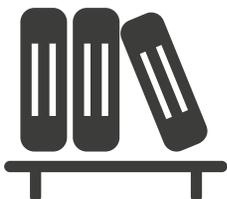




UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile



N° 124 AGOSTO 2023

ISSN: 0719-0832

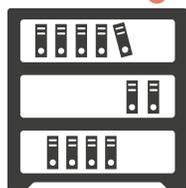
Serie Bibliotecología y Gestión de Información

Departamento de Gestión de la Información

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

LINEAMIENTOS PARA LA CREACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS CHILENAS

.....
Angharad Gutmann Sariego ~ Claudio Iglesias Gac ~ Francisca Navarro Vergara
Paola Uribe Valdés ~ Marcela Valdés Rodríguez



SERIE BIBLIOTECOLOGÍA Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Nº 124, agosto 2023

ISSN 0719-0832

Serie Bibliotecología y Gestión de la Información es publicada desde octubre de 2005 por el Departamento de Gestión de la Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri #722, 6º piso, Providencia, Santiago, Chile, www.utem.cl

Sus artículos están disponibles en versión electrónica en E-prints in Library and information Science: <http://eprints.rclis.org> y están indizados e integrados en la base de datos Academic Search Complete de EBSCO.

Está registrada en:

- Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal (LATINDEX)
- Ulrich's web: Global Serials Directory.
- Dialnet, portal de difusión de la producción científica hispana,
- DOAJ – Directory of Open Access Journals
- Google Scholar.
- OpenDOAR: Search Repository Contents

Sitio web:

- <https://seriebibliotecologia.utem.cl/>
- <http://bibliotecarios.cl/servicios/serie-bibliotecologia-y-gestion-de-informacion/>

Dirección editorial

Nicol Coccio Muñoz

Directora Escuela de Bibliotecología

Guillermo Toro Araneda

Editor jefe

CONSEJO EDITORIAL

Carlos Beltrán Ramírez
Mariela Ferrada Cubillos
Sergio Fredes Mena
Héctor Gómez Fuentes

María Angélica Fuentes Martínez
Presidenta del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.

Marisol Durán Santis
Representante Legal

Enrique Maturana Lizardi
Decano Facultad de Administración y Economía

Alicia Ramírez González
Directora Departamento Gestión de la Información.

Comité técnico:

Encargada Editorial
• Nicole Fuentes
Ediciones UTEM

Coordinador editorial
• Claudio Lobos
Ediciones UTEM

Diseño y diagramación
• Yerko Martínez
Ediciones UTEM

Corrección de estilo

• Gonzalo López
• Erick Pezoa
• Siujen Chiang
Ediciones UTEM
• María Camila Matta

Diseño y diagramación

Vicerrectoría de Transferencia
Tecnológica y Extensión

Autorizada su reproducción
con mención de la fuente.

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

LINEAMIENTOS PARA LA CREACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS CHILENAS

Angharad Gutmann Sariego

Claudio Iglesias Gac

Francisca Navarro Vergara

Paola Uribe Valdés

Marcela Valdés Rodríguez

RESUMEN

Las bibliotecas públicas son espacios de servicio inscritos en el tejido comunitario, cuya misión es promover, entre las personas, la igualdad de oportunidades y el acceso a la cultura y el conocimiento. Para cumplir esta misión con eficacia y eficiencia, este volumen reúne nueve trabajos que ofrecen lineamientos para la gestión de las bibliotecas públicas. Además de revisar los estándares e indicadores internacionales (IFLA/Unesco e ISO) y de analizar la estructura del sistema de servicios bibliotecarios nacionales, estos nueve trabajos entregan orientaciones en ámbitos tales como la relación con usuarias y usuarios, la organización del personal, la ordenación de recursos de información, la proyección de infraestructura, el diseño de planes estratégicos y el establecimiento de redes de cooperación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. En conjunto, los nueve trabajos compilados dibujan una plataforma conceptual que, ante los desafíos de un presente marcado por el multiculturalismo y la digitalización, permite proyectar bibliotecas accesibles e inclusivas, sin distinciones, para toda la población del país.

PALABRAS CLAVES

gestión de bibliotecas públicas, estándares e indicadores, accesibilidad

ABSTRACT

Public libraries are community spaces dedicated to promoting equal opportunities and providing access to culture and knowledge. To fulfill this mission effectively and efficiently, this volume presents nine papers that offer guidelines for public library management. These papers not only review international standards and indicators (such as IFLA/Unesco and ISO), but also analyze the structure of the national library services system. Additionally, they provide guidelines in various areas, including user relationships, personnel organization, information resource arrangement, infrastructure planning, strategic plan design, and cooperation networks with governmental and non-governmental organizations. These nine compiled works present a concept that allows for the design of accessible and inclusive libraries, without any distinction among the population, in the face of today's challenges characterized by multiculturalism and digitization.

KEYWORDS

Public library management, standards and indicators, accessibility

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE	6
PRESENTACIÓN	10
INTRODUCCIÓN	12
Capítulo I	
Bibliotecas públicas y estándares	13
Resumen.....	13
Las Bibliotecas Públicas.....	13
Historia y presente.....	13
Concepto y filosofía de biblioteca pública.....	20
Conceptos de estándares, lineamientos y su aplicación en la biblioteca pública	22
Patrones de estándares de bibliotecas	23
Capítulo II	
Tipificación del sistema de servicios bibliotecarios públicos en Chile.....	27
Resumen.....	27
Componentes del sistema	29
Aproximaciones.....	29
Cantidad de servicios bibliotecarios públicos (SBP).....	29
Tipos de componentes del sistema	32
Biblioteca pública regional (BPR)	33
Biblioteca pública comunal (BPC)	33
Biblioteca pública local (BPL).....	35
Puntos de préstamo (PP)	35
Servicios móviles (SM).....	36
Servicios de innovación (SI)	36
Capítulo III	
Lineamientos para usuarias, usuarios y servicios	39
Resumen.....	39
Tipos de usuarias y usuarios	40
Tipos de servicios.....	40

Capítulo IV

Lineamientos para recursos humanos	47
Resumen.....	47
Categorías del personal.....	49
Dotación y características deseables.....	50
Formación y capacitación del personal.....	52
Higiene y seguridad	54
Voluntariados	54

Capítulo V

Lineamientos para recursos de información	57
Resumen.....	57
Gestión de las colecciones	58
Selección, adquisición y tamaño de la colección	60
Criterios generales.....	61
Formación de la colección	61
Establecimiento de fondos para bibliotecas nuevas	63
Colecciones especiales.....	65
Donaciones	65
Descarte	66

Capítulo VI

Lineamientos de infraestructura	69
Resumen.....	69
Contenidos de los componentes	69
Área de colecciones: fondos bibliográficos y documental.....	70
Área de usuarias y usuarios.....	73
Área de personal.....	76
Biblioteca pública regional	76
Biblioteca pública comunal.....	77
Biblioteca pública local.....	77
Punto de préstamo.....	77
Servicio móvil	77
Configuración, relación y dimensionamiento de espacios	78
Programa arquitectónico	78
Relaciones de los contenidos	80
Nivel I.....	81
Nivel II.....	82
Nivel III.....	83
Nivel IV.....	84
Dimensionamiento de bibliotecas públicas.....	85
Recomendaciones y conceptos cualitativos para el proyecto de arquitectura	91
Ubicación	91

Accesibilidad.....	92
Configuración.....	94
Confort ambiental.....	96
Señalización.....	98

Capítulo VII

Lineamientos para la gestión.....	101
Resumen.....	101
Planificación.....	101
Definición.....	104
Misión.....	105
Visión.....	106
Objetivos estratégicos.....	106
Horas de atención.....	107
Financiamiento.....	108
Imagen corporativa.....	108
Difusión y plan de comunicaciones.....	110

Capítulo VIII

Lineamientos para la cooperación, alianzas y trabajo en red.....	113
Resumen.....	113
Alianzas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales.....	114
Alianzas con bibliotecas escolares y el sistema educativo local.....	114
Alianzas con otras bibliotecas públicas o servicios bibliotecarios.....	114

Capítulo IX

Caja de herramientas para un autodiagnóstico y evaluación de la participación comunitaria en bibliotecas públicas.....	117
Resumen.....	117
Diagnóstico y evaluaciones.....	118
Herramientas para obtener información.....	120
Recolección de datos: aportando a la gestión bibliotecaria.....	123
Cuestionarios.....	126
Autodiagnóstico dirigido a personas a cargo de la biblioteca.....	126
Autodiagnóstico sobre infraestructura y mobiliario: biblioteca pública regional, biblioteca pública comunal o central.....	127
Autodiagnóstico sobre infraestructura y mobiliario: biblioteca pública local o filial.....	130
Autodiagnóstico sobre servicios brindados a la comunidad.....	133
Autodiagnóstico sobre colecciones disponibles para la comunidad y actividades de animación a la lectura.....	134
Autodiagnóstico sobre actividades de animación a la lectura y extramuros.....	136
Cuestionarios para aplicación a la comunidad.....	138

Colecciones.....	138
Actividades culturales	140
Cuestionario: satisfacción de las actividades culturales	141
Anexo I Metodología	143
Estudios.....	143
Tipos de estudios en bibliotecas públicas	145
Anexo II Encuestas en bibliotecas, pasos para su aplicación.....	147
Levantamiento de información.....	148
Formulación de preguntas.....	148
Tipos de preguntas	148
Tabulación de la información	150
Base de datos	152
Análisis de la información	153
Difusión de los resultados	154
Anexo III Distintos formatos para levantar información	155
Encuesta de usuarias y usuarios de la Biblioteca de Santiago 2020	155
Información sociodemográfica	155
Uso de espacios y servicios.....	157
Encuesta de satisfacción actividades culturales digitales	164
Encuesta de satisfacción sobre actividades culturales	167
Uso interno	167
Indicadores	171
Índice de asistencia a la biblioteca.....	171
Crecimiento de la colección (libros)	171
Crecimiento de la colección (publicaciones periódicas).....	171
Crecimiento de la colección (material audiovisual)	172
Disponibilidad de títulos	172
Adquisiciones por usuarias y usuarios	172
Tasa de circulación	173
Porcentaje de acceso a la colección	173
Necesidades cubiertas.....	173
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	174
Leyes y decretos.....	180
RESEÑAS DE AUTORES	181
Angharad Gutmann Sariego	181
Claudio Iglesias Gac	181
Francisca Navarro Vergara.....	181
Paola Uribe Valdés	182
Marcela Valdés Rodríguez	182

PRESENTACIÓN

La *Serie Bibliotecología y Gestión de Información* publica este número especial dedicado a fortalecer la gestión de las bibliotecas públicas chilenas, que es producto del trabajo, el estudio y la experiencia de cinco profesionales competentes en el área.

Entendemos que estos *Lineamientos para la creación, gestión y evaluación de bibliotecas públicas chilenas* exceden, como recomendaciones, el ámbito nacional y serán de interés para las y los colegas del sector a nivel iberoamericano.

En una estructura de capítulos: Marcela Valdés proporciona el marco general, dando cuenta del desarrollo histórico de las bibliotecas públicas en Chile y revisando los indicadores propuestos por IFLA/Unesco y la normativa ISO. Claudio Iglesias aporta una tipificación para evaluar el sistema de servicios bibliotecarios públicos chilenos (SBP) de acuerdo con criterios territoriales, considerando la diversidad de realidades existente. Francisca Navarro coloca la mirada en los usuarios y su diversidad, planteando lineamientos que permiten que las bibliotecas respondan a ella. Angharad Gutmann aborda la dimensión de Recursos Humanos, considerando qué cualidades debe demostrar el personal, qué cargos deben ser provistos para la adecuada gestión de una biblioteca pública, qué características debe tener el personal, como también los desafíos de higiene y seguridad que supone la gestión de recursos humanos en este tipo de espacios. En el capítulo siguiente Angharad se refiere al desarrollo de la colección, a los principios de selección y adquisición y a cómo crear fondos bibliográficos, audiovisuales y digitales para bibliotecas nuevas. En un nuevo capítulo, Claudio Iglesias realiza definiciones de lineamientos arquitectónicos, dando recomendaciones para la mejora cualitativa de la experiencia de usuarias y usuarios. Marcela Valdés, en el siguiente capítulo considera los lineamientos para la gestión con el enfoque de planificación estratégica. Francisca Navarro aporta a continuación lineamientos para el trabajo en red con instituciones gubernamentales y no gubernamentales y con bibliotecas escolares y el sistema educativo local. Paola Uribe ofrece un compendio de herramientas para el trabajo, entre las cuales incluye estrategias de diagnóstico y evaluación, de autodiagnóstico, de recolección y procesamiento de datos. Los anexos se refieren a metodologías de estudio de la realidad, al diseño y aplicación de encuestas y a indicadores.

Queremos dedicar este número a la memoria de Marta Cruz-Coke Madrid (Q. E. P. D.), recientemente fallecida, quien dio un gran impulso a la apertura y modernización de las bibliotecas públicas chilenas durante su gestión como directora de Bibliotecas, Archivos y Museos en el período 1993-2000. Y, junto a ello, reconocer el trabajo desarrollado por Clara Budnik Sinay como su sucesora en el cargo.

En estos *Lineamientos* confluyen la bibliotecología, la arquitectura, el urbanismo, la geografía, el territorio, la literatura, la sociología, la comunicación y la gestión como disciplinas y unidades de análisis que enriquecen y profundizan la mirada que pudiéramos tener de manera parcial sobre las bibliotecas públicas y su complejidad. Todo ello se decanta en recomendaciones muy concretas que, como dicen los autores, pueden ser adaptadas y hasta transformadas según cada realidad local.

Esperamos que este texto sea considerado un manual de estudio y una inspiración para la innovación y el desarrollo en las bibliotecas existentes, como también el impulso inicial para crear nuevas bibliotecas.

Guillermo Toro Araneda
Editor *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*

INTRODUCCIÓN

Los *Lineamientos para la creación, gestión y evaluación de bibliotecas públicas chilenas* han sido pensados como un conjunto de herramientas para fortalecer las estrategias de trabajo de las bibliotecas públicas del territorio nacional y, también, como referencia para sistemas bibliotecarios de la región latinoamericana y del Caribe. Tomando en cuenta el caso chileno, con su diversidad geográfica y social, la aproximación a una mejora permanente de los servicios bibliotecarios permite mirar las realidades locales y apropiarse, sin una intención dogmática, de aquellos elementos que puedan ser aplicados, adaptados y hasta transformados de acuerdo con cada territorio y comunidad.

Las grandes transformaciones sociales son impulsadas por las personas en su acción diaria, desde los barrios, desde las juntas de vecinos, desde nuestra vida familiar, desde la escuela o la universidad, y es en la biblioteca pública donde todos estos mundos confluyen. Es en este espacio donde se accede al conocimiento, donde se comparten ideas, donde se experimenta la creación y se genera acción colectiva. La biblioteca pública invita a la participación, a soñar y a cumplir los sueños: es la verdadera casa de todos.

En tiempos agitados se precisan certezas, y este documento nace de la necesidad de colaborar en el fortalecimiento de la gestión bibliotecaria de cinco personas que han dedicado gran parte de su vida a trabajar en o para las bibliotecas públicas, liderando estrategias, impulsando cambios y generando acción. Un camino no exento de dificultades, aunque lleno de fuerza y convicción. Esperamos motivar a quienes día a día sueñan con abrir nuevos caminos para transitar los desafíos con sentido colectivo y lograr un país mejor, porque desde las bibliotecas públicas todo es posible.

Angharad Gutmann Sariego
Claudio Iglesias Gac
Francisca Navarro Vergara
Paola Uribe Valdés
Marcela Valdés Rodríguez

Capítulo I

Bibliotecas públicas y estándares

Marcela Valdés Rodríguez

Resumen

Desde la fundación de la Biblioteca Nacional, bajo el alero de la Junta de Gobierno (1813), hasta su cierre transitorio, suscitado por la pandemia del covid-19 (2020), la historia de las bibliotecas públicas corre inseparable junto con la historia de Chile. Actualmente, las bibliotecas públicas se conciben como espacios inscritos en el tejido comunitario, cuya misión es promover la igualdad de oportunidades y el acceso a la cultura y el conocimiento. De acuerdo con esta premisa, y para sortear los desafíos que demanda la sociedad del conocimiento, este capítulo revisa los indicadores propuestos para evaluar el desempeño de las bibliotecas por la IFLA/Unesco y la normativa ISO.

PALABRAS CLAVE: bibliotecas públicas, historia de las bibliotecas públicas, indicadores de desempeño.

Las Bibliotecas Públicas

Historia y presente

Las primeras bibliotecas abiertas al público en Chile datan del siglo XVIII y están íntimamente vinculadas con congregaciones religiosas. Sin embargo, es recién en 1921, año en que se crea la Dirección General de Bibliotecas, cuando el Estado asume un rol abiertamente protagónico, junto con establecer la necesidad de organizar las bibliotecas existentes en el país.

Así, puede plantearse que el primer hito en la trayectoria de las bibliotecas públicas surge el 19 de agosto de 1813, cuando los miembros de la Junta de Gobierno fundan la Biblioteca Nacional de Chile, siendo esta no sólo una de las más antiguas de América Latina, sino también una de las primeras instituciones republicanas de Chile. En sus inicios, cumple funciones de biblioteca pública; incluso, hasta el día de hoy conserva un servicio de libros a domicilio. No obstante, su verdadero rol es el de biblioteca patrimonial, salvaguarda y difusora del acervo bibliográfico de la nación.

Más tarde, en 1891, con la ley que crea las municipalidades, se genera por decreto la ordenanza de que todos los municipios contaran con bibliotecas que satisficieran las necesidades

educacionales y recreacionales de sus comunidades. Antes, está la implementación de las bibliotecas populares, impulsadas por Domingo Faustino Sarmiento, durante el gobierno del presidente Manuel Montt, en 1856.

En 1929 se crea la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam), de la cual pasan a depender la Biblioteca Nacional, los museos nacionales, el Archivo Nacional, el Depósito de Publicaciones Oficiales, junto con las bibliotecas públicas y departamentales. Y, aunque la creación de esta institución es, sin duda, un paso significativo en el desarrollo bibliotecario, el escenario es poco auspicioso. La mayoría de las bibliotecas se consideran públicas únicamente por atender a miembros de una comunidad, carecen de normas estandarizadas de atención y sus características raras veces son similares. Asimismo, los altos niveles de analfabetismo dificultan la efectividad de la biblioteca como medida de alto impacto social. Surgen, entonces, las grandes reformas educativas y las campañas sanitarias que provocan la necesidad de mejorar y organizar las bibliotecas del país.

En definitiva, el decreto que crea la Dibam no logra hacer mucho por las bibliotecas públicas. De hecho, en este periodo la única biblioteca departamental es la Santiago Severín de Valparaíso. Fundada en 1873, se convierte en la primera del inexistente sistema de bibliotecas públicas de los años veinte, el cual fue creciendo sin objetivos determinados hasta la segunda mitad del siglo XX.

Debido a la falta de establecimientos bibliotecarios en las décadas de 1920 y 1930, la Biblioteca Nacional se ve obligada a seguir prestando servicios de biblioteca pública, además de conservar la bibliografía nacional impresa. También implementa una sección infantil, la primera sala diseñada especialmente para la niñez en una biblioteca del país. Posteriormente, esta sección se traslada a otro local de la ciudad de Santiago, en la calle San Isidro, para convertirse, en 1964, en una biblioteca pública infantil, iniciativa pionera en Chile.

Paradójicamente, la situación de las bibliotecas públicas del país no tiene relación con el desarrollo de la educación, ni con el de la industria editorial. El libro en Chile aparece junto con la Conquista española, y se va desarrollando de tal manera en el ámbito de la creación literaria que alcanza proyección internacional y un excelente movimiento comercial entre las décadas del treinta y cincuenta. Este fenómeno está estrechamente vinculado con la escasa presencia de libros extranjeros, a causa de la guerra y posguerra en Europa. Sin embargo, a finales de la década de 1940, esta efervescencia disminuye debido al éxito de las incursiones editoriales argentinas, españolas y mexicanas en el territorio nacional. No será sino hasta 1970 cuando, bajo el alero del Gobierno de la Unidad Popular, surge un nuevo impulso de desarrollo editorial con la creación de la Editora Nacional Quimantú. Gracias a ella, el tiraje de libros producidos en Chile aumenta en cifras significativas, además de lograr una amplia difusión y distribución.

En la historia del desarrollo bibliotecario nacional, también resulta importante el bibliobús de la Universidad de Chile, creado en 1968 a partir de un convenio con la Universidad de California, Estados Unidos. El vehículo de marca Ford llega al país con el fin de crear un servicio bibliotecario dirigido tanto a estudiantes como a la comunidad extrauniversitaria.

Asimismo, cabe mencionar la fundación del Colegio de Bibliotecarios de Chile, cuyo origen se remonta a la Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Chile, formada en 1955 por estudiantes de la Universidad de Chile. El colegio profesional se constituye el 12 de julio de 1967, en el Senado del Congreso Nacional, cuando el senador Volodia Teitelboim, con el apoyo de los senadores Salvador Allende y Edgardo Enríquez, presenta la moción que da inicio al proyecto de ley que crearía el Colegio de Bibliotecarios de Chile y que, finalmente, es promulgado en el año 1969.

En 1976 había cincuenta y una bibliotecas públicas en todo Chile. Dos años más tarde, se forma la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, dependiente de la entonces Dibam. Con el objetivo de prestarles asesoría directa a las bibliotecas públicas, se crean las Coordinaciones Regionales entre 1978 y 1981. Durante este periodo, la atención se centra en asegurar niveles mínimos de calidad de gestión, ya que los establecimientos no contaban con personal profesional. Por esta razón, la Coordinación Nacional elabora normas y procedimientos básicos que las Coordinaciones Regionales entregan por medio de material impreso y jornadas de capacitación de personal.

Por su parte, el desarrollo de colecciones estuvo restringido a los libros de depósito legal, junto con donaciones. Es en 1989 cuando por, primera vez, la dirección de la Dibam cuenta con recursos para la compra de libros, los que alcanzan para adquirir 16 títulos con 1564 ejemplares. La Coordinación Nacional es la encargada de la distribución y el control de material bibliográfico, mediante la elaboración de un catálogo nacional. Además, cada región confecciona su propio catálogo con el material adquirido por sus bibliotecas.

A partir de la década de 1990, con el retorno de la democracia, la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas pasa a ser la Subdirección Nacional de Bibliotecas Públicas, aún dependiente de la Dibam y suscrita a las directrices de la Unesco en torno a las bibliotecas públicas.

Este cambio de nombre coincide con una reestructuración radical tanto de las políticas bibliotecarias como también del organigrama institucional, el que pasa de ser piramidal a horizontal y participativo, dando cuenta de la apertura cultural que empieza a tener el país, luego de diecisiete años de dictadura. Dentro de este nuevo estilo de gestión, y por medio de jornadas de planificación estratégica, se elabora la misión de la biblioteca pública a partir del *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública*: contribuir al desarrollo integral de los miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participa-

ción activa de sus miembros, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y recreación (Unesco, 1994).

Durante los primeros años de la década de 1990, una serie de hitos marca la gestión del sistema de bibliotecas públicas chilenas, y demuestra que en treinta años se avanzó más que en los sesenta anteriores:

1. En el marco de la modernización del Estado, la entonces Dibam formuló políticas de equidad, en las que estableció que los servicios bibliotecarios deben ser accesibles para toda la comunidad, especialmente para la población más desposeída.
2. Aumento significativo del presupuesto destinado a la compra de libros, lo cual asegura tanto la renovación como la diversidad de las colecciones.
3. En 1993 se crea el Consejo Nacional de Fomento del Libro y la Lectura, el que hasta la fecha ha financiado proyectos de promoción de la lectura y mejoramiento de la infraestructura de las bibliotecas en todas las regiones.
4. Las iniciativas de fomento lector estimulan la innovación en el servicio de las bibliotecas: la incorporación de la comunidad a la toma de decisiones, mediante la gestión participativa; la creación de espacios y colecciones especiales como rincones temáticos (infantil, de la memoria, del docente, agrícola y otros). El concepto de la biblioteca sin muros se materializa a través de diversos servicios: bibliobuses, triciclos, cajas viajeras, bibliolanchas, etc. Entre los programas de la Subdirección de Bibliotecas Públicas, se destaca El Casero del Libro, no sólo por su cercanía con la comunidad, sino porque es el primer proyecto que sale de Chile a otros países de América Latina. Consiste en la instalación de un punto de préstamo de libros dentro de ferias libres, con el fin de generar un vínculo con la comunidad, una instancia novedosa de encuentro donde el libro y la lectura ocupan un espacio público propio de la vida cotidiana de las personas.
5. En 1993 se crea el Comité de Selección de Literatura Infantil y Juvenil, el que además de estar integrado por un equipo multidisciplinario, alcanza un funcionamiento de casi diez años. El producto de esta selección fue publicado en la serie *Librografías: lecturas para niños y jóvenes* (Dibam, 1997-2002). Esta instancia es el punto de partida de otros comités similares en el país y se retoma como tal en el año 2010 en la Biblioteca de Santiago.
6. La implementación, en 1997, de un Sistema de Gestión Participativa, por medio del proyecto Mecanismos de Gestión Participativa, establece una relación dinámica, permanente y fluida entre las bibliotecas públicas y sus respectivas comunidades.

A partir de 1995, seis ambiciosos proyectos comienzan a tomar forma en las bibliotecas públicas chilenas, y logran constituirse en puntos de inflexión de alta relevancia. En este año nace el programa Bibliometro, a partir de un convenio —a modo de alianza cultural— entre la entonces Dibam y el Metro de Santiago. El programa consiste en la instalación de puntos de préstamo de libros en estaciones de metro, con el fin de ofrecer acceso a la lectura al más amplio y diverso número de personas de distintas comunas de la capital, como también de distintos estratos sociales. En junio de 1996, Bibliometro inicia sus servicios con tres puntos de préstamo, ubicados estratégicamente en las estaciones Puente Cal y Canto, Los Héroes y Tobalaba. Desde un comienzo, este proyecto fue concebido como un servicio en red, donde las personas inscritas estarían afiliadas a todo el sistema, teniendo la posibilidad de solicitar libros o devolverlos en cualquier módulo.

Con la llegada del nuevo siglo, se origina un cambio radical en las bibliotecas públicas. Así, mientras se desarrolla el proceso de modernización, y con el firme propósito de reducir la brecha digital, la Dibam da comienzo al programa BiblioRedes: un proyecto que busca garantizar el acceso a internet, por medio de la instalación de computadores en las bibliotecas públicas, además de capacitaciones gratuitas en tecnologías de información y comunicación (TIC).

Tanto para su creación como puesta en marcha, el proyecto contó con aportes de la Fundación Bill y Melinda Gates, del Gobierno de Chile y de las 294 municipalidades en cuyas bibliotecas se instalaron equipamientos de BiblioRedes. De esta forma, se implementa un modelo que logra aportar al desarrollo del capital sociocultural, mediante la disminución de la brecha digital, especialmente en la población con dificultades de acceso a internet, por factores socioeconómicos o de ubicación geográfica. De este modo, las bibliotecas fortalecen su función como espacio de encuentro de la comunidad con la información, el conocimiento, la recreación y la cultura.

En noviembre de 2002, todo Chile se une a través de una red de 368 bibliotecas públicas conectadas a internet. Desde Visviri hasta Puerto Williams, pasando por Rapa Nui y Juan Fernández, miles de personas pudieron acceder a las nuevas tecnologías.

Tres años más tarde, se inaugura la que será la biblioteca pública más grande de Chile, la Biblioteca de Santiago. Con sus más de 22.000 m², se emplaza en un edificio de fines de la década del veinte, que hasta el año 2000 albergaba a la Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE). Las que alguna vez fueron bodegas, ahora conforman instalaciones luminosas y modernas. Esto gracias al radical trabajo de remodelación iniciado después de que la Dibam se hizo cargo del edificio en 2001. El concepto de una biblioteca para habitar se plasmó en espacios con mucha luz natural y coloridos, que respetan la nobleza de la edificación original, pero adaptándola de manera precisa a los requerimientos de sus nuevas funciones. La tecnología y el mobiliario diseñados específicamente para

esta iniciativa posibilitan situar los libros y, en general, todos los servicios, con mayor proximidad a las usuarias y usuarios. Un proyecto donde las personas, sus necesidades e intereses son el centro fundamental de atención, y en el que todos los recursos buscan satisfacer las expectativas de acceso a la cultura e información.

Con la creación de la Biblioteca de Santiago nace un concepto moderno de biblioteca pública, destinado a ser un referente nacional, que además instala la necesidad de contar con bibliotecas regionales, las que hasta esa fecha sumaban cuatro en todo el país (Atacama, Valparaíso, Maule y Los Lagos). Este será el punto de arranque para el surgimiento de nuevas y remodeladas bibliotecas regionales: en 2009 se construye la nueva Biblioteca Regional de Aysén; se concreta la reapertura de la Biblioteca Pública Santiago Severín de Valparaíso, luego de ser reparada tras el terremoto del año 2010, emplazada en pleno centro de la ciudad; la Biblioteca Regional de Antofagasta es inaugurada en 2013; en Coquimbo, en tanto, en el año 2017, se construye la Biblioteca Regional Gabriela Mistral, ubicada junto a la Casa de Las Palmeras.

Con el fin de modernizar y mejorar el servicio de préstamos de la Red de Bibliotecas Públicas, a través de la automatización de sus procesos, surge en 2006 el proyecto de Optimización Tecnológica de Servicios e Instrumentos de Gestión de la Red de Bibliotecas Públicas. El eje operativo de esta iniciativa se centra en la dotación de herramientas tecnológicas, para optimizar y ampliar el rango de los servicios de las bibliotecas públicas del país. De este modo, se fomenta la cooperación en cuanto a recursos técnicos y fondos bibliográficos, y se facilita el acceso a la información de forma más eficiente y expedita, en concordancia con las demandas y los intereses de cada comunidad. La incorporación al proceso de automatización ha sido progresiva e implementada a nivel nacional.

Entre 2008 y 2010 se implementan las Bibliotecas Básicas Familiares. El programa consideró como beneficiarias a 400 mil familias en condición de vulnerabilidad social, con hijas e hijos estudiantes. En la primera etapa, la distribución y entrega a cada familia beneficiaria se realizó fundamentalmente por medio de las bibliotecas públicas. En la segunda etapa, y considerando la magnitud de la cobertura, se concordó con el Ministerio de Educación la distribución y entrega mediante el sistema escolar. Si bien el programa tuvo falencias y recibió críticas, su fin ulterior fue aproximar la lectura a las familias.

A partir de un mandato presidencial, en 2008, se establece que todas las comunas del país deben contar con una biblioteca pública. Bajo esta premisa, el Estado asigna los recursos para la construcción de nuevas bibliotecas, que deben presentar un diseño arquitectónico adecuado, colecciones bibliográficas nuevas y de variados contenidos, junto con acceso a las nuevas tecnologías. Asimismo, en el año 2012, nace el Programa de Mejoramiento Integral

de Bibliotecas Públicas¹ como un fondo de financiamiento que busca generar mejoras en materia de infraestructura, equipamiento, mobiliario y colecciones bibliográficas. En la actualidad, se realiza una convocatoria anual, por medio de la presentación de proyectos, que son evaluados por un jurado especializado y externo. A diez años de su implementación, este fondo ha financiado 403 iniciativas en 250 comunas del país.

A fines de 2013 se inaugura la Biblioteca Pública Digital, como una plataforma que permite el préstamo de libros digitales, audiolibros y videolibros, mediante su descarga en computadores o dispositivos móviles. Es un servicio gratuito, cuya misión es brindar acceso digital con el fin de favorecer el ejercicio del derecho a la lectura en distintos formatos y soportes.

En el año 2018, se crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y, con ello, la Dibam pasa a ser el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC). El nuevo ministerio asimila la organización administrativa del antiguo Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, y suma en una sola entidad las diferentes instituciones y servicios culturales existentes en el Estado.

De acuerdo con la división administrativa del país en dieciséis regiones, la Subdirección de Bibliotecas Públicas, hoy llamada Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), mantiene una Coordinación Regional en cada una de ellas. Estas Coordinaciones Regionales de Bibliotecas funcionan mediante convenios entre el SNPC y el municipio u otro organismo sostenedor. Tienen por misión articular y fortalecer regionalmente a las bibliotecas públicas y los servicios bibliotecarios en convenio, así como promover su creación y desarrollo, otorgando asesoría y capacitación en gestión bibliotecaria.

En estos años de servicio, las más de 450 bibliotecas públicas en convenio con el SNPC han cambiado su cara al público, implementando proyectos que incorporan ofertas no tradicionales, por medio de la integración de la comunidad. Han sido pioneras en el fomento de la lectura, y muchas han devenido pilar cultural en los territorios en los que se encuentran. Sin embargo, aún falta mucho camino por recorrer, especialmente, en lo que concierne a infraestructura, políticas y normas de calidad de los servicios. Es a ese objetivo a lo que este trabajo pretende aportar.

1. Para mayor información ver: <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/fondos/programa-de-mejoramiento-integral-de-bibliotecas>.

Concepto y filosofía de biblioteca pública

La biblioteca pública es un servicio que se ofrece a toda la comunidad, para garantizar la igualdad de oportunidades tanto en el acceso como en el uso de las fuentes de conocimiento y cultura. De este modo, busca facilitar el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y, con ello, fomentar una convivencia democrática.

Es un espacio cultural, informativo, educativo y lúdico, abierto a todos los sectores sociales, en el que los libros han dejado de ser la única fuente de información. Esto porque la biblioteca también constituye el primer centro y puerta de acceso a la información local y general, gracias a las nuevas tecnologías y actividades culturales brindadas. Esta es una zona de identidad que estimula los valores de interculturalidad, solidaridad y participación. Es, en suma, un lugar de convivencia y encuentro.

Hoy la biblioteca pública se entiende como un centro proveedor de servicios, así como un punto de acceso a la información procedente tanto de recursos propios como externos. Los volúmenes de información disponible, sus múltiples soportes, los distintos niveles y ámbitos de especialización requeridos para su manejo, junto con las sumas de dinero involucradas en la tarea, hacen imprescindible una planificación responsable, clara y acotada, donde se detalle la misión, la visión, las funciones y el plan estratégico del establecimiento. Todo ello, tomando en cuenta las características propias de cada localidad y comunidad que la constituye.

En el presente, una biblioteca pública conforma una oportunidad para el desarrollo cultural y urbano de una ciudad o localidad. Se plantea la premisa de que la biblioteca pública contemporánea es un espacio público interior, con todo lo que este concepto implica. Es un lugar destinado a toda la comunidad, la que por consiguiente cuenta con acceso libre a las colecciones, los servicios y, también, a las instalaciones. Cumple, además, un rol histórico en el acceso democrático a la información, conocimiento, cultura, recreación, comunicación e intercambio, que promueve la participación y contribuye a un sentido de identidad y pertenencia. Su fin es mejorar la calidad de vida de la población. Así, en su concepto más actual, se centra en las personas y no en los libros. Se puede afirmar que la biblioteca pública es, en efecto, un espacio público.

Los cambios globales, junto con los movimientos sociales y la pandemia, nos obligan a pensar en este espacio público como un tramado híbrido, donde la biblioteca está llamada a innovar y adecuarse a nuevos formatos, para acercarse a las comunidades de otra manera. No podemos olvidar que las bibliotecas conforman un escenario de oportunidades, que disminuyen las brechas y que, por sobre todo, crean puentes para lograr la equidad. Como ágoras del conocimiento, son también un refugio para la resistencia.

Desde ese lugar, la apuesta filosófica debe ser que las personas son siempre lo primero. Las bibliotecas públicas existen en función de las necesidades de la comunidad, en cercanía a ella, creando redes, experiencia, aprendizaje, reflexión y comunicación. Es así como deben desarrollarse de modo que quienes las visiten encuentren la información ordenada temáticamente, más que libros arreglados de acuerdo con códigos numéricos y alfabéticos. La información debe ser administrada intersectorialmente, más que clasificada según materias y nombres. Esto requiere un interior completamente diferente, no como un supermercado, sino más bien como una suerte de centro comercial, con un conjunto de pequeñas tiendas especializadas. Los medios, las salas y los espacios, además de las actividades y las zonas del edificio, pueden ser modificados en el tiempo. Por ende, tanto las instalaciones como las colecciones deben estructurarse con el fin de brindar un acceso fácil e intuitivo al conocimiento y la información.

Cada persona atraviesa la puerta de entrada de una biblioteca con un objetivo particular. Puede estar buscando información sobre un tema relacionado con su vida privada o su situación social. O puede estar indagando material que apoye su educación o desarrollo personal, contenidos para un debate, nuevas ideas para modificar su entorno. Quizás está nutriendo sus aficiones personales, o simplemente permaneciendo en un lugar grato en sus tiempos de ocio. Es así como en una biblioteca se puede leer un libro en cualquier formato, escuchar una obra musical, encontrar artículos de revistas, buscar en bases de datos, asistir a diversas exposiciones, o bien, navegar en internet. Todos los recursos están a disposición de las personas visitantes, y un personal competente es quien orienta las búsquedas.

Como la biblioteca pública es un servicio gratuito, debe albergar un abanico de oportunidades para el diálogo con y entre la gente. Quienes tienen un interés por su localidad, lo cultural y su comunidad, pueden utilizar la biblioteca regularmente, con salas y espacios especialmente dispuestos según su uso.

Conceptos de estándares, lineamientos y su aplicación en la biblioteca pública

Estamos frente a la realidad de una nueva biblioteca pública, que se convierte en centro de recreación, cultura, participación, información y conocimiento. Una biblioteca que cada día se integra más a los procesos educativos tanto formales como informales, además de incorporar a todas las personas de la comunidad en la que está inserta.

Cuando reflexionamos sobre la biblioteca pública, debemos hacerlo a partir del desarrollo de la comunidad a la que ella pertenece, en el entendido de que este espacio cumple un rol activo en la preparación de las nuevas generaciones, las que al formar parte de la sociedad de la información y el conocimiento, deben ser capaces de aprender a aprender.

La experiencia internacional indica que los estándares, normas o lineamientos constituyen situaciones ideales en las cuales es posible entregar servicios de excelencia a la población. Así como existen estándares para servicios básicos, como salud, agua, nutrición, vivienda y todos aquellos vinculados con la comunidad, las bibliotecas deben trabajar en función de alcanzar parámetros ideales básicos en la entrega de sus servicios, tanto en lo que a sus recursos se refiere como en infraestructura, actividades, estudios, entre otros ámbitos.

En toda comunidad organizada, las normas, estándares o lineamientos para la entrega de servicios se establecen como producto del estudio y la experiencia acumulada, con el objetivo de ofrecer a usuarias y usuarios niveles de servicios satisfactorios en términos de calidad, y suficientes en términos de cobertura de la población a servir. En este contexto, resulta evidente la necesidad de contar con parámetros cuantitativos y cualitativos que sirvan de orientación y de objetivos por alcanzar por parte de las bibliotecas públicas chilenas.

Ninguna norma es definitiva. Los países evolucionan y las situaciones cambian, al igual que las necesidades de las personas. Por ello, resulta clave revisar metodológicamente experiencias históricas en el diseño de estándares para bibliotecas públicas en diferentes países, así como estándares en servicios que, si bien cuentan con públicos y objetivos distintos, pueden ser semejantes en cuanto a filosofía y estrategia, como las bibliotecas escolares y sus directrices en algunos tópicos de interés.

Generar estándares y lineamientos para las bibliotecas públicas de Chile proporcionará la plataforma de partida para contar con establecimientos de calidad, que ofrezcan las condiciones fundamentales y un cuerpo de normas básicas, para lograr prestar un buen servicio bibliotecario a toda la población del país, independiente del lugar de residencia. Lo anterior, considerando que las bibliotecas públicas contribuyen al desarrollo intelectual, emocional y social de las personas, como también a la adquisición de lenguaje y habilidades motrices en la niñez. Posibilitan el desarrollo de un sentido estético, de la afición por la

literatura, las ciencias y las artes, además de estimular la creatividad. Como centros de información y conocimiento, prestan apoyo a la educación formal y no formal, junto con ayudar a las personas a ahondar en sus intereses de ocio y modos de vida.

A su vez, debemos considerar que generar estándares y lineamientos para las bibliotecas públicas se inscribe dentro del marco de las políticas culturales del Estado, del proceso de Reforma Educacional –en sus aspectos de promoción de la lectura y educación permanente– y de la modernización del Estado y sus servicios. Las bibliotecas públicas se deben situar plenamente y participar de forma activa en la sociedad de la información, asumiendo el desafío de poner a disposición de su comunidad tanto las fuentes tradicionales del conocimiento como las nuevas tecnologías de la información.

En ese sentido, no hay que perder de vista que los estándares son ideales a los cuales aspirar, y deben ser criterios de realidad para dotar a las bibliotecas de Chile. Por otra parte, los lineamientos son una declaración de principios básicos, de la cual surge un plan de acción que debe regir a todas las bibliotecas. Dada las distintas realidades de nuestro país y, por lo tanto, de nuestras bibliotecas, así como el continuo crecimiento de un sistema, optar por lineamientos equivale a crear una primera aproximación para poder contar en el futuro con espacios que satisfagan las necesidades de la comunidad, generen demanda y, a la vez, produzcan oferta en los servicios bibliotecarios.

Tanto la pandemia por covid-19 como las grandes crisis sociales nos dejan una gran enseñanza. No debemos olvidar que los espacios públicos y, entre ellos, la biblioteca, conforman entes dinámicos, innovadores y flexibles, que deben tener la capacidad de adaptarse y mantener un vínculo permanente con sus comunidades. Este es, además, un gran desafío que, sin duda, nos marcará una hoja ruta en el deber y querer ser de lo que son o serán las bibliotecas públicas de Chile.

Patrones de estándares de bibliotecas

En los países donde se han creado sistemas de bibliotecas públicas, se les otorga a estas un importantísimo rol no sólo en el desarrollo de las personas, sino también en el de la sociedad y del país. Esto debido a que incrementan la calidad de vida y las posibilidades democráticas; apoyan el crecimiento de las comunidades; proporcionan una infraestructura, por un lado, estable para el aprendizaje continuo y, por otro lado, rentable para el acceso a la red, y, con ello, aportan a la disminución de la siempre creciente brecha de la infoalfabetización.

En la sociedad de la información y del conocimiento, la ventaja competitiva de los países está íntimamente ligada al desarrollo de habilidades en el uso del lenguaje, en nuestro

caso, el español (Porter, 1991). La adquisición de estas competencias no sólo se logra con *aprender a leer y escribir*, sino también con el uso sistemático y creativo de esta herramienta, uso que el Estado debe fomentar y facilitar, por medio de servicios bibliotecarios suficientes, adecuados y gratuitos.

En el contexto global, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA, por su nombre en inglés)² es una organización dedicada al desarrollo de la bibliotecología y de la formulación de estándares internacionales en materia de bibliotecas. En *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (Gill, 2007), entrega recomendaciones específicas para el desarrollo de estas bibliotecas, sus parámetros de rendimiento, sus colecciones y servicios. A modo de ejemplo, indica que como regla general una colección básica debe considerar entre 1,5 y 2,5 volúmenes por habitante, y que la colección mínima para un punto de préstamo no debe ser inferior a 2.500 libros. Asimismo, señala que, para una biblioteca nueva, la colección inicial debe ser de al menos un libro por habitante.

La evaluación de las bibliotecas, mediante lineamientos y estándares específicos, permite establecer niveles e indicadores respecto de las condiciones existentes entre diferentes unidades en términos comparativos. Este aspecto se ha vuelto aún más crucial en las últimas décadas, en las que las comunidades y, por ende, las bibliotecas, han debido adaptarse a nuevas necesidades sociales y de conocimiento. La incorporación de nuevas formas de contacto, junto con el impacto de tecnologías digitales, entre otros, se han traducido en la diversificación de la oferta que la biblioteca debe asumir (Anuies, 2000).

La IFLA (1998) ha definido seis indicadores que pueden prestar ayuda clave al momento de evaluar el cumplimiento de los objetivos de una biblioteca:

1. Indicadores de uso: total de visitas al mes, la cantidad y la proporción de préstamos, consultas y uso de fuentes electrónicas, entre otros.
2. Indicadores de recursos: variables tales como el total de libros por habitante, cantidad de dispositivos electrónicos (por ejemplo, computadores) por el número total de usuarias y usuarios.
3. Indicadores de recursos humanos: cantidad y tiempo de personal destinado a labores propias de la biblioteca.
4. Indicadores cualitativos: entrevistas, grupos focales para el mejoramiento de la biblioteca, etc.

2. Para mayor información ver: <http://www.ifla.org/>.

5. Indicadores de coste: de unidad por función, servicio y actividad, por miembro de la comunidad, etc.
6. Indicadores comparados: estadísticas respecto de otros servicios similares que se ofrecen a la comunidad.

En su número 11620, las normas ISO –una compilación de estándares publicada por la Organización Internacional para la Estandarización– han definido los llamados *indicadores de desempeño para bibliotecas*. Su propósito es aprobar un conjunto de normativas de desempeño en bibliotecas y extender conocimiento respecto de la forma de medir los indicadores. Esta plantea alrededor de treinta criterios relacionados con la evaluación de bibliotecas. En este marco, algunas ya cuentan con una certificación de calidad (ISO 9000).

Entre los elementos considerados indicadores, se agrupan las siguientes características:

1. Satisfacción de usuarias y usuarios: evaluar el grado en que usuarias y usuarios se sienten conformes con la biblioteca (como un todo o con partes de ella).
2. Costo por visita a la biblioteca: medir cuánto cuesta el servicio brindado por la biblioteca, tomando como referente la cantidad de visitas recibidas; se consideran todos los gastos de operación incurridos y se dividen por el número de personas visitantes.
3. Disponibilidad de títulos: evaluar en qué magnitud los títulos que la biblioteca posee están disponibles, considerando las solicitudes de usuarias y usuarios.
4. Porcentaje de títulos requeridos en la colección: evaluar el grado de ajuste entre lo ofrecido por la biblioteca y lo demandado por usuarias y usuarios en términos de textos.
5. Tasa de uso del documento: evaluar la tasa de uso de la colección, respecto del total de documentos que posee, en cualquier momento.
6. Recuperación de documentos: evaluar si el sistema de recuperación es efectivo; es decir, estimar el tiempo que transcurre entre la solicitud de un documento y el momento en que se cuenta efectivamente con el texto.
7. Movimientos de la colección: evaluar el total de uso de una colección de préstamo; se estima el total de préstamos por unidad de tiempo específico.

En síntesis, las bibliotecas hoy, como tal vez en ningún otro momento de la historia, deben constituirse como espacios activos para la comunidad. La evaluación e implementación de nuevos criterios permite mejorar el aprovechamiento de sus insumos; lo que, ciertamente, redundará en sociedades más informadas y cultas, con un mayor desarrollo económico.

Capítulo II

Tipificación del sistema de servicios bibliotecarios públicos en Chile

Claudio Iglesias Gac

Resumen

Para conseguir un desempeño exitoso, cada biblioteca debe responder a las características de la comunidad y del territorio en que se inscribe: hay áreas superpobladas, como las metropolitanas; hay localidades intermedias, a medio camino entre sistemas rurales y urbanos; y hay zonas extremas, donde la población es tan escasa como la presencia del Estado. Consecuentemente, este capítulo establece una tipificación para evaluar el sistema de servicios bibliotecarios públicos chilenos (SBP) de acuerdo con criterios territoriales. Esta tipificación permite comprender tanto la cantidad de componentes del SBP, como la tipología de servicios que lo integran.

PALABRAS CLAVE: población rural, población urbana, servicios bibliotecarios públicos

Toda biblioteca tiene su público objetivo o universo³. Por ejemplo, en la biblioteca escolar es la comunidad que gira en torno al establecimiento educacional, como estudiantes, apoderadas y apoderados, junto con el cuerpo docente. En el caso de una biblioteca pública, sus usuarias y usuarios objetivos son el total de la comunidad. Esto implica el desarrollo de herramientas de análisis relacionadas con la población de un territorio determinado, encontrándonos con escalas totalmente extremas y variadas.

La intención de tipificar sirve para definir las características de la biblioteca en cada caso de implementación: en asentamientos, pueblos, ciudades y áreas metropolitanas.

Los países tienden a lo urbano. En Chile el 88,64% (INE, 2018a) de la población se agrupa en áreas urbanas. Este índice es alto, teniendo en cuenta que el promedio de población urbana en el mundo es de 47%, mientras que en Latinoamérica es de 76% (Minvu, 2007, p. 4).

Según las indicaciones de la IFLA (Gill, 2001), se debe considerar una biblioteca pública a partir de asentamientos de 3 mil habitantes. De acuerdo con ese parámetro, en Chile, de un total de 346 municipalidades, 23 municipios no deberían tener biblioteca pública por poseer poblaciones menores a esa cifra: desde 138 en la Antártica, hasta 274 personas en la comuna de Laguna Blanca⁴, región de Magallanes, y 2765 (INE, 2018a) habitantes en Putre, región de Arica y Parinacota.

3. En el Capítulo III nos detendremos en el público de las bibliotecas públicas.

4. Comunas con un índice de decrecimiento, comparando los 380 habitantes según el Censo 2002 (INE, 2003).

Existen 69 comunas con una población urbana bajo el 40%, de estas, 27 son rurales en un 100% (57 978 habitantes en todo el país). De acuerdo con el Censo del año 2017 (INE, 2018b), estas comunas concentran una población aproximada de 530.978 habitantes, de un total de 17.574.003, lo que equivale a un 3% de la población total del país.

Sin embargo, desde el punto de vista de la construcción de ciudades, proyectado al año 2022, la población total que vive en áreas rurales o dispersas es de 2.247.649 personas, lo que equivale al 11,4% de la población total del país.

Hay ciudades o pueblos intermedios que se encuentran entre un sistema rural y urbano, y que justamente tienen que tender un puente entre esas dos realidades (desde el 40% rural al 1%). Esto se traduce en 250 comunas con 1.764.377 habitantes, considerando que el territorio rural se puede definir a partir de una densidad inferior a 150 hab/km², y con una población máxima de 50 mil habitantes en la comuna, según la Política Nacional de Desarrollo Rural (PNDR).

Así como existen áreas superpobladas, junto con localidades aledañas, en territorios que forman una unidad –como las áreas metropolitanas–, también hay asentamientos alejados, denominados zonas extremas o especiales, aquellas “que reúnen gran parte de los siguientes elementos: aislamiento crítico, población escasa y altamente dispersa, presencia deficitaria del aparato público y bajo nivel de desarrollo socioeconómico” (Unidad de Análisis Territorial, Departamento de Estudios y Evaluación, División de Políticas y Estudios Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, 2008, p. 4). Esta descripción comprende: (1) criterio físico; (2) criterio demográfico; (3) criterio económico; (4) criterio de acceso a servicios, y (5) criterio político-administrativo. En este caso, las comunas consideradas en estado crítico son 75, y concentran un 3,45% de la población del país.

Frente a estas situaciones medias y extremas, nos interesa precisar la tipificación desde el punto de vista territorial y lo planteamos desde tres escalas:

1. Componentes del sistema: corresponden a la cantidad de servicios bibliotecarios públicos (SBP) que configuran un sistema; nacen a partir de la pregunta: ¿cuántos servicios bibliotecarios deberían existir en un territorio?
2. Tipologías de los componentes del sistema: son las tipologías de servicios bibliotecarios públicos (SBP) que forman el sistema.
3. Contenidos de los componentes del sistema: las partes que configuran cada tipología del sistema de servicios bibliotecarios⁵.

5. Este punto lo desarrollamos en el Capítulo IV.

Componentes del sistema

Aproximaciones

En este punto debemos partir por preguntarnos: ¿cuántos servicios bibliotecarios públicos deberían existir en un territorio?

El sistema de bibliotecas públicas de Barcelona recomienda un mínimo de 50 mil habitantes para crear una red, si bien el grupo de población idóneo es sobre los 150 mil habitantes (Romero, 2003, p. 55).

Para poblaciones mayores, el Ministerio de Educación y Cultura español define que, en poblaciones entre 30 mil y 400 mil habitantes, debe existir una biblioteca central y una biblioteca sucursal cada 15 mil habitantes (Gómez Hernández, 2002, p. 114). Muy parecido a lo planteado por la Asociación Internacional de Bibliotecas de Ciudades Metropolitanas (Intamel, por su nombre en inglés) para ciudades sobre los 400 mil habitantes: una biblioteca de barrio cada 15 mil habitantes, incorporando el problema del crecimiento urbano –los estándares que dimensionan las bibliotecas públicas, generalmente, consideran poblaciones de hasta 50 mil habitantes–, y generando un sistema a partir de una biblioteca central urbana que coordina toda la red de bibliotecas de la ciudad, una biblioteca de distrito para poblaciones de más de 100 mil habitantes y la biblioteca de barrio para poblaciones de 15 mil habitantes.

Otra forma de dimensionar el número de bibliotecas en un territorio de carácter urbano es considerar un tiempo estimado de 25 minutos para llegar a pie a una biblioteca. Esto se traduce en un radio de influencia entre los 700 y los 1.200 metros (Gómez Hernández, 2002, p. 81).

Estos dos tipos de indicadores, que plantean, por un lado, un número determinado de bibliotecas por cantidad de habitantes y, por otro, una cantidad de bibliotecas a partir de una unidad de distancia, nos entregan luces para definir la cantidad de servicios bibliotecarios públicos en el territorio nacional.

Cantidad de servicios bibliotecarios públicos (SBP)

Para calcular la cantidad de servicios bibliotecarios públicos es necesario entender la configuración geográfica y administrativa del territorio.

Desde el punto de vista político-administrativo, el territorio de la República de Chile se divide en regiones, provincias y comunas. La comuna conforma la unidad político-admini-

nistrativa mínima en nuestro análisis para definir cuántos servicios bibliotecarios públicos deben existir. La suma de los SBP de cada comuna definirá el escenario de cada región.

La instalación y la cantidad de SBP se relacionan con la concentración de población en el territorio y sus características. Por lo tanto, se definen a partir de dos situaciones:

- Urbana: relacionada con la concentración de población.
- Rural: relacionada con la dispersión de población.

Para poder dimensionar la cantidad de servicios bibliotecarios públicos, se deben considerar los siguientes datos:

- Cantidad de población urbana (HabU).
- Cantidad de población rural (HabR).
- Superficie de las áreas urbanas de la comuna en km² (SupU).
- Área de influencia de un servicio bibliotecario público por cada 15 mil habitantes.
- Área de influencia de servicio bibliotecario público a partir de 20 minutos caminando o 1.200 metros de radio, que corresponden a una superficie de 4,52 km².

La fórmula para definir la cantidad de SBP en un área político-administrativa es:

Figura 1. Fórmula para determinar cantidad de SBP

$$\frac{(\text{HabU}/15\,000) + (\text{SupU}/4,52\text{ km}^2)}{2} + (\text{HabR}/15\,000) = \text{N}^\circ \text{ SBP}$$

●
●

Cantidad de SBP en área urbana.
Promedio considerando 1 biblioteca
por cada 15 000 habitantes más
1 biblioteca en un radio de 4,52 km.

Cantidad de SBP en área rural.
Promedio considerando 1 biblioteca
por cada 15 000 habitantes.

Nota: HabU equivale al número de habitantes en áreas urbanas, HabR al número de habitantes en área rural y SupU a la superficie urbana.

Fuente: elaboración propia.

Esta fórmula define los servicios públicos bibliotecarios tanto del área urbana como del área rural.

Ejemplo: comuna de Rengo, región de O'Higgins, Chile:

HabU: 37.075 habitantes

HabR: 13.755 habitantes

SupU: 9,28 km²

1. Ingresar datos a la fórmula:

$(((37\,075/15\,000) + (9,28\text{ km}^2/4,52\text{ km}^2))/2) + [13\,755/15\,000] = \text{n}^\circ \text{ servicios bibliotecarios}$

2. Resultados por parte:

$[(2,47 + 2,05)/2] + [0,91] = \text{n}^\circ \text{ servicios bibliotecarios}$

3. Resultado parcial:

$[(4,52)/2] + [0,91] = \text{n}^\circ \text{ servicios bibliotecarios}$

4. Resultado parcial:

$[2,26] + [0,91] = 3,17 \text{ servicios bibliotecarios}$

A partir del punto d, podemos definir que en áreas urbanas deberían existir 2 SBP, y 1 para el área rural.

A continuación señalaremos la forma de determinar qué servicios bibliotecarios son los adecuados, considerando que esto se establece a partir de la definición del sistema de bibliotecas en cada comuna, el que se debe jerarquizar con una biblioteca central y bibliotecas locales, a su vez, determinadas por su área de influencia jerarquizada y focalizada. Con *jerarquizada* nos referimos a la existencia de una biblioteca central, determinada por un radio de acción pensado en la totalidad de la comuna, y focalizada en cuanto pensada a partir de las bibliotecas locales definidas por su área de influencia inmediata, sobre la base de una relación complementaria con la biblioteca central.

Tipos de componentes del sistema

Visto lo anterior nos preguntamos: ¿cuáles son las tipologías de bibliotecas públicas que operan en el sistema?

Ante el indicador de los SBP necesarios para un área territorial, estos se deben llenar de contenido y jerarquía. Esta jerarquía está condicionada por el ordenamiento político-territorial del país, de la región, provincia, comuna o localidad.

Desde este punto de vista, aparecen cinco tipologías de SBP:

1. Biblioteca pública regional (BPR).
2. Biblioteca pública comunal (BPC).
3. Biblioteca pública local (BPL).
4. Punto de préstamo (PP).
5. Servicios móviles (SM).

De estas cinco tipologías, la biblioteca pública regional y la pública comunal son las que encabezan o jerarquizan la red de SBP de cada unidad territorial, en la región, en el primer caso, y en la comuna, en el segundo.

En Chile, las bibliotecas regionales han sido administradas por el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC). En cambio, las bibliotecas públicas comunales son administradas por un sostenedor, el que en la mayoría de los casos corresponde a municipios, para desarrollar un sistema formado a partir de varias redes y estilos mixtos de administración.

Biblioteca pública regional (BPR)

La biblioteca pública regional (BPR) es aquella que ofrece una cobertura desde la capital de cada región, actuando como eje articulador del sistema bibliotecario regional. Se define sobre la base de la jerarquía administrativa y técnica dentro de un territorio. Las BPR deben entregar la mayor cantidad de servicios bibliotecarios a la comunidad, convirtiéndose en un modelo de gestión y punto de referencia para el resto de las bibliotecas de la zona. A su vez, dependen administrativa y técnicamente del SNPC.

Además de las diferencias geográficas y climáticas, en Chile las capitales regionales –así como las propias regiones– presentan distintas cantidades y densidades de población. Los extremos van desde 91.492 habitantes en Aysén, hasta los 6 millones de la región Metropolitana.

Las bibliotecas regionales en áreas con mayor índice de aislamiento deben ser un motor de generación de cobertura en esas zonas, considerando la implementación de, por ejemplo, una proporción mayor de bibliobuses o puntos de préstamo en distintos formatos.

Cuando la comuna resulte ser capital regional, surgirá un conflicto de cobertura en la planificación de la biblioteca regional y la comunal. En nuestro país, estas tipologías tienen administraciones distintas, por lo tanto, se recomiendan las siguientes líneas:

1. En una comuna que albergue la capital de la región, se priorizará la existencia de la biblioteca regional por sobre la comunal.
2. Si existiese una biblioteca comunal antes de la creación de la regional, al momento de sus respectivos funcionamientos, sería recomendable una coordinación entre ellas, con el fin de lograr servicios complementarios que posibiliten un sistema territorial sostenible y coherente.
3. Cuando existe una biblioteca regional dentro de una comuna que es, a la vez, una capital regional con más de 50 mil habitantes, la municipalidad deberá gestionar las bibliotecas locales y los puntos de préstamo en distintos lugares de la comuna, según la cobertura que arroje el cálculo de SBP.

Biblioteca pública comunal (BPC)

La biblioteca pública comunal (BPC) es aquella que cubre el área delimitada por una comuna. En esta tipología, podemos encontrar establecimientos situados tanto en territorios rurales como urbanos. La BPC entrega los servicios bibliotecarios de acuerdo con las necesidades

de la comunidad, así como de su contexto y administración. En general, dependen administrativamente de un sostenedor –muchas veces municipal–, y técnicamente del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), por medio de sus Coordinaciones Regionales de Bibliotecas, mediante la firma de convenio con el SNPC, para la entrega de asistencia en gestión bibliotecaria, capacitación al personal, remesas de colecciones bibliográficas y equipamiento, además de capacitación en tecnología y acceso a internet.

Existe la posibilidad de que una comuna presente una población igual o superior a una región, por lo que, en estos casos, su superficie edificada será igual o mayor que la de una biblioteca regional.

La superficie mínima de una biblioteca comunal, será de 370 m². En comunas sobre 30 mil habitantes, no debe ser inferior a 560 m².

La definición de las BPC nos enfrenta a los distintos tipos de comunas, con características geográficas, sociales, culturales y políticas diversas. De esta forma, nos encontramos con la variedad y cantidad de servicios bibliotecarios que se pueden ofrecer en un territorio.

Así, la BPC podrá administrar y gestionar bibliotecas públicas locales, puntos de préstamo o servicios móviles. En tales escenarios, la BPC se convierte en una biblioteca pública comunal central que coordina la red de SBP de su comuna.

En el caso de las comunas rurales, el sentido de lo urbano y de lo rural se determinan en términos de concentración, dispersión y conectividad. De esta manera, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) considera rurales a los territorios por debajo de los 150 habitantes/km² (OCDE, 2016); mientras que en Japón una localidad se considera rural cuando su densidad es menor a 500 hab/Km². Esto indica que el concepto de ruralidad puede ser diverso en términos de dispersión, sobre todo al momento de definir la tipología de la infraestructura de los servicios bibliotecarios.

En algunas comunas los términos son evidentes: dispersión de su población rural en el territorio cercana al 100%, como aquellas con características urbanas y porcentajes de ruralidad, o comunas rurales con porcentajes o asentamientos urbanos. Además, los tipos de ruralidad varían, ya que dependen de la situación geográfica: desierto en el norte con asentamientos en quebradas; cordillera; áreas insulares, y bosques o selvas nativas en el sur; áreas rurales aledañas a áreas urbanas, o bien, áreas rurales definitivamente aisladas. De esta forma, el concepto de concentración y dispersión se relativiza.

Por lo tanto, para diseñar el sistema debemos realizar las siguientes preguntas: por una parte, ¿qué porcentaje de habitantes llega al centro administrativo de la comuna?, y, por otra parte, ¿qué porcentaje de la población no tiene acceso al centro administrativo?

La definición de la superficie de la biblioteca se realiza a partir del cálculo de la población urbana (si tiene) y de la población rural, según la distancia con el centro administrativo de la comuna. Esto significa que la superficie de la biblioteca rural en relación con una urbana de una comuna con igual cantidad de habitantes será algo menor. Frente a esto, se usará el mismo cuadro de las superficies, donde sólo se insertará la cantidad de habitantes y la necesidad de un bibliobús, requerido de acuerdo con el porcentaje de habitantes con un promedio de lejanía considerable.

Biblioteca pública local (BPL)

La biblioteca pública local (BPL) es aquella que se vincula directamente con la BPC. Constituye una alternativa de servicio bibliotecario en áreas acotadas, sectores aledaños o periféricos al área central comunal, o de menor población, pero siempre dentro de una misma comuna que supere los 30 mil habitantes, considerando desde 15 mil habitantes como área de influencia posible de esta tipología de biblioteca. Si bien la biblioteca local entrega servicios a partir de las necesidades de la comunidad que atiende, es una filial de la biblioteca comunal que depende administrativamente del mismo sostenedor, y mantiene una relación estrecha con ella para la gestión de sus servicios.

La superficie de esta tipología no debe bajar de los 370 m² o debe, definitivamente, considerar las superficies indicadas para una biblioteca para 15 mil habitantes con una superficie máxima aproximada de 735 m² (Cuadro 11, entre 10 mil y 20 mil habitantes), con la intención de incentivar la creación de una red de mayor cobertura de bibliotecas públicas.

Puntos de préstamo (PP)

El punto de préstamo es una alternativa de servicio para comunas que superan los 30 mil habitantes. A diferencia de la biblioteca local, no considera áreas de lectura. Sus instalaciones están pensadas para contener una colección bibliográfica, destinada sólo al préstamo para la lectura en domicilio. No precisan acondicionamiento de espacios con mobiliario para la lectura u otras actividades.

Se pueden crear puntos de préstamo dependientes de bibliotecas municipales, comunales, pero también a partir de alianzas entre instituciones —como el caso de Bibliometro—, o bien, de organizaciones territoriales, como juntas de vecinos.

Servicios móviles (SM)⁶

Los servicios móviles (SM) conforman aquellos donde, a través de un medio de transporte, se accede al préstamo de libros, muchas veces acompañado de actividades de fomento lector y gestión cultural. En general, dependen administrativa y técnicamente de una biblioteca pública regional o comunal. Este servicio se configura a partir de las necesidades de acceso de cada territorio, para brindar cobertura en sectores alejados de centros urbanos o en situación de aislamiento. Algunos ejemplos de servicios móviles son:

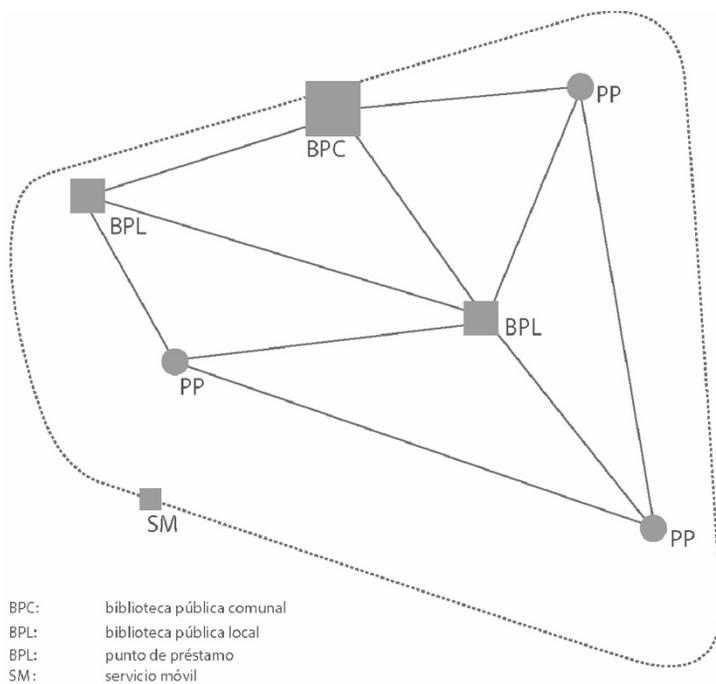
- Bibliobús
- Caja Viajera
- Bibliolancha

Servicios de innovación (SI)

Los servicios de innovación (SI) corresponden a aquellos que surgen a partir de nuevas formas de entender los SBP. Pueden estar relacionados con infraestructura existente, como, por ejemplo, la biblioteca regional, comunal o local, los puntos de préstamo o servicios móviles, o bien, pueden definitivamente crear una nueva tipología tanto física como virtual.

6. En el Capítulo III nos detendremos en la definición de este servicio.

Figura 2. Representación de una red de un servicio bibliotecario público de una comuna



Fuente: elaboración propia.

Capítulo III

Lineamientos para usuarias, usuarios y servicios

Francisca Navarro Vergara

Resumen

Dado su carácter democrático, las bibliotecas públicas se relacionan con diversos tipos de usuarias y usuarios. En ellas, hay diversidad de edades (niñas, niños y adolescentes, y persona mayores) y, también, diversidad de requerimientos (accesibilidad para personas con discapacidad o apoyo a integrantes de las comunidades Lgbtiq+). Incluso, hay visitantes institucionales (juntas de vecinos, ONG). Así, los servicios que proveen las bibliotecas son igualmente diversos: información, orientación, formación y recreación. Este capítulo ofrece veinte lineamientos que permiten que las bibliotecas respondan a desafíos tan ingentes como los que plantean la multiculturalidad y la digitalización.

PALABRAS CLAVE: inclusión, multiculturalismo, organizaciones no gubernamentales

Como ya hemos mencionado, la biblioteca pública es un espacio democrático de acceso a la información, al conocimiento y a la recreación. No distingue la edad, la condición física, económica o social de sus usuarias y usuarios. Es un punto de encuentro y de participación, un centro ciudadano que pone como núcleo de su gestión a las personas que forman parte de una comunidad, con el propósito de aportar al desarrollo local. Los servicios de una biblioteca pública se constituyen en cuanto son utilizados por una comunidad determinada, con características y necesidades propias. De ella dependerá todo lo que ocurra al interior, al exterior y alrededor de la biblioteca. Quienes la visitan darán vida a las instalaciones, serán la piedra angular de la existencia del establecimiento. Es precisamente por esas personas que la biblioteca procurará otorgar siempre los servicios adecuados y necesarios, adaptándolos a los requerimientos de las distintas poblaciones, sean urbanas o rurales

Tipos de usuarias y usuarios

La biblioteca pública atiende a la comunidad en su totalidad; por lo tanto, todas las personas son potenciales usuarias y usuarios. Para diferenciar y crear los distintos servicios entregados, además de construir espacios especiales y atractivos para cada grupo, las directrices de la alianza IFLA/Unesco (Gill, 2007) establecen tres amplios grupos de usuarias y usuarios. Estos grupos no son excluyentes unos de otros, ya que no están limitados por edad, sino más bien por intereses y necesidades. A partir de su descripción, y dependiendo de las características de cada comunidad, podemos establecer subgrupos que servirán para la creación de servicios de la biblioteca pública de una comunidad.

1. Personas de todas las edades: niñas y niños desde el momento de nacer, jóvenes, personas adultas, junto con personas mayores.
2. Personas y grupos con requerimientos específicos o menor accesibilidad: personas con discapacidad ya sean sensoriales, mentales o motoras; personas reclusas temporalmente o a tiempo completo en centros hospitalarios, centros de personas mayores, recintos penitenciarios; personas pertenecientes a grupos como la comunidad Lgbtiq+ e inmigrantes.
3. Instituciones de la red comunitaria en general: organizaciones comunales, culturales, educacionales, sociales, empresas privadas, actividad económica básica, organismos estatales, no gubernamentales, entre otros que sean parte o circunden la comunidad.

Es importante que cada biblioteca pueda informarse respecto del comportamiento y las necesidades de sus usuarias y usuarios, y de su comunidad en general. De ahí la relevancia de generar estudios y encuestas aplicables y evaluables por el personal de la biblioteca, para tomar mejores decisiones de gestión y realizar una planificación adecuada⁷.

Tipos de servicios

La planificación de los servicios de una biblioteca debe realizarse sobre la base de las necesidades de la comunidad que atiende y, también, estableciendo prioridades, pues, no siempre es factible implementarlos todos en un mismo momento. Cada vez que un servicio nuevo se crea o presenta algún cambio, es necesario comunicarlo, ya sea por medio de impresos, avisos dentro de la biblioteca y fuera de ella, en redes sociales o el sitio web, u otras plataformas de difusión. Los servicios entregados deben ser, en su mayoría gratuitos, con el fin de garantizar el libre acceso de la comunidad.

7. Este tema se aborda con mayor profundidad en el Capítulo IX.

La creación de servicios puede ser una experiencia que involucre a usuarias y usuarios, mediante procesos participativos de levantamiento de necesidades, junto con un conocimiento más profundo de la comunidad. También puede conformar un ejercicio de gestión interna del equipo de trabajo de la biblioteca, que de igual forma requiere datos y conocimiento del entorno, el territorio y de la comunidad –tanto de usuarias y usuarios, como de quienes no visitan la biblioteca–. En ambos casos, una cuota importante de innovación y creatividad, determinada por las realidades, las necesidades y los recursos existentes, es vital para llevar a cabo procesos de creación de servicios. Y, por cierto, nunca imponer límites en este proceso. Muchas veces soñar lo imposible a través de un ejercicio de creación colectiva abre las puertas hacia el logro de objetivos.

Asimismo, y como indica Fernando Juárez, el usuario o usuaria “debe tener la posibilidad de relacionarse con su biblioteca a conveniencia. Y por supuesto, una biblioteca en ocasiones también necesitará acercarse al usuario de diferente manera” (Juárez, 2015, p. 59). Esto es clave para pensar los servicios de la biblioteca, su flexibilidad, revisión y transformación permanente.

De manera general, podemos agrupar los servicios de la biblioteca pública en:

- Servicios de información.
- Servicios de orientación.
- Servicios de formación.
- Servicios de recreación.
- Servicios virtuales.

Entre ellos podemos encontrar:

1. Préstamo de material a domicilio: comprende principalmente libros, pero también tablets, música, películas, audiolibros, dispositivos electrónicos en general, junto con todo tipo de material a disposición de usuarias y usuarios. La biblioteca tiene la facultad de establecer un periodo de préstamo de acuerdo con la necesidad de su comunidad. Se sugieren dos semanas como mínimo para el material bibliográfico. La diversidad de materiales depende de la imaginación del equipo responsable de la unidad, así como de los objetivos o necesidades que la biblioteca ha detectado como prioritarios a partir del contexto social y los recursos –sean ellos económicos, materiales, humanos o técnicos– con los que se cuenta, pudiendo abarcar elementos tales

como instrumentos musicales y deportivos, herramientas de jardinería y horticultura, máquinas de coser, microscopios, lupas, copias de piezas de arte, entre tantos otros.

2. Consulta y lectura en sala: la biblioteca debe contar con espacios apropiados para la lectura, independiente de su tamaño, ya sea zonas con asientos más confortables para una lectura pausada, o bien, mesones y sillas para una lectura de estudio o compartida. Es importante comunicar de forma directa y sencilla las reglas de funcionamiento interno, como, por ejemplo, el horario de apertura y cierre, o dónde dejar los libros hojeados o leídos.
3. Publicaciones periódicas y referencia: es importante implementar un espacio para disponer de diarios, revistas, publicaciones periódicas, diccionarios, atlas, enciclopedias y otros, en distintos formatos, para la consulta al interior de la biblioteca. Parte de este material puede eventualmente prestarse a domicilio, si el equipo de la biblioteca así lo determina.
4. Servicio de información y referencia bibliográfica: está dedicado a orientar y responder consultas sobre búsqueda de material bibliográfico, o cualquier información requerida, incluida información comunitaria o social. Por este motivo, es importante que el personal de la biblioteca tenga conocimiento del fondo bibliográfico, que maneje herramientas para la búsqueda de información en internet y, también, que conozca el funcionamiento de las áreas que componen el gobierno local y la comunidad.
5. Servicios de información a la comunidad: es clave destinar un espacio visible dentro de la biblioteca, donde quien lo precise pueda difundir temas de impacto e interés local, como, por ejemplo: oferta de clases, cursos, talleres, bolsas de trabajo y servicios en general. Este espacio lo administra el personal de la biblioteca, pero lo alimenta la comunidad, sean o no usuarias y usuarios. Se sugiere implementarlo a través de paneles, tótems informativos o diarios murales.
6. Servicios para la niñez: la biblioteca pública deberá contar con colecciones bibliográficas y documentales para la niñez, así como también actividades que estimulen su desarrollo a través del juego, las historias y la creatividad. Fomentar la lectura en este grupo etario mediante acciones concretas, además de disponer de material adecuado y en diferentes soportes, es fundamental para la formación de lectoras y lectores futuros y, también, para estimular desde temprana edad el uso de la biblioteca como un espacio propio. En la medida de las posibilidades de su infraestructura, la biblioteca deberá implementar un espacio físico para que niñas y niños puedan jugar libremente, contar historias, reír, cantar, hojear libros y leer, ya sea en soledad, en grupo o mediante actividades recreativas ofrecidas por la biblioteca. Asimismo, se sugiere habilitar un espacio para la primera infancia de cero a seis años y sus familias,

de acuerdo con sus propias necesidades en esta etapa clave para el desarrollo de las personas. Es muy recomendable establecer alianzas con el sistema escolar y preescolar presente en la comunidad y en la zona aledaña, así como con otros servicios sociales de la comuna como salud, desarrollo comunitario, cultura, para la realización de visitas y actividades conjuntas.

7. Servicios para jóvenes: la biblioteca pública puede ofrecer espacios, materiales y actividades de especial interés para jóvenes. Si bien es complejo establecer la composición de este grupo a partir de una edad determinada, generalmente, se considera jóvenes a quienes tienen entre diez y diecisiete años. Suelen presentar intereses y gustos diversos, pues, se encuentran en una etapa de desarrollo personal y de búsqueda de identidad. Es por ello que generar instancias de encuentro y disposición de material bibliográfico, de acuerdo con sus intereses, gustos y formas de vida, puede implicar un gran apoyo al proceso de exploración que este grupo vive. Ahondar en sus intereses es clave para contar con colecciones y servicios atractivos. Novelas gráficas, cómics, manga, novelas románticas y sagas se cuentan entre los favoritos en material bibliográfico. Los clubes de lectura, el acceso a información a través de internet, festivales de *cosplay* son algunas de las actividades que atraen a este público particularmente.
8. Servicios para grupos con requerimientos específicos o menor accesibilidad: a partir de un análisis de la comunidad, su composición y las potencialidades de su fondo bibliográfico y documental, la biblioteca debe desarrollar programas, ya sea dentro o fuera de ella, para grupos específicos. Dentro de ellos, personas con discapacidad en el ámbito sensorial, mental o motor; personas reclusas temporalmente o a tiempo completo en centros hospitalarios, centros de personas mayores, recintos penitenciarios; personas pertenecientes a grupos como la comunidad Lgbtiq+ e inmigrantes.
9. Servicios para (o sobre) pueblos originarios: actualmente, en Chile son nueve los pueblos originarios reconocidos por ley, y seis las lenguas originarias presentes en nuestro territorio: aymara, mapuzugún, quechua, rapa nui, kawésqar y yagán, cuyo uso o reproducción es muy disímil y, en algunos casos, escaso. Si entendemos como un aporte a la identidad nacional fomentar la revitalización de las lenguas de los pueblos originarios, entonces la biblioteca pública tiene un rol relevante para alcanzar dicho objetivo. La creación de servicios como colecciones bilingües, sesiones de cuentos e historias de enfoque oral o actividades de extensión sobre cultura y tradiciones indígenas pueden estimular su reconocimiento e impulsar el uso de dichas lenguas y, de esta forma, promover la diversidad lingüística y multicultural de nuestro país.
10. Servicios de formación de usuarias y usuarios: la biblioteca puede elaborar estrategias para la difusión de sus servicios, con la finalidad de cautivar a nuevas usuarias y usuarios. Con este propósito, se sugiere la realización de visitas guiadas, invitando

a participar a entidades comunitarias en general. En estas visitas es relevante mostrar el espacio y cómo se organiza la colección, así como presentar las novedades bibliográficas y los servicios. Enseñar cómo opera el mesón de préstamo, cómo se realizan los cursos de capacitación, las actividades culturales, quiénes están a cargo de los distintos servicios y toda acción asociada a estos servicios, todo ello fortalece el vínculo con futuras usuarias y usuarios.

11. Servicios de capacitación: la biblioteca pública es un lugar de aprendizaje y acceso al conocimiento por excelencia, por ello, debe procurar la entrega de procesos formativos, por medio de cursos, talleres y capacitaciones, como apoyo a la educación formal e informal. Por consiguiente, los temas podrán ser tan variados como lo es la comunidad y sus intereses. Para llevar a cabo estos servicios, se aconseja recurrir a la colaboración con organizaciones públicas, privadas, distintas ONG, o simplemente facilitar los espacios para que otras entidades realicen este tipo de actividades, asegurando que estén disponibles para su comunidad y de manera gratuita.
12. Servicio de alfabetización para adultos: a pesar de que en Chile el porcentaje de población analfabeta es mínimo, si lo comparamos con otros países de la región, es necesario insistir en que existen niveles de alfabetización: inicial, funcional e informacional, por nombrar los básicos, que pueden entenderse como un proceso que nunca acaba. La biblioteca puede actuar como alfabetizadora en los tres niveles, mediante la ejecución de talleres, o bien, a través de la asociación con otras entidades que ejecuten actividades de alfabetización al interior de la biblioteca.
13. Servicio de extensión cultural: la biblioteca pública como lugar de encuentro comunitario, de reflexión, de debate y desarrollo, debe impulsar la realización de actividades culturales, con el propósito de difundir las distintas manifestaciones artísticas de su comunidad. Por ello, se sugiere que cada biblioteca mantenga una agenda cultural mensual, difundida en medios propios o de la prensa local, y que contemple actividades diversas, como charlas sobre temas locales y generales, clubes de lectura, exposiciones, ciclos de cine, conversatorios, presentaciones de libros, recitales, talleres, entre otros. No existe límite para las actividades que pueden llevarse a cabo en una biblioteca.
14. Fomento de la lectura, la escritura y la oralidad: la biblioteca puede realizar actividades para los grupos identificados como usuarias y usuarios, promoviendo todos los formatos de lectura, escritura y oralidad. Incentivar talleres literarios de escritura, narración oral, clubes de lectura, encuentros con escritores, ilustradores, editoriales, presentaciones de libros, cuentacuentos dirigidos a personas adultas –o niñas y niños–, concursos de literatura en distintos formatos y, en general, todas las manifestaciones que difundan la práctica lectora y sus diferentes usos recreativos, informativos, creativos e interactivos.

15. Servicios al exterior de la biblioteca o extramuros: como ya se explicó en el Capítulo II, es aconsejable implementar servicios bibliotecarios hacia el exterior, en sitios con alto flujo de personas, puntos de espera o territorialmente alejados de centros urbanos. Esto para abordar a quienes no puedan acceder a la biblioteca y, por consiguiente, a todos sus servicios. El escenario ideal es que cada biblioteca pública ofrezca al menos un servicio fuera del recinto, dependiendo de las posibilidades del personal y de los recursos. Es importante establecer una frecuencia para cada uno de estos servicios, los que pueden ser administrados por alguna entidad de la comunidad, por ejemplo, cajas viajeras en consultorios, juntas de vecinos, ferias libres y otros.
16. Servicios tecnológicos: es fundamental que la biblioteca pública cuente con computadores, junto con equipamiento tecnológico, con acceso gratuito a internet, y que, además, entregue capacitación en el uso de herramientas digitales y producción de contenidos. En bibliotecas públicas en convenio con el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC), este ámbito es abordado mediante el programa BiblioRedes, que constituye el soporte de entrega de los elementos tecnológicos necesarios para que usuarias y usuarios encuentren y generen información, se capaciten y accedan a tecnologías e internet.
17. Servicios multiculturales: la biblioteca pública cumple un rol integrador en su comunidad. Es por ello que contempla la participación de grupos de inmigrantes, con el fin de contribuir a su participación, en condición de igualdad, en la vida de su comunidad. Se sugiere contactar a asociaciones presentes en el territorio y a las mismas comunidades para establecer una labor de colaboración, escucha y apoyo, para así poder responder a necesidades particulares, junto con conocer y compartir sus historias, creencias y cultura.
18. Préstamo de colecciones digitales: hoy, usuarias y usuarios no sólo requieren los recursos físicos brindados por la biblioteca pública, además, precisan de recursos digitales que satisfagan demandas de contenidos e información. Para ello, en Chile contamos con la Biblioteca Pública Digital,⁸ un servicio gratuito de préstamo de libros, audiolibros, videocuentos y revistas en formato digital, dirigido a la población que habita en el país, como también a chilenas y chilenos residentes en el extranjero. Una plataforma que promueve y democratiza el acceso a la lectura.
19. Servicios virtuales: junto con los servicios que entrega de manera presencial a la comunidad, la biblioteca pública también genera estrategias virtuales de acceso a la lectura, la información y la cultura. Durante la temporada de aislamiento, producto de la pandemia por covid-19, luego de la suspensión de servicios presenciales tras el cierre de sus espacios, en una demostración de su capacidad de adaptación, las

8. Para mayor información ver: <https://www.bpdigital.cl>.

bibliotecas pudieron generar contenidos y acciones a través de redes sociales, para mantener de manera permanente el vínculo con la comunidad. De esta manera, mediante instrumentos como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, WhatsApp, o medios como podcast y videos, las bibliotecas públicas trasladan algunos de sus servicios como clubes de lectura, cuentacuentos, encuentros con escritores, además de generar nuevos servicios a partir de estas herramientas, las que han llegado para quedarse y ya forman parte de la gestión bibliotecaria habitual.

20. Servicios híbridos: así como la virtualidad tiene un rol importante, lo tiene aún más en combinación con la presencialidad. Generar acciones, actividades y estrategias realizadas presencialmente en la biblioteca pública y, a la vez, transmitidas de manera sincrónica –o asincrónica– por medio de una plataforma digital (Facebook, Instagram, YouTube u otras) constituye un tipo de servicio que también ha sido fundamental tras el periodo de confinamiento y posterior reapertura de las bibliotecas, y que, sin duda, perdurará como formato. Si bien cada vez es más relevante brindar a usuarias y usuarios acceso a la biblioteca dependiendo de sus posibilidades y las distintas formas que la biblioteca puede ofrecer, hoy el formato híbrido además entrega la facultad de abrir la biblioteca a otros usuarios y usuarias, fuera de su radio de acción. Y la tecnología es el mejor aliado para lograrlo.

Capítulo IV

Lineamientos para recursos humanos

Angharad Gutmann Sariego

Resumen

En el presupuesto de una biblioteca pública, el ítem más oneroso es el de recursos humanos. No obstante, la dimensión más relevante no es la pecuniaria, sino la de las cualidades que debe demostrar el personal seleccionado: ¿qué cargos se deben proveer para la adecuada gestión de una biblioteca pública (técnicos, administrativos, auxiliares y vigilantes)?; más allá de las habilidades comunicativas y la disposición al trabajo en equipo, ¿qué características debe tener el personal contratado?, aún más, ¿qué desafíos de higiene y seguridad supone la gestión de recursos humanos en este tipo de espacios? Estas son las preguntas a las que responden los lineamientos que este capítulo expone.

PALABRAS CLAVE: personal de bibliotecas, capacitación, seguridad en el trabajo

Por lo general, los recursos humanos representan la proporción más elevada del presupuesto de una biblioteca pública. Por ello, deberían ser considerados unos de sus activos primordiales. El personal es un elemento esencial, un recurso básico para el funcionamiento correcto y eficaz de la biblioteca. De este modo, debe ser suficiente y poseer la formación adecuada para ejercer su labor.

Todo el personal que trabaja en una biblioteca pública deberá presentar las siguientes cualidades y habilidades:

- Habilidades comunicacionales.
- Conocimiento de los recursos disponibles y cómo acceder a ellos.
- Capacidad para comprender las necesidades de usuarias y usuarios.
- Respeto hacia los principios del servicio público.
- Habilidades para identificar los cambios y organizar de manera flexible la gestión del servicio.
- Aptitud para el trabajo en equipo.

- Amplia formación y cultura general.
- Disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo a las nuevas situaciones que se produzcan.
- Imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas.
- Sensibilidad y conocimientos básicos sobre los distintos tipos de necesidades que presentan las personas.

Todas las bibliotecas públicas deberían contar con personal bibliotecario profesional y especializado. No obstante, según las dimensiones y la tipificación de la biblioteca, del servicio bibliotecario y en concordancia con el establecimiento de redes o sistemas por parte del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC), ésta podrá ser atendida por personal técnico con un entrenamiento previo en el área de bibliotecas públicas.

La cantidad de personal necesario en cada biblioteca y servicio bibliotecario, así como las características de especialización de cada uno de ellos, dependerán de diversos factores variables que se considerarán para cada caso:

- Tipificación de la biblioteca.
- Las características físicas de la biblioteca, su distribución espacial y la configuración de los espacios.
- Los servicios que presta y el horario en el que se prestan.
- El volumen de las actividades: cantidad de usuarias y usuarios, junto con visitantes; tamaño de las colecciones; volumen de préstamos.
- Grado de participación en actividades adicionales al quehacer bibliotecario habitual: servicios móviles y puntos de préstamo; agenda cultural municipal; proyectos de cooperación interinstitucionales.
- Características geográficas y de población de la comunidad a la que se prestan servicios.

La capacitación permanente es un complemento de la educación. El personal de las bibliotecas públicas debe actualizar constantemente sus conocimientos, para llevar a cabo de forma eficaz una serie de tareas concretas del sistema, por una parte, y asumir nuevas responsabilidades derivadas de cambios en las tareas o preparatorias para ello, por otra parte.

La necesidad de capacitación continua afecta a todo el personal. Esto es especialmente importante para quienes trabajan directamente con el público.

Categorías del personal

El personal de la biblioteca pública debe estar constituido por:

1. Personal técnico: desarrolla e implementa las políticas y los servicios dirigidos a usuarias y usuarios, junto con las de los servicios de información a la comunidad. Esto significa el desarrollo de las colecciones; organización de los recursos; orientación y asistencia a usuarias y usuarios en recuperación de información; desarrollo y gestión de actividades y eventos culturales. El personal técnico bibliotecario se centra en lo relativo a la gestión, control de los recursos, elaboración de planes y normas, además de seguimiento de su aplicación, así como la dirección y coordinación de los equipos de trabajo, ya sea con el resto del personal, o con voluntarias y voluntarios.
2. Administrativo: apoya al personal técnico en la provisión de servicios y lo complementa.
3. Auxiliar o de apoyo: colabora en el funcionamiento de la biblioteca pública, realiza tareas básicas relacionadas con las colecciones, aseo y atención de público.
4. Vigilantes.

La postulación a los puestos de trabajo deberá efectuarse siempre a través de los sistemas de selección establecidos en la legislación vigente. Por su parte, los órganos de selección deberán contar con la participación de un representante del SNPC.

La forma legal de la contratación, tanto del personal técnico como administrativo, deberá permitir la responsabilidad funcionaria ante la cautela de los bienes inventariables que se encuentran bajo su cuidado –tanto bienes fiscales como municipales–.

Según las dimensiones de la comuna, su territorio geográfico y cantidad de población, el ente sostenedor deberá considerar también la contratación de un profesional bibliotecólogo para la dirección de su servicio bibliotecario público.

Las bibliotecas regionales, dependientes del SNPC, deberán considerar –siempre– al menos un bibliotecólogo dentro de su equipo de profesionales.

Dotación y características deseables

La biblioteca pública deberá contar con un funcionario o funcionaria a jornada completa por cada 3 mil habitantes, además del personal profesional o técnico designado como responsable.

El personal profesional o técnico, con acceso a capacitación especializada, deberá constituir la tercera parte del total del personal de la biblioteca.

La persona que asuma la jefatura de la biblioteca pública deberá presentar las siguientes condiciones personales, habilidades y destrezas:

- Título en bibliotecología o profesional de ciencias afines, o bien educación superior en grado técnico.
- Conocimientos computacionales demostrados a nivel de usuaria o usuario.
- Habilidad para usar correctamente fuentes de información en cualquier formato.
- Habilidad para elaborar y manejar catálogos, índices, guías y boletines.
- Habilidad para preparar informes.
- Habilidad para relacionarse colaborativa y cortésmente con personas de distintas edades, condición social, sexo, grupo étnico y educación.
- Habilidad para llevar registros.
- Capacidad de relación con los distintos integrantes de la comunidad y sus autoridades.
- Dedicación exclusiva al cargo.
- Capacidad para trabajar en equipos multidisciplinarios.
- Capacidad para generar iniciativas que apunten al desarrollo integral de la biblioteca.
- Capacidad para elaborar proyectos culturales.
- Profundo conocimiento del contexto local.
- Capacidad para aceptar e integrar cambios.

- Sensibilidad social que le permita detectar las necesidades de su comunidad.
- Capacidad y especial sensibilidad para el trabajo con la niñez (en este ámbito, la formación permanente es esencial).

Por su parte, quien asuma las responsabilidades de encargada o encargado del programa BiblioRedes presentará las siguientes condiciones personales, habilidades y destrezas:

- Grado técnico en nivel superior o afín en ciencias de la computación.
- Sensibilidad social que le permita identificar las necesidades de capacitación de su comunidad en el área de su competencia.
- Condiciones para capacitar a las personas.
- Sensibilidad y conocimiento del patrimonio cultural local.

Tanto quien asuma las responsabilidades de jefatura de la unidad como quien ejerza las de encargada o encargado del programa BiblioRedes deberán contar con una parte de su jornada laboral para realizar actividades fuera de la biblioteca en la promoción de sus servicios.

Todos los integrantes del personal de la biblioteca pública necesitan disponer de un conocimiento fluido y actualizado de la red nacional y de sus servicios.

Todos los integrantes de los equipos de las bibliotecas y servicios bibliotecarios podrán disponer de una fracción de su jornada laboral para leer las colecciones de la biblioteca. Este acto deberá ser considerado como una parte integral de sus funciones, se podrá llevar a cabo delante del público –siempre que no entorpezca las actividades normales– y será defendido vigorosamente, entregando así una señal clara a la comunidad acerca de la importancia de la lectura, además de contribuir a su formación funcionaria.

Asimismo, se recomienda que todo el personal de la biblioteca asuma como parte de sus funciones atender a usuarias y usuarios, e interactuar con ellos. Este es un aspecto clave de la gestión.

Las bibliotecas públicas ubicadas en comunas grandes o densamente pobladas, junto con las bibliotecas regionales, podrán contar con profesionales y técnicos de otras áreas, ya sea para proyectos y programas específicos, o como integrantes estables del equipo, en cuanto sus especialidades son necesarias para el desarrollo correcto de las actividades, por ejemplo:

- Antropólogas o antropólogos, asistentes sociales o sociólogos, para desarrollar estudios de usuarias y usuarios, de impacto, rescate de tradición oral y otros.
- Periodistas, para las áreas de actividades culturales y de difusión.
- Técnicos informáticos, para desarrollar proyectos tecnológicos, digitalización de documentos, capacitación en diferentes soportes.

Formación y capacitación del personal

La contratación definitiva del jefe o jefa de la biblioteca, junto con la del encargado o encargada del programa BiblioRedes (EPB), quedará sujeta a la aprobación, por parte del postulante, de un curso de inducción laboral, impartido en la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas correspondiente o donde dicha organización indique.

Deberá existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal de la biblioteca pública, en todos sus niveles y que abarque todos los aspectos de sus tareas. En el caso del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) chileno, este estará a cargo del SNPC en consulta y colaboración permanente con el correspondiente sostenedor. Para llevar a buen término este programa, quedará establecido en el convenio el porcentaje del presupuesto total de la biblioteca, destinado a cubrir los gastos de dicha capacitación, el que se mantendrá a pesar de eventuales reducciones presupuestarias: la necesidad de personal bien entrenado es más importante aún en esas circunstancias.

Es relevante también estimular la asistencia del personal de la biblioteca pública a conferencias, jornadas, seminarios y otros eventos relacionados, ya que esto genera la oportunidad de conocer y relacionarse con responsables de otras bibliotecas con quienes se puede intercambiar ideas y experiencias, así como iniciar algún tipo de colaboración.

El programa de capacitación continua, en el que todo el personal de la BP debe participar, contemplará los siguientes asuntos:

- Destrezas y habilidades técnicas
 - Manejo de equipos (impresoras, escáner, proyector multimedia).
 - Diseño de sitios web o blogs, manejo en redes sociales.
 - Procesos de digitalización de documentos (digitalización, recuperación, almacenamiento e impresión).
 - Manejo de herramientas de ofimática a nivel de usuario o usuaria superior.

- Destrezas y habilidades pedagógicas
 - Enseñar a otras personas a usar un computador.
 - Enseñar el uso de los catálogos virtuales.
 - Fomentar la lectura.

- Destrezas y habilidades institucionales
 - Planificación estratégica.
 - Administración y organigramas, tanto municipales como del SNPC.
 - Capacitación en fomento lector.
 - Conocimiento sobre las políticas nacionales dedicadas a segmentos específicos de población (tercera edad, discapacidad, infancia, minorías étnicas, inmigrantes).
 - Conocimiento y buen manejo de las plataformas del gobierno electrónico.

- Destrezas y habilidades de promoción y marketing
 - Promoción de servicios culturales.
 - Organización de eventos culturales.
 - Montaje básico de exposiciones.
 - Promoción de servicios culturales vía web.
 - Promoción de servicios culturales ante los medios de comunicación tradicionales.

- Destrezas y habilidades en administración de recursos financieros
 - Manejo de ChileCompra.
 - Preparación de un presupuesto.
 - Preparación de un plan de compras.

- Destrezas y habilidades en administración de proyectos
 - Identificación del problema.
 - Preparación de proyectos.
 - Carta Gantt.
 - Presupuestos.
 - Cotizaciones.
 - Redacción.

- Otras destrezas
 - Comunicacionales.
 - Manejo de estadísticas.
 - Automatización de servicios.
 - Gestión del tiempo.
 - Mecanismos de gestión participativa.

Un aspecto no menor en la capacitación del personal de la biblioteca pública corresponde al trato con personas que presentan algún tipo de discapacidad, y debe integrar conceptos generales acerca de:

- Los diferentes tipos de discapacidades.
- Cómo estos distintos tipos de discapacidad afectan la forma de relacionarse con el entorno –en este caso, diseñado para todo público– y con los servicios que la biblioteca ofrece.

Es importante que las bibliotecas realicen un esfuerzo destinado a satisfacer las necesidades de personas con discapacidad.

Higiene y seguridad

La higiene, la seguridad y las condiciones adecuadas de trabajo deben ser altamente prioritarias. Consecuentemente, deben establecerse políticas y procedimientos para reducir riesgos. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Condiciones laborales satisfactorias para todo el personal.
- Mobiliario y equipo adecuado.
- Existencia de un plan de evacuación y reacción frente a desastres, además de su práctica periódica.
- Eliminación inmediata de los riesgos detectados en higiene y seguridad.
- Capacitación de al menos un miembro del personal en primeros auxilios y prevención de incendios.
- Inclusión del personal en el Comité Paritario de Higiene y Seguridad Municipal.

Voluntariados

Es muy conveniente que la biblioteca pública promueva la formación de un grupo de voluntariado que colabore con las actividades del personal. Para ello se deberá establecer –por escrito– una política en la que se definan claramente las tareas de voluntarias

y voluntarios, junto con su relación con el funcionamiento y el personal. Este grupo en ningún caso reemplazará al personal contratado.

Actualmente, también es posible contar con voluntarias y voluntarios que no necesariamente acuden a la biblioteca pública, sino que se comunican con ella mediante herramientas tecnológicas. Es muy recomendable que la biblioteca conforme un comité de amigas y amigos, conformado por personas originarias de la comuna pero que, por diversas razones, residen fuera de ella y que ostentan profesiones, funciones o habilidades que podrían ser, llegado el caso, de gran utilidad. Muchas de esas personas estarán dispuestas a colaborar o prestar apoyo, recomendando material bibliográfico para compra; sugiriendo nuevos servicios divisados en otros lugares del mundo o poniendo a disposición de esta causa sus redes familiares y sociales.

Capítulo V

Lineamientos para recursos de información

Angharad Gutmann Sariego

Resumen

La colección es el conjunto de recursos que una biblioteca pone a disposición de sus usuarias y usuarios. Con vocación de servicio, la gestión de la colección debe administrar tanto los recursos propios como aquellos a los que facilita su acceso, ya sea mediante recursos electrónicos en línea o préstamos interbibliotecarios. Dada su relevancia, toda biblioteca debe contar con una política escrita que asegure el desarrollo y mantenimiento presente y futuro de su colección. Con este propósito, este capítulo ofrece directrices ad hoc: además de señalar principios de selección y adquisición, indica cómo establecer fondos para bibliotecas nuevas, cómo incorporar donaciones y cómo proceder con los descartes.

PALABRAS CLAVE: adquisición de recursos, gestión de colecciones, donaciones

Se entiende por colección el conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarias y usuarios, para que puedan acceder a información. La colección, entonces, comprende la suma de los documentos disponibles en la propia biblioteca en distintos soportes, además de otros a los que se facilita el acceso, por medio de préstamos interbibliotecarios o de recursos electrónicos en línea.

La colección se debe considerar como un bien de uso orientado al servicio, más que uno inventariable y de conservación, salvo en lo que concierne a aquellas colecciones de carácter patrimonial o de contenidos relativos a la propia comunidad.

Gestión de las colecciones

Toda biblioteca pública debe establecer por escrito una política de colecciones, cuyo objetivo central sea el desarrollo y el mantenimiento actual y futuro de sus fondos. Esto considerando, por un lado, la posibilidad de acceso tanto a recursos externos como a estrategias para acceder a la información disponible en todo el mundo; y, por otro lado, las normas que al respecto ha establecido el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC), tales como políticas de expurgo, adquisiciones, donaciones, reglamentos de préstamo, etc.

El establecimiento y el desarrollo de las colecciones de una biblioteca pública se fundamentan en la necesidad de afianzar y expandir el conocimiento demandado por la vida cotidiana, el ejercicio de los derechos y deberes de la ciudadanía, el desarrollo personal y la utilización provechosa del tiempo libre, junto con la misión de colaborar con escuelas y familias en el fomento de prácticas lectoras y del placer de leer en la niñez y la adolescencia.

Usuaris y usuarios son el foco central en la implementación de esta política. Es indispensable, entonces, adquirir un conocimiento profundo de las características de la comuna en la que la biblioteca pública se encuentra, tales como geografía, topografía, nivel de ruralidad, distancia de la capital regional, equipamiento social básico, recursos naturales, otras instituciones culturales presentes en la zona, acceso a educación media y superior presentes en la comuna, etc. En esta misma línea, también es clave conocer las características de sus habitantes: actividad económica básica, fuentes laborales, niveles de escolaridad, rangos etarios, composición étnica, uso de otras lenguas, flujos migratorios por estacionalidad (temporeros) y todos los detalles que se estimen relevantes. Estos temas se analizan en detalle en el Capítulo III.

El establecimiento de la política de colecciones considerará, entonces, los siguientes elementos fundamentales:

- Los derechos humanos.
- La libertad de información.
- Los derechos de autor.
- El *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública* (Unesco, 1994).
- El plan estratégico del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) del SNPC.
- El análisis de las necesidades de la comunidad, por medio de mecanismos de gestión participativa.

- Una política de donaciones, establecida por la propia biblioteca, de acuerdo con los parámetros entregados por el SNPC.
- El financiamiento.

Debe responder a los siguientes objetivos:

- La satisfacción de las necesidades de información de la comunidad en la que se encuentra inserta.
- Ofrecer información que contribuya a formar una ciudadanía que pueda participar de forma integral tanto en su comunidad como en el país.
- Aportar al desarrollo y la mantención de las destrezas lectoras de todos los grupos que conforman la comunidad.
- Estimular la diversión a través de la lectura, y el uso constructivo del tiempo libre.
- Contar con fuentes de consulta actualizada y eficaz, tanto para el apoyo a la educación formal como para las personas que ya la dejaron.
- Contar con información actualizada acerca de trámites, procedimientos, recursos, beneficios y otros servicios que ofrece el Estado y el municipio a la sociedad.
- Asegurar el acceso a la información en cualquier soporte.
- Recopilar y conservar lo publicado en la comuna, por miembros de ella o acerca de ella.

Y debe prever la realización periódica de cuatro acciones básicas:

- La incorporación regular de nuevos materiales en cualquier soporte.
- La incorporación de nuevos temas.
- El acceso a recursos externos.
- La supresión o descarte de los materiales no adecuados (expurgo).

Una vez establecidos y redactados los criterios, las políticas de colecciones deben ser dadas a conocer a las autoridades municipales, quienes las ratifican formalmente.

La política de colecciones ha de ser revisada periódicamente, con el fin de valorar e incluir los cambios en las demandas de información y los nuevos recursos disponibles.

Selección, adquisición y tamaño de la colección

La biblioteca pública debe disponer de una colección coherente, equilibrada y acorde con las necesidades de la comunidad a la que presta servicios. La cultura local ha de reflejarse en los fondos.

Tanto la selección como la adquisición de los recursos de información estarán determinadas por diversos factores, entre los que se destacan:

- Fondos municipales y concursables.
- Objetivos estratégicos de la biblioteca pública.
- Recursos en nuevos formatos.
- Otras bibliotecas existentes en el área.
- Demandas de usuarias y usuarios.
- Evaluación de rendimiento de la colección.
- El presupuesto del SNPC para remesas de libros.

La IFLA (2001) recomienda, como norma general, que una colección debería contener entre 1,5 y 2,5 documentos por habitante. No obstante, también indica que circunstancias locales y financieras pueden hacer variar estas cifras.

Los servicios bibliotecarios públicos que se definan para municipios pequeños o aislados geográficamente deben disponer, en cantidad proporcional, de un número superior de documentos por habitante. De esta forma, una biblioteca pública situada en un municipio con 3 mil habitantes deberá considerar una colección de 3 libros por persona (distribuidos en el servicio bibliotecario público definido para dicha comunidad); variando hasta los 0,15 libros por habitante en comunas que se acercan al millón de habitantes (Capítulo IV).

Criterios generales

- Los libros y materiales de libre acceso deben estar en buen estado físico y contener información actualizada.
- Los libros y materiales sin un valor o uso actual –ni futuro– no deben conservarse en los depósitos o estanterías.
- Una colección de calidad tiene mayor utilidad que una extensa pero con una elevada proporción de materiales usados, viejos u obsoletos.
- Los materiales en formatos electrónicos complementan las colecciones de libros y los reemplazan en algunos temas.

Los grandes fondos no constituyen, necesariamente, calidad. La adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local es más importante que su tamaño.

El tamaño de los fondos depende también de factores tales como el espacio disponible, los recursos financieros, la cercanía a otras bibliotecas y el acceso a recursos electrónicos.

Formación de la colección

En una biblioteca pública deben estar representados los siguientes tipos de materiales:

- Obras de ficción y no ficción para la niñez, jóvenes y personas adultas.
- Obras de referencia.
- Publicaciones periódicas en distintos formatos (considerando periódicos locales, regionales y nacionales).
- Información sobre la comunidad.
- Información oficial sobre las autoridades locales, regionales y nacionales y relativas a ellas.
- Documentación sobre la historia local y sus personajes relevantes.
- Información comercial, especialmente de la comunidad.

- Recursos en el idioma principal de la comunidad.
- Recursos en el idioma de las minorías étnicas presentes en la comunidad.
- Juegos, juguetes y material didáctico.

Deben estar representados los siguientes formatos, entre otros:

- Libros.
- Folletos y publicaciones efímeras, tales como recortes y panfletos.
- Periódicos y publicaciones periódicas, en distintos formatos.
- Información digital, acceso a internet.
- Programas informáticos para su uso en la biblioteca.
- Material audiovisual en distintos formatos.

Idealmente, y sobre la base de las características de la población y del espacio, deberían considerarse además:

- Materiales impresos con caracteres de gran tamaño.
- Materiales en braille.
- Libros sonoros o audiolibros.
- Colecciones que permitan el aprendizaje de otras lenguas.
- Colecciones de fotografías de la comuna y de sus habitantes.

Establecimiento de fondos para bibliotecas nuevas

A partir de las variables de la población –analizadas en el Capítulo II–, las que indican el rumbo que será seguido en el desarrollo de las colecciones, y una vez tipificado el servicio bibliotecario público que la comuna requiere, se recorrerá un camino de tres etapas:

1. Creación o establecimiento de las colecciones: el SNBP, por medio de sus coordinaciones regionales, con apoyo de miembros de la comunidad en la que se sitúa la biblioteca, establecerá las características de la colección mínima indispensable para la correcta prestación del servicio. El principal objetivo en esta fase será lograr una variedad y una cobertura suficientes de los recursos, con el fin de absorber y dar respuesta a las necesidades generales de usuarias y usuarios, definiendo qué tipos de servicios se implementarán, en concordancia con las características geográficas, sociales, demográficas y otras de la comuna.

Para lograr un nivel adecuado de crecimiento de la colección, se aplicará un plan que permita alcanzar la colección básica en un periodo de dos años. Desde un inicio, se debe considerar el acceso a fuentes de información electrónica, a través de internet. A partir de este momento y durante toda la vida de la biblioteca pública, se deberán aplicar instrumentos de detección de las necesidades y las expectativas de sus usuarias y usuarios reales, junto con estudios de usuarias y usuarios potenciales. Los datos recogidos serán determinantes al momento de evaluar la política de colecciones ya establecida.

2. Desarrollo o consolidación: en esta etapa se alcanzan los niveles adecuados o suficientes para una prestación eficiente de los servicios. De acuerdo con los requerimientos de usuarias y usuarios, analizados en el tiempo, ya es posible identificar tendencias específicas en la demanda. Por consiguiente, se estará en condiciones de adecuar la política de desarrollo de colecciones según las necesidades de usuarias y usuarios naturales; es decir, habitantes de la comuna. El índice de crecimiento cuantitativo es positivo, permanente y regular, a pesar del expurgo. Esta fase puede extenderse por un periodo de ocho años.

A pesar de que la biblioteca pública debe responder ante tendencias específicas en la demanda de usuarias y usuarios, no puede olvidar el papel que le corresponde como impulsora de nuevas corrientes, sembradora de intereses, descubridora de nuevos horizontes y estimuladora del sano debate de ideas en germen.

En esta fase, también, se plantea la necesidad de reemplazar o reponer materiales, ya sea por deterioro natural producto del uso o por extravío. Esta situación será cuidadosamente evaluada, considerando principalmente la calidad literaria de las

obras, su permanencia en el tiempo, la demanda de su lectura por parte de escolares, la calidad de las ediciones, entre otras. Se deberá también determinar la atingencia económica de la encuadernación versus el reemplazo. Especial evaluación merecen las obras denominadas *bestsellers*, las que algunas veces presentan una calidad literaria dudosa, un asunto fugaz, donde el interés del público por ellas se suele desvanecer. Durante esta fase, es igualmente importante evaluar las obras de referencia, la actualidad de la información contenida, nuevas ediciones, el nivel de lectura al que están orientadas, las alianzas establecidas con otras bibliotecas de la comunidad, que nos permiten prescindir de algunos de estos documentos, debido a su alto costo.

Es el momento de estudiar los mecanismos que nos permitirán implementar o fortalecer colecciones para usuarias y usuarios con necesidades diversas dentro de la comunidad: personas con discapacidad, minorías, temporeros, trabajadores de tiempo completo y otros.

En este instante se ajusta la política a los índices de crecimiento de la población de la comuna, ampliando o deteniendo el incremento de determinadas áreas de las colecciones, especialmente en los grupos de cero a trece años, personas mayores e inmigrantes.

Se sugiere también formar un comité de selección de colecciones, cuyo fin será evaluar material bibliográfico para recomendar su compra. Este comité podrá estar formado por el equipo de la biblioteca, profesores y profesionales de la comunidad, escritores locales, usuarias y usuarios, en suma, todas las personas que la biblioteca considere adecuadas para llevar adelante esta tarea.

3. Estabilización o mantenimiento: en esta fase, los fondos ya satisfacen las demandas y las expectativas de usuarias y usuarios en cuanto a cantidad, calidad y atingencia. La incorporación de nuevos materiales es regular, así como los procesos de expurgo. Las colecciones de la biblioteca estarán constituidas por un determinado porcentaje de volúmenes exhibidos en las estanterías, al alcance directo de usuarias y usuarios, y por otro porcentaje compuesto de materiales diversos conservados en los depósitos, por razones de espacio⁹. Para su acceso, la biblioteca pública contará con un sistema de catálogos eficiente y ágil, además de una cantidad de terminales de consulta proporcional a sus usuarias y usuarios, tanto reales como potenciales.

La colección exhibida al público estará compuesta, en su mayoría, de libros y documentos de interés general, actual o permanente en todas las áreas del conocimiento; libros recientemente aparecidos; los últimos fascículos de revistas y publicaciones

9. Ver Capítulo IV.

periódicas; guías turísticas; temas de actualidad de la localidad, y todo aquello que se considere relevante por parte del personal de la unidad.

Por su parte, las colecciones conservadas en las bodegas—cuando se dispone de ellas—corresponderán a las copias de los títulos exhibidos; documentos más antiguos, pero con información vigente o temáticas que se necesitan de vez en cuando o en fechas precisas del año; fascículos antiguos de revistas y publicaciones periódicas y números antiguos de diarios. También pueden incluirse en este grupo aquellos documentos valiosos, raros o de valor patrimonial para la comunidad.

Colecciones especiales

La biblioteca pública debe plantearse la necesidad de configurar colecciones que den servicios a necesidades o circunstancias específicas, tales como:

- Colecciones relacionadas con la cultura, historia y tradición literaria local, como fotografías, folletos y toda clase de imágenes de su comunidad (geografía, topografía, sociología, tradición y folclor, ecosistemas, flora y fauna, etc.), tanto antiguas como actuales y en diferentes soportes.
- Colecciones que permitan atender las demandas de grupos con características determinadas, como lingüísticas, étnicas, culturales o laborales.
- Colecciones de documentos antiguos o históricos.
- Colecciones de ejemplares múltiples (de un mismo título) en función de la demanda o necesarias para la prestación de servicios determinados.
- Colecciones en braille o libros sonoros (audiolibros) para ciegas, ciegos y personas con capacidad visual reducida; para estas últimas, también libros impresos con caracteres de gran tamaño.

Donaciones

En lo que se refiere a la aceptación de donaciones, ya sea de unos cuantos ejemplares o de colecciones completas, se actuará de acuerdo con la naturaleza de la biblioteca pública, así como con la política de desarrollo de las colecciones, establecida oficialmente.

Para la aceptación de la donación, la biblioteca pública se reservará tanto el derecho de valorar la conveniencia de aceptarla, como el privilegio de decidir si ingresa a sus registros

la totalidad de los documentos o solamente parte de ellos, pudiendo establecer por sí misma, o de común acuerdo con el donante, el destino que se dará al material sobrante.

Cuando se trate de material antiguo, o de un valor histórico que constituya un referente significativo desde el punto de vista patrimonial, la biblioteca pública deberá dar conocimiento a la biblioteca regional, entidad competente en materia de patrimonio bibliográfico, y quien prestará asesoría en asuntos relacionados con la conservación de los documentos y eventuales acciones de restauración.

Descarte

El proceso de descarte—también conocido como *expurgo*— se inscribe en la política de gestión de los recursos de información, y está estrechamente vinculado con su desarrollo y mantenimiento. Exige un análisis previo del entorno de la biblioteca pública, con el fin de conocer las necesidades y expectativas de sus usuarias y usuarios. También implica un conocimiento profundo de la colección, una persona especialista en bibliotecología que supervise el proceso, así como la asesoría de profesionales acordes con las áreas que se van a expurgar.

La finalidad del descarte es mejorar la calidad y la accesibilidad de las colecciones, por lo tanto, debe recibir una atención análoga al proceso de selección.

Los criterios básicos para el descarte serán:

- El deterioro de los materiales.
- La obsolescencia o pérdida de actualidad de la información.
- La falta de uso.
- Gran cantidad de copias del mismo título.

No existe un periodo especial para hacer la revisión del material. Esta se va efectuando de forma regular. Al menos el 20% de la colección deberá ser analizado cada año. Cuando se ejecuta una revisión total de las colecciones, normalmente, es un 2% a 3% del total de los documentos que debe ser dado de baja. Es recomendable basarse en el método IOUPI para efectuar esta tarea. Este sistema aconseja aplicar varios criterios a cada obra, los que, además de tres elementos básicos, permiten contar con un cierto nivel objetivo de certeza a la hora de retirar libros de las estanterías.

Los criterios son los siguientes:

- I: Incorrecto, con información falsa.
- O: Ordinario, superficial, mediocre.
- U: Usado, deteriorado, poco atractivo.
- P: Pasado, obsoleto.
- I: Inadecuado, que no corresponde a la colección.

Y los elementos que deben considerarse son:

- Primero: años transcurridos desde la fecha de la edición.
- Segundo: número de años en los que el libro no se ha prestado.
- Tercero: presencia de factores negativos tras aplicación del IOUPI.

Capítulo VI

Lineamientos de infraestructura

Claudio Iglesias Gac

Resumen

El análisis del sistema de servicios bibliotecarios públicos chilenos (SBP) debe dar cuenta del contenido de sus componentes, al menos, en tres áreas: colecciones, usuarias y usuarios y personal. Una vez descritas estas áreas, es preciso conocer qué tipo de espacios demanda su gestión adecuada. De acuerdo con esta perspectiva espacial, este capítulo provee lineamientos para el establecimiento de los programas arquitectónicos de las bibliotecas públicas. Así, se detallan principios para ordenar y relacionar sus espacios entre sí y para dimensionar el tamaño de sus instalaciones. Complementariamente, se dan recomendaciones para la mejora cualitativa de la experiencia de usuarias y usuarios.

PALABRAS CLAVE: accesibilidad, arquitectura, bibliotecas públicas

Contenidos de los componentes

Estos contenidos aluden a las necesidades genéricas que los servicios de la biblioteca pública deben considerar. Son los que definirán los lineamientos y las cantidades que se deben presentar, desde las colecciones hasta la definición del tamaño y calidad de los espacios.

En todo servicio bibliotecario público podemos reconocer tres **áreas de desarrollo**:

- Área de colecciones.
- Área de usuarias y usuarios.
- Área de personal.

Área de colecciones: fondos bibliográficos y documental

Para comenzar a definir esta área, debemos considerar la cantidad total de documentos en relación con los habitantes del área territorial administrativa a la que se le dará servicio —se deben sopesar la situación de ruralidad, condición de zona extrema y su economía básica—. Este total se desglosa en las distintas tipologías de servicios bibliotecarios públicos (SBP), según el diseño que arrojen las necesidades del territorio y que revisaremos a continuación.

Cantidad de las colecciones: la cantidad de libros será de 3 libros por cada persona en una comuna de 3 mil habitantes, variando hasta 0,15 libros por habitante en comunas que se acercan al millón de personas¹⁰. Esta cantidad estará distribuida en los distintos servicios bibliotecarios de la comuna o región, siendo la biblioteca pública comunal la que contenga alrededor del 60% del total de las colecciones de su red territorial. El 40% restante se contempla para la red comunal de servicios bibliotecarios, tales como biblioteca local, punto de préstamo, servicios móviles, etc. (Cuadro 1).

Cuadro 1. Cantidad de libros por habitantes

Comuna	%	3000 hab.	5000 hab.	10 000 hab.	20 000 hab.	50 000 hab.	100 000 hab.	200 000 hab.	500 000 hab.	1 000 000 hab.
Cantidad libros x hab.		3	3	2	1,27	0,67	0,47	0,37	0,23	0,15
N° colecciones total comuna	100	9000	15 000	20 000	25 333	33 333	46 667	73 333	113 333	146 667
Cantidades Parciales										
Colección proyectada biblioteca comunal	60	5400	9000	12 000	15 200	20 000	28 000	44 000	68 000	88 000
Colección otros SBP	40	3600	6000	8000	10 133	13 333	18 667	29 333	45 333	58 667

Fuente: elaboración propia.

El fondo inicial de un nuevo equipamiento debe representar al menos el 50% del fondo objetivo definido por la cantidad de habitantes. En asentamientos más pequeños, el fondo inicial no debe ser menor a 2700 documentos (Cuadro 2). El fondo documental total debe ser alcanzado en un plazo máximo de 8 años.

Estos indicadores deben revisarse periódicamente, ya que están totalmente relacionados con el desarrollo de la población, sus usos y preferencias, la capacidad presupuestaria del Estado —el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC) en el caso de Chile— y de los municipios, junto con las circunstancias del mercado editorial.

¹⁰. Al momento de hacer el cálculo de documentos en conformidad con la cantidad de población, se ha considerado el parámetro recomendado por la IFLA (Gill, 2001), que establece que a menor población más alto es el porcentaje de documentos que la biblioteca pública debe poner a disposición de sus usuarias y usuarios.

Cuadro 2. Cantidad de libros por habitantes

Biblioteca pública comunal (BPC)	%	3000 hab.	5000 hab.	10 000 hab.	20 000 hab.	50.000 hab.	100.000 hab.	200.000 hab.	500.000 hab.	1.000.000 hab.
Colección proyectada biblioteca comunal	60	5400	9000	12 000	15 200	20 000	28 000	44 000	68 000	88 000
Colección Inicial del 60%										
Cantidad libros x hab. Considerando el 50% de la colección proyectada para biblioteca comunal		0,9	0,9	0,6	0,38	0,2	0,14	0,11	0,07	0,04
Colección Inicial 50% de la colección proyectada para biblioteca comunal		2700	4500	6000	7600	10 000	14 000	22 000	34 000	44 000

Fuente: elaboración propia.

Al ser la comuna la unidad de medida, el establecimiento de las colecciones de una biblioteca regional se definirá considerando un 30% a un 45% de la suma de las colecciones de las comunas de su región, cuyo promedio debería acercarse a 1 libro cada 5 habitantes.

Distribución: la distribución de las colecciones bibliográficas y documentales se fundamenta en la composición de la población a la que la biblioteca pública prestará servicios, en sus necesidades y expectativas. En cualquier caso, sus porcentajes deberían distribuirse principalmente en cinco áreas: (a) colección infantil con un 20%; (b) colección juvenil con un 15%; (c) referencia con un 10%; (d) revistas –publicaciones periódicas–, diarios y audiovisuales con un 5% y (e) colección general y literatura con un 50% (Cuadro 3). En la etapa de estabilización, la biblioteca pública deberá disponer los porcentajes de documentos por área expresados en el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Distribución de fondos

Habitantes x comuna	%	3000 hab.	5000 hab.	10000 hab.	20 000 hab.	50 000 hab.	100 000 hab.	200 000 hab.	500 000 hab.	1 000 000 hab.
Infantil	20,00%	1080	1800	2400	3040	4000	5600	8800	13 600	17 600
Juvenil	15,00%	810	1350	1800	2280	3000	4200	6600	10 200	13 200
Referenda	10,00%	540	900	1200	1520	2000	2800	4400	6800	8800
Revistas, diarios y audiovisuales	5,00%	270	450	600	760	1.000	1.400	2.200	3.400	4.400
Colección general y literatura. Se distribuye con otras colecciones características de la biblioteca	50,00%	2700	4500	6000	7600	10 000	14 000	22 000	34 000	44 000
	100,00%	5400	9000	12 000	15 200	20 000	28 000	44 000	68 000	88 000

Fuente: elaboración propia.

Cuando se trata de una biblioteca regional, a estas áreas se suma la de patrimonio local, dando cumplimiento a lo que determina la Ley de Depósito Legal (Biblioteca Nacional de Chile, s. f.). Esto se puede traducir en archivos de fotografía patrimonial y cualquier otra colección de documentos que se estime necesaria para la entrega de información sobre el patrimonio local, especialmente, a las autoridades regionales.

La intención es lograr el más alto porcentaje de colección disponible en estanterías abiertas en sala. En caso de no ser posible, la cantidad recomendable en bodega no podrá sobrepasar el 33% de la colección, para así lograr un 67% de la colección en las áreas públicas (Cuadro 4).

Cuadro 4. Distribución de libros en sala y bodega

Comuna		3000 hab.	5000 hab.	10 000 hab.	20 000 hab.	50 000 hab.	100 000 hab.	200 000 hab.	500 000 hab.	1 000 000 hab.
Cantidad sala	67,00%	3618	6030	8040	10 184	13 400	18 760	29 480	45 560	58 960
Cantidad bodega	33,00%	1782	2970	3960	5016	6600	9240	14 520	22 440	29 040
	100,00%	5400	9000	12 000	15 200	20 000	28 000	44 000	68 000	88 000

Fuente: elaboración propia.

Área de usuarias y usuarios

Área de usuarias y usuarios en bibliotecas regionales, comunales y locales: los espacios que componen el área de usuarias y usuarios, tanto en las bibliotecas regionales como en las comunales y locales, se dividen en cuatro: (1) áreas de colección; (2) áreas de extensión; (3) áreas de capacitación, y (4) áreas de servicios digitales. Se desglosan de la siguiente manera, y se definen por la cantidad de puntos de usuarias y usuarios por cada una de las actividades:

1. Áreas de la colección: las áreas para la colección se desglosan en (a) puntos de usuarias y usuarios, que conforman los lugares que el público usa para leer, como mesas o sillones, y (b) estanterías abiertas al público. Se desarrollan principalmente en las áreas para personas adultas, infantil, juvenil, referencia y publicaciones periódicas (diarios y revistas). Los puntos de usuarias y usuarios se definen a partir de la cantidad de habitantes (Cuadro 5). Definimos un mínimo total de 3 mil habitantes con 40 puntos de usuarias y usuarios, hasta 1 millón de habitantes con 250 puntos de usuarias usuarios, segregados de la siguiente manera:
 - Infantil: considera alrededor de un 20% del total de puntos de usuarias y usuarios. Fluctúa entre 8 puntos para comunas con 3 mil habitantes, a 50 puntos de usuarias y usuarios en comunas con 1 millón de habitantes.
 - Juvenil: comprende alrededor de un 15% del total considerado para puntos de usuarias y usuarios. Fluctúa entre 6 puntos de usuarias y usuarios para comunas con 3 mil habitantes, a 37 puntos de usuarias y usuarios en comunas con 1 millón de habitantes.
 - Referencia y publicaciones periódicas: constituye alrededor de un 15% del total considerado para puntos de usuarias y usuarios. Fluctúa entre 8 puntos de usuarias

y usuarios para comunas con 3 mil habitantes, a 50 puntos de usuarias y usuarios en comunas con 1 millón de habitantes.

- **Área** personas adultas (colección general y literatura): conforma alrededor de un 50% del total considerado para puntos de usuarias y usuarios. Fluctúa entre 18 puntos de usuarias y usuarios para comunas con 3 mil habitantes, a 112 puntos de usuarias y usuarios en comunas con 1 millón de habitantes.

2. Áreas de extensión

- **Sala multiuso:** es el espacio principal y de mayor tamaño del área de extensión. Debe estar habilitado para actividades como exposiciones, presentaciones de libros, o instancias de auditorio. Se recomienda una sala para 50 personas en comunas de 3 mil habitantes, y salas de 150 personas en comunas de 1 millón de habitantes.
- **Sala de exposición:** se debe considerar para bibliotecas regionales. En las públicas comunales, la sala multiuso puede cumplir su función.
- **Salas de estudio:** son espacios que brindan mayor privacidad para trabajos en grupo. Se considera su implementación en bibliotecas a partir de los 5 mil habitantes con 4 puntos de usuarias y usuarios en una sola sala, hasta 1 millón de habitantes con 40 puntos que representa una cantidad de 10 salas de estudio.

3. Áreas de capacitación

- **Salas de capacitación:** son salas habilitadas para realizar talleres, clases, preuniversitarios, etc. Se considera una sala con capacidad para 20 personas a partir de comunas de 20 mil habitantes, hasta 2 salas para 50 personas en comunas de 1 millón de habitantes.
- **Capacitación programa BiblioRedes:** las salas de capacitación del programa BiblioRedes, dependiente de la Subdirección de Patrimonio Digital del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC), deben considerar 5 puntos de usuarias y usuarios para bibliotecas de 3 mil habitantes, hasta 30 puntos para bibliotecas de 1 millón de habitantes.

- 4. **Áreas de servicios digitales:** son aquellos puntos con acceso a internet o al catálogo o material audiovisual dentro de las áreas de la biblioteca. Varían desde 2 computadores con acceso a internet, 1 punto de acceso al catálogo y 3 puntos individuales de música e imagen (audiovisuales) en comunas de 3 mil habitantes, a 10 puntos de acceso a internet, 6 de catálogo y 8 puntos audiovisuales en comunas hasta 1 millón de habitantes.

5. Cantidad de puntos de usuarias y usuarios

	Cantidad habitantes	3000	5000	10 000	20 000	50 000	100 000	200 000	500 000	1 000 000
1	Sala lectura adultos	18,00	20,25	22,50	27,00	40,50	54,00	72,00	90,00	112,50
2	Sala lectura infantil	8,00	9,00	10,00	12,00	18,00	24,00	32,00	40,00	50,00
3	Sala lectura juvenil	6,00	6,75	7,50	9,00	13,50	18,00	24,00	30,00	37,50
4	Sala lectura revistas	8,00	9,00	10,00	12,00	18,00	24,00	32,00	40,00	50,00
5	Música e imagen	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	6,00	8,00
6	Capacitación BiblioRedes	5,00	6,00	6,00	6,00	8,00	10,00	15,00	15,00	30,00
7	Computadores en sala	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	6,00	6,00	10,00
8	Catálogo	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	4,00	6,00
9	Salas de estudio	0,00	4,00	4,00	8,00	8,00	12,00	24,00	36,00	40,00
10	Sala capacitación	0,00	0,00	0,00	20,00	25,00	25,00	50,00	50,00	50,00
11	Sala multiuso	50,00	60,00	60,00	60,00	90,00	110,00	150,00	150,00	150,00
		99,00	121,00	126,00	160,00	229,00	287,00	412,00	467,00	544,00

Fuente: elaboración propia.

Área de usuarias y usuarios en puntos de préstamo: los espacios que componen el área de usuarias y usuarios en los puntos de préstamo se dividen en tres: (1) área de atención; (2) área de exposición y (3) área de servicios digitales. Se desglosan de la siguiente manera:

1. Área de atención: generalmente, el área de atención estará constituida por un mesón que delimita el área de las colecciones que no están en directa relación con el público. Aquí será el personal quien intermedia entre el libro y usuarias y usuarios.
2. Área de exposición: es el espacio donde se exponen los libros en una vitrina con el fin de presentar las novedades o recomendar colecciones.
3. Área de servicios digitales: es el lugar donde se instalarán puntos de consulta de acuerdo con el tamaño del punto de préstamo, además de la cobertura o cantidad de flujo del lugar.

Área de personal

En esta sección definiremos el personal con el que deben contar los servicios bibliotecarios públicos. El indicador fluctúa entre 1 trabajador cada 1200 habitantes, para una población de 3 mil personas, hasta 1 trabajador cada 30 mil habitantes, para comunas de hasta 1 millón de personas. Dentro de este rango se debe considerar que el 30% del personal debe ser profesional, mientras que un 20% debe estar preparado para la atención en el área infantil. De esta forma, para una biblioteca comunal de 3 mil habitantes, se deben considerar 3 funcionarias o funcionarios; en tanto, una biblioteca de una comuna con 1 millón de habitantes debe considerar 33 funcionarias o funcionarios (Cuadro 6).

Cuadro 6. Cálculo de personal

Comuna		3000 hab.	5000 hab.	10 000 hab.	20 000 hab.	50 000 hab.	100 000 hab.	200 000 hab.	500 000 hab.	1 000 000 hab.
Trabajadores totales	1 Por cantidad de habitantes (1/cant. hab.)	1200	2000	4000	5000	8000	10 000	10 000	20 000	30 000
	Resultado aproximado total trabajadores	3	3	3	4	6	10	20	25	33
Desglose										
Bibliotecarios o profesionales	0 Del total de trabajadores	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Especialidad infantil	0 Del total de trabajadores. El coeficiente varía con el aumento de población que atiende	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,15	0,12	0,11
Otros	0 Del total de trabajadores. El coeficiente varía con el aumento de población que atiende	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,55	0,58	0,59
Bibliotecarios o prof.		1	1	1	1	2	3	6	8	10
Especialidad infantil		1	1	1	1	1	2	3	3	4
Otros		0	0	0	1	2	4	10	13	17
Encargado BR		1	1	1	1	1	1	1	2	3
Total		3	3	3	4	6	10	20	25	33

Fuente: elaboración propia.

En concordancia con el Cuadro 6, la cantidad de personal se distribuirá en las siguientes disciplinas y especialidades en cada una de las tipologías de los SBP:

Biblioteca pública regional

Para una biblioteca pública regional, el personal se debe incrementar en un 50%, considerando los siguientes cargos:

- Dirección de biblioteca.
- Profesionales.
- Especialidad infantil.
- Asistentes de sala.
- Encargadas o encargados de BiblioRedes.
- Personal administrativo.

- Auxiliares.
- Vigilantes.

Biblioteca pública comunal

Para la biblioteca comunal se debe considerar personal para los siguientes cargos:

- Jefatura.
- Profesionales.
- Especialidad infantil.
- Encargadas o encargados de BiblioRedes.
- Personal administrativo.
- Auxiliares.
- Vigilantes.

Biblioteca pública local

Considerando que la biblioteca pública local ha de tener un radio de influencia sobre los 15 mil habitantes, deberá considerar un personal de 4 personas, considerando los siguientes cargos:

- Encargada o encargado de biblioteca local.
- Profesionales.
- Encargadas o encargados de BiblioRedes.
- Auxiliares.

Punto de préstamo

Para el punto de préstamo se debe considerar el siguiente personal:

- Encargadas o encargados de punto de préstamo.

La cantidad estará relacionada con el número de la colección y el horario de atención.

Servicio móvil

Para el servicio móvil se debe considerar personal para los siguientes cargos:

- Encargada o encargado de servicio.
- Chofer (cuando corresponda).

Configuración, relación y dimensionamiento de espacios

Después de definir las áreas de desarrollo de la biblioteca pública, junto con sus puntos de usuarias y usuarios en relación con la cantidad de habitantes, se deben llevar estos números al edificio. Debemos dimensionar qué y cuántos espacios se necesitan, con qué cualidades se debe contar, cómo se relacionan entre ellos y de qué tamaño son.

En este sentido, se debe determinar: primero, cómo se estructuran las tres áreas (colecciones, usuarias y usuarios, junto con el personal) en la biblioteca a partir de un programa arquitectónico; después, cómo se relacionan las partes de este programa; y, finalmente, qué dimensiones deberían tener.

Programa arquitectónico

En el programa arquitectónico, se ven representadas las necesidades espaciales de cada una de las áreas de desarrollo de la biblioteca analizadas en los capítulos II y IV. Es una forma de relacionar las cantidades de las colecciones, usuarias y usuarios, junto con el personal, para llegar a una configuración del edificio y ver cómo estos tres componentes se articulan y fusionan, tanto en áreas públicas como privadas, considerando que pueden evolucionar en el tiempo.

Este programa opera de forma genérica, lo que significa que puede recibir cambios o énfasis de los lugares, a partir de la tipología de biblioteca pública regional (BPR), biblioteca pública comunal (BPC) o biblioteca pública local (BPL), además de la realidad de cada unidad territorial sin desviar el sentido de los servicios de una biblioteca pública.

En el Cuadro 7 del programa arquitectónico genérico, se sugieren los espacios que debería considerar cada una de las tipologías de bibliotecas (BPR, BPC y BPL).

Cuadro 7. Programa arquitectónico de bibliotecas públicas, indicando qué lugares se deben considerar para BPR, BPC y BPL

		Comuna	BPR	BPC	BPL
		Programa			
	1	Zona de acogida y promoción			
Usuarías y usuarios	1.1	Área de acceso			
Usuarías y usuarios	1.2	Espacio multiuso			
Personal	1.3	Bodega espacio multiuso			
Usuarías y usuarios	1.4	Salas de estudio			
Usuarías y usuarios	1.5	Salas capacitación			
Usuarías y usuarios		Área de cafetería			
Personal	2.1	Mesón de información y préstamo			
Usuarías y usuarios	2.2	Consulta catálogos			
Usuarías y usuarios	2.3	Novedades			
Usuarías y usuarios	3	Sala capacitación BiblioRedes			
Usuarías y usuarios	4	Consulta internet			
	5	Área infantil			
Usuarías y usuarios	5.1	Área de lectura			
Colecciones	5.2	Superficie de colecciones			
Usuarías y usuarios	5.3	Espacio de actividades			
Usuarías y usuarios	5.4	Espacio de servicio			
	6	Área juvenil			
Usuarías y usuarios	6.1	Área de lectura			
Colecciones	6.2	Superficie de colecciones			
Usuarías y usuarios	7	Área de diarios y revistas			
Usuarías y usuarios	8	Área de referencias			
Colecciones	9	Área colecciones otros			
Usuarías y usuarios	10	Área música e imagen			
	11	Colecciones generales y literatura			
Usuarías y usuarios	11.1	Área de lectura			
Colecciones	11.2	Área de colecciones			
	12	Área de trabajo interno			
Personal		Oficina dirección o encargados			
Personal		Sala de reuniones			
Personal		Espacio de trabajo interno			
Colecciones		Depósito documental			
Personal		Bodega logística			
Personal		Espacio de descanso de personal			
Personal, usuarías y usuarios	13	Circulación de servicios 35%			

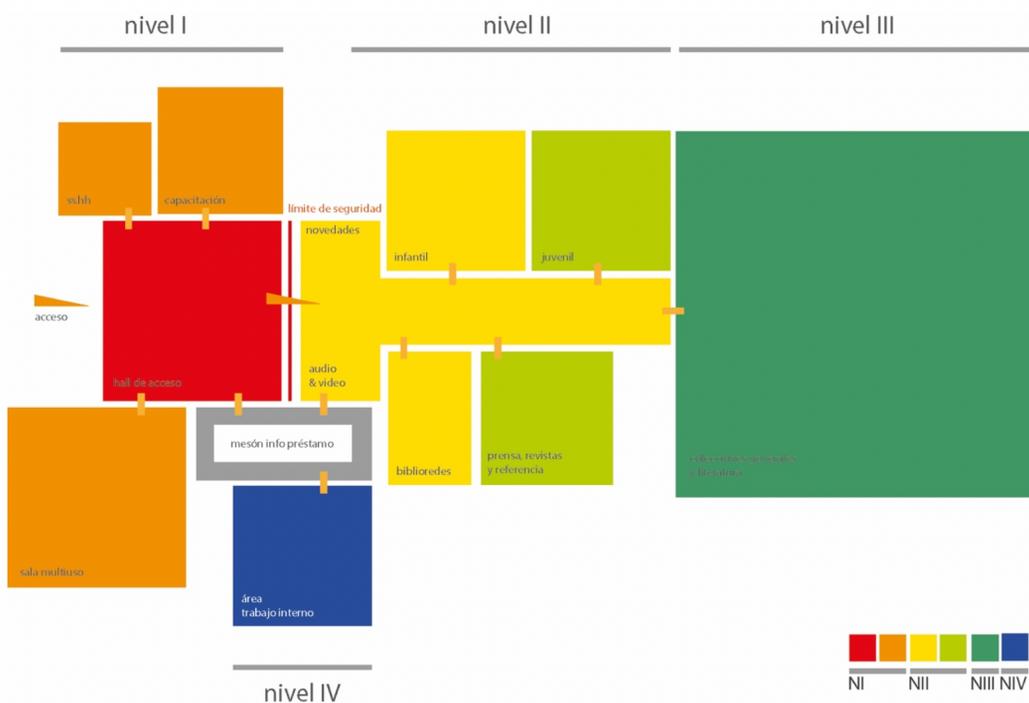
Fuente: elaboración propia.

Relaciones de los contenidos

En la biblioteca pública los espacios destinados a usuarias y usuarios deben agruparse desde el acceso, a lo largo de todo el edificio. Por ello, los espacios deben estructurarse a partir de las actividades más públicas –o ruidosas– hacia las más privadas –o silenciosas–. Es un concepto muy simple: las secuencias de ruidos desarrolladas a partir del programa arquitectónico.

Las actividades de la biblioteca contenidas en las colecciones, áreas de usuarias y usuarios, junto con el personal, se deben articular entre sí para lograr un funcionamiento correcto. Por ejemplo, sólo en el área de usuarias y usuarios se produce un sistema complejo relacionado con las colecciones, los puntos de usuarias y usuarios en sus distintos formatos, áreas del personal y, a la vez, con las áreas de extensión y capacitación.

Figura 3



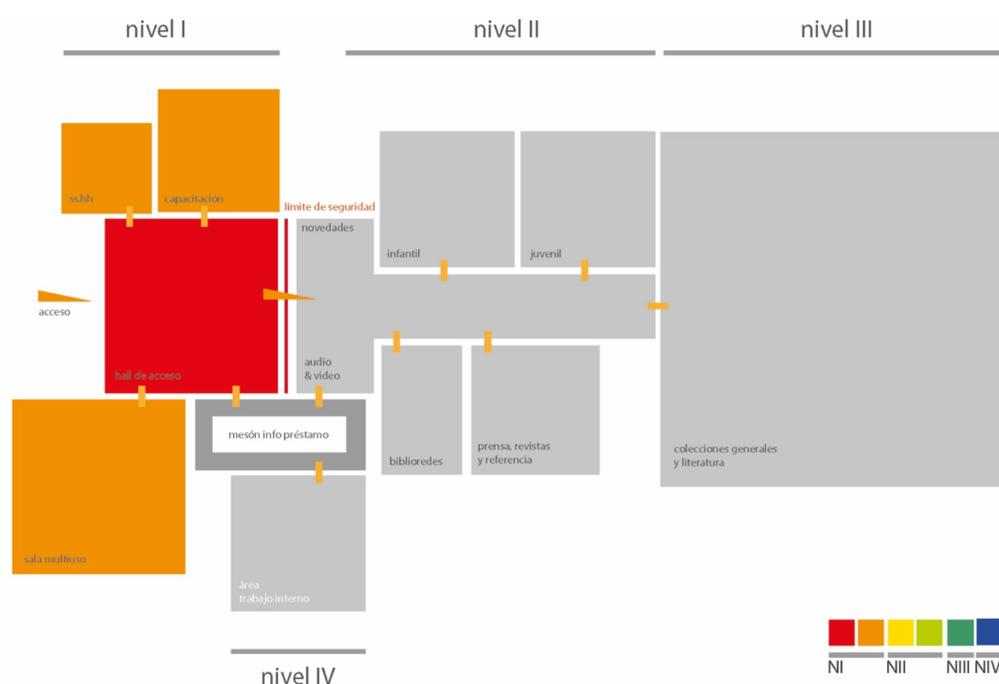
Fuente: elaboración propia.

En la Figura se aprecian los cuatro niveles de ruido que varían según su intensidad desde el color rojo hasta el azul, y que desglosamos a continuación:

Nivel I

Las áreas de acceso y de extensión están representada por los colores rojo y anaranjado.

Figura 4



Fuente: elaboración propia.

El *hall* de acceso es el área principal que, además de articular físicamente, debe contener visualmente los distintos servicios de la biblioteca, junto con ser el lugar de recepción de las actividades grupales realizadas en la sala multiuso y la de capacitación, conteniendo un alto nivel de ruido.

El *hall* de acceso se debe relacionar con:

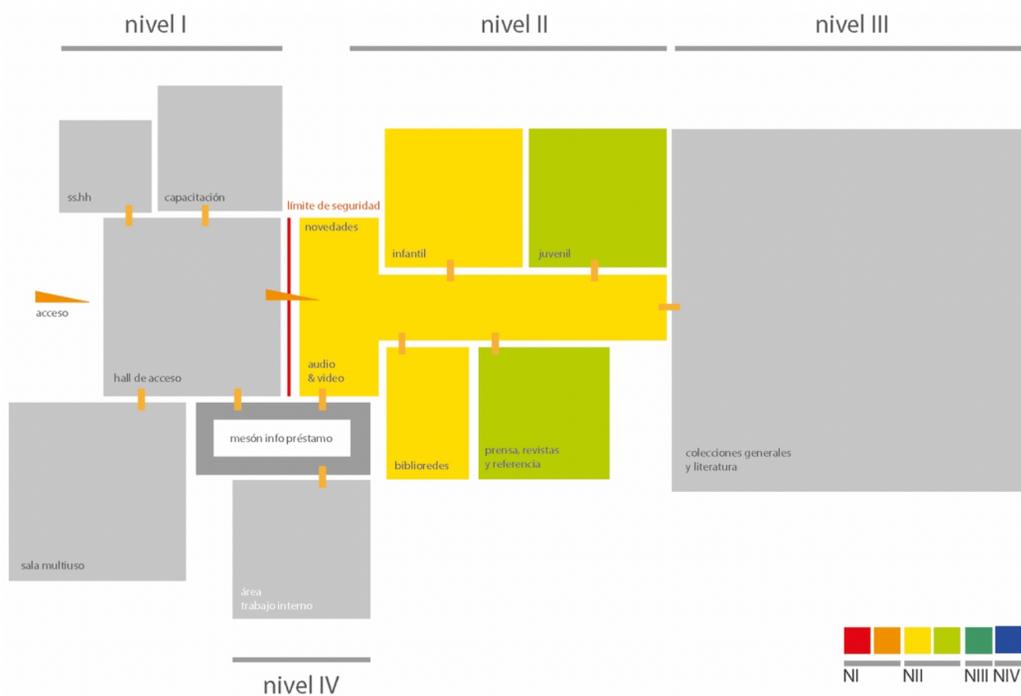
- Áreas de extensión representadas en las salas multiuso y de capacitación.
- Servicios higiénicos.

- Mesón de información y préstamo: es el punto de relación entre el área de extensión, el límite de seguridad y las áreas de la biblioteca pública; tiene esta doble función, principalmente, para lograr que el personal atienda a quienes ingresan a la biblioteca, por un lado, y quienes solicitan préstamo a domicilio, por el otro.
- Límite de seguridad de la biblioteca definido por los portales de seguridad o torniquete.

Nivel II

Este nivel se relaciona con los servicios más ruidosos de la biblioteca pública. Nivel posterior a la línea de seguridad, está representado por los colores amarillo y verde, congregando los servicios bibliotecarios de flujo alto y medio dentro del área de la biblioteca: préstamo, área de novedades, prensa, revistas, referencia, sala infantil, juvenil y los puntos de usuarias y usuarios para audiovisual.

Figura 5



Fuente: elaboración propia.

El sector de revistas y periódicos debe ubicarse cerca del acceso de la biblioteca, ya que comprende lecturas rápidas y flexibles que no requieren un alto nivel de silencio.

En la sala de capacitación digital del programa BiblioRedes, las pantallas deben orientarse hacia el pasillo de circulación, para facilitar la visión de las actividades desarrolladas. Además debe cumplir dos funciones: facilitar un espacio para clases grupales, y ser un lugar de consulta de internet de forma individual, totalmente gratuito y abierto.

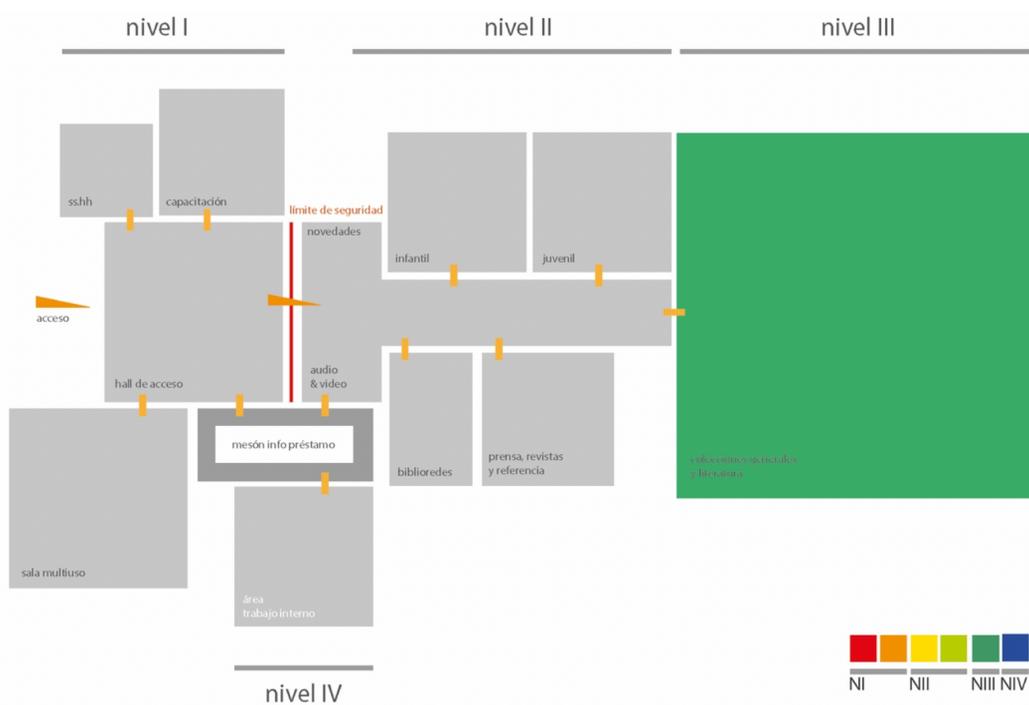
Al igual que los espacios de capacitación, la sala o área infantil considera paneles de vidrio en sus perímetros, siendo uno de los pocos espacios cerrados, ya que de esta forma puede lograr controlar el alto nivel de ruido que los juegos o las dinámicas como cuentacuentos pueden ocasionar.

Junto con las otras áreas, es recomendable sumar en este sector el área de audiovisual.

Nivel III

Está representado por el color verde petróleo y conforma el sector más alejado y tranquilo del área de usuarias y usuarios.

Figura 6



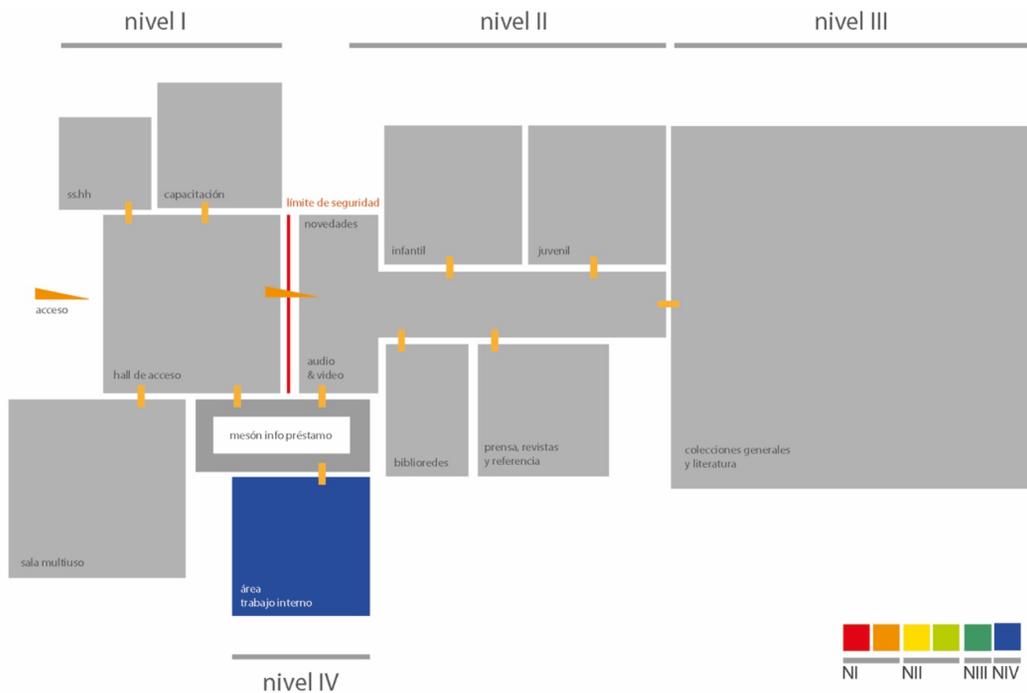
Fuente: elaboración propia.

Aquí se debe lograr la mayor tranquilidad dentro del área pública de la biblioteca, pues es donde se ubican las colecciones generales y de literatura. Al albergar el 50% de la colección total, es la zona con mayor superficie. En bibliotecas de mayor tamaño, es importante considerar la instalación de salas de estudio en este sector.

Nivel IV

Representado por el color azul, contiene las áreas de trabajo interno, o bien, áreas privadas de la biblioteca, como las administrativas, el depósito documental y un espacio de descanso para el personal, detallado en el punto 12 del Cuadro 7.

Figura 7



Fuente: elaboración propia.

Dimensionamiento de bibliotecas públicas

Para la definición de la superficie de una biblioteca pública existen referentes internacionales que pueden guiar la discusión: ¿de qué tamaño deben ser las bibliotecas?, y ¿cómo compatibilizamos (a) intenciones con (b) realidad? Entendiendo por intenciones las que arrojan las necesidades de la unidad territorial, y por realidad la representada por la capacidad económica para construir y mantener por un tiempo indefinido una biblioteca.

Si analizamos los estándares de otras partes del mundo, nos encontramos, por ejemplo, con los de Ontario, Canadá, de 1997, donde el tamaño de una biblioteca pública se determina considerando 56 m² por cada mil habitantes, pero a partir de una superficie inicial de 370 m² (Gill, 2007). Esta superficie se segrega en: (1) espacios de fondos bibliográficos; (2) espacios de usuarias y usuarios; (3) espacio de personal, y (4) salas polivalentes. Sobre la base de estos números, la biblioteca pública comenzaría a aumentar su superficie de 370 m², a partir de una población de 6600 habitantes (Cuadro 8).

Cuadro 8. Estándares de Ontario, Canadá, 1997

Ontario					
Habitantes	m ²	Espacio de usuarias/os	m ² /puesto lector	Empleados	Sup. empl.
3000	168	15	42	1,5	24,45
5000	280	25	70	2,5	40,75
6600	370	33			
10 000	560	50	140	5	81,5
20 000	1120	100	280	10	163
30 000	1680	150	420	15	244,5
50 000	2800	250	700	25	407,5

Sin embargo, en Chile, estos números logran superficies abordables hasta los 10 mil habitantes, porque para un sostenedor nacional de una localidad de 20 mil habitantes, mantener una biblioteca pública de 1.120 m² resulta complejo, considerando que sus edificios consistoriales son de superficies bastante menores.

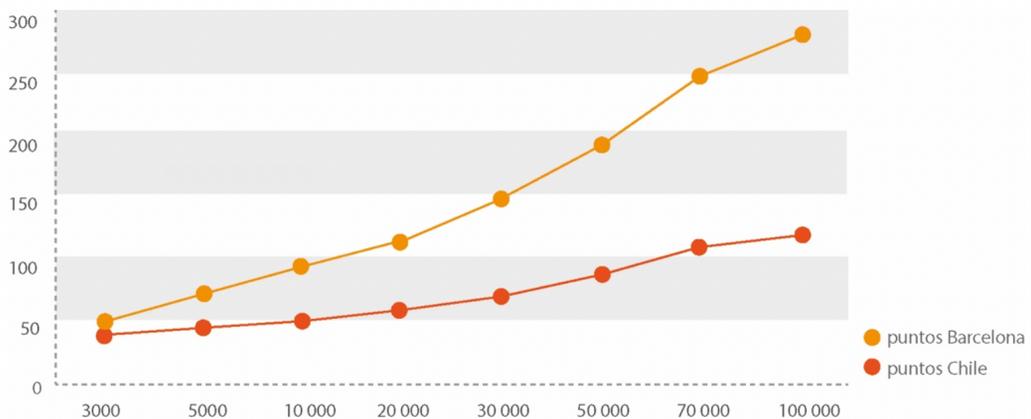
Algo parecido ocurre con los estándares planteados por la IFLA (Gill, 2001). Este organismo define un promedio de 63,8 m² por cada mil habitantes, que no varía a medida que

crece la población. De esta forma, en ciudades metropolitanas, se plantean superficies extremadamente altas para nuestras capacidades administrativas.

Por su parte, las bibliotecas de Barcelona, España, plantean indicadores más variables, donde el indicador comienza a bajar a medida que aumenta la cantidad de habitantes. El propósito es que la superficie aumente de forma controlada. Si el coeficiente para 3 mil a 5 mil habitantes es de 130 m² cada mil habitantes, este comienza a bajar en 10 mil habitantes con 84,5 m² cada mil habitantes y 56,3 m² cada mil habitantes en comunas de 20 mil a 50 mil habitantes.

Pero, tal como en el caso de Ontario, la superficie de la biblioteca es abordable hasta el rango de 10 mil a 20 mil habitantes, traducidos en 800 m². Luego las bibliotecas aumentan en superficies cercanas a 1.300 m² para localidades de 30 mil habitantes.

Gráfico 1. Comparación de puntos de usuarias y usuarios entre Barcelona y los nuevos estándares en Chile



Fuente: elaboración propia.

Frente a esto, se opta por un coeficiente de superficie por habitante que baja a medida que la cantidad de habitantes aumenta. Además, al momento de dimensionar, se intentó: (1) mantener las superficies promedio por persona de otros estándares, bordeando los 2,5 m²; (2) pero bajar la cantidad de puntos de usuarias y usuarios, tal como se indica en el Gráfico 1.

Sobre la base de la definición de la cantidad de usuarias y usuarios por áreas de la biblioteca —explicado en el punto Áreas de usuarias y usuarios y detallado en el Cuadro 5—, junto con el programa arquitectónico y sus relaciones, podremos definir los tamaños de

las áreas de nuestra biblioteca, a partir de las siguientes superficies por tipos de puntos de usuarias y usuarios:

Cuadro 9. Superficie por persona de puntos de usuarias y usuarios

		Superficie m ²
1	Sala lectura adultos	2,5
2	Sala lectura infantil	3
3	Sala lectura juvenil	2,5
4	Sala lectura de revistas y referencia	2,5
5	Música e imagen	2,5
6	Capacitación BiblioRedes	2,5
7	Consulta internet	2,5
8	Consulta catálogo	1,35
9	Salas de estudio	2,52
10	Sala de capacitación	1,5
11	Sala multiuso	1,5

Fuente: elaboración propia.

Como información complementaria se deben considerar las superficies indicadas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC) (Decreto 47, 1992), indicadas a continuación:

Cuadro 10. Comparación de superficie por persona según la OGUC

	OGUC	Superficie x persona
1	Oficinas	10
2	Salones, auditorios	0,5
3	Salas de uso múltiple	1
4	Salas de clase	1,5
5	Oficinas administrativas	7
6	Cocina	15
7	Cafetería	1
8	Salones de reuniones	0,8
9	Salas de exposición	3
10	Estacionamientos	16
11	Bodegas, archivos	40
12	Biblioteca	5

De esta forma, el programa arquitectónico se dimensiona a partir de los rangos de cada unidad territorial, como se señala en el Cuadro 11.

Cuadro 11. Programa arquitectónico según cantidad de habitantes

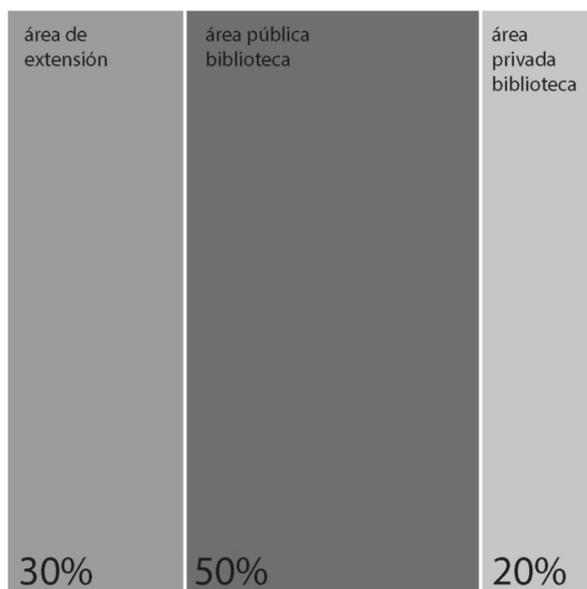
Comuna	3000 hab.	5000 hab.	10 000 hab.	20 000 hab.	50 000 hab.	100 000 hab.	200 000 hab.	500 000 hab.	1 000 000 hab.
Programa									
1. Zona de acogida y promoción									
1.1. Área de acceso	10	20	25	30	60	80	90	90	100
1.2. Espacio multiuso	75	90	90	90	135	165	225	225	225
1.3. Bodega espacio multiuso	7,5	9	9	9	13,5	16,5	22,5	22,5	22,5
1.4. Salas de estudio	0	10,08	10,08	20,16	20,16	30,24	60,48	90,72	100,8
1.5. Salas de capacitación	0	0	0	30	37,5	37,5	75	75	75
Subtotal 1	92,5	129,08	134,08	179,16	266,16	329,24	472,98	503,22	523,3
Área de cafetería (Opcional)									
2. Área Recepción									
2.1. Mesón de información préstamo	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2.2. Consulta catálogos	1,35	1,35	1,35	1,35	2,7	2,7	4,05	5,4	8,1
2.3. Novedades	2	2	2	2	6	12	24	40	40
3. Sala de capacitación BiblioRedes	7,5	15	15	15	20	25	37,5	37,5	75
4. Consulta internet	5	5	5	5	7,5	10	15	15	25
5. Área infantil									
5.1. Área de lectura	24	27	30	36	54	72	96	120	150
5.2. Superficie de colecciones	10,34	17,23	22,97	29,1	38,29	53,6	84,23	130,17	168,46
5.3. Espacio de actividades	6	7	8	9	10	11	12	13	14
5.4. Espacio de servicio	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
6. Área juvenil									
6.1. Área de lectura	15	16,88	18,75	22,5	33,75	45	60	75	93,75
6.2. Superficie de colecciones	7,75	12,92	17,23	21,82	28,71	40,2	63,17	97,63	126,34
7. Área de diarios y revistas	20	22,5	25	30	45	60	80	100	125
8. Área de referencia	5,17	8,61	11,49	14,55	19,14	26,8	42,11	65,09	84,23
9. Área de colecciones otros	2,58	4,31	5,74	7,27	9,57	13,4	21,06	32,54	4,53
10. Área de música e imagen	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10	10	15	20
11. Colecciones generales y literatura									
11.1. Área de lectura	45	50,63	56,25	67,5	101,25	135	180	225	281,25
11.2. Área de colecciones	25,84	43,07	57,43	72,74	95,71	134	210,57	325,43	421,14
Subtotal 2 a 11	192,24	249,19	292,91	351,54	490,33	662,9	952,89	1310,96	1652
12. Área de trabajo interno									
12.1. Oficina dirección	10	10	10	10	10	10	10	10	10
12.2. Sala de reuniones	10	10	10	10	16	16	16	16	16
12.3. Espacio de trabajo interno	10	10	10	10	10	10	10	10	10
12.4. Depósito documental	7,13	11,88	15,84	20,06	26,4	36,96	58,08	89,76	116,16
12.5. Bodega logística	9	9	9	9	12	12	18	20	25
12.6. Espacio de descanso de personal	6	6	6	6	15	20	25	40	40
Subtotal 12	42,13	46,88	59,84	71,06	79,4	94,96	127,08	175,76	207,16
Subtotal 1 a 12	326,86	425,15	486,83	601,76	835,89	1087,1	1552,95	1989,94	2382,46
13. Circulación y servicios 35%	114,4	148,8	170,39	210,62	292,56	380,49	543,53	696,48	833,86
Total	441,27	573,96	657,22	812,38	1128,45	1467,59	2096,49	2686,42	3216,32
Superficie x c/ 1000 hab.	147,09	114,79	65,72	40,62	22,57	14,68	10,48	5,37	3,22

Cuadro 12. Resumen programa arquitectónico

Resumen	3000	5000	10 000	20 000	50 000	100 000	200 000	500 000	1 000 000
1 Área de extensión	92,5	129,08	134,08	179,16	266,16	329,24	472,98	503,22	523,3
2 al 11 Área pública de biblioteca	192,24	249,19	292,91	351,54	490,33	662,9	952,89	1310,96	1652
12 Área privada de biblioteca	42,13	46,88	59,84	71,06	79,4	94,96	127,08	175,76	207,16
Subtotal	326,86	425,15	486,83	601,76	835,89	1087,1	1552,95	1989,94	2382,46
13 Circulación y servicios 35%	114,4	148,8	170,39	210,62	292,56	380,49	543,53	696,48	833,86
Total	441,27	573,96	657,22	812,38	1128,45	1467,59	2096,49	2686,42	3216,32

Fuente: elaboración propia.

En términos generales, en áreas mayores, el programa no debe sobrepasar los siguientes porcentajes: punto 1, área de extensión, no debe superar más del 30% del programa total. En cuanto a los puntos 2 al 11, las áreas públicas de la biblioteca deben considerar no menos del 50% del programa total como se indica en el Cuadro 12.

Gráfico 2. Porcentajes recomendados para las grandes áreas de la biblioteca

Fuente: elaboración propia.

Recomendaciones y conceptos cualitativos para el proyecto de arquitectura

Hay conceptos cualitativos que deben tomarse en cuenta al momento de pensar y proyectar una biblioteca pública. Esto se ve expresado en la arquitectura, la que debe procurar la construcción de espacios flexibles, que faciliten la experiencia de acceso a la información.

A partir de esta premisa, desarrollamos las recomendaciones con los criterios básicos que deben ser considerados en el proyecto de arquitectura de una biblioteca pública, la que además debe regirse por las leyes, ordenanzas y normas vigentes en el país.

Ubicación

En sus distintas tipologías, el servicio bibliotecario público debe buscar la ubicación más central dentro de la comuna o localidad. De este modo, la ubicación de la biblioteca pública está definida por su emplazamiento en el contexto urbano. Debe estar, por lo tanto, cerca de la locomoción colectiva y conectores urbanos o rurales relevantes en la localidad.

- **Análisis del contexto urbano:** se deben buscar sitios donde se produzcan distintas escalas de flujos, o espacios donde se pueda detonar potencialmente algún tipo de actividad y, por consecuencia, un futuro flujo. Con flujo, nos referimos a la circulación de peatones, transporte público o privado. Para esto, es necesario un estudio del área en el que se analicen las actividades antes de la creación de la biblioteca. La biblioteca regional debe ubicarse en un lugar relevante para la ciudad y la región. El emplazamiento debe contar con buenos accesos y estar cerca del transporte público, de puntos de referencia de relevancia, junto con áreas de alto flujo y de actividades variadas como cultura, comercio, administración y servicios. Tanto para las bibliotecas comunales como para las locales, la ubicación ideal es cerca de las plazas centrales, ya que son puntos de reunión de las comunas tanto urbanas como las de carácter rural. En las comunas de carácter rural, la plaza adquiere relevancia como lugar de conexión con la locomoción colectiva, que conecta con las localidades más apartadas. Al estar próxima a estos puntos, la biblioteca puede absorber largos tiempos de espera de pasajeras y pasajeros, especialmente en zonas con climas extremos, de mucho sol o con un alto porcentaje de precipitaciones o viento. El modo en que la biblioteca se relaciona con la calle y sus espacios urbanos colindantes es fundamental. Por lo tanto, ha de ocupar un lugar protagónico dentro de la localidad, comuna o ciudad.
- **Terreno:** después de determinar la ubicación en la que se emplazará la biblioteca, se debe analizar el terreno. Este debe considerar los siguientes puntos: (1) medidas, forma y orientación; (2) condiciones del suelo; (3) aspectos normativos, y (4) aspectos jurídicos.

1. **Medidas, forma y orientación:** para poder definir las medidas del terreno, se debe tener claro el tamaño de la biblioteca por construir. El terreno tiene que ser capaz de acoger, eficientemente, el programa tanto en sus dimensiones como en su correcto funcionamiento, considerando las áreas públicas, de colecciones, personal, servicios y estacionamientos. Se deben tomar en cuenta todos los esfuerzos para que la biblioteca se pueda desarrollar en un solo piso, con el fin de lograr mayor continuidad y flexibilidad, además de permitir futuras ampliaciones. Idealmente, debe ser un terreno sin pendientes importantes, para evitar grandes y continuos desniveles dentro de la biblioteca. El terreno debe facilitar la iluminación natural en el edificio, de modo que las orientaciones respecto del movimiento solar permitan las condiciones básicas para el ahorro energético y la ventilación.
2. **Condiciones del suelo:** es clave realizar estudios de mecánica de suelo, para determinar si el terreno necesita fundaciones normales, o bien cimientos especiales con un alto costo de inversión en su construcción. Estos estudios también permiten conocer si existirán situaciones permanentes de humedad, una vez construido el edificio, como, por ejemplo, la presencia de napas subterráneas.
3. **Aspectos normativos:** es importante solicitar al municipio el certificado de informaciones previas (CIP), para tener conocimiento de las condiciones de edificación del terreno como: porcentaje de ocupación de suelo, coeficiente de constructibilidad, sistema de agrupamiento, distanciamiento del terreno vecino, alturas de edificación, etc.
4. **Aspectos jurídicos:** también se deben revisar las escrituras del terreno, con el fin de conocer el estado actual de la propiedad, además de confirmar el propietario, las condiciones legales, si es una fusión de terrenos, si existen tramitaciones inconclusas que podrían atrasar la compra de la propiedad, si tiene proyectada futuras expropiaciones –que afectarían las dimensiones del terreno o, incluso, del futuro edificio– y si cumple con la normativa ambiental.

Accesibilidad

Se debe considerar el concepto de accesibilidad desde distintas escalas desde (1) el exterior; (2) el interior y (3) el mobiliario.

1. **Exterior del edificio:** la biblioteca debe conformar un edificio atractivo, situado al nivel de la calle, fácilmente identificable con una imagen de apertura a todo el mundo, y con un trabajo de fachadas que muestre al exterior las actividades del interior. Se deben evitar las barreras arquitectónicas. En Chile, desde 1994, rige la Ley 19.284, que Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, la cual contempla la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas de diversos

espacios. Con la Ley 20.422, de 2010, artículo 26, y la actualización de la OGUC de 2016, se integran normativas más definidas en accesibilidad universal. Si existen barreras físicas, entonces, se debe disponer de rampas u otro sistema que facilite el acceso. A esto se suma la necesidad de garantizar una iluminación adecuada. Si el terreno lo permite, se pueden incluir elementos que potencian el concepto de accesibilidad de la biblioteca. Esto se puede traducir en plazas de acceso –para la realización de actividades paralelas a las de la biblioteca–, bancos y mobiliario urbano que generen un área exterior de descanso, además de estacionamiento de bicicletas. Es imprescindible considerar una buena señalización desde el exterior, para orientar en torno a la ubicación de la biblioteca, y en el interior del edificio para facilitar el acceso a sus servicios.

2. Interior del edificio: la biblioteca debe contar con un *hall* de acceso, en el que se puedan reconocer todos los servicios ofrecidos por la biblioteca, para establecer una relación más cercana con el exterior y presentar las actividades más atractivas, tales como exposiciones¹¹. A partir del concepto de acceso universal considerado para algún tipo de discapacidad¹², debe existir claridad y comodidad en las circulaciones, tanto verticales como horizontales, evitando obstáculos. Por lo tanto, es recomendable que la biblioteca se desarrolle principalmente en una planta. Ante la necesidad de dos o más pisos, se deben considerar rampas, montacargas, ascensor, salva escaleras o algún tipo de tractor trepa escalera¹³. Sumado a ello, debe existir claridad en la secuencia de cada uno de los espacios y servicios. La biblioteca debe conformar un espacio abierto para toda la comunidad. Para lograr esto, se considerará un control único en el acceso para que se pueda circular libremente en cada una de las zonas y servicios de la biblioteca. Hay que pensar siempre en una imagen que sea pensada para todos los públicos sin generar ningún tipo de rechazo.
3. Mobiliario: la distribución del mobiliario debe permitir la circulación de usuarias y usuarios con problemas de movilidad. Asimismo, las estanterías deben posibilitar el acceso a todos los documentos. Los puntos de consulta, por su parte, deben ser accesibles tanto para personas con discapacidad como para las demás usuarias y usuarios.

11. Indicado como nivel I.

12. Con el término *discapacidad* se aúna un gran número de diferentes condiciones registradas en las poblaciones de todos los países del mundo. La discapacidad puede revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una enfermedad que requiera atención médica o una enfermedad mental. Tales condiciones pueden ser de carácter permanente o transitorio. Minusvalía es la pérdida o limitación de oportunidades de participar en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con los demás. La palabra minusvalía describe la situación de la persona con discapacidad en función de su entorno. Esa palabra tiene por finalidad centrar el interés en las deficiencias de diseño del entorno físico y de muchas actividades organizadas de la sociedad, por ejemplo, información, comunicación y educación, que se oponen a que las personas con discapacidad participen en condiciones de igualdad (ONU, 1993).

13. Para mayor información, ver OGUC, artículo 2.2.8. y 4.1.7., sobre accesibilidad y desplazamiento de personas con discapacidad (Decreto 47, 1992).

Configuración

El establecimiento debe contar con las siguientes características: (1) flexibilidad; (2) compacto; (3) posibilidad de ampliación; (4) variedad y (5) organización.

1. **Flexibilidad:** la flexibilidad comprende la capacidad del edificio para experimentar cambios. Si bien planteamos un programa arquitectónico definido, se entiende que los servicios van variando en el tiempo, así como los formatos de lectura y los gustos de usuarias y usuarios. Por ende, el edificio debe poder adaptarse al paso del tiempo y ser proyectado para recibir ampliaciones y transformaciones en sus espacios. La flexibilidad de las instalaciones tiene que estar presente principalmente en los siguientes elementos:
 - **Estructura y sistemas constructivos:** la estructura tiene que ser diseñada de modo que permita grandes espacios con el mínimo de apoyos intermedios. Esto con el fin de que el mobiliario tenga mayor libertad de instalación, junto con lograr un mayor control visual y transparencia hacia el exterior, con buena iluminación natural interior, tomando los cuidados en su orientación. Los apoyos o muros deben priorizarse para las áreas de servicios, ascensores, escaleras, etc. Frente a posibles cambios futuros en el programa, todas las cargas en la biblioteca deberán ser homogéneas. A su vez, el sistema de tabiquería, subordinado a la estructura portante del edificio, deberá tener la condición de poder desarmarse ante eventuales nuevas necesidades. Se debe considerar que los muros rectos permiten mayor flexibilidad que muros curvos o irregulares.
 - **Materiales:** es recomendable que el tratamiento interior de los materiales sea uniforme. Esto permite que las variaciones no aumenten el costo al unificar las condiciones de los nuevos espacios.
 - **Circulaciones en relación con los espacios:** es aconsejable concentrar los servicios higiénicos y las circulaciones verticales, para liberar el resto de los espacios con un concepto de planta libre. Los pisos tienen que ser continuos, sin desniveles, escalones ni rampas para que no dificulten la circulación tanto de usuarias y usuarios como de equipamiento. Las circulaciones deben estar pensadas en función de la flexibilidad de los espacios y posibilidad de futuras ampliaciones.
 - **Instalaciones:** se sugiere un diseño que permita la adaptación a distintas situaciones, con iluminación y climatización uniforme, con capacidad de aceptar reajustes. Las instalaciones con sistema de cableado deben contar con capacidad de cambio. Se deben preferir, principalmente, las redes horizontales, definiendo si se realizan en el muro, cielo falso o piso.

- **Mobiliario:** el mobiliario debe garantizar capacidad de movimiento y transformación de los espacios para las nuevas necesidades. Esto permitirá que, en forma simple y sin costo, funcionarias y funcionarios puedan realizar cambios según las necesidades de las actividades periódicas o permanentes. Por lo tanto, se debe cuidar que su modulación sea complementaria a la estructura del edificio.
2. **Compacto:** las circulaciones deben ser proporcionales a las áreas de uso, para lograr el máximo provecho de la superficie del edificio.
 3. **Posibilidad de ampliación:** las opciones de crecimiento se relacionan con la elección y el tamaño del terreno, junto con la programación de las etapas, para permitir el crecimiento hacia los lados, en pisos o en subterráneo. Cuando el crecimiento no es posible, debido a las características del terreno, el edificio tiene que ser capaz de renovarse sobre sí mismo, y posibilitar nuevas pautas de funcionamiento. Si no se dispone del total del presupuesto, el proyecto de biblioteca puede realizarse por etapas, pero considerando que cada una de ellas funcione como si estuviera terminada, como un sistema cerrado. Para asegurar el crecimiento, se debe enfatizar la elección del sistema constructivo y el mobiliario. En el primer caso, se deben elegir materiales que permitan una ampliación sin complejidades. En el caso de la estructura, se debe considerar, en la primera etapa, aquella necesaria para soportar el resto de las etapas. Para las instalaciones, también se debe buscar la solución más simple, para poder realizar ampliaciones que no signifiquen movimientos traumáticos. El mobiliario, en tanto, tiene que ser capaz de crecer y adecuarse a las nuevas características de la ampliación.
 4. **Variedad:** uno de los principios de las bibliotecas públicas es la variedad. Esto se origina en la idea de que se trata de un lugar para todas y todos, donde la diversidad se ve reflejada en varios contenidos, usuarias y usuarios diversos, actividades, colecciones y equipamiento. En el caso de nuestro país, se agregan además las características geográficas de cada región.
 5. **Organización:** la biblioteca pública debe entregar información a las personas de forma adecuada. Para ello, la forma en que se organizan los distintos elementos del servicio es un aspecto relevante. Se debe aspirar a lo siguiente.
 - Un diseño que garantice una comprensión rápida de los espacios y sus relaciones.
 - La fluidez de los espacios, orientada hacia una circulación orgánica y natural.
 - Escaleras y ascensores identificables.

- Llegadas a los pisos que produzcan buenas relaciones visuales con los espacios.
- Claridad entre los espacios públicos y los de trabajo interno.
- Localización de sanitarios.
- Una biblioteca de un solo piso tiene mayor accesibilidad y flexibilidad en la organización de las circulaciones y espacios; en caso de que la biblioteca se tenga que desarrollar en niveles, se deben ubicar en el primer nivel todos los programas que generen más ruido, y con más afluencia de público.
- La organización del mobiliario debiese permitir generar áreas de paso, de estar y lectura.

Confort ambiental

La biblioteca debe ser un lugar cómodo, que invite a estar la mayor cantidad de tiempo posible y provoque ganas de volver. Los elementos que generan este confort son la (1) climatización; (2) la acústica; (3) la ventilación y (4) la iluminación.

1. Climatización: la temperatura debe considerar los elementos pasivos y mecánicos del edificio. Dada la variedad de climas presente en Chile, la elección de los elementos de climatización debe tomar en cuenta tanto la ubicación geográfica de la biblioteca como las posibilidades de combustible de la región.
2. Acústica: se debe considerar la diferencia entre aislamiento acústico y absorción acústica. El aislamiento acústico equivale a la capacidad de los elementos constructivos para disminuir la transmisión de ruido. Absorción acústica, en tanto, corresponde a la propiedad de los materiales para absorber la energía acústica y disminuir la reflexión de las ondas sonoras incidentes. Para generar la aislación acústica, hay que considerar la ubicación del edificio, las soluciones constructivas y sus materiales.
 - Se deben emplear materiales que aíslen del ruido exterior, tanto en la techumbre, como los muros, ventanas y tabiques vidriados.
 - En el interior, se aconsejan materiales que no generen un nivel alto de reverberación, especialmente, considerando que las bibliotecas públicas no son edificios de silencio extremo.
 - Se debe considerar también la secuencia en la intensidad de ruidos: desde la ubicación de los recintos respecto de los emisores de ruido, hasta la distancia con la calle.
 - Se deben sopesar los distintos tipos de biblioteca: biblioteca silenciosa, biblioteca ruidosa, biblioteca activa, biblioteca alternativa.
 - Deben cumplirse la normativa, en caso de Chile, el artículo 4.1.5., grupo 1 de la OGUC (Decreto 47, 1992).

La idea de la biblioteca pública como espacio abierto también implica un diseño que brinde flexibilidad. Esto suele traducirse en espacios de planta libre, sin muchas separaciones que puedan dificultar el control del ruido propio de las actividades, de acuerdo con el artículo 4.1.6, de la OGUC (Decreto 47, 1992). Se deben detectar las siguientes categorías:

- Ruidos invasivos emitidos de otro espacio o actividad; se logran manejar por medio del aislamiento acústico entre un área y otra; esto se producirá en la sala multiuso, baños o sala infantil y, ocasionalmente, cuando se desarrollen capacitaciones en la sala destinada a tal fin.
 - Espacios con demasiada reverberación que se pueden tornar ruidosos, incluso, con poca gente, producto del sonido que vibra de los muros, cielo y piso, los cuales no logran absorber el sonido.
 - Pérdida de privacidad en la conversación.
3. Ventilación: considerando que son espacios públicos, se debe tomar en cuenta el volumen de aire con el propósito de desarrollar espacios ventilados. Para esto, las alturas de la biblioteca no deben ser menores de 3,60 metros de piso a cielo. Además, se deben respetar las indicaciones de la OGUC (Decreto 47, 1992), en su artículo 4.5.6., las que sugieren los siguientes indicadores:
- Sala infantil:
 - Sala cuna: 6,0 m³ x niño.
 - Jardín infantil: 2,60 m³ x niño.
 - Juvenil: 3,0 m³ x persona.
 - Adultos: 4,5 m³ x persona.
 - La ventilación no debe ser menos del 8% de la superficie del recinto según ordenanza.
4. Iluminación: para efectos de iluminación natural, los vanos no deben ser menor al 20% de la superficie del recinto según la OGUC (Decreto 47, 1992). Al considerar la iluminación artificial, se deberán tomar en cuenta las indicaciones del siguiente cuadro:

Cuadro 13. Indicaciones de iluminación OGUC

Iluminancias mínimas para locales comerciales e industriales	
Tipo de local	Iluminancia (Lux) NCh Elec 4/2003
Auditorios	300
Bodegas	150
Bibliotecas públicas	400
Casinos, restaurantes, cocina	300
Comedores	150
Oficinas en general	400
Pasillos	50
Salas de trabajo con iluminación suplementaria en cada punto	150
Salas de dibujo profesional	500
Salas de tableros eléctricos	300
Subestaciones	300
Salas de venta	300
Talleres de servicio, reparaciones	200

Fuente: Decreto 47, 1992.

Señalización

La señalización tiene las siguientes finalidades:

- Facilitar el acceso a la biblioteca.
- Utilizar óptimamente los espacios y servicios del edificio.
- Potenciar la autonomía en el acceso al material documental.
- Crear una imagen de marca de la biblioteca.

Para ello se debe considerar (1) la señalización exterior y (2) la señalización interior.

1. Señalización exterior: debe considerar los siguientes aspectos.

- Separada del edificio: señalización ubicada en las cercanías para localizar la biblioteca.
 - En el edificio: identificación de la biblioteca, indicadores de horario, estacionamientos, buzones de retorno de libros, accesos, etc.
2. Señalización interior: tiene por función orientar hacia el servicio, a las dependencias y su organización interna. Se divide en:

- Directorio principal.
- Directorio de pisos.
- Señalización de áreas.
- Señalización de servicios.
- Señalización de emergencia (amarillos, rojos y verdes; se deben respetar los estándares de cada país).
- Direccional de los espacios: indicaciones que orienten hacia las diferentes áreas y servicios.
- Propia del edificio.
- Servicios higiénicos.
- Comunicaciones verticales.
- Salidas de emergencia.
- Paso restringido.
- Espacios y secciones temáticas.
- Contenido de los diferentes elementos del mobiliario.
- Centros de interés.
- Información de las actividades.

Capítulo VII

Lineamientos para la gestión

Marcela Valdés Rodríguez

Resumen

Las bibliotecas públicas deben ofrecer sus servicios con eficacia y, para conseguirlo, es clave contar con una planificación estratégica que distinga objetivos (¿qué lograr?) y estrategias (¿qué hacer?). Los objetivos y las estrategias de las bibliotecas deben responder a la misión que estas asumen en la comunidad en que se insertan y a la visión de futuro que desde allí proyectan. Tal como explica este capítulo, la planificación estratégica otorga los lineamientos que permiten que las bibliotecas gestionen exitosamente aspectos tales como horas de atención, financiamiento, imagen corporativa o plan de comunicaciones.

PALABRAS CLAVE: planificación estratégica, rentabilidad social, imagen corporativa

Para que los servicios ofrecidos por la biblioteca pública operen de forma eficaz y eficiente, es necesario considerar diversas herramientas de gestión que facilitan un funcionamiento óptimo. En este sentido, se debe entender la finalidad de la biblioteca pública en la comunidad; establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo, por medio de una planificación estratégica para un periodo determinado, y, luego, evaluar el rendimiento sobre la base de los objetivos planteados y la rentabilidad social.

Planificación

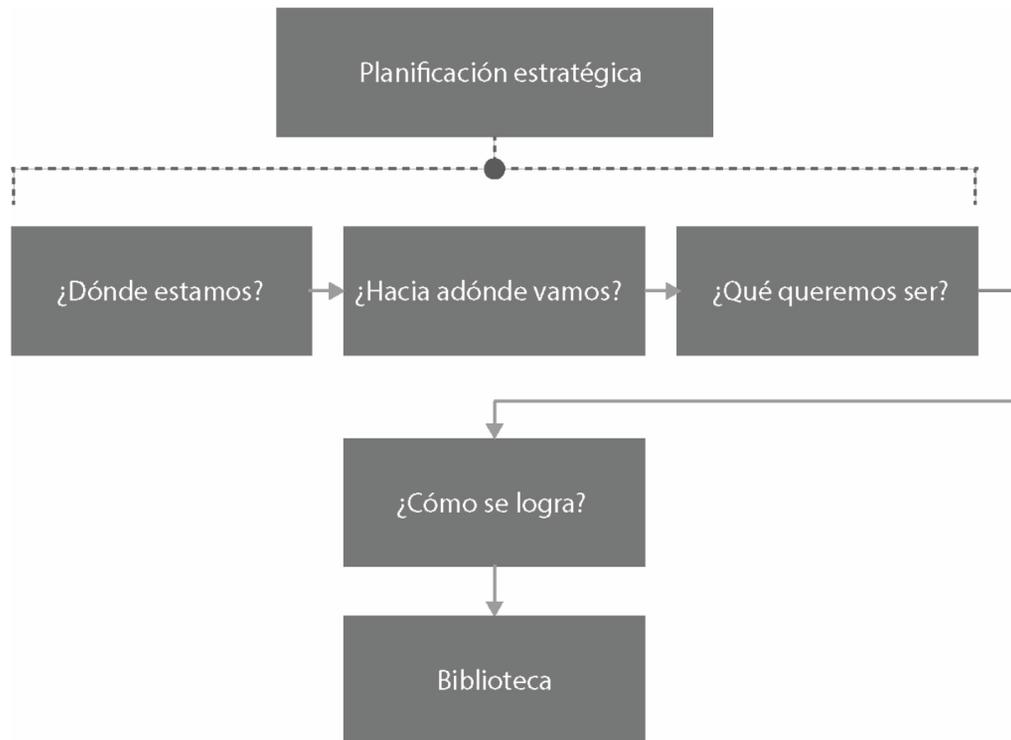
Tanto para la creación de una biblioteca pública como para su funcionamiento regular, se debe planificar el trabajo a partir de una misión y visión con metas claras y alcanzables. Para ello, son varios los aspectos que se deben conocer, analizar y considerar antes de preparar la planificación estratégica: el comportamiento y las necesidades de la comunidad, de usuarias y usuarios reales y potenciales; las fortalezas y debilidades de la biblioteca en relación con los servicios, la gestión y el personal; la implementación de líneas de acción claras (hacia dónde vamos, qué queremos); la priorización de tareas a partir de las necesidades detectadas. Sumado a ello, es clave involucrar, en los distintos niveles de trabajo de planificación, a todo el personal del establecimiento.

Con ese fin, debemos tener claro qué es la planificación estratégica y cómo se compone. Pues, a pesar de ser un concepto asociado con el mundo empresarial, puede ser aplicado

a cualquier institución, en cuanto todas tienen una misión y una visión –con objetivos y metas asociados–, dirigidas a un público, usuarias y usuarios, o clientes.

La planificación estratégica constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis desde el *qué lograr* (objetivos) hacia el *qué hacer* (estrategias). Además, busca concentrarse sólo en aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en concordancia con las oportunidades y amenazas del entorno.

Figura 8. Planificación estratégica



Fuente: elaboración propia.

Cuadro 14. Preguntas y respuestas en el proceso de planificación

Preguntas	Respuestas en el proceso de planificación
¿Qué deseamos ser a futuro?	Visión: declaración del motivo de creación de la institución (elemento intuitivo basado en una mirada emocional más que informativa)
¿Qué somos?	Declaración de principios y misión: planteamiento general acerca del tipo de institución, sus valores y propósito principal
¿Qué queremos lograr?	Objetivos generales: definición, en términos cualitativos, de los logros que se esperan obtener en un periodo de tiempo establecido
¿Cómo lo vamos a lograr?	Estrategia: cómo se lograrán los objetivos generales, esto es, la dirección futura de los productos y mercados de la organización, incluyendo los métodos de intervención que ayudarán a cumplir la misión y lograr los objetivos generales de manera factible y eficaz
¿A dónde queremos llegar?	Metas: resultados y beneficios cuantificables esperados, los que deben de ser congruentes con los objetivos
¿Qué actividades se requieren?	Organización: conjunto de actividades necesarias que respaldarán el logro de los objetivos
¿Qué actividades necesitamos, cómo y cuándo las vamos a realizar y cuál va a ser el costo de las mismas?	Plan operativo: propuesta detallada de las diferentes actividades necesarias para alcanzar objetivos, incluye objetivos anuales para cada unidad administrativa o programa, el presupuesto necesario en el que se estime el capital requerido, así como la evaluación de los resultados esperados

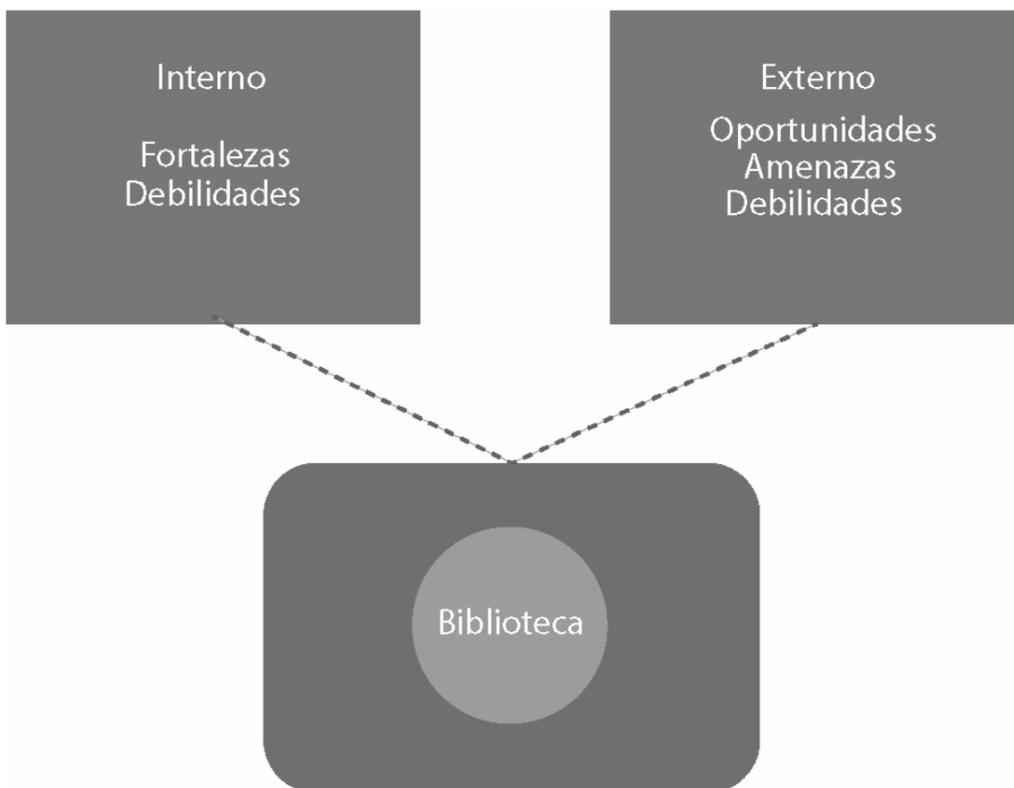
Elaboración propia.

Definición

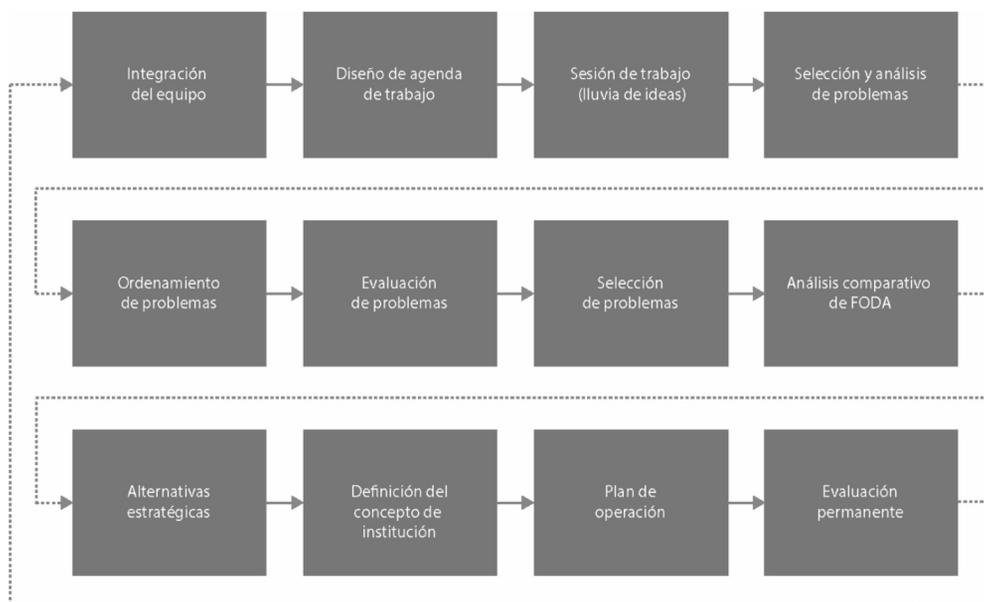
La planificación estratégica es una herramienta de gestión. Consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización –o institución–, junto con la formulación y puesta en marcha de estrategias que permiten crear o preservar las ventajas. Todo ello en función de la misión y sus objetivos, del contexto y sus presiones, así como de los recursos disponibles.

La matriz FODA, en tanto, conforma una estructura conceptual para el análisis sistemático de las amenazas y las oportunidades externas, por un lado, y de las fortalezas y las debilidades internas de la organización, por otro lado. Esta matriz posibilita generar diferentes opciones de estrategias para enfrentar tanto los factores externos como los internos.

Figura 9. Matriz FODA



Elaboración propia.

Figura 10. Propuesta metodológica para el desarrollo de la técnica FODA

Elaboración propia.

Misión

Es la descripción de los esfuerzos actuales realizados por la organización para lograr los propósitos fundamentales. Indica de manera concreta dónde radica el éxito de la institución.

Puede construirse tomando en cuenta las preguntas:

- ¿Quiénes somos? (identidad, legitimidad).
- ¿Qué buscamos? (propósitos).
- ¿Qué hacemos? (principales medios para lograr el propósito).
- ¿Por qué lo hacemos? (valores, principios, motivaciones).
- ¿Para quiénes trabajamos? (clientes, o usuarias y usuarios).

Es importante identificar y construir la misión sin confundir los fines con los medios de que nos valemos para lograr su materialización. Por ejemplo, la misión de un periódico no es vender papeles impresos, sino información. Nuestra razón de ser no es el producto o servicio ofrecido, sino la necesidad que estamos satisfaciendo.

Un propósito bien definido tiene tres elementos:

- Un verbo que indica cambio del statu quo (incrementar, bajar, generar, eliminar, transformar).
- La explicación del problema o condición que se busca cambiar.
- La identificación de los clientes específicos.

La expresión del quehacer suele comenzar con expresiones tales como: *A través de...*, *Proveer...*, *Prestar...*

La misión pone de manifiesto la identidad de la organización, sus valores, sus reglas y los principios que, además de orientar la actividad del personal, generan cohesión alrededor de objetivos comunes. Esto facilita tanto la resolución de conflictos como la motivación del equipo.

La misión define la interrelación entre la organización y sus actores relevantes: clientes, proveedores, personal, comunidad, accionistas, entorno. Suele denominarse finalidad y es la concepción implícita del porqué o la razón de ser de una empresa o institución, en este caso, la biblioteca. La misión debe conformar un compromiso preciso y factible, y compartido por la totalidad de la organización.

Visión

El proceso de formular el futuro de la entidad equivale a establecer su visión. Visualizar el futuro implica un examen permanente de la organización frente a sus usuarias y usuarios, su competencia, su propia cultura y, sobre todo, implica discernir entre lo que se es hoy y lo que se desea ser en el futuro. Todo ello en concordancia con sus capacidades y oportunidades. Los aspectos que se deben revisar son:

- Lo que la biblioteca aspira a ser y no lo que tiene que hacer.
- ¿Qué tipo de biblioteca queremos ser?
- ¿En qué tipo de negocios debe entrar la biblioteca y cuáles deben ser los objetivos de rendimiento?

Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos conforman una herramienta de gestión que ayuda a medir el desempeño organizacional. En ese sentido, deben ser tangibles y medibles, teniendo en consideración que no se puede administrar algo que no se puede medir.

Al contar con todos los elementos señalados, la biblioteca puede fijar logros y metas, asociados a objetivos estratégicos, a su vez, dirigidos a prestar servicios a una comunidad determinada. De este modo, la planificación debe revisarse de forma constante, entendiendo que conceptos como misión y visión no cambian en el corto plazo, siempre y cuando estén bien proyectados.

No obstante, hay que evitar que la planificación se transforme en una lista de chequeo de cumplimiento de metas. Más bien, se trata de un instrumento que permite trazar una hoja de ruta para la implementación de servicios y, principalmente, para construir junto a la comunidad y redireccionar el trabajo, de ser necesario.

Resulta interesante realizar un proceso de planificación utilizando como guía la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU, 2022), programa que 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas adoptan en el año 2015, y que se define como directrices para el desarrollo sostenible de las personas, el planeta, la prosperidad y la paz. Cuenta con 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), donde siempre las personas están en el centro, con un enfoque de derechos, basado en la erradicación de la pobreza y la reducción de desigualdades.

Optar por esta orientación estratégica implica seguir la iniciativa de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA, por su nomenclatura en inglés), el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc) y diversas bibliotecas en todo el mundo que dirigen su trabajo hacia el desarrollo sostenible. Significa generar una mirada donde la biblioteca pública se articula como espacio democrático, participativo y garante de derechos.

Horas de atención

Cada biblioteca pública debe establecer su horario de atención en función de la comunidad que atiende, de manera que la población pueda realizar un mayor y mejor uso de los servicios ofrecidos. En general, se debe propiciar la mayor cantidad de tiempo posible de apertura –incluyendo fines de semana–, para que personas de todas las edades visiten la biblioteca, determinándose como mínimo 40 horas de apertura a la semana. Una vez establecido el horario, es necesario que siempre esté visible, por ejemplo, en la entrada de la biblioteca y en todo tipo de material de difusión. De existir cambios de horarios o cierres eventuales, es necesario comunicarlo con antelación (en la medida de lo posible) y por distintas vías de difusión.

La existencia de pandemias u otros factores pueden dificultar la atención presencial y el cumplimiento de horarios de atención trazados. No obstante, nos permiten generar el

desafío de crear servicios digitales o trasladar actividades y servicios a diferentes formatos (virtual, despacho de libros a domicilio, generar alianzas con otras organizaciones para disponer de espacios adecuados, etc.).

Financiamiento

Para garantizar su labor como servicio a la comunidad, cada biblioteca pública debe contar con un sostenedor que otorgue estabilidad en el financiamiento. Estos recursos deben asegurar: la mantención y el funcionamiento del local o edificio, la contratación de personal adecuado, el mejoramiento de los espacios e instalaciones, la capacitación para el personal y la renovación permanente de las colecciones y equipamientos. Se pueden obtener apoyos económicos destinados a actividades o programas específicos, y provenientes de entidades externas, tales como fundaciones, empresas privadas, universidades u otras. Esto dependerá de la gestión interna.

Imagen corporativa

La biblioteca pública debe construir una imagen corporativa reconocida por la comunidad y que forme parte de su identidad. A diferencia de la identidad, la imagen se produce al ser recibida. Es un hecho subjetivo y alude a un fenómeno representacional (Chaves, 1988, pp. 140-143). Es decir, una institución transmite un mensaje, como emisora, pero una vez que el receptor procesa el mensaje, la institución se transforma en imagen e, indudablemente, en imagen corporativa.

Cuando hablamos de imagen, necesariamente hacemos una relación con el término *eikon*, ícono, figura, representación icónica. Sin embargo, al hablar de imagen corporativa, debemos traspasar esta relación. Relacionamos imagen como percepción ligada con una organización determinada, a un producto o servicio donde el ente social estructura una conducta social relativa al consumo (Costa, 2001, pp. 56-60). Por ende, la imagen no está en el entorno físico, sino que en el imaginario colectivo; se relaciona con las percepciones, experiencias y vivencias de las personas, y sólo puede gestionarse mediante mensajes, acciones y comunicaciones.

Por lo anterior, la imagen de una biblioteca no es abstracta. Es un valor global y debe convertirse en un instrumento estratégico, un valor diferenciador y duradero que se acumule en la memoria social. No es sólo un recurso para la promoción; para ello, se cuenta con herramientas especializadas de marketing, donde internet ha cobrado protagonismo.

En el caso de la biblioteca pública, resulta interesante analizar la elaboración de un concepto de imagen por medio de diversos canales: la arquitectura; el diseño espacial y el mobiliario; los recursos tecnológicos; la selección del personal, la indumentaria y el trato de este; la creación de un logotipo o imagen gráfica, y todos los productos impresos o virtuales que apoyen esta construcción, como, por ejemplo, la programación cultural.

“La imagen es el efecto público de un discurso de identidad” (Chaves, 1988, p. 14). Esta frase resume la diferencia entre identidad e imagen corporativa, además de precisar la definición de los públicos o grupos de sujetos sociales de acuerdo con la materialidad de estos y su existencia real como agentes sociales.

En el Capítulo III definimos los diferentes públicos de una biblioteca, es así como la imagen de la biblioteca pública se debe construir a partir de esta diversidad de públicos. Esto permite configurar una imagen deseable o positiva, donde la biblioteca se convierte en un espacio reconocido y, también, utilizado por la comunidad en su totalidad. Recordemos que las bibliotecas, los museos, los archivos y otros espacios culturales son reconocidos de manera positiva, pero no toda la comunidad hace uso de ellos.

El concepto de marketing¹⁴ trasciende la idea de marca. Se relaciona con la forma en que las instituciones comunican lo que hacen y cómo lo hacen. Dicho de otro modo, consiste en proyectarse más allá de sus productos. Bajo esta premisa, podríamos considerar que las bibliotecas públicas son productos o marcas asociadas a una macroestructura: el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP).

Finalmente, todo proyecto de imagen corporativa precisa una evaluación. Es la única forma de saber si es eficaz y si se han alcanzado los objetivos fijados. Ahora bien, evaluar un proyecto de imagen corporativa puede resultar difícil. Esto porque, por una parte, no es sencillo aislar la imagen de una institución de otros problemas que la afectan a ella o a sus distintos públicos. Y, por otra parte, la creación de una imagen no es inmediata, por lo tanto, puede ser complejo disociar los resultados de la filosofía de un proyecto de los de la gestión del mismo.

Por ello, se recomienda la aplicación de instrumentos que permiten medir la opinión y las actitudes de los diversos públicos. Dichos instrumentos deben ser aplicados sobre una base cero o línea de base; es decir, previo a la ejecución del proyecto. Sólo así podremos evaluar de manera cuantitativa tanto la forma en que la imagen cambia o se mantiene, como las tendencias que posibilitan realizar cambios a tiempo. A seis meses de implementado el proyecto, se recomienda medir nuevamente y, luego, efectuar evaluaciones anuales. La evaluación debe ser considerada como un proceso permanente.

14. En la década de 1950, Procter & Gamble integró este concepto íntimamente relacionado con la venta de marcas y productos, véase Ind, *La imagen corporativa* (1992).

La evaluación del rendimiento de la imagen se comprobará con los siguientes elementos:

- Capacidad de atraer a usuarias y usuarios.
- Capacidad de retenerlos y fidelizarlos: no obstante, esto no siempre significa una imagen corporativa exitosa, pues, al ser un establecimiento único en su estilo, usuarias y usuarios no necesariamente acuden a ella por la calidad de sus servicios, sino porque no existe competencia ni otros elementos de comparación.
- Capacidad de venta cruzada: tiene relación con atraer a la comunidad hacia otros servicios (museos, por ejemplo).
- Presencia mental en la memoria colectiva.

Difusión y plan de comunicaciones

Si no logramos comunicar lo que somos y apoyar este mensaje con hechos concretos, un programa de imagen e identidad no sólo servirá de muy poco, sino que denotará un fracaso en la estrategia. Esto nos lleva a preguntarnos: ¿cómo puede la biblioteca comunicarse con sus diversos públicos?

El plan de comunicaciones de la biblioteca se relaciona con sus objetivos, y es el resultado del análisis de la identidad y de la imagen. Se le debe asignar prioridad a los diferentes públicos o grupos, además de definir el papel que le corresponde a la promoción de los servicios, las relaciones públicas y la publicidad.

Para definir el plan de comunicaciones, nos basaremos en el modelo del psicólogo norteamericano Harold Lasswell (1986)¹⁵, estructurado a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Por qué debe ser comunicado?
- ¿A quiénes estableceremos como públicos prioritarios?
- ¿Qué queremos comunicar?
- ¿Cómo lo comunicaremos?
- ¿Cuándo daremos a conocer la imagen corporativa?
- ¿Cuánto cuesta comunicar esta imagen?

Respondamos estas preguntas que delinear un plan de comunicaciones:

- *¿Por qué?* Por la necesidad de dar a conocer la imagen gráfica, junto con apoyar la identidad de la biblioteca, enfatizando sus potencialidades, con el fin de crear una imagen corporativa clara y deseada.

15. Principal representante de la teoría funcionalista o escuela norteamericana (Mass Communication Research), nacida en la década de 1930. El paradigma de Lasswell, plantea: "quién dijo qué en qué canal a quién y con qué efecto" (Lasswell, 1986, p. 65).

- *¿Quién?* Uno de los públicos más importantes son las funcionarias y funcionarios de la biblioteca. Deben ser los primeros en conocer la imagen, pues, finalmente son sus principales transmisores. Casi en paralelo, nos dirigiremos a los diferentes públicos externos.
- *¿Qué?* La idea de una biblioteca novedosa, con múltiples servicios altamente automatizados, pero sin dejar de lado la participación ciudadana y la posibilidad de aumentar el capital social y cultural de la comunidad.
- *¿Cómo?* Combinando distintos medios, tanto propios como externos. Es decir, a través de los medios de comunicación (prensa, radio y televisión); paletas publicitarias y medios de transporte de la ciudad (microbuses u otros medios de transporte masivo); impresos atractivos (volantes, dípticos, bolsas, lápices, marcalibros); además de medios electrónicos y redes sociales en general.
- *¿Cuándo?* A pesar de que comunicar la imagen es una acción permanente, se debe decidir a partir de cuándo se dará a conocer. Es importante definir tanto una campaña que anuncie el nuevo servicio, como una de continuidad que capte nuevas usuarias y usuarios, junto con socios estratégicos.
- *¿Cuánto cuesta?* Responder esta pregunta puede ser difícil, implica también evaluar los socios estratégicos con los que se cuenta y aproximar costos.

Capítulo VIII

Lineamientos para la cooperación, alianzas y trabajo en red

Francisca Navarro Vergara

Resumen

La creciente diversidad de sus usuarias y usuarios exige que las bibliotecas públicas dinamicen y diversifiquen los servicios que ofrecen. Así, por ejemplo, el establecimiento de redes entre bibliotecas y otro tipo de entidades favorece el surgimiento de instancias de intercambio y cooperación que benefician a las comunidades en que estas trabajan. En dicho contexto, este capítulo delinea tres tipos de entidades con las que las bibliotecas pueden establecer nexos de cooperación fructíferos; a saber, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, bibliotecas escolares y sistema educativo local, y bibliotecas públicas y servicios bibliotecarios.

PALABRAS CLAVE: bibliotecas escolares, organizaciones no gubernamentales, servicios bibliotecarios

Con la finalidad de crear redes que beneficien los servicios entregados a la comunidad, es clave que la biblioteca pública se vincule con organizaciones que le permitan dinamizar y diversificar su trabajo. A nivel local, nacional e incluso internacional, formar alianzas y fomentar el trabajo en red no sólo genera mayor participación comunitaria, sino también potencia y releva los servicios brindados. Es importante que estas relaciones se establezcan de forma voluntaria entre las partes y se entiendan como compromisos formales y recíprocos. Así como la creación de servicios puede ser ilimitada, existen diversas formas de trabajo colaborativo para una biblioteca pública.

Alianzas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales

El trabajo con organizaciones sociales comunales, juntas de vecinos, consultorios, escuelas, y todo tipo de servicios ubicados alrededor de la biblioteca generará una mayor participación comunitaria. En otro ámbito, establecer alianzas con organismos gubernamentales, empresas privadas, universidades, centros culturales, artistas, escritores, corporaciones, fundaciones y diversas ONG releva el rol de la biblioteca y fortalece sus servicios, por lo que se sugiere intencionar estas relaciones interinstitucionales a partir de estrategias sencillas de levantamiento de información, como: (1) la identificación de actores relevantes del territorio y liderazgos comunitarios; (2) la caracterización de dichos actores y liderazgos; ambas acciones realizables a través de un mapeo de acuerdo con posibles intereses, disposición, temáticas o incidencia; (3) la selección de aliados posibles, y, finalmente, (4) la convocatoria a este grupo de interés. Se sugiere consultar la *Guía para promover la participación ciudadana desde las bibliotecas públicas* (Fernández e Ivusic, 2017), donde se encuentra un manual metodológico completo, junto con ejemplos, para impulsar la articulación interinstitucional en el territorio y propiciar la participación ciudadana efectiva desde la biblioteca pública.

Alianzas con bibliotecas escolares y el sistema educativo local

Si bien las bibliotecas públicas y las escolares cumplen un rol diferente, debiesen mantener una relación estrecha de colaboración mutua. Para que ello ocurra, es indispensable una planificación conjunta y en conformidad con la función de cada entidad. Las líneas de colaboración pueden ser variadas, tales como: complementariedad de los horarios de atención; fomentar la lectura más allá de los textos del currículo escolar; integrar a la familia; intercambiar competencias y experiencias laborales entre encargados y encargadas de ambas bibliotecas; apoyo mutuo para mejorar los servicios o, simplemente, desarrollar programas con escuelas al interior de una la biblioteca pública. Es un vínculo necesario y de mucho aprendizaje.

Alianzas con otras bibliotecas públicas o servicios bibliotecarios

Toda biblioteca pública puede vincularse con otros servicios bibliotecarios, tanto de su comuna –en caso de que existan– como de su región, y con las bibliotecas que conforman el sistema nacional. Esta relación se traduce en colaboración e intercambio de experiencias en diferentes ámbitos de la gestión y los servicios. Por ese motivo, es importante promover la realización de encuentros locales y regionales presenciales o virtuales, para generar un canal de comunicación permanente, donde sea posible compartir prácticas,

ideas, procesos y actividades. Asimismo, conocer experiencias de bibliotecas públicas de otros países puede ser altamente recomendable para adoptar ideas y enriquecerlas a partir de la realidad local.

Capítulo IX

Caja de herramientas para un autodiagnóstico y evaluación de la participación comunitaria en bibliotecas públicas

Paola Uribe Valdés

Resumen

La gestión de bibliotecas públicas pasa por las personas. Justamente, en cada una de ellas, y sin importar sus dimensiones, hay una persona administrándola. Incluso, en un modesto punto de préstamo. De ahí que este capítulo esté dirigido a esas personas. Por eso mismo, les ofrece un compendio de herramientas útiles para su quehacer diario. Primero, señala estrategias de diagnóstico y evaluación capaces de arrojar resultados iluminadores a la hora de implementar proyectos de diversa escala; después, expone procedimientos clave para obtener información sobre la propia gestión; y, por último, explica cómo recolectar y procesar datos para orientar la entrega de servicios de manera más certera.

PALABRAS CLAVE: personal de bibliotecas, diagnóstico, evaluación

El presente capítulo ha sido escrito pensando en quienes administran una biblioteca pública regional, comunal, local (filial) o punto de préstamo. Pretende entregar una caja de herramientas para el levantamiento de opiniones de la comunidad que asiste a las bibliotecas públicas chilenas, por medio de distintas alternativas de autodiagnóstico y evaluación. Instamos a que su lectura se comprenda como una alternativa u orientación que puede ser adaptada creativamente a las condiciones de cada lugar, en una suerte de artesanía cultural que lleve a imaginar formas de construir conocimiento útil y aplicado. El nacimiento de una idea de investigación puede tener múltiples orígenes, y las dimensiones que ofrece una biblioteca pública también son variadas, además de cruzarse con la identidad de cada localidad y las distintas personas que la habitan. Factores como el territorio, las comunidades aledañas, la situación sociocultural y económica del sector, el nivel educacional de la población y las actividades económicas de la zona, así como las condiciones económicas y humanas del equipo de la biblioteca (dotación, experiencia y formación), la infraestructura y el equipamiento del establecimiento, influyen en qué camino seguir y en la decisión de comenzar o no un diagnóstico o una evaluación.

Por ejemplo, en una comuna agrícola con problemas de escasez hídrica, conocer la opinión y las demandas de la comunidad puede contribuir a construir una colección más acorde a sus intereses específicos. Además, la consulta continua es una forma de difusión que incentiva el uso de la biblioteca y ayuda a construir comunidad. Es decir, el criterio de la

pertinencia cultural es fundamental para emprender el trabajo de selección de colecciones. Esto, aún más, si invertimos el orden desde la biblioteca hacia las comunidades, y la relación se concibe como equipos de cocreación, transversales y permanentes en el tiempo, con un enfoque de derechos.

Existe un antecedente nacional en esta materia que influye en la escritura de este texto. Se trata de uno de los hitos que marcó la gestión de la Subdirección de Bibliotecas Públicas (SBP) en los años noventa, en donde un grupo de investigadores inició un camino para autodiagnosticar y evaluar la gestión en conjunto con las comunidades. Ese proyecto piloto, denominado Gestión Participativa (López; Maillard, Palacios y Urrutia, 1999), tuvo por objetivo abrir y acercar las bibliotecas públicas a sus comunidades, de modo de generar una relación fluida, convirtiéndolas en espacios de gestión cultural comunitaria.

Diagnóstico y evaluaciones

Los diagnósticos y las evaluaciones son dos momentos distintos del ciclo de la gestión cultural bibliotecaria. La primera acepción de diagnóstico es *recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza*, mientras que, en sus dos primeras acepciones, evaluación consiste en *señalar el valor de algo y estimar, apreciar, calcular el valor de algo*. Dos pasos en un camino para conocer y ofrecer servicios conectados con las necesidades de la comunidad.

Primero, debemos preguntarnos: ¿para qué realizar un diagnóstico? Y, luego, ¿para qué evaluar? Es clave brindarle un sentido y un uso a la información levantada y a los resultados obtenidos. Esto permite evitar que el trabajo termine olvidado en un cajón de algún escritorio, sin difusión ni empleo. A continuación, mencionamos algunas razones por las cuales es necesario diagnosticar y evaluar.

- Los diagnósticos nos permiten conocer y, de este modo, responder a las necesidades de la comunidad local, readecuando y ajustando los servicios y la planificación a las demandas de información de la misma, propiciando la mejora continua de la gestión en la biblioteca.
- Las evaluaciones de la gestión bibliotecaria y sus alcances pueden ayudarnos a: ajustar objetivos, comprender una problemática detectada y, por ende, apuntar a su solución, así como también visibilizar los servicios ante las jefaturas, autoridades, organizaciones y entidades colaborativas.

Se pueden ocupar los datos levantados para diversos fines, como, por ejemplo, construir una línea base para definir proyectos de la biblioteca en fondos concursables, como los del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio¹⁶, fondos de inversión¹⁷ o bien fondos internacionales¹⁸.

En resumen, esta información es un apoyo a la gestión y al desarrollo de programas en la medida en que nos ayuda a: apreciar la calidad de los servicios entregados; aprender de nuestras experiencias para mejorar la toma de decisiones, y asignar eficiente y efectivamente el gasto público. El seguimiento nos permite observar y medir la gestión interna de las bibliotecas públicas. La valoración o apreciación de un espacio, servicio o actividad pasa por el conocimiento del mismo, tanto para quien lo administra como para quien acude a él en busca de satisfacer sus demandas.

Existen múltiples maneras de construir datos y contar con información que oriente nuestra acción. ¿Quiénes visitan la biblioteca?, ¿con qué frecuencia?, ¿qué características tienen?, ¿cuáles son las demandas de información del público?, ¿cuál es el motivo de la visita a la biblioteca? Todas estas son preguntas que nos guían en torno a las necesidades de información, conocimiento y recreación de la comunidad. ¿Cuáles son los grupos predominantes que pueblan la biblioteca?, ¿cómo se distribuyen en términos de edades, géneros, nivel educacional, ocupación, territorio (viven cerca o lejos, en zonas rurales o urbanas)? Para determinar si estamos llegando a toda la población —como lo determina el acceso universal de una biblioteca pública—, debemos plantearnos: ¿el horario favorece la visita de públicos diversos?, ¿contamos con actividades de promoción de la lectura atractivas para el público que visita la biblioteca o debemos propiciarlas?, ¿conocemos las razones por las que no llegamos a ciertos grupos?, ¿nuestra colección tiene audiolibros, libros en braille, pictogramas, multisensoriales?, ¿hemos trabajado con públicos con necesidades de información particulares?, ¿contamos con herramientas para detectar los intereses de lectura, información o recreación?, ¿qué estrategias fuera de los límites de la biblioteca usamos para fomentar la lectura?, entre otras.

Conocer la historia del espacio, los proyectos exitosos, los fracasos e intereses de las comunidades facilita los procesos evaluativos y, por consiguiente, la conexión de los servicios. La observación es muy importante en la evaluación, tanto del interior como del

16. Las fuentes de financiamiento de proyectos en bibliotecas públicas, en el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, son: Programa de Mejoramiento Integral de Bibliotecas (PMI). Ver <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/fondos/programa-de-mejoramiento-integral-de-bibliotecas/>; Fondo Nacional del Libro y la Lectura. Ver <https://www.fondosdecultura.cl/fondos/fondo-libro-lectura/lineas-de-concurso/>; Fondo del Patrimonio Cultural. Ver <https://www.fondosdecultura.cl/category/fondos/fondo-patrimonio/>

17. El Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) financia todo tipo de iniciativas de infraestructura social, estudios y programas de los sectores de inversión pública establecidos en la legislación vigente que permiten solucionar necesidades de carácter general. Para mayor información ver: <https://www.subdere.gov.cl/programas/divisi%C3%B3n-desarrollo-regional/fondo-nacional-de-desarrollo-regional-fndr>.

18. Por ejemplo, los de Iberbibliotecas. Para mayor información ver: <https://www.iberbibliotecas.org/convocatoria-de-ayudas/>.

exterior de la biblioteca. Es clave atender a los valores, identidades, costumbres, ideas, tradiciones y a la historia de las comunidades que crean, reflexionan y dialogan con la oferta cultural y las dependencias para fines particulares y comunitarios. Es, asimismo, fundamental considerar cómo el patrimonio cultural inmaterial¹⁹ de un sector aporta a generar identidad en una biblioteca pública, sustentando la necesidad de su existencia en el tiempo. A fines de los años noventa, en el país, los equipos de gestión participativa estaban muy conscientes de ello, al afirmar que:

[...] cuando hablamos de cultura, desde la perspectiva de una gestión bibliotecaria moderna, deseamos en definitiva potenciar las cualidades, características, actividades y creaciones propias de una localidad, y al mismo tiempo recoger la necesidad de las personas y grupos de conocer y vincularse con otras realidades (López et al., 1999, p. 17).

Herramientas para obtener información

En los *Estándares de evaluación para América Latina y el Caribe* se señala la importancia de la comprensión cultural en los procesos evaluativos:

Las evaluaciones deben respetar el lenguaje, códigos y sentidos culturales de poblaciones que pueden ser afectadas o beneficiadas por las evaluaciones. Los procesos de evaluación deben ser sensibles a los diferentes contextos históricos y culturales, manifestando una buena comunicación y empatía con las culturas y personas con las que trabajan (Rodríguez et al., 2016, p. 27).

Existen distintas herramientas para conocer las necesidades de lectura, las demandas de servicios y las características del entorno que circunda a la biblioteca. La forma en que podemos aplicarlas dependerá de los recursos económicos, humanos y de tiempo que dispongamos. Aquí mencionamos algunas de ellas:

- Diagnóstico de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA): como mencionamos en el Capítulo VII, busca analizar las características internas (debilidades y fortalezas) y externas (oportunidades y amenazas) de una institución, agrupación, proyecto o persona.
- Mapeo del espacio o cartografía social: permite construir conocimiento sobre la biblioteca de forma colectiva, por medio de un ejercicio participativo con las personas que habitan en el territorio, siendo el mapa el lugar en donde se plasman gráficamente las

19. De acuerdo con la UNESCO (2022), el patrimonio cultural inmaterial o “patrimonio vivo” se refiere a las prácticas, expresiones, saberes o técnicas transmitidos por las comunidades de generación en generación. El patrimonio cultural inmaterial proporciona un sentimiento de identidad y de continuidad: favorece la creatividad y el bienestar social, contribuye a la gestión del entorno natural y social, además de generar ingresos económicos.

reflexiones sobre el estado, la distribución y el manejo (Diez et al., 2012; Ander-Egg, 2003; Iconoclasistas, 2013).

- Encuestas a usuarias y usuarios (en general o a poblaciones con necesidades específicas): consiste en aplicar un cuestionario (conjunto de preguntas estructuradas y secuenciales, diseñadas por un equipo para recopilar información) a un grupo determinado de personas, usuarias y usuarios reales o potenciales, de manera virtual o presencial²⁰, y cuyos resultados son analizados estadísticamente.
- Solicitar información a instituciones, organizaciones o aliados estratégicos: contar con una base de datos de las distintas personas (escritores, cultores, investigadores, personas relevantes en la comunidad, entre otros), organizaciones (formales e informales), así como la infraestructura cultural del sector en caso de existir.
- Entrevistas a usuarias y usuarios concurrentes y potenciales: conversación entre dos o más personas en la que, por medio de una serie de preguntas, se pretende conocer las percepciones, evaluaciones, creencias de la persona entrevistada sobre un tema en particular (servicios de la biblioteca, sus colecciones, etc.). Existen distintos tipos: (1) entrevista estructurada, que es rígida, secuencial y de respuestas acotadas, se usa la misma pauta para todas las personas entrevistadas; (2) entrevista semiestructurada con una pauta flexible que se adecua a las necesidades de la persona entrevistada, omitiendo preguntas o incorporando nuevas en la medida en que la conversación lo amerite, y (3) entrevista en profundidad, donde se plantean las temáticas a conversar. Las entrevistas posibilitan procesos reflexivos que no necesariamente se logran con otras técnicas. Para ello, la persona que entrevista debe ser empática, mantener una escucha activa, prestar atención al lenguaje no verbal (debe estar atenta a parar la entrevista por afectación), evitar interpretaciones (siempre es mejor preguntar a quedarnos con la duda), no juzgar, respetar las opiniones y costumbres locales.
- Grupos de discusión: se trata de una conversación grupal entre cuatro y diez personas en torno a un tema específico señalado por quien modera la mesa. Esta persona plantea preguntas que guían la conversación a un foco determinado que va de lo más general a lo más específico. El ambiente debe ser relajado, de modo que permita la expresión libre de quienes participan, sin que la o el moderador exprese su opinión o apreciación respecto de lo que se está señalando. Esto con el fin de no inducir respuestas deseadas o no deseadas.
- Llevar el registro de un diario de campo: cuaderno en el cual se anotan regularmente las observaciones del trabajo de campo (o diario) de un lugar. Se pueden escribir

20. Para las encuestas presenciales se requiere de alguien que intermedie, la encuestadora o encuestador, quien consulta a viva voz las preguntas a la encuestada o encuestado.

reflexiones, imágenes, datos, todo lo que nos parece aportar a dilucidar y triangular la información levantada en la investigación.

- **Observar:** se pueden observar hechos, personas, grupos sociales, situaciones, entre otros factores beneficiosos para orientar una indagación. Generalmente se utiliza para seguir el comportamiento de quienes consumen un producto determinado. En este contexto, la podemos usar para observar distintos aspectos de la biblioteca, fijando objetivos a priori, pero siendo lo suficientemente flexibles como para incorporar en la observación aspectos emergentes. La observación puede ser participante o no participante. En la primera, quien observa participa de la situación, mientras que, en la segunda, se marca una distancia al momento de observar.
- **Cuaderno con sugerencias bibliográficas a disposición de usuarias y usuarios:** es aconsejable ubicar este cuaderno en un lugar visible, para que las personas que lo requieran puedan anotar sugerencias y, así, aportar a futuras compras.
- **Listas de cotejo:** usada principalmente en el ámbito educación, esta técnica faculta la posibilidad de evaluar la presencia o ausencia de servicios de las bibliotecas, por medio de criterios claros y concretos (sí/no).
- **Recopilación, revisión y análisis de datos:** estos son clasificados, resumidos, ordenados, organizados, interpretados y analizados, para facilitar la toma de decisiones en una multiplicidad de aspectos de la gestión cultural y bibliotecaria.

La selección de las técnicas estará condicionada por los objetivos propuestos. Preguntemonos: ¿cuál o cuáles de las alternativas mostradas he utilizado para conocer mejor el estado de mi biblioteca?, ¿qué resultados he obtenido con su aplicación?, ¿sé dónde buscar para obtener información sobre la comunidad y su entorno?, ¿tengo contacto con las instituciones, organizaciones o personas relacionadas con la biblioteca?, ¿cómo me vinculo con ellas?, ¿llevo un registro de escritores, creadores, cultores, mediadores de lectura de la localidad?, ¿conozco la cartelera cultural local?

El cruce de información puede aportar a la caracterización de los distintos públicos que asisten a la biblioteca y, así, orientar la oferta programática en función de las necesidades del entorno. Esto porque las características de cada espacio determinan su identidad y las particularidades de la oferta programática de cada localidad. Podemos considerar datos como los préstamos a domicilio, el número y tipo de talleres, capacitaciones o clubes de lectura realizados. En este sentido, identificar los perfiles de usuarias y usuarios permite generar actividades específicas para cada público y atender a las necesidades particulares de las y los lectores: ¿qué edades tienen?, ¿cuáles son sus sexos?, ¿con qué géneros se identifican?, ¿a qué sectores pertenecen?, ¿cuáles son sus niveles de estudios?, ¿perte-

necen a pueblos originarios?, ¿cuáles son sus nacionalidades?, ¿qué buscan al asistir a la biblioteca?

Recolección de datos: aportando a la gestión bibliotecaria

En este punto nos detenemos a comentar la recolección de datos estadísticos como una guía para orientar la entrega de servicios. Estos son clasificados, resumidos, ordenados, organizados, interpretados y analizados, con el fin de facilitar la toma de decisiones en una multiplicidad de aspectos de la gestión cultural y bibliotecaria. Se pueden leer por separado, integrar en informes, usar para la reportería de los sostenedores de las bibliotecas o para la postulación de fondos concursables. La aplicación dependerá de las necesidades del equipo de la biblioteca. Algunos datos que pueden resultar de interés son los siguientes:

Circulación de personas: el número de personas que asiste a la biblioteca nos puede llevar a preguntarnos por los servicios y si estos influyen en la asistencia. Existen diferencias entre un año y otro: ¿aumentaron o disminuyeron las visitas respecto del año anterior? La medición mensual nos entrega información sobre los meses más visitados, mientras que conocer las visitas diarias entrega información sobre los días de la semana más visitados. Estos datos ayudan en la toma de decisiones respecto del horario de funcionamiento, las actividades por realizar según la frecuencia de visitas y los públicos determinados.

- Número de visitas presenciales anuales.
- Número de visitas mensuales desagregado por sexo.
- Número de visitas diarias.
- Número total de visitas digitales (anuales).
- Número de seguidores en redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook).
- Número de visitas al sitio web.
- Número de visitas al catálogo.

Apertura y servicios

- Número de días en que la biblioteca abre por semana.
- Número de días por año abiertos realmente (descontar los días en que la biblioteca permaneció sin atención a público por distintos motivos).
- Número de servicios con los que cuenta la biblioteca.
- Número de visitas guiadas realizadas.

Relativas al personal y trabajo interno

-
- Número total de personas trabajando en la biblioteca.
- Número de personas con formación (técnica o profesional en bibliotecas).
- Número de computadores disponibles para trabajo del personal.
- Número y tipo de capacitaciones recibidas por el personal.

Infraestructura y mobiliario

- Número de metros cuadrados útiles.
- Número de puestos de lectura (número de asientos con los que se cuenta, con o sin mesa, formales o informales).
- Número de computadores disponibles para uso público.
- Número de computadores disponibles para capacitación.

Procesos técnicos: se relacionan con los materiales ingresados

- Número de ítems ingresados en la base de datos por adquisición según tipo (remesas, donaciones y compras).
- Número de itemizaciones realizadas mensualmente por persona.

Tamaño de la colección: busca conocer el número de ítems ingresados por tipo de material (libros, revistas, cómics, DVD, mapas, etc.) y año que componen los distintos fondos bibliográficos.

- Número total de libros.
- Número total de volúmenes de la colección.
- Número total de periódicos y publicaciones periódicas en distintos formatos.
- Número de ejemplares correspondientes a material audiovisual en distintos formatos (películas, CD de música, CD de audiolibros).
- Número de programas informáticos para su uso en la biblioteca.

Uso de la colección

- Número total de préstamos (anual).
- Colección infantil.
- Literatura juvenil.
- Colección general.
- Publicaciones periódicas.
- Otras.
- Número de socias y socios inscritos anual y mensualmente.

- Temas más consultados.
- Diez títulos más consultados.
- Colección infantil.
- Literatura juvenil.
- Colección general.
- Publicaciones periódicas.
- Otras de interés de la biblioteca.

Actividades culturales²¹

- Número de actividades culturales (anuales y mensuales).
- Número de actividades culturales según tipo.
- Número de asistentes a actividades culturales (anual).
- Número de organizaciones colaboradoras (anual).

Actividades de fomento lector: las actividades de fomento lector son definidas por el SNBP, y buscan facilitar y promover el hábito lector, escritor y la palabra en un grupo o comunidad. Pueden realizarse en la biblioteca o fuera de ella. Tienen al libro (impreso o digital) como centro de la actividad.

- Número de actividades de fomento lector (anuales y mensuales).
- Número de actividades de fomento lector según tipo.
- Número de asistentes a actividades de fomento lector (anual).
- Número de organizaciones colaboradoras (anual).

Satisfacción

- Número de reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidos.
- Nivel de satisfacción de usuarias y usuarios, medido por encuestas aplicadas periódicamente.

21. El Sistema Nacional de Biblioteca Públicas (SNBP) dispone de una plataforma web para el Registro de Actividades de Fomento Lector y Extensión Cultural Virtuales o Presenciales (Raflec), una herramienta estandarizada a partir de la cual es posible extraer reportes estadísticos mensuales y anuales.

Cuestionarios

A continuación presentamos diferentes cuestionarios que se pueden implementar de manera creativa y pertinente según lo que se desea conocer. Primero, presentamos cuestionarios de autodiagnóstico destinados al equipo de las bibliotecas. Luego, ofrecemos distintos cuestionarios que se pueden aplicar a la comunidad.

Autodiagnóstico dirigido a personas a cargo de la biblioteca

En este apartado, encontraremos cuestionarios para el autodiagnóstico aplicado por el personal a cargo de la biblioteca pública, con el fin de revisar distintos aspectos de la infraestructura y el mobiliario, servicios brindados a la comunidad y colecciones disponibles.

La observación del espacio, con un propósito y a partir de criterios específicos, nos permite tener claridad del estado de la infraestructura y el mobiliario. Es clave indicar la fecha y hora de la observación. Se aconseja realizar anotaciones en horas y contextos distintos. Según sea el caso, se puede consultar a otras personas su opinión respecto de algunos ítems; esto nos ayudará a conocer, por ejemplo, cuán visible es el área de acceso, si cumple con la accesibilidad para personas con discapacidad.

Autodiagnóstico sobre infraestructura y mobiliario: biblioteca pública regional, biblioteca pública comunal o central

1. Datos de contacto y fecha de realización

Persona que observa:	
Fecha de realización:	Horario:
Nombre de la biblioteca:	Comuna:
Nombre de la persona a cargo de la biblioteca:	

2. Si usted administra una biblioteca pública regional o comunal o central²²: marque con una X, según corresponda, los espacios disponibles en su biblioteca. Señale si el establecimiento cuenta o no con los siguientes espacios.

Espacios en una biblioteca pública regional o comunal	SÍ TIENE			NO	Observaciones
	En mal estado	Incompleto	En buen estado	TIENE	
1.1 Área de acceso					
1.2 Espacio multiuso					
1.3 Bodega espacio multiuso					
1.4 Salas de estudio					
1.5 Salas de capacitación					
1.6 Área de cafetería					
2.1 Mesón de información préstamo					
2.2 Consulta catálogos					
2.3 Novedades bibliográficas					
3. Sala de capacitación BiblioRedes					
4. Espacio para consulta en internet					
5. Área infantil					
5.1 Área de lectura					
5.2 Superficie de colecciones					
5.3 Espacio de actividades					
5.4 Espacio de servicio higiénicos					
6. Área juvenil					
6.1 Área de lectura					
6.2 Superficie de colecciones					
7. Área de diarios y revistas					

22. Referencias establecidas en el Capítulo VI.

8. Área de referencia					
9. Área de colecciones y otros					
10. Área de música e imagen					
11. Colecciones generales y literatura					
11.1 Área de lectura					
11.2 Área de colecciones					
12 área de trabajo interno					
12.1 Oficina de dirección o persona encargada de la biblioteca					
12.2 Sala de reuniones					
12.3 Depósito documental					
12.4 Bodega logística					
12.5 Espacio de descanso de personal					
13. Baño de uso público					
14. Baño para uso del personal					
15. Acceso universal					

3. Marque con una X, según corresponda, el mobiliario disponible en su biblioteca según los servicios ofrecidos.

	SÍ TIENE			NO TIENE	Observaciones
	En mal estado	Incompleto	En buen estado		
1. Mesón o escritorio para circulación y préstamo					
2. Estanterías de libre acceso					
3. Estantería para publicaciones periódicas y otros formatos (mapas, videos, etc.)					
4. Mobiliario para la infancia					
5. Mobiliario para jóvenes					
6. Mobiliario para personas adultas mayores					
7. Mobiliario para la lectura informal, sillones, mesas, etc.					
8. Mobiliario para equipo informático y audiovisual					
9. Carro para trasladar libros u otros materiales					
10. Montacargas (para edificios de más de un piso)					

4. Marque con una X, según corresponda, las señaléticas disponibles en su biblioteca según los servicios ofrecidos.

Señalética	SÍ TIENE			NO TIENE	Observaciones
	En mal estado	Incompleto	En buen estado		
EXTERNA					
Carteles de ruta o señalética de acceso a la biblioteca					
Cartel a la entrada de la biblioteca con identificación del servicio					
INTERNA					
Directorio principal (listado de servicios de biblioteca)					
Normas de uso de la biblioteca					
Identificación de espacios y secciones temáticas					
Identificación de salidas de emergencia					
Paso restringido					
Baño de uso público					
Rotulación de estanterías					
Información sobre actividades					
Otro, ¿cuál?					

Autodiagnóstico sobre infraestructura y mobiliario: biblioteca pública local o filial

1. Datos de contacto y fecha de realización

Persona que observa:	
Fecha de realización:	Horario:
Nombre de la biblioteca:	Comuna:
Nombre de la persona a cargo de la biblioteca:	

2. Si usted está en una biblioteca pública local o filial: marque con una X, según corresponda, los espacios disponibles en su biblioteca.

Espacios en una biblioteca pública	SÍ TIENE			NO TIENE	Observaciones
	En mal estado	Incompleto	En buen estado		
1. Área de acceso					
2. Mesón de información préstamo					
3. Consulta de catálogos					
4. Novedades					
5. Capacitación y consulta en internet					
6. Área infantil					
6.1 Área de lectura					
7. Área juvenil					
7.1 Área de lectura					
8. Colecciones generales y literatura					
8.1 Área de lectura					
9. Espacio de trabajo interno					
9.1 Depósito documental					
9.2 Bodega logística					
9.3 Espacio de descanso para personal					
10. Baño de uso público					
11. Baño para uso del personal					
12. Acceso universal					

3. Marque con una X, según corresponda, el mobiliario²³ disponible en su biblioteca según los servicios ofrecidos.

Mobiliario según servicios disponibles	SÍ TIENE			NO TIENE	Observaciones
	En mal estado	Incompleto	En buen estado		
1. Mesón o escritorio para circulación y préstamo					
2. Estanterías de libre acceso					
3. Estantería para publicaciones periódicas y otros formatos (mapas, videos, etc.)					
4. Mobiliario para la infancia					
5. Mobiliario para jóvenes					
6. Mobiliario para personas mayores					
7. Mobiliario para la lectura informal, sillones, mesas, etc.					
8. Mobiliario para equipo informático y audiovisual					
9. Carro para trasladar libros u otros materiales					
10. Montacargas (para edificios de más de un piso)					

23. La lista de tipos de mobiliario está basada en las recomendaciones del Programa de Mejoramiento Integral para Bibliotecas Públicas (PMI) 2021. Para mayor información. Ver <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/fondos/programa-de-mejoramiento-integral-de-bibliotecas>.

4. Marque con una X, según corresponda, las señaléticas disponibles en su biblioteca según los servicios ofrecidos.

Señalética	SÍ TIENE			NO TIENE	Observaciones
	En mal estado	Incompleto	En buen estado		
EXTERNA					
Carteles de ruta o señalética de acceso a la biblioteca					
Identificación del servicio					
INTERNA					
Directorio principal (listado de servicios de biblioteca)					
Normas de uso de servicio en pandemia (aforo, tiempo de permanencia en el recinto)					
Identificación de espacios y secciones temáticas					
Identificación de salidas de emergencia					
Paso restringido					
Baño de uso público					
Rotulación de estanterías					
Información sobre actividades					
Otro, ¿cuál?					

El uso correcto de la señalética exterior facilita la ubicación de la biblioteca y, por ende, también el acceso a las colecciones y la lectura. La señalética interior mejora la experiencia para quien la visita, ya que la identificación de los espacios, un ordenamiento adecuado y la visibilidad de las materias en las estanterías simplifican la búsqueda de información. Las bibliotecas responden a contextos sociales, por lo tanto, contar con las normas de uso del espacio visible permite adaptar los servicios a la contingencia. Conocer la cartelera de actividades de la biblioteca o de otros servicios de interés para la comunidad es un apoyo y un servicio.

Autodiagnóstico sobre servicios brindados a la comunidad

1. Identificación de la biblioteca

Nombre de la biblioteca:	
Comuna:	Horario de funcionamiento:
Nombre de la persona a cargo de la biblioteca:	

2. Marque con una X, según corresponda, los servicios disponibles en su biblioteca.

Servicios brindados a la comunidad	SÍ	NO	Observaciones
Préstamo de material a domicilio			
Consulta y lectura en sala			
Publicaciones periódicas y de referencia			
Servicios de información y referencia bibliográfica			
Servicios de información a la comunidad			
Servicios para la infancia			
Servicios para jóvenes			
Servicios para grupos con necesidades específicas			
Servicios para (o sobre) pueblos originarios			
Servicios de formación de usuarias y usuarios			
Servicios de capacitación (extensión cultural, fomento lector, etc.)			
Servicios de capacitación en computación			
Servicios de alfabetización para personas adultas			
Servicios de extensión cultural			
Fomento de la lectura y la escritura			
Servicios al exterior de la biblioteca o extramuros			
Servicios multiculturales			
Préstamo de colecciones digitales			
Servicios de rescate de memoria y patrimonio local			
Servicios digitales ¹			
Otro, ¿cuál?			

1. Entre ellos, catálogos digitales, renovaciones de préstamos web, préstamos de dispositivos electrónicos, plataforma web de biblioteca, redes sociales para el contacto con comunidades, exposiciones virtuales, charlas, talleres, cuentacuentos, clubes de lectura, preguntas sobre la biblioteca a través del correo electrónico o chat de redes sociales, etc.

Autodiagnóstico sobre colecciones disponibles para la comunidad y actividades de animación a la lectura²⁴

1. Identificación de la biblioteca

Nombre de la biblioteca:	
Comuna:	Horario de funcionamiento:
Nombre de la persona a cargo de la biblioteca:	

2. Marque con una X, según corresponda, la variedad de colecciones de su biblioteca.

La biblioteca cuenta con:	Fuera de servicio	Nivel mínimo	Nivel de información básica	Nivel de apoyo educativo	Nivel de investigación	Exhaustiva
Colecciones generales						
Colección infantil						
Colección juvenil						
Lecturas complementarias usadas en establecimientos educativos						
Colección XL						
Libros en braille						
Audiolibros						
Colección de consulta y referencia						
Publicaciones regionales						
Materiales relacionados con actividades importantes de la zona						
Otros, ¿cuáles?						

Para establecer un valor al desarrollo de las colecciones en distintas áreas, se ha utilizado la escala de valor del artículo: La evaluación de colecciones: métodos y modelos (Pérez, 2002); donde se establecen valores del 0 al 5, considerando 0 aquel que no está disponible y 5 como un nivel exhaustivo:

1. Fuera de servicio: la biblioteca no posee ningún documento en esta área temática.
2. Nivel mínimo: más allá de los documentos básicos, se realizan muy pocas adquisiciones en la colección de esta área temática.

24. Elaborado sobre la base de Pérez, 2002.

3. Nivel de información básica: el material almacenado en esta área temática es actual y general; sirve para introducirla y definirla, además de indicar las variedades de información disponible en cualquier biblioteca de cualquier lugar. Una colección de este nivel no es lo suficientemente importante como para servir de apoyo a cursos académicos o a cualquier tipo de programa educativo independiente en esta área temática.
4. Nivel de apoyo educativo: la colección es adecuada para servir de apoyo a cursos académicos no universitarios y a la mayoría de cursos universitarios, así como a cualquier tipo de programa educativo independiente en esta área temática.
5. Nivel de investigación: la colección en esta área temática incluye los principales materiales publicados requeridos para realizar tesis doctorales y cualquier investigación independiente.
6. Nivel de exhaustividad: la biblioteca pretende, hasta donde sea razonablemente posible, incluir en la colección de esta área temática en particular todos los documentos significativos publicados en todos los 22 idiomas posibles.

Autodiagnóstico sobre actividades de animación a la lectura y extramuros

1. Identificación de la biblioteca

Nombre de la biblioteca:	
Comuna:	Horario de funcionamiento:
Nombre de la persona a cargo de la biblioteca:	

2. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades de promoción y animación de la lectura en su biblioteca? (Debe marcar una opción en cada fila)²⁵

Actividades de promoción y animación a la lectura	Semanal	Mensual	Semestral	Anual	Nunca
Elaboración y difusión de biografías por redes sociales o paneles en la biblioteca					
Conmemoración de efemérides					
Difusión de novedades bibliográficas					
Elaboración de carros temáticos de libros					
Clubes de lectura					
Grupos de estudios o investigación					
Cuentacuentos					
Talleres de escritura					
Tertulias literarias					
Promoción de concursos literarios					
Realización de videos o cápsulas audiovisuales de interés					
Talleres de uso del catálogo electrónico					
Presentación de libros					
Encuentros con autoras y autores					
Creación de folletos y otros soportes para fomentar la lectura					
Otro, ¿cuál?					

25. Esta pregunta ha sido adaptada a partir de las recomendaciones del libro *Lectura, biblioteca y comunidad: tres estudios* (Agudo y Mejía de Godoy, 1993, p. 192). Las actividades presenciales o virtuales de promoción de la lectura son esenciales para incentivar el uso de la colección. La importancia de generar comunidad y audiencias específicas muchas veces no pasa por el tamaño de la actividad, sino más bien por la constancia, la pertinencia y el conocimiento de los intereses de la población. Las presentadas aquí son sólo una referencia.

3. ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones de información en terreno ha realizado? (marque con una X, según corresponda; en observaciones puede anotar por qué no las ha realizado, o bien, cuándo fue la última vez que realizó alguna)

Acciones de información en terreno	SÍ	NO	Observaciones
Préstamos interbibliotecarios			
Reparto a domicilio de libros			
Cajas viajeras			
· Préstamos a recintos carcelarios			
· Préstamos a recintos de salud (hospitales, consultorios, etc.)			
· Préstamos a jardines infantiles, establecimientos educacionales			
· Préstamos a Centros de la Defensoría de la Niñez			
· Préstamos a organizaciones comunitarias			
· Préstamos a otros recintos distintos a los mencionados, ¿cuáles?			
Servicios móviles	-	-	-
· Bibliomóvil	-	-	-
· Puntos de lectura en ferias libres (Casero del Libro)	-	-	-
· Puntos de lectura en espacios públicos (plazas, playas, parques, etc.)	-	-	-
Actividades de fomento lector en (talleres, cuentacuentos, conversatorios, clubes de lectura, otros)	-	-	-
· Recintos carcelarios	-	-	-
· Recintos de salud (hospitales, consultorios, etc.)	-	-	-
· Jardines infantiles, establecimientos educacionales	-	-	-
· Centros de la Defensoría de la Niñez	-	-	-
· Organizaciones comunitarias	-	-	-
· Otros recintos, ¿cuáles?	-	-	-
Campañas de difusión	-	-	-
· Entrega de dípticos o boletines informativos con los servicios de la biblioteca a la comunidad	-	-	-
· Visitas a recintos educativos (jardines infantiles, escuela, liceos, otros)	-	-	-
· Visitas a otras organizaciones	-	-	-
· Otra, ¿cuál?	-	-	-

Las actividades de difusión son sólo ejemplos, lo importante es promocionar la biblioteca, para que las comunidades la puedan conocer y utilizar su colección y servicios.

Las herramientas ya presentadas pretenden aportar tanto al conocimiento de nuestra biblioteca como de quienes la visitan. Información que se enriquece al revisar el anexo metodológico y los cuestionarios. Sin duda, hay todo un campo de aplicación que no ha sido trabajado en este texto y que puede ser de interés para quienes estén en busca de metodologías participativas en las que se trabaja con la comunidad, para elaborar y ejecutar proyectos de manera conjunta.

Cuestionarios para aplicación a la comunidad

Colecciones

Las colecciones son el corazón de una biblioteca. Podemos obtener información sobre su uso por medio de diversos indicadores, lo que se puede profundizar con datos obtenidos por parte de usuarias y usuarios de manera cotidiana, a través de la aplicación de papeletas que responden a necesidades de información focalizadas. También se pueden llevar a cabo entrevistas a grupos de lectores, o bien, entrevistas individuales a usuarias y usuarios reales o potenciales, para evaluar el uso y la proyección de colecciones generales o específicas. Otro factor por considerar es la encargada o encargado de biblioteca, cuyo análisis de la circulación de las colecciones es fundamental para completar el panorama expresado por la comunidad. En suma, quienes visitan asiduamente la biblioteca son potenciales aliados y aliadas para la selección de la colección, pues no sólo están al tanto de las novedades bibliográficas, sino también de lo que requieren del espacio. En este sentido, recomendamos la creación de comités de selección con la participación de las comunidades.

- Sugerencia bibliográfica

Nombre de la biblioteca:	Fecha:
Edad:	Sexo:

¿Qué título buscó y no encontró? (mencione título y autoría)

¿Por qué no encontró el título? (seleccione una alternativa)

() El ejemplar estaba prestado

- El ejemplar estaba perdido
- El título no se encontraba en la biblioteca

- Consulta en sala o préstamo a domicilio²⁶

Nombre de la biblioteca:	Fecha:
--------------------------	--------

Consultas realizadas:

- Obras de consulta de carácter general
- Prensa y revistas
- Publicaciones oficiales

Obras de alguna de las siguientes materias:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ciencias Sociales | <input type="checkbox"/> Educación |
| <input type="checkbox"/> Medicina – Biología | <input type="checkbox"/> Historia y Geografía |
| <input type="checkbox"/> Psicología – Filosofía | <input type="checkbox"/> Literatura infantil |
| <input type="checkbox"/> Ciencias puras | <input type="checkbox"/> Artes (teatro, danza, música, fotografía, pintura) |
| <input type="checkbox"/> Ciencias aplicadas | <input type="checkbox"/> Religión |
| <input type="checkbox"/> Manualidades, decoración, cocina | <input type="checkbox"/> Desarrollo personal |
| <input type="checkbox"/> Literatura | <input type="checkbox"/> Informática |

Marque con una X la opción que más le acomode para cada fila. ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?²⁷

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Cuando asisto a actividades culturales suelo llevar libros					
Suelo optar por lecturas de las que me he informado anteriormente					
Suelo recorrer la biblioteca buscando lecturas que me llamen la atención					
Suelo ir directamente a los libros que necesito por estudios o trabajo					
Suelo llevar libros para mi familia o amigas y amigos					

26. Cuestionario adaptado de Domínguez, 1996.

27. Pregunta n.º 16 de la Encuesta de Usuaris y Usuarios de la Biblioteca de Santiago 2020, incluida en los anexos.

Los motivos para solicitar libros a domicilio son variados, aquí mencionamos algunos que podrían orientar los usos posibles del espacio, el encuentro y conexión con las lecturas.

Actividades culturales

La gestión cultural en una biblioteca pública, concebida como espacio de encuentro, estimulación y creación, ha estado vinculada, por un lado, con la promoción de la lectura, la escritura, el patrimonio cultural inmaterial, la memoria, el autoaprendizaje, y, por el otro, a las necesidades cotidianas de la comunidad que la circunda, brindando información, conocimiento, cultura y entretenimiento.

La sistematización y la evaluación de las actividades de extensión cultural y fomento lector²⁸ nos permiten contrastar los resultados obtenidos según la planificación inicial, lo que, a su vez, posibilita conocer si cumplimos con los objetivos propuestos, identificando qué aspectos mejorar y cuáles mantener o profundizar en iniciativas futuras.

Para sistematizar la información, el SNBP pone a disposición de las bibliotecas públicas en convenio una plataforma web²⁹ para el Registro de Actividades de Fomento Lector y Extensión Cultural Virtuales o Presenciales (Raflec), una herramienta estandarizada a partir de la cual es posible extraer reportes mensuales y anuales³⁰. La promoción de su uso en las bibliotecas en convenio busca relevar su función cultural y social en sus territorios, junto con dar cuenta de la gestión ante las jefaturas, autoridades locales y ciudadanía. Además conforma un insumo para apalancar recursos, evaluar y potenciar los servicios entregados³¹.

A continuación presentamos un cuestionario sencillo, aplicado durante los primeros años de implementación de la Biblioteca de Santiago. Busca conocer, en términos generales, la satisfacción del público que asiste a actividades culturales. Fue adaptado con el propósito de realizar un levantamiento más general.

28. En el *Manual de uso del registro de actividades de fomento lector y extensión cultural virtuales o presenciales* (2021) el SNBP define las actividades de fomento lector como aquellas cuyo objetivo es facilitar y promover el hábito lector, escritor y la palabra en un grupo o comunidad. Pueden realizarse en la biblioteca o fuera de ella. Tienen al libro (impreso o digital) como centro de la actividad. Mientras que a las actividades de extensión cultural las entiende como aquellas que convocan a la comunidad a su biblioteca, mediante expresiones culturales distintas de la lectoescritura, tales como teatro, música, cine, danza, deporte, medioambiente, gastronomía, etc. Se deben vincular con la colección disponible en torno a la temática tratada en la actividad, y promover el préstamo entre los asistentes.

29. Tienen acceso a la aplicación: jefes o jefas de biblioteca; encargados o encargadas de Bibliomóvil (si corresponde); coordinador o coordinadora regional (pueden subir información de sus coordinaciones y revisar las bibliotecas de su región). Está disponible en las Coordinaciones Regionales y bibliotecas regionales que lo requieran. Es el encargado o encargada regional de Operaciones de BiblioRedes, a quien hay que solicitar cualquier cambio relativo a los cargos y permisos de acceso. Para mayor información, ver: <https://fomentolector.biblioredes.gob.cl/>.

30. Al completar la información frecuentemente, se puede acceder a reportes de las actividades y exportarlos a Excel. Estos reportes cuentan con los siguientes datos: comuna; recinto; fecha; si es o no una actividad con enfoque de género; si se trata de iniciativas de fomento lector o extensión cultural; si es una charla, taller, conversatorio, cuentacuentos, etc.; responsables; financiamiento; rango de edad del público; cantidad de asistentes; nombre de la actividad y descripción.

31. Para mayor información, ver: <https://fomentolector.biblioredes.gob.cl/>.

Cuestionario: satisfacción de las actividades culturales

Nombre de la actividad:	
Nombre de quien organiza:	
Fecha de realización:	Horario:
Edad:	Comuna de residencia:

1. ¿Cuál es su sexo?

- Mujer
- Hombre
- No binarie

2. ¿Cuál es su identidad de género? (opcional)³²

- Cisgénero (persona cuya identidad de género coincide con su sexo biológico)
- Transgénero
- De género no conformista (no binarie)
- Prefiero no decir
- Otra, ¿cuál? _____

3. ¿Cómo se enteró de esta actividad?

- Por amigas, amigos, amigos, familiares
- Revisé la cartelera de la biblioteca
- Por la página web de la biblioteca
- Redes sociales de la biblioteca
- Otra, ¿cuál? _____

4. En términos generales, ¿qué tan satisfecha/o/e se declara con la actividad?

Muy Satisfecha/o/e	Satisfecha/o/e	Indiferente	Insatisfecha/o/e	Muy insatisfecha/o/e

5. Si quiere comentar algo sobre esta actividad escríbalo aquí.

32. Es importante señalar que las estadísticas en relación con el género y la diferenciación de las categorías de análisis no están actualmente consensuadas en el país, siendo materia de discusión y estudio. Por lo que las opciones aquí presentadas pueden sufrir modificaciones. Actualmente se ha activado una mesa técnica nacional denominada Bibliotecas con Género, abocada a estas y otras materias de interés del SNBP.

Anexo I Metodología

Estudios

Los estudios nos permiten conocer la opinión de la comunidad con una profundidad mayor que los contenidos arrojados por evaluaciones puntuales y esporádicas. Para poder realizarlos, se requiere un presupuesto especial, equipos multidisciplinarios y tiempo, el que variará según el tipo de investigación y las metodologías aplicadas.

La metodología puede ser de carácter cuantitativo, cualitativo o mixto, su definición variará en función de los objetivos y los intereses propuestos por el equipo, considerando tiempos y costos. Esta elección influirá en las técnicas de investigación. Si el estudio es de carácter cuantitativo, podemos aplicar una encuesta; si es cualitativo, escogeremos entre entrevistas, grupos focales, observaciones y bitácoras o diarios de campos.

Los objetivos se refieren a los propósitos o las metas de investigación. Son tan diversos como las posibilidades de acción e ideas sobre la biblioteca, sus usos y relación con el entorno. Deben ser claros, concretos y realizables, se redactan con un verbo en infinitivo en el inicio (por ejemplo, analizar, identificar, describir, comparar, etc.). Además, pueden ser generales o específicos. Los primeros apuntan a una concepción global, a la meta que se pretende lograr con el estudio. Los segundos son lineamientos más detallados que describen cómo se puede llegar a conseguir el objetivo general.

Los estudios tienen distintas etapas que cambian según las técnicas de investigación usadas, el tiempo y la profundidad del análisis.

- **Diseño de investigación y recopilación de información:** el tiempo que tome este proceso dependerá de la cantidad de personas investigando y de si existe dedicación exclusiva. Es la guía para establecer los criterios que se usarán en la investigación. Se revisan documentos y estudios previos que puedan orientar el diseño de la investigación. Si bien siempre se recopila información en el transcurso del estudio, la búsqueda inicial es fundamental, sobre todo, para indagar investigaciones existentes.
- **Ajuste metodológico:** consiste en la planificación de la investigación de sus aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios para la ejecución del estudio. A pesar de que en la elaboración del diseño se desarrollan algunos de estos aspectos, en esta etapa, pueden surgir nuevos ajustes, por ejemplo, los tiempos establecidos en el cronograma en función de nuevos requerimientos.

- **Prueba de técnica de investigación:** en caso de un cuestionario, es necesario validar este instrumento antes de aplicarlo, de modo de prevenir errores –en la formulación, la comprensión o el desarrollo de las preguntas– que puedan incidir en la investigación. Esto se logra aplicando el cuestionario a un número reducido de usuarias y usuarios en un momento determinado.
- **Levantamiento de información:** comprende el proceso de recolección de información, por medio de técnicas como encuestas, entrevistas, grupos de discusión, entre otras, según sea la metodología aplicada. El trabajo de terreno se extenderá dependiendo del alcance de la investigación y las herramientas usadas. No obstante, no se recomienda un periodo muy largo, porque puede influir en el resultado, variando el escenario en el transcurso del tiempo.
- **Revisión de la información levantada:** en esta fase se revisa la información recolectada en la etapa anterior, con el objetivo de validar el proceso. Esto permite, por ejemplo, encontrar errores en el llenado de una encuesta y, luego, dejar fuera la muestra. En el caso de aplicación de entrevistas, se retorna a un segundo encuentro para completar o precisar información si fuera necesario. Y, cuando los contenidos comienzan a reiterarse en diferentes entrevistas, se utiliza el concepto de saturación. Esto es, el momento en que, después de la realización de un número de entrevistas, grupos de discusión, etc., el material cualitativo deja de aportar datos nuevos. En ese instante, quienes investigan dejan de recoger información.
- **Tabulación de los datos recolectados:** se asigna un número a las respuestas obtenidas en una base de datos, etapa crucial para el análisis posterior. Se trata de una categorización de la información arrojada por las entrevistas u otras técnicas cualitativas aplicadas.
- **Análisis de los resultados:** se analizan los datos, generalmente, por medio de tablas de frecuencias y gráficos. En el caso de la información cualitativa, se trabaja con análisis de contenido (existen software para realizar análisis de este tipo de información). Se utilizan citas para respaldar determinados argumentos o hallazgos, cuidando la confidencialidad de quienes han aportado la información. Es importante contar con un registro de consentimiento informado para el uso de extractos de la entrevista. En dicho consentimiento, se deben definir los fines para los cuales será usada la información.
- **Elaboración y comunicación del informe final:** en esta fase se validan los descubrimientos con las jefaturas, autoridades y la comunidad. Para que el estudio constituya un apoyo real en la planificación, es importante difundir sus resultados y análisis. Normalmente, estos informes están conformados por elementos descriptivos y un

desarrollo analítico, donde se relacionan dimensiones y se interpreta la información recopilada. Se finalizan con un acápite de conclusiones, proyecciones o recomendaciones a partir del análisis anterior.

Tipos de estudios en bibliotecas públicas

Existen distintas clases de estudios que se pueden aplicar en bibliotecas públicas, conocer algunas de ellas puede orientar nuestro trabajo con la comunidad. Por cierto, instamos a que este tipo de análisis se realice por medio de alianzas estratégicas con universidades.

- Estudios de usuarias y usuarios: buscan conocer a usuarios y usuarias de una biblioteca para responder de mejor manera a sus necesidades de información, y aportar a una planificación más pertinente y a una oferta de servicios en conexión con la comunidad. Para el personal de bibliotecas públicas, es importante conocer quiénes usan —y cómo lo hacen— los servicios bibliotecarios, con el propósito de corroborar si, efectivamente, coinciden con el público al cual se orientan las definiciones estratégicas de la biblioteca. Tras analizar en el tiempo distintas definiciones en este ámbito, Carmen Martín Moreno conceptualiza los estudios de usuarias y usuarios como:

[...] un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se puede concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales (Martín Moreno, 2007, p. 133).

- Estudios de usuarias y usuarios del entorno de la biblioteca: pueden realizarse tanto a usuarias y usuarios potenciales como reales. Buscan establecer los requerimientos de información de la comunidad circundante a la biblioteca. Los estudios de usuarias y usuarios reales responden a preguntas tales como: ¿qué es lo que esperan las usuarias y usuarios del servicio?, ¿cuáles son los usos que le dan a la biblioteca pública?, ¿cuál es la valoración que tiene la comunidad respecto de la institución?, ¿cuál es el grado de conocimiento y satisfacción en relación con los servicios ofrecidos por la biblioteca pública?
- Estudios de colecciones: estos estudios permiten conocer las colecciones y cómo inciden en los servicios y usos de la biblioteca. En este sentido, es clave establecer diagnósticos sobre los requerimientos de la comunidad (Massísimo Sánchez de Boado, 2004).
- Estudios de hábitos y prácticas lectoras: pueden ser una herramienta útil para, por un lado, conocer los intereses de la comunidad lectora respecto de los formatos, materias, preferencias, si existen o no tendencias según la edad, y, por el otro lado, potenciar la elección de cierto material por sobre otro (Mayol, 2014; Biblioteca de Santiago y Dibam, 2008-2015).
- Estudios enfocados en el fomento lector: permiten realizar seguimientos de las evaluaciones, de procesos de distintas iniciativas implementadas, de la aplicación de la política pública, programas o planes, para luego determinar su eficacia en relación con los resultados a mediano y largo plazo.
- Estudios de trayectorias lectoras: están enfocados en conocer las experiencias lectoras de usuarias y usuarios, ahondando en sus trayectorias de vida. Se pueden llevar a cabo por medio de entrevistas, grupos de discusión o bases de datos. Todo dependerá de los enfoques establecidos.

Anexo II

Encuestas en bibliotecas, pasos para su aplicación

La encuesta es uno de los instrumentos más utilizados en investigación social, tanto para obtener información sobre el estado de una situación, como para la implementación de servicios. Consiste en aplicar un cuestionario –conjunto de preguntas estructuradas y secuenciales, diseñadas por un equipo para recopilar información en función de uno o más objetivos– a usuarias y usuarios reales o potenciales de la biblioteca, de manera virtual o presencial. Para las encuestas presenciales, se requiere de una persona que intermedia, una encuestadora o encuestador, quien consulta a viva voz las preguntas a la persona entrevistada. Los resultados del cuestionario son analizados estadísticamente.

Existe cierto consenso en los pasos para aplicar este instrumento:

- **Definición de objetivos claros y concretos:** los objetivos tienen que relacionarse con la pregunta de investigación, esto es, ¿qué y para qué investigar? Es decir, deben aludir a los motivos que llevaron a crearla, por ejemplo, conocer la satisfacción de usuarias y usuarios respecto del servicio de préstamo a domicilio de la biblioteca pública.
- **Definición de la muestra:** la muestra está constituida por el grupo de personas al cual se aplicará el instrumento. El número de personas dependerá del tamaño de la población a estudiar y el porcentaje de error aplicado.
- **Diseño del instrumento:** en esta etapa, se decide qué preguntas incluirá el cuestionario. Antes de aplicarlo masivamente, se debe probar la efectividad de las mismas a un grupo reducido de personas (testear o pilotear).
- **Trabajo de campo:** periodo en el que se recolectan los datos. Si se trata de encuestas telefónicas o presenciales, es importante capacitar antes a la persona que aplicará el cuestionario (encuestadora o encuestador), de modo de evitar errores en la aplicación. En el caso de las encuestas en línea, no se requiere intermediario.
- **Procesamiento y análisis de la información:** recolectada ya la información presencial o telefónica, se procede a tabularla, esto es, traspasar a números los resultados de los cuestionarios de papel. En las encuestas en línea la tabulación es automática y sólo es necesario revisarla. Las respuestas deben ser analizadas por medio de la elaboración de un informe que releve los hallazgos principales y, a la vez, sea atractivo en términos de diseño y contenido para facilitar su lectura.

- **Difusión de los resultados:** los resultados a la pregunta de investigación planteada se expresan en un informe, cuya función principal es incidir en la toma de decisiones futuras.

Levantamiento de información

Existen programas en línea con características similares que sirven para realizar encuestas virtuales. Cada día son más demandadas por los bajos costos y la rapidez en la obtención de datos. El desafío pendiente de este tipo de encuestas es llegar a las personas que no están alfabetizadas digitalmente, o bien, a zonas aisladas geográficamente, donde la conectividad es intermitente o escasa. Y dada la variedad de territorios en los que se encuentran las bibliotecas chilenas, es aconsejable conocer formas de tabular la información, lo que revisaremos más adelante.

Formulación de preguntas

Las preguntas deben ser consistentes con las dimensiones que se quieren medir (objetivos del estudio). Deben redactarse de forma sencilla, concreta y referida a un solo aspecto para no inducir a errores, interpretaciones varias o incomodidad. Por la misma razón, se sugiere evitar el uso de modismos y palabras técnicas. La formulación de las preguntas no es fortuita y depende de nuestros objetivos, así como del análisis previo de la situación por investigar o del grupo humano que las escuchará o leerá. Entre más personas las vean mejor, pues así se nutre su diseño con distintos puntos de vista.

Tipos de preguntas

Pueden existir distintos tipos de preguntas dentro de un mismo cuestionario: preguntas cerradas con una o múltiples respuestas, preguntas de valoración o abiertas. A continuación se ejemplifica cada una de ellas.

- *Preguntas cerradas:* sólo tienen una respuesta posible, que además es excluyente de otras, por ejemplo:

¿Cuántos libros ha leído en el último año?

Ninguno	Entre 1 y 4	Entre 5 y 10	Más de 10

- Preguntas cerradas con múltiples respuestas: permiten elegir varias opciones, no excluyentes unas de otras.

¿Por qué motivo(s) acudió hoy a la biblioteca? (marque con una X cuando corresponda)	
Para devolver, renovar o pedir libros a domicilio	X
Leer un periódico o una revista	X
Solicitar o buscar información	
Como espacio de encuentro (uso de espacio público)	
Estudiar con libros propios	
Estudiar con libros de la biblioteca	
Consultar libros de la biblioteca	
Usar la sala de lectura	
Usar los computadores o internet	
Asistir a una actividad cultural (exposición, charla, conversatorio, taller, etc.)	X
Asistir a una actividad de animación lectora (cuentacuentos, clubes de lectura, encuentros con autores, etc.)	
Usar la fotocopidora	
Otros motivos (¿cuáles?)	

En este ejemplo, una misma persona marcó varios motivos para la visita: devolver, renovar o pedir libros a domicilio, leer un periódico o una revista y asistir a una actividad cultural (exposición, charla, conversatorio, taller).

- Preguntas cerradas de valoración: se refieren a la valoración de usuarias y usuarios en torno a un servicio en particular. Se puede utilizar una escala de notas de 1 a 7, donde 7 equivale a excelente, 6 muy bien, 5 bien, 4 regular, 3 mal, 2 muy mal y 1 pésimo.

¿Qué nota le pondría al servicio de préstamo a domicilio de su biblioteca pública?

1	2	3	4	5	6	7
					X	

- Preguntas abiertas: permiten expresar una opinión libremente. En caso de una encuesta presencial, quien lleva a cabo la encuesta debe anotar la respuesta de forma textual. La desventaja de estas preguntas radica en el análisis, ya que muchas veces las respuestas son muy dispares unas de otras, lo que complejiza pero, a la vez, profundiza la información.

Señale tres sugerencias con las cuales mejoraría el servicio de préstamo a domicilio
1. Quisiera llevar más libros.
2. Es muy poco el tiempo de préstamo.
3. Me gustaría renovar sin asistir a la biblioteca.

Tabulación de la información

Cuando el instrumento es aplicado de forma presencial o telefónicamente, se debe tabular la información levantada. Esto no es necesario cuando las encuestas son virtuales, ya que el programa lo realiza de forma automática. De hecho, existen muchas plataformas que ofrecen estos programas, entre ellas: Typeform, Formularios de Google, QuestionPro, Survey Monkey, Survio, etc.

La tabulación es el proceso en donde se asignan números a las respuestas señaladas por la encuestada o encuestado. Es imprescindible para el análisis de datos posterior. A continuación, presentamos tres ejemplos de codificación de preguntas cerradas, en donde, dependiendo de la respuesta –marcada en rojo– se le asigna un código.

Ejemplo 1

La pregunta asigna los siguientes códigos para cada opción de respuesta: femenino (1), masculino (2), transgénero (3), no binarie (4) y otro (5).

Pregunta 1

¿Con qué género se identifica?

Femenino	Masculino	Transgénero	No binarie	Otro, ¿cuál?
1	2	3	4	5

La respuesta en este caso es *femenino*, código 1.

Ejemplo 2

La pregunta asigna los siguientes códigos para cada opción de respuesta: prefiero no leerla (1), me es indiferente (2), prefiero leerla (3).

Pregunta 2

De las siguientes temáticas, ¿cuánto PREFIERE leer cada una? (En cada una de las frases presentadas, debe marcar el número que mejor le represente: 1 = prefiero no leerla; 2 = me es indiferente; 3 = prefiero leerla).

- (2) Literatura romance y drama
- (2) Literatura misterio y suspenso
- (1) Literatura terror

- (2) Literatura ciencia ficción
- (2) Historia
- (2) Política
- (3) Biografías
- (1) Divulgación científica
- (1) Religión
- (2) Autoayuda
- (2) Erótica
- (3) Literatura fantástica y maravillosa
- (2) Referencial (diccionarios, atlas)
- (3) Género y LGBTIQ+
- (3) Ciencias sociales y humanidades
- (1) Ciencias naturales y exactas
- (3) Ecologías
- (3) Literatura infantil
- (3) Artes
- (1) Tecnología

La respuesta en este caso se desglosa del siguiente modo:

Código 1: prefiero no leer literatura terror, divulgación científica, religión, ciencias naturales y exactas, tecnología.

Código 2: me es indiferente la literatura romance y drama, literatura misterio y suspenso, literatura ciencia ficción, historia, política, autoayuda, erótica y referencial (diccionarios, atlas).

Código 3: prefiero leer biografías, literatura fantástica y maravillosa, género y LGBTIQ+, ciencias sociales y humanidades, ecología, literatura infantil y artes.

Ejemplo 3

Las filas corresponden a preguntas independientes unas de otra y con la misma escala de Likert –escala de medición ordinal–. Los códigos asignados son: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Pregunta 3

¿Con qué frecuencia realiza estos usos en la biblioteca? (marque una opción por fila)

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
a. Préstamos de colecciones	1	2	3	4	5
b. Uso de salas y sus colecciones	1	2	3	4	5
d. Como espacio de encuentro (vida social)	1	2	3	4	5
e. Uso de computadores o conexión a wifi	1	2	3	4	5
f. Participar de capacitaciones o talleres	1	2	3	4	5
g. Participar en actividades culturales o de fomento lector	1	2	3	4	5
h. Como espacio de creación (para llevar a cabo proyectos)	1	2	3	4	5

La respuesta en este caso es: casi nunca (2) realiza préstamos de colecciones; (3) algunas veces usa las salas y sus colecciones; algunas veces (3) usa la biblioteca como espacio de encuentro; a veces (3) usa los computadores o conexión a wifi; siempre (5) participa de capacitaciones o talleres; siempre (5) participa de actividades culturales o de fomento lector (cuentacuentos, presentación de libros, charlas, cine, exposiciones, etc.), y nunca (1) usa la biblioteca como espacio de creación (para llevar a cabo proyectos).

Base de datos

Luego de asignar el número o código de respuesta, debemos vaciarlo en nuestra base de datos, también conocida como matriz o sábana de datos. Para ello, necesitamos primero ordenar las preguntas en columnas –se puede emplear un archivo Excel, aunque existen programas especializados para procesar este tipo de información–. En la primera fila, anotaremos el folio de la encuesta. Cuando estamos en presencia de preguntas abiertas, debemos vaciarlas en la base de datos, en una columna más, pero en lugar de asignar un número –como en las preguntas cerradas–, se escribe exactamente lo que la persona encuestada escribió en la respuesta.

A continuación se presenta una base de datos con datos de preguntas cerradas y abiertas. La columna *comuna* corresponde a la pregunta abierta: ¿En qué comuna vive?

Folio	P. 1	P. 2	P. 3 Comuna	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7
1	1	29	Río Hurtado	8	6	1	2
2	1	18	Illapel	5	6	1	3
3	3	22	La Higuera	8	6	1	4
4	2	58	Coquimbo	8	1	4	1
5	1	25	Altovalsol	8	1	5	5
6	2	20	Salamanca	8	6	1	2
7	2	46	Tongoy	1	6	1	5
8	1	33	La Serena	9	6	1	3

Análisis de la información

Después de completar la sábana de datos, se inicia el análisis de la información. Para ello, necesitaremos realizar una tabla de frecuencia por cada una de las preguntas cerradas consultadas. En esta tabla se muestran: la cantidad de veces en que una respuesta surge, el porcentaje de aparición y el porcentaje acumulado asociado con ello.

Respuestas posibles a la pregunta: ¿Con qué género se identifica?	Número de veces en que se repite la respuesta	Porcentaje de respuesta que se calcula: Nº de veces en que se repite una respuesta x 100/ Total de respuestas
Femenino		
Masculino		
Transgénero		
No binarie		
Otro		
TOTAL		

En el análisis, cobra importancia el conocimiento del entorno, el que complementa la información obtenida. Las respuestas que encontremos podrán sorprendernos, o bien, confirmar situaciones que ya preveíamos. Pero nunca debemos dar por sentado que ya conocemos las respuestas de las audiencias, no tendría sentido realizar una encuesta.

Podemos analizar las respuestas una a una, o bien, en su conjunto. Podemos encontrarnos con respuestas sin porcentaje de aparición. Algunas preguntas, si las analizamos en grupo, nos ayudan a identificar, por ejemplo, el perfil de quienes visitan la biblioteca pública, entre algunos aspectos están: género, edad o rango etario, escolaridad, nivel socioeconómico y etnia (en caso de incorporarse). Esta información nos ayuda a establecer si nuestro público está compuesto, por ejemplo, mayoritariamente por mujeres jóvenes, estudiantes de enseñanza secundaria de clase media, etc. Las posibilidades de analizar la información son múltiples y es importante aplicar la creatividad para identificar las distintas aristas en un mismo proceso.

Difusión de los resultados

Cuando ya contamos con el análisis, estamos en condiciones de elaborar el informe final y publicarlo en forma digital o impresa. Aunque no basta con una sola publicación. La difusión es importante. En ocasiones, los estudios y las evaluaciones se pierden en los archivos del computador o en las estanterías sin uso, lo que suele conducir hacia una ejecución constante de programas piloto por desconocimiento. Por ello, es clave compartir los resultados ampliamente, generar redes de colaboración y apoyo con otras instituciones vinculadas, de modo que el informe posibilite cambios, junto con aportar de forma concreta a la planificación y los servicios de la biblioteca.

Anexo III

Distintos formatos para levantar información

Encuesta de usuarias y usuarios de la Biblioteca de Santiago 2020³³

Querida comunidad,

La siguiente encuesta fue diseñada por la Unidad de Estudios de la Biblioteca de Santiago para personas mayores de 14 años, con el objetivo de contribuir a una mejor y mayor comprensión de las usuarias y usuarios. Invita a responder, en no más de 15 minutos, las preguntas sobre gustos y preferencias lectoras, cómo utilizan y valoran los servicios, espacios y colecciones de la biblioteca. Antes de partir, es importante mencionar que esta encuesta es completamente voluntaria, nos comprometemos a resguardar el anonimato de los datos que nos brinden y que esta información no será entregada a otras personas ni utilizada con otros fines.

Información sociodemográfica

1. ¿Cuál es su sexo?
 Mujer
 Hombre
 No binarie
 Prefiero no decir
 Otro, ¿cuál? _____
2. ¿Con qué género se identifica? (Opcional)
 Cisgénero (persona cuya identidad de género coincide con su sexo biológico)
 Transgénero
 De género no conformista (no binarie)
 Prefiero no decir
 Otro, ¿cuál? _____
3. ¿Qué edad tiene?

4. ¿En qué región vive?
 Región de Arica y Parinacota
 Región de Tarapacá

33. Para efectos de este documento, se han adaptado algunas preguntas con la finalidad de universalizar su uso en las bibliotecas públicas del país.

- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso
- Región Metropolitana de Santiago
- Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
- Región del Maule
- Región de Ñuble
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Lagos
- Región de Los Ríos
- Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
- Región de Magallanes y Antártica Chilena
- Vivo fuera de Chile, ¿dónde? _____

5. ¿Se considera perteneciente a algún pueblo originario?

- Sí
- No

6. ¿A cuál?

- Mapuche
- Atacameño o Lickanantay
- Kawésqar
- Quechua
- Aymara
- Colla
- Yagán
- Diaguita
- Rapa Nui
- Chango
- Pueblo Tribal Afrodescendiente Chileno
- Otro, ¿cuál? _____

7. ¿Cuál es su comuna de residencia?

8. ¿Qué estudios ha terminado?

- Sin estudios formales
- Ed. básica
- Ed. media/secundaria
- Estudios técnicos
- Estudios universitarios
- Estudios de postgrado

9. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su situación laboral actual?

- Trabajador/a/e independiente
- Dueño/a/e de casa
- Estoy sin empleo
- Trabajador/a/e dependiente
- Estudiante
- Pensionado/a/e, jubilado/a/e

10. A esta ocupación le dedica...

- Jornada completa
- Media Jornada
- Menos de media jornada

11. ¿En qué comuna estudia o trabaja?

12. ¿Se identifica como vecina/o/e de la biblioteca?

- Sí
- No

Uso de espacios y servicios

13. ¿En promedio, con qué frecuencia visita la biblioteca?

- Todos o casi todos los días
- Una o dos veces a la semana
- Una o dos veces al mes
- Una o dos veces al semestre
- Con menos frecuencia

14. Cuando visita la biblioteca, ¿durante cuánto tiempo permanece dentro del establecimiento?

- Entre 0 y 30 minutos
- Entre 30 minutos y 1 hora
- Entre 1 y 3 horas
- Más de 3 horas

15. ¿Cuál es el medio habitual por el que llega a la biblioteca?

- Caminando
- Bicicleta
- Transporte público
- Vehículo motorizado
- Otro, ¿cuál? _____

16. Cuando visita la biblioteca, ¿cuán frecuentemente lo hace por los siguientes motivos? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = algunas veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

- Para estudiar o formarme
- Para entretenerme y ocupar el tiempo libre
- Para actualizarme o buscar información
- Para trabajar
- Para acompañar a alguien

17. ¿Con qué frecuencia ocupa los siguientes espacios en la biblioteca?

Espacios en una biblioteca pública local ¹	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Mesón de información préstamo					
Área de capacitación e internet					
Área infantil					
Área juvenil					
Área de lectura					
Área de colecciones generales y literatura					
Espacios de extensión cultural					

1. Referencias establecidas a partir de Capítulo VI.

18. Cuando visita la biblioteca, ¿con qué frecuencia utiliza los siguientes servicios? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = algunas veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

- Préstamos de colecciones
- Uso de salas de lectura o de sus colecciones
- Préstamo de colecciones
- Uso de computadores o conexión a wifi
- Participación en capacitaciones
- Uso de salas de estudio
- Participación en actividades culturales o de fomento lector (cuentacuentos, charlas, ferias, etc.)

19. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes acciones? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = algunas veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

- Cuando asisto a actividades culturales suelo llevar libros
- Suelo optar por lecturas de las que me he informado anteriormente
- Suelo recorrer la biblioteca buscando lecturas que me llamen la atención
- Suelo llevar libros para mi familia, amigas, amigos o amigos

20. ¿Cuán frecuentemente lee en digital los siguientes tipos de texto? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = algunas veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

- Publicaciones en redes sociales
- Prensa
- Revistas
- Blogs
- Libros digitales
- Publicaciones académicas
- Documentos o informes

21. De los distintos formatos del libro presentes en las colecciones de la biblioteca, ¿cuáles prefiere? (Puede marcar hasta 3 opciones)

- Diarios
- Plaquette
- Revistas
- Cómicos
- Audiolibros
- Fanzines
- Juegos
- Ediciones cartoneras
- Material de referencias
- Otro (especifique) _____

22. De las siguientes temáticas, ¿cuánto PREFIERE leer cada una? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = prefiero no leerla, 2 = me es indiferente, 3 = prefiero leerla).

Prefiero no leerla	Me es indiferente	Prefiero leerla
1	2	3

- Literatura romance y drama
- Literatura misterio y suspenso
- Literatura terror
- Literatura ciencia ficción
- Historia
- Política
- Biografías
- Divulgación científica
- Religión
- Autoayuda
- Erótica
- Literatura fantástica y maravillosa
- Referencial (diccionarios, atlas, manuales)
- Género y LGBTIQ+
- Ciencias sociales y humanidades
- Ciencias naturales y exactas
- Ecologías
- Literatura infantil
- Artes
- Tecnología

23. ¿Por qué ha marcado que “prefiere no leer” las siguientes temáticas? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = no me gusta, 2 = no me es útil, 3 = desconozco el tema, 4 = va en contra de mis principios, 5 = no lo consigo comprender).

No me gusta	No me es útil	Desconozco el tema	Va en contra de mis principios	No lo consigo comprender
1	2	3	4	5

- Literatura romance y drama
- Literatura misterio y suspenso
- Literatura terror
- Literatura ciencia ficción
- Historia
- Política
- Biografías
- Divulgación científica
- Religión
- Autoayuda
- Erótica
- Literatura fantástica y maravillosa
- Referencial (diccionarios, atlas, manuales)
- Género y LGBTIQ+
- Ciencias sociales y humanidades
- Ciencias naturales y exactas
- Ecologías
- Literatura infantil
- Artes
- Tecnología

24. De las temáticas que ha marcado como “preferidas”, escoja su favorita.

- Literatura romance y drama
- Literatura misterio y suspenso
- Literatura terror
- Literatura ciencia ficción
- Historia
- Política
- Biografías
- Divulgación científica
- Religión

- Autoayuda
- Erótica
- Literatura fantástica y maravillosa
- Referencial (diccionarios, atlas, manuales)
- Género y LGBTIQ+
- Ciencias sociales y humanidades
- Ciencias naturales y exactas
- Ecologías
- Literatura infantil
- Artes
- Tecnología

25. De acuerdo con su elección anterior, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos de esa colección en particular de la biblioteca? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = ni bueno ni malo, 4 = bueno, 5 = muy bueno, 6 = lo desconozco).

Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	Lo desconozco
1	2	3	4	5	6

- Disponibilidad de ejemplares
- Variedad de títulos
- Novedad de títulos
- Estado físico de libros
- Ubicación dentro de la biblioteca

26. ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos del servicio ofrecido por la biblioteca? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = ni bueno ni malo, 4 = bueno, 5 = muy bueno, 6 = lo desconozco).

Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno	Lo desconozco
1	2	3	4	5	6

- Facilidad para realizar inscripción como socia/o/e
- Cantidad de préstamos por persona
- Tiempo de duración del préstamo
- Sistema de renovación
- Personal de atención
- Acceso a títulos de bodega
- Horarios

- () Ubicación y accesibilidad del edificio
- () Comodidad de las instalaciones
- () Señalización y facilidad para encontrar material
- () Uso de computadores y wifi
- () Página web y redes sociales
- () Programación cultural y de fomento lector
- () Capacitaciones en computación

27. ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos del total de colecciones? (Debe marcar una opción en cada una de las frases presentadas con el número que mejor le represente: 1 = no me satisface nada, 2 = no me satisface, 3 = me es indiferente, 4 = me satisface, 5 = me satisface mucho).

No me satisface nada	No me satisface	Me es indiferente	Me satisface	Me satisface mucho
1	2	3	4	5

- () Variedad de títulos de libros
- () Variedad de diarios y revistas
- () Títulos adecuados a sus intereses o necesidades
- () Disponibilidad de novedades bibliográficas
- () Disponibilidad de material distinto al libro
- () Estado en que se encuentran los libros
- () Desarrollo de colecciones especiales (enfoque de género, ediciones cartoneras, fanzines, fomento lector, libros en otros idiomas, etc.)

28. En términos generales, y considerando sus respuestas anteriores, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto del servicio y las colecciones de la biblioteca? (Debe marcar una opción con el número que mejor le represente: 1 = no me satisface nada, 2 = no me satisface, 3 = me es indiferente, 4 = me satisface, 5 = me satisface mucho).

No me satisface nada	No me satisface	Me es indiferente	Me satisface	Me satisface mucho
1	2	3	4	5

29. ¿Qué aspectos no han sido considerados en esta encuesta que se debiesen incorporar?

30. Si desea participar en más estudios de la biblioteca, deje su correo electrónico.

Encuesta de satisfacción actividades culturales digitales

Querida comunidad, queremos entregar cada día un servicio mejor, ya sea en el entorno presencial, o en este nuevo entorno digital. Con su ayuda, respondiendo estas breves preguntas, queremos evaluar los aspectos positivos y los por mejorar de esta nueva experiencia. La encuesta es completamente anónima y la información será analizada por la biblioteca de manera absolutamente confidencial.

Agradecemos su interés en participar de este estudio.

1. Anote el nombre de la actividad tal como lo recuerda.

2. ¿Cuál es su género? Marque con una X según corresponda.

Mujer

Hombre

No binarie

Prefiero no decir

Otro, ¿cuál? _____

3. ¿Qué edad tiene?

4. ¿En qué comuna vive?

5. En términos generales, ¿cuál es su grado de satisfacción en relación con la actividad? Marque una opción.

No me satisface nada	No me satisface	Me es indiferente	Me satisface	Me satisface mucho
1	2	3	4	5

6. ¿Qué tan satisfecho/a/e se declara con los siguientes aspectos de la actividad?

	No me satisface nada	No me satisface	Me es indiferente	Me satisface	Me satisface mucho
Con la calidad técnica del audio					
Con la calidad técnica del video					
Con la accesibilidad de la plataforma digital					

7. ¿Cuántas personas participaron de la actividad en su compañía?

8. ¿Es socio/a/e de la biblioteca?

- Sí
 No

9. ¿Ha participado anteriormente en alguna de las actividades culturales PRESENCIALES de la biblioteca?

- Sí
 No

10. ¿Con qué frecuencia participa en las actividades culturales DIGITALES?

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Más de una vez a la semana					
Una vez a la semana					
Cada quince días					
Una vez al mes					
Algunas veces al año					
Es la primera vez					

11. ¿Cómo se enteró de esta actividad?

- Por amigas, amigos, amigos o familiares
- Correo electrónico
- Página web de la biblioteca
- Redes sociales de la biblioteca
- Otro, ¿cuál? _____

12. ¿Por medio de cuál red social se enteró de la actividad?

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- TikTok
- YouTube

13. En sus propias palabras, ¿qué le ha parecido esta experiencia cultural digital?

14. Si desea recibir información sobre las actividades culturales que realizamos, escriba su correo electrónico aquí:

15. ¿Le gustaría que le contactemos para profundizar sus opiniones u otros estudios relacionados con la biblioteca?

- Sí
- No

Encuesta de satisfacción sobre actividades culturales

Uso interno

Nº de folio	Actividad
Fecha	Sala/espacio

Queremos conocer su opinión... Ayúdenos a mejorar nuestro trabajo contestando esta breve encuesta sobre las actividades culturales.

1. ¿Cuál es su género?

- Mujer
- Hombre
- No binarie
- Prefiero no decir
- Otrx _____

2. ¿Qué edad tiene?

3. ¿En qué comuna vive?

4. ¿Qué estudios ha terminado?

- Sin estudios formales
- Ed. básica
- Ed. media/secundaria
- Estudios técnicos
- Estudios universitarios
- Estudios de posgrado

5. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su situación laboral actual?

- Trabajador/a/e independiente
- Dueño/a/e de casa
- Trabajador/a/e dependiente
- Estudiante
- Pensionado/a/e, jubilado/a/e
- Estoy sin empleo

6. ¿Es socio/a/e de la biblioteca?

- () Sí, ¿desde cuándo? Año: _____
() No, ¿por qué? _____

7. ¿Con qué frecuencia asiste a actividades culturales en la biblioteca?

- () Es la primera vez
() Todas las semanas
() Cada quince días
() Una vez al mes
() Algunas veces al año
() Una vez al año

8. ¿Qué le motiva a participar en las actividades culturales? (Marque hasta tres opciones).

- () Estudios/formación
() Interés en la lectura y escritura
() Recreación/tiempo libre
() Cultura general/crecimiento personal
() Gratuidad
() Otro, ¿cuál? _____

9. ¿Cómo se enteró de esta actividad?

- () Por amigas, amigos, amigos o familiares
() Vi un afiche
() Revisé la cartelera de la biblioteca
() Por la página web de la biblioteca
() Redes sociales de la biblioteca (Instagram o Facebook)
() Otra, ¿cuál? _____

10. Describa en tres palabras su experiencia en esta actividad:

- _____
- _____
- _____

11. En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a/e se declara con la actividad?

- Muy satisfecho/a/e
- Satisfecho/a/e
- Indiferente
- Insatisfecho/a/e
- Muy insatisfecho/a/e

12. Si tiene comentarios sobre la actividad, por favor, escríbalos aquí:

13. ¿Qué tipos de actividades le gustaría que tuvieran más presencia en la cartelera cultural de la biblioteca? (Marque hasta tres opciones).

- Charlas/encuentros/diálogos
- Conmemoraciones
- Lanzamiento/presentaciones
- Talleres y cursos
- Congresos/seminarios/coloquios
- Espectáculos de danza/música
- Proyecciones (películas o documentales)
- Concursos
- Narración oral/cuentacuentos
- Funciones de teatro
- Ferias/festivales
- Clubes de lectura
- Exposiciones
- Otro, ¿cuál?

14. ¿Qué temáticas le interesaría ver en la cartelera cultural de la biblioteca? (Marque hasta tres opciones).

- Lectura/escritura
- Cómic/ilustración
- Patrimonio
- Danza
- Teatro
- Cine

- Fotografía
- Música
- Pintura/escultura
- Ciencias sociales
- Inclusión
- Ecología/vida sustentable
- Manualidades/cocina
- Género/feminismo/LGBTIQ+
- Deporte/vida saludable
- Derechos humanos
- Actividades para la infancia
- Ciencias y tecnología
- Otra, ¿cuál? _____

15. Si desea recibir información sobre las actividades culturales que realizamos, escriba su correo electrónico aquí:

Indicadores³⁴

Índice de asistencia a la biblioteca

Relación entre el número total de usuarias y usuarios que asiste a la biblioteca y el número de usuarias y usuarios potenciales.

Fórmula: A/B

Donde,

A: número total de usuarias y usuarios que asiste a la biblioteca

B: número de usuarias y usuarios potenciales

Crecimiento de la colección (libros)

Se busca conocer la proporción entre el número de libros del año en curso y el número de libros del año anterior.

Fórmula:

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde,

A: número de libros del año en curso

B: número de libros del año anterior

Crecimiento de la colección (publicaciones periódicas)

Se busca conocer la proporción entre el número de publicaciones periódicas del año en curso y el número de publicaciones periódicas del año anterior.

Fórmula:

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde,

A: número de publicaciones periódicas del año en curso

B: número de publicaciones periódicas del año anterior

34. Los indicadores aquí expuestos han sido adaptados de: Arriola, 2006 y de Miguel y González, s. f.

Crecimiento de la colección (material audiovisual)

Se busca conocer la proporción entre el número de material audiovisual del año en curso y el número de material audiovisual del año anterior.

Fórmula:

$$\frac{A - B}{B}$$

Donde,

A: número de material audiovisual del año en curso

B: número de material audiovisual del año anterior

Disponibilidad de títulos

Porcentaje de títulos disponibles al momento de realizar una búsqueda, ya sea para préstamo a domicilio o consulta en sala. Para calcular este indicador necesitamos conocer los títulos consultados por usuarias y usuarios, y los títulos disponibles en la colección. Información que obtenemos de una muestra aleatoria.

Fórmula: $A/B*100$

Donde,

A: número de títulos solicitados que integran la muestra

B: número total de títulos de la muestra

Adquisiciones por usuarias y usuarios

Busca medir la cantidad de colecciones adquiridas por usuarias y usuarios reales en la biblioteca pública en un tiempo determinado (por ejemplo, un año).

Fórmula: A/B

Donde,

A: número de colecciones (títulos y ejemplares) adquiridas en el año

B: número de usuarias y usuarios reales vigentes en el año

Tasa de circulación

Se refiere al uso de la colección por parte de la población de socias y socios, se estima en un tiempo determinado y corresponde al promedio de préstamos a domicilio de usuarias y usuarios reales.

Fórmula: A/B

Donde,

A: número de préstamos anuales

B: número de socias/os de la biblioteca

Porcentaje de acceso a la colección

Se busca conocer el grado de acceso a la colección bibliográfica por parte de comunidad.

Fórmula: $A/B*100$

Donde,

A: número de ejemplares disponibles en las estanterías abiertas

B: número total de ejemplares disponibles en la colección

Necesidades cubiertas

Se busca conocer la proporción entre títulos recomendados y títulos adquiridos.

Fórmula: A/B

Donde,

A: títulos recomendados por usuarias y usuarios

B: títulos adquiridos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudo, A.; Mejía de Godoy, M. e Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (1993). *Lectura, biblioteca y comunidad: tres estudios*. Bogotá, Colombia: Cerlalc.

Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la investigación acción participativa*. Buenos Aires, Argentina: Lumen Humanitas.

Arriola, Ó. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de calidad*. México D. F.: Alfagrama Ediciones.

Artal, C. (1999). *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades, 1998/99*. Barcelona, España: Fundación Bertlemann.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies) (2000). *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de Anuies*. Ciudad de México: Anuies.

Biblioteca de Santiago y Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam) (2008-2015). *Letras en género* (vols. 1-4). Santiago de Chile: Biblioteca de Santiago y Dibam.

Biblioteca Nacional de Chile (s. f.). *Ley de depósito legal*. Recuperado de: <https://www.bibliotecanacional.gob.cl/ley-de-deposito-legal>.

BiblioRedes (2009). Informe final catastro 2009. Documento de trabajo. Unidad de Estudios, Programa BiblioRedes. Santiago de Chile.

Bueno, G. J. (2006). *Impacto tecnológico y arquitectura en bibliotecas*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones.

Cendales, L. y Mariño, G. (2008). *Alfabetizar, una posibilidad desde la biblioteca*. Bogotá, Colombia: Cerlalc.

Centro de Investigación y Desarrollo de Educación (2003). Evaluación impacto proyecto BiblioRedes: estudio cualitativo. Documento de trabajo. Santiago de Chile.

Chaves, N. (1988). *La imagen corporativa: teoría y metodología de la identificación institucional*. Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili.

Civallero, E. (2017). Servicios bibliotecarios para sociedades indígenas. *Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*, 11(50), 35-41. Recuperado de: <https://www.academica.org/edgardo.civallero/198>.

Costa, J. (2001). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía Ediciones.

Diez, J. M. et al. (2012). *Cartografía social: investigación e intervención desde las ciencias sociales, métodos y experiencias de aplicación*. Comodoro Rivadavia, Argentina: Universitaria de la Patagonia.

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam) (1999). Lineamientos de políticas para bibliotecas públicas. Documento de trabajo. Santiago de Chile.

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam) (1997-2002). *Librografías: lecturas para niños y jóvenes* (vols. 1-12). Santiago de Chile: Dibam.

Domínguez, M. R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Madrid, España: Trea.

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (IFLA) (1998). *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte.

Fernández, J. e Ivusic, J. (2017). Guía para promover la participación ciudadana en bibliotecas públicas. Documento de trabajo. Santiago de Chile: Fundación Democracia y Desarrollo. Recuperado de: <https://www.biblioaccionciudadana.cl/wp-content/uploads/2017/03/GUIA-BIBLIOTECAS-FINAL-DIGITAL.pdf>.

Fino-Garzón, D. (ed.) (2018). *Catálogo para la innovación en bibliotecas públicas*. Bogotá, Colombia: Cerlalc. Recuperado de: <https://cerlalc.org/wp-content/uploads/2018/09/Catálogo-para-la-innovación-en-bibliotecas-públicas.pdf>.

Gaudet, F. y Lieber, C. (2000). *El expurgo en la biblioteca*. Madrid, España: Anabad.

GDS Consultores (2004). Estudio diagnóstico sociocultural del entorno de la Biblioteca de Santiago. Documento de trabajo. Santiago de Chile.

Gill, P. (ed.) (2007). *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Ciudad de México: IFLA-Unesco. Recuperado de: https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/BibliotecaBibliotecario/IFLA/DirecctricesBibliotecasIFLA_UNESCO.pdf.

Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas: texto guía de las asignaturas de Biblioteconomía General y Biblioteconomía Especializada. Documento de trabajo. Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/10372/>.

Iconoclastas (2013). *Manual de mapeo colectivo: recursos cartográficos críticos para procesos territoriales de creación colaborativa*. Buenos Aires, Argentina: Tinta Limón. Recuperado de: https://geoactivismo.org/wp-content/uploads/2015/11/Manual_de_mapeo_2013.pdf.

Ind, N. (1992). *La imagen corporativa*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Ingemann Larsen, J.; Jacobs, D. y Van Vlimmeren, T. (2004). *Multiculturalidad en la biblioteca: cómo pueden servir las bibliotecas públicas en las poblaciones multiculturales*. Barcelona, España: Fundación Bertelsmann.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2003). Censo 2002. Recuperado de: <https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/censo-de-poblacion-y-vivienda/publicaciones-y-anuarios/2002/sintesis censal-2002.pdf>.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2018a). *Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992-2050*. Recuperado de: <http://www.censo2017.cl/descargas/proyecciones/metodologia-estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion-chile-1992-2050.pdf>.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2018b). Resultados Censo 2017. Recuperado de: <http://resultados.censo2017.cl>.

Juárez-Urquijo, F. (2015). *Biblioteca pública: mientras llega el futuro*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Kotler, P. (1984). *Marketing Management: Analysis, Planning, and Control*. Nueva Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall.

Lasswell, H. D. (1986). Estructura y función de la comunicación en la sociedad. En M. de Moragas (ed.). *Sociología de la comunicación de masas*. Vol. 2. Pp. 50-69. Barcelona, España: Gustavo Gili.

Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona, España: Gestión 2000.

López, R.; Maillard, C., Palacios, P. y Urrutia, M. (1999). *Gestión participativa en bibliotecas públicas: los desafíos de trabajar con la comunidad*. Santiago de Chile: Dibam.

Mañá, T. y Baró, M. (2005). La colaboración de bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: ¿relación cooperación o integración? *Revista de Educación*, (1), 326-337 [número extraordinario].

Martín Moreno, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGIDO707220129A>.

Massísimo Sánchez de Boado, À. (2004). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (ii): métodos basados en el uso de la colección. *Anales de Documentación*, (7), 171-183. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500711.pdf>.

Mayol, A. (2014). La lectura como práctica social: condiciones de fortalecimiento y debilitamiento de la lectura en Chile. Documento de trabajo. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Observatorio del Libro y la Lectura. Recuperado de: <https://www.uchile.cl/portal/extension-y-cultura/vicerrectoria-de-extension-y-comunicaciones/observatorio-del-libro-y-la-lectura/100494/la-lectura-como-practica-social>.

Miguel, S. y González, C. (Eds.). (s. f.). *EvaCol: guía metodológica para la evaluación de colecciones*. Recuperado de: <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar/iv-guia-de-referencia-de-indicadores-para-la-evaluacion-de-colecciones/i-introduccion-a-la-evaluacion-de-colecciones>.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002a). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid, España: Secretaría General Técnica.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002b). El servicio de bibliobús: pautas básicas para su funcionamiento. Documento de trabajo. Madrid, España: Grupo de Trabajo sobre Bibliobuses, Programa de Cooperación Bibliotecaria. Recuperado de: <https://travesia.mcu.es/items/45932ada-75b5-45ad-b922-bd4cdad10ofd>.

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (2020). Recomendaciones para nombrar y escribir sobre pueblos indígenas y sus lenguas. Santiago de Chile: Ministerio de las Culturas. Recuperado de: https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/05/subpo_recomendaciones.pdf.

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (2021). Guía de derechos culturales de pueblos indígenas y tribal afrodescendiente. Santiago de Chile: Ministerio de las Culturas. Recuperado de: https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2021/03/derechos-culturales_libro-digital_segundaedicion.pdf.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) (2007). *Agenda ciudades 2006-2010*. Santiago de Chile: MINVU.

Mintzberg, H.; Ahlstrand, B. y Lampel, J. (2005). *Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management*. Nueva York, Estados Unidos: Simon and Schuster.

Nieto, J. y Vilagrosa, E. (eds.). (2008). *Los nuevos estándares de biblioteca pública de Cataluña*. Barcelona, España: Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació, Generalitat de Catalunya y Diputació Barcelona. Recuperado de: https://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/estandards_cast.pdf.

Olins, W. (1978). *The Corporate Personality: An Inquiry into the Nature of Corporate Identity*. Londres, Reino Unido: The Desing Council.

Omella, E. (2002). *La biblioteca pública en la provincia de Barcelona: un servicio en red*. Barcelona, España: Diputació de Barcelona. Recuperado de: https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/publicacio_omella_cast.pdf/cd161eb5-7b4a-4f65-980bed8455dae255.

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1993). *Normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Recuperado de: https://www.fnd.cl/Normas_Un...pdf.

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (1994). *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública*. París, Francia: Unesco-IFLA. Recuperado de: <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifiesto/pl-manifiesto-es.pdf>.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (2022). *¿Qué es el patrimonio cultural inmaterial?* Recuperado de: <https://ich.unesco.org/es/qu-es-el-patrimonio-inmaterial-00003>.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2016). *Estudios de política rural de la OCDE-Chile*. Santiago de Chile: Subdere.

Pérez, A. (2002). La evaluación de colecciones: métodos y modelos. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 25, 321-360. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCINo202110321A/19474>.

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy*. Nueva York, Estados Unidos: The Free Press.

Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. Nueva York, Estados Unidos: The Free Press.

Porter, M. (1987). From Competitive Advantage to Corporate Strategy. *Harvard Business Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/1987/05/from-competitive-advantage-to-corporate-strategy>.

Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires, Argentina: Vergara.

Public Libraries Mobilising Advanced Networks (Pulman) (2003). *Pautas Pulman: los nuevos servicios de la biblioteca pública en la sociedad de la información*. Documento de trabajo. Huelva, España: Biblioteca Pública del Estado Huelva.

Ramos, E. (2012). Bibliotecas públicas en Chile: antecedentes, buenas prácticas y proyecciones. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, (73). <https://core.ac.uk/download/pdf/11889184.pdf>.

Rodríguez, P.; Martinic, S., Soberón, L., Desirée, S., Guzmán, A. L. y Tapella, E. (2016). *Estándares de evaluación para América Latina y el Caribe*. Buenos Aires: Relac, Foceval, Mideplan, Deval.

Romero, S. (2003). *La arquitectura de la biblioteca: recomendaciones para un proyecto integral*. Barcelona, España: Col·legi d'Arquitectes de Catalunya.

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP). (2021). Manual de uso del registro de actividades de fomento lector y extensión cultural virtuales o presenciales. Recuperado de: <https://fomentolector.biblioredes.gob.cl/>.

Tironi, E. y Cavallo, A. (2004). *Comunicación estratégica: vivir en un mundo de señales*. Santiago de Chile: Taurus.

Unidad de Análisis Territorial, Departamento de Estudios y Evaluación, División de Políticas y Estudios Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (2008). Actualización estudio diagnóstico y propuesta para territorios aislados. Santiago de Chile: Subdere.

Vilagrosa, E. (ed.). (2010). *La biblioteca pública municipal: directrices para las redes urbanas*. Barcelona, España: Diputació de Barcelona. Recuperado de: http://gestionlocalp.qinnova.es/wp-content/uploads/2019/01/Directrices_Biblioteca_Municipal_DIBA_2010.pdf.

Villafañe, J. (1993). *Imagen positiva: gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid, España: Pirámide.

LEYES Y DECRETOS

Decreto 47 (1992). Fija Nuevo Textos de la Ordenanza de la Ley General de Urbanismo y Construcciones. Publicado en el *Diario Oficial* el 5 de junio de 1992. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=8201&idParte=100018401&idVersion=>.

Decreto con Fuerza de Ley 5200 (1929). Sobre Instituciones Nacionales Patrimoniales Dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Publicado en el *Diario Oficial* el 10 de diciembre de 1929. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=129136&idVersion=Diferido>

Ley 19284 (1994). Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad. Publicada en el *Diario Oficial* el 14 de enero de 1994. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30651>.

Ley 20422 (2010). Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Publicada en el *Diario Oficial* el 10 de febrero de 2010. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903>.

RESEÑAS DE AUTORES

Angharad Gutmann Sariego

Bibliotecóloga documentalista con postítulo en Creatividad Infantil en la Universidad Central de Venezuela. Cuenta con una experiencia de casi cincuenta años en bibliotecas especializadas, universitarias, escolares y públicas. Ha trabajado también en investigación, desarrollando pautas para la evaluación de material infantil en el Banco del Libro en Caracas, Venezuela, y en infometría en la Universidad Austral. Durante varios años se desempeñó como evaluadora de fondos concursables de Fondart y del Fondo Nacional del Libro y la Lectura, en las áreas de literatura infantil y selección de material bibliográfico para las bibliotecas públicas chilenas. Durante trece años, y hasta su jubilación, fue coordinadora regional de Bibliotecas Públicas en la región de Los Lagos.

Claudio Iglesias Gac

Arquitecto con una vasta experiencia en proyectos públicos, entre los cuales se encuentra el de coordinador de infraestructura del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, de la ex Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos (Dibam), hoy Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC). Ejerció este cargo durante diez años, desarrollando proyectos de distintas escalas como bibliotecas regionales, comunales y módulos de préstamo. Se ha desempeñado en la docencia universitaria, tanto en escuelas de arquitectura como de bibliotecología. Desde 2008 a la fecha ha sido evaluador de proyectos de infraestructura del Fondo Nacional del Libro y la Lectura del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Actualmente, en su estudio independiente, desarrolla proyectos de arquitectura y diseño de mobiliario principalmente en el área pública, educacional y de bibliotecas.

Francisca Navarro Vergara

Licenciada en Literatura y Lingüística de la Universidad Católica de Chile con postítulos en Políticas Públicas y en Administración Cultural, cuenta con especializaciones en gestión bibliotecaria realizadas en España y Estados Unidos. Actualmente es coordinadora de desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Se ha vinculado con el ecosistema de la lectura y el libro liderando proyectos en las áreas de políticas públicas, participación ciudadana, gestión bibliotecaria e industria editorial. Ha sido coordinadora de la Política Nacional de la Lectura y el Libro, coordinadora de programas de participación ciudadana en bibliotecas y gerente de librería. También se ha desempeñado como evaluadora de proyectos para fondos concursables y ha formado parte de comités de selección y recomendación bibliográfica para bibliotecas. Es docente universitaria desde hace diez años.

Paola Uribe Valdés

Socióloga, magíster en Estudios de Género y Cultura mención Humanidades. Diplomada en Gestión de Bibliotecas Públicas y en Metodologías Participativas para el Buen Vivir. Además cuenta con estudios en teatro, literatura infantil y juvenil. Actualmente, subroga como coordinadora de Bibliotecas Públicas de la Región de Coquimbo en el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Es cofundadora del Núcleo de Investigación Letras en Género y la Unidad de Estudios en la Biblioteca de Santiago. Ha participado y propiciado diversas actividades culturales en los ámbitos de feminismo, patrimonio, género y fomento de las lecturas en bibliotecas públicas, archivos y museos.

Marcela Valdés Rodríguez

Comunicadora social con estudios en el campo de la Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela. Cuenta con especializaciones en Bélgica, Francia y Japón. Destaca el estrecho vínculo que ha mantenido desde 1993 con la exDirección de Bibliotecas Archivos y Museos (Dibam), hoy Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, donde se ha desempeñado en diferentes cargos, siendo actualmente directora de la Biblioteca de Santiago. Fue secretaria ejecutiva del Consejo Nacional del Libro y la Lectura. Posee experiencia en gestión de bibliotecas públicas, elaboración y coordinación de proyectos culturales, dirección de recursos humanos, edición de publicaciones, generación de recursos externos, promoción de la lectura y desarrollo de colecciones, dirección de comités de selección, especialmente, en lo relacionado con la selección de libros para niñas, niños y jóvenes.

TÍTULOS PUBLICADOS

2017

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 111

Biblioteca universitaria: Un agente de vinculación con el medio a través de los clubes de lectura

Bárbara Barahona Garrido y Romina Arcila Ruiz

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 112

Alfabetización informacional y el rol del bibliotecario transformativo para enfrentar la desinformación en tiempos de crisis

Pamela Avilés-Cañón y Maureen Civiolo-Becerra

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 113

Arqueología de la institucionalización del concepto de desastre en acervos documentales: El consejo de la judi-catura federal y la inundación de 2007 en Tabasco, México

Isaac Taboada

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 114

Estudio sobre la percepción del libro electrónico y los contenidos digitales entre los profesionales de las bibliotecas de España y Latinoamérica

Julio Alonso Arévalo y Antia Alonso Vázquez

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 115

Producción editorial chilena a través de las convocatorias del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2013-2020

Guido Olivares Salinas y Cristian Parra Bravo

2019

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 107.

Producción científica sobre capital social desde la ciencia de la información a partir del google scholar (2010-2017)

Viena Medina González, Riselis Martínez Prince y Emelyh Ravelo Rodríguez

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 108.

Estudio de empleabilidad y remuneraciones de los bibliotecarios en Chile

*Catherine Funes Neira
Ema Arredondo Martínez*

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 109.

Hackear las bibliotecas

Daniela Schütte González

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 110.

Señaléticas en bibliotecas universitarias

*Erlea Fuentealba Iturbe y
Victoria Gutiérrez Parra*

2018

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 103.

Participación ciudadana a través de la red de bibliotecas populares del gran Valparaíso, Chile.

Ghislaine Barría González

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 104.

Búsqueda y recuperación de información para investigadores del área de la ciencia y la tecnología: Hacia una metodología basada en aprendizaje servicio (A+S)

Cherie Flores Fernández y Héctor Gómez Fuentes

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 105.

Diseño de la Revista Científica Electrónica *Investigación Multimedia*

Darianna Ruíz Herrera

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 106.

La educación continua en bibliotecología en Chile y el modelo base de conocimientos y habilidades profesionales de cilip

Isabel Pérez de Arce Villalobos

2020

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 111

Biblioteca universitaria: Un agente de vinculación con el medio a través de los clubes de lectura

Bárbara Barahona Garrido y Romina Arcila Ruiz

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 112

Alfabetización informacional y el rol del bibliotecario transformativo para enfrentar la desinformación en tiempos de crisis

Pamela Avilés-Cañón y Maureen Civilo-Becerra

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 113

Arqueología de la institucionalización del concepto de desastre en acervos documentales: El consejo de la judi-catura federal y la inundación de 2007 en Tabasco, México

Isaac Taboada

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 114

Estudio sobre la percepción del libro electrónico y los contenidos digitales entre los profesionales de las bibliotecas de España y Latinoamérica

Julio Alonso Arévalo y Antia Alonso Vázquez

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 115

Producción editorial chilena a través de las convocatorias del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2013-2020

Guido Olivares Salinas y Cristian Parra Bravo

2021

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 116

Percepción de la carrera de Bibliotecología por los estudiantes de cuarto medio de la Región Metropolitana

Noelia Jara Abaca, Francisca Ossandón Cárcamo y Paulina Pacheco Valdebenito

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 117.

Trayectorias laborales bibliotecarias y bibliotecarios en permanente transición

Claudia Vargas Aguilera

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 118.

Análisis documental de la fotografía histórica: procedimientos y métodos de trabajo

Esmeralda Olivares Hormazábal

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 119.

Análisis cualitativo y cuantitativo de la serie bibliotecología y gestión de información

Ingrid Espinoza-Cuitiño

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 120.

Bibliotecas públicas rurales: espacios colaboración para la acción comunitaria. Revisión sistematizada.

Cherie Flores Fernández

Pamela Avilés Cañón

Solange Caviedes Romero

Maureen Civilo Becerra

Catalina Galdames Ñanculeo

Valentino Liberona Ramírez

2022

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 121

Sello Chile Inclusivo: Prácticas inclusivas en las bibliotecas públicas chilenas.

Belén Carrillo Figueroa, Brayan Rivas Calderón y Nicole Rodríguez Rebolledo

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 122

Análisis bibliométrico de la producción científica sobre biblioterapia en Scopus.

Cherie Flores Fernández y María Paz Rioseco Vergara

- Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 123

Inteligencia artificial: cultura y bibliotecas

Álvaro Narea Cortés

NORMAS DE PUBLICACIÓN

Objetivos

La Serie Bibliotecología y Gestión de Información tiene por objetivo difundir la productividad, académica, las investigaciones y las experiencias de profesionales del área de la de Bibliotecología y Ciencia de la Información y del sector afín al mundo del libro y la lectura.

Alcance y política editorial

Los trabajos a ser considerados en la Serie Bibliotecología y Gestión de Información, deben ser inéditos, no publicados en otras revistas o libros. Excepcionalmente el Comité Editorial podrá aceptar artículos que no cumplan con este requisito.

- **Arbitraje:** Los artículos recibidos serán sometidos a evaluación, a recomendación del Director de la Serie, donde el Comité Editorial enviará los trabajos a árbitros independientes para su aceptación o rechazo. En este último caso, se emitirá un informe al autor/a donde se señalen las razones de la decisión. El Comité Editorial podrá solicitar trabajos a autores de reconocido prestigio, quienes no serán sometidos al proceso de evaluación por árbitros.

Forma y preparación de manuscritos

- **Extensión:** El artículo deberá tener una extensión entre 12 y 100 páginas, tamaño carta, espacio 1,5, cuerpo 12, incluidos gráficos, cuadros, diagramas, notas y referencias bibliográficas.

- **Idiomas:** Se aceptan trabajos en castellano, portugués e inglés, los cuales serán publicados en su idioma original.

- **Resumen y palabras claves:** El trabajo deberá tener un resumen en español e inglés en la primera página, de no más de 200 palabras, que sintetice sus propósitos y conclusiones más relevantes. De igual modo, deben incluirse tres palabras claves, que en lo posible no se encuentren en el título del trabajo, para efectos de indización bibliográfica.

- **Nota biográfica:** En la primera página, en nota al pie de página, deben consignarse una breve reseña curricular de los/as autores/as, considerando nacionalidad, título y/o grados académicos, desempeño y/o afiliación profesional actual y sus direcciones de correo electrónico, para posibles comunicaciones de los/las lectores/as con los autores/as.

- **Referencia bibliográfica:** Utilizar para las referencias bibliográficas la modalidad de (Autor, año) en el texto, evitando su utilización a pie de página. Ejemplo: (González, 2006). Agregar al final del texto, la bibliografía completa. Sólo con los/las autores/as y obras citadas, numeradas y ordenadas alfabéticamente. Para el formato de la bibliografía, utilizar la “Guía para la presentación de referencias bibliográficas de publicaciones impresas y electrónicas” disponible en formato electrónico en :

<http://eprints.rclis.org/archive/00005163/01/ReferenciasBibliograficas.pdf>

- **Derechos:** Los derechos sobre los trabajos publicados, serán cedidos por los/as autores/as a la Serie.

- **Investigadores jóvenes:** El Comité Editorial considerará positivamente el envío de trabajos por parte de profesionales y/o investigadores/as jóvenes, como una forma de incentivo y apoyo a quienes comienzan su carrera en investigación.

Envío de manuscritos

Todas las colaboraciones deberán ser enviadas en formato Word (Office) al correo electrónico del editor Guillermo Toro: gtoro@utem.cl.



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile



EDICIONES UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA METROPOLITANA

Documento e información
disponible en : www.seriebibliotecologia.utem.cl