

INFORME DE GESTIÓN 2020





Trabajo promovido por

Dirección Biblioteca de Santiago

Coordinación

Unidad de Estudios

Fono: 223282075 - 223282076

Insumos

Coordinaciones y jefaturas por áreas

Fecha Publicación

Abril 2021

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 1. VISITANTES.....	13
CAPÍTULO 2. EXPERIENCIAS A DISTANCIA.....	19
CAPÍTULO 3. PRÉSTAMOS.....	32
CAPÍTULO 4. COMPRAS Y DONACIONES.....	42
CAPÍTULO 5. ENCUESTA DE USUARIAS Y USUARIOS.....	45
CIERRE.....	54

PRESENTACIÓN

El 2020 fue un año especial para la Biblioteca de Santiago. Año cuando se cumplirían 15 desde su apertura el 11 de Noviembre del 2005. Un año para la celebración, encuentro y rememoración de lo bello que ha sido poder darle vida a este espacio y a su comunidad. A ojos de la BDS era un momento de llenar las salas, reencontrarnos y compartir.

Sin embargo, para todas/os el año 2020 fue uno completamente distinto a los otros y para la BDS uno muy distinto a lo vivido desde su apertura. Un año donde la experiencia, la creatividad, la innovación y, por supuesto, la paciencia de nuestras funcionarias/os estuvieron a prueba. Aprendimos que los edificios cierran, no las bibliotecas, quizás el mayor aprendizaje y logro de este año tan convulsionado. Las bibliotecas se mantienen activas y presentes, en sus usuarias y usuarios, en sus funcionarios y funcionarias, en su comunidad.

Podremos ser testigos de grandes acontecimientos, desastres o tragedias, pero las bibliotecas -tal como como las culturas, las artes y los patrimonios- no se detienen, no desaparecen, no descansan, tan solo toman nuevas y cada vez más novedosas formas. La presencia, ese sentimiento de estar, de que algo está incuestionablemente acompañándonos, no solo se expresa de manera física-material, sino también de manera simbólica, en los pensamientos, los sentimientos e imaginarios de nuestra comunidad.

Si bien el año 2020 las puertas de las bibliotecas se cerraron, tal como las calles se vaciaron y nuestra normalidad se vio intervenida, la Biblioteca de Santiago, al igual que muchas/os, poco a poco, paso a paso, fue comprendiendo este nuevo contexto y su misión institucional dentro de este. Así, no sin antes tomar una gran bocanada de aire, volvió a aquello que en estos 15 años más ha aprendido a hacer: adaptarse.

Un proceso difícil de expresar de manera convencional y que, por lo mismo, determina una naturaleza distinta para esta publicación. Y es que, a veces, y aún más en este escenario, la información no se presenta de manera tangible y clara. A veces es información posible de rastrear, de expresar con palabras, con números o imágenes, sin embargo, en muchas otras ocasiones no hay manera de abordar con palabras los esfuerzos depositados por esta institución y quienes le dan vida. Estamos hablando de procesos más que de resultados, de intenciones más que de impactos, estamos hablando de innovación, de creatividad, de esfuerzo e insistencia.

Por tal motivo, en esta ocasión el Informe de Gestión se centra en dar cuenta de este gran proceso de adaptación y sus motivaciones. Un proceso que permitió, a pesar de las evidentes complejidades, mantener abierto, activo y

vibrante el vínculo de esta Biblioteca con su comunidad y que requirió aventurarse en ámbitos poco explorados hasta este año y que fueron mucho más allá de su edificio, sus estantes y los libros que ellos alojan.

Con tal objetivo en mente hemos construido este informe de gestión. Es por esto que en la Introducción narramos cronológicamente lo acontecido durante el año 2020 en términos de la gestión de la Biblioteca. El capítulo 1 se centra en las visitas a la Biblioteca; y dado lo extraordinario de este año, quisimos darle especial énfasis a los visitantes digitales, quienes estuvieron con nosotras/os en el Ecosistema Digital BDS. En el capítulo 2, referido a las nuevas experiencias a distancia, se da cuenta de las actividades realizadas durante los primeros meses del año, antes del comienzo de la pandemia, y posteriormente se describen las experiencias más representativas de la gestión anual; también incorporamos

algunos elementos que refieren a las capacitaciones realizadas por funcionarias/os durante el año. En el capítulo 3 se describen los préstamos anuales de la Biblioteca, diferenciando entre los libros prestados antes de la pandemia, los libros prestados a través de Biblioteca Pública Digital y los libros prestados durante la pandemia bajo modalidad Cita Previa; además mostramos el tradicional ranking de los libros, autoras y autores más leídos. Luego viene el capítulo 4 en que damos cuenta de las compras y donaciones de la Biblioteca; y, posteriormente, en el capítulo 5, presentamos los principales resultados de la Encuesta de Usuarías y Usuarios BDS 2020.

A pesar de los intentos, sabemos que quedan innumerables experiencias y esfuerzos sin mencionar, pero estamos convencidos que a pesar de lo intangibles que puedan ser, están presentes, son valorados y reconocidos por las usuarias/os diariamente.

Es muy probable que este 2020 haya sido un año difícil para todas y todos. Para la BDS ha sido un año de grandes cambios, en donde un nuevo vínculo con las tecnologías y los entornos digitales ha adelantando, quizás, los desafíos y objetivos que acompañarán a la Biblioteca y sus comunidades por los siguientes 15 años. También un año donde hemos reafirmado y vuelto a valorar más que nunca el cariño por los encuentros, por los abrazos y por la compañía en torno a los libros. Un año en que, y esperamos se vea reflejado en este informe, los esfuerzos estuvieron puestos en mantenernos unidas/os a la distancia para volver a encontrarnos.

INTRODUCCIÓN

ADAPTACIÓN

El 2020 se presentó desde un inicio como un año particular y en el primer trimestre del año la BDS debió adaptar su funcionamiento, actividades, horarios y servicios con un doble objetivo: responder a un Chile que había cambiado y volver a encontrarnos con nuestra comunidad de manera empática y solidaria.

Luego del cierre durante octubre y noviembre del 2019 las visitas se fueron retomando paulatinamente y las actividades culturales fueron un importante motor de reactivación y reencuentro con las/os usuarias/os. Actividades ya tradicionales, como el Festival de Teatro y los Talleres de Verano consiguieron dinamizar los espacios y congregar a más de 7,627 asistentes.

El 16 de marzo, en un contexto de preocupación e incertidumbre por la propagación del virus Sars-Covid2, la Biblioteca determinó la difícil pero necesaria decisión de cerrar sus puertas al público. El cierre preventivo del edificio sig-

nificó que funcionarias/os y trabajadoras/es de la BDS no pudiéramos asistir a nuestros puestos de trabajo y rápidamente nos tuvimos que adaptar al teletrabajo. El esfuerzo de cada funcionaria y funcionario; tanto de auxiliares, equipos de sala, procesos técnicos, coordinaciones, jefaturas y dirección; permitió dar continuidad a funciones, gestiones y actividades indispensables y vitales para el desarrollo del año 2020 en la Biblioteca.

La difícil adecuación de labores permitió reducir la presencia física de funcionarios en el edificio al mínimo, lo que permitió garantizar la protección y resguardo de nuestras compañeras y compañeros y la de sus familias. Las funciones y procesos debieron pasar por un proceso de rediseño, aprendizaje, prueba y error, para impedir la completa paralización de nuestros servicios.

EXPANSIÓN

Al correr de los días y ante proyecciones que vaticinaban una pandemia prolongada, optamos por mantener el contacto, interacción y apoyo a la comunidad mediante el uso de un recurso poco explorado hasta el momento: el entorno digital. Y es que, si bien, la BDS ha sido pionera con su participación y presencia en las redes sociales, con este nuevo contexto llegamos a la conclusión de que se hacía imprescindible expandir la BDS y poblar de manera más intensa y eficiente este nuevo entorno.

Esto significó diseñar una nueva estrategia para abordar el vínculo digital y expandir las fronteras de la tradicional biblioteca física y presencial a nuevas formas, plataformas y lenguajes, llegando a construir un verdadero Ecosistema Digital.

Grandes cambios se experimentaron en este nuevo entorno. Desarrollamos 1,133 actividades culturales y de fomento lector en un formato

digital, permitiendo entregar contenidos de calidad en momentos donde se carecía de alternativas para enfrentar el confinamiento preventivo.

Los esfuerzos valieron la pena y se hicieron notar. La BDS pasó de tener 129 publicaciones en los meses de enero y febrero, a 846 publicaciones en noviembre y diciembre. Un salto exponencial que permitió llegar a diversos dispositivos electrónicos y conseguir así una interacción directa con usuarias/os digitales. La Biblioteca se expandió, ahora junto a la comunidad habita también estos nuevos entornos.

TRANSFORMACIÓN

Con este nuevo entorno como herramienta, funcionarias y funcionarios aprovecharon toda su experiencia y conocimientos en transformar y adecuar los servicios y actividades de la BDS al Ecosistema Digital. Un pilar fundamental de este trabajo recayó en la transformación de las actividades y servicios de la BDS a lo digital. La adecuación no era inmediata sino que requirió de una alta dosis de paciencia, experimentación y creatividad. Los distintos equipos de la BDS se enfrentaron al desafío de observar este nuevo entorno, aprender de él, probar y experimentar nuevas propuestas e ideas, y conseguir consolidar lo puesto en práctica.

Gracias al esfuerzo, cientos de cápsulas de cuentacuentos fueron compartidas por Facebook, decenas de entrevistas en vivo se transmitieron por Instagram, numerosos videos en YouTube enseñaron manualidades de distinto tipo e ingeniosos concursos publicados por Twitter recibieron una increíble respuesta del público.

Sin embargo, ante las complicaciones generadas por la pandemia, no todo se volcó a lo digital. Entendiendo las restricciones de acceso y dificultades que presentan las plataformas digitales, salas como la +60 optó por un procedimiento más análogo y amistoso para continuar en contacto con su comunidad. Fueron 47 las personas contactadas por el teléfono con la finalidad de generar un espacio de acercamiento e interacción con esta comunidad que se caracteriza por estar siempre presente y activa en el cotidiano de la BDS. Una situación similar sucedió con las personas usuarias de Bibliobús, a pesar de que no pudo hacer sus tradicionales recorridos, el equipo se preocupó de mantener el contacto con gran parte de estas usuarias y usuarios vía telefónica y también por RRSS.

PREPARACIÓN

A pesar de los largos meses de confinamiento, a tan solo semanas del inicio del confinamiento distintos equipos de la BDS centraron sus energías en diseñar, planificar e implementar una serie de protocolos y readecuaciones de instalaciones con el objetivo de garantizar una reapertura que contemplase todas las medidas de cuidado y prevención necesarias. Todo con el fin de poder asegurar la salud de las personas usuarias y trabajadoras.

Los primeros esfuerzos se centraron en la creación de un protocolo. En él se especificaron todas las medidas, normas y regulaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la BDS. Dada la profundidad y relevancia del trabajo, este no solo sirvió de guía orientadora para la BDS sino también un importante insumo y referencia para otros protocolos de bibliotecas públicas en el país.

Así también la BDS realizó un exhaustivo proceso de reacondicionamiento físico de sus distintos espacios. Esto con el objetivo de ajustar los des-

plazamientos y usos de las instalaciones a las nuevas restricciones y recomendaciones que tanto el Ministerio de Salud como el propio Servicio Nacional de Patrimonio Cultural han diseñado para garantizar la menor exposición posible a fuentes de contagio. Este proceso significó un estudio acabado de los espacios de trabajo y de servicios de la biblioteca los cuales fueron modificados para poder garantizar los principios de distanciamiento físico y facilidades en la limpieza y desinfección.

Por otro lado, sobrellevar el año 2020 y poder abordar las complejidades y nuevos escenarios que planteaba el teletrabajo, el distanciamiento físico y las medidas de prevención y cuidado fue todo un desafío. Para conseguirlo se hizo indispensable la preparación y capacitación de las funcionarias y funcionarios en diversas materias. Conocimientos que sin duda van en beneficio directo de las comunidades.

REAPERTURA

Si bien el 16 de marzo la BDS tuvo que cerrar sus puertas, esto no significó la paralización de sus funciones. Al contrario, con más intensidad y energía la Biblioteca se adaptó a un nuevo escenario, exploró y habitó nuevas fronteras, transformó lo cotidiano en algo nuevo y se preparó desde un inicio para el esperado reencuentro físico con sus comunidades.

Cada uno de los esfuerzos descritos permiten a la BDS, al día de hoy, contar con las herramientas, conocimientos, protocolos y prácticas necesarias e indispensables para enfrentar de manera segura y adecuada esta nueva realidad.

La experiencia de la reapertura vivida en noviembre, momento en que la comuna de Santiago pasaba a Fase 3 y que permitía la reapertura de los servicios presenciales y visitas a la BDS, fue muy importante. Una herramienta importante fue la Cita Previa, la cual consistió en la gestión digital de una hora de visita para

el retiro de libros, para ello se implementó un formulario electrónico que permite planificar cada solicitud y con esto conseguir tener a disposición los libros para que las personas puedan llevarlos. Así garantizamos un paso expedito por la Biblioteca, una mínima exposición y el distanciamiento adecuado tanto para nuestra comunidad de usuarias/os como para nuestros propios funcionarios.

Si bien este periodo fue breve y nuevamente Santiago y varias comunas del país volvieron a tener que enfrentar procesos de confinamiento y desconfinamiento gradual, la experiencia adquirida ha sido una gran herramienta de trabajo para poder seguir desarrollando, planificando y proyectando el trabajo de la Biblioteca de Santiago este año 2021.

CAPÍTULO 1
VISITANTES

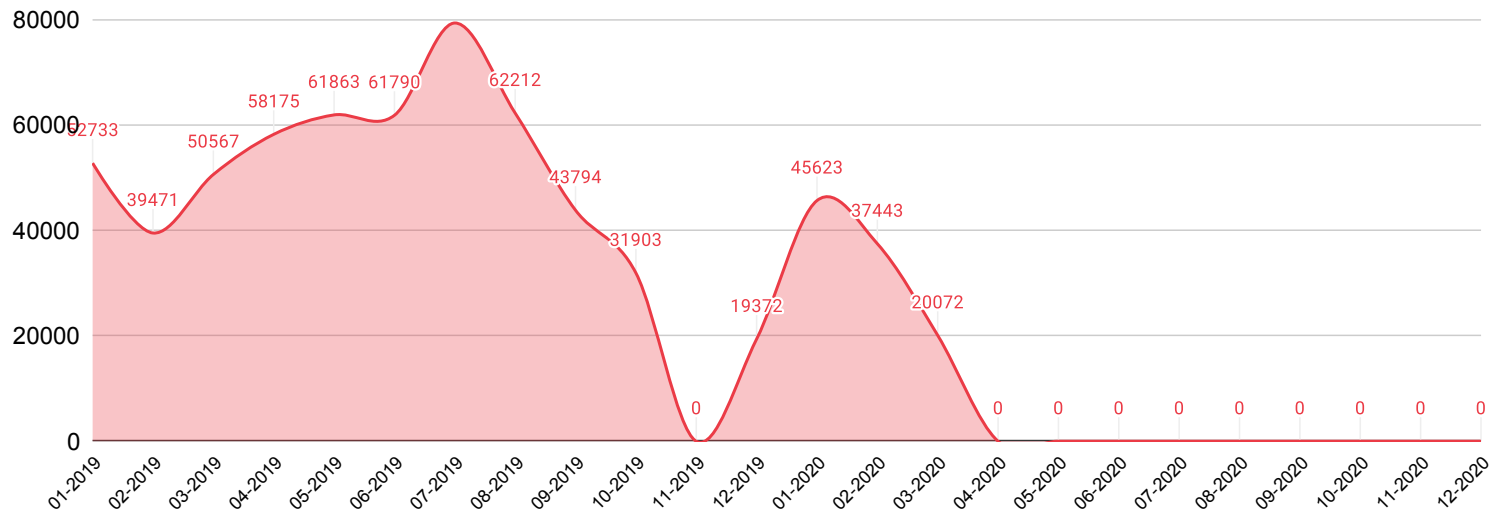
VISITAS DEL VERANO

Con el objetivo de hacer las visitas presenciales comparables en el tiempo, hemos tomado solo las visitas de los meses de enero y febrero desde que la Biblioteca abrió sus puertas por primera vez. De esta manera observamos que este año nos visitaron 83,066 personas durante estos meses, un 9,9% menos que el año anterior.

Si observamos los visitantes durante 2019 y

2020, podemos ver que en los meses de enero y febrero 2020 la Biblioteca estaba reabriendo sus puertas luego de cerca de un mes y medio de no hacerlo. Esto se produjo en el contexto de la crisis social y política que vivimos desde el 18 de octubre. Este elemento es fundamental para entender la cantidad de visitantes que recibimos durante el verano 2020.

Gráfico 1 — Visitas 2019-2020

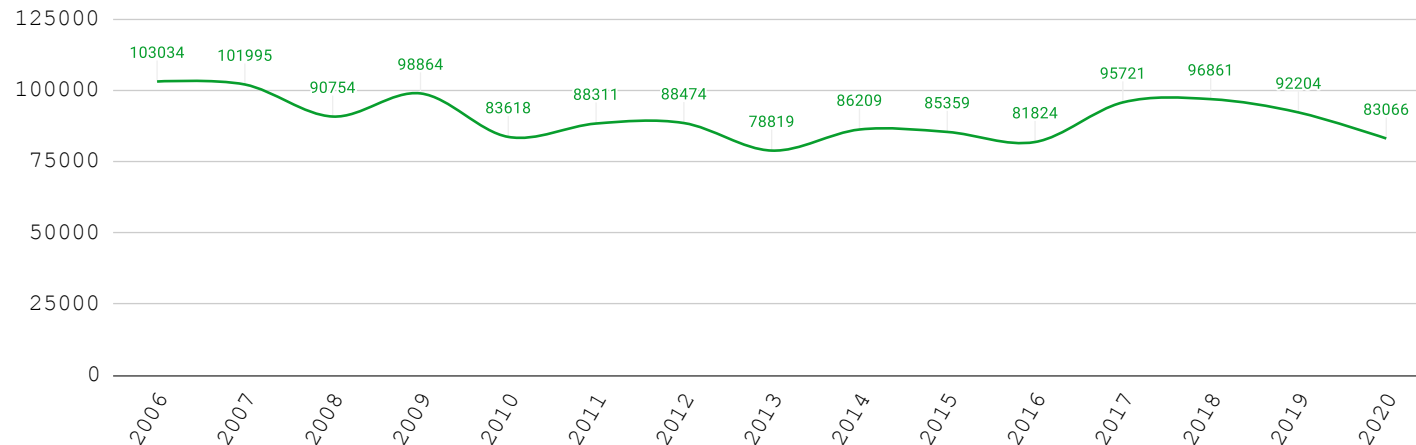


INFORME DE GESTIÓN — BIBLIOTECA DE SANTIAGO

La Biblioteca se mantuvo con un horario restringido durante este tiempo y el sistema de transporte público se vio muy alterado, con estaciones de metro cerradas, falta de micros, protestas en puntos neurálgicos de la ciudad, etc. Es bastante probable que estos elementos hayan perjudicado la cantidad de personas que llegaron hasta las puertas de la Biblioteca durante estos meses.

Sin embargo, no podemos dejar de mencionar que la mayor cantidad de visitantes se puede observar en los primeros años de vida de la BDS. Hay un efecto de novedad del espacio público, que va decreciendo en el tiempo. Si bien en el 2020 hubo menos visitas que en los años anteriores, sigue estando en rangos normales de la variación anual de visitas.

Gráfico 2 — Visitas del verano (2006-2020)

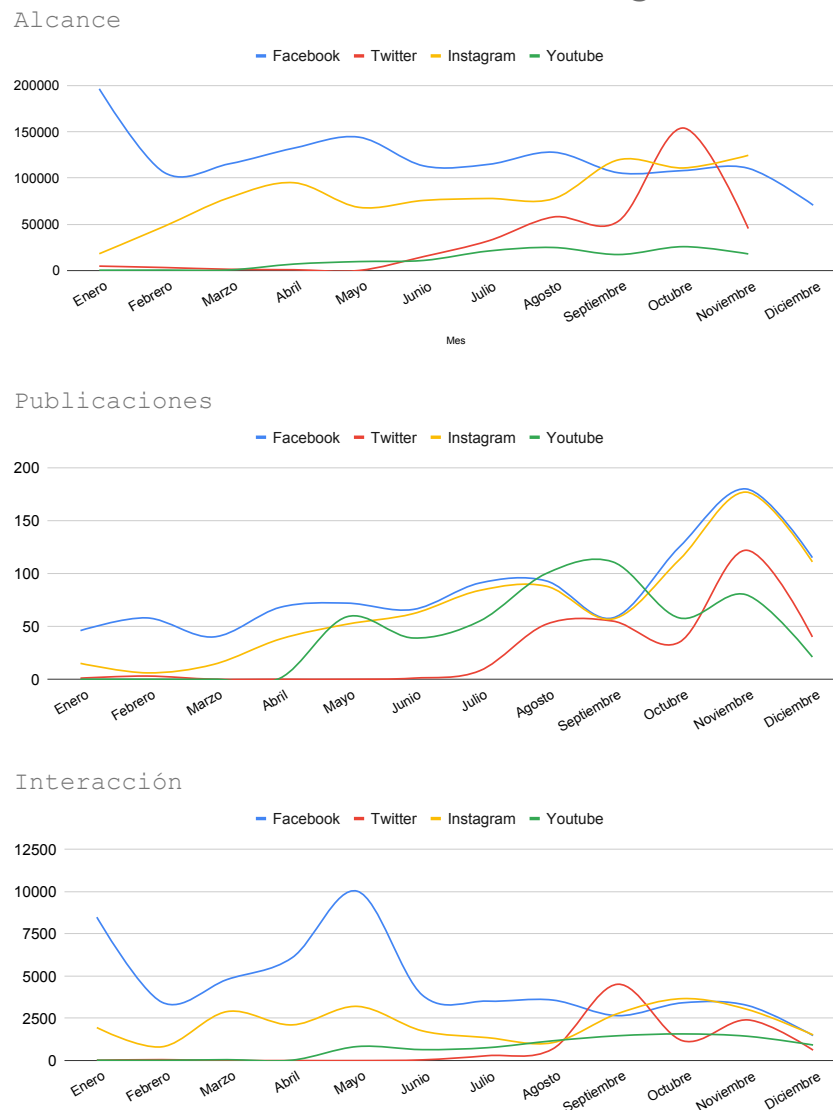


VISITAS AL ECOSISTEMA DIGITAL

La pandemia del Covid-19 obligó a repensar muchas cosas. Una de ellas fue la participación de la Biblioteca de Santiago en el espacio digital. Eso nos llevó a identificar que las distintas instancias de participación digital estaban desconectadas unas de otras, no permitiendo la coordinación de las distintas publicaciones.

Así surgió la idea del Ecosistema digital. Este es una red coherente, eficiente y sustentable; es decir, una red donde sus componentes propenden a un objetivo común, que permite una economía de esfuerzos y es capaz de sostenerse en el tiempo, independiente de los contextos. Es un espacio interconectado, dinámico, en constante cambio, que permite y requiere de la experimentación. De esta manera, enfrentamos un proceso de adaptación que llevó a unir múltiples cuentas de Facebook y volcarse hacia plataformas que estaban siendo poco utilizadas.

Gráfico 3 — Métricas Ecosistema Digital



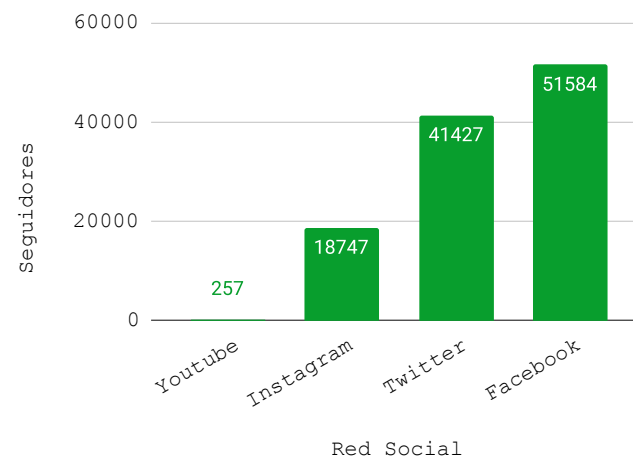
Los gráficos son elocuentes en este sentido. Se puede observar para las tres métricas reportadas¹, que en los meses de enero y febrero en la práctica la participación de la BDS en el espacio digital se limitaba a Facebook e Instagram. En el gráfico se puede ver que desde marzo la cuenta de Instagram empieza a tener mayor cantidad de publicaciones, en abril con YouTube y en julio con Twitter. Esto, lógicamente, se refleja en la cantidad de personas alcanzadas y en las interacciones. Las propias curvas de los gráficos dan cuenta de que están más correlacionadas, parecieran moverse en conjunto y no como entidades independientes.

¹ Estas son las tres métricas que habitualmente se reportan con respecto a las redes sociales. Las publicaciones refieren a cada contenido publicado en la red social, ya sea un video, un texto o una imagen. La interacción refiere a la cantidad de personas que comentan, dan me gusta, comparten cada una de las publicaciones. Finalmente el alcance refiere a la cantidad de personas que ven las publicaciones, independiente de si interactúan con ella o no.

Sobre el final del año disminuyeron todas las métricas, probablemente asociado a la reapertura de la Biblioteca y la sobrecarga de trabajo que eso implicó.

Con respecto a la cantidad de seguidores, podemos ver que es Facebook la red social que congrega la mayor cantidad de personas, lo cual es

Gráfico 4 — Seguidores en redes sociales



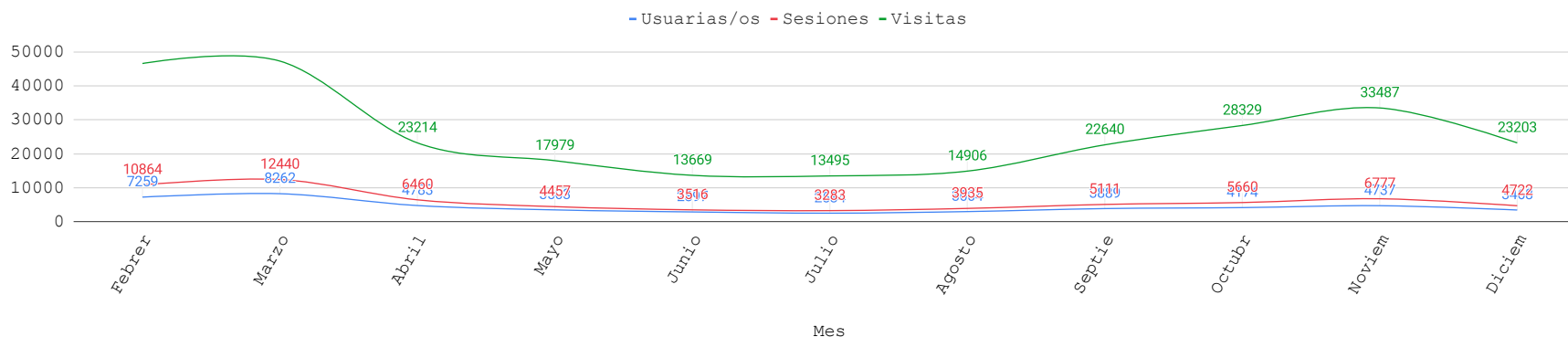
coherente con la evidencia. Es la red social más grande, donde confluyen más personas, por tanto no sorprende que también sea la más numerosa en la BDS.

Resalta la importancia de comenzar a registrar la cantidad de seguidores anualmente de las distintas plataformas de la Biblioteca, con el objetivo de poder seguir de cerca los movimientos y transformaciones que ocurran en este lugar.

Con respecto a la página web, se puede ver que el comienzo de la pandemia generó una disminución de las visitas. Creemos que esto se debe a la no exis-

tencia de un servicio de préstamo de libros, lo cual lleva a que las personas no los busquen a través del catálogo online. Sin embargo, desde agosto en adelante se puede ver un proceso de aumento de visitantes, lo cual nos indica una reactivación de este espacio. Comienzan a publicarse más contenidos en el sistema de notas de la página web y desde las distintas redes sociales se hacen vínculos a la página. El Ecosistema Digital comienza a ser más integrado, lo cual se refleja en la cantidad de visitantes a la página web.

Gráfico 5 — Métricas página web



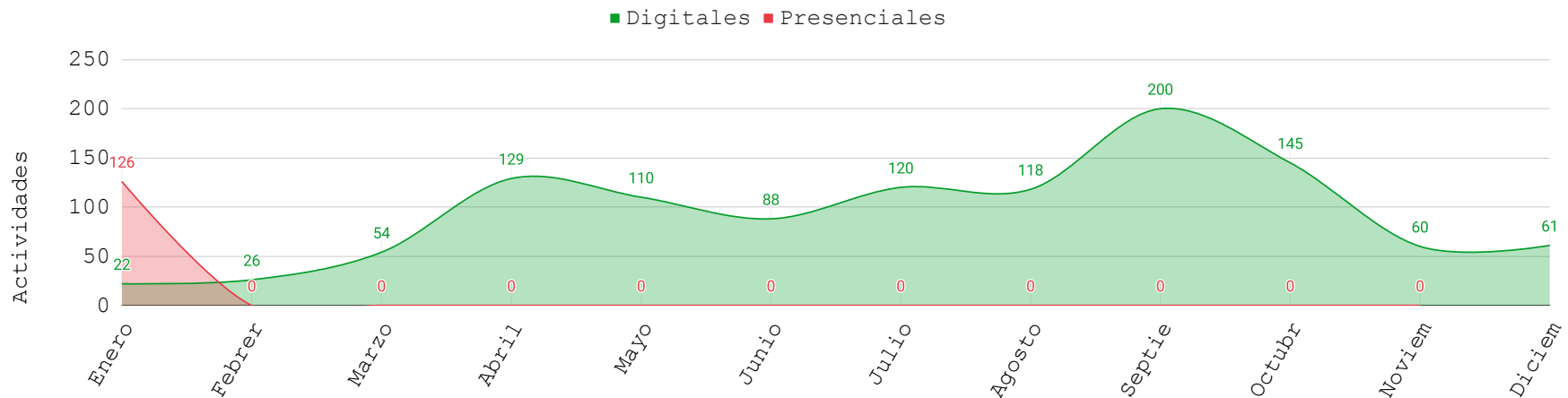
CAPÍTULO 2
EXPERIENCIAS A
DISTANCIA

ACTIVIDADES CULTURALES

El comienzo de las cuarentenas obligó a suspender todas las actividades presenciales de la BDS, por lo que la oferta cultural entregada tuvo que reinventarse. Es por esto que los esfuerzos se volcaron hacia las actividades culturales digitales. Fueron más de 1,000 publicaciones en las distintas redes sociales de la Biblioteca, talleres y cursos dictados de manera telemática, concursos y un largo etcétera de actividades digitales las que se fueron instalando y constituyendo como la nueva oferta cultural de la BDS.

En la gráfica puede observarse cómo mientras que las actividades presenciales desaparecieron, las digitales fueron consolidándose, llegando a superarlas en términos cuantitativos. Hay que tener en consideración que la intensidad de la experiencia lógicamente es distinta, por lo que es arriesgado comparar simplemente las actividades digitales y las presenciales. Sin embargo, creemos que es relevante dar cuenta de la gran cantidad de actividades digitales realizadas.

Gráfico 6 — Actividades culturales presenciales y digitales

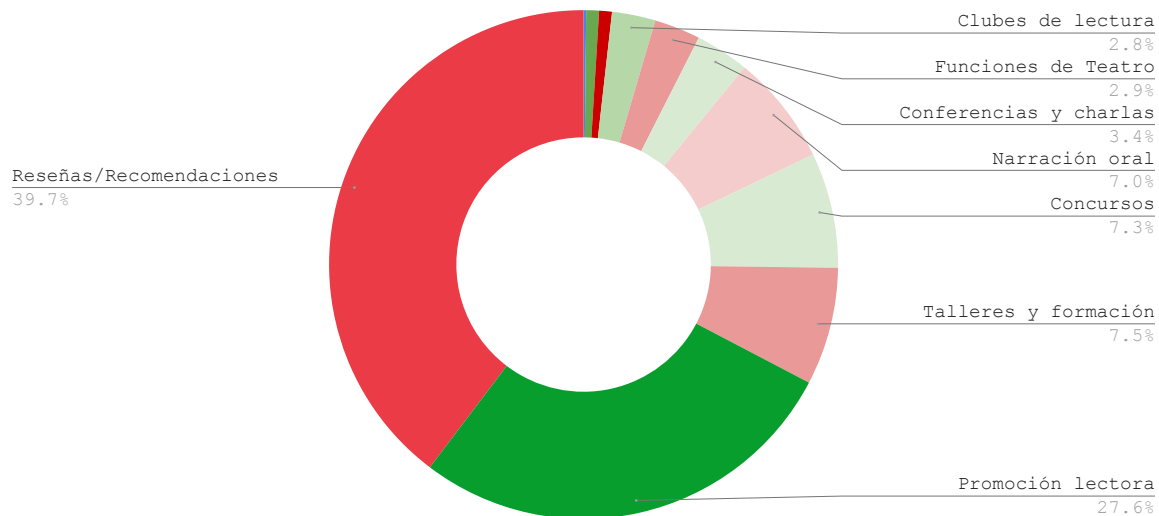


La mayor cantidad de actividades fueron recomendaciones lectoras o reseñas, seguidas de actividades de promoción lectora, talleres, concursos y narraciones orales. Un elemento relevante a tener en consideración es la importancia que el fomento de la lectura y escritura tuvo en este contexto. De alguna manera, la BDS al verse enfrentada al espacio digital tuvo que afirmarse a lo que es más distintivo de ella

como institución cultural: la lectura y los libros. Solo después aparecieron otras actividades como funciones de teatro y talleres, las que nutren diversificando nuestra oferta cultural.

Con la intención de mostrar estas actividades culturales de manera más profunda, hemos seleccionado algunas experiencias que sintetizan la gestión de este año excepcional.

Gráfico 7 — Actividades culturales digitales según tipo



EXPANSIÓN

Lanzando el desafío “Twittercronista” el equipo de Fomento Lector, se la jugó por darle continuidad a sus tradicionales concursos escritores y llevó esta experiencia a la famosa red social Twitter durante los meses de julio y septiembre del 2020. El objetivo consistió en incentivar a los tuiteros a narrar, en no más de 280 caracteres, una crónica relacionada con algún aspecto vivido en el contexto de pandemia y cuarentena.

El éxito no se hizo esperar ya que se recibieron y compartieron 187 relatos, mientras el hashtag #Twittercronista consiguió ser visualizado por más de 90 mil usuarios de la red, recibiendo más de 4800 interacciones en las semanas que duró el concurso. Sin duda, una genial manera de llevar los concursos de la BDS a nuevos espacios digitales de interacción. Cabe mencionar la experiencia que tuvimos utilizando Ins-

The banner features a central graphic of a Twitter bird holding a book, with the text "#TWITTERCRONISTA DEL 07 DE JULIO AL 30 DE AGOSTO 2020" and an illustration of a library building. To the right, it says "CONOCE LAS BASES EN: WWW.BIBLIOTECASANTIAGO.CL". At the bottom, it lists the organizing institutions: "ORGANIZA: Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio" and "biblioteca de santiago", and the collaborating organization: "COLABORA: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA". The hashtag "#EligeCulturaEnCasa" is also present.

tagram con la primera versión de *Cuentogram*, que contó con numerosos participantes e interacciones.

Salas como Novedades y +60 cuentan usualmente con una amplia variedad de actividades que buscan acercar a nuestras audiencias al variopinto catálogo con que cuenta la BDS. Con tal de seguir despertando este interés por la lectura, estos equipos, tal como el resto de salas de la BDS, aprovecharon sus conocidas recomendaciones lectoras para dar a conocer y potenciar el catálogo disponible en la plataforma de Biblioteca Pública Digital. Estas valiosas recomendaciones fueron publicadas en el Ecosistema Digital BDS y permitieron a nuestros usuarios y usuarias seguir conectados con los libros, al menos en su versión digital, sin tener que moverse del hogar. El esfuerzo de esta y otras iniciativas en esta línea, sin duda, valió la pena ya que nuestra comunidad pasó de pedir alrededor de 1500 títulos en los primeros me-

ses del año a solicitar más de 4000 títulos en los meses más complejos del confinamiento.

El servicio de Bibliobús de la BDS realiza por el Gran Santiago cientos de visitas a lo largo del año, llevando libros, juegos e información a quienes no tienen la posibilidad de visitarnos en Matucana 151. Sin la posibilidad de sacar a rodar nuestro queridos buses por medidas de precaución, el equipo no dudó en seguir manteniendo el contacto con las/os usuarias y usuarios de sus servicios. Para conseguirlo no solo se recurrió a las redes sociales sino que también nuestro equipo se puso en contacto directo, vía teléfono, con más de quinientos usuarias y usuarios de Bibliobús. La idea, que facilitó un contacto más cercano y personalizado, fue muy bien recibida ya que permitió entregar información sobre los servicios y alternativas que la BDS y el SNBP tenían preparado para que la comunidad pudiera seguir conectada con la lectura.

TRANSFORMACIÓN

El equipo de Prensa y Referencia y Sala +18 se esfuerza en gestionar, de manera constante, entretenidas e interesantes actividades para las/os usuarias/os de la BDS, desde proyecciones de películas hasta talleres de manga. Con el objetivo de no perder la interacción con sus públicos durante el confinamiento, este equipo se las ingenió para llevar sus clásicos clubes de lecturas a una versión completamente digital. Muy en línea con la Sala +18, la principal temática fueron los cuentos de seducción. Reunidos mediante la plataforma Google Meet, un interesante grupo de participantes se dieron cita en más de 15 sesiones virtuales, donde pudieron compartir lecturas, opiniones y comentarios sobre las seductoras historias que se encuentran en los estantes de la BDS. Sin duda, una genial manera de continuar desarrollando los clubes de lectura de la BDS.

El Encuentro Internacional de Editoriales Cartoneras permite que, año a año, la gran comunidad latinoamericana dedicada a este tipo de ediciones tenga un espacio para reunirse y compartir. Producto del confinamiento social, nuestro equipo de Sala Literatura tuvo que realizar un doble esfuerzo para lograr realizar un



nuevo encuentro de manera completamente online pero con el mismo nivel de calidad y éxito de siempre. Fueron más de 10 actividades vinculadas al encuentro, entre charlas, ponencias, talleres y lanzamientos de libros, en donde contamos con la participación de 10 invitados internacionales, 15 editoriales y más de 300 asistentes, quienes pudieron aprender y compartir miradas sobre esta espectacular manera de editar libros.

Los y las jóvenes son algunos de nuestros más entusiastas públicos, pero también de los más curiosos y exigentes. Por lo mismo, la Sala Juvenil siempre está pensando y desarrollando actividades motivadoras y acordes a sus gustos e intereses. Con esto en mente y a pesar de las complicaciones del confinamiento, el equipo de Sala Juvenil desarrolló durante los meses de mayo y diciembre todo un ciclo de talleres vinculados, en este ocasión, a la astronomía. Más

de 15 jóvenes participaron en cada una de las 17 sesiones realizadas por medio de la plataforma Google Meet y que fueron cuidadosamente preparadas por este equipo, junto al Departamento de Astronomía de la Universidad de Chile y Antü Küyen, organización dedicada a la divulgación astronómica. Juntos, abordaron temas tales como conocer la posición de los astros en el firmamento, los tipos de estrellas, galaxias que existen y la composición de cometas, meteoritos, entre otros.

ADAPTACIÓN

El día del niño y la niña ha sido durante años una verdadera fiesta en la BDS y este año, en un contexto igualmente difícil para los más pequeños, era importante encontrar la manera de seguir celebrando esta importante fecha. Para conseguirlo, el equipo de Gestión Cultural tuvo la genial idea de hacer un encuentro virtual con los creadores de Guardianes del Sur, una serie animada de superhéroes de gran popularidad entre los amantes del género. Al evento, transmitido online por Facebook Watch, asistieron virtualmente más de 120 usuarios y usuarias llenando la conversación de preguntas, comentarios y mucha -¡pero mucha!- buena onda. A la fecha el video de la actividad cuenta con más de 4700 visualizaciones, casi 500 comentarios y más de 800 reacciones, convirtiéndolo en uno de los más populares de nuestras redes sociales.

Los cuentacuentos de Sala Infantil y Guagua-teca han acompañado las tardes de los más pequeños y el de sus acompañantes desde hace

años, convirtiéndose en un verdadero clásico de la BDS. Para seguir manteniendo este importante espacio de entretenimiento y educación este equipo adaptó la versión presencial y la convirtió



en una experiencia completamente digital. Cuentos en Casa llevó todo el talento de este equipo a la plataforma de Facebook y Youtube donde ahora cualquiera de nuestros usuarios puede acompañar su día a día con entretenidas narraciones orales sin moverse del hogar. A la fecha han sido publicados más de 170 cuentos en formato audiovisual, y en donde los libros siguen siendo el principal protagonista, mostrando todo su colorido y las bellas ilustraciones que los caracterizan.

El equipo de la Unidad de Recursos de la Información es el encargado de recibir, catalogar y preparar todo el material que llega a la biblioteca para que pueda ser puesto a disposición de nuestros usuarios y usuarias. Detener esta verdadera sala de máquinas significa dejar de recibir los cientos de libros que año a año renuevan nuestro querido catálogo. Para evitar tal situación este equipo consiguió seguir avanzando adaptando estas funciones al teletrabajo. Gracias a este esfuerzo más de 1000 nuevos títulos pudieran ser

ingresados a nuestras bases de datos impidiendo que se detuviera el proceso de adquisición, recepción y circulación de nuestro querido catálogo de la BDS.

La sala de Colecciones Generales se caracteriza por tener atractivos e interesantes títulos sobre temas tan diversos como la filosofía, las ciencias físicas y matemáticas, las ciencias sociales y las artes. Así también, por preocuparse en dar a conocer los cientos de títulos que puedes encontrar en sus estanterías por medio de elaboradas reseñas de lectura. En esta ocasión, y aprovechando el interés de nuestro público por contenido disponible en redes sociales, el Equipo de Colecciones Generales preparó más de 170 reseñas de libros para las/os usuarias y usuarios en formato audiovisual. En cada una de ellas se pueden encontrar resúmenes, comentarios y críticas de distintas obras de nuestra colección en un formato entretenido, dinámico y a tan solo un click de distancia.

PREPARACIÓN

Cada año la Unidad de Capacitación imparte decenas de cursos en Alfabetización Digital, sin embargo, durante el 2020 y debido a la pandemia, los cursos presenciales quedaron suspendidos y con eso el trabajo de este equipo centrado en desarrollar y entregar contenidos en las redes sociales de la BDS. De todas maneras, y con la finalidad de adecuar la entrega de conocimientos al nuevo escenario, la Unidad de Capacitación comenzó a adaptar sus cursos presenciales al formato online, estudiar cuáles eran las mejores plataformas para abordar estos temas e, incluso, evaluar la realización de capacitaciones internas, dirigidas al personal de la biblioteca, relacionadas con el uso de softwares de interés y herramientas digitales. Con esto, para el año 2021 se espera entregar cursos y talleres que permitan a la comunidad usar herramientas digitales que les ayuden a comunicarse y trabajar en este nuevo contexto. Así como la generación permanente de plantillas con información de software, sugerencias y datos para informar al público.

Importantes cambios se vivieron en las redes sociales de la BDS el 2020. Debido al vuelco de actividades al mundo digital en la Biblioteca aprovechamos la oportunidad para reestructurar nuestras redes sociales, creando un nuevo y más orgánico Ecosistema Digital BDS. Para conseguirlo, la Unidad de Estudios desarrolló un diagnóstico del antiguo entorno digital y una propuesta de gestión con



REAPERTURA

cambios y mejoras. Todo esto, basado en la evidencia que nos entregaron las métricas de las propias redes sociales y la experiencia de los funcionarios y funcionarias de la BDS. Gracias a ello, la BDS cuenta actualmente con una mayor y mejor comprensión de su Ecosistema Digital, lo que le permite concentrar sus esfuerzos en seguir entregando contenido de calidad, ahora, según la naturaleza de cada red social y su más fiel audiencia.

Al llegar la tan anhelada fase de 3 de Preparación a la comuna de Santiago, la BDS pudo abrir sus puertas a todo público en una modalidad parcial en donde las usuarias y usuarios podían agendar su visita para llevar préstamos de manera anticipada. En las 3 semanas que duró la reapertura recibimos más de 176 usuarias/os y se realizaron 289 préstamos y 261 devoluciones de libros. Conseguirlo hubiera sido imposible sin el esfuerzo del equipo de Informaciones, Mesón de Préstamo y Equipos de Sala; quienes, no solo se preocuparon de gestionar cada solicitud, sino que también de entregar información clara a las usuarias/os sobre las medidas de prevención y cuidado que la BDS estaba implementando.

A pesar del prolongado cierre del edificio de la Biblioteca debemos destacar que gran parte de los servicios de la BDS no se detuvieron sino que siguieron funcionando de distintas

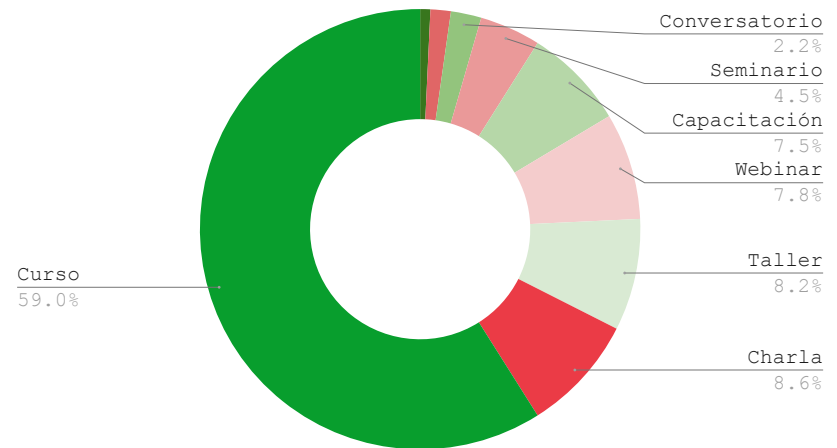
maneras y modalidades. Parte importante de esta labor se pudo llevar a cabo gracias a la implementación del trabajo a distancia pero para conseguirlo se requirió, de todos modos, la presencia y dedicación de distintos funcionarios y funcionarias en el edificio de la BDS. Así, el equipo de Informática, vigilantes, mantención y procesos administrativos, continuaron asistiendo de manera esporádica al edificio, con todas las medidas de seguridad. Todo con tal de mantener habilitadas las funciones, procesos y tecnologías que se requerían para desarrollar las labores de la BDS en modalidad de teletrabajo. Gracias a todos ellos y ellas tanto los equipos de sala, como jefaturas y coordinaciones de la BDS pudieron prestar compañía, entretención y educación a cientos de familias desde la seguridad de sus hogares.

CAPACITACIONES

Además, la excepcionalidad de este año dio la oportunidad para capacitarse en nuevas habilidades, así como perfeccionar las habilidades que ya estaban instaladas en la BDS. Realizamos 268 capacitaciones, las cuales en su gran mayoría fueron cursos. También se realizaron una gran cantidad de capacitaciones, charlas, talleres y webinars.

Para comprender mejor en qué temas se realizaron estas capacitaciones, elaboramos una nube de palabras. En esta se puede observar que las palabras más frecuentes fueron “protección”, “personal” y “elementos”. También surgen otras palabras como “cuidamos”, “digitales”, “desastres”, lo que nos da cuenta de que las capacitaciones estuvieron muy enfocadas en la situación provocada por la pandemia. Por una parte, hay elementos que refieren al cuidado sanitario, protocolos y elementos de protección; por otra parte, hay elementos relacionados con el tele trabajo y la obtención de herramientas para poder lidiar con este.

Gráfico 8 — Capacitaciones según tipo



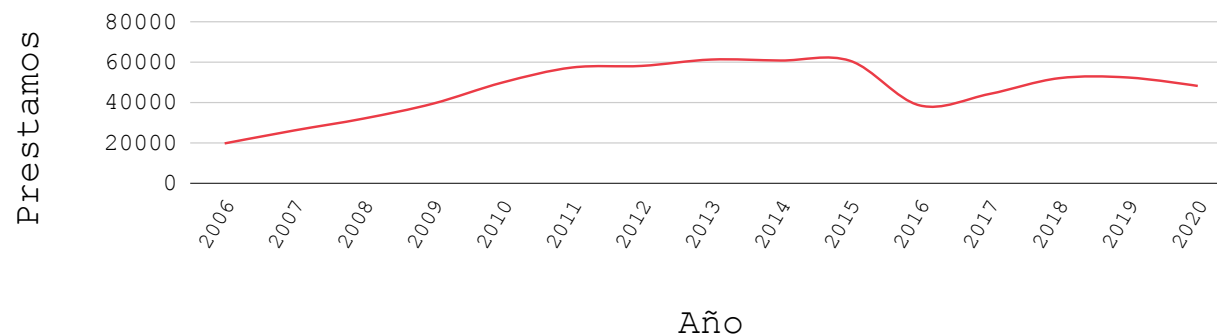
CAPÍTULO 3
PRÉSTAMOS

Para hacer comparable la cantidad de préstamos del 2020 con años anteriores hemos repetido el procedimiento que realizamos con las visitas. Es decir, solo tomamos los meses de enero y febrero y comparamos su variación en el tiempo. De esta manera podemos observar que en el verano 48,284 libros fueron llevados en préstamo a domicilio. Esto significa una disminución de un 8% con respecto al 2019, lo cual se puede explicar, al igual que la disminución de las visitas, por el contexto social y político, y por los problemas que afectaron el transporte público en Santiago, así como la disminución

de los horarios de atención de la Biblioteca, lo que significó no contar con horarios extendidos donde las personas pueden visitar la Biblioteca terminadas sus jornadas laborales, escolares o académicas.

Llama la atención la forma de la curva. Hubo un periodo de aumento de préstamos entre 2006 y 2013, y una disminución muy importante el año 2016, justo después del décimo aniversario de la institución. Durante los años 2017, 2018 y 2019 vimos una recuperación lenta de la cantidad de préstamos, proceso que se ve frenado el año 2020 por las razones ya aludidas.

Gráfico 9 — Préstamos del verano (2006-2020)



Con respecto a las variaciones dentro del 2020 no hay mucho que decir. A mediados de marzo el sistema de préstamo a domicilio se detuvo y se observa una leve recuperación durante los meses de noviembre y diciembre, con la implementación del préstamo mediante cita previa. Sin embargo, hay que mencionar que comparativamente la cantidad de libros prestados es muy baja.

Cabe destacar, una vez más, que los libros son mayoritariamente llevados por mujeres (57,6%), lo cual coincide con la tendencia en la BDS y con la evidencia internacional.

Gráfico 11 — Préstamos 2020 según sexo

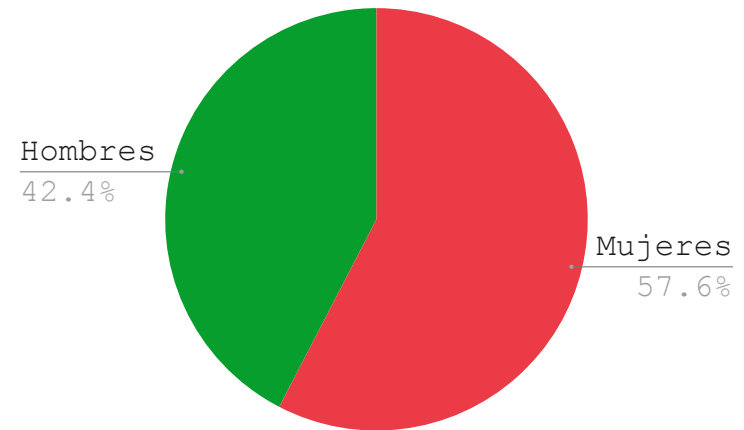
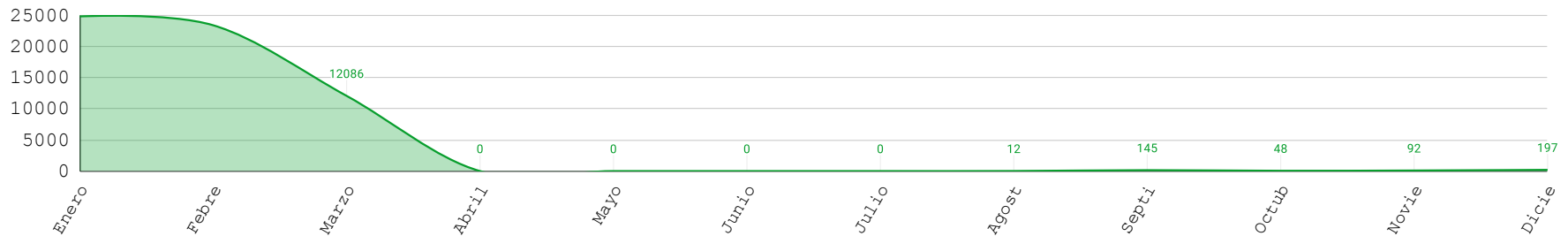


Gráfico 10 — Préstamos 2020 según mes

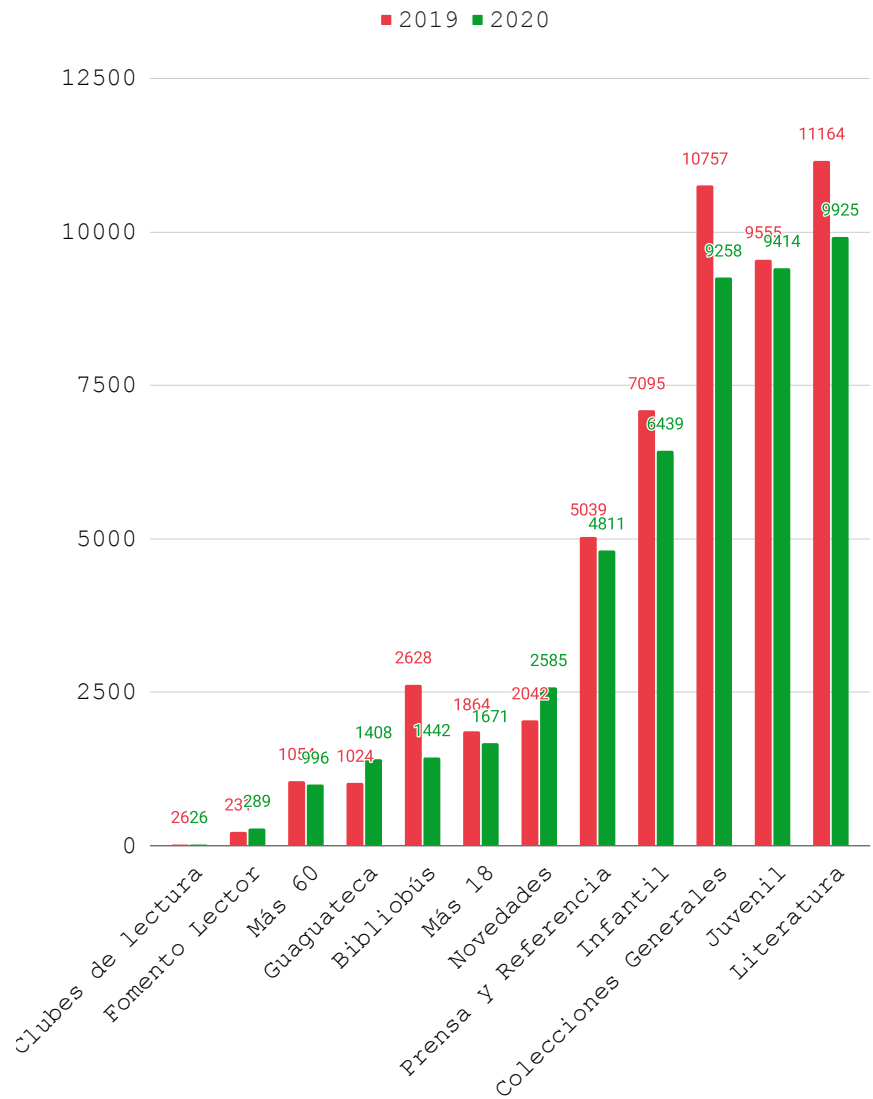


Para ver cómo se distribuye el préstamo entre las salas, comparamos la cantidad de préstamos durante los meses de enero y febrero con el año anterior.

En primer lugar podemos ver que las colecciones de literatura, juvenil y colecciones generales son las que más son llevadas en préstamo a domicilio.

En la mayoría de los casos hubo una pequeña disminución con respecto al año 2019. Por la parte negativa, destaca la disminución en la colección de bibliobús, lo cual se explica porque hubo menos puntos de préstamos instalados el 2020. Por la parte positiva destaca la colección de Guaguatoca, fomento lector y novedades que mantuvieron e incluso aumentaron la cantidad de préstamos. Lo cual nos permite pensar en una consolidación de estas colecciones.

Gráfico 12 — Préstamos 2020 según sala



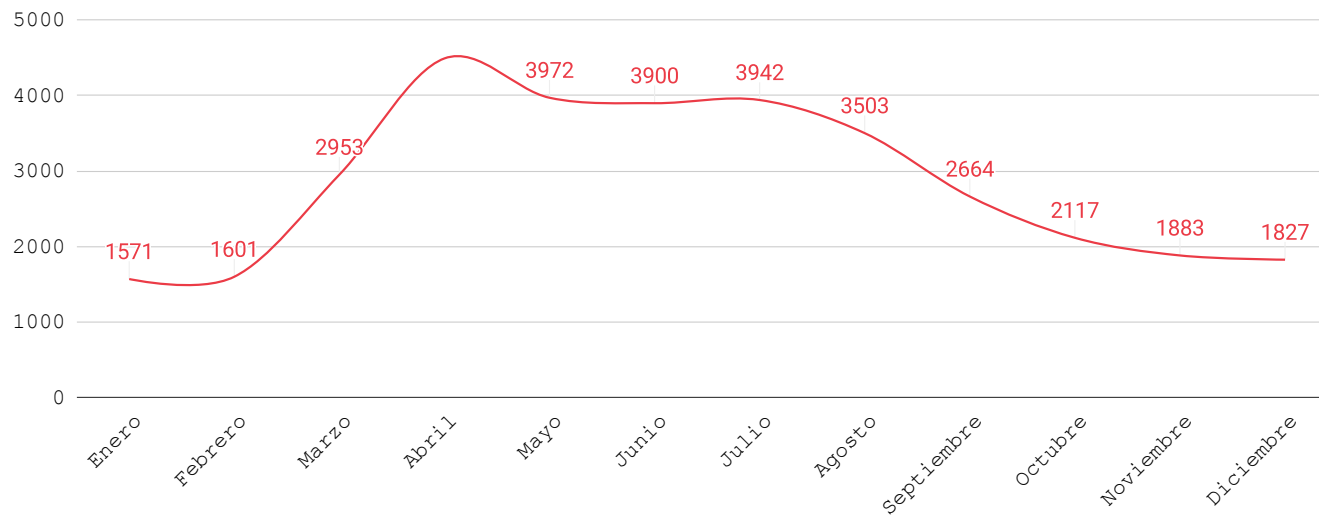
INFORME DE GESTIÓN — BIBLIOTECA DE SANTIAGO

Finalmente, con respecto a los préstamos de usuarias/os de la Biblioteca de Santiago en Biblioteca Pública Digital (BpDigital), podemos observar que el comienzo de la pandemia coincide con un aumento significativo en la cantidad de préstamos. Abril fue el mes con mayor cantidad de préstamos y los meses de mayo, junio y julio, también tuvieron una alta demanda. Después de agosto la demanda disminuye, situándose en una cantidad de préstamos similar a la que había antes del comienzo de la

pandemia. Las personas usuarias de la Biblioteca de Santiago realizaron un total de 31,757 préstamos de libros desde BpDigital, lo que corresponde al 6% de los préstamos totales en esta plataforma.

En este sentido, creemos que la pandemia tuvo un efecto en los préstamos digitales, el que fue disminuyendo en la medida en que se fueron relajando las cuarentenas. Es probable que durante los meses de cuarentena más es-

Gráfico 13 — Préstamos BpDigital según mes



RANKING

tricta (abril, mayo, junio, julio) las personas hayan leído más de lo que acostumbran, y ante el cierre de espacios culturales enfocados en la lectura (bibliotecas, librerías), la Biblioteca Pública Digital haya aumentado su demanda.

Además, la gran cantidad de reseñas publicadas desde el Ecosistema Digital BDS que hacían referencia a libros en la BpDigital fue alta. Probablemente esto también influyó en el comportamiento de los préstamos digitales.

Un elemento interesante de seguir explorando es si el aumento de la demanda de libros digitales se mantendrá en el tiempo. Pareciera que fue intenso mientras duró la cuarentena, pero no sabemos si generó efectos a mediano y largo plazo. ¿Aumentará la cantidad de libros prestados por Biblioteca Pública Digital en años próximos?

Quisimos mantener el ya tradicional ranking de libros, autoras y autores más solicitadas/os. De esta manera podemos observar las tendencias que se van generando a lo largo del año. Si bien el 2020 tuvo muy pocos préstamos, concentrados solo en los primeros meses del año, surgen tendencias que nos permiten entender mejor a las personas lectoras que asisten a la Biblioteca.

Así, en el ranking de autoras no sorprende que Isabel Allende sea la más leída de todas, ya que ha sido así en los últimos años. Lo mismo ocurre con autoras como Virginia Woolf, Gabriela Mistral o Jane Austen, las que siempre aparecen en el ranking. Sorprende la aparición de Keiko Kasza, lo que muestra la importancia de los préstamos de libros infantiles. Finalmente, también sorprende la aparición de María Olivia Monckeberg, lo que da cuenta de que también se lee mucha no ficción.

Por su parte, los autores más solicitados no sorprenden, ya que son bastante similares a los de años anteriores. Es decir, los autores más solicitados corresponden a autores de sagas y de literatura latinoamericana. Sorprende la aparición de Oliver Jeffers, con libros ilustrados.

En los libros de ficción *Largo pétalo de mar* de Isabel Allende fue el libro más solicitado, probablemente por ser una novedad editorial. Llama la atención el surgimiento de títulos como *La catadora de Hitler* y *El año de los delfines*, puesto que no había aparecido en rankings anteriores.

Autoras

1. Allende, Isabel.
2. Rowling, J. K.
3. Kasza, Keiko.
4. Woolf, Virginia.
5. Austen, Jane.
6. Mistral, Gabriela.
7. Christie, Agatha.
8. Fink, Nadia.
9. Moyes, Jojo.
10. Monckeberg, María Olivia.

Autores

1. King, Stephen.
2. Bolaño, Roberto.
3. Browne, Anthony.
4. García Márquez, Gabriel.
5. Cortázar, Julio.
6. Kinney, Jeff.
7. Riordan, Rick.
8. Jeffers, Oliver.
9. Martin, George R. R.
10. Benedetti, Mario.

Títulos de ficción

1. Largo pétalo de mar / Isabel Allende.
2. Tengo miedo torero / Pedro Lemebel.
3. Lolita / Vladimir Nabokov.
4. El tatuador de Auschwitz / Heather Morris.
5. Orgullo y prejuicio / Jane Austen.
6. Rayuela / Julio Cortázar.
7. Fahrenheit 451 / Ray Bradbury.
8. La catadora de Hitler / V.S. Alexander.
9. El año de los delfines / Sarah Lark.
10. Cien años de soledad / Gabriel García Márquez.

En el ranking de libros de no ficción llama la atención que el primero del ranking sea el libro *El saqueo de los grupos económicos al Estado chileno*, de María Olivia Monckeberg. Creemos que esto está fuertemente relacionado con la importancia que lo político-económico y la historia reciente de Chile, sobre todo en lo que refiere a sus últimos 30 años, ha tenido después del 18 de octubre de 2019.

También llama la atención la aparición del nuevo libro de José Maza, lo que muestra la cada vez mayor relevancia que tiene la divulgación científica, al menos bibliográficamente.

La revista más solicitada vuelve a ser *The Clinic*, probablemente por su periodicidad y vinculación con el contexto chileno. Pareciera que las revistas vinculadas con la vivienda tienen una alta demanda. Lo mismo ocurre con las revistas que tratan temas historiográficos. Finalmente, llama la atención la aparición de revistas como *Enigmas*, relacionadas a temas de conspiraciones.

Títulos de no ficción

1. El saqueo de los grupos económicos al Estado chileno / María Olivia Mönckeberg.
2. Técnicas y prácticas orientales de salud y sanación / Martin Faulks.
3. Sodoma / Frédéric Martel.
4. Mi historia / Michelle Obama.
5. Somos polvo de estrellas / José María Maza Sancho.
6. Educar las emociones: educar para la vida / Amanda Céspedes Calderón.
7. Historia contemporánea de Chile / Gabriel Salazar, Julio Pinto.
8. Historia secreta Mapuche / Pedro Cayuqueo.
9. La libertad de ser quien soy / Pilar Sordo.
10. Historia secreta de Chile 3 / Jorge Baradit.

Revistas

1. The Clinic: firme junto al pueblo.
2. Selecciones Reader´s Digest.
3. Vivienda y decoración.
4. Paula.
5. Tricotar: en casa.
6. Enigmas.
7. Vive la Historia.
8. Manos Maravillosas.
9. La aventura de la historia.
10. Materiaprima.

Con respecto a la literatura juvenil, no sorprende la aparición de libros clásicos del género como *Harry Potter*. Sí llama la atención el libro *Cuentos de buenas noches para niñas rebeldes*, y la consolidación en el ranking del libro *Al sur de la Alameda*, lo que nos indica el surgimiento de nuevas preferencias lectoras juveniles, vinculadas con el feminismo.

Por su parte, en la literatura infantil destacan por mucho los libros de Keiko Kasza, con 4 inclusiones en el ranking. Aparecen también algunos ya clásicos como Anthony Browne o Ian Falconer. Destaca el libro *Gilda* de Emilio Urberuaga, que no había aparecido en rankings anteriores.

Títulos de juvenil

1. Harry Potter y la piedra filosofal / J.K. Rowling.
2. Harry Potter y la cámara secreta / J.K. Rowling.
3. Cuentos de buenas noches para niñas rebeldes 2 / Francesca Cavallo.
4. Al sur de la Alameda: diario de una toma / Lola Larra.
5. Yo antes de ti / Jojo Moyes.
6. Una corte de rosas y espinas / Sarah J. Maas.
7. El chico de las estrellas / Chris Pueyo.
8. 1984/ George Orwell.
9. Cuentos de buenas noches para niñas rebeldes: 100 historias de mujeres extraordinarias / Elena Favilli.
10. El ladrón del rayo / Rick Riordan

Títulos de infantil

1. Choco encuentra una mamá / Keiko Kasza.
2. Vamos a cazar un oso / versión de Michael Rosen.
3. Willy y Hugo / Anthony Browne.
4. ¡Hoy voy a volar! / Mo Willems.
5. Los secretos de abuelo sapo / Keiko Kasza.
6. El estofado del lobo / Keiko Kasza.
7. Gilda / texto e ilustraciones de Emilio Urberuaga.
8. El día de campo de don chancho / Keiko Kasza.
9. Olivia y las princesas / Ian Falconer.
10. La rana de la boca grande / Nathalie Dieterlé.

Finalmente, con respecto a los cómics más solicitados, destacan las creaciones japoneses, al menos en las categorías +18 y juvenil. No es muy sorprendente, ya que años anteriores también ha sido así, y hay una larga tradición en el género. En los cómics juveniles surgen algunos títulos vinculados a la televisión (Gravity falls) y a youtube (Escuela de Gamers). Lo mismo ocurre con *Hora de aventura* y *The amazing world of Gumball* para los cómics infantiles. En esta categoría también surgen cómics europeos como *Los Pitufos* y estadounidenses como *Snoopy*.

Cómics: +18

1. Berserk / Kentaro Miura.
2. Air Gear / historia y dibujos, Oh! Great.
3. Btooom! Junya Inoue.
4. Life / Keiko Suenobu.
5. Ataque a los Titanes / Hajime Isayama.
6. Gantz / Hiroya Oku.
7. Change 123 Volumen 1 / guión Iku Sakaguchi.
8. Claymore / Norihiro Yagi.
9. Love Junkies / Kyo Hatsuki.
10. Hellsing / Kohta Hirano.

Cómics: Juvenil

1. Tsubasa / Clamp.
2. Fairy tail / Hiro Mashima.
3. Vagabond / Takehiko Inoue.
4. El dulce hogar de Chi / Konami Kanata.
5. The seven deadly sins / Nakaba Suzuki.
6. Gaturro / Nik.
7. Escuela de Gamers / El Rubius.
8. Gravity falls: comic 2 / Alex Hirsch.
9. El conde y el hada / dibujo, Ayuko; guión, Mizue Tani.
10. Gravity falls: cómic 1 / Alex Hirsch.

Cómics: Infantil

1. Hora de aventuras / creado por Pendleton Ward.
2. Plum: historias gatunas / Natsumi Hoshino.
3. Hora de aventuras: edición matemática / creado por Pendleton.
4. The Amazing world of Gumball / creado por Ben Bocquelet.
5. Los pitufos: Integral / Peyo.
6. Los pitufos: las tiras cómicas / Peyo.
7. Super Patata / Artur Laperla.
8. Cabezón de acero / guión y dibujo, Enrique V. Vegas.
9. Snoopy feliz Navidad / Charles M. Schulz.
10. Snoopy: el regreso / Schulz.

CAPÍTULO 4
COMPRAS Y
DONACIONES

INFORME DE GESTIÓN — BIBLIOTECA DE SANTIAGO

El presupuesto ejecutado en compras de libros 2020 fue de \$77,734,438; esto significa un 59% más bajo que el año anterior. El comienzo de la pandemia obligó a la reducción del presupuesto inicial, lo que explica la importante disminución. En total se compraron 1,139 títulos y 6,036 ejemplares. El 56,3% del presupuesto se ejecutó en modalidad de convenio marco y el 43,7% a través de licitación y compra directa.

La mayor cantidad del presupuesto fue ejecutado para comprar material bibliográfico para la colección de novedades (17,4%). También hubo un gasto importante en las colecciones de juvenil (15,7%) y prensa y referencia (13,1%).

Gráfico 15 — Presupuesto según colección

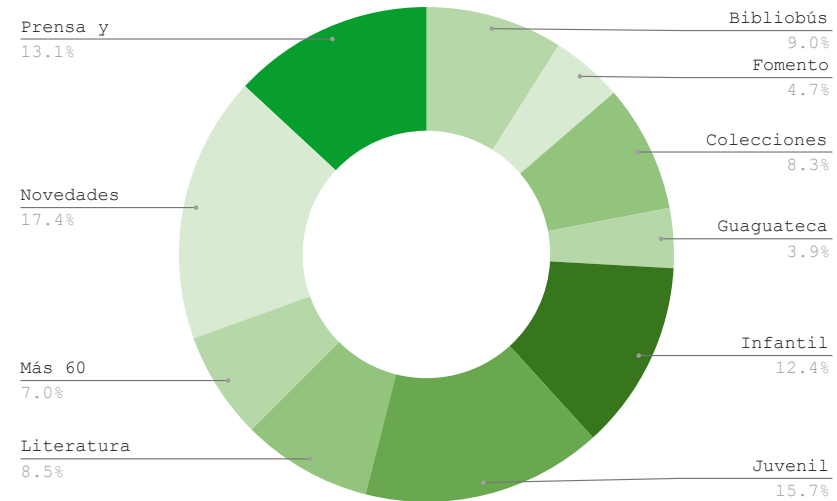
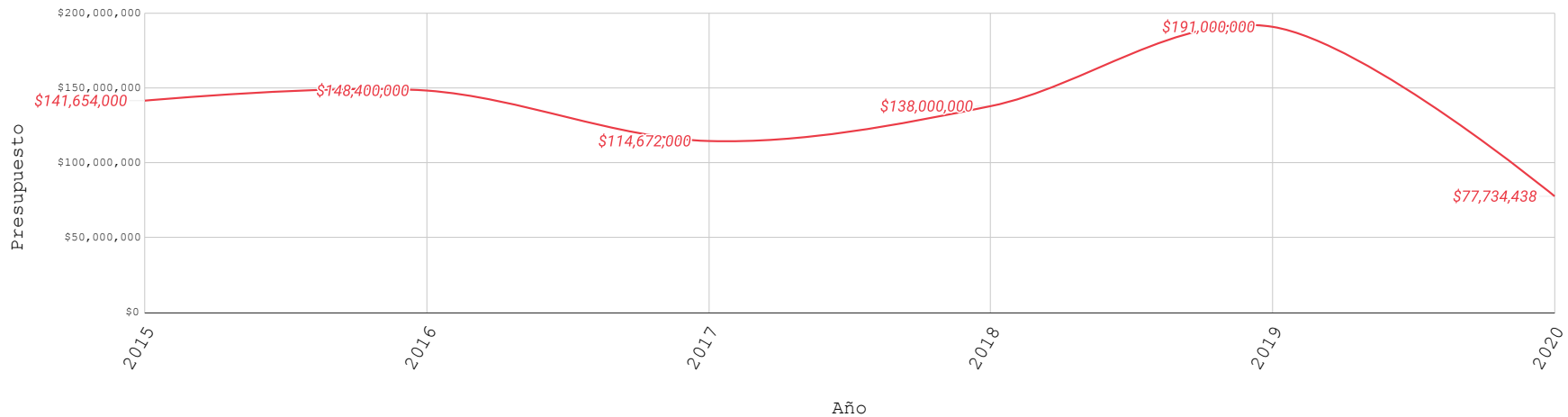


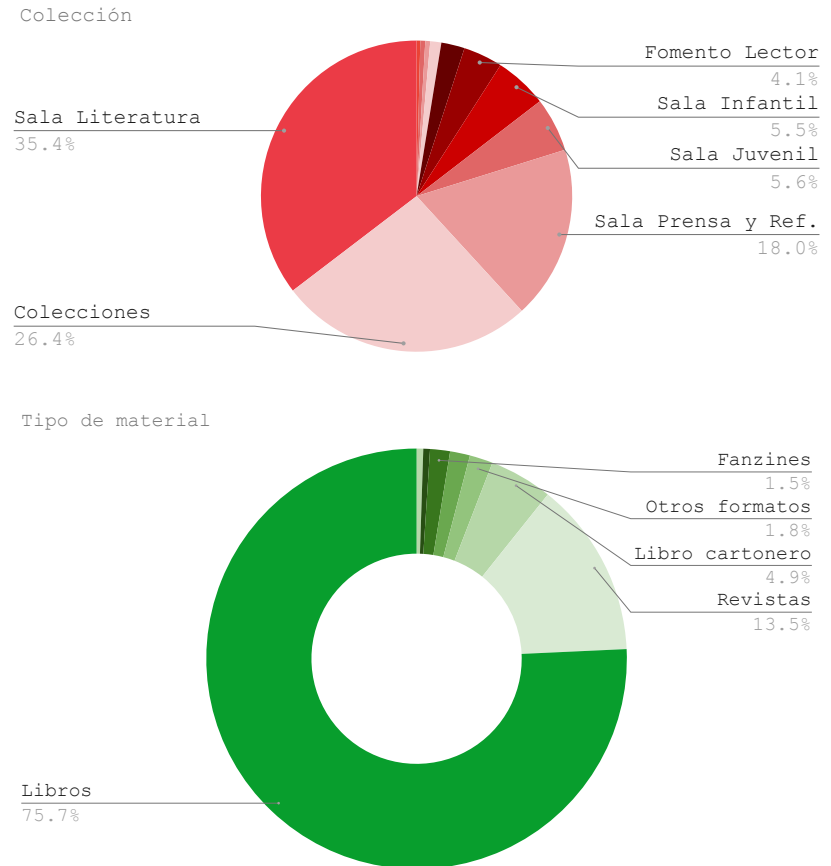
Gráfico 14 — Presupuesto 2015-2020



Recibimos un importante número de donaciones. De los 1,181 libros que fueron donados a la Biblioteca de Santiago, 783 se integraron a las colecciones de la BDS y 398 fueron derivados a otras bibliotecas. De los que ingresaron a la Biblioteca, un 35,4% lo hicieron a la colección de literatura, un 26,4% a la de colecciones generales y un 18% a prensa y referencia.

Estas donaciones fueron fundamentalmente libros (75,7%), seguidos muy de lejos por las revistas (13,5%). De los demás formatos destaca el 4,9% de donaciones de libros cartoneros, lo que da cuenta de la importancia que tienen estos libros en la BDS y el Encuentro de Libros Cartoneros. Finalmente, el 58,6% fueron donaciones personales y un 41,4% institucionales.

Gráfico 16 — Donaciones 2020



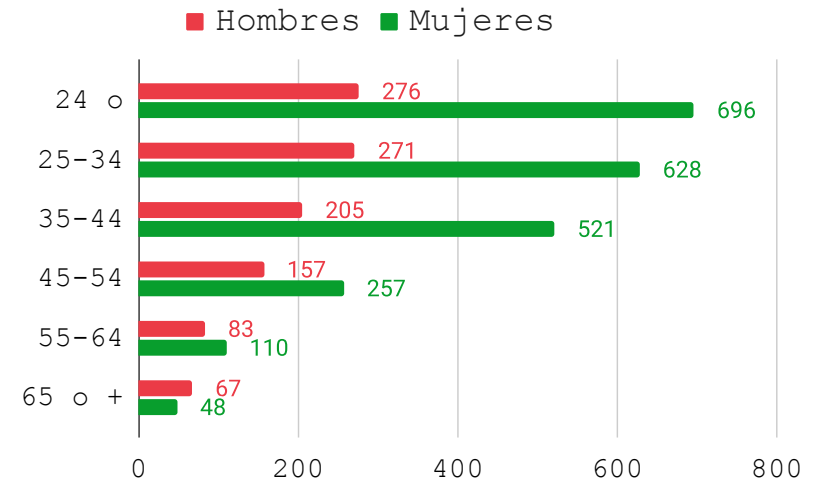
CAPÍTULO 5
ENCUESTA DE
USUARIAS Y
USUARIOS

Durante marzo y abril del 2020 realizamos la Encuesta de usuarias y usuarios de la Biblioteca de Santiago. Esto con el objetivo de poder conocer de mejor manera la estructura sociodemográfica, las preferencias literarias y las prácticas de las personas que usan los servicios de la Biblioteca. Esta encuesta fue enviada a todas/os las/os socias/os activas/os de la Biblioteca y recibimos 3,319 respuestas.

Con respecto a la estructura de las personas que respondieron la encuesta en términos etarios y de sexo, hemos observado que la mayor cantidad de personas se concentra en personas con menos de 45 años. De estos, el grupo más grande son los menores de 24 años, aunque podrían haber sesgos por cierta predisposición de este grupo a contestar la encuesta. Las mujeres (68%) son más que los hombres (32%), sin embargo esta diferencia es mucho más grande en los tramos etarios menores a 44 años, en donde la diferencia es de 70-30; el que disminuye a medida en que avanza el tramo etario, llegando a revertirse en el tramo de más de

65 años. Puede que haya un sesgo producto de que los adultos mayores varones sean más activos tecnológicamente, por lo que su probabilidad de responder esta encuesta haya sido más alto. Sin embargo, creemos que aquí hay un aspecto a seguir explorando en futuros estudios.

Gráfico 17 — Encuestadas/os según sexo y edad



La mayor cantidad de personas vive en la comuna de Santiago (20.7%), seguido de Maipú (9.7%), Quinta Normal (7%) y Estación Central (6.7%). Parece que la cercanía geográfica es lo que permite entender las comunas de procedencia de las personas. Esto se combina con una explicación socioeconómica. Las personas que viven en comunas con mayores ingresos (La Reina, Vitacura, Las Condes) no asisten a la Biblioteca de Santiago. Probablemente porque en esas comunas existen mayor cantidad y diversidad de servicios culturales y por la capacidad de comprar libros en librerías. En otras comunas, como San Bernardo, pese a su lejanía geográfica, hay un número importante de personas que asisten a la BDS. Creemos que en la interacción entre estas dos variables (distancia física y nivel socioeconómico), pueden encontrarse las explicaciones de la comuna de procedencia de las personas.

Las personas llegan mayoritariamente a través del transporte público (59,9%), lo que permite entender la importancia que un buen funcionamiento de este tiene para que la BDS se mantenga

Gráfico 18 — Medio de transporte

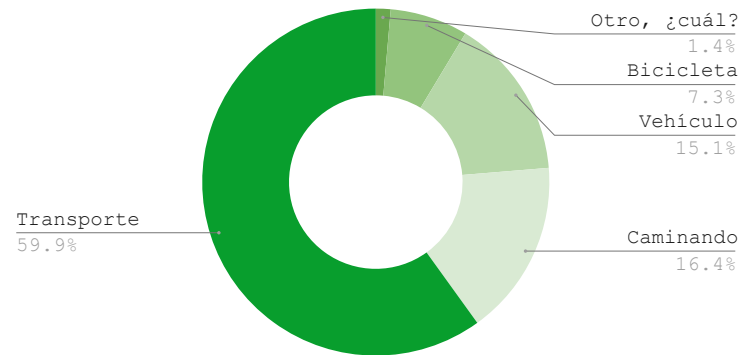
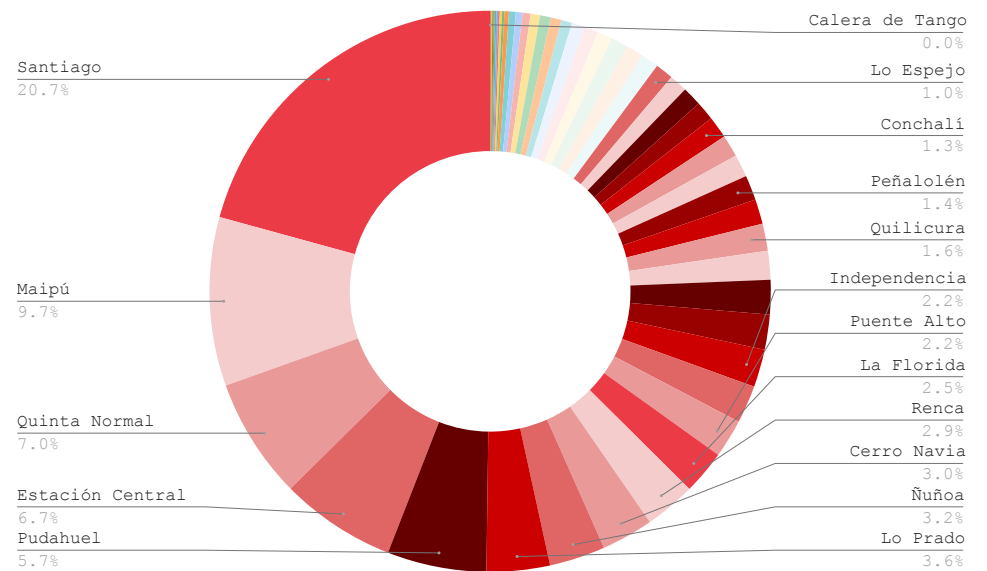


Gráfico 19 — Comuna de residencia



ga dinámica en términos de público. Esto permite entender de mejor manera la disminución de visitas recibidas durante el verano 2020, producto de la crisis tras octubre 2019.

Las personas que contestaron esta encuesta declaran mayoritariamente que suelen venir una o dos veces al mes a la Biblioteca. Estas visitas suelen tener una duración entre 1 hora y 3 horas, aunque también hay un grupo importante de personas que dicen venir entre 30 minutos y 1 hora.

Las salas que más frecuentemente se utilizan son las de Literatura, Colecciones Generales, Juvenil y Novedades. Las salas +18, Prensa y Referencia e Infantil, tienen un nivel de uso similar. Las salas que menos se usan son las de +60 y Guaguatoca. Cabe destacar que puede haber sesgos por el tipo de personas que contestó esta encuesta. Por ejemplo, no fue enviada a niñas y niños.

Las preferencias literarias de las personas son otros de los aspectos relevantes que preguntamos en esta encuesta. Fue una pregunta con opciones múltiples en la cual las personas encuestadas pu-

Gráfico 20 — Frecuencia de visita

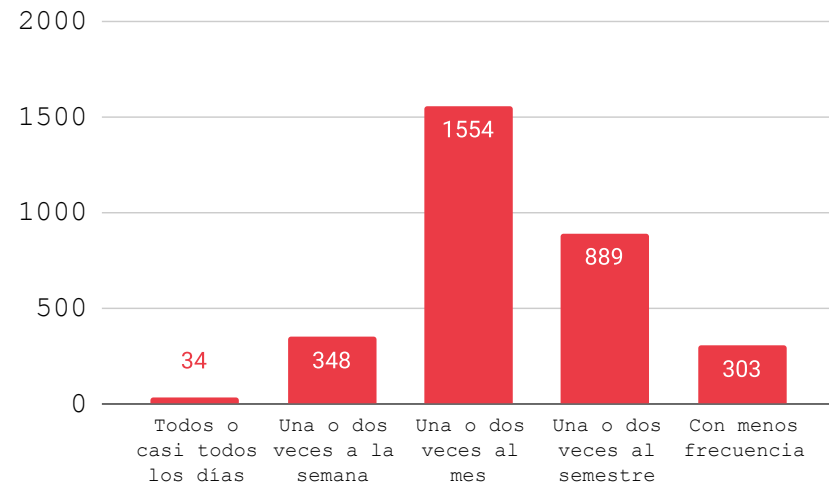
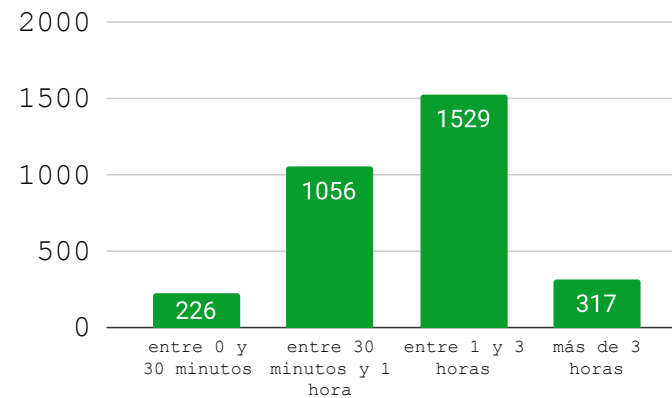


Gráfico 21 — Duración de visita



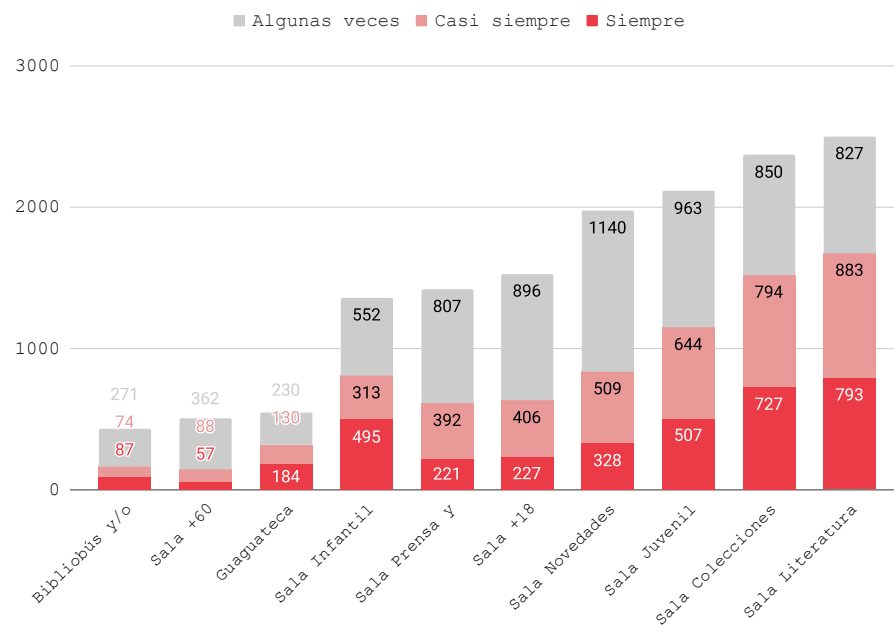
dieron dar su preferencia por todos los géneros literarios que quisieron de un listado cerrado. De esta manera pudimos observar que los géneros que más prefieren las personas son la literatura de misterio y suspenso, la historia, la literatura fantástica y maravillosa y las ciencias sociales. Llama la atención que hay tanto géneros de ficción como de no ficción entre los más preferidos.

Quisimos ver cómo se distribuían estas preferencias en cuanto al sexo de las personas encuestadas, lo cual queda representado en la gráfica a continuación. En esta podemos observar que el sexo es una dimensión importante para explicar las preferencias literarias de las personas. Las mujeres son mayoritarias en todos los géneros aludidos, lo cual es lógico porque muchas más mujeres contestaron esta encuesta; sin embargo, se puede observar que la diferencia entre hombres y mujeres varía según el género. Géneros como tecnología, ciencias sociales e historia son mucho más preferidos por hombres; así como la literatura de género, de autoayuda, infantil y de romance, son mucho menos preferidas por es-

tos. Pareciera haber una mayor preferencia de hombres por géneros de no ficción, más relacionados a la ciencia y la tecnología. Este es un aspecto muy interesante de seguir explorando en futuros estudios.

Además, les pedimos a las personas que pudieran profundizar en las razones por las cuales no preferían los géneros que marcaron como tal. De esta forma pudimos observar, de manera general,

Gráfico 22 — Uso de salas

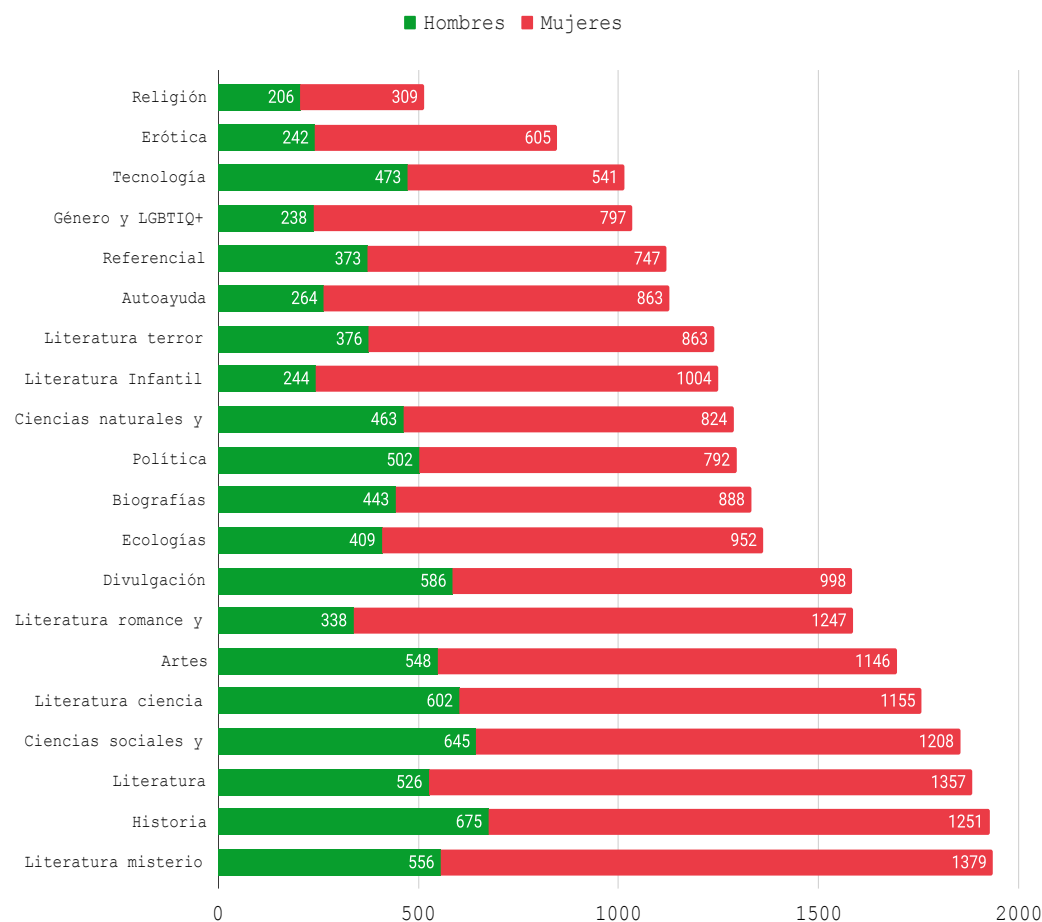


que el género menos preferido es por lejos la religión, seguido de autoayuda y literatura de terror. Además, al observar las razones argüidas podemos sacar algunas conclusiones interesantes.

Con respecto a la razón “va en contra de mis principios”, esta se concentra en cuatro géneros: religión, autoayuda, política y género y LGBTQI+. Este es un elemento a tener en cuenta cuando se trabaja con estas colecciones. Por otra parte, la mayoría de los géneros concentra sus no preferencias en las categorías “no me gusta” y “no me es útil”, lo cual es entendible y aceptable. Sin embargo, hay géneros que muestran altos niveles de respuesta en categorías “desconozco el tema” y “no lo consigo comprender”. Estos son los casos de la divulgación científica, las ecologías, ciencias naturales y tecnologías. Por tanto, planteamos que estos últimos géneros tienen la oportunidad de ser mejor mediados de manera que puedan llegar a más personas.

En la encuesta también incluimos preguntas en las cuales los encuestados pudieran evaluar las co-

Gráfico 23 — Preferencias literarias según sexo



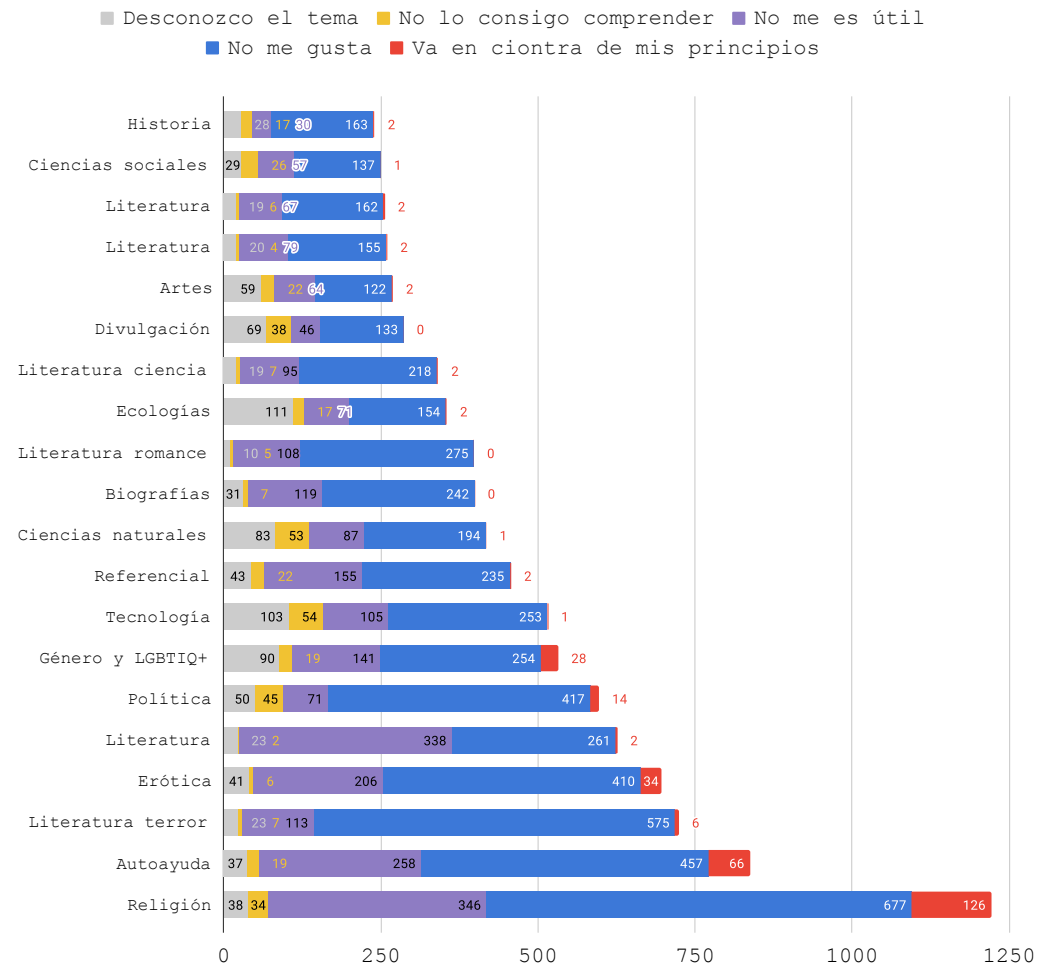
lecciones y servicios de la Biblioteca.

Con respecto a las colecciones, la dimensión mejor evaluada fue la variedad de títulos de libros, seguida de la adecuación de los títulos a los intereses y el estado físico en el que se encuentran. Todas estas tuvieron porcentajes de satisfacción superiores al 80%. Por otra parte, la dimensión peor evaluada fue la variedad de diarios y revistas, con un porcentaje de satisfacción de 58,3%. Con porcentajes cercanos al 65% fueron evaluadas las dimensiones de disponibilidad de material distinto al libro, novedades bibliográficas y desarrollo de colecciones especiales.

Cabe destacar que la cantidad de personas que se declaran insatisfechas es bajo en todos los casos, con porcentajes menores al 10%. Esto indica que cuando las personas dicen no estar satisfechas, es más por indiferencia que insatisfacción. Las dimensiones que más alta insatisfacción muestran son el estado físico de los libros y la adecuación a intereses o necesidades.

Con respecto a los distintos servicios de la BDS,

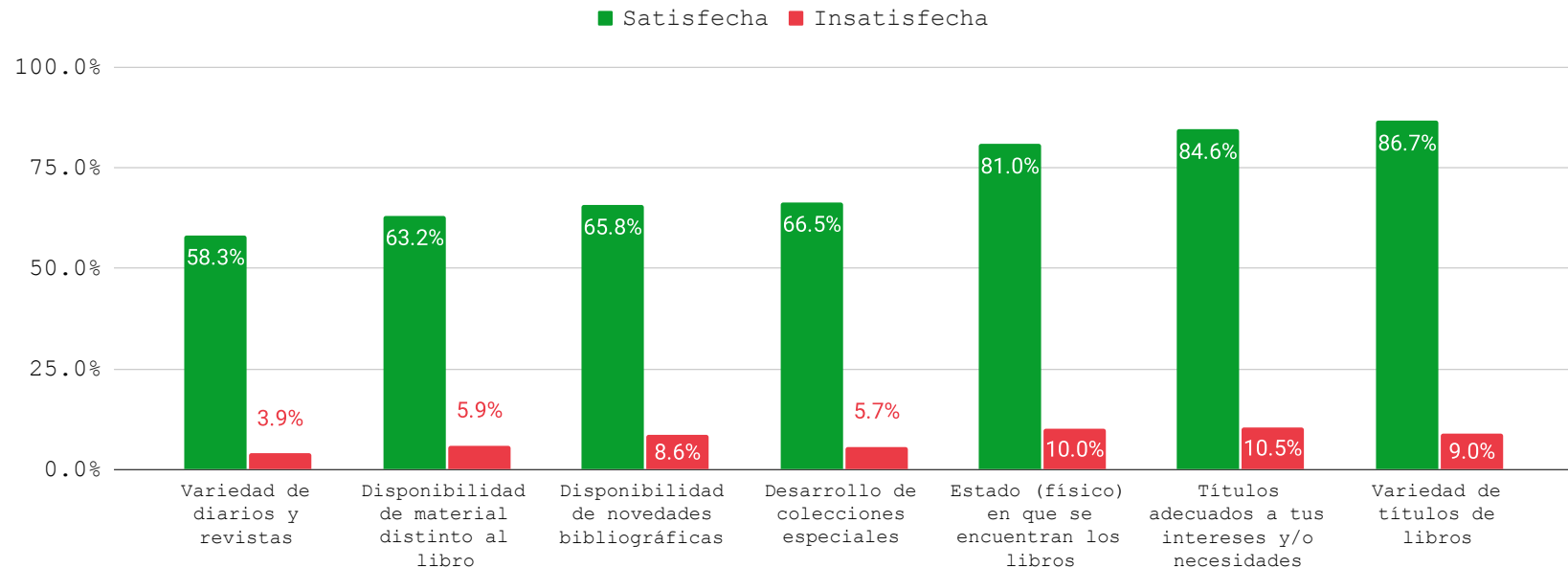
Gráfico 24 — Razones de no preferencia



los mejor evaluados fueron el personal de atención y la confortabilidad del edificio, con porcentajes sobre 90% de personas que contestaron que el servicio era bueno o muy bueno. Lo siguen, la ubicación y accesibilidad al edificio, el sistema de renovación y la señalética, con porcentajes entre el 90 y el 80%. Los servicios peor evaluados fueron la oferta de capacitaciones y la accesibilidad a títulos de bodega, con porcentajes cercanos al 50%.

Al igual que en el caso anterior cabe destacar que los porcentajes de personas que evalúan mal o muy mal a los servicios es baja en todos los casos. Interpretamos esto como que más que una mala evaluación, lo que observamos es un desconocimiento o desinterés por estos servicios. Este es otro aspecto que debería ser tenido en cuenta en futuros estudios.

Gráfico 25 — Satisfacción con las colecciones

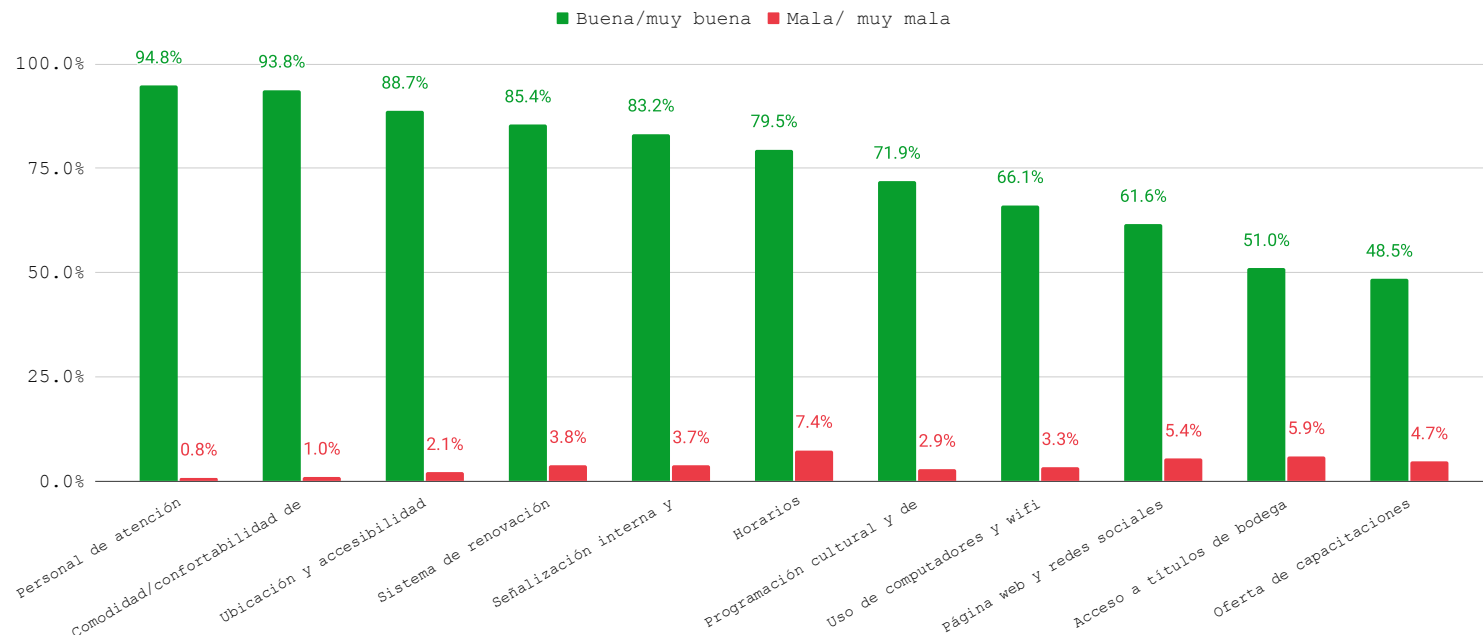


INFORME DE GESTIÓN — BIBLIOTECA DE SANTIAGO

Finalmente, para cerrar este apartado sobre las usuarias y usuarios de la Biblioteca, destacamos que ante la pregunta “En términos generales, y considerando tus respuestas anteriores, ¿qué tan satisfecho/a te sientes con el servicio y las colecciones de la Biblioteca de Santiago?” el 93,5% de las personas se declararon satisfechas o muy satisfe-

chas. Esto nos habla de la relación que existe con las personas que visitan nuestra Biblioteca y usan sus servicios.

Gráfico 26 — Satisfacción con los servicios



CIERRE

No cabe duda que el 2020 fue un año excepcional. Comenzamos en medio de una crisis política y social, que parece haber marcado un antes y un después en la historia de este país; y luego, de pronto, sin aviso alguno, nos vimos inmersos en una pandemia, que se alarga interminablemente. Quizás es el futuro el que se nos aparece, uno que nos recuerda de las desigualdades irresueltas y por eso nos llama a afrontar los desafíos que marcarán las próximas décadas.

Y ante esto no podemos, sino reafirmar los ideales, principios y convicciones que hasta aquí nos han traído. Creemos en las bibliotecas públicas, en el Derecho a la Información y la Cultura, en los espacios comunes, en una sociedad con libros de lectura abierta y una cultura que sea accesible, maleable, transparente y que la vayamos construyendo entre todas y todos.