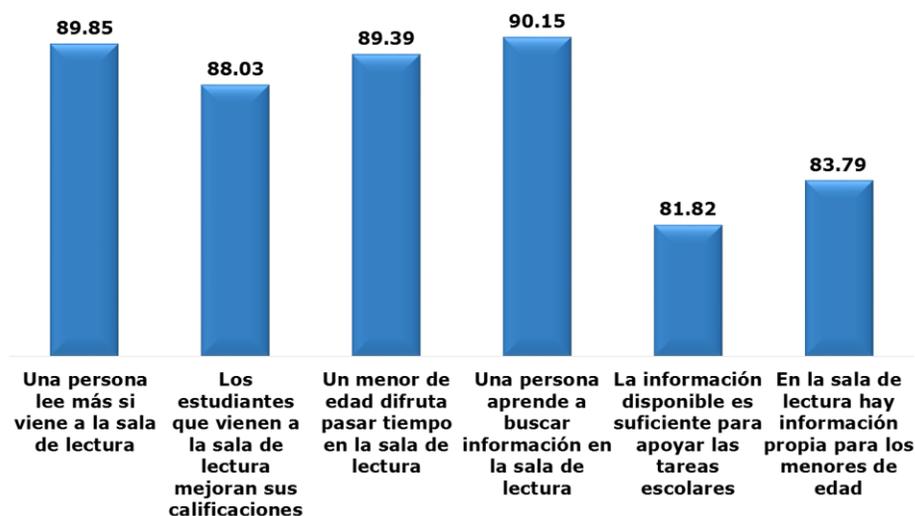


3.3.6 Apoyo a la educación

Un porcentaje importante de los visitantes a las salas de lectura consideran que ellos o sus hijos obtienen beneficios de la experiencia, por ejemplo, más de 88% considera que una persona lee más si va a las salas de lectura, que los estudiantes mejoran sus calificaciones y que los menores disfrutan ir. Adicionalmente, un porcentaje superior a 80% de los visitantes creen que la información es suficiente para apoyar las tareas escolares y que hay información propia para menores de edad. En este caso, se presenta una oportunidad para mejorar en lo relacionado al material para hacer tareas y para los menores.

Gráfica 20. Percepción sobre los beneficios educativos de las salas de lectura (% de personas totalmente de acuerdo o de acuerdo)

¿Qué tan de acuerdo o no, está usted con las siguientes afirmaciones?



3.3.7 Fortalecimiento de la cohesión social

Las salas de lectura son un lugar propicio para promover la convivencia entre vecinos y para conocer a gente nueva. Alrededor de 90% de los asistentes afirman que las salas son un buen lugar para conocer y convivir con sus vecinos, que han tratado a vecinos con quienes ahora conviven y que han conocido a personas que no son sus vecinos, y con quienes ahora conviven.

Gráfica 21. Percepción de convivencia en las salas de lectura (% de personas que están totalmente de acuerdo o de acuerdo)

¿Qué tan de acuerdo o no, está usted con las siguientes afirmaciones?

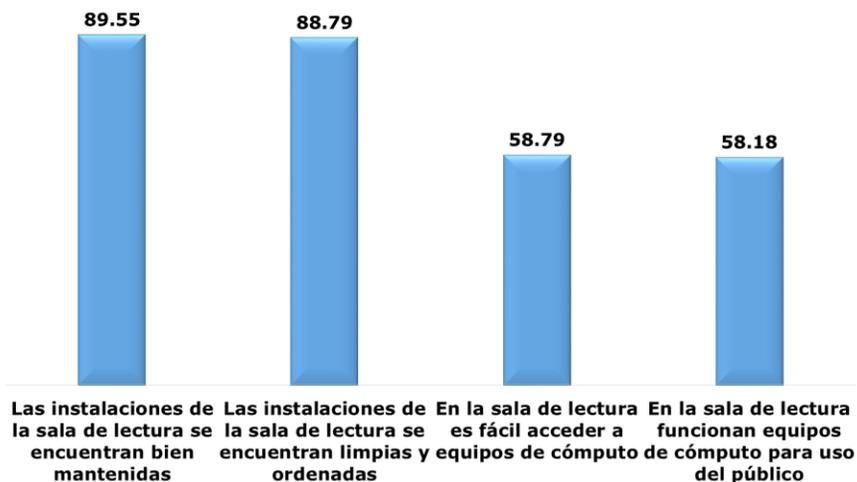


3.3.8 Satisfacción de los usuarios

En general, se observa una alta satisfacción de los usuarios de las salas de lectura, más del cerca de 90% consideran que las instalaciones se encuentran bien mantenidas, limpias y ordenadas. Al mismo tiempo, más de 85% de los asistentes están de acuerdo con que son tratados con respeto y que el monitor o encargado está bien informado, los apoya y los ayuda a encontrar lo que necesitan. Aproximadamente 90% dicen que el monitor está siempre presente y 87% mencionan que las salas están abiertas en el horario establecido. El mayor tema relacionado con infraestructura es el acceso a computadoras e internet, pues más de 40% de los usuarios no lo tienen.

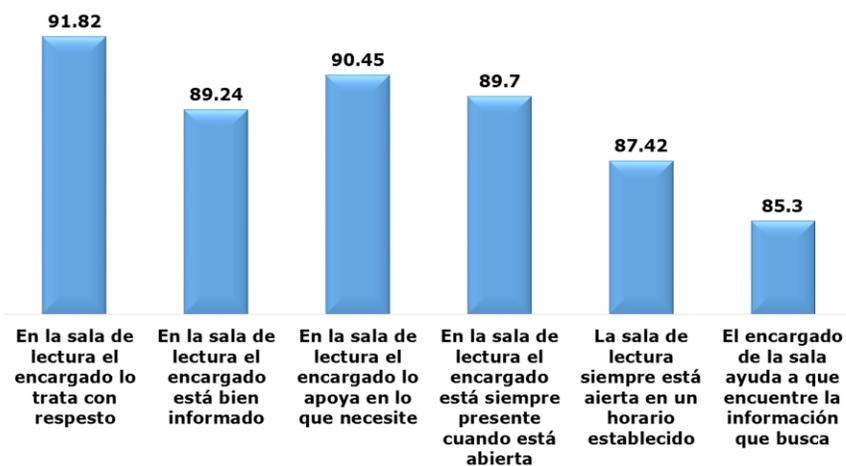
Gráfica 22. Satisfacción con la infraestructura (% totalmente de acuerdo o de acuerdo)

¿Qué tan de acuerdo o no, está usted con las siguientes afirmaciones?



Gráfica 23. Satisfacción con el servicio (% totalmente de acuerdo o de acuerdo)

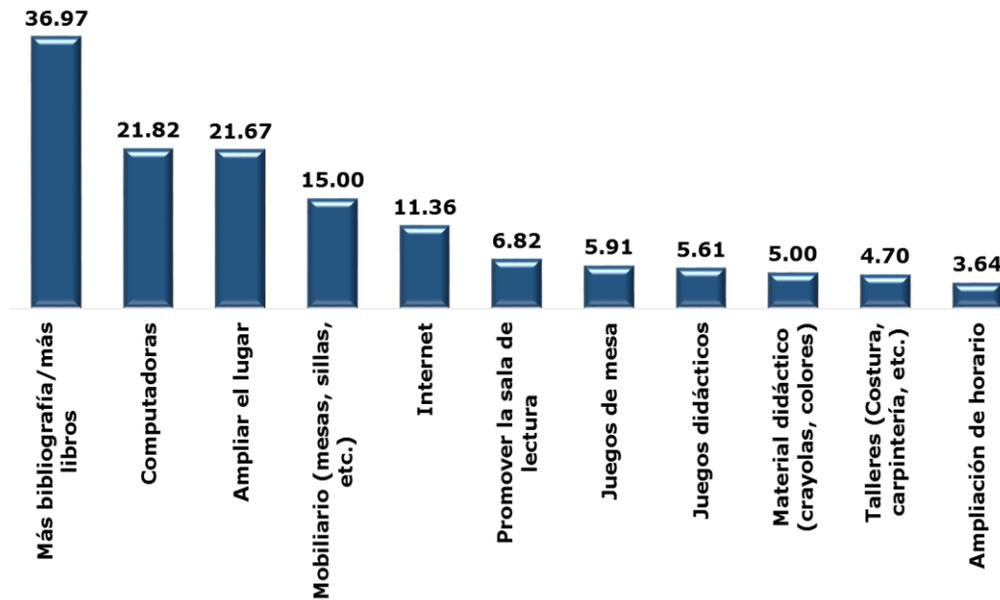
¿Qué tan de acuerdo o no, está usted con las siguientes afirmaciones?



Los usuarios de las salas expresaron libremente qué es lo que creen que les hace falta, dándole mayor prioridad a tener más libros, seguido por computadoras, ampliar el lugar, mobiliario e internet. Estas necesidades coinciden con las externadas por los 20 operadores de las salas que fueron entrevistados.

Gráfica 24. Necesidades de las salas de lectura de acuerdo con los usuarios (% de personas)

Por último, ¿qué cree usted que le hace falta a la sala de lectura?

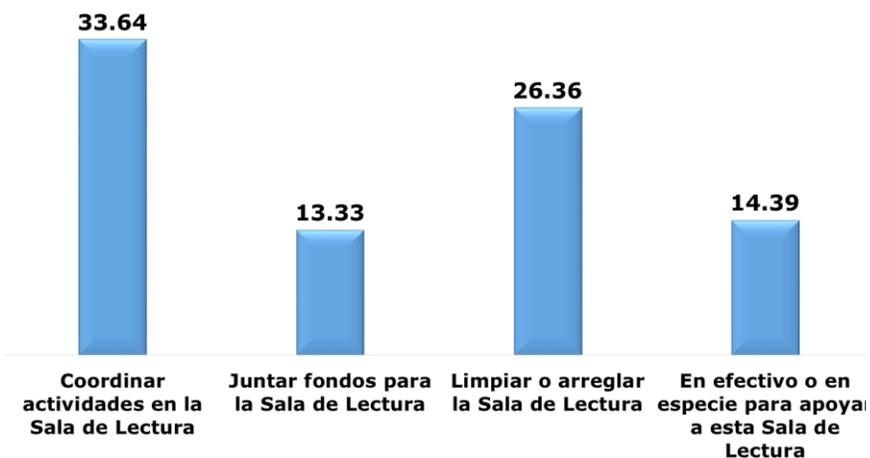


3.3.9 Participación activa, apropiación de la comunidad y autogestión

Un importante porcentaje de la comunidad participa o dona su tiempo a actividades relacionadas con las salas de lectura, 33% dice que ha participado en coordinar actividades, 26.3% ha ayudado en limpiar o arreglarlas y 13.3% ha donado tiempo para juntar fondos. Sin embargo, el porcentaje que expresa tener la voluntad de involucrarse con las salas es mucho mayor, ya que más de 80% de los visitantes dice que podría dedicar una hora a la semana a apoyar las actividades, una tarde al mes a recolectar fondos o una tarde cada dos meses a arreglar o limpiar. Adicionalmente, cerca de 80% dicen que les gustaría dar un taller o clase y a más de 82% les gustaría apoyar en las actividades culturales o deportivas de la sala.

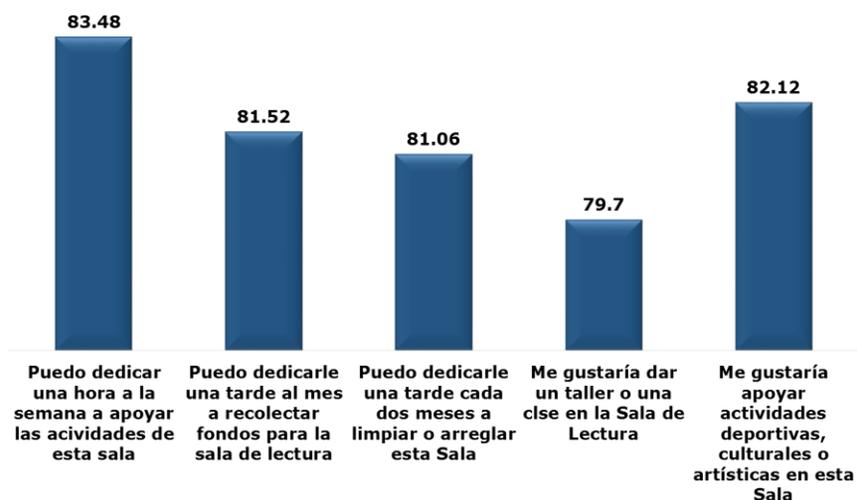
Gráfica 25. Participación de la comunidad en salas de lectura (% de personas)

¿Usted ha donado su tiempo para ... ?



Gráfica 26. Voluntad de participación de la comunidad en las salas (% de personas)

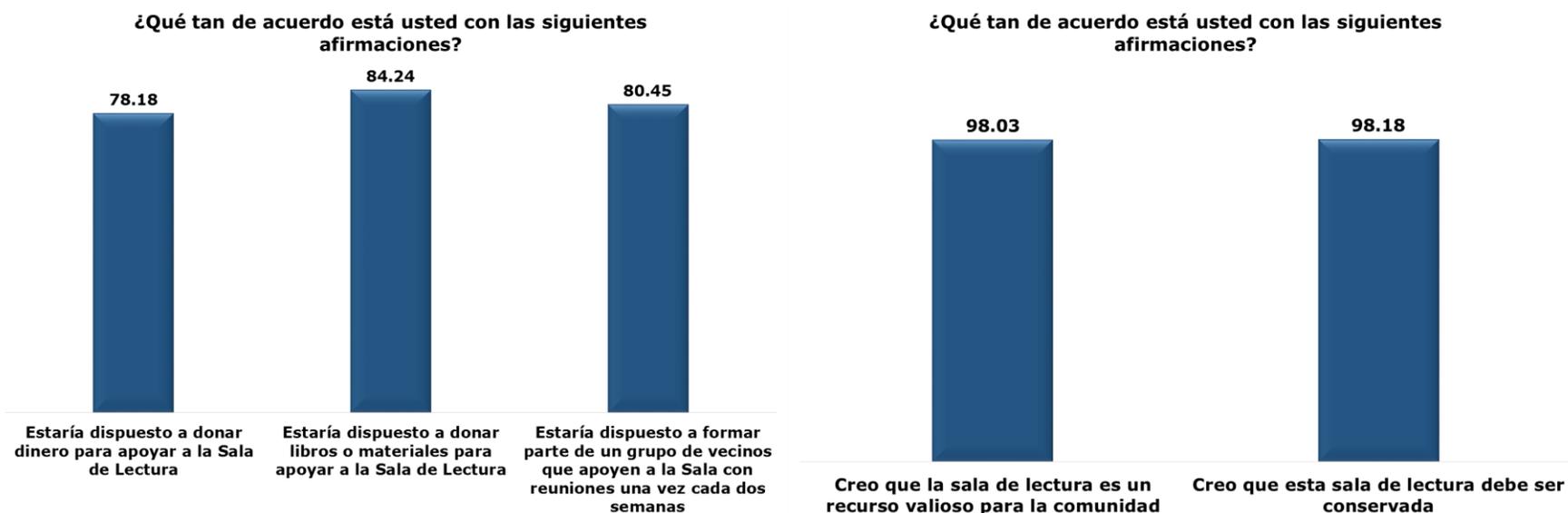
¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Los usuarios de las salas, en un alto porcentaje, cercano a 80%, están dispuestos a donar en efectivo o en especie para apoyar a las salas, así como a formar parte de un grupo de vecinos que se reúna dos veces al mes. De los 20 operadores de las salas de lectura entrevistados, 12 dijeron que nunca se habían realizado actividades para conseguir fondos y 8 mencionaron eventos de colecta de fondos como kermeses, rifas o donativos de padres de familia.

La voluntad de participar para apoyar las salas de lectura puede estar relacionada con el hecho de que las comunidad realmente las valora, pues más de 98% de los visitantes las ve como un recurso valioso de la comunidad que debe de ser conservado.

Gráfica 27. Apropiación de la comunidad (% de personas totalmente de acuerdo o de acuerdo)



4. Testimonios

Testimonio (1)

Nombre: Julio Cesar Ruiz

Sexo: Masculino

Edad: 48 Años

Escolaridad: Licenciatura

1-¿Por qué acudió a la sala de lectura?

Para traer a mis hijas, porque me queda muy cerca y porque está muy cerquita de la colonia dentro de la colonia y más porque es gratis, que no nos cobran aquí ni en la entrada y nos prestan los libros y todo y no nos cobran nada. Vengo primero a que me ayuden con la tarea, porque aquí la licenciada de aquí les ayuda a hacer las tareas y les van explicando y pues uno también al mismo tiempo va aprendiendo y va recordando cosas que ya no se ven. Por la convivencia con los mismos vecinos de aquí y con compañeros de escuela pero que no son de su misma escuela que son de diferentes escuelas, por la diversidad de gente.

2-¿Cómo considera su experiencia en dicha sala?

Es muy buena porque es muy relajante, si por ejemplo aquí los niños están estudiando están aprendiendo y uno pues se relaja, tu mente se pierde de los problemas cotidianos y te relajas, además de que te quitas el problema de estar navegando con los niños con las tareas, que yo siento que por eso, pues termina uno muy relajado, yo cuando me voy de aquí termino muy relajado y tranquilo porque ya me voy con la tranquilidad que ya acabaron la tarea.

Testimonio (2)

Nombre: Perla Rubí Núñez Sierra

Sexo: Femenino

Edad: 21 Años

Escolaridad: Preparatoria

1-¿Por qué acudió a la sala de lectura?

Porque apoyan a los niños con la tarea y aparte vienen a convivir un rato, porque igual podemos leer libros y a los niños les gusta venir porque le ponen películas.

2-¿Cómo considera su experiencia en dicha sala?

Muy buena, porque nos gusta la idea de que haya lugares como estos, porque nos apoyan a que aprendan más y nos ayuda a convivir con los vecinos, porque es gratuito nos ayuda hacer amistades más duraderas.

Testimonio (3)

Nombre: Francia Rubí Reséndiz

Sexo: Femenino

Edad: 13 Años

Escolaridad: 2do. de Secundaria

1-¿Por qué acudió a la sala de lectura?

Porque me ayudan a hacer mis tareas y pues repasamos cosas que ya habíamos visto mucho antes, por ejemplo, cosas que ya habíamos visto en primero de secundaria que ahora lo vemos y así, porque luego me retraso con mis amigos y leemos

2-¿Cómo considera su experiencia en dicha sala?

Buena, porque puedo venir a leer los libros que quiera. Son gratis; no pago para que me los presten, me ayudan a hacer mis tareas porque aparte de eso hago amigos y estoy en comunicación con todos.

Testimonio (4)

Nombre: Luis Daniel Muñoz

Sexo: Masculino

Edad: 15 Años

Escolaridad: 3 de Secundaria

1-¿Por qué acudió a la sala de lectura?

Porque así aprendo, mis papas ya no gastan en libros, aquí hago mi tarea, no me molestan, me divierto. Los libros aquí son gratuitos, aquí hago mi tarea y no la hago en casa, hago amigos.

2-¿Cómo considera su experiencia en dicha sala?

iPadre!, pues así aprendo a leer mejor y hacer amigos.

5. Conclusiones

Una comunidad será más cohesionada si mantiene fuerte su capital social a través de la confianza interpersonal entre los vecinos, sentido de pertenencia, comportamiento participativo, redes de apoyo, trabajo voluntario y confianza en instituciones sociales. Las Salas de Lecturas, apoyadas por Infonavit y Fundación Hogares, dan a las comunidades la posibilidad de desarrollar todos estos elementos, incluso, varios más.

A partir del trabajo de campo, se pudo observar que las Salas de Lectura tienen, sin lugar a duda, un papel relevante en la vida cotidiana de las comunidades y son un detonador de capital social, al ser proveedores de servicios públicos universales sin discriminación. Son espacios facilitadores de construcción de redes interpersonales, y son, además, promotores de la lectura, la educación y el manejo de información.

La opinión de los usuarios con respecto a las salas y sus beneficios fue extremadamente positiva, la gran mayoría considera que son un buen espacio para conocer a sus vecinos, para realizar actividades culturales, para apoyar la educación de padres e hijos, y para promover la lectura.

Los beneficios percibidos se traducen en una alta voluntad de la comunidad por involucrarse para apoyar la permanencia de las salas, ya sea dando talleres, colaborando en la limpieza, organizando eventos para recolección de fondos o donando efectivo, libros y mobiliario. El soporte comunitario se evidencia al observarse que 80% de las salas son auto-gestivas.

La satisfacción de los usuarios no implica conformidad, pues se identifican muchas áreas para mejorar. Lo más demandado son más libros, más espacio y mobiliario, acceso a internet y clases de inglés y computación.

En conclusión, los habitantes de las unidades habitacionales consideran a las salas de lectura como un espacio que mejora su calidad de vida y sus redes sociales, por lo que están dispuestos a unirse y trabajar por ellas.

6. Bibliografía

Aabo Svanhild, Ragnar Audunson y Andreas Varheim. 2010. "How do public libraries function as meeting places? *Library and Information Science Research* (32): 1, 16-26

Caballero, María Cristina. 2003. *Bibliored. Innovadora Red Colombiana de Bibliotecas*. Washington D.C: Consejo de Bibliotecas y Recursos Informativos.

Connel, James P. y Adena M. Klem. 2000. "You *Can* Get There From Here: Using a Theory of Change Approach to Plan Urban Education Reform". *Journal of Education and Psychological Consultation*. 11 (1): 93-120.

Forrest, Ray y Ade Kearns. 2001. "Social Cohesion, Social Capital and the Neighbourhood". *Urban Studies* 38 (12): 2125-2143

Fundación Hogares y México Evalúa. 2015. *Bases para la construcción de un índice de cohesión social vecinal*.

Harris, Kevin y Martin Dudley. 2005. "Public Libraries and Community Cohesion. Developing Indicators". Londres: Community Development Foundation; Museums, Libraries and Archives Council.

Johnson, Catherine A. 2010. "Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship". *Library and Information Science Research*, 32.

- Lai, H-J. 2011. "Information Literacy Training in Public Libraries: A Case from Canada". *Educational Technology and Society* 14 (2): 81-88
- Mayank, Yuvaraj y Maurya Ambrish Kumar. 2014. "Public libraries in Varanasi (Uttar Pradesh), India: an explorative study". *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Paper 1190
- Mockus, Antanas. 2002. "Convivencia como armonización de ley, moral y cultura". *Perspectivas*, XXXII (1).
- Putnam, Robert (con Robert Leonardi y Raffaella Nanetti). 1993. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press, 1993
- Putnam, Robert. 2000. *Bowling Alone*. Nueva York: Simon and Schuster.
- Varnheim, Andreas. 2007. "Social capital and public libraries: The need for research". *Library and Information Science Research*, 27.
- Varnheim, Andreas. 2009. "Public libraries: places creating social capital?". *Library Hi Tech* 27 (3), 372-381.
- Varnheim, Andreas. 2014. "Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library". *Library Quarterly: Information, Community, Policy*. 84 (3): 258-277.
- Varnheim, Andreas y Steinmo, S., & Ide, E. 2008. "Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital". *Journal of Documentation*, 64(6), 877-892.