



# Informe Estadísticas 2009

Paola Uribe Valdés  
Socióloga,  
Unidad de Estudios

Enero, 2010

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>USUARIOS/AS.....</b>	<b>4</b>
<b>COLECCIONES BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>5</b>
Despacho de ejemplares.....	6
Donaciones.....	6
<b>CIRCULACIÓN .....</b>	<b>7</b>
Socios/as.....	7
Préstamos de ejemplares a domicilio.....	7
Servicio de Autopréstamos .....	7
Títulos más pedidos durante el 2009 .....	8
Préstamos por sala .....	10
<b>ESTADÍSTICAS DE SALA.....</b>	<b>12</b>
Visitas Guiadas .....	12
Fotografías y Grabaciones.....	12
Uso de Salas de estudio.....	13
Préstamos de material didáctico .....	13
<b>TECNOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
Computadores en Sala .....	14
Red Inalámbrica (Notebook).....	14
Audio y video .....	15
Capacitación.....	15
<b>ACTIVIDADES CULTURALES .....</b>	<b>17</b>
Evaluaciones .....	18
<b>OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>20</b>
<b>PROGRAMA DE GÉNERO.....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS ESTADISTICOS .....</b>	<b>26</b>
Tablas y Gráficos Estudio de usuarios/as .....	26
Gráficos y tablas comparativas OIRS .....	28
Usuarios/as en Sala .....	30
Títulos con enfoque de género adquiridos durante el 2009 .....	31

## **INTRODUCCIÓN**

Se presenta en este documento, estadísticas 2009, a solicitud de la dirección de la Biblioteca de Santiago con el objetivo de aportar a la planificación y toma de decisiones de las distintas coordinaciones respecto de las actividades, colecciones y servicios que presta a la comunidad.

El informe se encuentra organizado en torno al número de visitas a la biblioteca, el perfil de los usuarios y usuarias, estadísticas respecto del procesamiento bibliográficos (despacho de ejemplares, donaciones), circulación (socios/as, préstamos, devoluciones, títulos más solicitados, préstamos en sala), servicios como visitas guiadas, préstamos de salas de estudios, material didáctico, computadores en sala (impresiones), audio y video, red inalámbrica y capacitaciones en alfabetización digital. Así como también el número de actividades culturales, sus participantes y evaluaciones de las mismas, por último se detallan las acciones realizadas en torno a los programas de mejoramientos de gestión a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y el programa de género.

Los anexos presentados son tablas y gráficos del estudio de usuarios/as, OIRS, usuarios/as y lectura en sala, además del listado de títulos adquiridos durante el 2009 con enfoque de género (Ficción y no ficción).

## USUARIOS/AS

La Biblioteca de Santiago desde la apertura al 31 de diciembre de 2009 ha atendido a 3.889.692 personas en los 1.213 días que ha abierto sus puertas, registrándose un promedio diario de 3.207 y mensual de 80.175 visitas, eso en relación al total, al considerar sólo el año 2009, el promedio de visitas es 2.861 personas, considerando a los 809.692 usuarios/as recibidos durante ese año y los 283 días que permaneció con atención a público.

En la tabla 1, se aprecia la frecuencia de asistencia mensual en el 2009 con un pick de visitas en octubre y una disminución<sup>1</sup> en los meses de diciembre y febrero del 2009, lo que es frecuente en relación a otros años.

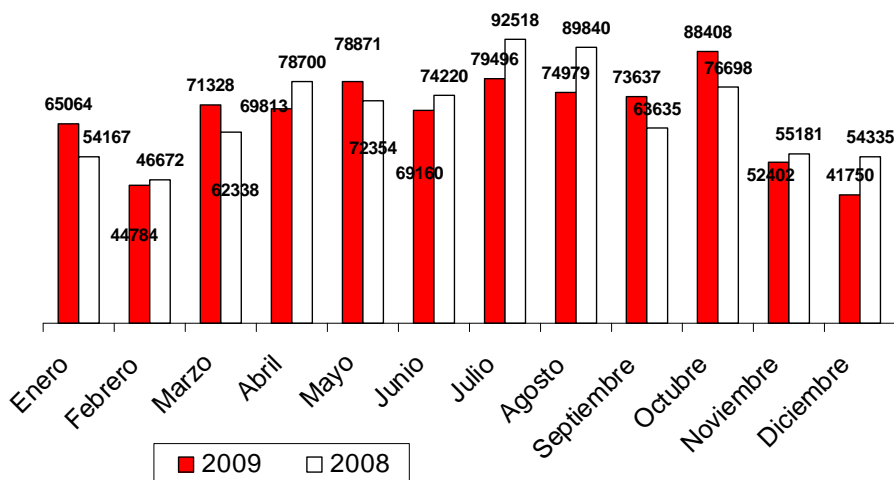
Tabla 1: Usuarios/as Biblioteca de Santiago 2009

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
65.064	44.784	71.328	69.813	78.871	69.160	79.496	74.979	73.637	88.408	52.402	41.750

Se produce una disminución de un 1.2% en la cantidad de visitas respecto del 2008, el gráfico 1 nos muestra comparativamente el número de usuarios/as registrados mensualmente en el 2008 y 2009 respectivamente

Gráfico N° 1

### USUARIOS/AS BIBLIOTECA DE SANTIAGO 2008 - 2009



<sup>1</sup> Cabe señalar que el menor número de visitas durante noviembre se debe a que la biblioteca estuvo abierta sólo 18 días.

La difusión de los servicios, colecciones y actividades culturales que ofrece gratuitamente la biblioteca a la comunidad cobra vital importancia, sobre todo para el desarrollo de audiencias específicas. En este sentido se han generado algunos esfuerzos, como el envío por correo electrónico de la cartelera de actividades semanal a quienes se han inscrito para recibir la información en las salas de lectura, la creación de un facebook de la biblioteca, grupos de amigos de las salas, afiches, flayer con información, comunicados de prensa, entre otros esfuerzos.

Es necesario complementar estas iniciativas con información sobre el público que nos visita, esto se ha logrado con el desarrollo del Segundo Estudios de Usuarios de la Biblioteca de Santiago. Sin duda la opinión de nuestros usuarios y usuarias es fundamental para evaluar las expectativas, usos y valoraciones de los servicios, identificar perfiles, preferencias lectoras, uso de las colecciones y servicios. Se proyecta la entrega de informe final para mayo del 2010, no obstante a continuación presentamos algunos resultados preliminares del universo encuestado:

- Se muestra una leve preponderancia de las mujeres 52,9% respecto de los hombres 47,1%, no obstante disminuye la brecha detectada en el estudio del 2006, en donde cerca del 60% de quienes asistían eran mujeres.
- En relación con los rangos de edades el 66% de los encuestados tienen entre 10 y 29 años, la mayoría de ellos entre 18 y 29 años, lo cual refuerza la idea de que el público que asiste a la biblioteca es bastante joven. En relación con los otros grupos etáreos el 22% tiene entre 30 y 45 años, un 9% entre 46 y 59 años y sólo un 3% tiene 60 o más años, una curiosidad es que todos los adultos mayores encuestados son socios, lo que demuestra la cultura ciudadana de las personas mayores.
- Las situaciones ocupacionales de las personas consultadas, en su mayoría se trata de estudiantes, 51%, lo que se condice con una mayoritaria presencia de jóvenes, seguido de trabajadores, ya sea dependientes, independientes, del sector público o privado 34.6%.
- Si bien contamos con usuarios/as de regiones, la mayoría se concentra en la región metropolitana en las comunas de Santiago, Maipú, Pudahuel, Quinta Normal.
- En general quienes asisten a la biblioteca son socios de la misma un 87% v/s un 13% que no son socios/as

## COLECCIONES BIBLIOGRÁFICAS

La unidad de procesos técnicos de la Biblioteca de Santiago durante el 2009 proceso 26.925 ejemplares, entre libros, publicaciones periódicas y otros materiales, lo que representa el 18,53% de la colección total.

**Tabla 2:** Volumen de material procesado 2009

Tipo de Material	Total ejemplares
Libros (Monografías)	21703
Publicaciones Periódicas	4754
Otros tipos de materiales (Cd Rom, VHS, DVD, materiales didácticos, mapas, facsímiles, folletos)	468
<b>Total</b>	<b>26925</b>

Actualmente, la base administrativa Aleph tiene un total de 145.259 ítems creados con 40.339 registros bibliográficos. En comparación con el año 2008, hubo un alza respecto de los ejemplares y títulos ingresados a nuestras dependencias el 2009 (ver tablas 3 y 4).

**Tabla 3:** comparativa ejemplares

Año	Ejemplares
08'	19324
09'	25392

**Tabla 4:** comparativa títulos

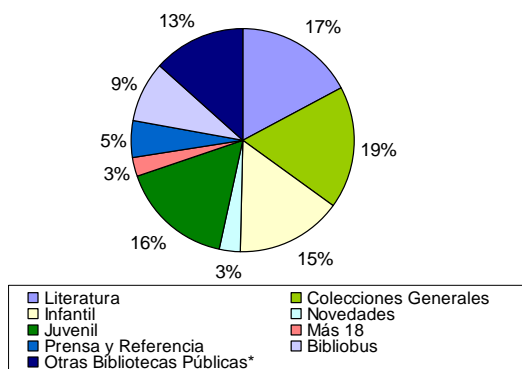
Año	Títulos
08'	6957
09'	7441

### **Despacho de ejemplares**

En relación con los ejemplares despachados realizados, el 19% se derivó a la sala de colecciones generales, seguido de literatura 17%, juvenil 16%, infantil 15%, bibliobús 9% prensa y referencia sumado +18 8%. Destacamos el 13% de despachos destinados a otras bibliotecas públicas.

**Gráfico 2**

**Ejemplares despachados 2009**



### **Donaciones**

La Biblioteca de Santiago recibió 1.983 donaciones durante el 2009, entre ellas destacan: el material bibliográfico entregado por nuestros usuarios/as, las entrevistas en formato DVD realizadas por el Programa "Memorias del Siglo XX", Dibam, las últimas publicaciones editadas de Oreste Plath y las donadas por las embajadas de Austria, Suecia, Finlandia y Dinamarca.

Por otra parte, la biblioteca también fue gestora de varias donaciones, entre las que mencionamos, el importante aporte de ejemplares en las nuevas bibliotecas públicas (Til Til, Cerrillos); Biblioteca Municipal de Santiago (convenio Dibam) y a bibliotecas comunitarias de la zona sur de Santiago.

## CIRCULACIÓN

El servicio de préstamo realiza una serie de funciones y actividades relacionadas con la prestación de servicios a usuarios/as internos y externos, siendo un apoyo a la gestión de salas y herramienta de control en la circulación del material bibliográfico.

### **Socios/as**

Durante el 2009 se inscribieron 16.113 personas, si bien esto parece a simple vista una disminución respecto del año anterior, si quitamos la inscripción masiva de mujeres beneficiarias del programa Maletín literario de junio del 2008, se registro un aumento en la inscripciones de socios. (Ver anexos circulación)

El 59% de los inscritos son mujeres frente a un 41% de hombres, se podría decir que cada 6 mujeres inscritas hay 4 hombres.

Tabla 5: Socios/as Biblioteca de Santiago según mes y año

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
2008	1104	984	1500	1697	1625	4459	1678	1467	970	1160	761	643
2009	1327	1109	1910	1704	1685	1260	1465	1774	1377	1160	759	583

### **Préstamos de ejemplares a domicilio**

El 2009 se realizaron 372.402 préstamos a domicilio, registrándose un incremento de 44,47% respecto del año anterior. Los meses de otoño e invierno presentan las mayores alzas, destacando julio y agosto con un aumento proporcional a la cantidad de visitas. Esto último se condice con una disminución en los meses de verano.

Tabla 6: Préstamos de ejemplares a domicilio según mes y año

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
2008	16.272	15833	18950	21257	21933	23119	26814	26503	21776	24328	18287	16946
2009	26233	24268	34336	33425	34957	32293	35068	36228	33797	33045	23872	24880

### **Servicio de Autopréstamos**

La tabla 7 nos muestra los préstamos asociados al sistema de autopréstamos durante el 2008 y el 2009, en ella podemos observar que si bien los primeros meses del 2009 el sistema de autopréstamos registró más prestamos de lo habitual, fue bajando paulatinamente su utilización, a este hecho debemos agregar los problemas de conectividad que mantuvo a partir del mes de septiembre en que sólo funcionaba una máquina.

Tabla 7: Servicio de autopréstamos 2009

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
2008	1973	4420	2660	644*	3508	4168	5671	6107	2797	4516	728	2656
2009	3679	3047	4337	4041	3655	2812	2002	2700	911*	1118*	888*	769*

\* Problemas conectividad.

Las devoluciones corresponden a 278.188 ejemplares en el 2009. La tabla 8 nos muestra las devoluciones realizadas según mes.

Tabla 8: Devoluciones 2009

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
17354	16855	24734	24584	25666	24569	25075	26576	25800	26288	20304	20383

### ***Títulos más pedidos durante el 2009***

En relación con los títulos más pedidos durante el 2009 en la biblioteca de Santiago, estos han sido separados de acuerdo a sus distintas tipificaciones, siendo así podemos observar los cuadros en donde las publicaciones seriadas tienen una alta demanda, seguidos de los comics, más abajo los títulos asociados a lecturas de ficción y por último las publicaciones de no ficción.

Dentro de los factores a considerar en el éxito de demanda de los títulos señalados a continuación, están: la cantidad de copias asignadas a un título, los destinados como lecturas complementarias en los establecimientos educacionales, la demanda por las o los autores y sin duda la publicidad que puedan tener en los medios de comunicación masiva.

### **Revistas**

Las publicaciones periódicas (revistas) con un formato de lectura rápida, no especializado, obtienen más préstamos dadas las características de entretenimiento, evasión y curiosidades.

**Tabla 9:** Publicaciones seriadas más solicitadas durante el 2009.

Título Revista	Número préstamos	Título Revista	Número préstamos
1. Condorito de oro / por Pepo.	604	6. Cosas.	227
2. Condorito.	486	7. Pastelería Artesanal	222
3. Historia National Geographic.	301	8. Historia y vida.	204
4. Vanidades continental.	294	9. Conozca más.	194
5. Caras.	230	10. Coné: el travieso.	180



## Comics

La colección de comics de la sala juvenil es la que tiene mas éxito entre los usuarios y usuarios, sobre todo aquella de origen oriental.

**Tabla 10:** Comics Más solicitados durante 2009

Título Comic	Autor/a	Número préstamos
1. El arma definitiva: the last love song on this little planet	Takahashi, Shin	575
2. Azumanga Daioh	Azuma, Kiyohiko	526
3. Battle Royale / traducción: Agustín Gómez.	Takami, Koushun.	253
4. Battle club / traducción: Agustín Gómez.	Shiozaki, Yuji	205
5. Fruits basket 3 / traducción Marta Gallego.	Takaya, Natsuki	196
6. The mythical detective Loki / traducción: Ángel-Manuel Ibáñez.	Kinoshita, Sakura	174
7. Daydream / traducción: Agustín Gómez.	Okuse, Saki	170
8. Nirai Kanai	Okada, Megumu	162
9. Fruits basket 1 / traducción Marta Gallego.	Takaya, Natsuki	159
10. Fruits basket 7 / traducción Marta Gallego.	Takaya, Natsuki	157

## Títulos ficción

En el caso de las lecturas de ficción, predominan entre los más pedidos las solicitadas por establecimientos educacionales de educación media, además de los títulos de la escritora Stephenie Meyer, una de las autoras más leídas en la actualidad, dada la publicidad y las películas asociadas a sus textos tiene una alta demanda entre las y los jóvenes de la sala Juvenil.

**Tabla 11:** Títulos de Ficción más solicitados durante el 2009

Título Ficción	Autor/a	Número préstamos
1. Luna nueva / traducción: José Miguel Pallarés.	Meyer, Stephenie	370
2. Inés del alma mía	Allende, Isabel	343
3. Cien años de soledad (media)	García Márquez, Gabriel	306
4. Tengo miedo torero (media)	Lemebel, Pedro	278
5. Crepúsculo: un amor peligroso / traducción: José Miguel Pallarés	Meyer, Stephenie	268
6. La tregua	Benedetti, Mario	241
7. Amanecer / traducción: José Miguel Pallares y María Jesús Sánchez.	Meyer, Stephenie	240
8. Como agua para chocolate	Esquivel, Laura	231
9. Santa María de las flores negras	Rivera Letelier, Hernán,	227
10. Mi nombre es Malarrosa	Rivera Letelier, Hernán,	195

## **Títulos No ficción**

Los títulos presentados se encuentran en la sala de colecciones generales y responden principalmente a materias relacionadas con psicología, sociología e historia, solicitadas generalmente por estudiantes de educación superior, también sobresale los textos de esoterismo y biografías que en general tienen bastante salida todo el año.

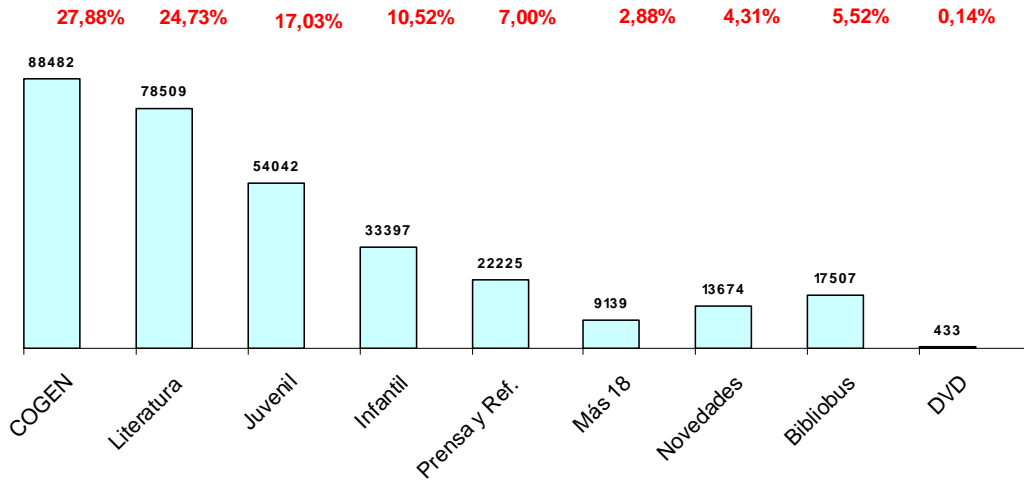
**Tabla 12:** Títulos de No Ficción más solicitados durante el 2009

<b>Título No Ficción</b>	<b>Autor/a</b>
Historia contemporánea de Chile	Salazar, Gabriel/ Julio Pinto [coordinadores].
Psicomagia	Jodorowsky, Alejandro
El árbol del conocimiento : las bases biológicas del entendimiento humano	Maturana, Humberto
Elegí vivir : el accidente que marcó mi vida y el camino de mi rehabilitación	García Palomer, Daniela
¡Viva la diferencia! (--y el complemento también) : lo femenino y lo masculino	Sordo, Pilar
La danza de la realidad : (psicomagia y psicochamanismo)	Jodorowsky, Alejandro
Historia de Chile	Villalobos, Sergio [et al.].
La cultura huachaca, o, El aporte de la televisión	Huneeus, Pablo
Mujeres: la sexualidad secreta	Politzer, Patricia/ Eugenia Weinstein
Desde la biología a la psicología	Maturana, Humberto

## ***Prestamos por sala***

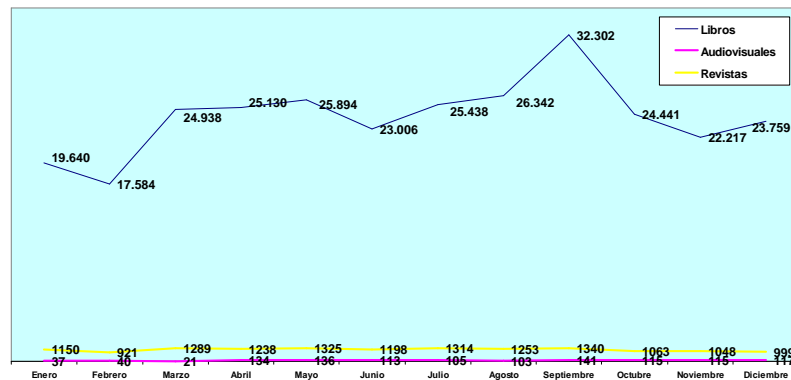
En lo que respecta al préstamo a domicilio de las colecciones de sala, coincide al menos en las cuatro primeras mayorías con los despachos realizados a las salas. La sala de colecciones generales es la que concentra la mayor cantidad de préstamos con un 27,88% del total, seguido de literatura 24,73%, juvenil 17,03% e infantil. Resulta interesante reflexionar sobre los espacios utilizados en la lectura las luces las podría dar el estudio de usuarios, pero si bien la sala infantil es una que concentra la mayor cantidad de visita y de lectura en sala (ver anexo) esto no se refleja en el préstamo a domicilio, ello está dado por la principal labor de fomento lector se realiza al interior de la sala, mientras que en el caso de las salas enfocadas a un público adultos, si bien se realiza un labor de fomento, el usuario o usuaria es más autónomo.

**Gráfico 3**  
**Préstamos por sala - 2009**



El gráfico 4, nos muestra los préstamos realizados según tipo de material, es notorio los préstamos asociados al soporte de libro por sobre otros materiales

**Gráfico 4**  
**Préstamo por tipo de material - 2009**



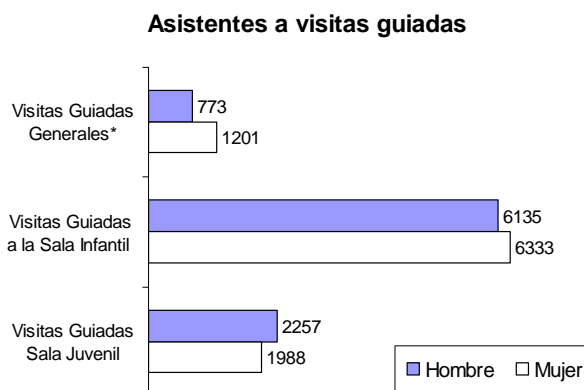
## ESTADÍSTICAS DE SALA

### Visitas Guiadas

Durante el 2009, 587 grupos organizados hicieron uso del servicio de visitas guiadas, 18.687 personas, sin mayores diferencias en materia de género, un 51% de mujeres y 49% de hombres.

De las tres modalidades de visitas guiadas: 1) visitas generales<sup>2</sup>, destinadas a personas de enseñanza media y adultos. 2) visitas a la sala juvenil destinadas a estudiantes de 3° a 8° básico. 3) visitas a la sala infantil para jardines infantiles, colegios y educadoras. Todas contactadas con anticipación a través de informaciones (grupos no superiores a 40 personas). Las más demandadas son las visitas específicas a las salas sobre todo a la sala Infantil, el gráfico a continuación muestra el público asistente a las 3 modalidades de visitas que ofrece la institución:

Gráfico 5



### Fotografías y Grabaciones

Durante el año, 188 personas solicitaron autorización para sacar fotografías y realizar grabaciones al interior de la biblioteca, en su mayoría estudiantes, la tabla a continuación muestra las frecuencias de solicitud según tipo de usuarios/as.

#### <sup>2</sup> Instituciones que Visitas Guiadas Generales

**COLEGIOS:** Epullay Montessori, Polivalente Siembra, Liceo San Ignacio, Boston Collage, Carlos Oviedo Cavada, Politécnico Femenino Santa Ana, Anglo, Celestín Freinet, Aviadores de Chile de la municipalidad de El Bosque, Diego Portales, Excelsior, Filipense, Grace, Liahona, Manquecura, Padre Arrupe, Polivalente San Pedro de Quilicura, Saint Cristian Collage, San Francisco de Paine y Complejo Educacional Eduardo Cuevas Valdés **Liceos:** A-4 Isaura Dinator de Guzmán, Benjamín Franklin, Don Orione, Poetisa Gabriela Mistral e Instituto Miguel León Prado **Escuelas** República de México, San Isidro, Escuela Industrial Las Nieves, Escuela Especial "América del Sur", Escuela de Lenguaje Nuestra Señora del Pilar, Escuela de Ciegos "Santa Lucía", **Educación Superior:** Centro de Formación Técnico Santo Tomás, Universidad Diego Portales, Pontificia Universidad Católica de Chile. **Otros:** Corporación para la integración del deficitario visual (SIDEVI), Centros de acogida La Esperanza, Centro de Rehabilitación Cultiva Carolina Pérez Ríos, Centro de Salud Mental y Psiquiatría comunitaria, Centro de Salud Mental Familiar Comunitaria (COSAM), Chilecalifica Escuela Nacional de Capacitación (ENAC) Santiago, Fundación PRODEMU, Fundación Fe y Alegría y Alto comisionado de las naciones unidad para los refugiados (ACNUR)

**Tabla 13:** Fotografías y grabaciones.

TIPO DE USUARIO/A				TOTAL ANUAL	
Estudiantes	Prensa	Particular	Extranjeros	Fotografías	Grabaciones
134	3	48	2	181	7

### **Uso de Salas de estudio**

Para realizar un trabajo más tranquilo o bien reunirse en grupos, existen las salas de estudio, ubicadas en la sala +18 y el tercer piso de la biblioteca. 18.332 personas utilizaron las salas, de ellas predominó los hombres 56% por sobre las mujeres 44%.

Las salas de estudios ubicadas en Colecciones Generales son las más utilizadas, el 47% de los usuarios las prefieren, seguido de literatura con un 29% y +18 con un 24% (en el caso de esta última sólo tiene disponible una sala, pero para grupos de trabajo más numerosos)

En el periodo de vacaciones (enero - febrero), baja la asistencia a la biblioteca y el uso de las salas de estudios, esto ha sido una constante durante los distintos años.

**Tabla 14:** Uso Salas de Estudios 2009

Salas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Sept		Oct		Nov		Dic		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	H	
Literatura	98	75	83	60	262	223	252	257	377	243	218	203	245	210	387	390	356	274	305	318	386	374	213	193	6002
Colecciones Generales	155	173	177	166	324	240	409	385	432	489	391	387	394	377	351	365	362	352	376	416	304	322	206	191	7744
Más 18	155	96	95	46	196	91	258	86	329	135	289	135	322	157	344	160	342	150	281	136	265	168	200	150	4586
Total Salas	752		627		1336		1647		2005		1623		1705		1997		1836		1832		1819		1153		18332

### **Préstamos de material didáctico**

Los préstamos de material didáctico están disponibles en las salas de novedades, juvenil, aunque principalmente se realizan en infantil, así lo demuestran las 2.241 niñas y niños que hicieron uso de este servicio en la sala, lo que refuerza la idea de ser una sala, interactiva, lúdica, pero que entrega educación no formal.

La sala de novedades se ha convertido en un referente para los amantes de los deportes mentales cuentan con ajedrez, xiangqi, domino y go, pero durante estos años se ha enfocado principalmente en el go, es así como se realizan torneos nacionales presenciales y en línea (utilizando los computadores de la sala).

**Tabla N°15:** Uso de juegos y juguetes por mes

	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Infantil	555	288	174	66	183	80	175	144	162	135	144	135	2241
Novedades	43	27	31	22	36	25	32	31	21	28	24	18	338
Juvenil	13	16	18	13	7	7	11	23	5	13	0	5	131
Total Salas	611	331	223	101	226	112	218	198	188	176	168	158	2710

## TECNOLOGÍA

La Biblioteca de Santiago, a través de sus tres laboratorios de capacitación y sus 150 computadores de acceso gratuito a Internet<sup>3</sup>, se ha convertido en un importante centro de acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) del país. Esto lo demuestran las 10.458 personas que han creado nuevos registros en biblioredes en nuestra biblioteca, esto significa que se trata de sujetos que nunca había hecho uso de este servicio en una biblioteca pública, a nivel nacional el porcentaje de participación de la biblioteca es de 26.68%.

En lo que respecta a servicios tecnológicos, como el préstamo de computadores en las salas de lectura y uso de audio y video, existe una preponderancia de hombres por sobre las mujeres, relación que se invierte en el caso en las capacitaciones de alfabetización digital.

### **Computadores en Sala**

Cantidad de usuarios/as: 72.027 --- Impresiones: 13.807

Los incentivos asociados al préstamo de computadores por una hora a los socios y socias, refuerzan el uso de los mismos por ellos/as, 53.645 socios/as hicieron uso del servicio, mientras que 18.382 No socios utilizaron los computadores en sala.

**Tabla 16:** Uso de computadores en sala

	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
No Socio	1339	1242	1718	1598	1902	1765	1776	1880	1494	1595	1074	999
Socio	3875	3088	4800	4459	4679	4381	5233	5599	4980	5337	3491	3723
Total	5214	4330	6518	6057	6581	6146	7009	7479	6474	6932	4565	4722

### **Red Inalámbrica (Notebook)<sup>4</sup>**

Durante el 2009, 20.488 personas hicieron uso del servicio de conexión inalámbrica, el 25,8% privilegiaron la sala de prensa y referencia, un 23,8% colecciones generales, 21,3% literatura y 15,3% +18. Las salas que prácticamente no se utilizan para esto se refieren a infantil 1,4%, y 0,2% juvenil, ello dado del público objetivo de las salas es menor de edad.

<sup>3</sup> Gracias al aporte de la Fundación Bill & Melinda Gates, a través del Programa BiblioRedes.

<sup>4</sup> Para efectos de esta medición se ha contabilizado el uso de notebook en las distintas salas de lectura de la biblioteca.

**Tabla 17:** Conexión red inalámbrica en salas

Item	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Literatura	174	189	364	342	387	403	393	368	405	450	412	483	4370
<b>Colecciones</b>													
Generales	263	284	465	439	454	515	456	412	468	428	382	302	4868
Infantil	5	7	4	2	8	0	0			0	12	0	38
<b>Novedades</b>													
Juvenil	220	237	227	202	243	203	174	237	166	243	169	188	2509
Más 18	28	24	5	16	52	48	24	13	23	34	17	11	295
<b>Prensa y Referencia</b>													
Más 18	101	67	115	126	223	246	414	416	386	365	365	302	3126
<b>Total Salas</b>	188	119	167	159	324	366	689	659	596	785	630	600	5282
	979	927	1347	1286	1691	1781	2150	2105	2044	2305	1987	1886	20488

## Audio y video

La biblioteca cuenta con 2 salas de audio y video ubicadas en el segundo y tercer piso, las primeras para uso exclusivo de menores de edad y la segunda para mayores de edad, con una variedad de más de 300 películas.

Este servicio está destinado a las y los socios de la biblioteca, como una estrategia de captar nuevos inscritos y públicos. Durante el 2009, 3121 personas hicieron uso del servicio, de ellas 30% eran mujeres mientras que 70% hombres. Pese a que los equipos destinados a menores de edad se encuentran en su mayoría operativos, tienen menos frecuencia de uso que los utilizados por los adultos quienes sólo cuentan con dos en funcionamiento.

**Tabla 18:** Uso de las salas de Audio y video 2009

Ítem	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Sept		Oct		Nov		Dic		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
3°piso	164	42	140	21	137	36	100	34	104	16	94	20	96	25	93	29	102	18	101	20	91	20	98	20	1621
2°piso	97	105	111	94	103	50	77	46	80	69	64	38	74	58	64	30	45	28	35	43	63	41	59	26	1500
Total	408		366		326		257		269		216		253		216		193		199		215		203		3121

## Capacitación

Las capacitaciones en alfabetización digital están pensadas principalmente para personas mayores de 15 años con nada o poco conocimiento en computación. Se trata de cursos básicos y complementarios de 10 a 12 horas, entre los que destacan: Internet, Word, Excel, PowerPoint, blogs y gobierno electrónico, también se realizan programas especiales en época de vacaciones de los establecimientos educacionales destinados a niños y niñas.

Las capacitaciones en la Biblioteca de Santiago están dirigidas principalmente a usuarios/as que solicitan el servicio de capacitación individualmente, no obstante también se imparten a grupos organizados. Durante el 2009 se trabajó en alianzas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Por mencionar algunas de ellas: Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), Servicio de vivienda y urbanismo (SERVIU),

Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Club del Adulto Mayor de la Municipalidad de Santiago, vigilantes del servicio, Refugiados de la Corporación de Familiares y Amigos de Personas con Esquizofrenia (CORFAPES), Hogar de Cristo, Sindicato Los Álamos, Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (PRODEMU) de las comunas de La Granja y Talagante, Vicaría de la Solidaridad, Voluntarias Hospital San Borja, Sindicato RECEX, Profesores, alumnos del Club de Tango y Fundación Rostros Nuevos.

El 2009 se produjo un incremento de un 17,19% en las capacitaciones realizadas en los laboratorios de computación en relación al año anterior, con una participación anual de 5.071<sup>5</sup>, en la tabla 19, observamos la frecuencia de estas según mes y año de realización.

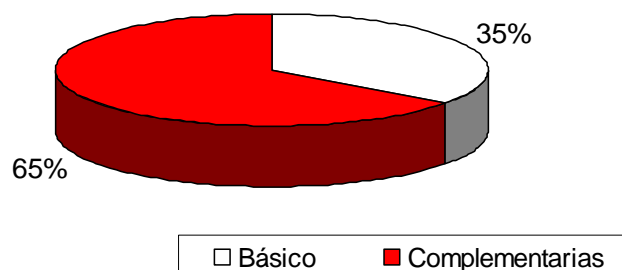
**Tabla 19:** Capacitados/as 2008/2009

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
2008	275	295	197	430	310	348	549	450	449	581	318	125
2009	302	358	579	772	676	522	458	558	373	246	135	92

El 2009, se realizaron mayoritariamente capacitaciones complementarias 65% (Word, Excel, PowerPoint) ante un 35% de capacitaciones básicas (alfabetización digital).

Gráfico 6.

**Capacitaciones según tipo 2009**



La participación de las mujeres es mayor que el de los hombres 66% v/s 34%.

<sup>5</sup> Se debe señalar que una persona puede tomar hasta tres cursos, por lo que la cifra señalada no es equivalente a 5.071 personas diferentes sino que a capacitados/as.



## ACTIVIDADES CULTURALES<sup>6</sup>

La Biblioteca de Santiago acoge el concepto de las bibliotecas públicas entendidas como un espacio de participación ciudadana, de acceso democrático y amable a la lectura, que a su vez potencie tanto el desarrollo de manifestaciones culturales como la formación de redes activas. En este sentido se ha caracterizado por ofrecer al público una amplia variedad de actividades artísticas, culturales y formativas completamente gratuitas. Esto se ha logrado mediante una estrategia sostenida de apertura y motivación hacia las iniciativas que surgen desde la comunidad, de tal forma que se ha generado una plataforma propicia de contacto directo entre propuestas individuales o colectivas que buscan realizar un aporte a la sociedad y una audiencia deseosa de enriquecer sus capacidades artísticas y sus conocimientos en distintas áreas.

Esta actitud no sólo acoge sino que se dirige activamente a los agentes culturales para potenciar su aporte y su llegada al conjunto de la sociedad, planteando temas que contribuyen a objetivos globales como son la integración social, el respeto ante la diferencia, la igualdad de género y la diversidad cultural, entre otros. En esta línea, sólo por nombrar algunas, se han establecido vínculos con agrupaciones de mujeres, de pueblos originarios, de minorías sexuales, de inmigrantes, de adultos mayores o de vecinos del barrio que buscan valorizar el patrimonio de su entorno.

Durante el 2009, 302.884 personas disfrutaron de las 1081 actividades culturales organizadas tanto en el edificio de extensión como en la biblioteca, con un 97% de satisfacción según muestra de participantes. 75.635 asistieron a actividades desarrolladas en el edificio de extensión cultural, mientras 227.249 en el edificio de bibliotecas.

Entre las actividades destacadas de extensión cultural se encuentran las obras de teatro, talleres y exposiciones. Mientras las realizadas por servicios bibliotecarios, sobresalen las de la literatura como carros temáticos, inodoros pensantes, clubes de lectura y cuentacuentos.

**Tabla 20:** Número de actividades culturales según tipo y lugar de realización 2009

	Capacitaciones	Charlas/Foro	Congresos/ Seminarios/Colo quios	Conmemoracion es	Danza/Música	Exposiciones	Ferías	Funciones de Teatro	Inauguraciones/ Lanzamientos	Literatura	Otros	Proyecciones	Reuniones	Talleres	Totales
Extensión	15	56	15	2	13	43	1	124	32	8	37	52	30	117	<b>545</b>
Biblioteca	<b>0</b>	2	0	1	2	69	0	2	36	218	9	31	1	165	<b>536</b>
	<b>15</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>112</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>68</b>	<b>226</b>	<b>46</b>	<b>83</b>	<b>31</b>	<b>282</b>	<b>1081</b>

<sup>6</sup> Para revisar el detalle de las actividades culturales revisar [\\Bds-dc-01\Unidad De Estudios \ estadísticas de actividades en Bds-dc-01\2008](#)

## Evaluaciones

Las evaluaciones son un indicador de la calidad del producto estratégico de acceso a las bibliotecas, lo que permite evaluar su gestión interna. La meta comprometida para el 2009 fue un 80% de usuarios/as satisfechos/as con los programas y actividades de extensión, considerándolos como buenos y muy buenos, ampliamente superado como ya mencionábamos anteriormente, en la tabla 21 podemos ver el número de encuestados y el número de usuarios satisfechos según mes de realización.

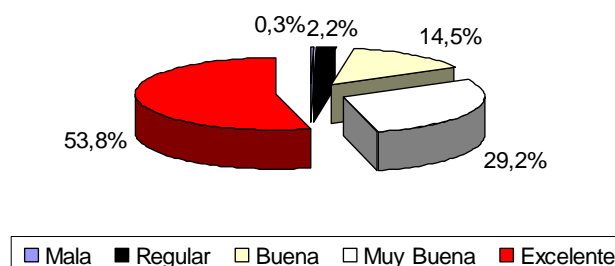
**Tabla 21:** Número de usuarios/as evaluados/as v/s número de usuarios/as satisfechos/as

	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Nº de usuarios/as satisfechos con los programas y actividades de extensión	59	47	17	27	32	14	223	33	18	75	98	91	<b>734</b>
Número de usuarios/as encuestados	60	47	17	27	32	14	228	36	18	75	104	98	<b>756</b>

El gráfico 6, nos muestra la opinión de la comunidad respecto de las distintos tipos<sup>7</sup> de actividades evaluadas ya sea talleres, exposiciones, charlas, funciones de teatro, entre otras.

**Gráfico 7**

**¿Qué te ha parecido la organización de esta actividad?**



<sup>7</sup> **Charlas:** "¿Qué pueden aprender filósofos y científicos unos de otros?"; Marketing y Bibliotecas; Agujeros Negros y Universo; Darwin; Crónica de la vida antigua ¡Dinosaurios!: Origen y sauriskios, Fondos Concursables. **Ciclos de Cine:** PADRES. Multiplicando Miradas, Festival de Cine Lésbico, Gay, Bisexual y Transexual. Proyecciones de la Historia del go y Persépolis. **Clubes de lectura:** Casimiro; Club de Lectura Mujer y Literatura. **Cuentos:** Cuento con monedas; Pintando un cuento; Play and sing English; Encuentro de Narración Oral; Hagamos un cuento. CuentaCuentos **Exposiciones:** Sonría por favor. Tras el lente de la cámara minuterá; Hibrydart; Por la Paz. **Obras de Teatro:** Toro; El Conde Patricio y sus improfantasias; Juan y José dos ratoncitos muy traviesos; Por un cuerpo mÁs sano; Heridas Múltiples; Teatro de Sombras; Aena la Peregrina. **Talleres:** Computación; MiniCiber; PowerPoint, Danza Contemporánea; Danza expresión para adultos mayores; Cueca; Capoeira, Karate; Ajedrez; Go; Ciencias; Paleontología; Pequeño Ilustrador; Acuarelas del Alma; Técnicas de dibujo y comics; lectura de comics; leer el mundo: Leer imágenes; Creación artística; Magia; Magia para niños y niñas; Filosofía con niños; Guitarra; Inglés; Improvisación Teatral; Club de Cine; Literatura; Manualidades; Crochet; Macramé; Cocina; Cosmetiquero, además de programas como Mejorando Mi Negocio y Mochila Mágica. **Seminarios:** Seminario Nacional de Filosofía, Festival de novela Negra,

## Muestra de Citas

**Exposición** *Novedosa e importante, medio de difusión tanto de la fotografía minutará como para las localidades y sus antepasados.*

**Narración oral** *“Encuentro muy bueno que den talleres, pero deberían no ser tan temprano, ya que hay gente que trabaja hasta las 18:30 hrs.”.*

**AGUJEROS NEGROS** *“me pareció muy pedagógico, especialmente para los niños, es una excelente forma de acercar a los niños a este tema tan complejo”*

**JUAN Y JOSE DOS RATONCITOS MUY TRAVIOSOS** *“Ojala tengan muchos niños de sectores pobres la oportunidad de ver este tipo de teatro. La publicidad podría ser a través de la locomoción pública. Muchas gracias”.*

**SEMINARIOS** *Buena oportunidad para el discurso filosófico como un espacio de participación estudiantil, intercambio entre académicos y estudiantes.*

**CAPACITACIÓN FONDOS CONCURSABLES** *“Da oportunidad a personas para capacitarse, así ayudar al ingreso familiar, sin despreocupar su casa”; “Fue muy claro en sus explicaciones. Muchas gracias” “Más capacitación para los proyectos”....*

**CUENTOS CON MONEDAS** *“Estuvo muy creativa y fácil para que los niños lo desarrollan”, “Muy buena idea y contenido del cuento y también el trabajo manual”, “en dos palabras: muy buena”.*

**PINTANDO UN CUENTO** *“Felicitaciones, aunque falta publicidad”, “me parece interesante mostrar cuentos a través de la música, se veía que todos los niños se mostraron interesados” “más información porque por causalidad me encontré con esta actividad” “todo excelente”.*

**CREACIÓN ARTÍSTICA** *“me pareció una experiencia nueva porque el apoyo de los funcionarios es excelente a uno le ayudan y lo apoyan en cada uno de los pasos. La infraestructura es muy amplia y espaciosa agradezco al creador*

**AJEDREZ** *“El profe esta siempre, deberían de cambiar el día del taller, el taller es bueno”, “Estuvo bueno, pero deben cambiar el horario porque a esta hora no llegan muchos”.*

## OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS<sup>8</sup>

466 personas han utilizado este servicio el 2009, por medio de los formularios presénciales ubicados en el mesón de informaciones de la Biblioteca o bien a través del sistema de mensajería alojado en la intranet Dibam.

### **Sistema Buzón**

Durante el 2009, 394 personas (53% hombres; 47% mujeres), registraron su opinión a través de los cuadernillos de la oficina de reclamos y sugerencias. El tiempo promedio de respuesta para las 605 anotaciones recibidas en la biblioteca de Santiago fue de 4.3 días hábiles.

El gráfico 8 nos muestra un 32,4% de reclamos, 21.7% de sugerencias y 46% de felicitaciones. Destacan las opiniones por el cobro en el uso de los casilleros, el no permitir el ingreso con bolsos y mochilas, así como también no explicitar esta norma en un lugar visible al público. Es preciso señalar las constantes anotaciones de felicitaciones al personal y los talleres que se imparten en las salas de lectura y en el edificio de extensión cultural.

### **Sitios Web**

A partir del 20 de abril 2009, se pone en marcha el sistema de mensajería electrónica, ampliando las posibilidades de contacto de los usuarios y usuarias con nuestra institución, a través de este medio se recibieron 72 consultas (dos de ellas relacionadas con la ley de transparencia de las cuales una estaba correctamente formulada).

Las principales consultas se relacionan con la búsqueda de empleos e información sobre servicios (como inscribirse como socios/as).

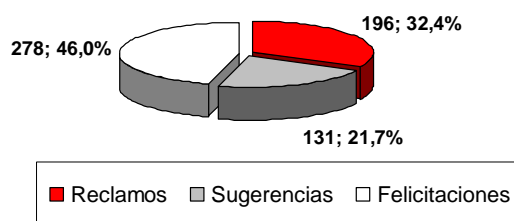
---

<sup>8</sup> Más información en [\\Bds-dc-01\oirs](#)

Los gráficos y tablas presentados a continuación, están elaborados en función de los formularios ingresados a través del sistema de buzón en informaciones.

Gráfico 8

**Reclamos, Sugerencias y Felicidades  
2009**



**Tabla 22:** Número de reclamos, sugerencias y felicitaciones 2009

Anotación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Reclamos	27	12	16	26	22	14	16	10	22	16	6	9	<b>196</b>
Sugerencias	14	7	17	17	10	11	8	15	7	11	5	9	<b>131</b>
Felicidades	39	18	32	33	15	7	28	23	24	23	19	17	<b>278</b>

## PROGRAMA DE GÉNERO

Se ha trabajado de manera sistemática en torno a los derechos de las mujeres, masculinidades, la visibilización de la diversidad sexual en género (homosexualidad, lesbianismo, transgénero), discriminaciones de género en coordinación con entidades que trabajan el tema como PRODEMU, el Movimiento de Integración y Liberación (MOVILH), Grupo de Apoyo a Hombres Transgénero (GATH), Centro de Investigación y Estudios de Género (CIEG), Centro de Estudios de Género y Cultura en América Latina (CEGECAL) ambos de la Universidad de Chile, Masculinidades y Equidades de Género (EME), sólo por mencionar algunos. Además de las unidades Dibam: Estudios, Patrimonio y Educación y el Museo de la Educación.

Una de las principales dificultades es la falta de recursos para desarrollar el programa, pese a ello a través de múltiples estrategias, se han realizado una serie de actividades tanto en el ámbito de servicios bibliotecarios como en la definición de la oferta de extensión cultural que integra a la comunidad. En tal sentido, es una experiencia pionera que transversaliza el enfoque de género en su quehacer permanente. Las áreas abordadas en este programa son: desarrollo de colecciones bibliográficas, actividades de extensión cultural, educación y patrimonio (visitas guiadas, talleres) y estadísticas desagregadas. A continuación presentamos el programa desarrollado durante el 2009.

### **ENFOQUE DE GÉNERO EN LAS COLECCIONES BIBLIOGRÁFICAS, MUSEOGRÁFICAS Y ARCHIVÍSTICAS**

METAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS (programadas o no)
2% de títulos adquiridos durante el 2009 consideran enfoque de género	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar comisión adquisiciones</li> <li>2. Definición títulos con enfoque de género</li> <li>3. Adquisición de títulos</li> <li>4. Contabilizar el número de colecciones adquiridas con enfoque de género</li> <li>5. Revisión y depuración de adquisiciones con enfoque de género</li> <li>6. Generación listados definitivos de títulos adquiridos con enfoque de género</li> </ol>	<p>Actividades 1, 2, 3, 4, 5 y 6 realizadas</p> <p>Meta cumplida</p>
Estudio Literatura infantil y género en Biblioteca de Santiago	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño</li> <li>2. Recopilación y análisis</li> <li>3. Redacción de Informe</li> </ol>	<p>Actividad 1 realizada</p> <p>Actividad 2 en curso</p> <p>Actividad 3 pendiente</p>

## ENFOQUE DE GÉNERO EN LA EXTENSIÓN CULTURAL

METAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS (programadas o no)	NOTICIAS
Exposición Resumen "Dobles de Letras"  Ciclo de conversatorios "Mujeres y Escrituras Rebeldes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación Intra e interinstitucional</li> <li>2. Montaje y Difusión</li> <li>3. Inauguración</li> <li>4. Itinerancia</li> </ol>	Actividades 1,2,3, 4 y 5 realizadas	Invitación Flyer conversatorios Noticia <a href="http://www.dibam.cl/noticias.asp?sh=1&amp;id=10149">http://www.dibam.cl/noticias.asp?sh=1&amp;id=10149</a> <a href="http://www.dibam.cl/noticias.asp?sh=1&amp;id=10191">http://www.dibam.cl/noticias.asp?sh=1&amp;id=10191</a>
Biblioteca Nacional Biblioteca de Santiago  VII Ciclo de Cine y Género. Padres Multiplicando Miradas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccionar cintas</li> <li>2. Realizar las gestiones para su exhibición</li> <li>3. Difusión del ciclo</li> <li>4. Realizar ciclo de cine y mesas de discusión</li> </ol>	Actividades 1, 2, 3 y 4 realizadas.	Invitación, comunicado de prensa y programa Link de noticias <a href="http://www.dibam.cl/noticias.asp?sh=1&amp;id=11787">http://www.dibam.cl/noticias.asp?sh=1&amp;id=11787</a> <a href="http://www.eme.cl/">http://www.eme.cl/</a> <a href="http://www.movilh.cl/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=817">http://www.movilh.cl/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=817</a>
Extensión Cultural y Unidad de Estudios de Biblioteca de Santiago  Festival de Cine Lésbico, Gay, Bisexual y Transexual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacto con Movilh</li> <li>2. Programación y difusión del ciclo de cine.</li> <li>3. Realización del festival de cine.</li> </ol>	Actividades 1, 2 y 3 realizadas el 2, 3 y 4 de diciembre en el auditorio.	Noticias <a href="http://www.diversidadsexual.cl/">http://www.diversidadsexual.cl/</a>
Servicios Bibliotecarios y Unidad de Estudios de Biblioteca de Santiago  6 clubes de lectura con enfoque de género en distintas edades.	<p><b>Primer semestre:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Club de lectura con enfoque de género, juvenil.</li> <li>2. Club de lectura poesía y género, literatura</li> <li>3. Club de lectura "Más 50", colecciones generales.</li> <li>4. Inclusión temática de género durante un mes en el Club de lectura Casimiro, Sala Infantil.</li> </ol> <p><b>Segundo semestre</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Club de lectura Mujer y literatura o masculinidad.</li> <li>2. Taller de animación a la lectura con enfoque de género dirigido a hombres y mujeres entre 20 y 40 años.</li> </ol> <p>1. Revisión exhaustiva de literatura existente en la biblioteca y/o publicada que se incluirá en el taller o clubes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Difusión y convocatoria</li> <li>3. Inscripción y selección de los participantes</li> <li>4. Ejecución del club o taller</li> </ol>	<p><b>Primer semestre</b></p> Actividades 1, 3, 4 realizadas Actividad 2 suspendida por falta de inscritas. <p><b>Segundo Semestre</b></p> Actividad 1, club de lectura "Mujer y Literatura" todo el año. Club de masculinidad se suspendió por problemas de convocatoria. Actividad 2 suspendida hasta el 2010. <p><u>Actividades realizadas no programadas:</u></p> Club de lectura LGTB, por segundo año consecutivo. Se realizaron 5 clubes de lectura con enfoque de género. Otros 3 se suspendieron por convocatoria y asistencia.	Blogs del Club de Masculinidad. <a href="http://sementalespensantes.wordpress.com">http://sementalespensantes.wordpress.com</a>  Blogs, Facebook y podcast del club LGTB <a href="http://clublgbt.wordpress.com/">http://clublgbt.wordpress.com/</a> <a href="http://lectorpatologico.wordpress.com/">http://lectorpatologico.wordpress.com/</a> <a href="http://www.facebook.com/search/?q=lgbt&amp;init=quick#/event.php?eid=158347567868&amp;ref=mf">http://www.facebook.com/search/?q=lgbt&amp;init=quick#/event.php?eid=158347567868&amp;ref=mf</a> <a href="http://www.poderato.com/tronkhos/club-de-literatura-lgbt-2009/inicio-podcast">http://www.poderato.com/tronkhos/club-de-literatura-lgbt-2009/inicio-podcast</a>

METAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS (programadas o no)	NOTICIAS
Sala Infantil de Biblioteca de Santiago Talleres de cuentos con enfoque de género para niños y niñas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de cuentos relacionados con género.</li> <li>2. Planificación de actividades con enfoque de género para desarrollar con niños y niñas</li> <li>3. Taller de cuentos y cocina para niños y niñas.</li> <li>4. Registro de actividades en fichas</li> <li>5. Creación de al menos 6 fichas de cuentos y propuestas de actividades relacionadas con género.</li> <li>6. Taller de cuentos y juegos tradicionales para niños y niñas.</li> </ol>	<p>Actividades 1, 2, 3, 4, 5 y 6 realizadas.</p> <p>Todos los talleres de cuentos con enfoque de género para niños y niñas programados realizados.</p>	
<p>Servicios bibliotecarios, Biblioteca de Santiago (Salas de Novedades y Colecciones generales)</p> <p>3 Exposiciones temporales con enfoque de género</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación producción, montaje</li> <li>2. Difusión</li> <li>3. Exposición de cerámica en cuadros con la temática mujer en Sala de Colecciones Generales</li> <li>4. Exposición Pantomima: sentimientos de mujer</li> <li>5. Evaluación Exposición</li> </ol>	<p>Actividades 1, 2, 3 realizadas.</p> <p>Actividad 4 se cambió por la exposición Luz y Sombra. Septiembre. Exposición Sala de Novedades. "Carnaval en los cerros: miradas de mujeres y reinventaciones cotidianas". Julio.</p> <p>Dos exposiciones realizadas no programadas:</p> <p>Exposición figuras del Original. Junio Exposición Sala +18 fotografía Schlomit Díaz Miranda / temática: transformismo. Agosto.</p>	
<p>Servicios Bibliotecarios y Unidad de estudios, Biblioteca de Santiago</p> <p>2 Lanzamientos de libros con enfoque de género</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación producción, montaje</li> <li>2. Difusión</li> <li>3. Lanzamiento letras en género.</li> <li>4. Lanzamiento Chica Corazón de ruedas</li> </ol>	<p>Actividad 1, 2, 3 y 4 realizada.</p> <p>Dos lanzamientos de libros realizados.</p>	<p>Noticias</p> <p><a href="http://www.mop.gov.cl/genero/noticias/090624_letras.html">http://www.mop.gov.cl/genero/noticias/090624_letras.html</a></p> <p><a href="http://feministaautonoma.blogspot.com/2009/04/la-chica-corazon-de-ruedas-novela-de.html">http://feministaautonoma.blogspot.com/2009/04/la-chica-corazon-de-ruedas-novela-de.html</a></p>



## ENFOQUE DE GÉNERO EN LAS EDUCACIÓN DEL PATRIMONIO

METAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS (programadas o no)
Biblioteca de Santiago, Sección Literatura Visitas guiadas a colegios con enfoque de género	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de material</li> <li>2. Coordinación escuelas</li> <li>3. Visita colegios</li> </ol>	Actividades 1, 2 y 3 realizadas. 14 visitas guiadas realizadas
<p>Sala Infantil, Sala Colecciones Generales, Biblioteca de Santiago</p> <p>2 Talleres con perspectiva de género y mujer</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller audiovisual y género para niños y niñas</li> <li>2. Taller de precálculo con 70% de cupos para mujeres.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria taller precálculo</li> <li>2. Inscripciones</li> <li>3. Taller de precálculo con 70% de cupos para mujeres</li> <li>4. Selección de materiales audiovisuales relacionados con género</li> <li>5. Planificación de actividad para abordar la temática de género con los niños y las niñas.</li> <li>6. Ejecución del taller</li> </ol>	<p>Actividades 1, 2, 3, 4, 5 y 6 realizada. Taller de precálculo realizado sin éxito, si bien se inscribieron mujeres, finalmente no asistieron.</p> <p>4 talleres no programados con perspectiva de género y mujer realizados. Ciclo de cine nórdico con enfoque de género realizado.</p> <p><u>Actividades realizadas no programadas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de agendas locales y género, Prodemu.</li> <li>• Taller Mejorando Mi Negocio, Prodemu</li> <li>• Laboratorio de escritura erótica</li> <li>• Taller de educadoras de párvulo con perspectiva de género</li> </ul>

## ANEXOS ESTADISTICOS

Número de personas atendidas en la Biblioteca de Santiago según año

Año	Número de personas atendidas en la Biblioteca de Santiago	Promedio mensual	Promedio diario	Crecimiento o decrecimiento
2005	120.750	60375	2223	NC
2006	1.069.566	89131	3565	NC
2007	1.069.814	89151	3566	0.02%
2008	819.870	68323	2887	-23.3%
2009	809.692	67494	2.861	-1.2%

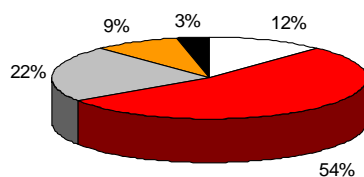
\*No corresponde

### Tablas y Gráficos Estudio de usuarios/as

#### Sexo

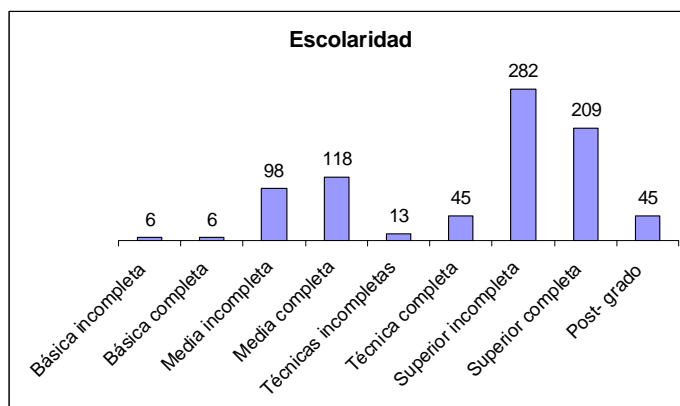
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	436	52,9	52,9	52,9
Hombre	388	47,1	47,1	100,0
Total	824	100,0	100,0	

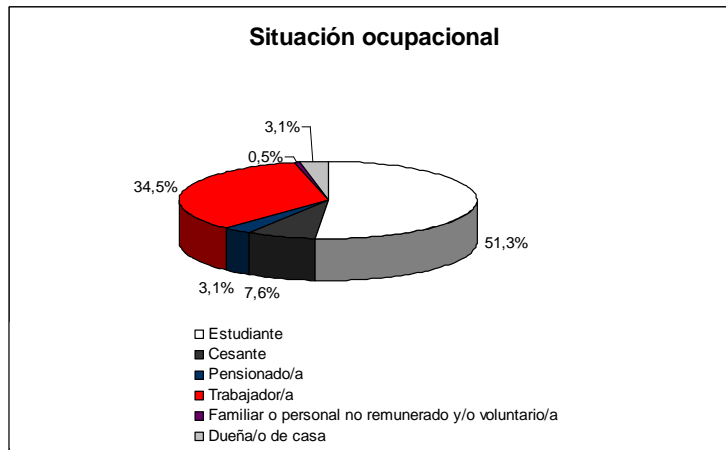
#### Rango de edad



□ 10 - 17 años	■ 18 - 29 años	■ 30 - 45 años
■ 46 - 59 años	■ 60 y más años	

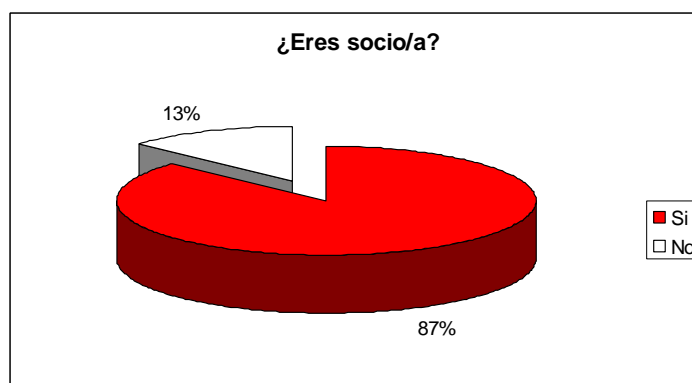
#### Escolaridad





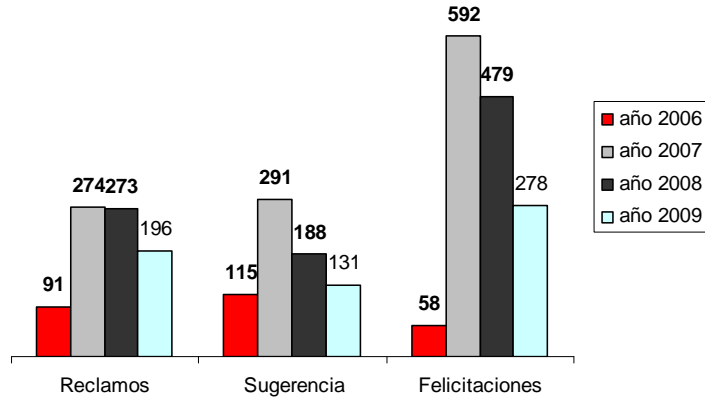
### Comunas encuestas

Comunas	Frecuencia	Porcentaje	Comunas	Frecuencia	Porcentaje
Santiago	165	21,7%	San Bernardo	11	1,4%
Maipú	73	9,6%	Pedro Aguirre Cerda	10	1,3%
Pudahuel	61	8,0%	Peñalolén	10	1,3%
Quinta Normal	61	8,0%	Quilicura	10	1,3%
Estación Central	56	7,4%	Recoleta	10	1,3%
Lo Prado	36	4,7%	La Cisterna	9	1,2%
La Florida	34	4,5%	La Granja	9	1,2%
Cerro Navia	31	4,1%	Macul	9	1,2%
Ñuñoa	25	3,3%	Cerrillos	8	1,1%
Renca	20	2,6%	San Miguel	7	0,9%
El Bosque	14	1,8%	La Reina	6	0,8%
Providencia	14	1,8%	Lo Espejo	6	0,8%
Independencia	13	1,7%	San Ramón	6	0,8%
Las Condes	13	1,7%	Huechuraba	4	0,5%
San Joaquín	13	1,7%	La Pintana	2	0,3%
Conchalí	12	1,6%	Melipilla	2	0,3%



## Gráficos y tablas comparativas OIRS

**Gráfico Comparativo OIRS  
2006 / 2007 / 2008**



**Compilado Reclamos**

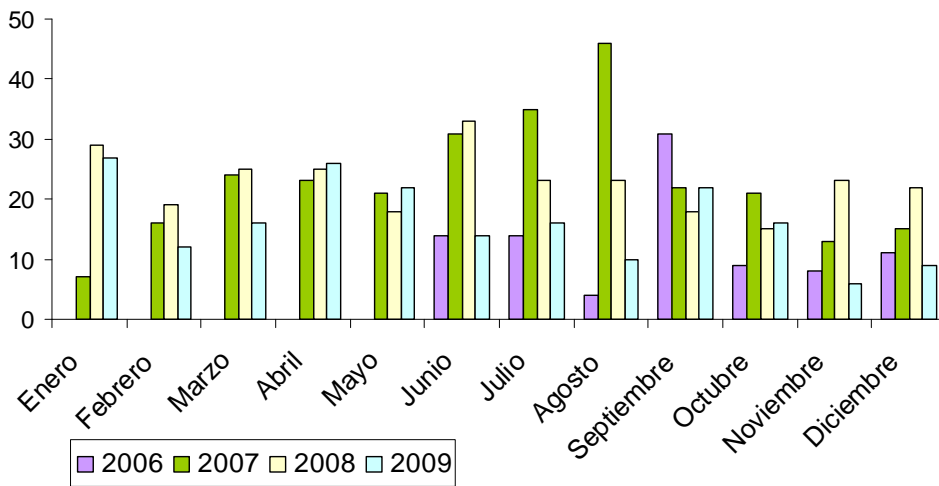


Tabla: Clasificación Oirs 2009

	RECLAMOS										SUGERENCIAS						FELICITACIONES						TOTAL						SEXO										
	Calidad de la Atención Recibida calidad de las Muestras en exhibición y Materiales Normas del Servicio (horarios y normas generales de cada dependencia) Infraestructura (accesos, señalizaciones mobiliario y/u otros) El Aseo (servicios higiénicos y espacios interiores) Entrega de información especializada Otros ( Especificar) SUBTOTAL										Calidad de la Atención Recibida calidad de las Muestras en exhibición y Materiales Normas del Servicio (horarios y normas generales de cada dependencia) infraestructura (accesos, señalizaciones mobiliario y/o otros) El Aseo (servicios higiénicos y espacios interiores) Entrega de información especializada Otros ( Especificar) SUBTOTAL						Calidad de la Atención Recibida Calidad de las Muestras en exhibición y Materiales Normas del Servicio (horarios y normas generales de cada dependencia) Infraestructura (accesos, señalizaciones mobiliario y/o otros) El Aseo (servicios higiénicos y espacios interiores) Entrega de información especializada Otros ( Especificar) SUBTOTAL						TOTAL GENERAL TOTAL RESPONDIDAS TIEMPO TOTAL DE RESPUESTA A RECLAMOS PROMEDIO DE TIEMPO RESPUESTA A RECLAMOS TIEMPO TOTAL DE RESPUESTA A SUGERENCIAS PROMEDIO DE TIEMPO RESPUESTA A SUGERENCIAS TIEMPO TOTAL DE RESPUESTA A FELICITACIONES PROMEDIO DE TIEMPO RESPUESTA A FELICITACIONES TIEMPO TOTAL DE RESPUESTA TIEMPO TOTAL PROMEDIO DE RESPUESTA N° DE MUJERES N° DE HOMBRES																
En	3	0	2	12	1	2	7	27	27	0	0	1	7	0	0	6	14	14	10	7	5	5	5	5	2	39	39	80	80	96	3,6	34	2,4	30	0,8	160	2,0	23	21
Feb	1	2	2	4	1	2	0	12	12	0	0	0	2	0	0	5	7	7	7	2	2	2	2	2	1	18	18	37	37	34	2,8	21	3,0	96	5,3	151	4,1	12	13
Mar	5	0	0	4	1	1	5	16	16	2	4	1	3	2	1	4	17	17	8	4	4	5	5	5	1	32	32	65	65	81	5,1	81	4,8	120	3,8	282	4,3	13	21
Abril	6	1	5	4	0	1	9	26	26	1	1	0	6	1	0	8	17	17	10	3	3	6	4	6	1	33	33	76	76	107	4,1	149	8,8	176	5,3	432	5,7	19	20
May	11	2	2	0	0	0	7	22	22	1	1	1	1	0	0	6	10	10	5	3	1	1	2	1	2	15	15	47	47	101	4,6	57	5,7	69	4,6	227	4,8	13	19
Jun	5	0	3	2	0	0	4	14	14	1	0	4	1	0	0	5	11	11	3	1	0	0	1	0	2	7	7	32	32	75	5,4	57	5,2	34	4,9	166	5,2	10	12
Jul	2	2	1	0	1	2	8	16	16	1	1	1	0	1	1	3	8	8	7	3	3	4	4	6	1	28	28	52	52	87	5,4	47	5,9	89	3,2	223	4,3	27	25
Agost	4	1	1	2	0	0	2	10	10	1	1	4	0	1	0	8	15	15	11	4	2	2	1	2	1	23	23	48	48	48	4,8	77	5,1	86	3,7	211	4,4	19	23
Sept	9	1	3	3	0	2	4	22	22	0	1	0	1	0	1	4	7	7	4	3	3	3	4	4	3	24	24	53	53	80	3,6	30	4,3	68	2,8	178	3,4	29	24
Oct	7	1	2	1	0	2	3	16	16	1	0	2	3	0	1	4	11	11	5	2	3	2	3	3	5	23	23	50	50	71	4,4	37	3,4	56	2,4	164	3,3	11	14
Nov	2	0	1	0	1	0	2	6	6	0	0	2	1	0	0	2	5	5	3	3	3	3	3	2	2	19	19	30	30	28	4,7	21	4,2	124	6,5	173	5,8	4	8
Dic	2	0	1	3	0	0	3	9	9	2	1	0	3	0	0	3	9	9	2	2	2	2	2	2	5	17	17	35	35	52	5,8	23	2,6	58	3,4	133	3,8	7	8
TOT	57	10	23	35	5	12	54	196	196	10	10	16	28	5	4	58	131	131	75	37	31	35	36	38	26	278	278	605	605	860	4,5	634	4,6	1.006	3,9	2.500	4,3	187	208

## Usuarios/as en Sala

571.182 personas utilizaron las salas de lectura durante el 2009 de las cuales 53% mujeres y 47% de hombres.

**Cuadro 19: Usuarios/as en las Salas de lectura**

	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Subtotal		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	Hombres	Mujeres	
Literatura	2893	2013	3050	2815	3856	3562	3216	2952	4052	3897	4325	4109	3905	3745	4020	3748	3860	4002	3974	4022	3812	3365	4005	3823	44968	42053	87021
Colecciones Generales	2239	2508	2781	2222	3816	3525	3822	3511	4321	3952	4202	4165	3524	3936	3926	42146	4558	4219	3726	3799	3394	3531	3201	2696	43510	80210	123720
Infantil	5144	6582	3899	5426	2562	3641	4345	5615	4557	7242	1887	2028	11069	13081	4842	5880	2796	3551	4738	6396	3001	3473	1992	2276	50832	65191	116023
Novedades	3649	2720	3561	2316	3819	2331	3672	2797	3768	3181	3261	2374	3424	2680	4358	3490	3281	2455	3785	2883	2104	1417	2691	2095	41373	30739	72112
Juvenil	2700	2305	2617	2223	3746	3460	3883	3799	3943	3739	3319	3194	3751	3700	3342	3141	3159	3223	4218	3879	2560	2123	2157	1658	39395	36444	75839
Más 18	535	467	342	323	632	610	456	186	953	1052	700	698	977	1151	977	1151	1148	1101	1815	1518	1461	1205	1240	1100	11236	10562	21798
Prensa y Referencia	2742	2588	1436	1481	1676	2255	2059	2253	3517	3713	2651	2769	3493	3513	3141	3153	3360	3755	4324	5082	3753	4385	3400	4120	35552	39067	74619
<b>Total Salas</b>	<b>19902</b>	<b>19183</b>	<b>17686</b>	<b>16806</b>	<b>20107</b>	<b>19384</b>	<b>21453</b>	<b>21113</b>	<b>25111</b>	<b>26776</b>	<b>20345</b>	<b>19337</b>	<b>30143</b>	<b>31806</b>	<b>24606</b>	<b>62709</b>	<b>22162</b>	<b>22306</b>	<b>26580</b>	<b>27579</b>	<b>20085</b>	<b>19499</b>	<b>18686</b>	<b>17768</b>	<b>266866</b>	<b>304266</b>	<b>571132</b>
	39085		34492		39491		42566		51887		39682		61949		87315		44468		54159		39584		36454				

**Cuadro 20: Lecturas en Sala**

	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Literatura	2020	2518	4256	2322	4104	4215	4091	4269	3869	4025	4562	3714	43965
Colecciones Generales	4655	3734	5691	6487	8963	7851	6772	7762	9953	9431	9033	5857	86189
Infantil	5407	10839	9599	12332	12841		28829	11072	8312	5362	6074	5490	116157
Novedades	2517	4226	2325	2334	2560	2067	2176	5926	4017	2625	2030	3520	36323
Juvenil	4468	4842	5168	5342	6606	6390	2473	3392	4570	2413	3939	1181	50784
Más 18	2945	2463	3377	3857	5203	1269	6723	6724	7730	9171	6962	4500	60924
Prensa y Referencia	5512	4493	5515	6006	7643	6463	7913	7178	7766	9337	7963	7230	83019
<b>Total Salas</b>	<b>27524</b>	<b>33115</b>	<b>35931</b>	<b>38680</b>	<b>47920</b>	<b>28255</b>	<b>58977</b>	<b>46323</b>	<b>46217</b>	<b>42364</b>	<b>40563</b>	<b>31492</b>	<b>477361</b>

## Títulos con enfoque de género adquiridos durante el 2009

### Títulos Ficción

Autor	Título	Materias
Alcott, Louisa May,	Mujercitas	Novelas juveniles estadounidenses
Alemagna, Beatrice	Mi amor	Cuentos infantiles italianos
Allende, Isabel,	La isla bajo el mar	Novelas chilenas
Allende, Isabel,	La ciudad de las bestias	Novelas chilenas
Allende, Isabel,	Retrato en Sepia	Novelas chilenas
Allende, Isabel,	Hija de la fortuna	Novelas chilenas
Austen, Jane,	Mansfield Park	Novela inglesas
Austen, Jane,	Sensatez y sentimientos	Novelas inglesas
Belli, Gioconda,	Sofía de los presagios	Novelas nicaragüenses
Berenguer, Carmen	mama Marx	Poesías chilenas
Dahl, Roald,	Matilda	Novelas juveniles inglesas
De Sol, Issabel,	De fondo color rosa	Poesías chilenas
Dorémus, Gaëtan	Belisario	Cuentos infantiles franceses
Edwards Bello, Joaquín,	La chica del crillón	Novelas chilenas
Epstein, Jennifer Cody	La pintora de Shanghai	Novelas estadounidenses
Fernández de Moratín, Leandro	El sí de las niñas	Drama español Lispector, Clarice, 1925-1977 Biografías
Gotlib, Nádia Battella	Clarice : una vida que se cuenta	
Hosseini, Khaled	Mil soles espléndidos	Novelas estadounidenses
Jardiel Poncela, Enrique,	Eloísa está debajo de un almendro	Dramas españoles
Jungman, Ann	La cenicienta rebelde	Literatura infantil inglesa
Lessing, Doris May,	El cuaderno dorado	Novelas inglesas
London, María,	El libro de Carmen	Novelas chilenas
López Trujillo, Fernando	Dioses y diosas de Grecia	Mitología griega Literatura juvenil
López Trujillo, Fernando	Diosas y dioses en Roma	Mitología romana Literatura juvenil
Mastretta, Ángeles,	Arráncame la vida	Novelas mexicanas
Mistral, Gabriela,	Lagar	Poesías chilenas
Murdoch, Iris,	Amigos y amantes	Novelas inglesas
Murphy, Yannick	Yo, Mata Hari	Novelas estadounidenses Siglo 20
Norambuena Pinto, Eugenio,	Mujeres sin pelos en la vagina	Cuentos chilenos
Nothomb, Amélie	Ni de Eva ni de Adán	Novelas belgas
Nothomb, Amélie,	Brillante como una cacerola	Novelas belgas
Oates, Joyce Carol	Mamá	Novelas estadounidenses
Proestakis, Alejandro R.	Anónima: poemas	Poesías chilenas
Stranger, Inés Margarita	Cariño malo; Malinche; Tálamo	Dramas chilenos
	Semillas del canto: mujeres latinoamericanas en la poesía	Poesías latinoamericanas

## Títulos No Ficción

Autor	Título	Materias
Baird, Vanessa	Sexo, amor y homofobia: vidas lesbianas, gays, bisexuales y transgénero	Homosexualidad
Balderston, Daniel,	Sexualidades en disputa: [homosexualidades, literatura y medios de comunicación en América latina]	Ensayos argentinos Crítica e interpretación
Bárcena O, Fernando,	Hannah Arendt : una filosofía de la natalidad	Pensamiento político y social
Beauvoir, Simone de,	El segundo sexo	Pensamiento político y social
Blackledge, Catherine	Historia de la vagina: un territorio virgen al descubierto	Genitales femeninos
Bona, Dominique,	Camille y Paul Claudel	Mujeres en la Historia
Branden, Nathaniel	La autoestima de la mujer: desafíos y logros en la búsqueda de una identidad propia	Autoestima en mujeres
Cantalapiedra, Luis	Juana la Loca: Reina de España	Mujeres en la Historia
Castellanos de Zubiría, Susana	Mujeres perversas de la historia	Mujeres Historia
Coates, Jennifer	Mujeres, hombres y lenguaje : un acercamiento sociolingüístico a las diferencias de género	Sociolingüística Investigaciones
Colomer, Teresa	Andar entre libros: la lectura literaria en la escuela	Lectura (Educación básica)
Correa Sánchez, Haydée	Las conquistadoras: diccionario biográfico de mujeres chilenas	Género
Cruz O., Isabel	Manos de mujer: Rebecca Matte y su época : 1875 / 1929	Mujeres en la Historia
Díaz V, Fernando,	Isabel la Católica	Mujeres en la Historia
Eder, Cyril	Las condesas de la Gestapo	Mujeres en la Historia
Floriano N, María José	Teresa de Calcuta: una madre para todos	Mujeres en la Historia
Fone, Byrne	Homofobia: una historia	Homofobia Historia
Foucault, Michel,	Nacimiento de la biopolítica: Curso en el Collège de France 1978-1979	Biopolítica
Fourt, Francisca	Nosotras las separadas	Separación conyugal Chile
González Potrony, Laia	Frida Kahlo	Mujeres en la Historia
Guerra C, Lucía,	Mujer y escritura: fundamentos teóricos de la crítica feminista	Feminismo y literatura
Irala, Jokín de	Comprendiendo la homosexualidad	Homosexualidad
Jones Mallad, Cristina	Indira Gandhi	Mujeres en la Historia
Laidler, Keith James,	Yehonala: la última emperatriz de China	Emperatrices
Lazzara, Michael J.	Luz Arce: después del infierno	Arce, Luz Entrevistas
Martínez Pulido, Carolina	La presencia femenina en el pensamiento biológico	Sexismo en biología
Montero, Rosa,	Historias de Mujeres	Mujeres Biografías
Muchembled, Robert,	El orgasmo y occidente : una historia del placer desde el siglo XVI a nuestros días	Costumbres sexuales Historia
Navarro-Reverter, Teresa Armijo	Nefertiti : señora de las dos tierras : ámbito político, social y religioso de su reinado	Mujeres en la Historia
Neumann, Erich,	La gran madre: una fenomenología de las creaciones femeninas de lo inconsciente	Femineidad
Olivares, Ángela	Golda Meir : madre y reina de Israel	Mujeres en la Historia
Pérez-Juana del Casal,	Cleopatra: Cleopatra VII, último faraón de Egipto : "Cleopatra Nea Thea Filopator"	Mujeres en la Historia
Ignacio Saúl	Sissi Emperatriz, Elizabeth de Austria : el hada de la soledad	Mujeres en la Historia
Perris Villamor, Alicia	La mujer de derecha : el poder femenino y la lucha contra Salvador Allende, 1964-1973	Mujeres en política Chile
Power, Margaret,	Testo yonqui	Sexo Aspectos sociales
Preciado, Beatriz	Igual a mí, distinto a ti	Cuentos infantiles chilenos
Solar, Francisca,	Catalina de Medicis: la reina y la leyenda	Mujeres en la Historia
Solnon, Jean François	Mujeres Chilenas: Fragmentos de una historia	Mujeres Chile Historia
Sonia Montecinos Comp.	La mujer presente: Hacia un verdadero protagonismo femenino	Feminismo
Stengel, Marilén	Mujeres ante sí mismas: Madres, hijas, hermanas y amigas: la trama femenina	Psicología de la mujer
Stengel, Marilén	Gay pride = Orgullo gay: la historia	Homosexualidad Historia
Toscani, Oliviero	El pensamiento heterosexual: y otro ensayos	Teoría feminista
Wittig, Monique	Alfredo Jaar: la política de las imágenes	Crítica e interpretación
	Mujer y política: el impacto de las cuotas de género en América Latina	Mujeres América Latina



