

dibam

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,  
ARCHIVOS Y MUSEOS



# Informe de Gestión

## Biblioteca de Santiago, 2016

**Unidad de Estudios**

**Trabajo promovido por:**

Dirección Biblioteca de Santiago

**Coordinación**

Unidad de Estudios

Fono: 223282007 - 223282052

**Insumos**

Coordinaciones y jefaturas por áreas

**Fecha Publicación**

Febrero 2017

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ACCESO</b> .....	<b>7</b>
2.1	Acceso biblioteca.....	7
2.2	Acceso extramuros.....	8
2.2.1	Casero del libro.....	8
2.2.2	Travesías.....	8
2.2.3	Cuentos que curan .....	9
2.2.4	Hogares de ancianos .....	9
2.2.5	Cajas viajeras.....	9
2.2.6	Lecturas en mi barrio.....	9
2.2.7	Bibliobús.....	10
<b>3</b>	<b>SERVICIOS</b> .....	<b>11</b>
3.1	Servicios bibliotecarios.....	11
3.1.1	Salas de estudio .....	12
3.2	Servicios tecnológicos .....	12
3.2.1	Programa de alfabetización computacional.....	12
3.2.2	Congreso internacional Innovatics con Duoc-UC.....	13
3.2.3	Plataformas digitales .....	13
3.3	Servicios transversales.....	14
3.3.1	Programas de visitas guiadas.....	14
3.3.2	Servicios para personas con capacidades especiales .....	14
3.3.3	Programa de pasantías .....	15
<b>4</b>	<b>GESTIÓN DE COLECCIONES</b> .....	<b>16</b>
4.1	Planificación .....	16
4.2	Selección, adquisición y recepción.....	16
4.3	Catalogación, procesamiento y distribución del material.....	17
4.4	Circulación del material.....	19
4.5	Inscripciones .....	19
4.6	Transacciones.....	20
4.6.1	Préstamos a domicilio.....	20
4.6.2	Ranking de solicitudes.....	23
4.7	Personal de atención: evaluación de colecciones.....	27
4.7.1	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.....	27
4.7.2	Encuesta de satisfacción de colecciones.....	28
<b>5</b>	<b>PROGRAMA FOMENTO LECTOR Y ESCRITOR</b> .....	<b>47</b>
5.1	Programa Extramuros .....	47
5.2	Clubes de lectura.....	48
5.3	Cuentacuentos .....	48
5.4	Ediciones independientes.....	49
5.5	Recomiendo lecturas.....	49
5.6	Concursos.....	51
5.7	Días conmemorativos y fechas especiales .....	51
5.8	Asociatividad .....	52
<b>6</b>	<b>PROGRAMA EXTENSIÓN CULTURAL</b> .....	<b>53</b>
6.1	Ejes de acción .....	54

6.1.1	Asociatividad.....	54
6.1.2	Formación de audiencias .....	54
6.1.3	Espacios de creación.....	56
6.1.4	Formación.....	57
6.2	Sala del Cobre .....	57
6.3	Asistencia a actividades culturales .....	57
6.4	Encuesta de satisfacción de actividades culturales .....	58
<b>7</b>	<b>PROGRAMA DE GÉNERO .....</b>	<b>66</b>
7.1	Planificación .....	66
7.2	Áreas de acción .....	66
7.2.1	Colecciones con enfoque de género .....	66
7.2.2	Gestión cultural .....	66
<b>8</b>	<b>PUBLICACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>9</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>
9.1	Listado de títulos con enfoque de género adquiridos 2016 .....	70

# 1 INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de Santiago acoge el concepto de las bibliotecas públicas entendidas como espacio de participación ciudadana y acceso democrático y amable a la lectura, que potencia tanto el desarrollo de manifestaciones culturales como la formación de redes activas. En este sentido, se caracteriza por ofrecer al público una amplia variedad de actividades artísticas, culturales y formativas de manera gratuita con el fin de cumplir con su misión institucional y la aspiración por constituirse como *un modelo de servicios innovadores de calidad y equidad, que busca igualdad de oportunidades en el acceso a la información, conocimiento, recreación, cultura, educación, lectura y escritura, y cuyo eje de acción son los habitantes de la Región Metropolitana y usuarios y usuarias del sistema de bibliotecas públicas del país.*

Luego de la celebración del décimo aniversario, el 2016 fue un año destinado a repensar y proyectar la biblioteca que queremos en el tiempo venidero. Así, culminó un proceso de planificación estratégica que redefine aspectos del quehacer de esta institución y permite seguir avanzando en la consecución de la misión y sus objetivos: ser un espacio de inclusión para todas y todos; actualizar y promover el fomento lector y escritor; integrar el enfoque de género; contribuir en la capacitación con talleres y cursos gratuitos; entregar una oferta cultural variada; liderar el trabajo en terreno en comunas periféricas (programas extramuros); y entregar un servicio y experiencia para que toda persona se sienta como en casa.

La diversificación de servicios, programas y actividades se ve reflejada en la pluralidad de asistentes a la biblioteca. Por ello, y como contribución al cumplimiento de la misión institucional, el equipo de la biblioteca da especial atención al levantamiento de información sobre los requerimientos de la comunidad, así como también al desarrollo de nuevas ideas y proyectos que nos desafíen y fortalezcan. En 2016, el nuevo proyecto editorial y la revista BiblioMachín son muestras de ello.

El presente documento, está ordenado en los siguientes capítulos:

**Acceso:** Se abordan aspectos como el número de visitas anuales y mensuales al edificio biblioteca, así como los accesos a través de los servicios de extensión, a través del programa “extramuros”, el cual agrupa iniciativas tales como Bibliobuses, Casero del Libro, Cajas Viajeras y actividades específicas de lecto-escritura que se realizan fuera de la Biblioteca de Santiago.

**Servicios:** Proporciona información de servicios bibliotecarios (breve descripción de los grupos objetivos de cada sala de lectura e iniciativas relevantes realizadas el 2016), servicios tecnológicos (cifras del uso de plataformas digitales, redes sociales, red inalámbrica, acceso de computadores y capacitaciones en alfabetización digital) y servicios transversales (visitas guiadas, servicios para personas con capacidades especiales, voluntariado y programa de pasantías)

**Gestión de colecciones:** Está determinado por las dinámicas de planificación mediante las cuales el Comité de Gestión de Colecciones determina las acciones a tomar en función de distintos aspectos tales como: la selección; adquisición y recepción de material bibliográfico; catalogación,

procesamiento y distribución del material; y circulación, con datos sobre los títulos más solicitados y la evaluación de las colecciones.

**Programa de fomento lector y escritor:** Se definen los programas, actividades y acciones que buscan incitar, propiciar, favorecer e impulsar la lecto-escritura. Se describen las distintas iniciativas desarrolladas, como talleres, clubes de lectura, encuentros y seminarios, entre otros.

**Programa de extensión cultural:** Se entrega la plataforma y ejes de trabajo abordados durante el año, además de índices sobre los asistentes a actividades culturales, caracterización del público y evaluaciones.

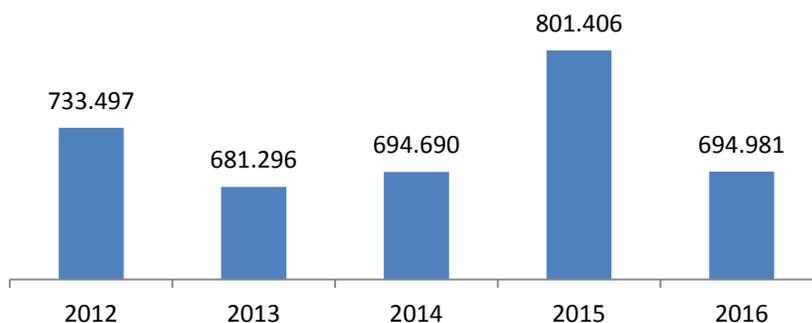
**Programa de género:** Se definen los programas, actividades y acciones que buscan promover la reflexión desde la perspectiva de género y el desarrollo de prácticas culturales equitativas, inclusivas y no discriminatorias. Se presentan distintas áreas de trabajo con enfoque de género, como investigación, gestión cultural y promoción lectora.

## 2 ACCESO

### 2.1 Acceso biblioteca

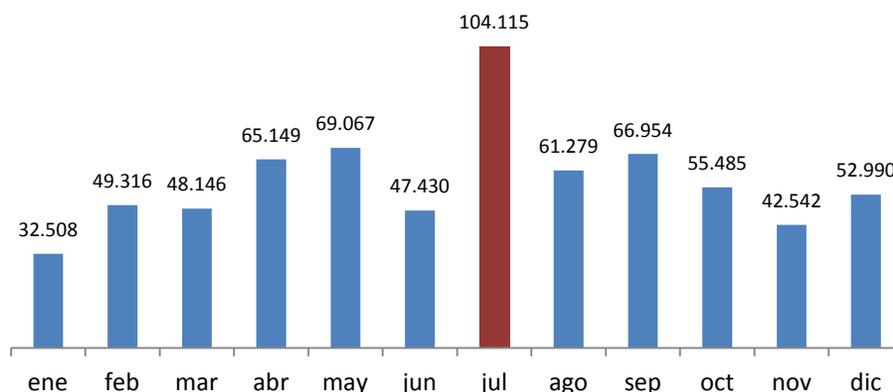
La Biblioteca de Santiago abrió sus puertas al público 286 días durante el 2016. En este período el número de visitantes registrados es de un total de 694.981. Al igual que en años anteriores, el mes más concurrido fue julio, lo que se debe probablemente al desarrollo de una cartelera especial para niños, niñas y jóvenes que se encuentran en vacaciones de invierno. De esta forma, durante julio se registraron un total de 104.115 visitas, lo que corresponde al 15% del total de visitas del año. Al comparar con años anteriores, se observa que el 2016 está dentro de los años con menor flujo de visitantes. Si bien a partir de esta serie de datos no es posible establecer una tendencia, es posible mencionar que la cantidad de visitantes del año 2016 es estable en relación a las cifras obtenidas los años 2013 y 2014. Asimismo es importante considerar que la Biblioteca estuvo cerrada por situaciones de paro, en mayor número de días que en años anteriores, razón que conlleva a bajar el flujo de visitantes.

Gráfico 1: Número de visitas anuales. Periodo 2012 - 2016



Fuente: Elaboración propia en base a contadores automáticos y visitas al edificio de extensión cultural

Gráfico 2: Número de visitas a la Biblioteca de Santiago según meses. Año 2016



Fuente: Elaboración propia en base a contadores automáticos y visitas al edificio de extensión cultural

## **2.2 Acceso extramuros**

Con el objetivo de generar iniciativas inclusivas que posibiliten el acceso y el trabajo con la lectoescritura en la comunidad, la Biblioteca de Santiago extiende sus servicios más allá de su ubicación formal mediante programas y actividades que llegan a diversos puntos y públicos de la Región Metropolitana.

Dentro de las iniciativas extramuros se incluyen programas para personas que por algún tipo de discapacidad o privación de libertad se ven limitadas a utilizar sus servicios. En este sentido, la Biblioteca también asume un rol activo que permite acercar la lectura en tanto derecho.

Los programas efectuados en el 2016 fueron:

### **2.2.1 Casero del libro**

Puntos de préstamo en ferias libres de Santiago. Su objetivo es fomentar la lectura en espacios no convencionales para su práctica, contribuyendo a superar las exclusiones en el acceso a la oferta bibliográfica y acercar a la comunidad a la biblioteca y sus servicios. Actualmente se desarrolla en dos puntos: feria libre de las calles San Pablo y Herrera, y feria libre de Av. Cumming con Martínez de Rozas.

Los puntos seleccionados permiten una cercanía efectiva y cotidiana con la comunidad, de este modo es posible establecer un lazo directo y dar a conocer las posibilidades lectoras que tienen cerca de su casa. La ubicación dentro del barrio Yungay fue escogida, primero, por la convergencia que en él tienen centros culturales, universidades y organizaciones como museos y otras bibliotecas, todos ellos espacios que posibilitan un refuerzo a la misión de biblioteca y en especial del proyecto Casero de libro, por las posibles redes de apoyo para actividades conjuntas y difusión; en segundo lugar, dicha ubicación se debe también a que en los últimos 10 años el barrio se ha constituido como uno de los focos habitacionales con mayor presencia de extranjeros, principalmente provenientes del Perú y Colombia. El interés por ofrecer servicios a la población migrante posibilitando su acceso a la información (de servicios, información laboral, por ejemplo) y a la comunicación (a través de medios virtuales y prensa internacional), impulsa esta elección por encima de otras alternativas.

### **2.2.2 Travesías**

El programa Travesías, dirigido a personas con enfermedades psiquiátricas, ya ha cumplido su cuarto año de funcionamiento y durante el 2016 mostró un trabajo consolidado con pacientes de instituciones psiquiátricas de la región metropolitana.

Se realizaron dos experiencias cuyo objetivo fue estimular el área socio afectiva (ámbito personal, social y/o familiar) de forma dinámica a través de actividades que desarrollan y estimulan el área cognitiva (lenguaje, pensamiento, psicomotricidad, percepción y memoria) a través de la lectura y la escritura.

En la experiencia con varones mayores de 18 años que están hospitalizados con mediana estadía en el Instituto Psiquiátrico Doctor Horwitz Barak la estimulación de estas áreas se trabajó a través de creaciones divergentes complementadas con estrategias metacognitivas y socioafectivas.

En las sesiones con grupos comunitarios compensados realizadas durante el segundo semestre de 2016, se trabajó con el mismo objetivo pero con una planificación que permitiera una experiencia que continuara en el tiempo. Este año se entregaron todas las herramientas para la creación de una radio comunitaria llamada “Travesías”, que integra todas las secciones de una emisión tradicional. Para ello, se trabaja fuertemente la escritura y la creación de contenidos, además de establecer una dinámica de investigación de temas de interés a través de la bibliografía presente en la biblioteca y el uso de herramientas tecnológicas de edición y grabación.

### **2.2.3 Cuentos que curan**

“Cuentos que curan” lleva lecturas cada viernes del año a niñas, niños y jóvenes que permanecen hospitalizados en el Hospital San Juan de Dios.

Durante el 2016 se capacitaron 52 personas, quienes llevaron a cabo 49 sesiones. El número de beneficiados directos del hospital, que considera a las familias acompañantes, fue de 588 personas. Los títulos que trabaja el programa son 147 en total y son seleccionados por su calidad literaria o valor añadido, a través del comité Aleer. En el año 2016 se efectuaron 1257 lecturas, de las cuales el 82% corresponde a literatura infantil entre las cuales destacan las obras de Anthony Browne, Oliver Jeffers, Keika Kasza y Taro.

### **2.2.4 Hogares de ancianos**

Programa para adultos mayores realizado en terreno una vez al mes por el equipo de la Sala Colecciones Generales entre los meses de marzo y diciembre del 2016 en los hogares Santa Ana y Hermanitas de los Pobres. Es una instancia de acogimiento para personas que no están insertas en un plan lector, que busca propiciar la reactivación de habilidades cognitivas, ejercitar la motricidad fina y estimular el goce por la lectura.

### **2.2.5 Cajas viajeras**

En 2016 se llevó a cabo un estudio de los usuarios institucionales, entre ellos los de cajas viajeras, estableciéndose procedimientos desde criterios aunados que llevaron a identificar y mejorar el trabajo de este tipo de servicios. En la actualidad se cuenta con 37 cajas viajeras activas, que prestan un total de 6681 ejemplares anuales a distintas instituciones.

### **2.2.6 Lecturas en mi barrio**

La implementación del servicio como proyecto piloto tuvo variados aciertos pero no estuvo exento de errores. El 2016 se continúa con tres locales comerciales y se suspende el servicio a fines de septiembre. El equipo trabaja, durante el segundo semestre, en una propuesta de reimplementación

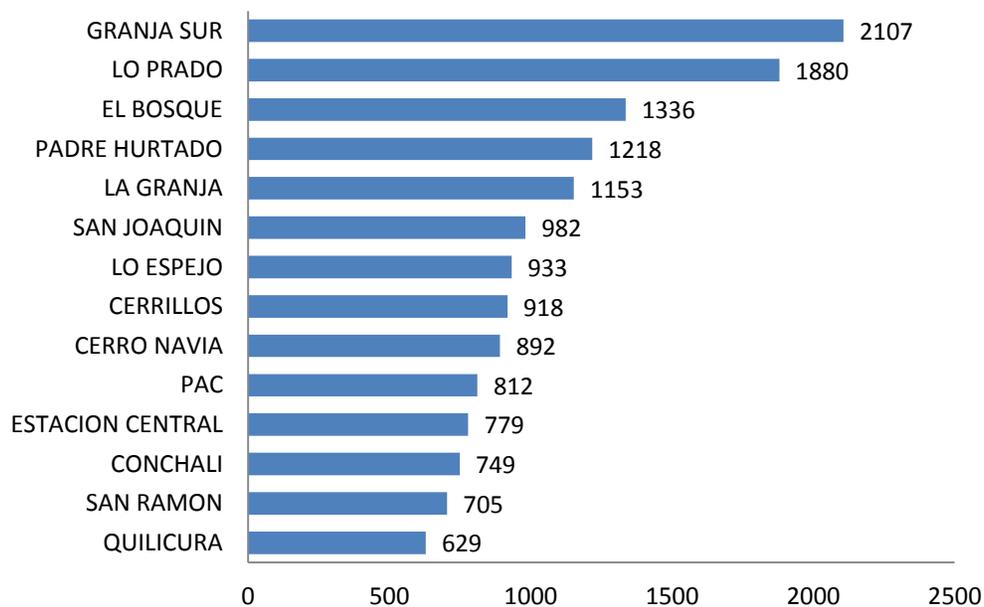
de puntos de lectura en locales comerciales del barrio, acogiendo los aciertos y replanteando las facetas que presentaron una desventaja en su puesta en marcha inicial. A inicios del 2017 el programa comenzará su renovación.

### 2.2.7 Bibliobús

Los servicios móviles de la Biblioteca de Santiago funcionan desde el año 2006 prestando un servicio bibliotecario completo a las comunidades que atiende. El servicio asiste a 13 comunas de la región metropolitana, donde establece 14 puntos de préstamo que atienden quincenalmente. La programación anual del 2016 estableció 328 puntos de los cuales el 81% tuvieron un servicio activo. El 18,7% no se llevó a cabo por diversas razones como: ausencias por actividades institucionales (2,7%), ausencia por falta de personal (10,7%) y días de compensación por feriados legales (5,3%).

Desde enero a diciembre del 2016, el Bibliobús prestó en sus puntos de atención 15.093 ejemplares. Según estadísticas 2016, el total de préstamos de este año bajó en un 14,9% respecto de 2015. El punto de la Granja Sur fue la que registró mayor cantidad de préstamos. El punto de atención con menos préstamos fue Quilicura, según detalla el cuadro siguiente:

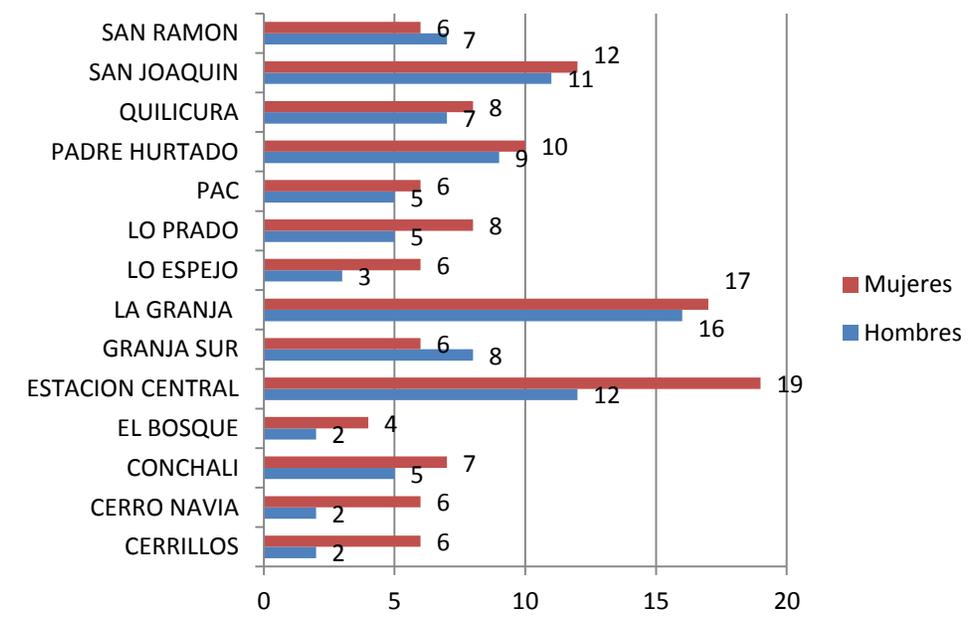
**Gráfico 3: Número de Préstamos a domicilio según punto de préstamo de servicio Bibliobús. Año 2016**



Fuente: Elaboración propia en base a datos Bibliobús, Biblioteca de Santiago

Desde enero a diciembre del 2016 se inscribió a 215 usuario/as, de los cuales 121 son mujeres y 94 hombres

**Gráfico 4: Inscripciones al servicio bibliobús según sexo y punto de préstamo. Año 2016**



Fuente: Elaboración propia en base a datos Bibliobús, Biblioteca de Santiago

## 3 SERVICIOS

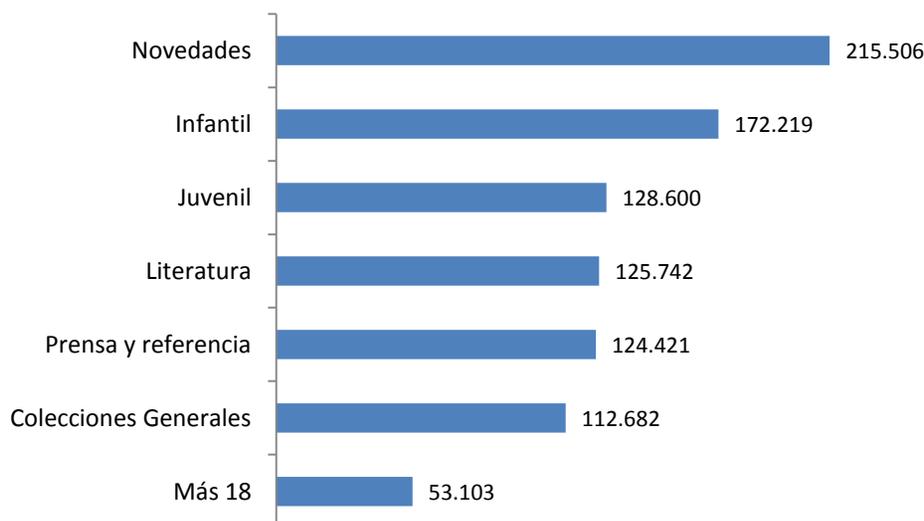
### 3.1 Servicios bibliotecarios

La Biblioteca de Santiago cuenta con 8 salas de lectura: Sala Infantil, Guaguatoca, Sala de Novedades, Sala Juvenil, Sala de Prensa y Referencia, Sala +18, Sala de Literatura y Sala Colecciones Generales. Las actividades que desarrollan cada una de ellas tienen como fin acercar la biblioteca a la comunidad para que usuarios y usuarias se sientan parte de esta, por ello, sus servicios y colecciones bibliográficas se proyectan en base a sus intereses y necesidades.

Este año se ha dado continuidad a alianzas con instituciones como Junji, Integra, editores cartoneros, artistas gráficos y otros y otras colaboradores, lo que da cuenta de una forma dinámica y participativa de abordar el trabajo. Ello además, complementado con la formación de estudiantes en prácticas de liceos, institutos profesionales y universidades de diversas especialidades. Además, se ha buscado profundizar el trabajo en el área de inclusión como línea transversal.

Al revisar las cifras de visitas por sala, se observa que todas (a excepción de +18) superan las cien mil visitas, siendo la sala Novedades la que alcanza la mayor concurrencia con 215.506 visitantes durante el 2016.

**Gráfico 5: Número de visitas a las salas de lectura. Año 2016**



Fuente: Elaboración propia en base a contadores automáticos (software BiblioRedes)

### 3.1.1 Salas de estudio

De acuerdo a los datos registrados durante el 2016, se aprecia un considerable aumento en el uso de las salas de estudio, siendo este el mayor registro de los últimos 5 años. Tal como ha sido la tendencia desde el año 2012, los espacios de estudio que se encuentran al interior de la sala de Colecciones Generales, son las que registran una mayor demanda por parte de los usuarios.

**Tabla 1: Número de usuarios/as de salas de estudios. Periodo 2012 -2016**

Salas de estudio/años	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Literatura</b>	7.159	6.020	6.265	4.496	8.050
<b>Colecciones Generales</b>	7.938	7.404	8.071	7.636	9.686
<b>+18</b>	2.463	1.430	2.171	1.383	1.275
<b>Totales</b>	17.560	14.854	16.507	13.515	19.011

Fuente: Elaboración propia en base a datos del consolidado estadístico en salas.

## 3.2 Servicios tecnológicos

### 3.2.1 Programa de alfabetización computacional

Con la finalidad de aportar al aprendizaje continuo de la comunidad, la Biblioteca de Santiago, a través de la Unidad de Capacitación, realiza de manera gratuita de cursos de computación, en sus niveles básico y medio. Estos cursos se imparten tanto a organismos comunitarios, particulares, personal de municipalidades, gobierno, funcionarios Dibam, entre otros. La Unidad de Capacitación cuenta con tres laboratorios, con un total de 44 computadores totalmente equipados; cada computador tiene cámara Web, audífono y mouse óptico. La conexión a internet es vía banda ancha.

Durante el año 2016 se realizaron un total de 1.955 capacitaciones de las cuales 370 (19%) correspondieron a cursos de nivel básico y 1.585 (81%) correspondieron a cursos complementarios.

### 3.2.2 Congreso internacional Innovatics con Duoc-UC

Por sexto año, Biblioteca de Santiago junto con DUOC-UC y la Pontificia Universidad Católica de Chile organizan el Congreso Internacional de Innovación Tecnológica “Innovatics 2016”. El objetivo planteado en esta nueva versión fue dar a conocer experiencias innovadoras relacionadas con Tecnologías de la Información y la Comunicación con el eje particular de la biblioteca como tercer espacio. De carácter gratuito y con la participación de más de 400 profesionales ya se prepara la versión 2017 del evento.

### 3.2.3 Plataformas digitales

En la plataforma oficial [www.bibliotecasantiago.cl](http://www.bibliotecasantiago.cl) además de obtener información de todos los servicios y actividades que se desarrollan, se encuentran disponibles para descarga, la historia, organigrama, estudios y documentos generales de la biblioteca. Durante el 2016 el sitio web aumentó en 9.329 sus visitas respecto al año pasado, registrándose un total de 269.867 visitas. En la actualidad se cuenta con más de 74.951 fans en las distintas páginas disponibles en Facebook (Institucional, infantil, juvenil, adulto +18, novedades, literatura, colecciones generales, capacitación, fomento lector, bibliobuses, letras en género, Guaguatca).

A través de twitter se responde a consultas de todo tipo, estableciendo un canal directo de comunicación con el público. Además se establecen relaciones de difusión cruzada con otras instituciones y *stakeholders*. El año 2016 terminamos con la suma de 34.788 seguidores. Por su parte, en el canal de la Biblioteca de Santiago en Youtube se pueden encontrar videos, reportajes y actividades culturales, con más de 6.482 reproducciones.

La difusión del trabajo del Comité de Selección Literatura Infantil y Juvenil, compuesto por 16 evaluadores/as de diversas instituciones que trabajan el fomento lector y escritor se encuentra en el sitio [www.aleer.cl](http://www.aleer.cl).

**Tabla 2: N° de seguidores a páginas de facebook asociadas a la Biblioteca de Santiago. Año 2016**

	<b>Me gusta / seguidores</b>		<b>Me gusta / seguidores</b>
Biblioteca de Santiago	36.116	Prensa y Referencia	921
Literatura	7.656	Capacitación	1.949
Colecciones Generales	2.495	Fomento Lector	3.049
Infantil	3.123	Bibliobús	5.493
Novedades	2.208	Guaguatca	1.132
Juvenil	1.948	Letras en Género	6.096
Más 18	2.715		

Fuente: Elaboración propia en base a datos del consolidado estadístico en sala.

### 3.3 Servicios transversales

#### 3.3.1 Programas de visitas guiadas

El programa de visitas guiadas está orientado a distintos grupos de personas, tales como preescolares, estudiantes de educación básica, media y superior, instituciones y grupos organizados. Las visitas tienen por objetivo propiciar el uso de los servicios, las colecciones y las distintas salas de lectura. Requieren inscripción y coordinación previa.

Tal como se puede apreciar en la siguiente tabla, respecto al año 2015, las cifras totales de visitas y participantes se mantienen estables. Al distinguir por sexo de los visitantes, se obtiene que un 52% corresponde a mujeres y un 48% hombres. Al analizar más en detalle el flujo de visitas según sala, se advierte que la mayor cantidad de visitas grupales se desarrollan en la sala infantil, pues representan el 48,4% del total. La misma observación se desprende al analizar las cifras de participantes, pues el 52,6% corresponde a niños y niñas que visitan la sala infantil.

**Tabla 3: Número visitas guiadas y participantes. Periodo 2015 – 2016**

	2015	2016
<b>N° visitas</b>	481	483
<b>Participantes</b>	15.004	14.959

Fuente: Elaboración propia en base a datos del consolidado estadístico en sala.

**Tabla 4: Número visitas guiadas/participantes según sexo y sala. Año 2016**

	N° visitas	N° participantes		
		Hombres	Mujeres	Total
<b>Visitas generales</b>	66	1.021	1.141	2.162
<b>Guaguateca</b>	81	943	1.024	1.967
<b>Infantil</b>	234	3.890	3.977	7.867
<b>Juvenil</b>	102	1.331	1.632	2.963
<b>Total</b>	483	7.185	7.774	14.959

Fuente: Elaboración propia en base a datos del consolidado estadístico en sala.

#### 3.3.2 Servicios para personas con capacidades especiales

En el marco de la misión y líneas de trabajo de la biblioteca, la ley 20.422 y el interés de la Dibam en abrir el acceso a la información, educación, recreación y cultura a todos y todas, la Biblioteca de Santiago desarrolló el año 2016, variadas estrategias con el personal, las colecciones y los servicios dirigidos a personas en situación de discapacidad. Se organizaron talleres de capacitación para los funcionarios como una forma de sensibilización en este tema, capacitándose el 30% de estos en lengua de señas.

En relación al posicionamiento de la biblioteca en el tema de inclusión, participamos en distintas instancias de difusión como seminarios, charlas y encuentros, entre otros, eventos que permitieron

dar a conocer el trabajo que realiza el equipo de la Biblioteca de Santiago potenciando el acceso igualitario a la cultura. El año finaliza con la elaboración de un primer bosquejo de las Políticas de Inclusión de la Biblioteca de Santiago.

### **3.3.3 Programa de pasantías**

El programa de pasantías está dirigido a personas que se desempeñan como encargadas de bibliotecas públicas en convenio con la Dibam y/o en bibliotecas públicas, escolares, comunitarias o centros de documentación, que sin estar en convenio con la Dibam tienen relación directa con el desarrollo y fortalecimiento de servicios de libre acceso a la información. Su objetivo es propiciar el fortalecimiento institucional a través de la generación de alianzas que faciliten la unificación de las políticas y modalidades de servicios en bibliotecas, entregando herramientas prácticas de gestión e incentivo de procesos de automatización bibliotecaria.

Durante el 2016, se realizaron las siguientes pasantías:

- Pasantía Programa Biblioredes
- Pasantías Biblioteca de Huechuraba
- Pasantías financiadas por el Fondo del Libro
- Pasantías “De biblioteca en biblioteca”.

## 4 GESTIÓN DE COLECCIONES

### 4.1 Planificación

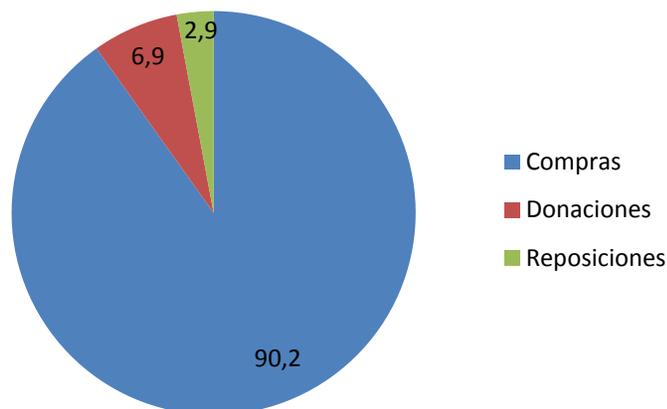
A través del Comité de Gestión de Colecciones, la Biblioteca de Santiago planifica y evalúa el desarrollo de colecciones, considerando el proceso y circuito del año anterior<sup>1</sup>, establece líneas prioritarias, fija fechas de inventario y planifica el proceso de circulación distribuyendo el presupuesto por salas y colecciones.

### 4.2 Selección, adquisición y recepción

El Comité de Gestión de Colecciones identifica títulos a desarrollar por las salas de lectura, bibliobús, fomento lector y género. Para ello considera: 1. Presupuesto 2. Estadísticas de solicitudes 3. Encuestas de satisfacción de usuario/as 4. Libros premiados. 5. Ranking de lectura. 6. Datos OIRS. 7. Sugerencias de usuarios/os. 8. Títulos con enfoque de género. 9. Títulos analizados por el Comité de Selección de Literatura Infantil y Juvenil.

La recepción del material conforme está a cargo del equipo de servicios bibliotecarios, quienes velan porque los ejemplares seleccionados cuenten con las condiciones adecuadas para la circulación<sup>2</sup>. Durante el año 2016 se adquirieron y procesaron 19.322 ejemplares. Tal como se puede observar en el siguiente gráfico, el 90% (10.533) de los títulos ingresados corresponde a compras realizadas durante el 2016 y remanentes del año 2015; por concepto de donaciones ingresaron un total de 1.193 (7%) libros, mientras que por concepto de reposiciones se obtuvieron 856 títulos, correspondiente a un 3% del total.

Gráfico 6: adquisición y procesamiento de ejemplares. Año 2016



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Unidad de Procesos Técnicos

<sup>1</sup> Selección, adquisición, recepción, catalogación, procesamiento, distribución, circulación y evaluación a partir de la sistematización de información presentada por la Unidad de Estudios.

<sup>2</sup> Las condiciones para descartar el material son los siguientes: Estado físico deficiente (mal encuadernado, error de compaginado, deteriorado, subrayado, con anotaciones, manchados y/o rayados); Impresos con presencia de hongos; Material que atenta contra la integridad moral y leyes vigentes (ejemplo: pornografía infantil); Ejemplares no originales que infringen las leyes de derechos de autor.

### 4.3 *Catalogación, procesamiento y distribución del material*

Durante el período 2016 el procesamiento bibliográfico estuvo orientado principalmente a la incorporación del material bibliográfico y no bibliográfico procedente de las adquisiciones de la Biblioteca de Santiago. Junto con esta procedencia, se ingresaron también títulos por concepto de donaciones, tanto particulares como institucionales y reposiciones de multas y/o extravíos. Al respecto, Sala Novedades es la receptora del material bibliográfico que instituciones y usuarios/as entregan en donación, mediante los criterios establecidos para ello. Se reciben en forma espontánea por parte de público en general, directamente desde la dirección de la biblioteca y gestionadas por personal de la biblioteca. Durante el año 2016 el material recibido por concepto de donaciones es el siguiente:

**Tabla 5: Gestión de material donado. Año 2016**

<b>Tipo de material</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Tipo de material</b>	<b>Cantidad</b>
Audiolibros	23	Guía	11
Catalogo	2	Informe	1
CD	1	Libro	841
Comic	60	Libro Cartonero	70
Cuadernillo	4	Libro objeto	1
DVD	1	Partitura	1
Fanzine	16	Plaquette	8
Fanzine +18	1	Revista	73
Folleto	2	<b>Total</b>	<b>1.116</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Sala Novedades

Por su parte, en la siguiente tabla se puede apreciar el volumen del material bibliográfico procesado durante los últimos 5 años, según el tipo de material. Este año se produce un alza de 50% de ítems procesados en relación a 2015. Tal como ha sucedido en años anteriores, la mayor proporción de material corresponde a libros (83,4% el 2016). Durante 2016 se incorporan herramientas e instrumentos musicales, representando un 0,3% y 0,4% del total respectivamente.

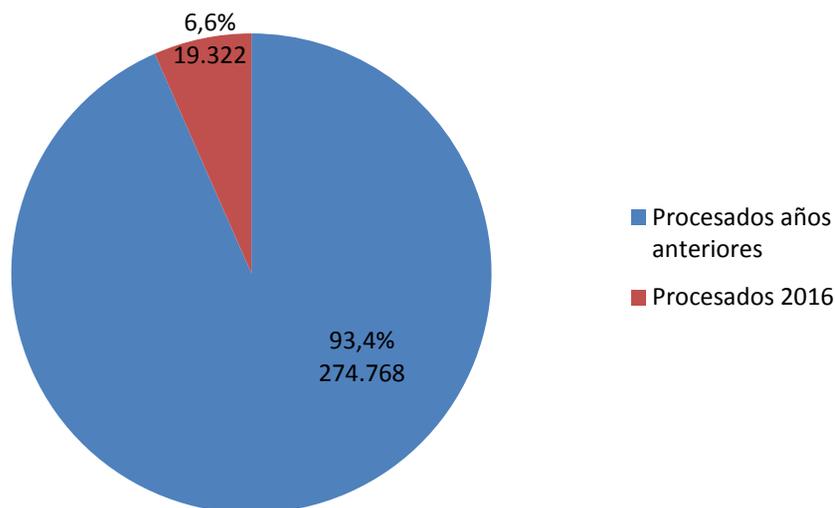
**Tabla 6: Número de ejemplares procesados, según tipo de material. Periodo 2012 -2016**

<b>Tipo de Material</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Libros	19.603	13.964	15.610	7.838	16.120
Publicaciones Periódicas	2.733	3.369	1.746	2.528	1.887
Cómics	1.541	2.432	1.200	1.725	749
Otros tipos de materiales (CD ROM, VHS, DVD, materiales didácticos, mapas, facsímiles, folletos, láminas de arte)	416	984	596	550	425
Herramientas de trabajo	-	-	-	-	67
Instrumentos musicales	-	-	-	-	74
<b>Totales</b>	<b>24.293</b>	<b>20.749</b>	<b>19.152</b>	<b>12.641</b>	<b>19.322</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Unidad de Procesos Técnicos

Al 31 de diciembre del 2016, el total de ejemplares con los que cuenta la Biblioteca de Santiago asciende a 294.090. De acuerdo a esta información, el procesamiento de material del año 2016 representa el 6,6% del total de la colección.

**Gráfico 7: Número y porcentaje de ejemplares procesados año 2016**



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Unidad de Procesos Técnicos

**Distribución de la colección:** durante el 2016 se sumó la compra de material para la nueva sala Más 60, que abrirá sus puertas en marzo de 2017. De esta forma la colección de la Biblioteca de Santiago se distribuye en nueve salas de lectura, bibliobús y fomento lector (programa Cuentos que Curan, colección de Clubes de Lectura y colección Casero del Libro). En la siguiente tabla se observan las ponderaciones según colección.

**Tabla 7: Distribución de la colección de la Biblioteca de Santiago (%). Periodo 2012 – 2016**

Colecciones según programa y/o sala de lectura	2012	2013	2014	2015	2016
Bibliobuses	7,6%	7,6%	7,7%	7,7%	7,7%
Casero del libro	-	-	0,13%	-	-
Colecciones Generales	18,5%	17,9%	17,9%	17,7%	17,2%
Infantil	13,2%	12,8%	12,6%	12,4%	12,6%
Juvenil	15,3%	15,1%	15,2%	15,3%	15,4%
Literatura	18,3%	17,9%	17,8%	17,7%	17,2%
Novedades	1,8%	1,8%	1,9%	1,9%	2,4%
Prensa y Referencia	21,8%	22,2%	21,7%	22,0%	21,5%
+ 18	2,8%	3,2%	3,2%	3,2%	3%
Fomento lector	-	0,4%	0,7%	1,1%	1,1%
Guaguatoca	-	0,3%	0,7%	0,8%	1,1%
Video	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
+ 60	-	-	-	-	0,2%
Sin Colección	0,3%	0,3%	0,2%	-	0,3%

Fuente: Elaborado por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

#### 4.4 *Circulación del material*

La variada oferta de colecciones estimula la circulación del material en las distintas edades. En las distintas salas de lecturas se encuentran títulos de ficción, no ficción, cómics, publicaciones seriadas, Discos, CD ROM, DVD, material didáctico, además de replicas de obras de artes, paraguas, herramientas e instrumentos musicales, accesibles a préstamos a domicilio. La excepción son los ejemplares con la leyenda “De Sala” que son para uso exclusivo al interior de la biblioteca.

Durante el 2016, se crearon nuevas estanterías que permiten mostrar y ordenar de mejor forma la colección.

#### 4.5 *Inscripciones*

Durante el 2016 un total de 7.979 personas se registraron como nuevos/as socios/as en la Biblioteca de Santiago. De acuerdo a los datos registrados de manera mensual, se aprecia que abril, mayo y julio, fueron los meses con más inscripciones. Desde septiembre en adelante, se observa una disminución siendo noviembre el mes con menos inscripciones, dado el paro de funcionarios de ese mes. Respecto a años anteriores, persiste una tendencia a la baja, ya que en 2016 se registran 115 usuarios menos que en 2015. No obstante, la tasa de descenso es la más baja de los últimos 5 años. Para mayor detalle, ver tabla a continuación:

**Tabla 8: Número de inscripciones de nuevos socios y socias según mes. Periodo 2012-2016**

<b>Mes</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Enero	939	951	624	636	371
Febrero	876	651	576	564	655
Marzo	1.533	1.167	1.130	1129	712
Abril	1.168	1.171	865	942	797
Mayo	1.261	1.151	800	760	713
Junio	1.173	892	655	673	626
Julio	1.404	1.026	1.163	929	1695
Agosto	1.288	876	897	776	712
Septiembre	818	635	614	538	647
Octubre	918	836	717	552	445
Noviembre	758	426	443	394	258
Diciembre	439	376	382	201	348
<b>TOTALES</b>	<b>12.575</b>	<b>10.158</b>	<b>8.866</b>	<b>8.094</b>	<b>7.979</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Software Aleph.

## 4.6 Transacciones

### 4.6.1 Préstamos a domicilio

Corresponden al número de transacciones por las cuales la biblioteca presta uno o más ítems de material bibliográfico a un socio o socia (se incluyen las veces en que se renueva el material solicitado previamente). Los plazos varían de acuerdo al periodo del año (De marzo a diciembre diez días corridos, renovables una vez por igual plazo. Enero y febrero, quince días renovables) y a la antigüedad del socio/a (la primera vez pueden llevar tres libros o revistas, cifra que aumenta hasta siete ejemplares posteriormente).

A partir de los datos presentados en la tabla, se advierte que los préstamos a domicilio para el 2016 ascienden a 313.604, siendo julio el mes con más flujo, tendencia que coincide con lo ocurrido en años anteriores.

**Tabla 9: Préstamo de material bibliográfico a domicilio, según mes. Periodo 2012 – 2016**

	2012	2013	2014	2015	2016
Enero	28.939	33.087	30.712	31.701	14.558
Febrero	29.300	28.304	30.197	29.054	24.069
Marzo	39.153	32.781	33.457	38.446	27.007
Abril	35.141	39.460	35.797	36.272	29.304
Mayo	39.201	38.565	33.459	35.614	29.374
Junio	35.802	36.594	30.992	35.435	30.833
Julio	41.002	<b>41.103</b>	<b>38.210</b>	<b>42.408</b>	<b>35.995</b>
Agosto	<b>41.552</b>	39.887	38.208	35.180	31.269
Septiembre	34.410	33.627	32.169	28.359	30.655
Octubre	38.327	38.330	36.104	29.923	24.515
Noviembre	32.865	23.882	27.958	22.806	14.540
Diciembre	27.000	25.883	25.618	14.765	21.485
<b>Total</b>	<b>422.692</b>	<b>411.503</b>	<b>392.881</b>	<b>379.963</b>	<b>313.604</b>

En relación a la cantidad de días que la biblioteca permaneció abierta al público durante el 2016, se observa que el promedio de préstamo diario fue de 1.096 ítems.

**Tabla 10: Promedio diario de préstamos de material bibliográfico a domicilio. Periodo 2012 – 2016**

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Préstamos por día</b>	1.448	1.469	1.024	1.318	1.096

Fuente: Elaboración propia en base información arrojada por sistema aleph.

#### Préstamos de material según edad y sexo:

Al observar el comportamiento de los préstamos a domicilio según rango de edad, observamos que el tramo etario donde se produce mayor flujo es entre 30 a 59 años (adultos), seguidos por una estrecha diferencia por los jóvenes (15 a 29 años). Al distinguir por sexo, se aprecia que en el caso de los hombres quienes presentan una mayor demanda de títulos en préstamo a domicilio se da entre

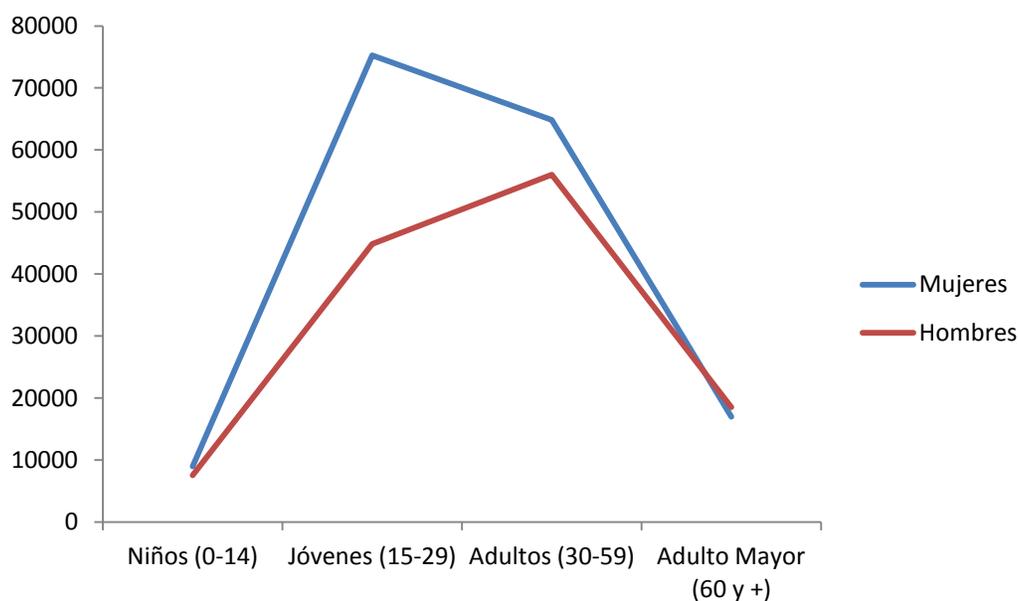
los adultos, mientras que en el caso de las mujeres, el mayor flujo se atribuye a las jóvenes. En la tercera edad (60 y +) tienden a equipararse las solicitudes de hombres y mujeres, lo mismo ocurre en la infancia. Para mayor detalle del comportamiento de préstamo según edad y género ver tabla y gráfico a continuación.

**Tabla 11: Número préstamos de según sexo y rangos de edad. Año 2016**

	Niños (0-14)	Jóvenes (15-29)	Adultos (30-59)	Adulto Mayor (60 y +)	Sin información	Total
Mujeres	8.998	75.238	64.833	16.979	13	166.061
Hombres	7.526	44.839	56.033	18.506	3	126.907
S/información	1.335	3.088	3.198	13.015	0	20.636
Total	17.859	123.165	124.064	48.500	22	313.604

Fuente: Reporte estadístico Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

**Gráfico 8: Número préstamos de según sexo y rangos de edad. Año 2016**



Fuente: Reporte estadístico Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

#### Préstamos de material según tipo:

Durante el 2016, el 88,3% de los préstamos realizados corresponden a libros. Le siguen, tras una amplia brecha, los cómics con un 7,29%. Por su parte, a partir del mes de mayo, se incorporaron como material de préstamo las herramientas e instrumentos musicales, que en conjunto representan 0,17% de las solicitudes de préstamo por parte de los/as usuarios/as de la Biblioteca de Santiago, dado que es una colección pequeña y en desarrollo.

**Tabla 22: Porcentajes de préstamos a domicilio según tipo de material. Año 2016**

Tipo material	N	%
Libros	277.031	88,34
Revistas	8.578	2,74
Cómics	22.873	7,29
Material Didáctico (juegos, patrones, láminas, juegos, paraguas)	395	0,13
Braile	10	0,00
Material Audiovisual (discos compactos, DVD, Cd Rom)	3.972	1,27
Folletos	138	0,04
Instrumentos musicales	414	0,13
Herramientas de trabajo	121	0,04
Mapas	72	0,02
Total	<b>313.604</b>	100

Fuente: Elaborado por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

Préstamos de material según colección:

Literatura y Colecciones Generales son las salas que registran mayor cantidad de préstamos de material con 68.222 y 65.140 ítems respectivamente.

**Tabla 33: Número de préstamos de material bibliográfico según colección. Periodo 2012 – 2016**

Colección	2012	2013	2014	2015	2016
Novedades	12.474	20.455	16.822	19.354	21.699
Infantil	52.870	49.401	50.974	46.435	35.976
Guaguatoca	-	-	2.254	6.593	6.199
Juvenil	80.726	70.342	65.794	73.145	60.261
Prensa y Referencia	33.982	37.203	36.546	38.960	28.978
Más 18	11.772	13.467	12.798	12.647	10.082
Colecciones Generales	112.010	98.767	88.311	81.902	65.140
Literatura	98.263	98.666	89.854	84.898	68.222
Bibliobuses	20.579	22.631	27.590	17.740	15.093
Fomento Lector	-	-	-	-	1.954

Fuente: Elaborado por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

Préstamos de material didáctico:

Este indicador se construye con el número de solicitudes de juegos y juguetes por parte de los usuarios y usuarias. Este tipo de material está disponible en las salas Infantil, Guaguatoca y Novedades. Durante el 2016 se registró un alza considerable en el uso, pues se pasa de 5.302 solicitudes el año 2015 a un total de 12.947 (un incremento cercano al 60%).

**Tabla 44: Préstamo de material didáctico según sala de lectura. Periodo 2012 – 2016**

Sala	2012	2013	2014	2015	2016
Literatura	20	10	6	1	-
Infantil	3.747	3.405	4.116	3.198	6.920
Novedades	1.029	1.488	1.055	1.465	2.363
Guaguatoca	-	-	-	639	3.664
Total	4.776	4.895	5.171	5.302	<b>12.947</b>

Fuente: Elaboración propia en base al consolidado estadístico en sala.

#### 4.6.2 Ranking de solicitudes

Las solicitudes de préstamo bibliográfico por parte de los socios/as a lo largo del año van generando tendencias de lectura que es posible visualizar a través de rankings. A continuación presentamos los más pedidos en las categorías autores, títulos de ficción, títulos no ficción, revistas, cómics y literatura infantil.

##### Autores/as más pedidos/as:

**Tabla 15: Ranking de autores/as más pedidos. Periodo 2014 – 2016**

	2014	2015	2016
1	Allende, Isabel	Allende, Isabel	King, Stephen
2	García Márquez, Gabriel	King, Stephen	Allende, Isabel
3	King, Stephen	García Márquez, Gabriel	Rowling, J. K.
4	Cortázar, Julio	Bolaño, Roberto	Rivera Letelier, Hernán
5	Rivera Letelier, Hernán	Rivera Letelier, Hernán	García Márquez, Gabriel
6	Bolaño, Roberto	Browne, Anthony	Browne, Anthony
7	Browne, Anthony	Cortázar, Julio	Bolaño, Roberto
8	Pepo	Kirkman, Robert	Kasza, Keiko
9	Barros, Virginia	Murakami, Haruki	Kirkman, Robert
10	Kirkman, Robert	Lemebel, Pedro	Martin, George R. R.

Fuen

te: Elaboración propia en base a información emanada por Unidad de Procesos técnicos Biblioteca de Santiago.

Stephen King e Isabel Allende una vez más lideran el ranking de los autores más solicitados por los usuarios de la Biblioteca de Santiago. El listado incluye también a varios autores presentes en años anteriores, tal es el caso de los autores chilenos Roberto Bolaño y Hernán Rivera Letelier, el colombiano Gabriel García Márquez y el autor de comics Robert Kirkman.

En cuanto a la presencia femenina, vale destacar, que durante el 2016 tres autoras forman parte del listado de los diez más leídos, sumándose a Isabel Allende, la autora británica J. K. Rowling y la autora de cuentos infantiles Keiko Kasza. Otro aspecto a mencionar es que con Kasza se dobla la presencia de autores de libros para niños entre los más solicitados.

Títulos de ficción más pedidos:

**Tabla 16: Ranking de títulos de ficción más pedidos. Periodo 2014 – 2016**

	2014	2015	2016
1	Juego de tronos / George R.R. Martin.	El juego de Ripper / Isabel Allende.	Juego de tronos / George R.R. Martin
2	Cincuenta sombras de Grey / E. L. James.	Cien años de soledad / Gabriel García Márquez.	El caballero de los siete reinos / George R.R. Martin
3	Crónica de una muerte anunciada / Gabriel García Márquez.	Inferno / Dan Brown.	Harry Potter y la piedra filosofal / J.K. Rowling
4	Cien años de soledad / Gabriel García Márquez.	Un mundo feliz; Retorno a un mundo feliz / Aldous Huxley.	Yo antes de ti / Jojo Moyes
5	El juego de Ripper / Isabel Allende.	Crónica de una muerte anunciada / Gabriel García Márquez.	Un mundo feliz: Retorno a un mundo feliz / Aldous Huxley
6	Amor / Isabel Allende.	El amor en los tiempos del cólera / Gabriel García Márquez.	Crónica de una muerte anunciada / Gabriel García Márquez
7	Un mundo feliz; Retorno a un mundo feliz / Aldous Huxley.	El perfume: historia de un asesino / Patrick Süskind.	El amante japonés / Isabel Allende
8	En llamas / Suzanne Collins.	Cincuenta sombras de Grey / E. L. James.	Inferno / Dan Brown
9	Hijo de ladrón / Manuel Rojas.	El extranjero / Albert Camus.	Santa María de las flores negras / Hernán Rivera Letelier
10	El perfume: historia de un asesino / Patrick Süskind	Estrella distante / Roberto Bolaño.	Cien años de soledad / Gabriel García Márquez

Fuente: Elaboración propia en base a información emanada por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

Las sagas de libros juveniles se toman los primeros lugares del ranking de los títulos de ficción más solicitados. En las primeras posiciones encontramos a George R.R. Martin con *Juego de tronos*, J.K. Rowling con *Harry Potter* y Jojo Moyes con *Yo antes de ti*. El listado también contiene libros clásicos como *Crónica de una muerte anunciada*, *Cien años de soledad* y *Un mundo feliz*, títulos que además figuran en los rankings de años anteriores.

Títulos de no ficción más pedidos:

**Tabla 17: Ranking de títulos de no ficción más pedidos. Periodo 2014 – 2016**

	2014	2015	2016
1	Historia contemporánea de Chile / Gabriel Salazar, Julio Pinto [coordinadores].	El arte de amar: una investigación sobre la naturaleza del amor / Erich Fromm.	Historia contemporánea de Chile / Gabriel Salazar, Julio Pinto [coordinadores].
2	El despertar de los cuervos: Tejas verdes, el origen del exterminio en Chile / Javier Rebolledo.	Ser niño "huacho" en la historia de Chile: (siglo XIX) / Gabriel Salazar Vergara.	El arte de amar: una investigación sobre la naturaleza del amor / Erich Fromm.

3	Las letras del horror: La Dina / Manuel Salazar.	El secreto / Rhonda Byrne.	El despertar de los cuervos: Tejas verdes, el origen del exterminio en Chile / Javier Rebolledo
4	En el nombre del poder popular constituyente: Chile s. XXI / Gabriel Salazar.	Curtis biología / Helena Curtis, N. Sue Barnes.	Ancestrología: sanando con los antepasados / Pedro Engel
5	Ser niño "huacho" en la historia de Chile: (siglo XIX) / Gabriel Salazar.	Labradores, peones y proletarios: formación y crisis de la sociedad popular chilena del siglo XIX.	Ser niño "huacho" en la historia de Chile: (siglo XIX) / Gabriel Salazar Vergara.
6	El secreto / Rhonda Byrne.	El cerebro y la inteligencia emocional / Daniel Goleman.	La danza de los cuervos: el destino final de los detenidos desaparecidos / Javier Rebolledo
7	Yoga Journal.	Siútico: arribismo, abajismo y vida social en Chile / Óscar Contardo.	Historia de la sexualidad / Michel Foucault
8	El arte de amar: una investigación sobre la naturaleza del amor / Erich Fromm.	El despertar de los cuervos: Tejas verdes, el origen del exterminio en Chile / Javier Rebolledo.	Curtis biología / Helena Curtis, N. Sue Barnes.
9	Curso completo de guitarra acústica / Dave Hunter	Cálculo / Frank Ayres Jr., Elliot Mendelson.	La guerra no tiene rostro de mujer / Svetlana Alexievich
10	Historia de la sexualidad / Michel Foucault	Las letras del horror: La Dina / Manuel Salazar.	Autismo y síndrome de Asperger / Simon Baron-Cohen

Fuente: Elaboración propia en base a información emanada por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

La historia, política y sociología son las temáticas predominantes en el ranking de libros de no ficción del año 2016. Al igual que el año anterior, el historiador Gabriel Salazar se ubica en las primeras posiciones. Libros como *El arte de amar* de Erich Fromm, *Ser niño "huacho" en la historia de Chile* de Gabriel Salazar y *El despertar de los cuervos* de Javier Rebolledo figuran por tercer año consecutivo dentro del ranking.

Revistas más pedidas:

**Tabla 18: Ranking de revistas más pedidas. Periodo 2014 – 2016**

	2014	2015	2016
1	Cosas	Condorito	Condorito
2	Muy interesante	Muy interesante	Cosas
3	Caras	Vanidades continental	Caras
4	National geographic en español	Caras	Muy interesante
5	Muy especial historia	Cosas	Buena salud
6	Historia National Geographic	Coné: el travieso	Vanidades continental
7	Materia prima	Buena salud	Selecciones Reader's Digest.
8	Paula	Selecciones Reader's Digest	Paula
9	Selecciones Reader's Digest	Paula	Muy especial historia
10	Vanidades continental	Materia prima	Materia prima

Fuente: Elaboración propia en base a información emanada por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

*Condorito* se posiciona en el primer lugar del listado de revistas más solicitadas por los usuarios/as de Biblioteca de Santiago. Esta publicación recién se incorporó el año pasado a esta categoría (antes se consideraba dentro de comics) y nuevamente lidera el ranking. Dentro del listado figuran principalmente revistas que pertenecen al género del magazine, tales como *Vanidades*, *Caras y Cosas*. También se aprecia la presencia de revistas de interés general (*Muy Interesante*, *Selecciones Reader's Digest*) y de manualidades (*Materiaprima*). Al realizar una mirada comparativa, se advierte que los títulos se repiten año a año, variando el orden de las preferencias.

#### Cómics más pedidos:

**Tabla 19: Ranking de comics más pedidos. Periodo 2014 – 2016**

	2014	2015	2016
1	Condorito de oro / Pepo.	Fruits basket / Natsuki Takaya	Tsubasa: reservoir chronicle / Clamp
2	Coné: el travieso.	Fairy tail / Hiro Mashima.	Life / Keiko Suenobu
3	Gantz / Hiroya Oku.	Claymore 1 : la diablesa de mirada plateada / Norihiro Yagi	First Born / Ron Marz
4	Negima!: Magister Negi Magi / Ken Akamatsu.	Akira / Katsuhiko Otomo	Black Butler / Yana Toboso
5	Fruits basket / Natsuki Takaya.	Tsubasa : reservoir chronicle / Clamp	Las vacaciones de Jesús y Buda / Hikaru Nakamura
6	Condorito extra colección	Black Butler / Yana Toboso.	Claymore 1: la diablesa de mirada plateada / Norihiro Yagi
7	Naruto: Naruto uzumaki / Masashi Kishimoto	Bakuman / guión: Tsugumi Oba	Akira / Katsuhiko Otomo
8	El caballero vampiro / Matsuri Hino.	Hakaiju / Shingo Honda	Keroro / Mine Yoshizaki
9	Dejando todo atrás / Robert Kirkman	Mirai Nikki / Sakae Esuno	Bakuman / Tsugumi Oba
10	Love Junkies / Kyo Hatsuki.	Death Note / guión: Tsugumi Ohba ; dibujo: Takeshi Obata	Mirai Nikki / Sakae Esuno

Fuente: Elaboración propia en base a información emanada por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

En continuidad con la tendencia de los últimos años, los comics más solicitados por usuarios y usuarias durante el 2016 corresponden al subgénero del “manga” japonés. En este nuevo ranking se repiten algunos títulos y se suman algunos nuevos como *Life*, *First Born*, *Las vacaciones de Jesús y Buda* y *Keroro*.

## Cuentos infantiles más pedidos:

**Tabla 20: Ranking de cuentos infantiles más pedidos. Periodo 2014 – 2016**

	2014	2015	2016
1	Cosita linda / Anthony Browne	Olivia y las princesas / Ian Falconer	No dejes que la paloma conduzca el autobús! / Mo Williams
2	Perdido y encontrado / Oliver Jeffers.	Olivia en Venecia/ Ian Falconer.	Olivia y las princesas / Ian Falconer
3	Aprendo a leer con los cuentos Disney / Anna Biosca	Willy el soñador / Anthony Browne	Olivia en Venecia / Ian Falconer
4	El libro de los cerdos / Anthony Browne	Cosita linda / Anthony Browne	Cosita linda / Anthony Browne
5	Arriba y abajo / Oliver Jeffers.	El libro de los cerdos / Anthony Browne	Historia de un oso / Antonia Herrera
6	Olivia en Venecia/ Ian Falconer.	El increíble niño comelibros / Oliver Jeffers.	El libro de los cerdos / Anthony Browne
7	Sapo es sapo / Max Velthuijs.	Snoopy: el regreso/ Schulz.	El increíble niño comelibros / Oliver Jeffers
8	El conejito soñado: 5 Historias De Jose / Malika Doray.	Cuando el elefante camina / Keiko Kasza.	Willy y Hugo / Anthony Browne
9	Los tres lobitos y el cochino feroz / Eugene Trivizas		Voces en el parque / Anthony Browne
10	El misterioso caso del oso / Oliver Jeffers		El corazón y la botella / Oliver Jeffers

Fuente: Elaboración propia en base a información emanada por Unidad de Procesos Técnicos Biblioteca de Santiago.

En los últimos años dentro del listado de libros infantiles más solicitados predominan las obras de autores como Anthony Browne, Oliver Jeffers e Ian Falconer, reconocidos exponentes del libro álbum. La novedad durante el 2016 es la incorporación de *Historia de un oso*, libro ilustrado por la autora chilena Antonia Herrera y que retrata el corto animado premiado con un Oscar

## **4.7 Personal de atención: evaluación de colecciones**

### **4.7.1 Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.**

Un insumo útil para conocer las inquietudes de la ciudadanía lo ofrece la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que con el fin de entregar una atención integral a los usuarios y usuarias del sistema público, cuenta con formularios presenciales (disponibles en mesón de informaciones) y en línea, en el portal [www.dibam.cl](http://www.dibam.cl). Las papeletas permiten dejar comentarios sobre la calidad de la atención recibida, la calidad de las muestras en exhibición y materiales, las normas del servicio, infraestructura, mantención y entrega de información especializada. En el caso de la Biblioteca de Santiago, la información respecto de las colecciones es de vital importancia, pues permite observar cuando existen problemas de circulación del material y considerar solicitudes bibliográficas.

Durante el año 2016, 85 personas hicieron uso de este canal de comunicación con la biblioteca. Los registros se dividen entre reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y solicitudes por transparencia.

**Tabla 21: Número de anotaciones web y presenciales OIRS. Año 2016.**

	N	%
<b>Reclamos</b>	42	49,4
<b>Sugerencias</b>	24	28,2
<b>Consultas</b>	9	10,6
<b>Felicitaciones</b>	7	8,2
<b>Solicitudes por transparencia</b>	3	3,5
<b>Total</b>	85	100

Fuente: Elaboración propia en base a estadísticas SIAC DIBAM.

El 50% de los comentarios registrados, tanto vía web como presencial, corresponde a reclamos. Se trata principalmente de quejas relacionadas con atención, circulación de ejemplares y cobro de multas. Un 28,2% son sugerencias relativas a bibliografía, medidas de seguridad y atención. El 23% de los registros corresponden a felicitaciones, vale decir, comentarios positivos de parte de los usuarios que destacan y agradecen la buena gestión y atención recibida por parte del personal de la biblioteca.

#### **4.7.2 Encuesta de satisfacción de colecciones**

La información utilizada para realizar este informe fue recopilada durante el mes de octubre de 2016 mediante una encuesta en línea a la que fueron invitados/as a participar los/as socios/as de la biblioteca que fueron inscritos durante el 2016 y que tuvieran dos o más préstamos a su haber durante el transcurso del año. El objetivo del instrumento es medir el grado de satisfacción que poseen las nuevas personas que ingresan como socias a la biblioteca y hacen uso de las instalaciones y colecciones que están a su disposición. Las principales variables consultadas tienen que ver con frecuencia de uso del espacio y colecciones, asistencia a actividades culturales, preferencias lectoras, valoración de los servicios, además de recoger opiniones abiertas de la comunidad con la finalidad de obtener propuestas para mejorar los servicios ofrecidos en relación a las colecciones existentes, principalmente.

En cuanto a cuestiones metodológicas, se utilizó el mismo instrumento de versiones anteriores elaborado por la Unidad de Estudios de la Biblioteca, al que se le introdujeron algunos cambios y tres nuevas preguntas referidas a levantar información acerca del uso de las instalaciones y participación en actividades culturales. Al igual que en versiones anteriores este instrumento contó con la participación y validación del equipo de gestión de colecciones de la biblioteca.

El universo de la encuesta corresponde a personas inscritas por primera vez en la biblioteca durante el 2016, con correo electrónico vigente y dos o más préstamos a su haber durante el transcurso del año. Teniendo en cuenta estos atributos, el universo muestral resultante es de 2.538 nuevos socios y

socias. Luego, considerando un error de un 4% y un nivel de confianza de un 95%, el tamaño de la muestra alcanzado es de 484 socios/as. El marco de referencia aplicado fue el siguiente:

**Cuadro 1: Operacionalización de variables. Encuesta de satisfacción de colecciones 2016**

<b>Dimensiones</b>	<b>Sub- Dimensiones</b>	<b>Variables</b>
Condiciones objetivas	Datos demográficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comuna de residencia</li> <li>- Sexo</li> <li>- Edad</li> <li>- Estudios</li> <li>- Ocupación actual</li> </ul>
Condiciones objetivas	Uso del espacio y asistencia a actividades culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de uso de los espacios (salas)</li> <li>- Uso dado a los espacios</li> <li>- Asistencia a actividades culturales/ tipo de actividad</li> </ul>
Condiciones objetivas	Preferencia y uso de las colecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de uso de libros, revistas y otros materiales a domicilio.</li> <li>- Temáticas preferidas no ficción y ficción</li> <li>- Tipos literarios más solicitados</li> <li>- Recursos más utilizados en la biblioteca</li> <li>- Disponibilidad de material en el catalogo</li> <li>- Sugerencia Bibliográfica</li> </ul>
Condiciones subjetivas	Evaluación del servicio de colecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de contribución de la biblioteca en el apoyo a la realización de tareas o trabajos, aumentar la cultura general, incentivar el gusto por la lectura, aumentar la capacidad de comprensión lectora, ampliar el conocimiento sobre autores y/o títulos, ampliar la oferta cultural de la región, aportar a la entretención y tiempos de ocio.</li> <li>- Grado de satisfacción respecto de la variedad de títulos, diarios y revistas, adecuación a las necesidades o intereses de los socios/as, disponibilidad de las novedades bibliográficas y de materiales no libro (mapas, diarios, comics, etc), estado físico de los libros, desarrollo de colecciones específicas.</li> <li>- Evaluación de aspectos del servicio: Facilidad para realizar inscripción como socio/a, cantidad de préstamos por persona (máximo 7 ejemplares), tiempo de duración del préstamo (10 días corridos), renovación en línea, teléfono y presencial, información disponible sobre uso de colecciones, competencias del personal que atiende, amabilidad en la atención al público, cantidad de personal de atención, consideración de sugerencias bibliográficas, disponibilidad de títulos en las estanterías, orden de los títulos en estanterías, acceso a títulos de bodega</li> <li>- Satisfacción general.</li> <li>- Comentarios generales</li> </ul>

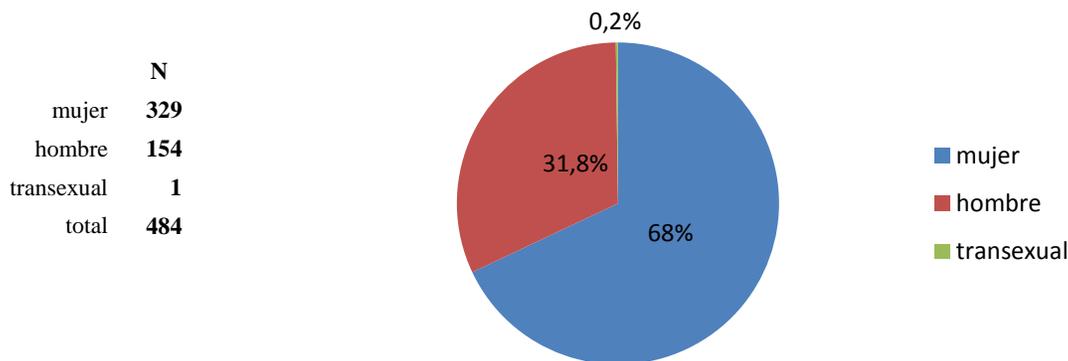
El 81.34% de los socios y socias encuestados/as se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio entregado durante el año 2016.

## Caracterización de socias y socios

En términos de caracterización de la muestra, se aprecia lo siguiente:

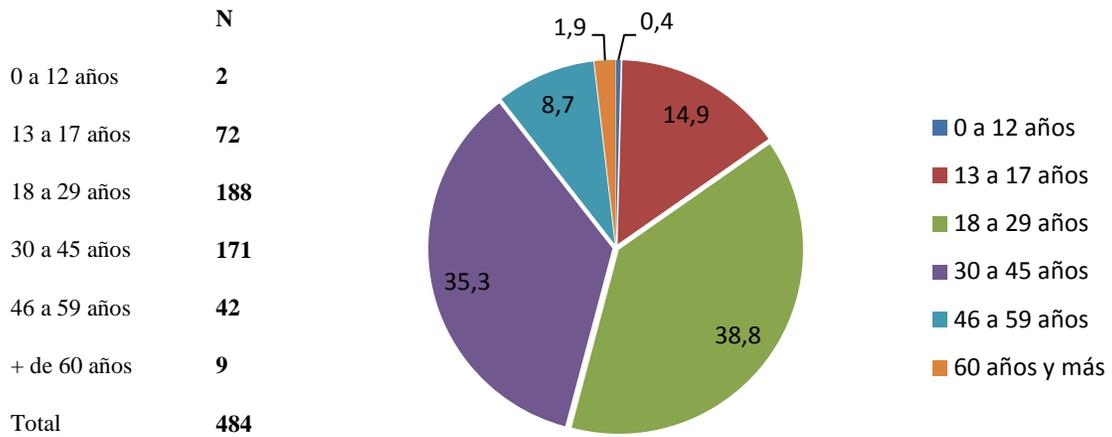
- Mayor representación de mujeres, pues constituyen cerca de un 70% de la muestra.
- Por segunda vez se agregó el atributo transexual entre las alternativas de respuesta para la pregunta sobre el sexo del encuestado/a. En esta ocasión, una persona se identificó con esa alternativa, representando el 0,2% del total de encuestados/as.
- En cuanto a la edad de los encuestados/as, se aprecia que un 74% tiene entre 18 y 45 años. La menor participación se da en los tramos extremos, vale decir, menores de 12 años (0,4%) y mayores de 60 (1,9%).
- Respecto al nivel educativo, un tercio de los encuestados declara que ha finalizado estudios superiores, un porcentaje similar (30,6%) señala que ha terminado la educación media, mientras que cerca de un 20% posee estudios superiores de carácter técnico.
- Un 39,5% de los encuestados/as define su principal ocupación como estudiante, le sigue la categoría trabajador/a dependiente (33,7%).
- Los y las usuarios/as provienen principalmente de comunas cercanas a la Biblioteca de Santiago, siendo las principales: Santiago (14,7%), Maipú (13%), Quinta Normal (7,9%), Pudahuel (7,6%) y Estación Central (6,4%).

**Tabla 22 y gráfico 9: Sexo (N y % de encuestados)**



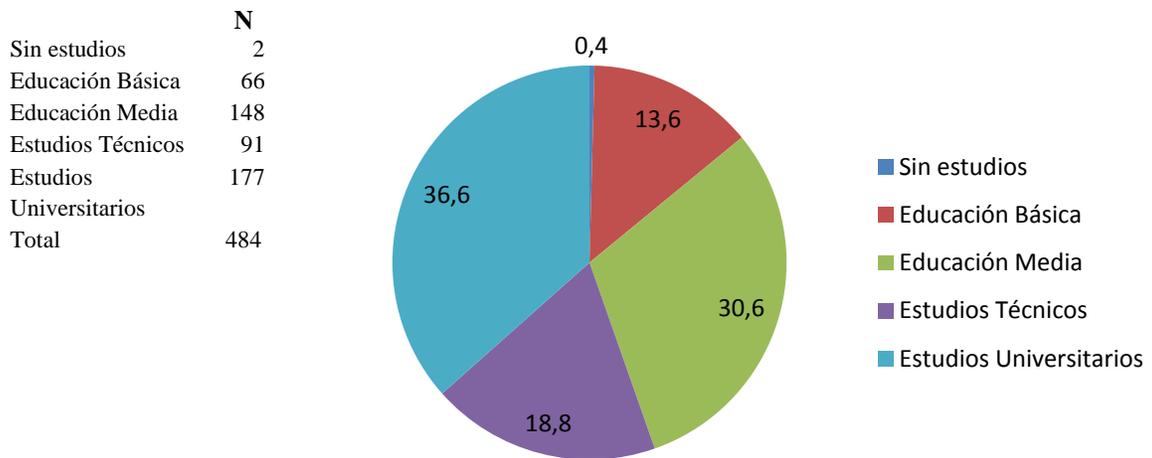
Fuente: Elaboración propia. P. 2 “¿cuál es tu sexo?” (N= 484)

**Tabla 23 y gráfico 10: Edad (N y % de encuestados)**



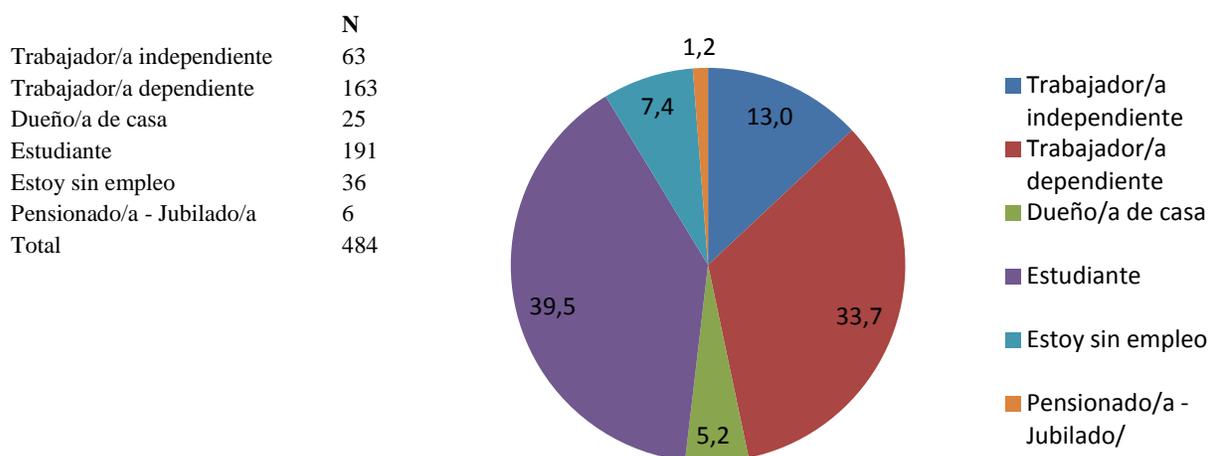
Fuente: Elaboración propia. P. 3 “¿Qué edad tienes?” (N= 484)

**Tabla 24 y gráfico 11: Nivel de estudios (N y % de encuestados)**



Fuente: Elaboración propia. P. 4 “¿qué estudios has terminado?” (N= 484)

**Tabla 25 y gráfico 12: Ocupación (N y % de encuestados)**



Fuente: Elaboración propia. P. 5 “¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu ocupación actual?” (N= 484)

**Tabla 26: Comuna de residencia (N y % de encuestados)**

Comuna	N	%	Comuna	N	%
Santiago	71	14,7	Conchalí	4	0,8
Maipú	63	13,0	El Bosque	4	0,8
Quinta Normal	38	7,9	Huechuraba	4	0,8
Pudahuel	37	7,6	La Pintana	4	0,8
Estación Central	31	6,4	Melipilla	4	0,8
Renca	20	4,1	Providencia	4	0,8
Ñuñoa	17	3,5	Talagante	4	0,8
La Florida	16	3,3	La Reina	3	0,6
Cerro Navia	14	2,9	Lampa	3	0,6
Lo Prado	14	2,9	San Joaquín	3	0,6
Puente Alto	12	2,5	Vitacura	3	0,6
San Miguel	12	2,5	Vivo en regiones	3	0,6
Quilicura	10	2,1	Colina	2	0,4
Recoleta	10	2,1	Curacaví	2	0,4
Las Condes	9	1,9	Lo Espejo	2	0,4
Peñaflor	9	1,9	María Pinto	2	0,4
Macul	8	1,7	Padre Hurtado	2	0,4
San Bernardo	7	1,4	Buín	1	0,2
Independencia	6	1,2	Calera de Tango	1	0,2
Pedro Aguirre Cerda	6	1,2	El Monte	1	0,2
Peñalolén	6	1,2	La Cisterna	1	0,2
Cerrillos	5	1	San Ramón	1	0,2
La Granja	5	1	<b>Total</b>	<b>484</b>	<b>100</b>

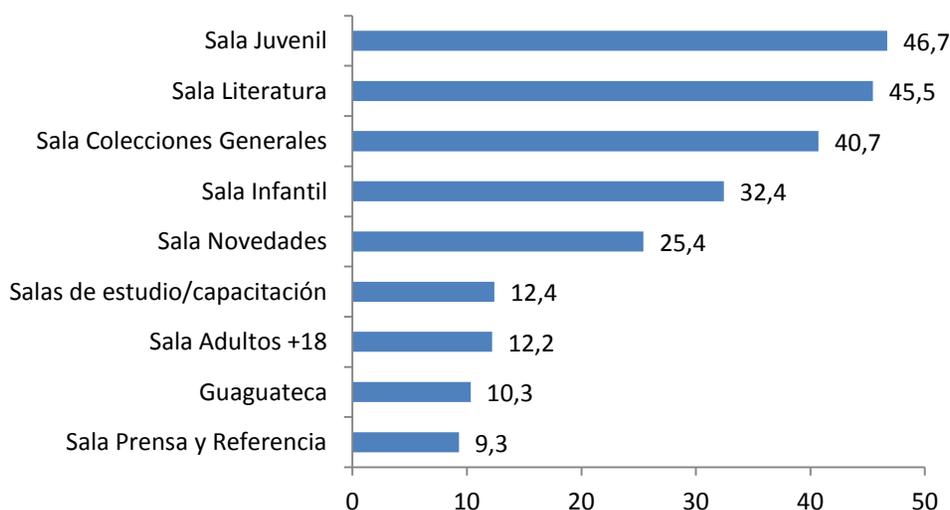
Fuente: Elaboración propia. P. 1 “¿Cuál es tu comuna de residencia?” (N= 484)

## Uso del espacio y asistencia a actividades culturales

En la medición de este año se incluyeron tres preguntas nuevas, dos referidas al uso de los espacios (frecuencia y razón de uso), y una tercera pregunta respecto a la participación en actividades culturales organizadas por la biblioteca. Esto tiene como finalidad levantar información exploratoria sobre el comportamiento de los socios y socias en relación a las instalaciones o espacios disponibles, y la cartelera de actividades que mes a mes organiza la biblioteca. A continuación los principales resultados obtenidos:

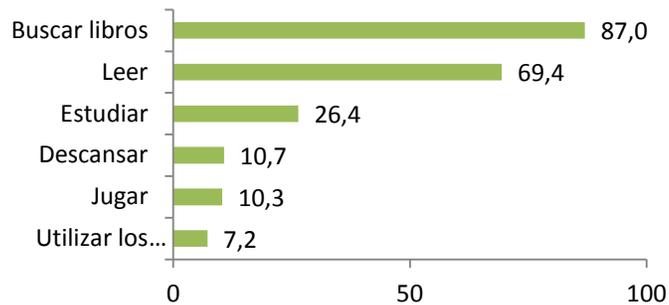
- Con porcentajes sobre el 40%, las salas más utilizadas por los socios/as encuestados/as son Juvenil (46,7%), Literatura (45,5%) y Colecciones Generales (40,7%).
- Durante la permanencia de los socio/as en los distintos espacios de la biblioteca, las principales actividades realizadas tienen que ver netamente con la práctica lectora. Un 87% señala que la visita a los espacios se centra en la búsqueda de materiales de lectura, y un 70% menciona que el espacio es utilizado para leer. En contraposición, el uso de computadores como razón para permanecer en los espacios de la biblioteca se posiciona en el último lugar con un 7,2%. Cabe mencionar que dentro de las opciones de respuesta se incorporó la alternativa “otro”, con el fin de recoger usos de los espacios no visibilizados, no obstante la opción no obtuvo preferencias.
- En cuanto a la participación en actividades culturales, se aprecia que un 50% de los encuestados no ha asistido a ninguna de las actividades ofertadas durante el año. Entre quienes declaran haber asistido, los cuentos (23,8%) y las obras de teatro (23,1%) son las actividades más recurrentes.

**Gráfico 13: Espacios utilizados con mayor frecuencia**



Fuente: Elaboración propia. P. 6 “Cuando visitas la Biblioteca de Santiago, ¿cuáles son los espacios que utilizas con mayor frecuencia? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Gráfico 14: Uso de los espacios**



Fuente: Elaboración propia. P. 7 “Cuando estás en alguno de estos espacios, por lo general te dedicas a... (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Gráfico 15: Asistencia a actividades culturales BDS**



Fuente: Elaboración propia. P. 8 “¿A cuál o cuáles de estas actividades organizadas por la Biblioteca de Santiago has asistido durante este año? (puedes marcar más de una opción)” (N= 484)

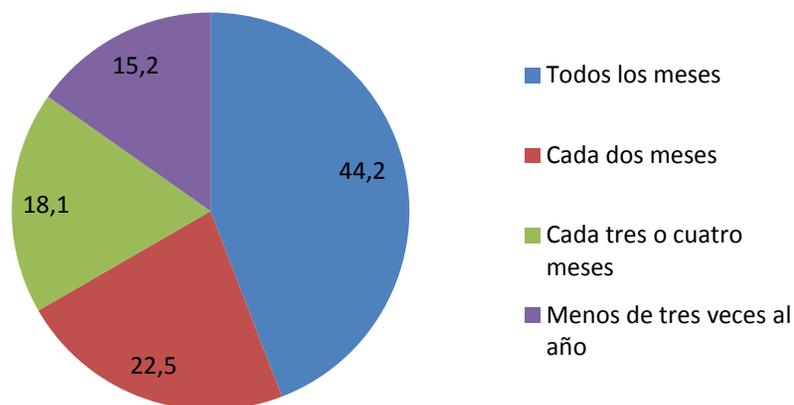
### **Frecuencia de uso del servicio y preferencias**

- Un 44% de las personas encuestadas señala que al menos una vez por mes visita la biblioteca para solicitar libros u otros materiales en préstamo. En contraposición, un 15% declara que su frecuencia de solicitud de materiales en préstamo es menor a tres veces por año.
- En cuanto a las preferencias temáticas a la hora de la lectura, la encuesta diferenció entre temas de no ficción y ficción. Respecto a las primeras, se obtiene que Artes (cine, pintura,

fotografía, etc.) se ubica en el primer lugar de las preferencias con un 31,8%<sup>3</sup>, le siguen con una amplia diferencia porcentual Educación (23,1%), Desarrollo personal/autoayuda (21,9%), Manualidades, decoración, cocina (20,9%) y Filosofía (20,7%).

- En relación a las preferencias temáticas de ficción, se aprecia que Aventura/acción (43,4%), Romance (36,8%) y Ciencia ficción (31,2%) obtienen porcentaje por sobre el 30% ubicándose en los primeros lugares de las preferencias.
- Al consultar por los subgéneros literarios más solicitados, se observa que las Novelas tienen la mayor preferencia con un 50,8%, le siguen con un amplio margen los Cuentos (29,8%) y la Literatura infantil (26,2%). Cabe mencionar que esta última opción se agregó para esta versión de la medición, obteniendo una importante representación.
- El recurso más utilizado es el libro (90,1%). Le siguen en preferencia, aunque muy por debajo, los cómics (14,5%), internet (13,6%), las revistas (12%) y el material de referencia como enciclopedias, diccionarios, atlas y otros similares (11,2%).

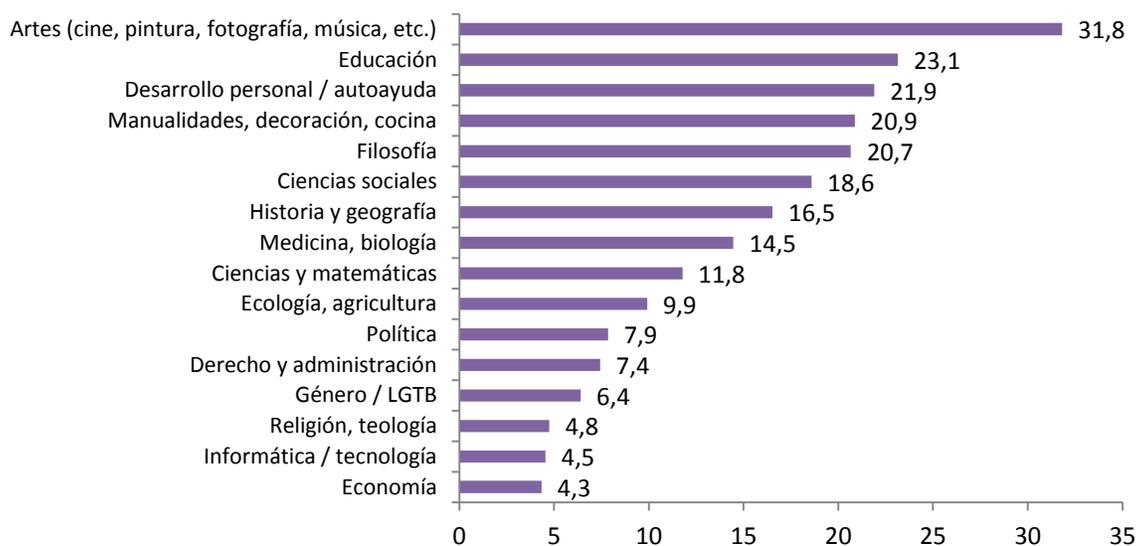
**Gráfico 16: Frecuencia solicitud de préstamo**



Fuente: Elaboración propia. P. 9 “¿Con qué frecuencia solicitas libros, revistas u otros materiales a domicilio en la Biblioteca de Santiago?” (N= 453)

<sup>3</sup> Debe considerarse que la suma de algunos datos excede el 100%, porque el análisis de las preguntas se realiza en forma independiente para cada una de las opciones de respuesta, donde el entrevistado puede marcar más de una alternativa. Esto se aplica para el análisis de las preguntas 10, 11, 12 y 13.

**Gráfico 17: Temáticas preferidas no ficción**



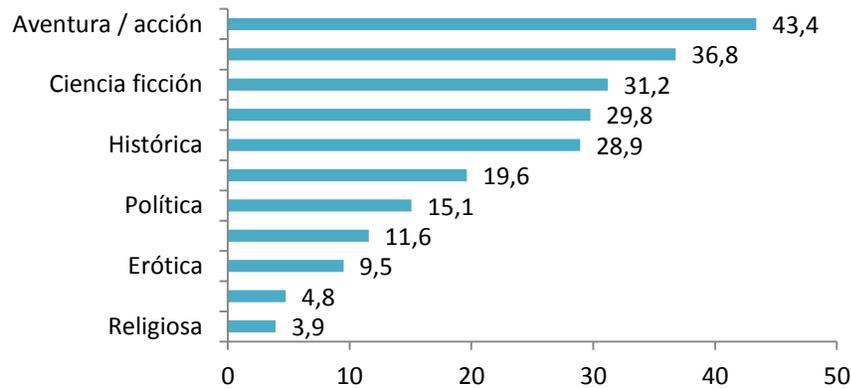
Fuente: Elaboración propia. P. 10 “¿Qué temáticas prefieres leer en no ficción? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Tabla 27: Temáticas preferidas no ficción según sexo**

Temática	Mujer		Hombre		Transexual	
	n	%	n	%	n	%
Artes (cine, pintura, fotografía, etc.)	102	66,2%	52	33,8%	0	0
Ecología, agricultura	32	66,7%	16	33,3%	0	0
Ciencias sociales	53	58,9%	36	40,0%	1	1,1%
Ciencias y matemática	37	64,9%	20	35,1%	0	0
Derecho y administración	20	55,6%	16	44,4%	0	0
Desarrollo personal / autoayuda	82	77,4%	24	22,6%	0	0
Educación	86	76,8%	26	23,2%	0	0
Economía	9	42,9%	12	57,1%	0	0
Historia y geografía	48	60,0%	32	40,0%	0	0
Género/LGTB	23	74,2%	7	22,6%	1	3,2%
Informática	9	40,9%	13	59,1%	0	0
Manualidades, decoración, cocina	88	87,1%	13	12,9%	0	0
Medicina, biología	55	78,6%	15	21,4%	0	0
Política	22	57,9%	16	42,1%	0	0
Filosofía	58	58,0%	42	42,0%	0	0
Religión, teología	15	65,2%	8	34,8%	0	0

Fuente: Elaboración propia. P. 10 “¿Qué temáticas prefieres leer en no ficción? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Gráfico 18: Temáticas preferidas ficción**



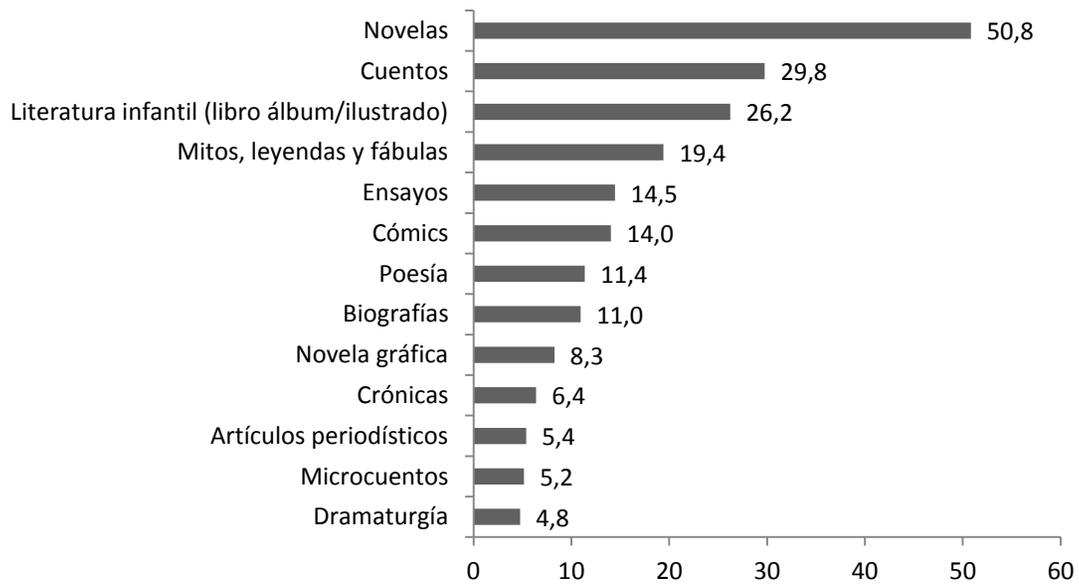
Fuente: Elaboración propia. P. 11 “Cuándo lees una novela, ¿qué temáticas prefieres leer? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Tabla 28: Temáticas preferidas ficción según sexo**

	Mujer		Hombre		Transexual	
	N	%	N	%	n	%
<b>Romance</b>	161	90,4%	17	9,6%	0	0
<b>Aventura / Acción</b>	135	64,3%	74	35,2%	1	,5%
<b>Ciencia ficción</b>	85	56,3%	65	43,0%	1	,7%
<b>Experiencias Juveniles</b>	78	82,1%	17	17,9%	0	0
<b>Política</b>	38	52,1%	35	47,9%	0	0
<b>Religiosa</b>	12	63,2%	7	36,8%	0	0
<b>Género / LGBT</b>	17	73,9%	6	26,1%	0	0
<b>Histórica</b>	90	64,3%	50	35,7%	0	0
<b>Fantástica</b>	100	69,4%	43	29,9%	0	0
<b>Policíaca</b>	33	58,9%	23	41,1%	0	0
<b>Erótica</b>	34	73,9%	12	26,1%	0	0

Fuente: Elaboración propia. P. 11 “Cuándo lees una novela, ¿qué temáticas prefieres leer? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Gráfico 19: Subgéneros literarios solicitados**



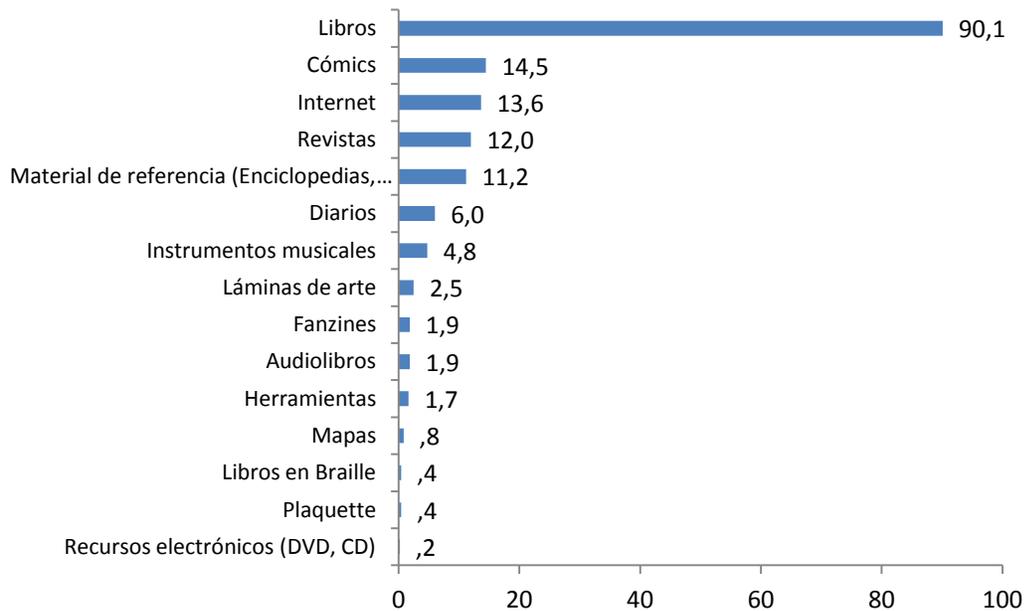
Fuente: Elaboración propia. P. 12 “¿Cuáles son los subgéneros literarios que más solicitas en la biblioteca? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Tabla 29: subgéneros literarios solicitados según sexo**

	Mujer		Hombre		Transexual	
	N	%	N	%	n	%
<b>Mitos, leyendas y fábulas</b>	59	62,8%	35	37,2%	0	0
<b>Novelas</b>	181	73,6%	64	26,0%	1	,4%
<b>Cuentos</b>	103	71,5%	41	28,5%	0	0
<b>Crónicas</b>	19	61,3%	12	38,7%	0	0
<b>Ensayos</b>	40	57,1%	30	42,9%	0	0
<b>Cómics</b>	40	58,8%	28	41,2%	0	0
<b>Poesía</b>	36	65,5%	19	34,5%	0	0
<b>Dramaturgia</b>	16	69,6%	7	30,4%	0	0
<b>Artículos periodísticos</b>	14	53,8%	12	46,2%	0	0
<b>Biografía</b>	35	66,0%	18	34,0%	0	0
<b>Novela Gráfica</b>	24	60,0%	16	40,0%	0	0
<b>Microcuentos</b>	13	52,0%	12	48,0%	0	0
<b>Literatura infantil</b>	92	72,4%	35	27,6%	0	0

Fuente: Elaboración propia. P. 12 “¿Cuáles son los subgéneros literarios que más solicitas en la biblioteca? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Gráfico 20: Recursos más utilizados**



Fuente: Elaboración propia. P. 13 “¿Cuáles son los recursos de la biblioteca que más utilizas? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

**Tabla 30: Recursos más utilizados según sexo**

	Mujer		Hombre		Transexual	
	N	%	N	%	n	%
<b>Diarios</b>	12	41,4%	17	58,6%	0	0
<b>Revistas</b>	36	62,1%	22	37,9%	0	0
<b>Libros</b>	296	67,9%	139	31,9%	1	,2%
<b>Audiolibros</b>	4	44,4%	5	55,6%	0	0
<b>Fanzines</b>	6	66,7%	3	33,3%	0	0
<b>Plaquette</b>	1	50,0%	1	50,0%	0	0
<b>Cómics</b>	41	58,6%	29	41,4%	0	0
<b>Internet</b>	44	66,7%	22	33,3%	0	0
<b>Recursos electrónicos (Dvd, CD)</b>	0	0	1	100,0%	0	0
<b>Libros en Braille</b>	1	50,0%	1	50,0%	0	0
<b>Material de referencia (encicl., diccionarios, atlas u otros)</b>	41	75,9%	12	22,2%	1	1,9%
<b>Mapas</b>	3	75,0%	1	25,0%	0	0
<b>Láminas de arte</b>	7	58,3%	5	41,7%	0	0
<b>Instrumentos musicales</b>	15	65,2%	8	34,8%	0	0
<b>Herramientas</b>	3	37,5%	5	62,5%	0	0

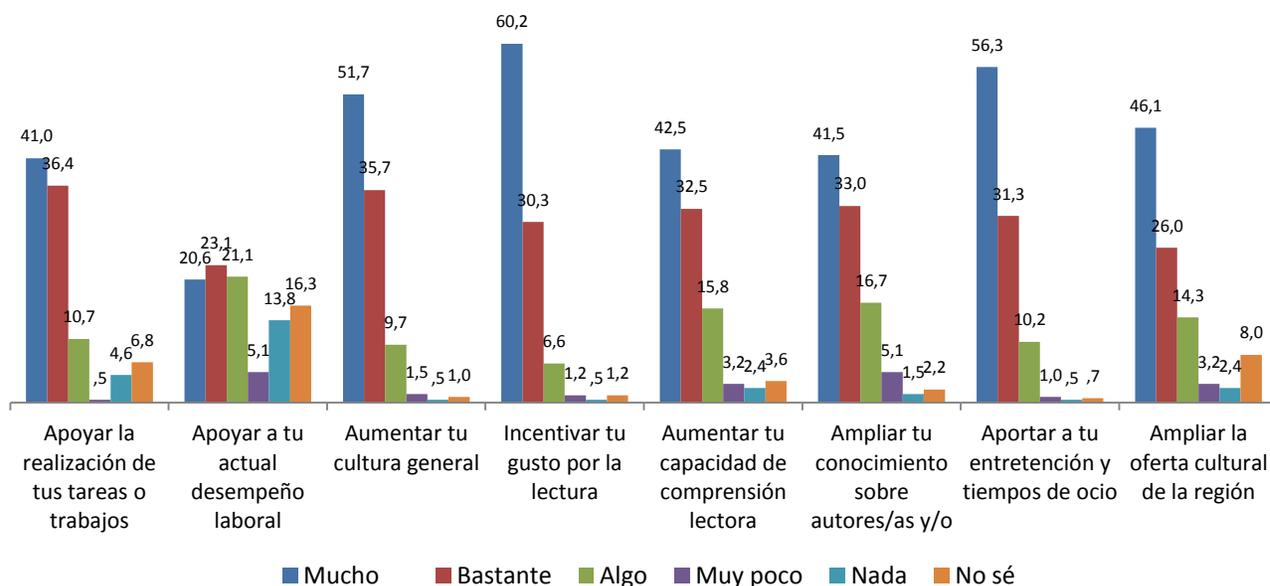
Fuente: Elaboración propia. P. 13 “¿Cuáles son los recursos de la biblioteca que más utilizas? (marca máximo tres opciones)” (N= 484)

## Contribuciones de la Biblioteca a los/as usuarios/as

A los/as encuestados/as se les preguntó su percepción acerca de la contribución de la Biblioteca de Santiago en diversos aspectos relacionados con fomento lector, cultura y entretenimiento, entre otros. Para cada aspecto consultado se obtienen altos porcentajes de respuesta positiva, pues en la mayoría de ellos la suma de porcentajes de las opciones “mucho” y “bastante” supera el 70%. A continuación el detalle:

- 77,4% de los/as usuarios/as señala que la biblioteca ha contribuido mucho o bastante a apoyar la realización de tareas o trabajos.
- Un 43,7% opina que la biblioteca ha apoyado su desempeño laboral.
- 87,4% indica que ha contribuido mucho o bastante a aumentar su cultura general.
- 90,5% señala que la biblioteca ha contribuido mucho o bastante a incentivar su gusto por la lectura.
- Un 75% de los encuestados/as piensa que la biblioteca ha contribuido a aumentar mucho o bastante su comprensión lectora.
- 74,5% señala que la biblioteca ha contribuido mucho o bastante a ampliar sus conocimientos sobre autores y/o títulos.
- 72,1% indica que ha contribuido mucho o bastante a ampliar la oferta cultural de la región.
- El 87,6% piensa que la biblioteca ha contribuido mucho o bastante a su propia entretenimiento y tiempo de ocio.

**Gráfico 21: Percepción sobre la contribución de la Biblioteca de Santiago en diversos aspectos**

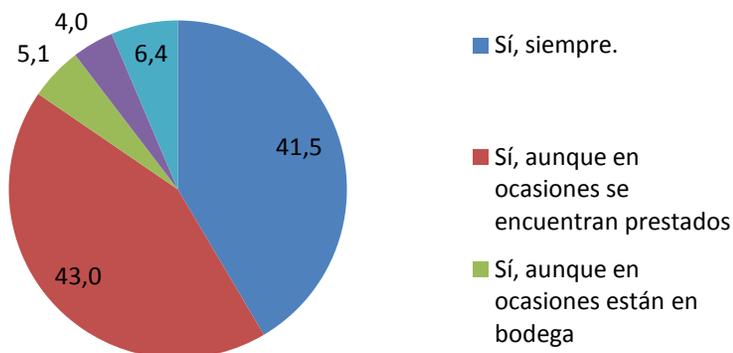


Fuente: Elaboración propia. P. 16 “Según tu percepción, en qué medida la Biblioteca de Santiago ha contribuido a...” (N= 484)

## Disponibilidad de material

Un 41,5% de los y las usuarios/as señala que siempre han estado disponibles los libros, revistas u otros materiales que han requerido. En un porcentaje muy similar (43%) se declara que el material sí ha estado disponible, aunque en ocasiones se ha encontrado en préstamo.

Gráfico 22: disponibilidad de material



Fuente: Elaboración propia. P. 14 “¿Los libros, revistas u otros materiales que has buscado en el catálogo han estado disponibles?” (N= 453)

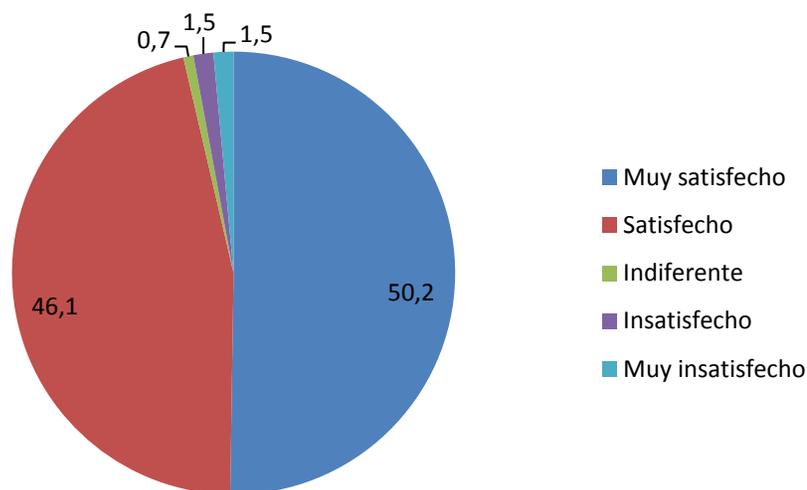
## Satisfacción

Un 96,3% de los usuarios y usuarias se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con el servicio y las colecciones de la biblioteca en términos generales. La pregunta se situaba luego de haber evaluado la satisfacción de diversos aspectos del servicio y las colecciones, tales como: variedad de títulos de libros, variedad de diarios y revistas, títulos adecuados a sus intereses y necesidades, disponibilidad de novedades bibliográficas, disponibilidad de materiales distintos al libro, estado físico en que se encuentran los libros y desarrollo de colecciones especiales. El porcentaje de usuarios/as satisfechos/as o muy satisfechos/as en cada uno de dichos aspectos es el siguiente:

- Variedad de títulos de libros: 93,4%
- Variedad de diarios y revistas: 66,7%.
- Títulos adecuados a tus intereses y necesidades: 90,5%
- Disponibilidad de novedades bibliográficas: 77,4%
- Disponibilidad de material (distintos al libro): 67,7%
- Estado físico en que se encuentran los libros: 88,3%
- Desarrollo de colecciones específicas: 70,4%

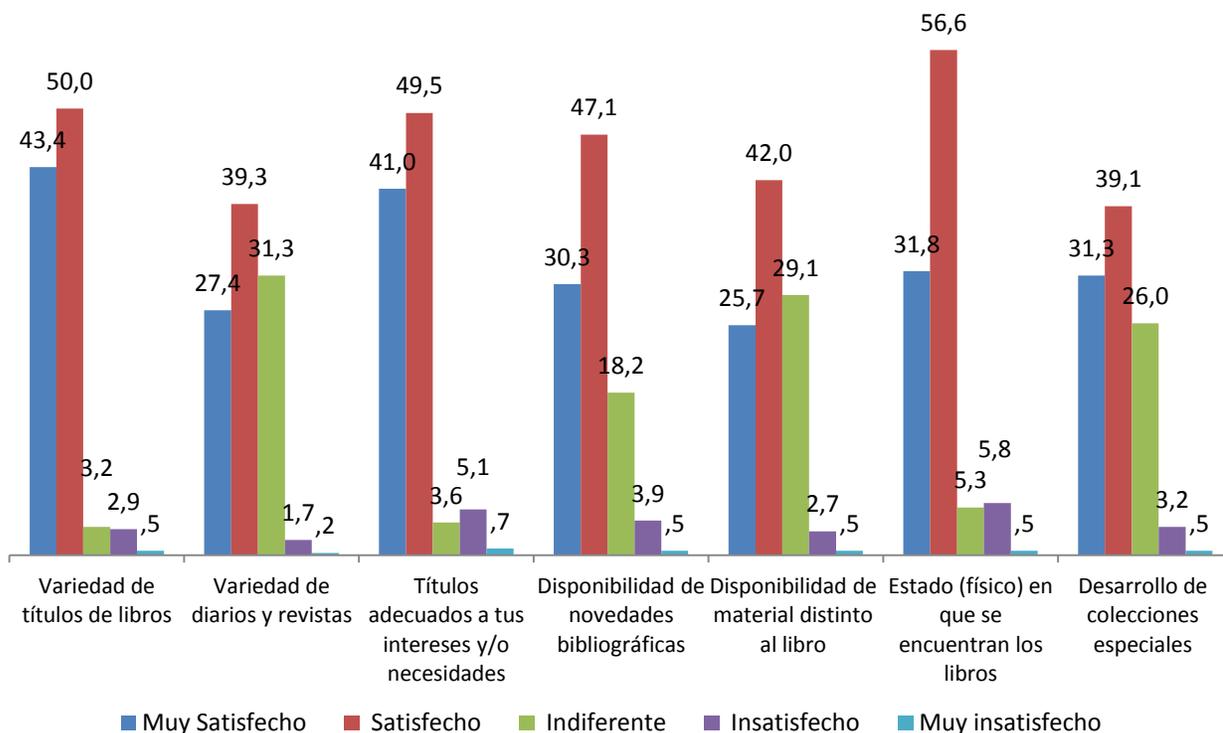
El nivel de satisfacción final se establece en base al promedio de todos los aspectos señalados anteriormente (generales y específicos). De esta manera, se obtiene que un 81,4% de los/as socios/as de la Biblioteca de Santiago encuestados/as se declaran satisfechos/as o muy satisfechos/as con el servicio de colecciones del año 2016 (cálculo realizado en base a las preguntas N°17 y 19 del cuestionario).

**Gráfico 23: Satisfacción general servicio y colecciones Biblioteca de Santiago 2016**



Fuente: Elaboración propia. P. 19 “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?” (N= 412)

**Gráfico 24: Satisfacción con aspectos particulares de las colecciones de la Biblioteca de Santiago**



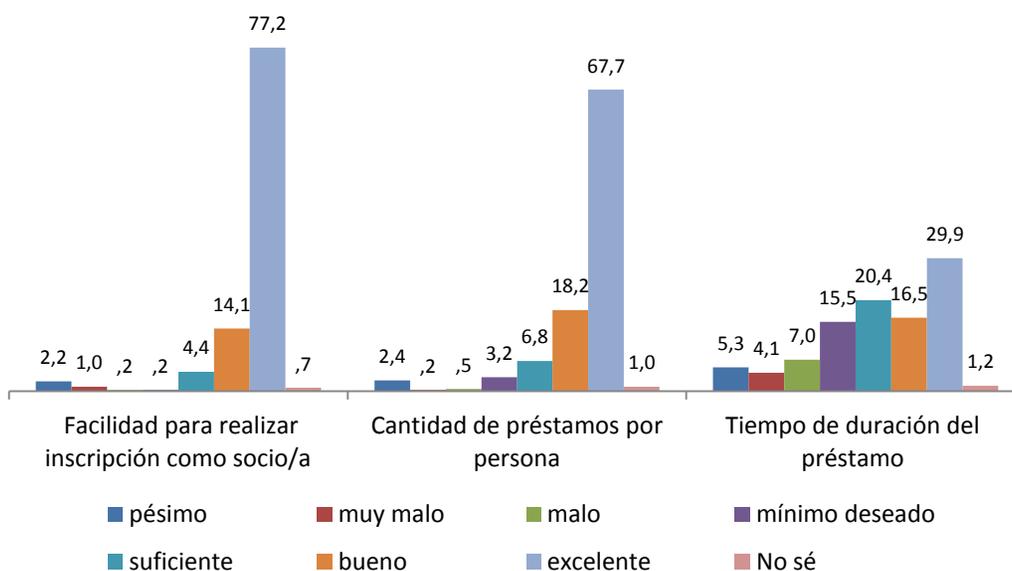
Fuente: Elaboración propia. P. 17 “¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos de las colecciones de la Biblioteca de Santiago?” (N= 412)

## Evaluación servicios

A los encuestados/as también se les solicitó evaluar algunos aspectos del servicio ofrecido por la Biblioteca. Para ello disponían de una escala de valoración que iba de 1 a 7, donde 1 correspondía a la valoración más negativa (servicio pésimo) y 7 a la más positiva (servicio excelente). A continuación se presentan los resultados obtenidos ordenados por tipo de servicio:

Inscripción y préstamo: Se aprecia que más del 90% de los encuestados/as evalúa como bueno o excelente el procedimiento de inscripción como socio/a de la biblioteca. Un 85,9% opina que la cantidad de ítems en préstamo que es posible solicitar es buena o excelente. La evaluación positiva disminuye al momento de preguntar por el tiempo de duración del préstamo a domicilio, pues solo un 46,4% de los encuestados le parece bueno o excelente.

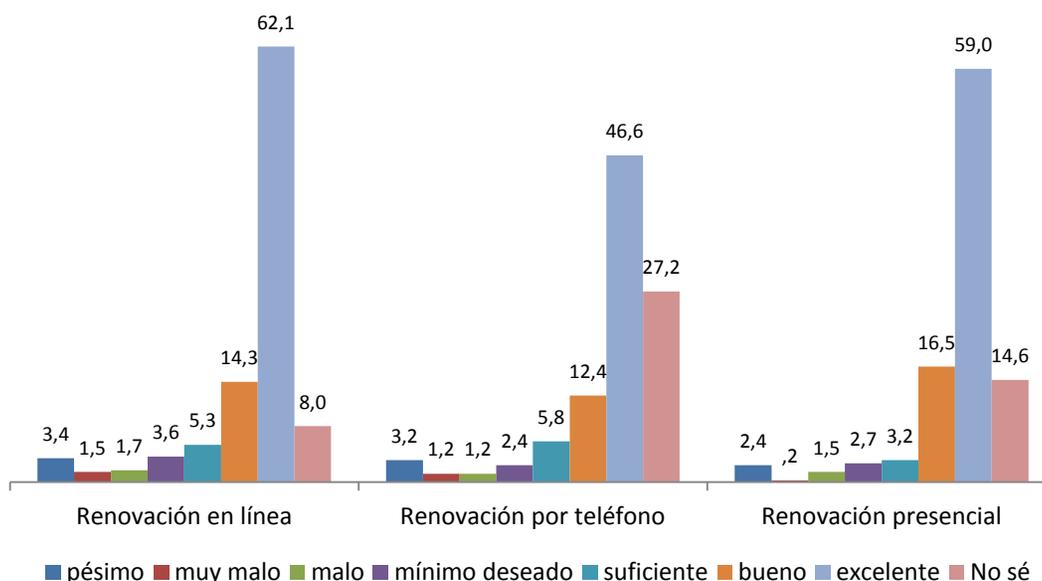
**Gráfico 25: Evaluación del servicio: inscripción y préstamo**



Fuente: Elaboración propia. P. 18 “¿Cómo evaluarías los siguientes aspectos del servicio ofrecido por la Biblioteca de Santiago?” (N= 412)

Renovación de material en préstamo: El servicio de renovación en línea y presencial obtiene porcentajes de evaluación positiva (bueno o excelente) en torno al 75%, mientras que ese porcentaje disminuye a 59% en el caso de la renovación telefónica.

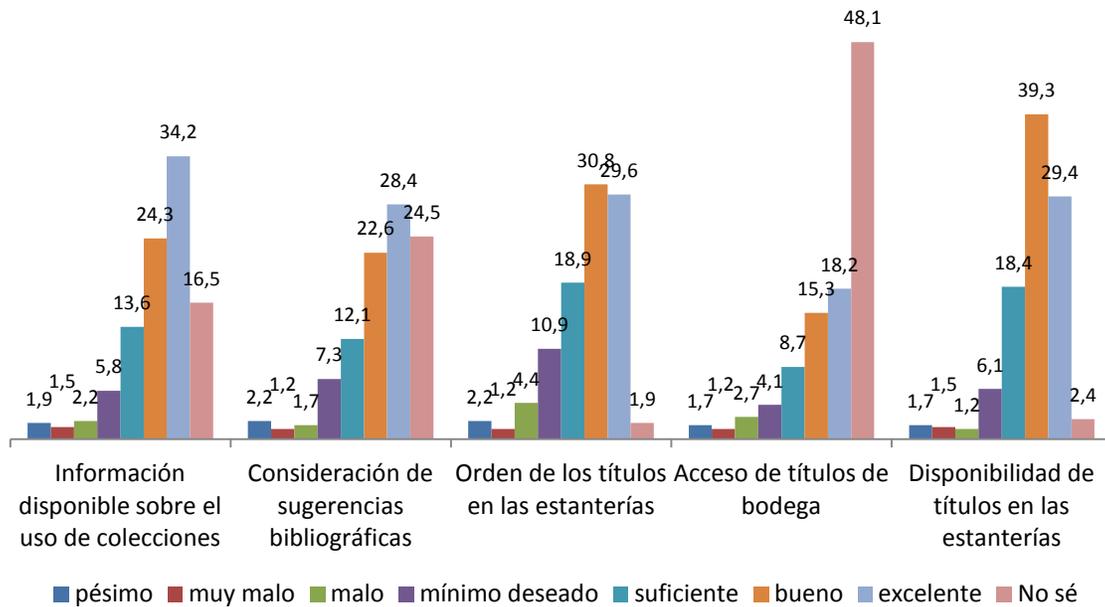
**Gráfico 26: Evaluación del servicio: renovación de material en préstamo**



Fuente: Elaboración propia. P. 18 “¿Cómo evaluarías los siguientes aspectos del servicio ofrecido por la Biblioteca de Santiago?” (N= 412)

Acceso y disponibilidad de la colección: En comparación a los aspectos evaluados anteriormente, se aprecia una disminución del porcentaje obtenido para las alternativas bueno/excelente. Aún así, se destaca que un 68,7% de los encuestados/as evalúa como bueno o excelente la disponibilidad de títulos en las estanterías, a un 60,4% le parece bueno/excelente el orden de los títulos en las estanterías, un 58,5% opina positivamente acerca de la información disponible acerca de las colecciones y un 51% evalúa como bueno o excelente la consideración de sugerencias bibliográficas. Cabe mencionar, que cerca de un 50% de los/las encuestados/as se inclina por la alternativa “no sé” al momento de evaluar el aspecto “acceso a títulos de bodega”, lo que indica que hay un importante desconocimiento de los usuarios respecto a opciones en el acceso a la colección.

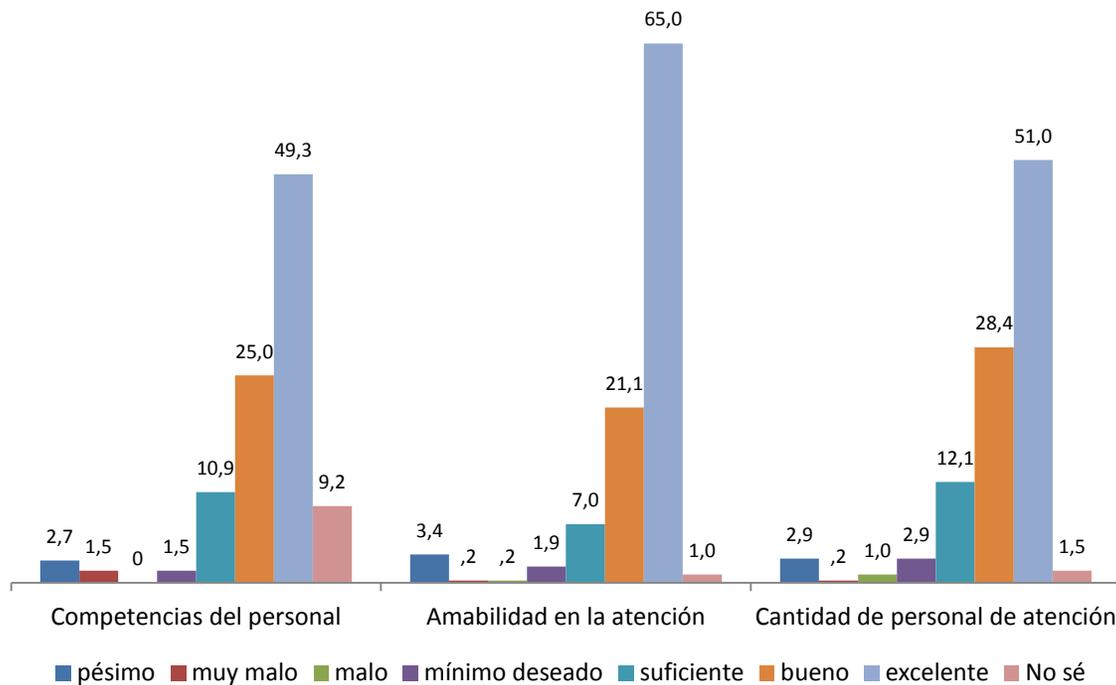
**Grafico 27: Evaluación del servicio: acceso y disponibilidad de la colección**



Fuente: Elaboración propia. P. 18 “¿Cómo evaluarías los siguientes aspectos del servicio ofrecido por la Biblioteca de Santiago?” (N= 412)

Personal de atención: La evaluación del personal en términos de competencias, amabilidad y cantidad es bastante positiva. Se observa que un 86,2% de los usuarios/as evalúa como bueno o excelente la amabilidad en la atención, un 79,4% le parece óptima (buena/excelente) la cantidad de personal disponible para la atención y un 74,3% le parecen buenas/excelentes las competencias del personal de la biblioteca.

**Gráfico 28: Evaluación del servicio: personal de atención**



Fuente: Elaboración propia. P. 18 “¿Cómo evaluarías los siguientes aspectos del servicio ofrecido por la Biblioteca de Santiago?” (N= 412)

### Sugerencias y comentarios

Al final del cuestionario se proporcionó espacio para que los/as encuestados/as pudieran comentar libremente acerca de las colecciones u otros aspectos de la biblioteca. De esta manera, 116 encuestados/as (de un total de 412 que finalizaron la encuesta) utilizaron el espacio para expresar su opinión respecto a la biblioteca. Dentro de la variedad de comentarios, es posible leer palabras de agradecimiento y felicitaciones, así como también sugerencias y observaciones para mejorar los servicios y espacios ofrecidos por la biblioteca. En cuanto a esto último, a continuación se presenta una breve sistematización de los comentarios más recurrentes:

- Mejorar la difusión de la biblioteca en general, mayor información acerca de talleres y actividades. Enviar información vía correo electrónico
- Mejorar el orden de las estanterías.
- Página web más amigable.
- Completar colecciones y sagas.
- Implementar colecciones en otros idiomas.
- Mejorar disponibilidad de baños.
- Mejorar el estado físico de los ejemplares.

## 5 PROGRAMA FOMENTO LECTOR Y ESCRITOR

El fomento lector y escritor es transversal a toda la biblioteca y desde diversas secciones y servicios se realizan programas e iniciativas tendientes a impulsar el gusto por la lectura, la escritura y la oralidad, asumiendo un rol activo en la conformación de nuevas experiencias en múltiples soportes y múltiples formatos.

### 5.1 *Programa Extramuros*

#### **Programa “Mi Espacio sin límites” en espacios carcelarios.**

Este programa nace en 2009 y busca fomentar la lectura en personas privadas de libertad a través de diversas iniciativas tales como clubes de lectura, cajas viajeras y talleres de escritura. Se realiza en los penales CDP San Miguel, CDP Santiago Sur y CDP Puente Alto. A través de talleres, el equipo de la Biblioteca de Santiago busca desarrollar el diálogo y el encuentro en torno a la lectura y la escritura, además de abrir accesos a través de la entrega mensual y quincenal de material bibliográfico que promueva y extienda los talleres y clubes desarrollados. Todas las iniciativas efectuadas están condicionadas por la permanencia y continuidad, otorgando espacios de lectura que no se conviertan solo en una bonita experiencia, sino más bien sean instancias donde se permita una reflexión mayor y en definitiva, un cambio positivo en la apropiación de la lectura y la escritura. Por ello, se trabaja con grupos estables y no de gran número. El programa acuna las siguientes actividades:

- Taller “Lo que tengo que decir
- Club de lectura Cárcel San Miguel
- Taller Padre e hijo/a
- Taller Madre e hijo/a

#### **Programas en rutas de Bibliobús**

Estos espacios y talleres son gestionados por parte del servicio bibliobús para posibilitar actividades de fomento lector y escritor que conversen con las colecciones que habitan los puntos del Bibliobús, propiciando su uso y el sentido de la lectura en la comunidad de usuarios(as). El año 2016 contó con las siguientes iniciativas:

- Taller de memoria en Estación Central
- Club de lectura San Ramón
- Cuentos en el Parque (Puntos Cerrillos y Cerro Navia)
- Cuenta cuentos Jardín Infantil Cardenal Silva Henríquez (Quilicura)
- Herbario Mapuche en jardines infantiles
- Talleres en albergues

## 5.2 *Clubes de lectura*

Mediante la lectura compartida –independiente del tipo o soporte– los clubes de lectura desarrollan espacios de reflexión, intimidad y conversación, fortaleciendo y generando experiencias lectoras conjuntas. Desde sus inicios, la Biblioteca de Santiago ha motivado la conformación de estos grupos, habilitando espacios, formando a mediadores/as y facilitando el préstamo de lecturas de toda índole. Además, desde el año 2010 realiza el Encuentro Nacional de Clubes de Lectura, espacio donde los mediadores pueden compartir experiencias y metodologías.

VI Encuentro Nacional de Clubes de Lectura: Al igual que años anteriores, el Encuentro Nacional de Clubes de Lectura contó con charlas, talleres y experiencias metodológicas de cluberos que llevan a cabo esta práctica en todo el país. Con una asistencia de 142 personas en dos días de jornadas, se desarrollaron: mesa sobre experiencias en las que participaron cluberos de Santiago (Cerrillos y San Ramón) y de Valparaíso; mesa de Propuestas metodológicas con la presencia de cluberos de Limache (V Región) y Recoleta. Junto a ello se llevaron a cabo seis talleres para recién iniciados y también para personas que desean ahondar en esta experiencia de mediación, que tocaron variados ámbitos de mediación y creación de programas.

Servicio de préstamo de colecciones a clubes de lectura: Este servicio apunta a satisfacer las necesidades de colecciones de clubes de lectura que se desarrollan tanto adentro como afuera de la Biblioteca de Santiago. Durante el 2016, atendió las solicitudes de 19 clubes y prestó 671 ejemplares en total. De los clubes de lectura que realizaron solicitudes, el 52% es externo a la biblioteca y pertenece a juntas vecinales, bibliotecas públicas o centros culturales de la Región, que han tomado contacto con la Biblioteca y han cursado su inscripción de usuarios institucionales.

Clubes de lectura: Durante el 2016 se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Club de lectura Oscar Wilde
- Club de lectura Lemebel
- Lecturas breves en inglés
- Club de lectura Manifestando diferencias
- Buscando al culpable. Club de lectura de novela policial
- Club de Lectura “Capa y espada 1
- Club de Lectura “Capa y espada 2
- Club de Lectura ¿Novela histórica o novela de ambientación histórica
- Club de Lectura. “Conventillo. Sujeto popular en la narrativa chilena”.

## 5.3 *Cuentacuentos*

Durante el 2016 el equipo de Sala Infantil y Guaguatoca desarrollan este programa a través de las iniciativas: Cuentacuentos familiares diarios; Tallericuentos; Solsticios y Equinoccios; y Guaguacuentos.

## 5.4 Ediciones independientes

La Biblioteca posee, en sus anaqueles, libros para todas las edades, gustos y lectores, en diferentes soportes y tamaños. La mayor parte de ellos son libros que se adquieren desde librerías y editoriales, mercado reconocido, pero con el paso de los años hemos descubierto también las ediciones independientes, que son capaces de levantar proyectos editoriales que no tiene cabida en otros espacios y que nos permiten acceder a proyectos escriturales independientes, que no lograríamos conocer y apreciar de otra manera. Estos espacios han despertado interés en los lectores y lectoras y la Biblioteca asume su compromiso de otorgar acceso a la información y fomentar la escritura a partir de su rescate, difusión y producción

Encuentro de Ediciones Cartoneras: Este encuentro se presenta como una alternativa de intercambio a nivel continental, con 3 días de exposiciones, charlas y presentaciones de libros, además de la Feria de Editoriales Cartoneras. Con una convocatoria de 30 editoriales y participantes de más de 10 países con total de asistencia de 2.000 personas.

Cumbre de Fanzines: La IV versión de Cumbre de fanzine este año se realizó en el marco de la celebración del día del libro el 23 y 24 de abril, en esta instancia asistieron alrededor de 200 personas, la cuales pudieron disfrutar de un encuentro en el cual hubo feria de fanzines, música en vivo, demostración de grafiti, charlas y talleres de fanzines en 2d. Talleres de lectura y escritura

En la biblioteca puedes encontrar diversas iniciativas lectoras y escritoras que buscan desarrollar habilidades y entregar herramientas de expresión y creatividad. Estos procesos están dirigidos a diferentes públicos a partir de las necesidades detectadas en la comunidad y trabajan la lectoescritura, la expresión creativa, diversas ramas de creación y reconocimiento de los géneros literarios, activación de la memoria, entre otros. Estas son algunas de las actividades desarrolladas en 2016:

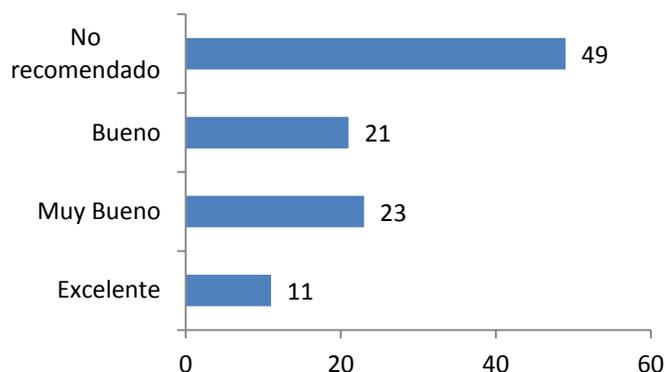
- Sociedad de Pequeños/as Creadores/as. Taller de escritura creativa para niños y niñas:
- Sociedad de Jóvenes Creadores/as. Taller de escritura creativa y fanzine para jóvenes:
- Taller de Fanzines Intensivo, edición ¡Tú puedes hacerlo ".
- Taller de Latín "Hablar Latín en Santiago
- Manga japonesa de sala Literatura
- Taller "Hablar desde mi Historia
- Taller de "Literatura Y medio Ambiente

## 5.5 Recomiendo lecturas

“No hay mejor forma de difundir la lectura que el Boca a Boca”, eso pretenden las iniciativas del programa “Recomiendo Lecturas”, que incluye recomendaciones efectuadas por un grupo de lectores asiduos que son amigos de la biblioteca, un gato lector muy cercano a niños y niñas, libros en la web y otras iniciativas encargadas de entregar datos y compartir el placer de las letras.

Comité de Recomendación Literaria “Aleer”: Con 104 títulos revisados el año 2016, y 55 seleccionados para recomendación, el comité Aleer sigue siendo un canal de difusión de lecturas infantiles y juveniles para mediadores/as. Las evaluaciones según criterio de recomendación tuvieron el siguiente resultado:

**Gráfico 29: Evaluación lecturas comité Aleer 2016**



Presentación de libros: Los lanzamientos de libros efectuados por las diversas secciones de la biblioteca no estuvieron ausentes este año. La idea de ellos es impulsar ediciones autogestionadas y el mercado local de escritores/as nacionales por sobre todo. Los autores que se hicieron presentes en la Biblioteca de Santiago fueron:

**Cuadro 2: Presentaciones de libros 2016**

<b>MES</b>	<b>LIBRO</b>	<b>Autor</b>
Enero	Este pasar de cosas	Angélica Panes
Marzo	Chajnantor	Pablo Monreal
Abril	“Sticker mestizo”	Varios Autores
Mayo	Déjenme solo (formato digital ePub)	Marco Salinas
	Las llaves del Multiverso: El Atlas de la Pangea	Pablo Rosel
Junio	Síndrome de París	Aniko Villalba
Julio	Canciones Menores	Pedro Antonio Gonzalez
Septiembre	Harry Potter y el legado maldito	
Octubre	Luciana la Pejesapo	Juan Gedovios
Noviembre	Lila y el Conejo Dorado	Lila Calderón
Diciembre	Un duro despertar	Aldo Pancorbo
	Cuentos con aires chilotes	Lina Peralta
	Franky mago, un viajero en el tiempo	Enrique Arriagada
	Kamishibai animales chilenos	SAG

## 5.6 Concursos

La Biblioteca de Santiago ha abierto a la comunidad diversas instancias de participación, donde se posicionan los concursos literarios que fomentan la escritura y la creación.

Twitterrelatos: El concurso de microcuentos de la Biblioteca de Santiago se desarrolló en su cuarta versión este año 2016, dentro de un periodo de 27 horas: desde el viernes 29 de julio a las 19:00 hrs. hasta el sábado 30 a las 22:00. Se recibieron 339 relatos a través de Twitter, desde 88 cuentas diferentes. Respecto de la participación del año pasado, se enviaron 77 relatos más que en 2015 y participaron 11 cuentas más. De estas 88 cuentas, 41 pertenecen a mujeres, 44 a hombres y hay 3 cuentas de las que el género no se puede determinar. Fue auspiciado por el Plan Nacional del Fomento de la Lectura, Das Kapital Ediciones, Editorial Universidad de Valparaíso y Entel. Los premios consistieron en libros y, por primera vez en la historia del concurso, también se regalaron tablets, con la finalidad de relacionar la actividad con los avances de la tecnología y el fomento de la lectura. Como ya es tradición, los diez mejores cuentos se ilustraron por artistas chilenos/as. Este año participaron con nosotros/as los/as ilustradores/as: Karin Pieper, Gabriel Aiquel, Darling Toledo, Carmen Quiroz y Fernanda Pasten. La premiación del concurso se realizó el domingo 27 de noviembre en el contexto del aniversario de la Biblioteca de Santiago.

Cartas de amor, “dime que me amas”: Con un cambio en las bases, la octava versión del concurso cartas de amor “Dime que me amas” inició su difusión en febrero y cerró la recepción de escritos el 4 de marzo. Participaron 503 personas en las categorías “Juvenil” (de 12 a 17 años) o “Adulto” (desde los 18 años). Este año el concurso contó con el auspicio de Penguin Random House y Alquimia Ediciones, quienes donaron las bibliotecas para los premiados. El jurado estuvo compuesto por la escritora Pía Barros, la editora Macarena Figueroa (Penguin Random House) y el editor Guido Arroyo (Alquimia ediciones).

## 5.7 Días conmemorativos y fechas especiales

Semana de la inclusión: Del 29 de noviembre al sábado 03 de diciembre se realizó la semana de la inclusión la cual cierra otro año demostrando la preocupación y atención que tiene la biblioteca por la inclusión y la participación de todas y todos en sus servicios y oferta cultural. Música, cuentacuentos, charlas, mesas redondas, talleres, una feria laboral y exposiciones son algunas de las actividades de este panorama gratuito y educativo.

Con el trabajo colaborativo de la Municipalidad de Santiago y el Plan Nacional de la Lectura “Aquí se lee” se realizaron actividades y panoramas entorno a la inclusión y sus enfoques educativos, formativos y culturales. La actividad contó con la participación de 426 personas distribuidas en todas las jornadas.

Celebración del día del amor: Para este año la celebración del día del amor contó con un menú literario y Casero del libro del amor (es decir, estanterías con textos elegidos especialmente para la fecha); juegos con premios de cenas y almuerzos para los presentes en restaurantes del Barrio Yungay

Roald Dahl Day: Conmemoración de los 100 años de nacimiento del autor Roald Dahl (1916 – 1990), que contó con la presencia de la booktubers Laura, del canal Muchachas ojos de papel, Pollo, del canal Pollo Alfabético, el colectivo de cuenta cuentos "CuandoCuento" y la charla sobre la vida y obra de este genial autor, a cargo de Jorge Pato Toro.

Harry Potter Book Night: Un evento internacional que se desarrolló en una tarde llena de magia, ideal para todos los fans de Harry Potter. El evento fue organizado por la librería Biblionet@ y Biblioteca de Santiago. Contó con la participación de comunidades de fanáticos, tiendas y coleccionistas. Número de asistentes: 3.000 personas

## **5.8 Asociatividad**

Gran parte de la labor de la Biblioteca de Santiago está enlazada al trabajo comunitario que considera la apertura de espacios pero también las gestiones conjuntas con otras Instituciones para llegar a toda la comunidad con planes y programas de interés. Las Instituciones o grupos organizados con los que trabajamos durante el año fueron:

- Fundación Mustakis
- Instituto Los Leones
- Agrupación de narradores orales Cuandocuento

## 6 PROGRAMA EXTENSIÓN CULTURAL

Cuatro son los ejes del área de Extensión y Gestión Cultural de la Biblioteca de Santiago: acción, asociatividad, fidelización de audiencias y espacios de creación y formación; los cuales permiten ofrecer a los diferentes públicos que esta institución recibe, una amplia y participativa variedad de actividades artísticas, culturales, educativas y formativas. Todas completamente gratuitas.

Este trabajo se lleva a cabo mediante una estrategia constante de apertura, vinculación, comunicación y motivación hacia las iniciativas y proyectos que surgen desde la comunidad de Matucana 151. Desarrollando una plataforma y medios propicios para el contacto directo con propuestas individuales o colectivas, que buscan realizar un aporte cultural a la sociedad y/o una audiencia que requiere de espacios, infraestructura, difusión y gestión para exhibir sus capacidades artísticas y conocimientos.

Este 2016 la Biblioteca de Santiago ha profundizado y extendido sus programas de alianzas y asociatividad para construir una trama cultural en conjunto con la comunidad, instituciones, fundaciones, colectivos, asociaciones, gestores y artistas independientes que amplían y diversifican su oferta artística, cultural, educativa y formativa. Siempre bajo el enfoque que rige esta institución Dibam: servicios para todas y todos, apoyando la diversidad, la crítica, el enfoque de género, la inclusión, el patrimonio y la cultura barrial.

Entre la gama de actividades relevantes para el desarrollo cultural de la comunidad y la fidelización de los/as usuarios y usuarias, abarcando diferentes intereses, audiencias y públicos, se destaca:

- Conciertos y actividades musicales.
- VIII Festival de teatro infantil y familiar de invierno.
- 11° Aniversario de la Biblioteca de Santiago.
- Eventos de nuevas audiencias y tendencias.

**Cuadro 4: Resumen actividades destacadas. Año 2016**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Espacio</b>	<b>Asistentes</b>
Free Comic Book Day Chile	14 y 15 de mayo	Auditorio	6.500 aprox.
Conservatorio Unplugged	30 de junio	Auditorio	90
Dragon Ball Z Fan Day	03 de julio	Auditorio, Sala Multiuso Zócalo Sur y Sala Multiuso Zócalo Norte	7000 aprox.
VIII Festival de Teatro Infantil y Familiar de Invierno:	09 al 24 de julio	Auditorio, Sala Multiuso Zócalo Sur, Sala Multiuso Piso 2	8.800 aprox.
Santiago Idol Gate	30 de julio	Auditorio	350
Love Live Chile	4 de septiembre	Auditorio	500

Kiss Army Chile	08 de octubre	Auditorio, Sala Exposición Zócalo	490
Santiago Cómico Zone III	19 y 20 de noviembre	Auditorio, Sala Exposición Zócalo, Sala Multiuso Zócalo Sur y Sala Multiuso Zócalo Norte	1.900 aprox.
11° Aniversario Biblioteca de Santiago	27 de noviembre	Explanada, Sala Multiuso Zócalo Sur y Plaza Zócalo	1.300 aprox.
Festival de Bandas Callejero	13 de diciembre	Auditorio	268
Cantata Navideña	16 de diciembre	Auditorio	62

Fuente: Elaboración propia en base datos de actividades culturales del edificio de extensión cultural

## 6.1 Ejes de acción

### 6.1.1 Asociatividad

Generación de vínculos, intercambio y apoyo redes de trabajo en conjunto con diferentes instituciones, organizaciones, municipalidades, colectivos artísticos, ONG, etc. Dentro del trabajo en conjunto con otras instituciones o agrupaciones, mencionamos:

- Asociación CREA:
- Municipalidad de Santiago:
- Universidad de Santiago de Chile:
- Sociedad Paleontológica de Chile, SPACH
- Barrio Yungay
- Embajada de Portugal, Instituto Camões
- Instituto Cultural Chileno Japonés Centro Cultural y Juvenil Otaku Tamashi
- Colectivo Ritmos De La Tierra

### 6.1.2 Formación de audiencias

Comprender nuestros públicos y sus necesidades culturales, junto con abrirse a los nuevos tiempos y requerimientos de las comunidades emergentes son los pilares de este eje. De esta forma, en lo que respecta a las artes escénicas, elemento clave desde la creación de la biblioteca desde hace 11 años, se sigue potenciando la alianza con diversas compañías de teatro y danza para diversificar permanentemente la oferta artística y formativa

En este último aspecto entran las compañías que ensayan durante todo el año o gran parte de éste en nuestros espacios como la Séptima Compañía de Danza Contemporánea, la Compañía Danza en Cruz, la Agrupación Kankurúa y la Compañía Sentires. Sumándose en este último periodo del año la Compañía La Maniobra Intrusa.

Por otro lado, continuó la programación de teatro infantil regular para la mayoría de los fines de semana del año, junto con el 7<sup>mo</sup> Festival de Teatro Infantil y Familiar de Verano, y el 8<sup>vo</sup> Festival de Teatro Infantil y Familiar de Invierno. El constante trabajo ha permitido contar con una

audiencia fidelizada, crítica y participativa, cada día más deseosa de disfrutar de esta programación. A su vez, se incluyó una apuesta de obras y espectáculos para un público juvenil y adulto, con montajes orientados a una mirada social y discursiva, resaltando un ciclo de obras del fallecido dramaturgo y director Juan Radrigán con su compañía Teatro Locos por el Pueblo; y la agrupación teatral Nuestra Vida, que cuenta con un elenco de actores y actrices de tercera edad, cuyas obras trabajan este tema.

Teatro infantil fines de semana: Con un total de 3.128 asistentes y 37 funciones, remarcando el teatro familiar como la punta de lanza en la oferta de artes escénicas del área. Trabajando con compañías de otras temporadas y también con nuevas propuestas.

Festival de teatro infantil y familiar en vacaciones (invierno y verano): Dando la suma de un total de asistentes de 11.277 y más de 80 funciones, confirmando a este proyecto, y en ambos periodos, como la más grande, masiva e importante oferta teatral familiar gratuita de Santiago.

Santiago Comic Zone III: La tercera edición y consolidación de este proyecto, que se establece como el más importante y magno evento gratuito entorno a los cómics, superhéroes y ciencia ficción.

Free Comic Book Day Chile: La Biblioteca de Santiago, Shazam Cómics y Bazinga Cómics se unieron para gestionar y ejecutar la primera versión masiva y con contenidos de este internacional evento.

Minicom 2 “Creación y Coleccionismo”: Segunda edición de este proyecto que busca promover y exhibir el trabajo de personas, artistas y colectivos que se dedican a la creación y formación de juguetes, maquetas, cosplay, dioramas y props sobre la cultura comiquera y cinéfila.

Eventos literarios y Fans Club: "Harry Potter y el lanzamiento del legado maldito" (28 de septiembre, 620 asistentes); “Primera convención nacional de Game of Thrones” (10 y 11 de diciembre, 1000 asistentes); “Expo Tortugas Ninja: fuera de las alcantarillas” (22 de mayo, 500 asistentes); y “Sherlock Experience 2” (5 de marzo, 35 asistentes). Estos fueron los tres panoramas más importantes de este tipo de iniciativas, en los cuales destaca la preocupación, compromiso y vinculación con las respectivas comunidades.

Eventos de animé y cultura otaku: “Dragon Ball Z Fan Day” (3 de julio, 7000 asistentes), “Internacional Sailor Moon Day 3” (6 de agosto, 1000 asistentes); “Urban Geek!” (7 y 8 de mayo, 850 asistentes); “Chile Love Live Idol Fest” (4 de septiembre, 500 asistentes); “Saint Seiya Fan Day” (16 de abril, 500 asistentes); “Expo Digimon 2.0” (24 de septiembre, 420 asistentes); “Naruto Expo” (7 de febrero, 400 asistentes); “Santiago Idol Gate” (30 de julio, 320 asistentes); “Macross Expo” (30 de enero, 300 asistentes); “Expo One Piece” (5 de noviembre, asistentes). Este tipo de eventos sirve de muestra para reflejar lo fuerte que son estas comunidades y sus respectivos públicos, proyectando fenómenos sociales y culturales que la Biblioteca de Santiago ampara y promueve.

Nuevos proyectos y enfoques: “Carnaval Aniversario Revista Bambalina” (28 de mayo, 1200 asistentes); “Desfile de moda y espectáculos América Exótica” (2 de diciembre, 300 asistentes); “Feria de Diseño Gráfico Sticker Mestizo” (2 de abril, 350 personas); y la “Semana Mundial de la Crianza en Abrazos” (15 de octubre, 220 asistentes) encumbran el listado de actividades que respondieron a nuevas dinámicas o temas como maternidades, gestancia, arte barrial, autogestión y ferias de artesanos y colectivos sociales.

### **6.1.3 Espacios de creación**

#### **Ensayos**

Los espacios de creación abren instancias de ensayo y montaje de obras impulsadas por las diferentes compañías de teatro y danza que solicitan estos espacios para el desarrollo de su trabajo creativo. La forma que ellos tienen de retribución por el uso de estos espacios es implementar talleres abiertos y gratuitos a la comunidad, lo que genera retroalimentación entre las compañías y los usuarios y usuarias de los servicios. Ensayaron además, distintas compañías de danza, teatro y organizaciones deportivas:

- 7ª Compañía de Danza Contemporánea
- Asociación chilena de Capoeira Sul da Bahia
- Agrupación de bailes folclóricos “Sentires
- Agrupación “Kankura” de danza colombiana
- Colectivo “Ritmos de la tierra
- Endegradé Danza
- Compañía Danza en Cruz
- Compañía teatral Maniobra Intrusa
- Compagnie du TarjetCompañía La Máscara Danzante
- Compañía de teatro La Escalera
- Elenco musical Harry Potter

#### **Exposiciones**

La Biblioteca de Santiago genera una convocatoria anual de Exposiciones, integrándose así al circuito que promueve y difunde las artes, invitando a pintores, escultores, grabadores, fotógrafos, artistas visuales e instituciones, entre otras figuras, a participar de la Convocatoria Nacional de Exposiciones Las exposiciones de 2016 fueron:

- Leda y cisne
- Plasma
- Matrices y grabados
- Trayectos
- Modalidades alternas
- Elucubraciones sobre la patria
- En Barcelona, gráfica en viaje
- Paisaje financiero
- Cáscaras

- Inviernos, imágenes del movimiento estudiantil 2011-2014
- Mirada crítica a la sociedad
- Diálogos especiales
- Ballaré
- Autobiografía de una histeria instalada
- Contrastes en la complejidad

#### **6.1.4 Formación**

##### **Talleres**

Los talleres realizados en los espacios de extensión de duración semestral, están destinados a socios/as de la Biblioteca. Difundido por medio del sitio web institucional y redes sociales, además de comunicado de prensa e inclusión en la cartelera cultural DIBAM. Se han convertido en un espacio de integración, inclusión, aprendizaje y esparcimiento para la comunidad, que en el 2016 contó con más de 60, considerando los que se realizan en el edificio de Extensión Cultural y en salas de lectura, sin considerar Sala Infantil y ex Sala del Cobre. Listado de talleres 2016:

- Taller de Capoeira
- Taller de Kenpo
- Taller de Danza Creativa
- Taller de Yoga Kundalini
- Taller de Danza, "Mueve tu cuerpo al son de los Ritmos Colombianos"
- Taller para Gestantes, "Ritmos de la Tierra"
- Taller de Manga
- Taller de Japonés nivel 1
- Taller de Portugués nivel A1 (Inicial)
- Taller de Portugués nivel B1 (Avanzado)
- Taller para monitores de alfabetización
- Taller de Dibujo básicoRelajación a través de la Danza
- Taller de estimulación temprana
- Taller de Análisis social de Cine

#### **6.2 Sala del Cobre**

Este espacio cesó sus actividades y exposiciones el 12 de febrero (1173 asistentes hasta esta fecha), teniendo su mes anterior 1063 asistentes. Después este lugar pasó a ser la Sala de Exposición Piso 2 cuyo nuevo fin fueron exhibiciones y eventos.

#### **6.3 Asistencia a actividades culturales**

Durante el 2016, se realizaron 504 actividades culturales, con un público total de 70.817 asistentes. Estas cifras, también contienen las actividades realizadas extramuros. ste año 2016, se cerró la Sala del Cobre, lo que implicó una baja considerable de asistentes.

**Tabla 31: Número de actividades culturales y asistentes. Periodo 2012 – 2016.**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Nº de actividades</b>	1.195	1.049	1.004	1.060	504
<b>Asistentes</b>	263.288	332.830	235.216	153.240	70.817

Fuente: Elaboración propia en base a estadísticas de actividades culturales de edificio de extensión cultural y biblioteca.

#### **6.4 Encuesta de satisfacción de actividades culturales**

Con la finalidad de recoger información sobre la satisfacción de los usuarios/as asistentes a las actividades culturales, al finalizar las actividades los/as asistentes tienen la posibilidad de contestar una encuesta entregada por el personal en forma aleatoria. De esta manera, el levantamiento de información se realiza al azar y de forma voluntaria. La información analizada para el presente informe corresponde a las encuestas aplicadas entre marzo y noviembre de 2016.

##### **Características del instrumento**

Se trata de un cuestionario de 13 preguntas (12 preguntas cerradas y 1 abierta), autoaplicado, que pretende medir la satisfacción de los/as usuarios/as participantes en actividades culturales. En él se consideran aspectos tales como: caracterización de los y las encuestados (tipo de actividad en la que participa, sexo, edad comuna de residencia), frecuencia de asistencia a actividades, medios de acercamiento, motivación de asistencia, valoración de la actividad, satisfacción con la actividad y apreciación sobre actividades culturales en general.

##### **Objetivos**

Objetivo general: Medir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as asistentes a actividades culturales en la Biblioteca de Santiago con el fin de mejorar la gestión de las mismas.

Objetivo específicos:

- Describir aspectos generales del perfil de los/as asistentes a actividades culturales según tipo.
- Determinar la evaluación que hacen los/as usuarios/as respecto a la duración del taller, al material complementario, a la infraestructura, así como lo que la experiencia significó para el/la ciudadano/a.
- Establecer en base a las opiniones de la comunidad propuestas para mejorar los servicios ofrecidos en relación a la oferta cultural existente.

A partir de la información obtenida podemos evaluar las actividades y proyectar el trabajo del 2016. Los principales resultados se exponen a continuación:

## Caracterización de las y los encuestados

a) Sexo: el 65% de quienes contestan la encuesta corresponde a mujeres.

**Tabla 32: Público encuestado participante de actividades culturales diferenciado por sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Mujer	319	64,8	65,1	65,1
	Hombre	171	34,8	34,9	100,0
	Total	490	99,6	100,0	
<b>Perdidos</b>	Sistema	2	0,4		
<b>Total</b>		492	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca de Santiago aplicadas durante el 2016.

b) Edad: La media de edad es de cercana a los 36 años, con una alta desviación estándar, expresión de una alta heterogeneidad en las edades de los participantes en las actividades. Dicha heterogeneidad se evidencia en el rango de fluctuación de las edades, que va desde los 2 años a los 90.

En términos de rangos etarios, se observa que la mayor cantidad de encuestados se concentra en el intervalo que va de los 18 a los 45 años (67,8%).

**Tabla 34: Rango de edad de los/as encuestados/as**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	0 a 12 años	28	5,7	6,3	6,3
	13 a 17 años	25	5,1	5,6	11,9
	18 a 29 años	110	22,4	24,6	36,5
	30 a 45 años	193	39,2	43,2	79,6
	46 a 59 años	43	8,7	9,6	89,3
	60 y más años	48	9,8	10,7	100,0
	Total	447	90,9	100,0	
<b>Perdidos</b>	Sistema	45	9,1		
<b>Total</b>		492	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca de Santiago, aplicada durante el 2016

c) Actividad actual del/la encuestado/a: un poco más del 50% de los y las encuestados/as son trabajadores/as, un 20% corresponde a estudiantes, y en cifras en torno al 10% se sitúan jubilados y dueños/as de casa.

**Tabla 35: Actividad que desarrolla en la actualidad**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	Trabajador/a	253	51,4	53,2	53,2
	Estudiante	101	20,5	21,2	74,4
	Dueño/a de casa	50	10,2	10,5	84,9
	Cesante	25	5,1	5,3	90,1
	Jubilado/pensionado	47	9,6	9,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>96,7</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	Sistema	16	3,3		
<b>Total</b>		<b>492</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicado 2016.

- d) Comuna de residencia: La principal comuna de residencia de los/as encuestados y encuestadas es Santiago con un 19,7% del total. Le siguen en importancia las comunas de Maipú (8,8%), Estación Central (6,4%), Pudahuel (5,8%) e Independencia (5,6%).

**Tabla 36: Comuna de residencia**

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>		<b>Frec.</b>	<b>%</b>
<b>SANTIAGO</b>	92	19,7	PEÑALOEN	5	1,1
<b>MAIPÚ</b>	41	8,8	CERRILLOS	4	,9
<b>ESTACION CENTRAL</b>	30	6,4	LAS CONDES	4	,9
<b>PUDAHUEL</b>	27	5,8	SAN JOAQUIN	4	,9
<b>INDEPENDENCIA</b>	26	5,6	LA GRANJA	3	,6
<b>LA FLORIDA</b>	23	4,9	PEÑAFLOLOR	3	,6
<b>REGIONES</b>	22	4,7	VITACURA	3	,6
<b>QUINTA NORMAL</b>	20	4,3	COLINA	2	,4
<b>PUENTE ALTO</b>	18	3,9	HUECHURABA	2	,4
<b>ÑUÑO A</b>	13	2,8	LA PINTANA	2	,4
<b>RENCA</b>	13	2,8	LAMPA	2	,4
<b>LO PRADO</b>	12	2,6	MACUL	2	,4
<b>CERRO NAVIA</b>	11	2,4	CALERA DE TANGO	1	,2
<b>PROVIDENCIA</b>	10	2,1	CURACAVI	1	,2
<b>QUILICURA</b>	10	2,1	ISLA DE MAIPO	1	,2
<b>SAN MIGUEL</b>	10	2,1	LO ESPEJO	1	,2
<b>LA CISTERNA</b>	7	1,5	MARIA PINTO	1	,2
<b>PAC</b>	7	1,5	MELIPILLA	1	,2
<b>SAN BERNARDO</b>	7	1,5	PADRE HURTADO	1	,2
<b>LA REINA</b>	6	1,3	PAINE	1	,2
<b>RECOLETA</b>	6	1,3	SAN RAMON	1	,2

CONCHALI	5	1,1	TALAGANTE	1	,2
EL BOSQUE	5	1,1	<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100,0</b>
			<b>Perdidos</b>	<b>25</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicado 2016.

### Asistencia a actividades

- a) Frecuencia de asistencia: el 33,5% de los/as encuestado/as son personas que asisten por primera vez a actividades culturales en la BDS. A partir de este dato, es posible pensar que el trabajo de atracción de nuevas audiencias sigue rindiendo frutos. No obstante, el desafío en términos de fidelización de las mismas continúa. Por otro lado, las cifras también nos muestran un porcentaje importante de público (37,7%) que asiste al menos una vez al mes, lo que da cuenta de un hábito construido en relación con la parrilla de actividades ofrecida por la biblioteca.

**Tabla 37: ¿Con qué frecuencia asistes a actividades culturales en la Biblioteca de Santiago?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Semanal	63	12,8	13,2	13,2
	Quincenal	40	8,1	8,4	21,6
	Mensual	77	15,7	16,1	37,7
	Semestral	78	15,9	16,4	54,1
	Anual	51	10,4	10,7	64,8
	Es la primera vez	160	32,5	33,5	98,3
	NS/NC	8	1,6	1,7	100,0
	<b>Total</b>	477	97,0	100,0	
<b>Perdidos</b>	Sistema	15	3,0		
<b>Total</b>		492	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca de Santiago, aplicadas durante 2016.

- b) Medios de acercamiento: para los/as encuestados/as la principal forma de enterarse de las actividades organizadas por la biblioteca es a través de la página web y redes sociales (38,9%). Otras fuentes de información importantes son las redes personales, amigos y/o familiares (30,8%) y la cartelera DIBAM/Biblioteca de Santiago (20,9%).

**Tabla 38: ¿Cómo te enteraste de esta actividad?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje e válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	Amigos y/o familiares	144	29,3	30,8	30,8
	Afiches/volantes	37	7,5	7,9	38,7
	Prensa escrita y radio	7	1,4	1,5	40,2
	Internet (portales y redes sociales)	182	37,0	38,9	79,1
	Cartelera DIBAM/Biblioteca de Santiago	98	19,9	20,9	100,0
	<b>Total</b>		468	95,1	100,0
<b>Perdidos</b>	Sistema	24	4,9		
<b>Total</b>		492	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016.

- c) Motivación de asistencia: cerca de un tercio (31%) de los/as encuestados/as concurre a actividades culturales en la biblioteca buscando recreación. Un 26,6% lo hace por interés en la lectura y la escritura, mientras que un 20% lo hace por razones de estudio y/o formación. Cabe mencionar que la gratuidad de las actividades constituye un motivo para asistir en un 17,9% de los casos.

**Tabla 39: Motivo por el que acude a la actividad (%)**

	<b>Acude a la actividad por estudios y/o formación</b>	<b>Acude a la actividad por interés en la lectura y escritura</b>	<b>Acude a la actividad por esparcimiento y tiempo libre</b>	<b>Acude a la actividad porque trabaja temas de inclusión</b>	<b>Acude a la actividad porque es gratis</b>
<b>Frecuencia</b>	98	126	153	40	88
<b>Porcentaje</b>	19,9%	25,6%	31%	8,1%	17,9%

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016

### **Valoración de las actividades**

En general, la mayoría de los y las encuestados/as tiene una alta valoración respecto a distintos aspectos que se evaluaron de las actividades culturales, otorgando notas 6 y 7 en la mayoría de los casos, en una escala donde 1 es la menor valoración y 7 la mayor. En ese sentido, el promedio de notas que se obtiene en todos los casos es superior al 6,3.

**Tabla 40: Estadísticos de valoración respecto de las actividades culturales**

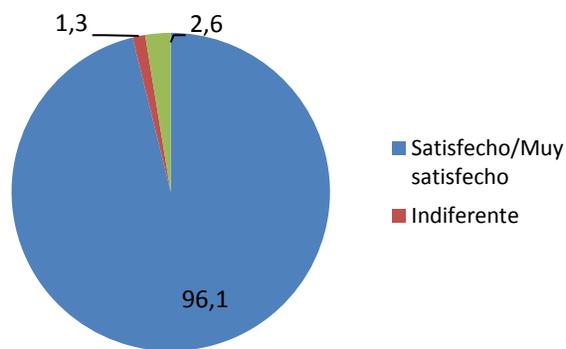
	Valoración de la pertinencia de la actividad	Valoración de la calidad de la actividad	Valoración del contenido de la actividad	Valoración de la organización de la actividad	Valoración de la información disponible de la actividad	Valoración del funcionamiento de los equipos tecnológicos
<b>Válidos</b>	443	476	472	473	463	438
<b>Perdidos</b>	49	16	20	19	29	54
<b>Media</b>	6,57	6,58	6,62	6,55	6,34	6,53
<b>Desviación típica</b>	,83	,82	,78	,84	1,03	,90
<b>Mínimo</b>	1	1	1	1	1	1
<b>Máximo</b>	7	7	7	7	7	7

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016.

### Satisfacción

El grado de satisfacción de los/as encuestados/as respecto a la actividad a la que asistieron es muy alto, pues un 96,1% de las personas responde sentirse muy satisfecho/a o satisfecho/a con la actividad.

**Gráfico 30: Satisfacción con la actividad (%)**



**Tabla 41: Satisfacción en torno a las actividades culturales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	muy satisfecho/a	289	58,7	62,0	62,0
	satisfecho/a	159	32,3	34,1	96,1
	indiferente	6	1,2	1,3	97,4
	insatisfecho/a	4	,8	,9	98,3
	muy insatisfecho/a	8	1,6	1,7	100,0
	Total	466	94,7	100,0	
<b>Perdidos</b>	Sistema	26	5,3		
<b>Total</b>		492	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016.

### **Apreciación sobre actividades culturales en general**

- a) Valoración de las actividades en general: Se aprecia que los/as encuestados y encuestadas tienen una alta valoración del programa de actividades culturales que ofrece la biblioteca a sus usuarios/as. Cuatro de los cinco aspectos en evaluación obtienen una nota media superior a 6,2. El único aspecto que obtiene una evaluación menor es la difusión web (5,84), lo que coincide con evaluaciones anteriores. De este modo, es preciso tomar acciones concretas para mejorar este aspecto.

**Tabla 42: Estadísticos de evaluación de las actividades culturales en general**

		Espacios para las actividades culturales	Variedad de actividades	Difusión web	Claridad sobre las actividades en informaciones	Oferta cultural adecuada a sus intereses
<b>N</b>	Válidos	325	326	300	300	277
	Perdidos	167	166	192	192	215
<b>Media</b>		6,28	6,43	5,84	6,24	6,29
<b>Desv. típ.</b>		,989	,834	1,338	1,028	1,030
<b>Mínimo</b>		2	3	1	2	1
<b>Máximo</b>		7	7	7	7	7

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016.

- b) Aportes de las actividades culturales: A los/as encuestados/as también se les consultó por los aportes que genera participar/asistir a actividades culturales en la biblioteca de Santiago para distintos aspectos de la vida de las personas, tales como el gusto por la lectura, la profundización de conocimientos, el desarrollo de sus hijos/as y la entretención y

esparcimiento. Al observar la tabla, se aprecia que existe una alta valoración al respecto, con medias sobre 6,3 en cada uno de los aspectos considerados.

**Tabla 43: Estadísticos de evaluación del aporte de las actividades culturales**

		<b>En aumentar el gusto por la lectura y escritura</b>	<b>En mejorar su capacidad crítica y creativa</b>	<b>En profundizar su conocimiento en algún tema</b>	<b>En contribuir al desarrollo de sus hijos/as</b>	<b>En entretención y esparcimiento</b>
<b>N</b>	Válidos	247	254	251	236	248
	Perdidos	245	238	241	256	244
<b>Media</b>		6,32	6,41	6,44	6,60	6,67
<b>Desv. típ.</b>		,983	,823	,785	,919	,676
<b>Mínimo</b>		1	3	3	1	3
<b>Máximo</b>		7	7	7	7	7

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016

- c) Intereses: La última pregunta del cuestionario invita a los y las encuestados/as a marcar sus tres primeras preferencias para incluir en la oferta cultural de la Biblioteca. La opción que obtuvo más preferencias fue la de talleres y/o cursos con un 43,9%, seguida de funciones de teatro (33,3%) y actividades relacionadas con danza o música (32,3%).

**Tabla 44: Interés porque existan más... (% y frecuencia)**

	<b>frec.</b>	<b>%</b>		<b>frec.</b>	<b>%</b>
<b>Talleres y cursos</b>	216	43,9	<b>Charlas/foro</b>	57	11,6
<b>Funciones de teatro</b>	164	33,3	<b>Concurso</b>	46	9,3
<b>Danza/música</b>	159	32,3	<b>Narración oral</b>	45	9,1
<b>Proyecciones (películas y/o documentales)</b>	94	19,1	<b>Lanzamiento/presentación</b>	30	6,1
<b>Exposiciones</b>	88	17,9	<b>Conmemoraciones</b>	18	3,7
<b>Ferias</b>	75	15,2	<b>Grabaciones</b>	10	2
<b>Clubes de lectura</b>	71	14,4	<b>Otra</b>	9	1,6
<b>Congresos/seminarios/Coloquios</b>	65	13,2	<b>Inauguraciones/clausuras</b>	7	1,4

Fuente: Elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de asistentes a actividades culturales en la Biblioteca Santiago, aplicadas durante 2016.

## 7 PROGRAMA DE GÉNERO

### 7.1 *Planificación*

El programa *Letras en Género* de la Biblioteca de Santiago busca introducir esta perspectiva en el quehacer de una biblioteca pública con un significativo democratizador e inclusivo. El enfoque de género permite cuestionar las inequidades presentes en las relaciones sociales, implicando una forma de mirar el mundo. Ayuda además a visibilizar situaciones, necesidades e intereses que pueden haber permanecidos ocultos. En este sentido, propende a la disminución de las brechas de inequidades entre los géneros, considerando la valoración por igual de cada persona, independiente de su orientación/identidad sexual, nivel educacional, clase social, racial o preferencia sentimental.

En específico durante el año 2016 las líneas de acción fueron: Desarrollo de colecciones; Actividades culturales y de fomento lector; Difusión.

### 7.2 *Áreas de acción*

#### 7.2.1 Colecciones con enfoque de género

Títulos adquiridos con enfoque de género: Para este 2016 se ha considerado en el ítem enfoque de género el 3,9% del presupuesto anual de compras bibliográficas, que corresponde al monto de \$ 5.731.168. Los cuales son transversales a las distintas salas de lectura de la Biblioteca de Santiago. La selección de los títulos se realiza en base a un trabajo coordinado entre un equipo multidisciplinario de la coordinación de servicios bibliotecarios y la Unidad de Estudios (ver anexo con el listado de títulos adquiridos en esta materia). Se pueden encontrar distribuidos en las siguientes estanterías:

- Igualdad y Género (disponible en Sala Colecciones Generales).
- Género y Sexualidades (disponible en la Sala +18)
- Inclusión, Igualdad y género (disponible en Sala Infantil)
- Letras en género (disponible en Sala Juvenil) Gestión cultural

#### 7.2.2 Gestión cultural

Mes de las mujeres: Mujeres y Derechos Humanos fue el tema en que se centró una programación que buscó valorar y relevar los aportes que estas han realizado históricamente y desde diversas miradas a las luchas por su consecución, defensa y transmisión en temas de feminismo, género y femeneidades

Exposición “Yo no soy esa”. De las artistas visuales, feministas y activistas, Natalia Cabezas, Señorita Ugarte, Jessica Valladares y Gabriela Rivera Lucero.

Exposición: "Al trasluz de tus ojos": De Suzzette Ojeda Díaz.

Ciclo Cine: Muestra Archivo Cineteca Nacional de Chile, realizadoras chilenas: “Reinalda del Carmen, mi mamá y yo” de Lorena Giachino Torréns; “Wallmapu” de Jeannette Paillán y “Naomi Campbell” de Camila José Donoso y Nicolás Videla.

Cuentacuentos y películas en Sala Infantil: “Mujeres artistas”, “Contando mis derechos”, “Grandes ilustradoras”, “Heroínas de película”.

Lecturas por nuestros derechos: Una hora de lecturas escogidas por los funcionarios/as de la BDS que busca conmemorar el Día Internacional de la Mujer.

Memoria Dormida: Javiera Olivares. Teatro gabinete que busca acercar al espectador a la experiencia de 9 mujeres embarazadas desaparecidas por la dictadura.

Charla “Crianza respetuosa y Crianza Comunitaria, cómo constituir apoyo para las familias y entre ellas”: Realizada por el equipo de expertos del programa “Chile crece contigo”

“Versadas” ciclo de literatura de mujeres: Lectura poética de mujeres enfocada al tema de derechos humanos.

Feria de saberes: La feria de saberes busca ser un espacio de encuentro y transmisión de diversos saberes tradicionales y contemporáneos invisibilizados por la ciencia y el conocimiento patriarcal occidental, resguardados por mujeres, o en espacios donde las mujeres no han sido reconocidas. Con stands y presentaciones artísticas.

### **Encuentros y conversatorios**

Conversatorio “Obra y trayectoria de Guadalupe Santa Cruz”: Con la participación de Kemy Oyarzun, Pablo Cottet, Alejandra Loyola y Cristián Foerster relevo a esta escritora y artista visual. El objetivo de la actividad fue realizar un homenaje respecto de su obra y trayectoria tanto literaria como académica, el aporte a los estudios de género y su análisis de la ciudad.

Presentación del libro “Tú no estás sola, relatos de mujeres que vencieron la violencia”: La agrupación Renacer de Lo Prado presenta las experiencias de mujeres que vivieron la violencia de sus parejas o ex parejas, pololos o convivientes y de cómo lograron superar este episodio de sus vidas mediante las bases de la organización entre mujeres.

### **Teatro y Género**

“Ovática”, compañía de teatro La loba: Obra que narra las vivencias de distintas mujeres interpretadas por arquetipos femeninos creados por la sociedad patriarcal.

“Ellas cuentan, ciclo de monólogos de mujeres”: Desde distintos lugares y relatos, mujeres cuentan sus relatos, experiencias e inquietudes. Se presentaron: "Las mil y una noches", "El regreso de Penélope", y "Una".

“La más señora de todas las putas”, compañía Gallo Negro: Una comedia negra que, a través de situaciones distendidas, cotidianas e hilarantes, va dejando entrever la tirana maquinaria de la belleza, la crisis de la vejez, el peso de los años en el cuerpo, la soledad, la risa como forma de salvar el día, los sueños y el carácter esencialmente generosos, trabajador y festivo de las mujeres sudamericanas.

“Otras”, compañía Teatro Público: Obra en la que circulan, a través de los elementos sensibles del teatro, las pulsiones, deseos, puntos de vista e imaginarios de las mujeres que levantan este proyecto en relación a su propia experiencia de dominación y de construcción mediada por y para lo masculino. La función se realizó para 180 alumnos y alumnas del INBA y del Liceo 7 Teresa Prats.

### **Talleres de género con colegios**

Taller de Género INBA: Realizado en el marco de las actividades de conmemoración del mes de las mujeres, se realizó un trabajo con el curso artístico del Instituto Nacional Barros Arana donde se buscó entregar coordenadas generales sobre conceptos relacionados con las temáticas de género, con especial énfasis en las masculinidades y los cuestionamientos a los privilegios que entrega a los varones la sociedad machista. Revisar video resumen de la actividad:

<https://www.youtube.com/watch?v=CO716PEZ-xU>

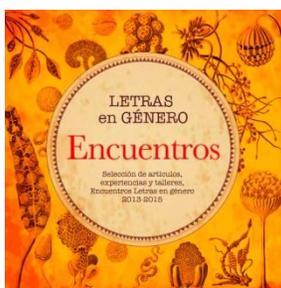
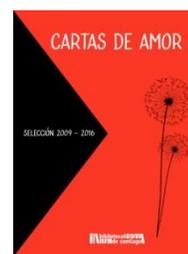
Taller de Género Colegio Centenario: Taller realizado en apoyo a la política de convivencia escolar del colegio Centenario, dirigido a estudiantes encargados de convivencia de cada curso. Se trabajaron conceptos generales para comprender temáticas de género asociadas a sus propias experiencias. El taller se complementó con un taller práctico de danza y despatriarcalización de los cuerpos, a cargo de Camila Yañez.

## 8 PUBLICACIONES

En 2016 la Biblioteca de Santiago ha dado inicio a una nueva línea de trabajo, la cual tiene como objetivo generar publicaciones alineadas a su misión institucional e inspiradas por su interés en abordar temáticas como inclusión, derechos humanos, enfoque de género, fomento de la lectura y la escritura y gestión cultural, entre otras. De esta manera, se pondrán a disposición de la comunidad una serie de publicaciones que, desde diversos ámbitos y a través de distintos formatos, esperan enriquecer las ideas y debates de los/as usuarios/as de la Biblioteca de Santiago. El desarrollo y coordinación de estas publicaciones está a cargo de la Unidad de Estudios.

### Publicaciones 2016

*Cartas de amor. Selección 2009-2016:* Libro que recopila los textos ganadores de ocho años del concurso de escritura “Cartas de amor” y que constituye un impulso a la promoción y continuidad de esta iniciativa de fomento a la escritura que incluye tanto a jóvenes como adultos.



*Encuentros. Selección de artículos, experiencias y talleres. Encuentros Letras en Género 2013-2015:* Libro recopilatorio de ensayos, ponencias, experiencias y propuestas metodológicas surgidas en el marco de los encuentros organizados por el núcleo Letras en Género de la Biblioteca de Santiago. En el libro se incluyen destacadas intervenciones y planteamientos teóricos de académicos, artistas, docentes y periodistas que reflexionan en torno a diversos ámbitos del enfoque de género. Entre los contenidos destaca la entrevista realizada a la escritora nicaragüense Gioconda Belli, quien participó del Encuentro el año 2014.

*BiblioMachín:* En diciembre de 2016 se dio a conocer a la comunidad la nueva revista cultural de la Biblioteca de Santiago, publicación gratuita de carácter semestral cuyos contenidos buscan reflejar a los diversos públicos e intereses que surgen desde y para la comunidad de la biblioteca, creando de esta manera un espacio de interacción que trasciende la difusión de actividades para dar paso a artículos que estimulen la conversación, el debate y la reflexión de usuarios y usuarias. En línea con las orientaciones temáticas de la biblioteca, la revista incluye secciones que abordan el fomento de la lectura y la escritura, la gestión cultural, el enfoque de género, la narrativa gráfica y las nuevas tendencias, entre otras temáticas. La BiblioMachín posee además, un profundo interés por resaltar el valor patrimonial de las historias, personas, edificios e instituciones del Barrio Yungay, con especial énfasis en su Circuito Cultural. Entre recomendaciones de libros, clubes de lectura y talleres de poesía, se han abierto también espacios para colaboradores externos y la opinión de los usuarios. Su versión digital se puede ver en: [www.bibliomachin.cl](http://www.bibliomachin.cl)



## 9 ANEXOS

### 9.1 Listado de títulos con enfoque de género adquiridos 2016

#### Títulos infantiles y juveniles

1. Valenzuela, Camila. *Antes de volver a caer*. Santiago de Chile: Ed. Planeta, 2015.
2. Díaz, Sol. *Bicharracas: negras, feas y peludas*. Santiago de Chile: Ril editores, 2009.
3. Kasza, Keiko. *El estofado del lobo*. Editorial Norma, 1999.
4. Isol. *El menino*. México D.F.: Océano Travesía, 2015
5. Brown, Peter. *El señor tigre se vuelve salvaje*. México D.F.: Océano Travesía, 2014
6. Browne, Anthony. *Gorila*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1991.
7. Browne, Anthony. *Ramón Preocupón*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 2006.
8. Browne, Anthony. *Gorila. Un libro no sólo para contar*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 2012.
9. Browne, Anthony. *Willy el tímido*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1991.
10. Browne, Anthony. *Willy y Hugo*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1993.
11. Browne, Anthony. *Willy el campeón*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1991.
12. Falconer, Ian. *Olivia y el juguete desaparecido*. México D. F.: Fondo de Cultura Económica, 2004.
13. Falconer, Ian. *Olivia y las princesas*. México D. F.: Fondo de Cultura Económica, 2012.
14. Santos, Care. *Se vende papá*. Ediciones SM, 2011.
15. Alcántara, Ricardo. *Aiyana y el águila mensajera*. Edelvives, 2015.
16. Alcántara, Ricardo. *Nirali y la gran nube*. Edelvives, 2015.
17. Rojas, Alberto. *La venganza de la reina*. Ediciones B, 2015.
18. Vidaurrázaga, Tamara. *Tamika*. Lom, 2015.
19. Oxenbury, Helen. *Los tres lobitos y el cochino Feroz*. Ekaré, 2009.
20. Monedero, Daniel. *Mateo en un mar de lágrimas*. Edelvives, 2015.

#### Títulos ficción y no ficción

1. Cook, Robin. *Coma*. Barcelona: Planeta, 2004
2. Butler, Judith. *¿A quién le pertenece Kafka?* Santiago de Chile: Ediciones Palinodia, 2014.
3. Medina, Sebastián. *¿Quién soy yo para juzgarlos?* Barcelona: Egales, 2015.
4. Lemebel, Pedro. *Adiós mariquita linda*. Mondadori, 2006.
5. Bernini, Lorenzo. *Apocalipsis Queer*. Editorial Egales, 2015.
6. Varios autores. *Art and Queer*. Phaidon, 2013.
7. Varios autores. *Arte y feminismo*. Phaidon, 2013.
8. Tremain, Diana. *Así debería ser la vida*. Editorial Egales, 2006.
9. Wood, Bárbara. *Bajo la luna de Hawai*. Grijalbo, 2015.
10. Federici, Silvia. *Calibán y la bruja*. Tinta limón, 2011.
11. Brah, Avtar. *Cartografías de la diáspora*. Traficantes de sueños, 2011.
12. Pombo, Álvaro. *Contra natura*. Anagrama, 2007.
13. Sterling, Anne. *Cuerpos sexuados*. Melusina, 2006.
14. Morales, Thais, Franc , Isabel. *Desconocidas & Fascinantes*. Egales, 2013.
15. Dazai, Osamu. *Colegiala*. Impedimenta, 2013.
16. Ruiz Figueroa, Bernardo. *Desde el tercer armario*. Egales, 2015.
17. Rooney, Kathleen. *Desnuda: mi vida como objeto*. Turner, 2011.
18. Uríszar, Juan Carlos. *Después de Ganimedes*. Egales, 2012.

19. Kallmaker, Karin. *Después de todos*. Egales, 2006.
20. Nin, Anaís. *Diarios amorosos*. Siruela, 2014.
21. Wils Montt, Teresa. *Diarios íntimos*. Alquimia, 2015.
22. Coll-Planas, Gerard y Vidal, María. *Dibujando el género*. Egales, 2013.
23. Varios autores. *El cuerpo del artista*. Phaidon, 2013.
24. Ailhaud, Violette. *El hombre semen*. Edicola ediciones, 2015.
25. Goldin, Nan. *El patio del diablo*. Phaidon Press, 2010.
26. Mastretta, Ángeles. *El viento de las horas*. Planeta, 2015.
27. Álvarez, María Teresa. *Ellas mismas*. La esfera de los libros, 2003.
28. Arsan, Emmanuelle. *Emmanuelle. 1. La lección del hombre*. Tusquets, 2013.
29. Chakravorty, Gayatri. *En otras palabras, en otros mundos*. Paidós, 2013.
30. Poblete, Nicolás. *Espectro familiar*. Ceibo Ediciones, 2014.
31. MacKinnon, Catharine. *Feminismo inmodificado*. Siglo veintiuno Editores, 2014.
32. Ebersperger, Gabriel. *Gay gigante*. Catalonia, 2015.
33. Wallach Scott, Joan. *Género e historia*. FCE, 2010.
34. Bataille, Georges. *La historia del ojo*. Tusquets, 1978.
35. Sabsay, Leticia, Soley Beltrán, Patricia. *Judith Butler en disputa*. Egales, 2012.
36. Marqués de Sade. *Juliette o Las prosperidades del vicio*. Tusquets, 2009.
37. Yoshimoto, Banana. *Kitchen*. Tusquets, 1994.
38. Coll-Planas, Gerard. *La carne y la metáfora*. Egales, 2012.
39. Segato, Rita Laura. *La escritura en el cuerpo*. Tinta limón, 2013.
40. Aleksievich, Svetlana. *La Guerra no tiene rostro de mujer*. Debate, 2015.
41. Soriano, Manuel Ángel. *La juventud homosexual*. Egales, 2012.
42. Errázuriz, Paz. *La manzana de Adán*. Metales pesados, 2015.
43. Mapplethorpe, Robert. *La mirada de Almodóvar*. La fábrica editorial, 2012.
44. Soto, Simón. *La pesadilla del mundo*. Montacerdos, 2015.
45. Malabou, Catherine. *La plasticidad en espera*. Palinodia, 2011.
46. Ugarte, Javier. *Las circunstancias obligaban*. Egales, 2011.
47. Echavarren, Roberto. *Las fronteras del porno*. CreateSpace, 2013.
48. Rafael Mérida, Jorge Luis Peralta. *Las masculinidades en la transición*. Egales, 2015.
49. Wallach Scott, Joan. *Las mujeres y los derechos del hombre*. Siglo veintiuno Editores, 2012.
50. Guerra, Lucía. *Las pistas de Lucifer*. Ceibo Ediciones, 2014.
51. Hardy, Thomas. *Lejos del mundanal ruido*. Alba editorial, 2002.
52. Platero, Raquel. *Lesbianas: discursos y representaciones*. Melusina, 2008.
53. Vidal, Virginia. *Letradura de la rara*. Ceibo Ediciones, 2013.
54. Wilms Montt, Teresa. *Lo que no se ha dicho*. Mago, 2014.
55. Luiselli, Valeria. *Los ingravidos*. Sexto piso, 2011.
56. Seidler, Víctor. *Masculinidades*. Editorial Montesinos, 2007.
57. Bataille, Georges. *Mi madre*. Tusquets, 2012.
58. Flaumenbaum, Daniele. *Mujer deseada, mujer deseante*. Gedisa, 2007.
59. Guerra, Lucía. *Muñeca brava*. Ceibo Ediciones, 2015.
60. Gutiérrez, Camila. *No te ama*. Plaza & Janes, 2015.
61. Vera, María Teresa. *Nuevas subjetividades, masculinidades literarias*. Egales, 2012.
62. Hendricks, Vicki. *Poesía cruel*. Es pop ediciones, 2012.
63. Galorfe, Pol, Missé, Miquel. *Políticas trans*. Egales, 2015.
64. Bernal, Gustavo. *Rabiosa*. Librosdementira, 2015.
65. Huston, Nancy. *Reflejos en los ojos de un hombre*. Galaxia Gutenberg, 2013.
66. Falconi, Diego, Castellanos, Santiago, Viteri, María Amelia. *Resentir lo queer en América Latina*. Egales, 2014.
67. Cabañas, Miguel. *Reyes sodomitas*. Egales, 2012.

68. Kirkwood, Julieta. *Ser política en Chile*. Lom, 2010.
69. Donoso, Amelia, Robles, Víctor Hugo. *Sida en Chile*. Ocho libros, 2016.
70. Fuguet, Alberto. *Sudor*. Random House, 2016.
71. Pérez, Pablo. *Un año sin amor*. Hoy por hoy, 1998.
72. Woolf, Virginia. *Un cuarto propio*. Editorial Cuarto propio, 2010.
73. Barrientos, Jaime. *Violencia homofóbica en América Latina y Chile*. Ediciones El Desconcierto, 2015.