

INFORME DE GESTIÓN 2021





Trabajo promovido por

Dirección Biblioteca de Santiago

Coordinación

Unidad de Estudios

Fono: 223282075 – 223282076

Insumos

Coordinaciones y jefaturas por áreas

Fecha Publicación

Abril 2022

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	4
INTRODUCCIÓN	6
Aprendizajes y continuidades	6
Reapertura y nuevas experiencias	6
Proyección.....	7
CAPÍTULO 1. VISITAS	8
Visitas presenciales	8
Ecosistema digital.....	9
CAPITULO 2. EXPERIENCIAS.....	13
Actividades culturales	13
Contenidos Digitales.....	16
CAPITULO 3. CIRCULACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	19
Préstamos.....	19
Rankings	21
CAPITULO 4. COMPRAS Y DONACIONES	24
Compras	24
Donaciones.....	26
CAPITULO 5. ENCUESTAS A USUARIAS Y USUARIOS	28
Encuesta para socias y socios Biblioteca de Santiago	28
Evaluación de actividades culturales digitales	42
CAPITULO 6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA 2022-2030	48
Nuestro aporte a la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030	49
Orientaciones estratégicas.....	50
CIERRE	53

PRESENTACIÓN

El 2021 fue un año en que la Biblioteca de Santiago debió volcar todos los aprendizajes del último tiempo para avanzar en su proyección en el mundo digital, al mismo tiempo de reabrir sus espacios para el desarrollo de actividades y servicios presenciales en una realidad que lamentablemente aún nos obliga a convivir con la presencia de la pandemia asociada al COVID 19.

El reencuentro con la comunidad que nos visita en Matucana 151 nos ha revitalizado, fortaleciendo nuestros vínculos como equipo de trabajo al servicio de las personas. Proyectarnos nuevamente como una institución que le regala a la ciudad un lugar de encuentro comunitario con acceso a la lectura, la cultura, el patrimonio, la información, la recreación y el conocimiento ha sido gratificante y fundamental para repensar nuestro rol y elaborar los lineamientos con los que esperamos guíen nuestro trabajo de aquí al 2030.

Este escenario de hibridez, de presencia digital y reapertura física, ha abierto también inquietudes y desafíos vinculados a recuperar la conexión con el público al que no pudimos llegar virtualmente durante el cierre del edificio, al mismo tiempo de intentar mantener el nexo con una comunidad que sólo puede hacerlo mediante el ecosistema digital que hemos conformado. Reencantar a las personas con la experiencia que conlleva visitar presencialmente nuestros espacios, y entregar las condiciones para que sea un espacio seguro, también se ha constituido en un reto relevante.

Así, la gestión de este año da cuenta de un transitar, cuyo horizonte, a pesar de la vorágines propias del contexto actual sigue siendo el mismo de siempre, constituírnos como un espacio abierto y democrático, inclusivo y no discriminatorio, donde las personas que hacen parte de nuestra comunidad estén en el centro.

El 2020 removi6 la estructura en que año a año dábamos cuenta de nuestro trabajo y nos oblig6 a mirarnos desde una situación y contingencia impensada, este 2021 continu6 en parte esta senda, sin embargo, las adaptaciones realizadas nos permiten dar cuenta de gestiones que contaron con un mejor levantamiento de informaci6n para esta publicaci6n. A6n es dificultoso volcar en datos, palabras, n6meros e im6genes los esfuerzos, las iniciativas y los procesos de adaptaci6n con los que el equipo se ha comprometido para mantener entregando nuestros contenidos, servicios y compa6a en tiempos convulsos.

En esta ocasi6n el Informe de gesti6n se centra en entregar el panorama general de la labor realizada el 6ltimo a6o, as6 comenzamos dando cuenta de cu6ntas personas nos visitaron, continuando con las experiencias y actividades desarrolladas; las inscripciones, pr6stamos e inscripciones de nuevas socias y socios que volvieron a dar movimiento a nuestras colecciones. Tambi6n ofrecemos un resumen de nuestro proceso de compras y adquisiciones, que evidencia el compromiso institucional por hacer un buen uso de los recursos asignados. Para cerrar, los 6ltimos cap6tulos nos nutren de varios aspectos relevantes: la opini6n de las comunidades que hacen parte de la Biblioteca mostrando los principales resultados de las encuestas aplicadas y los principales

lineamientos del proceso de orientación estratégica trabajado el 2021 y que nos desafían a encauzar mejor nuestra labor.

Sabemos que este es un repaso en líneas gruesas, por lo que innumerables experiencias pueden haber quedado sin mencionar, pero con seguridad creemos que su espíritu está plasmado en estas páginas y que sin dudar están presentes, son valorados y reconocidos por las/os usuarias/os diariamente.

Este 2021 fue recibido en la BDS con una mayor preparación para enfrentar las adaptaciones que nos permitieron continuar nuestra presencia digital y reabrir los espacios físicos, retomando poco a poco el préstamo de colecciones bibliográficas y la realización de actividades culturales presenciales. Además, ha sido un año de plasmar grandes sueños y anhelos en un documento que orientará nuestro trabajo en el futuro próximo. Un año en que, a pesar de las dificultades, los esfuerzos nos permitieron mantenernos unidas/os a la distancia y reencontrarnos en las salas y pasillos de la Biblioteca.

INTRODUCCIÓN

En términos generales, la Biblioteca de Santiago y su equipo dio cuenta en el año 2021 de la capacidad de adaptación a la realidad que se impuso desde marzo 2020 en adelante, la forma en que los distintos equipos encontraron nuevas fórmulas de relación con las/os usuarias/os para hacer llegar nuestros servicios, y la generación de documentos y protocolos que aportaron a ordenar las nuevas formas de funcionamiento.

Aprendizajes y continuidades

Continuamos aprendiendo a generar contenidos digitales para RRSS y nuevas audiencias de la Biblioteca en contexto pandemia. Durante todo el año se prepararon y publicaron más de cinco cápsulas semanales con diversidad de contenidos recreativos, informativos y comunicacionales para diferentes públicos, además de reseñas de libros, difusión de actividades y servicios. Seguimos produciendo y gestionando concursos escriturales y en línea como Twittercronistas, Cuentogram y Cartas de Amor.

En esta misma dirección se mantuvo una constante generación de programación en línea y en vivo por canales virtuales para dar cuenta de diversidad de contenidos posibles de desarrollar en una biblioteca pública, donde destacan talleres, conciertos y obras de teatro.

Reaprendimos el trabajo asociativo con instituciones culturales compartiendo contenidos para visibilizar a las instituciones, como los integrantes del Circuito Cultural Santiago Poniente, ONG y Fundaciones promotoras de la lectura. Pusimos en marcha Programa Bibliobus en plazas y se entregó capacitación en línea durante todo el año a personal de Junji e Integra para entregar contenidos sobre fomento lector para la primera infancia.

Tuvimos la capacidad de producir eventos virtuales, como el 9° Encuentro Internacional de Editoriales Cartoneras y los Festivales de Teatro Infantil y Familiar, pero también dimos paso a programaciones híbridas como la celebración del 16° aniversario de la Biblioteca. Además pudimos dar continuidad a la ejecución de compromisos con la Unidad de Género del SNPC vinculados a la adquisición de colecciones bibliográficas y a la programación del mes de marzo.

Reapertura y nuevas experiencias

Debido a las condiciones sanitarias y las respectivas cuarentenas, la Biblioteca debió suspender sus servicios presenciales durante enero y febrero y luego desde el 19 de marzo al 17 de mayo de este año. Durante los primeros meses de reapertura se atendió al público de martes a jueves, incorporando los viernes en junio y los sábados desde el 28 de agosto. El sistema de cita previa estuvo disponible hasta el viernes 23 de julio, para luego dar paso a una atención sin reserva, pero con registro de trazabilidad y bloques de horario, no extendidos y que contemplan tiempos de sanitización de los espacios. Estas diferentes adaptaciones han ido en la búsqueda de disponer al público más y mejores horarios de atención, que al mismo tiempo permitan entregar todas las condiciones de un espacio seguro para usuarias/os y trabajadoras/es.

Retomamos los ya clásicos cuentacuentos, pero en espacios abiertos o en otros que aseguraran la distancia y ventilación necesaria. Además creamos nuevas iniciativas como el Programa Conexión Humana a distancia, los audioregalos enviados por whatsapp a personas adultas mayores y un servicio de entrega a domicilio de libros para comunidades alejadas de la Biblioteca o con problemas de desplazamiento por situación sanitaria.

Proyección

La elaboración de la orientación estratégica para el período 2021-2030, en el marco de la Agenda de Desarrollo Sostenible y el Año Iberoamericano de Bibliotecas, fue un proceso que nos permitió evaluar nuestra historia después de más de 15 años de existencia, al mismo tiempo de priorizar y proyectar lineamientos generales y transversales para nuestro trabajo a corto y mediano plazo.

Generar, en equipo, esta declaración de principios, permitió volcar todos los aprendizajes de estos últimos años que no han sido fáciles, pero si ricos en aprendizajes colectivos que aportan inmensamente al trabajo colectivo de nuestra institución.

CAPÍTULO 1. VISITAS

Visitas presenciales

Durante el año 2021, la apertura de la Biblioteca de Santiago estuvo sujeta a los vaivenes de la pandemia y el Plan Paso a Paso establecido por el Gobierno. Ello implicó que se utilizaran diversas estrategias que permitieron aperturas parciales, que fueron derivando poco a poco en una extensión de los horarios y días de visita.

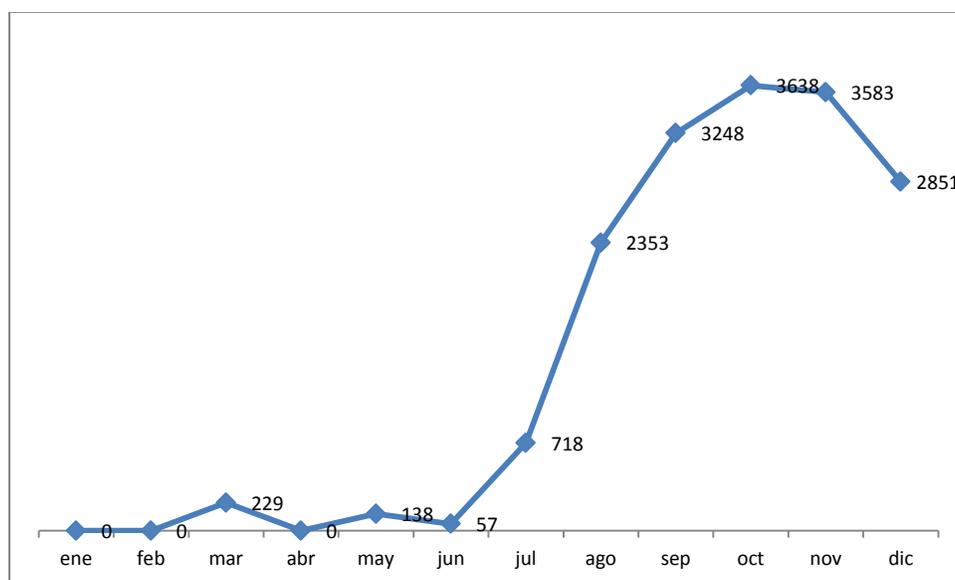
Así, en un comienzo se atendió a nuestras usuarias y usuarios, cuando la coyuntura así lo permitió, a través del sistema de cita previa, que implicaba un agendamiento de la visita en algunos de los bloques horarios disponibles para ello. Dicha modalidad no logró mantener continuidad y se vio constantemente interrumpida por los retrocesos en la fase del Plan Paso a Paso. Ya a partir del 27 de julio, la BDS abrió sus puertas a público sin requerimiento de agendamiento previo, extendiendo poco a poco el horario de atención a público, pero manteniendo bloques horarios permitían realizar procesos de sanitización de los espacios. Desde el 28 de agosto, se comenzó con la apertura los días sábados. En ese contexto, el total de días que la Biblioteca de Santiago estuvo abierta al público durante el 2021 fue de 129 días, con un máximo de 21 días abierta el mes de noviembre.

Imagen n°1, días abiertos 2021



Así entonces, como muestra el Gráfico n°1, el flujo de visitas durante el primer semestre es muy escaso, mostrando una pronunciada curva de aumento a partir del mes de agosto, siendo octubre el mes con mayor número de visitas (3.683) y alcanzando un total de 16.815 visitas durante el año. Es imposible establecer puntos de comparación con años anteriores respecto a la cantidad de visitas, pues ya desde octubre del 2019 que cada año tiene notorias particularidades que impiden establecer criterios para ello.

Gráfico n°1: Visitas BDS 2021



Ecosistema digital

Seguidores

Durante el 2021, en todas las redes sociales en las que tiene presencia la Biblioteca de Santiago hubo un incremento en los seguidores respecto al 2020. El mayor incremento se dio en Instagram, que sumó 8.148 nuevos seguidores, alcanzando un total de 26.895 seguidores, mientras que en Facebook el aumento fue de 4.773, llegando a 56.357 seguidores en total, mostrándose ambas como las redes más dinámicas en este aspecto. Si bien en Youtube se sumaron solo 424 nuevos seguidores, ello implica un aumento de más de un 100%, aun cuando el número total de seguidores sigue siendo bajo, y no se ha logrado impactar dicha red desde el trabajo de la BDS. Respecto a Twitter, la cantidad de seguidores se mantuvo estable, aumentando en solo 153 nuevos seguidores, alcanzando un total de 41.580.

Gráfico n°2, total seguidores en redes sociales BDS 2020-2021

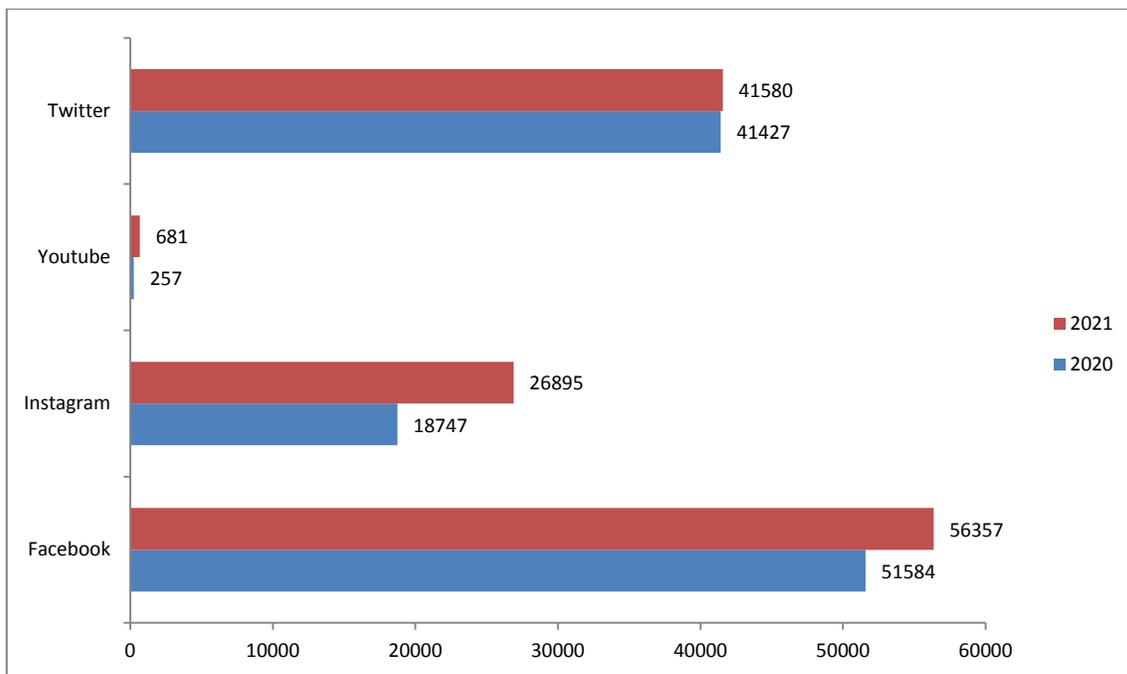
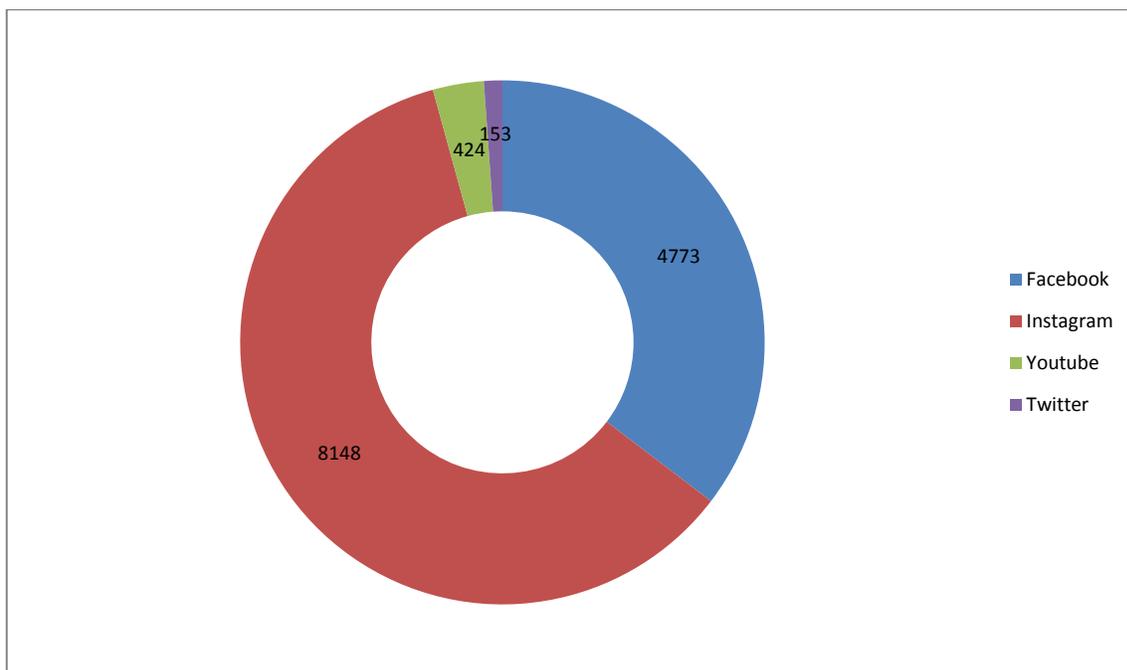


Gráfico n°3, nuevos seguidores en redes sociales BDS 2021

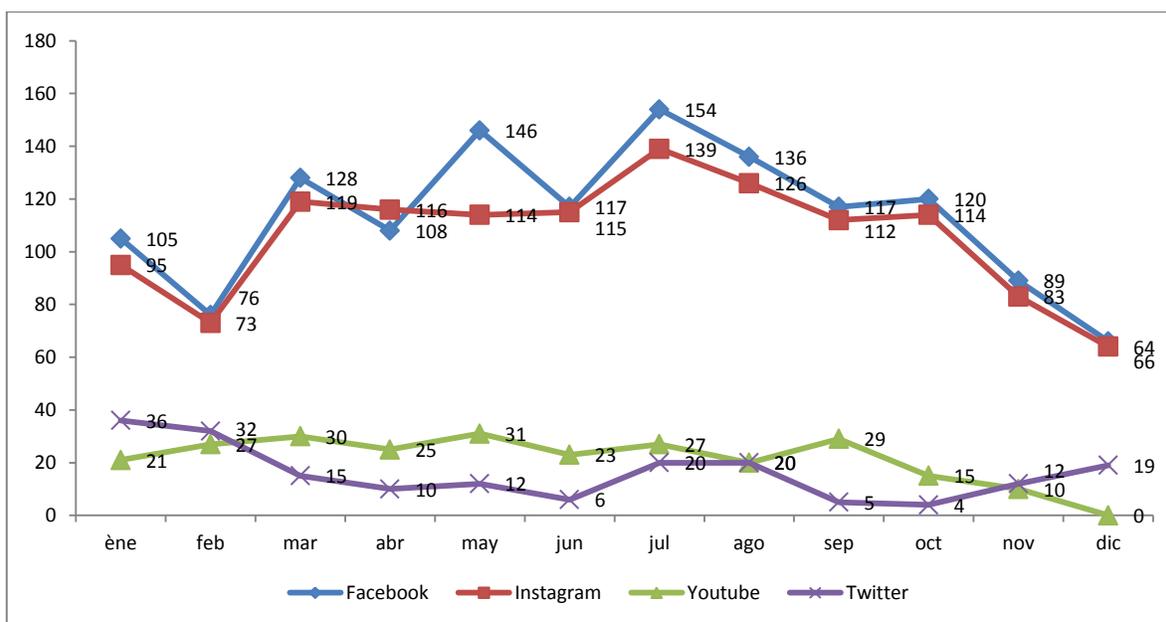


Publicaciones

En línea con lo anterior, las redes sociales más utilizadas por la Biblioteca de Santiago son Facebook e Instagram. Así en Facebook se realizaron un total de 1.362 publicaciones, siendo julio el mes con más publicaciones (154). En Instagram, durante el 2021 la BDS realizó 1.270 publicaciones, siendo también julio el mes con más publicaciones (139).

La diferencia con el uso de Twitter y Youtube es significativa. Mientras que en Youtube se realizaron 258 publicaciones, con un máximo de 36 en enero; en Twitter se realizaron un total de 191 publicaciones con un máximo de 27, en febrero.

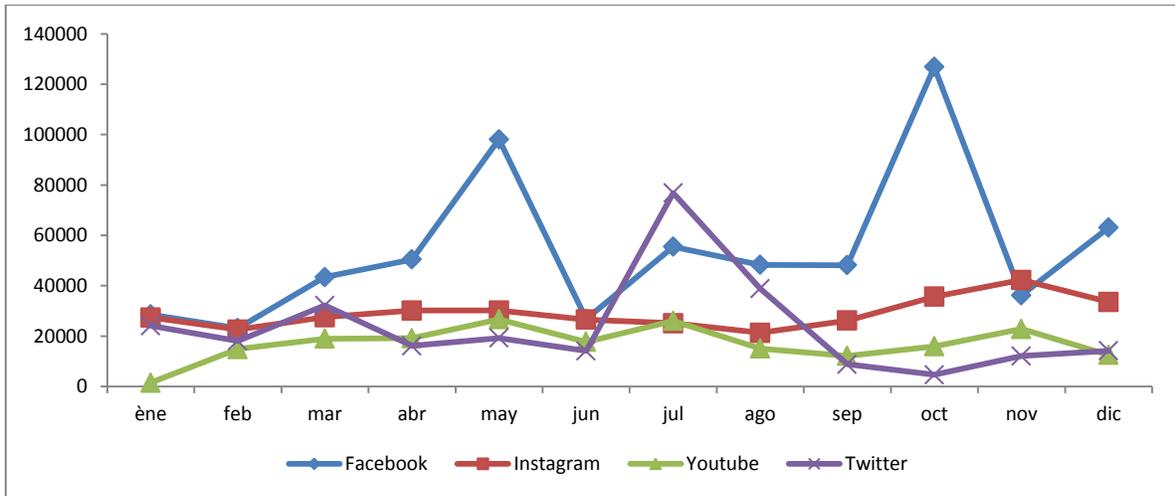
Gráfico n°4, publicaciones BDS en redes sociales 2021



Alcance

El alcance de las publicaciones no se comporta de la misma forma que los datos anteriormente expuestos. Las diferencias entre unas y otras se acortan, por lo que no existe una correlación directa entre la cantidad de seguidores, la cantidad de publicaciones y el alcance de las publicaciones. Facebook es la red con mayor alcance (648.451), siendo octubre el mes con mayor alcance (126.870). Las publicaciones en Instagram lograron un alcance de 348.245 durante el 2021, siendo noviembre el mes con mayor alcance (42.247). En Twitter, el alcance total de las publicaciones fue de 279.110, alcanzando su máximo en el mes de julio (76.800). Por último, Youtube tuvo un alcance total de 203.345, con un máximo de 26.656 en el mes de julio.

Gráfico n°5, alcance de publicaciones en redes sociales 2021

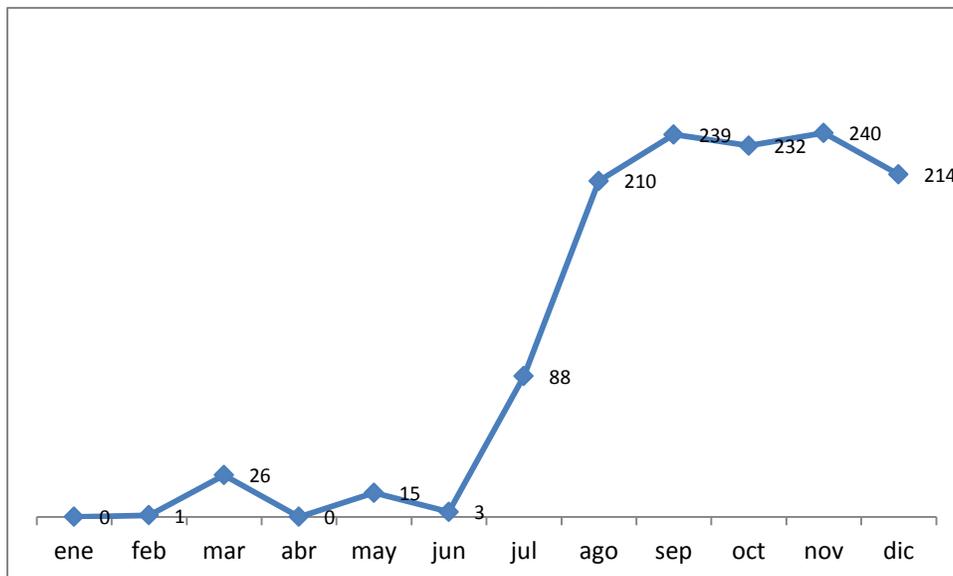


Nuevas usuarias/os inscritas

De manera coherente, las inscripciones de nuevas/os usuarias/as está en directa relación con las variaciones que se observan en los días abiertos en cada mes y en el flujo de visitas. Así, hasta junio, no se superan las 26 nuevas inscripciones del mes de marzo, aumentando considerablemente a partir de julio, estabilizándose durante el segundo semestre en torno a las 230 nuevas inscripciones, alcanzando un máximo de 240 durante el mes de noviembre.

El total de nuevas personas inscritas fue de 1204 durante el 2021, de ellas 704 fueron mujeres, 434 hombres, 2 usuarios institucionales y 64 sin dato, confirmando y profundizando la tendencia a concebir la biblioteca y la lectura como un espacio altamente feminizado.

Gráfico n°6, nuevas usuarias/os inscritas 2021



CAPITULO 2. EXPERIENCIAS

Actividades culturales

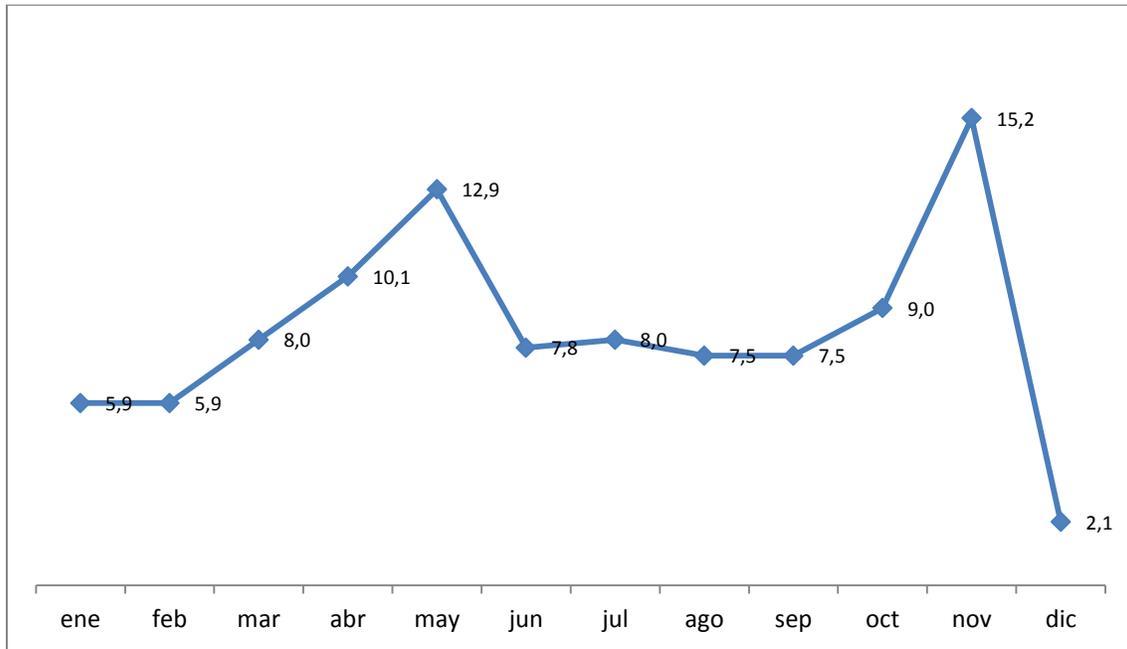
El año 2021 marcó la consolidación de la presencia digital de la Biblioteca de Santiago, afincado sobre la propuesta de Ecosistema Digital elaborada durante el año 2020, sentando así además las bases para el funcionamiento híbrido, en la medida que las condiciones sanitarias permitan un retorno de las actividades culturales presenciales. Así, durante el año recién pasado se llevaron a cabo 387 actividades culturales, de las cuales 367 (95%) se realizaron en el Ecosistema Digital, mientras que 20 de ellas se efectuaron de forma presencial. De estas últimas, en su mayoría corresponden a Cuentacuentos realizados por el equipo de Sala Infantil, actividades que comenzaron a realizarse desde el mes de agosto.

Tabla n°1, actividades culturales según entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Auditorio y exteriores	14	3,6	3,6	3,6
	Ecosistema Digital	367	94,8	94,8	98,4
	Espacios edificio	6	1,6	1,6	100,0
	Total	387	100,0	100,0	

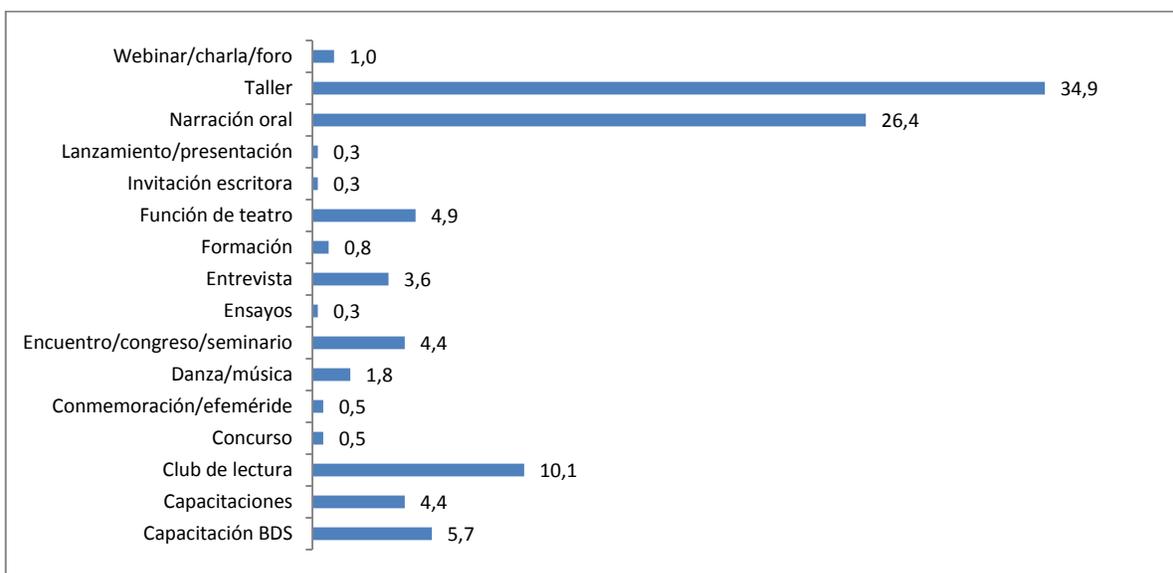
Respecto a la distribución mensual, noviembre fue el mes que más se realizaron actividades culturales (59) seguido de los meses de mayo (50) y abril (39), mientras que diciembre fue el mes que presentó la menor cantidad de actividades culturales durante el 2021 (8).

Gráfico n°7, distribución mensual de actividades culturales



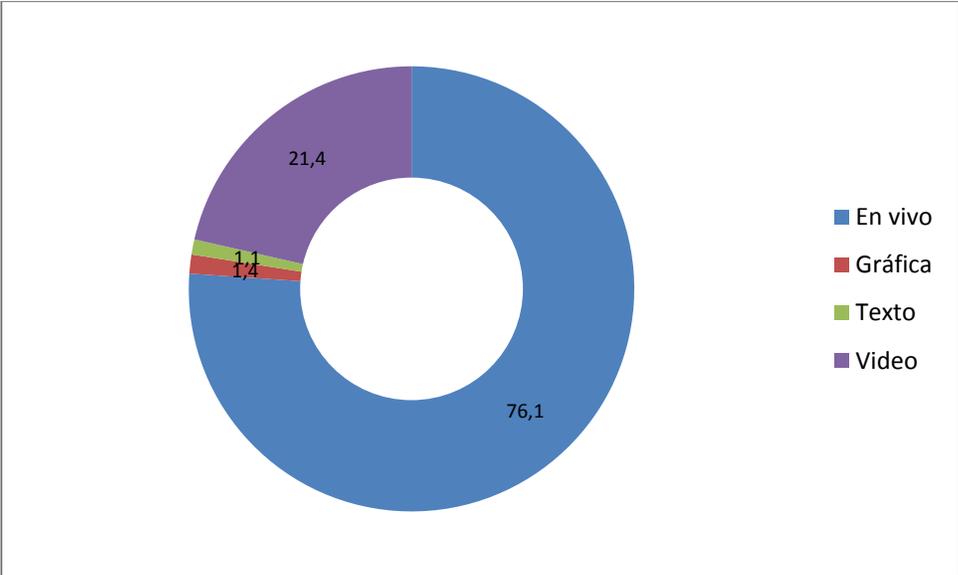
De las 387 actividades culturales, la gran mayoría corresponde a Talleres (135) y a Narración Oral (102). Luego destacan Club de Lectura (39), Capacitaciones BDS (22), Función de Teatro (19), Capacitaciones (17) y Encuentro/congreso/seminario (17).

Gráfico n°8, actividades culturales según tipo de actividad



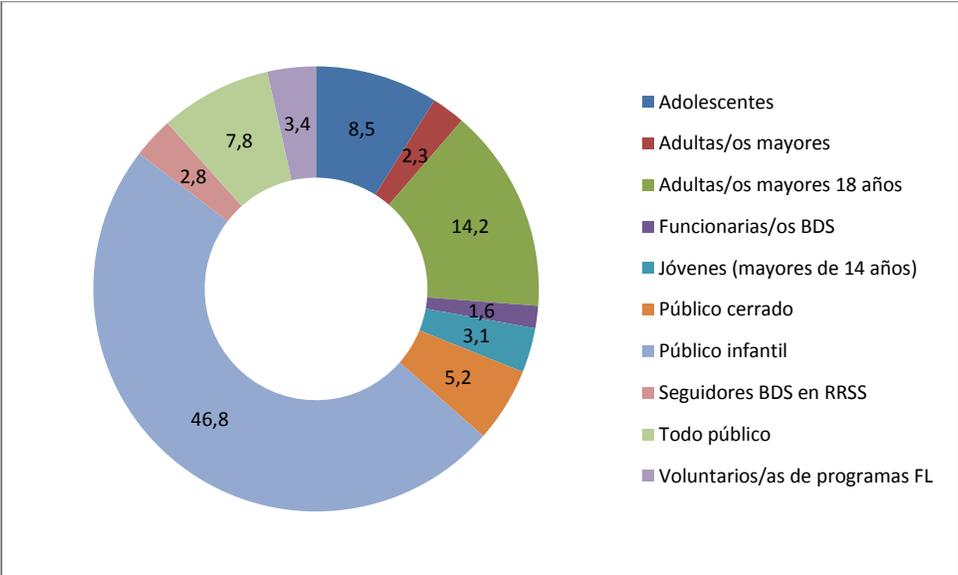
Según soporte, las actividades culturales digitales se realizaron mayoritariamente en vivo (76.1%), mientras que un 21,4% se desarrollaron a través de videos subidos al Ecosistema Digital

Gráfico n°9, actividades culturales según soporte



El público objetivo de las actividades culturales fue preferentemente infantil, al que apuntaron un 46.8% de las actividades. Luego, un 14% buscó atraer a personas mayores de 18 años, un 8.5% apuntó al público adolescente y un 7.8% de las actividades fue pensada para invitar a todo público.

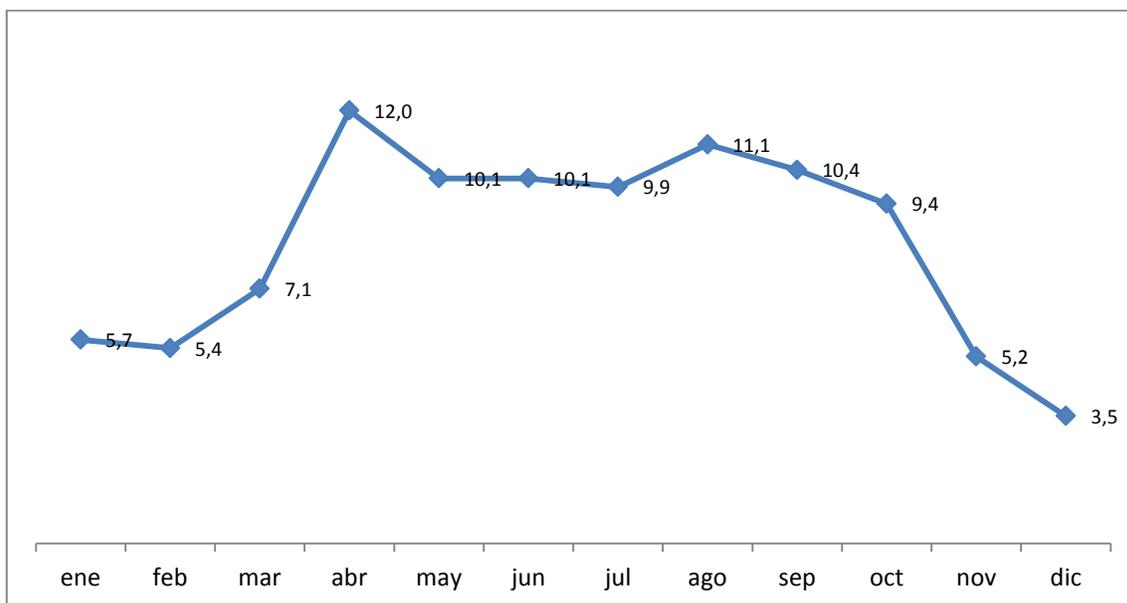
Gráfico n°10, actividades culturales según público objetivo



Contenidos Digitales

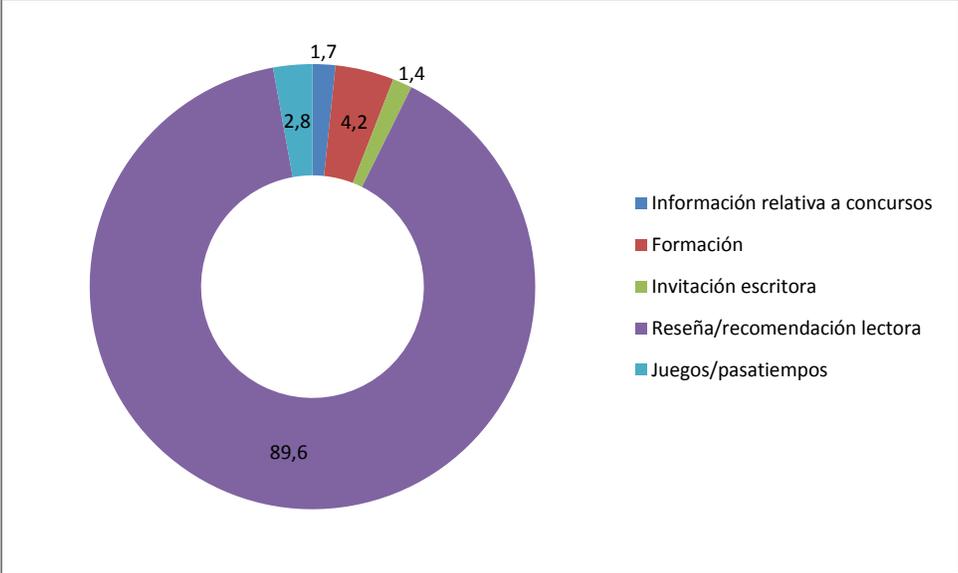
Los contenidos digitales son publicaciones que se realizan en redes sociales, correspondiente a información diversa y contenidos misceláneos, que no implican una interacción con el público. Durante el año 2021 se publicaron 424 contenidos digitales. Su distribución anual se mantuvo relativamente pareja entre abril y octubre, logrando un máximo de 51 publicaciones durante el mes de abril. En los meses de enero, febrero, noviembre y diciembre, se muestra una baja en la cantidad de contenidos publicados, sin superar las 24 publicaciones mensuales.

Gráfico n°11, distribución mensual de contenidos



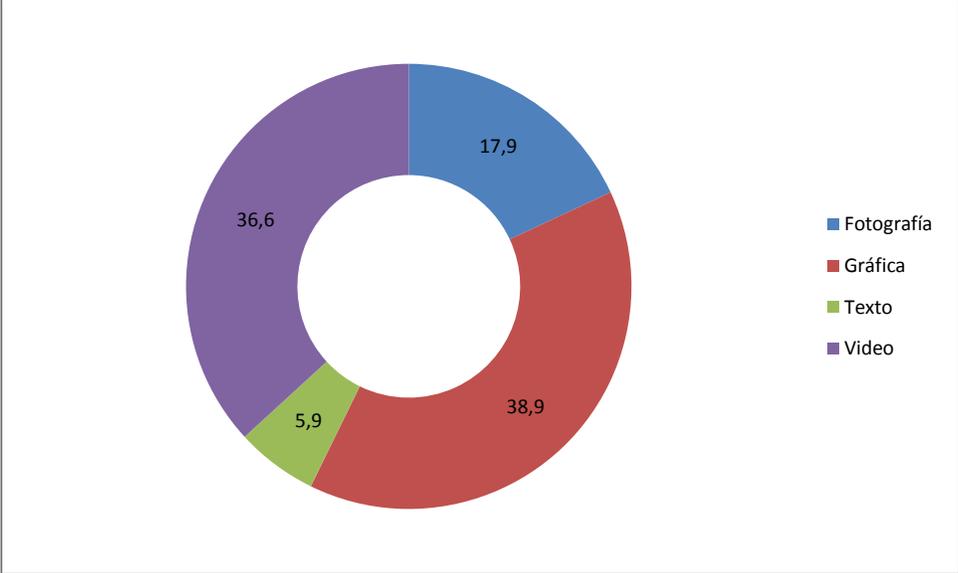
Respecto al tipo de contenidos publicados, estos fueron en su mayoría reseñas o recomendaciones lectoras, constituyendo estas un 89.6% del total de publicaciones. Mientras que muy por debajo se encuentran los restantes tipos de contenidos, destacando formación (4,2) y juegos/pasatiempos (2,8).

Gráfico n°12, contenidos publicados según tipo de contenido



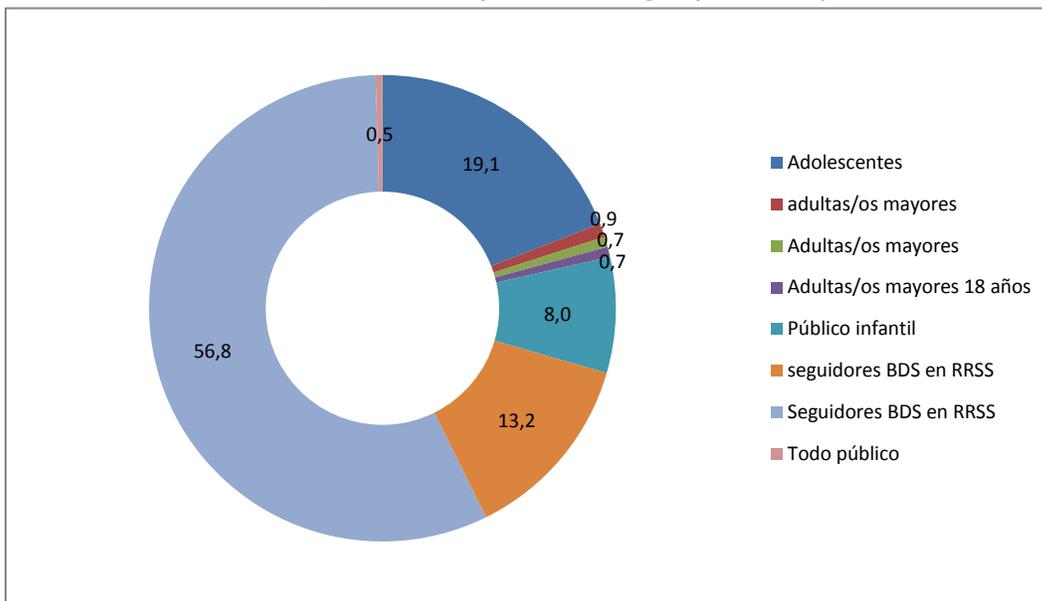
En cuanto al soporte, la mayoría de los contenidos corresponde a gráfica (165) y videos (155). Mientras que sólo 76 corresponden a fotografías y 25 a textos, lo que implica un esfuerzo de parte del equipo BDS por entregar contenidos de forma más dinámica para llegar a las y los usuarios del Ecosistema Digital.

Gráfico n°13, contenidos publicados según soporte



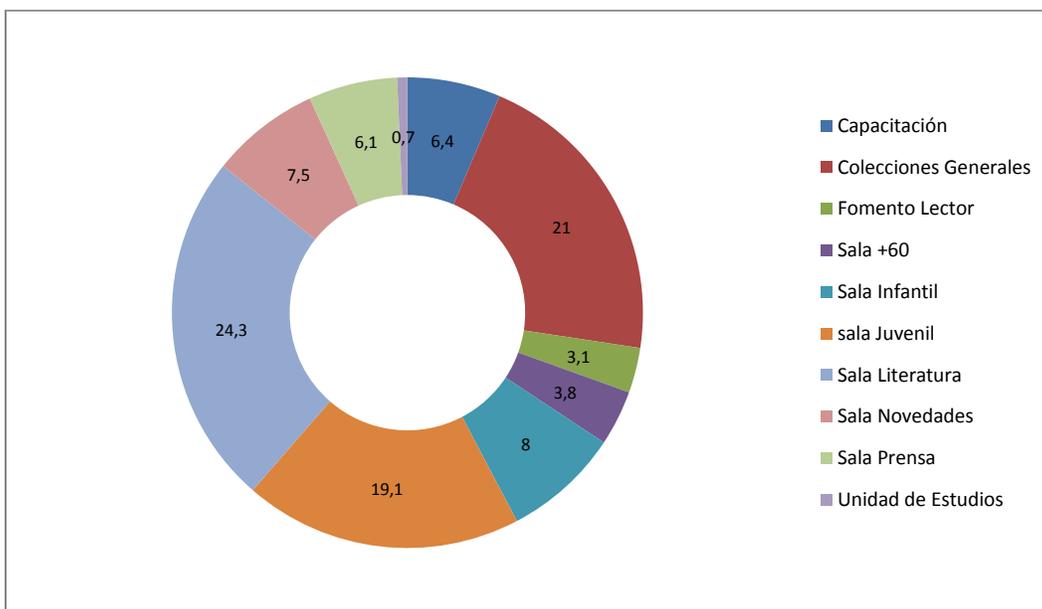
En su mayoría, los contenidos publicados en redes sociales no apuntaron a públicos específicos, así un 70% de los contenidos apuntó a seguidoras/es de la BDS en redes sociales en general. En cuanto a públicos objetivos, un 19.1% del total de las publicaciones buscó entregar contenidos a adolescentes y un 8% se hizo pensando en el público infantil.

Gráfico n°14, contenidos publicados según público objetivo



En cuanto a la distribución de los contenidos por equipo de trabajo de la BDS, aquellos que más publicaciones de contenidos realizaron fueron Sala Literatura (103), Colecciones Generales (89) y Sala Juvenil (81).

Gráfico n°15, contenidos publicados según equipo

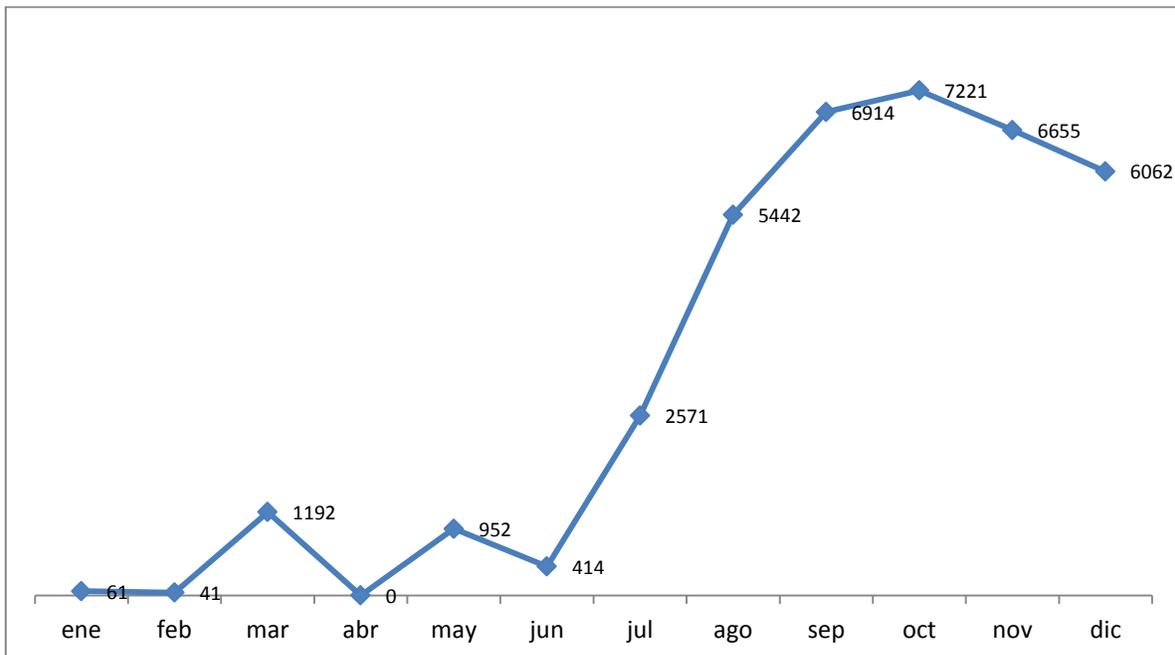


CAPITULO 3. CIRCULACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Préstamos

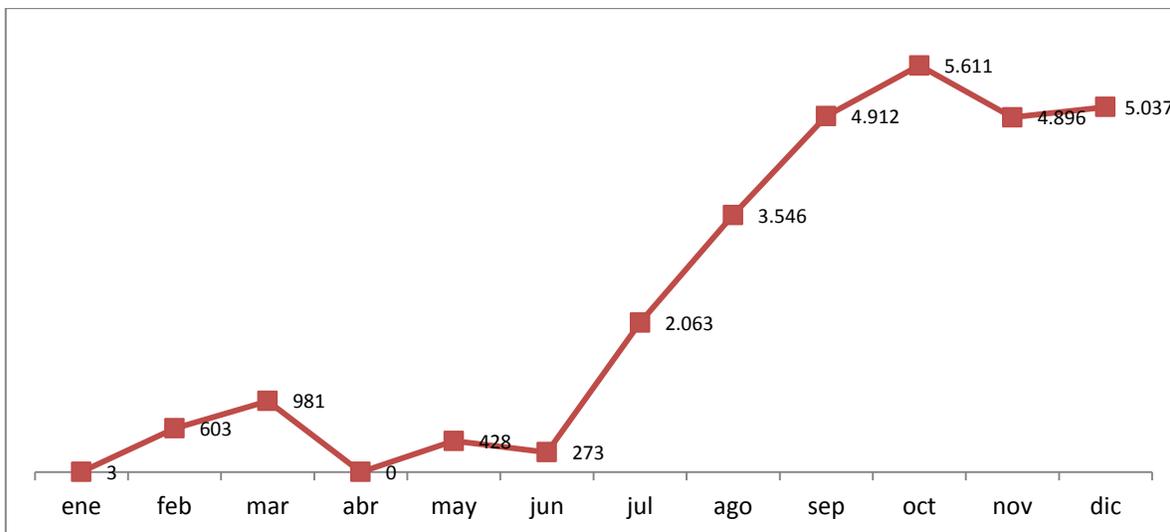
La distribución mensual de los préstamos de colecciones está en directa concordancia con los distintos momentos que vivió la apertura al público de la Biblioteca de Santiago. Así, durante el primer semestre se presentan pequeñas curvas de préstamos, que aumentan considerablemente durante el segundo semestre, tendiendo a estabilizarse en torno a los 6 mil a 7 mil préstamos mensuales, siendo el mes de octubre el que presenta una mayor cantidad de préstamos con 7.221, mientras que el total de préstamos realizados durante el año fue de 37.525.

Gráfico n°16, distribución mensual de préstamos



Mismo comportamiento tuvieron las devoluciones de libros, que en total sumaron 28.353, siendo el mes de octubre el que presenta una mayor cantidad de devoluciones con 5.611.

Gráfico n°17, distribución mensual de devoluciones



Del total préstamos realizados, un 52% de ellos fueron efectuados a hombres, y las colecciones que presentaron mayor cantidad de préstamos fueron Sala Juvenil (19,9%), Colecciones Generales (18,9%), Literatura (18,8%) y Sala Infantil (15,3%).

Gráfico n°18, préstamos según sexo registral

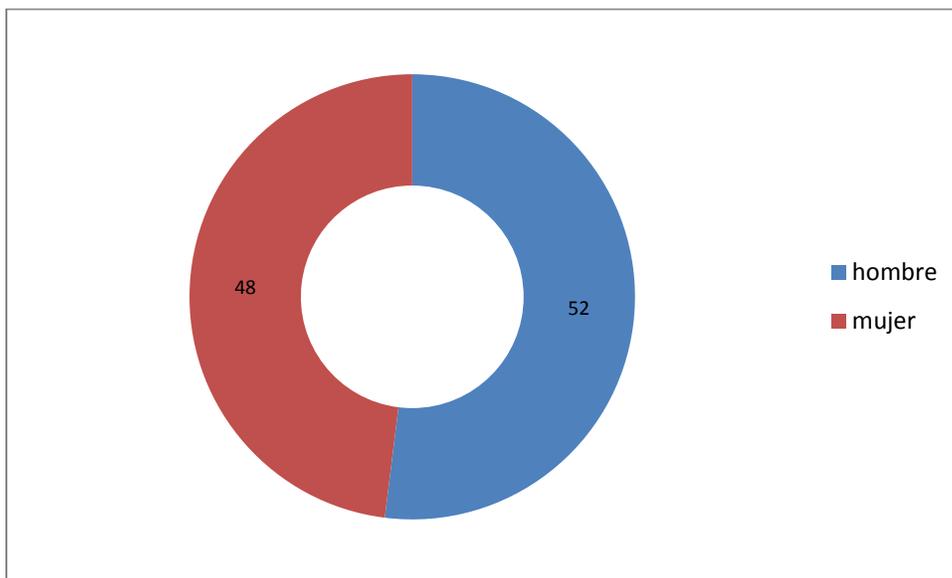
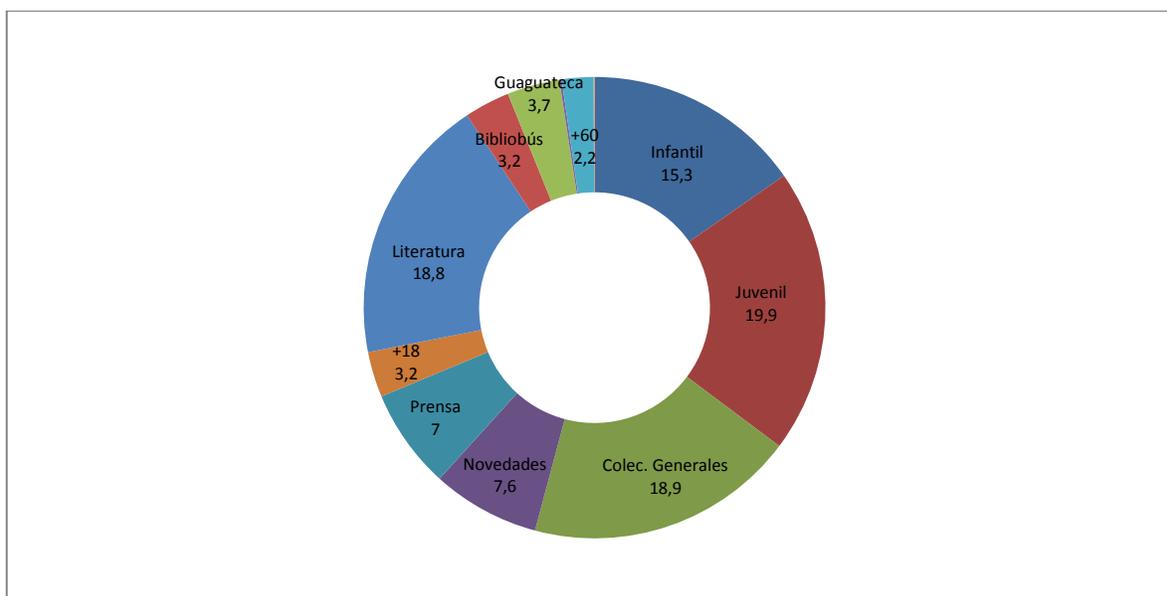


Gráfico n°19, préstamos según colección



Rankings

La siguiente información reúne los principales aspectos estadísticos de las colecciones bibliográficas de la Biblioteca de Santiago, considerando autores y títulos más pedidos en el año 2021 de acuerdo a las categorías que se describen a continuación:

Autoras más leídas

1. Allende, Isabel
2. Brennan, Megan
3. Kasza, Keiko
4. Austen, Jane
5. Rowling, J.K.
6. Toboso, Yana
7. Woolf, Virginia
8. Hunter, Erin
9. Stepanova, Iryna
10. Wood, Bárbara

Autores más leídos

1. King, Stephen
2. Murakami, Haruki
3. North, Ryan
4. Browne, Anthony
5. Hirsch, Alex
6. Han, Byung-Chul
7. Kinney, Jeff
8. García Márquez, Gabriel
9. Vegas, Enrique V.
10. Herbert, Frank

Títulos de No Ficción más pedidos

1. Big bang: estallido social 2019. Modelo derrumbado, sociedad rota, política inútil / Alberto Mayol
2. Historia política de Chile: 1810-2010 / Iván Jaksic
3. La ciudad de la furia / Daniel Matamala
4. El negocio del agua: cómo Chile se convirtió en tierra seca / Tania Tamayo
5. Hiperculturalidad: cultura y globalización / Byung-Chul Han
6. Topología de la violencia / Byung-Chul Han
7. Manifiesto comunista / Karl Marx, Friederich Engels
8. El yoga del comer: trascender las dietas y los dogmas para nutrir al ser natural / Charles Eisenstein
9. Astrofísica para jóvenes apurados / Neil deGrasse Tyson, Gregory Mone
10. El gran libro del espacio / editores: Fleu Star, Holly Beaumont, Lee Wilson y Susan Malyan

Títulos de Ficción más pedidos

1. Orgullo y prejuicio / Jane Austen
2. Dune / Frank Herbert
3. Kafka en la orilla / Haruki Murakami
4. Rayuela / Julio Cortázar
5. Cien años de soledad / Gabriel García Márquez
6. El silencio de los malditos / Carlos Pinto
7. Carrie / Stephen King
8. El instituto / Stephen King
9. Lolita / Vladimir Nabokov; traducción de Francesc Roca
10. Lo bello y lo triste / Yasunari Kawabata

Títulos de Cuentos Infantiles más pedidos

1. Olivia: la espía / Ian Falconer
2. La princesa y el guisante / Hans Christian Andersen
3. Un oso enojoso / Neva Milicic
4. Willy y Hugo / Anthony Browne
5. El patito feo / Hans Christian Andersen
6. Olivia y su banda / Ian Falconer
7. Polluelos, conejos y demás familia / Roser Rius
8. Pipí, caca y mocos / Sophie Dussaussois
9. El libro de la selva / Rudyard Kipling
10. No te rías, Pepe / Keiko Kasza

Títulos de Literatura Juvenil más pedidos

1. Aristóteles y Dante descubren los secretos del universo / Benjamin Alire Sáenza
2. A dos metros de ti / Rachel Lippincott, Mikki Daughtry y Tobias Iaconis
3. Jane Eyre / Charlotte Bronte
4. Brillarás / Anna K. Franco
5. Harry Potter y la piedra filosofal / J.K. Rowling
6. Una corte de rosas y espinas / Sarah J. Maas
7. En territorio salvaje / Erin Hunter
8. El caso de los extraños ramos de flores / Nancy Springer
9. Querido Evan Hansen / Van Emmich, Steven Levenson y otros
10. Asylum / Madeleine Roux

Comics Adultos +18 más pedidos

1. Life / Keiko Suenobu.
2. Hellsing / Kohta Hirano.
3. Gantz / Hiroya Oku.
4. Ataque a los Titanes / Hajime Isayama.
5. Berserk / Kentaro Miura.
6. MPD - Psycho / Sho-u Tajima, Eiji Otsuka
7. Mirai Nikki / Sakae Esuno.
8. Another / guion, Yukito Ayatsuji.
9. Tokyo ghoul / Sui Ishida.
10. El amante dragón / Mayu Shinjo

Comics Juveniles más pedidos

1. Tsubasa: reservoir chronicle / Clamp.
2. Black Butler / Yana Toboso.
3. Maestro gato / dibujo y guión por PaulinaAPC.
4. El dulce hogar de Chi = Chi's sweet home 1/ Konami Kanata.
5. Vagabond / Takehiko Inoue.
6. Fullmetal Alchemist / Hiromu Arakawa.
7. D. Gray-man / Katsura Hoshino.
8. Your lie in April / Naoshi Arakawa.
9. Moriarty el patriota / historia original, Sir Arthur Conan Doyle.
10. Hunter x Hunter / Yoshihiro Togashi.

Comics Infantiles más pedidos

1. The Amazing world of Gumball / creado por Ben Bocquelet.
2. Hora de aventuras / creado por Pendleton Ward.
3. Los pitufos: Integral / Peyo.
4. Super Patata / Artur Laperla.
5. El castillo de la Niebla / Pierre Bailly.
6. Steven Universe / creado por Rebecca Sugar.
7. El novato de la selva / dibujos, Batem.
8. Fionna y Cake guerra de cartas / creado por Pendleton Ward.
9. El libro de Gaturrín / Nik.
10. Amor helado / Pierre Bailly.

Revistas más pedidas

1. Historia y Vida
2. Año Cero
3. Selecciones Reader's Digest
4. Le monde diplomatique
5. Avion Revue Internacional: la revista líder en América Latina
6. Buena Salud
7. Yoga Journal
8. Burda Style
9. La aventura de la historia
10. Labores del Hogar: punto de cruz

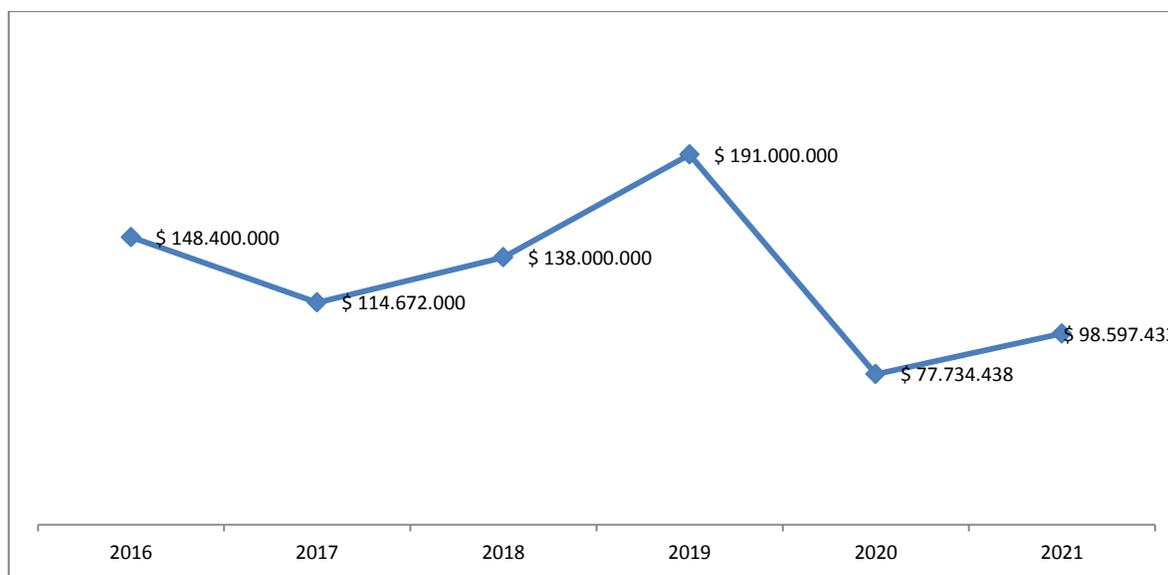
CAPITULO 4. COMPRAS Y DONACIONES

La Biblioteca de Santiago debe, año a año, administrar un complejo entramado de recursos y presupuestos. La eficiencia, eficacia y transparencia en el uso de los recursos nos permite entregar nuestros servicios cumpliendo con un alto estándar de calidad y, gracias a ello, conseguir igualmente altos niveles de satisfacción entre nuestros usuarios.

Compras

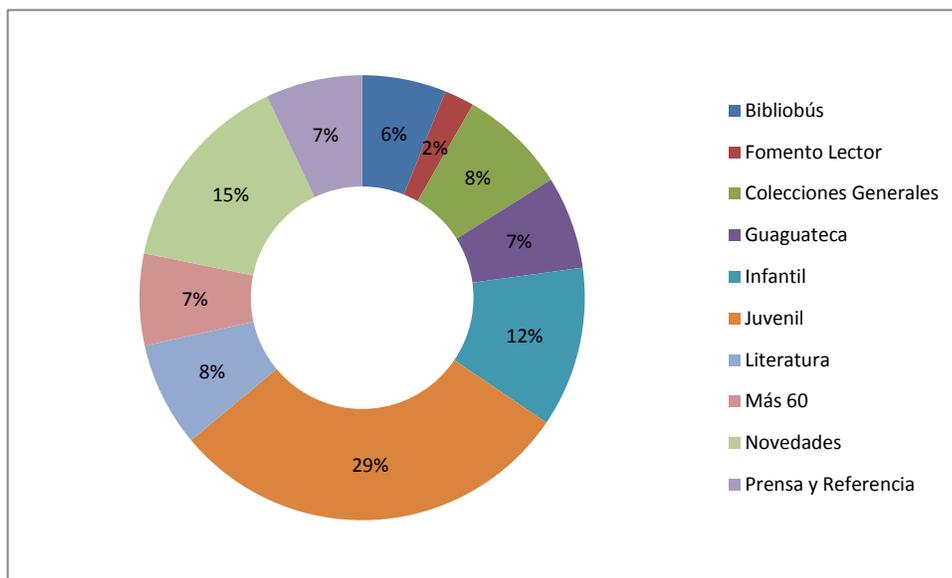
Como es de suponer, una parte importante del presupuesto anual es designado a la compra de nuevos libros. El presupuesto ejecutado en compras de libros 2021 fue de \$98.597.433 esto significa un porcentaje más alto que el año anterior. El proceso de reapertura presencial de los servicios desde finales del año 2020 justificó este aumento, sin embargo, aún por debajo de los presupuestos asignados previos a la pandemia. En total se compraron 1836 títulos y 7098 ejemplares.

Gráfico n°20, presupuesto de compras 2016-2021



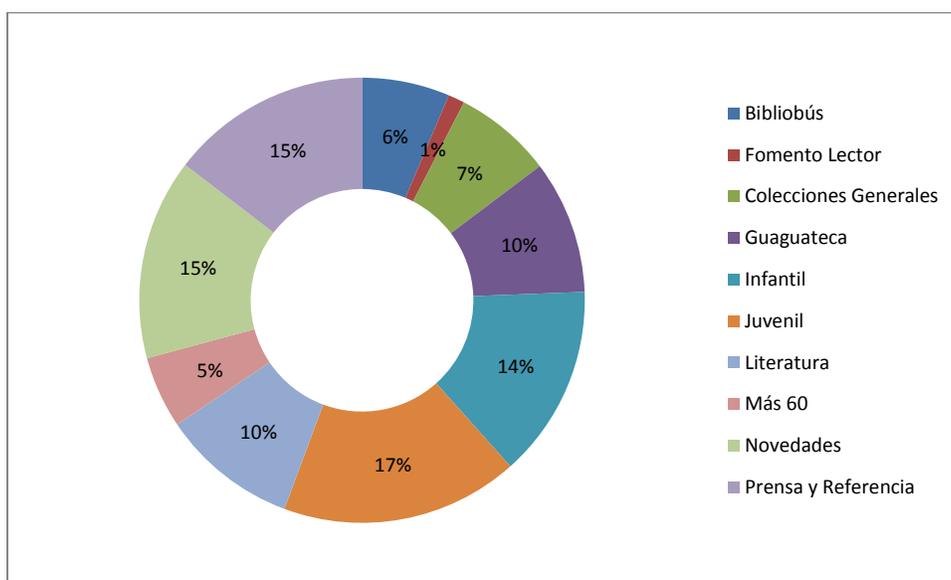
La mayor cantidad del presupuesto fue ejecutado para comprar material bibliográfico para la colección de Sala Juvenil (29%). También hubo un gasto importante en las colecciones de Sala Novedades (15%) y Sala Infantil (12%).

Gráfico n°21, distribución del presupuesto por colección



Dicha distribución del presupuesto no se traduce directamente en una igual distribución de la cantidad de títulos por colección. Así, por ejemplo, el 29% de presupuesto dirigido a Sala Juvenil, implicó que el 15% de los títulos adquiridos fueran para aquella colección. Aun así, Sala Juvenil fue la colección que más títulos adquirió, seguida por Sala Novedades y Sala Prensa y Referencia, ambas con un 15% del total de títulos adquiridos.

Gráfico n°22, distribución de títulos adquiridos por colección



El formato predominante en la adquisición son los libros, mientras que el resto de las adquisiciones que nutren nuestras colecciones se distribuyen entre revistas, cómics y fanzines.

Tabla n°2, títulos nuevos según material

Comic	270
Fanzine	150
Revistas	420
Libros	1416
Total	1836

Donaciones

Poco a poco, desde septiembre del año 2021, hemos vuelto a ingresar donaciones siguiendo los protocolos sanitarios correspondientes. De los 255 libros que fueron donados a la Biblioteca de Santiago, 155 se integraron a las colecciones de la BDS y 100 fueron derivados a otras bibliotecas. De los que ingresaron a la Biblioteca, la mayor cantidad fue destinada a colecciones generales con un 42,5% y a literatura con un 21,9%. Estas donaciones fueron fundamentalmente libros en su formato tradicional (87%), seguidos muy de lejos por las revistas (6%). Finalmente, el 90% fueron donaciones personales y un 10% de carácter institucional.

Gráfico n°23, donaciones según tipo de material

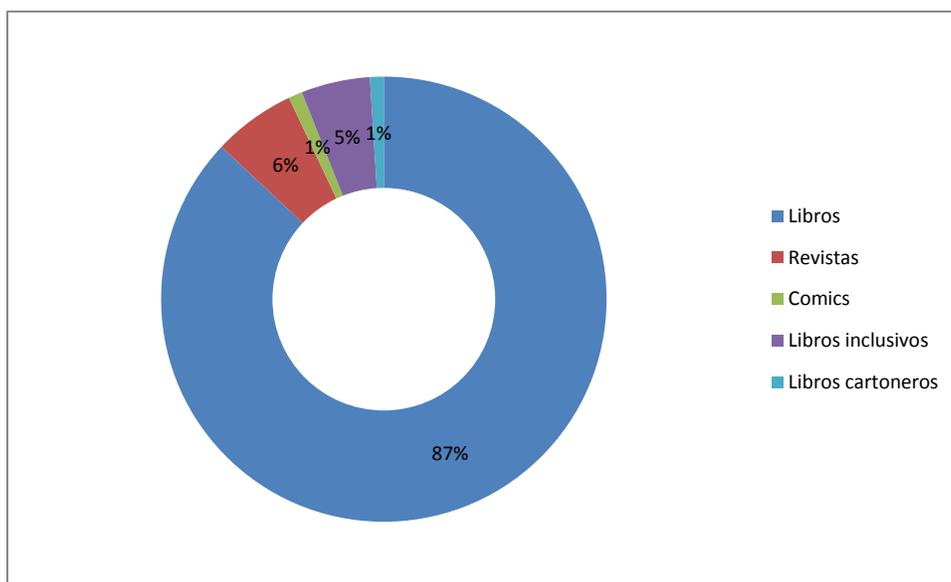
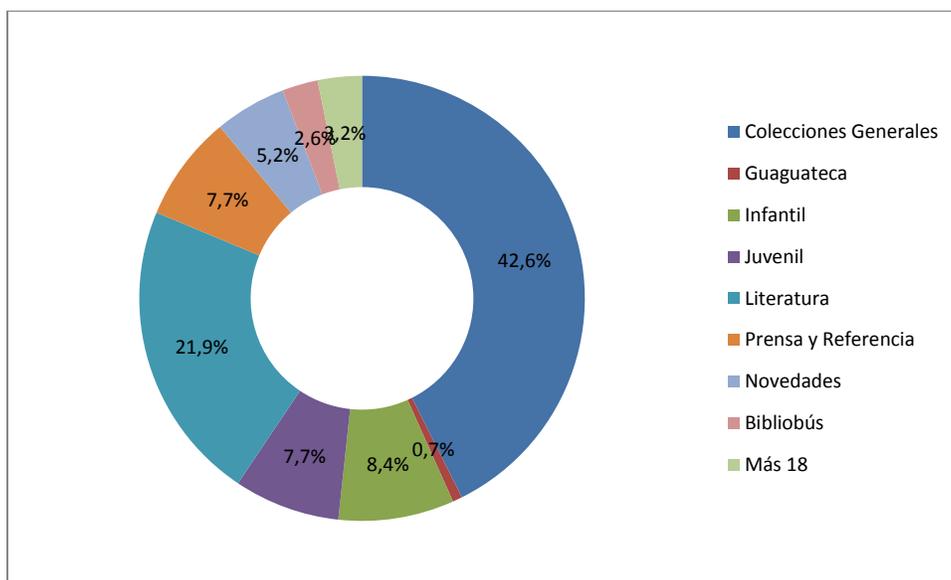


Gráfico n°24, donaciones según colección



Cabe destacar que desde el año 2021, la Biblioteca de Santiago inicio un compromiso de desempeño colectivo asociado a de ejecución presupuestaria destinada a material bibliográfico y no bibliográfico e insumos para su procesamiento, pues da cuenta de una gestión de trabajo colectiva que representa como los diferentes equipos siguieron con su labor en circunstancias de hibridez, combinando presencialidad y trabajo a distancia. La meta propuesta fue cumplida con éxito:

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Dimensión	Fórmula del Indicador	Unidad de medida	Meta 2021		
					Numerador	Denominador	Efectivo
Dar cuenta de la ejecución del presupuesto anual destinado a la compra de nuevo material bibliográfico y no bibliográfico (incluye insumos para procesamiento) para la Biblioteca de Santiago	Porcentaje de ejecución presupuestaria destinada a material bibliográfico y no bibliográfico e insumos para su procesamiento en Biblioteca de Santiago	Eficiencia/Proceso	$(\text{Presupuesto ejecutado en la adquisición de material bibliográfico y no bibliográfico e insumos para procesamiento año} / \text{Presupuesto asignado para adquisición de material bibliográfico y no bibliográfico e insumos para procesamiento en el año } t) * 100$	%	98.625.122	100.000.000	98,60%

CAPITULO 5. ENCUESTAS A USUARIAS Y USUARIOS

Para nuestra institución es muy relevante conocer a nuestras/os usuarias/os para así desarrollar una mejora continua de nuestros servicios. Para ello, es fundamental la realización sistemática de levantamiento de información que nos permita recoger tanto la opinión, así como también saber acerca de hábitos y preferencias, de las personas que nos visitan y hacen uso de nuestros servicios. A continuación presentamos los resultados de dos encuestas aplicadas durante el 2021, la primera busca recoger información sobre cómo nuestras/os usuarias/os han reconfigurado su relación de uso con la biblioteca en el contexto de pandemia. Mientras que la segunda, muestra resultados respecto a la evaluación (en términos de satisfacción) de quienes participaron en las actividades culturales digitales llevadas a cabo por la Biblioteca a lo largo del 2021.

Encuesta para socias y socios Biblioteca de Santiago

Durante los dos últimos años, la Biblioteca de Santiago se ha debido adaptar a la contingencia, modificando su funcionamiento normal a la nueva realidad. Por esa razón, hemos querido conocer cómo en ese contexto las/os socias/os continúan haciendo uso de la Biblioteca, sus recursos y actividades, tanto de manera presencial como virtual, así como también saber acerca de sus preferencias de lectura, pues esto constituye una información relevante para nuestro quehacer. De esta forma, durante noviembre de 2021, llevamos a cabo la encuesta para socias y socios de la BDS, focalizando la consulta entre aquellas/os socias/os activas/os, entendiendo como “activas/os” a quienes durante el año registraron al menos un préstamo bibliográfico.

La encuesta fue enviada a un total de 2.230 socias/os mayores de 14 años, con correo electrónico válido y con al menos un registro de préstamo bibliográfico entre enero y octubre del 2021. Recibimos un total de 588 encuestas completas. Con este nivel de respuesta, en términos estadísticos, los datos analizados poseen un porcentaje de error de 3,5 y un nivel de confianza del 95%.

Caracterización sociodemográfica

Para la caracterización sociodemográfica de las/os encuestadas/os usamos una batería de 13 preguntas, que apuntan a obtener información sobre variables tales como: sexo registral, identidad de género, nacionalidad, edad, nivel de estudios, ocupación, lugar de residencia y pertenencia a pueblos originarios.

Com la intención de aproximarnos a la realidad de las comunidades que nos visitan y buscando permanentemente avanzar en el trabajo con enfoque de género en nuestro quehacer, hemos identificado y observado como otros servicios públicos han desarrollado formas de recoger información acerca de la identidad de género como un reconocimiento a la diversidad, al mismo tiempo de considerar estas categorías a lo hora de tomar decisiones para mejorar nuestros servicios. De esta manera, hemos introducido dos preguntas que nos ayudan en este sentido, en primer lugar se pregunta por el sexo registral, que hace mención al sexo con el que ha sido inscrita

la persona, y una segunda pregunta que apunta a la identidad de género, en la cual las personas pueden manifestar con cuál identidad se sienten identificadas.

De esta manera, en términos de sexo registral se aprecia que quienes responden esta encuesta son mayoritariamente mujeres (61,6%). Al observar la distribución según la variable de identidad de género, se obtiene que un 2% de las personas se identifica con otras opciones distintas al binomio femenino/masculino (entre las identidades mencionadas se encuentran: No binario, Queer, Género fluido), y como es de esperar, hay una mayor proporción de personas que se identifican con el género femenino (59%).

Gráfico n°25, distribución según sexo registral

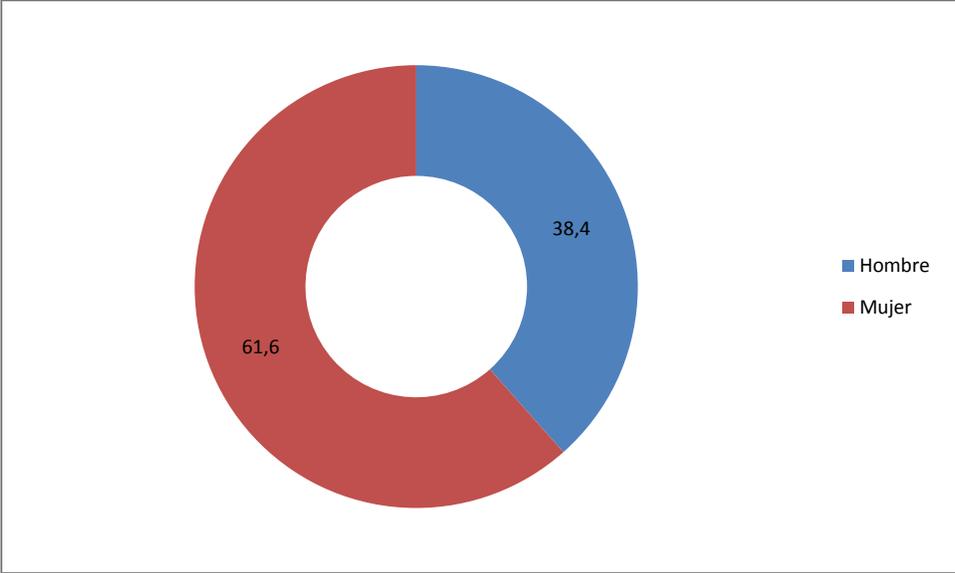
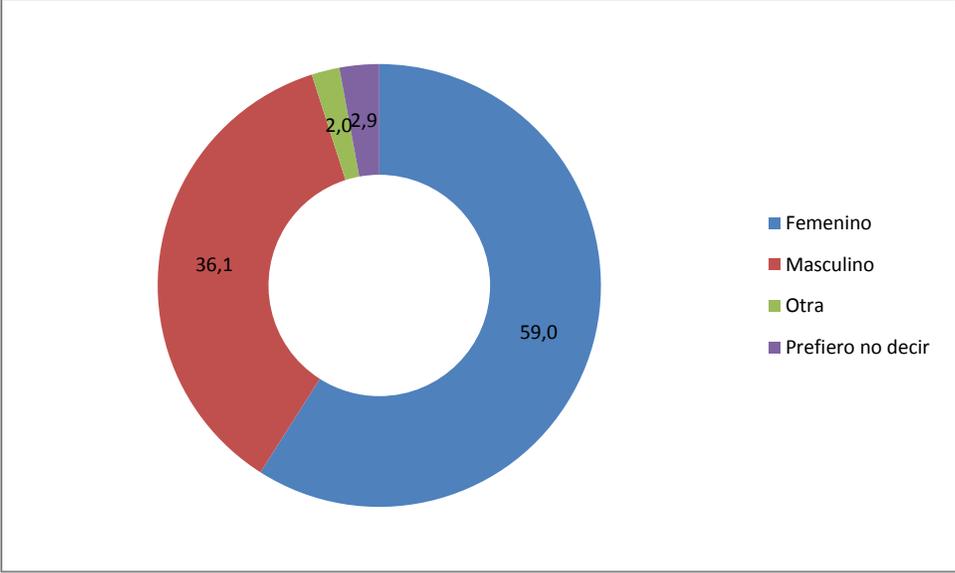
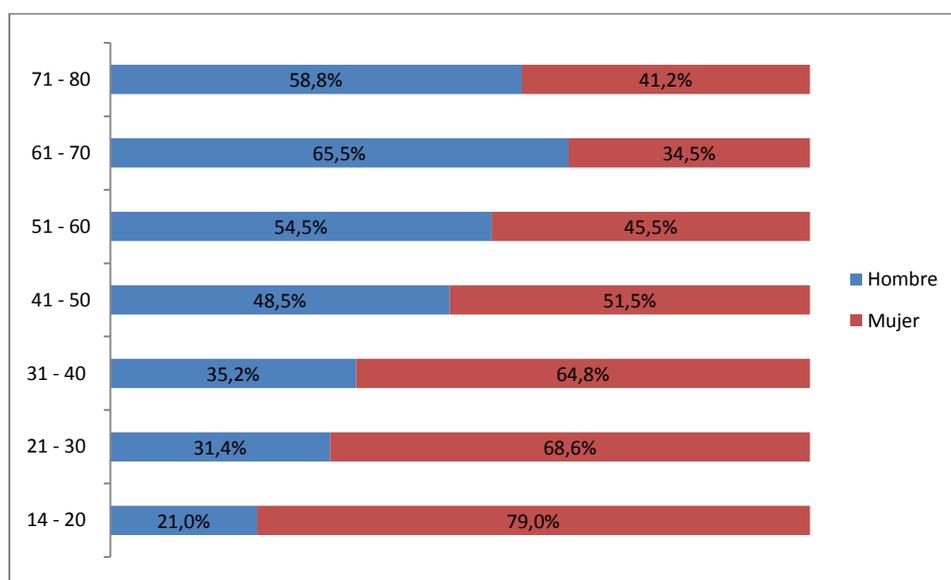


Gráfico n°26, distribución según identidad de género



Al observar la variable de edad, se aprecia que gran parte de las/os encuestadas/os se sitúa entre los 21 y 50 años de edad, siendo el tramo etario con mayor representación el de aquellas/os que tienen entre 21 a 30 años. Como es de esperar en la mayoría de los tramos predominan las mujeres. No obstante, en los tramos correspondientes a las/os adultas/os mayores, quienes obtienen mayor presencia son los hombres. A modo de hipótesis podría pensarse que en estos tramos etarios, hay más participación de hombres debido a que poseen mejores niveles de alfabetización digital y que son más activos en ese entorno, esta es una arista interesante para profundizar en otros estudios, especialmente teniendo en cuenta que la Biblioteca de Santiago está transitando hacia un funcionamiento híbrido de sus servicios.

Gráfico n°27, distribución por edad y sexo registral



Respecto al lugar de origen de las/os encuestados, se obtiene que un 94% son chilenas/os. Dentro del porcentaje de usuarias/os provenientes de otros países, hay una mayor presencia de personas venezolanas (14 casos), seguido de personas provenientes de Perú (5 casos) y México (3 casos).

En cuanto al lugar de residencia, se obtiene que el 98% de las/os encuestadas/os vive en la Región Metropolitana, siendo las comunas aledañas a la Biblioteca las que tienen mayor representación: Santiago (22.4%), Quinta Normal (9.9%), Maipú (9.5%), Estación Central (7.5%), Pudahuel (5.3%), Lo Prado (2.9%) y Cerro Navia (2.9%). Cabe destacar que las comunas de Ñuñoa (3.2%), La Florida (2.4%) y San Miguel (2.7%), aun cuando no son cercanas a la Biblioteca, presentan un número importante de usuarias/os. Pareciera ser que la cercanía geográfica es un factor que incide en el uso y membresía como usuaria/o de la Biblioteca. No obstante, es posible que este factor de cercanía no sea el único, pues también se aprecia que en su mayoría se trata de comunas con menor cantidad y diversidad de servicios culturales, además de menores ingresos de sus habitantes, lo que dificultaría la adquisición de libros.

Gráfico n°28, distribución según nacionalidad

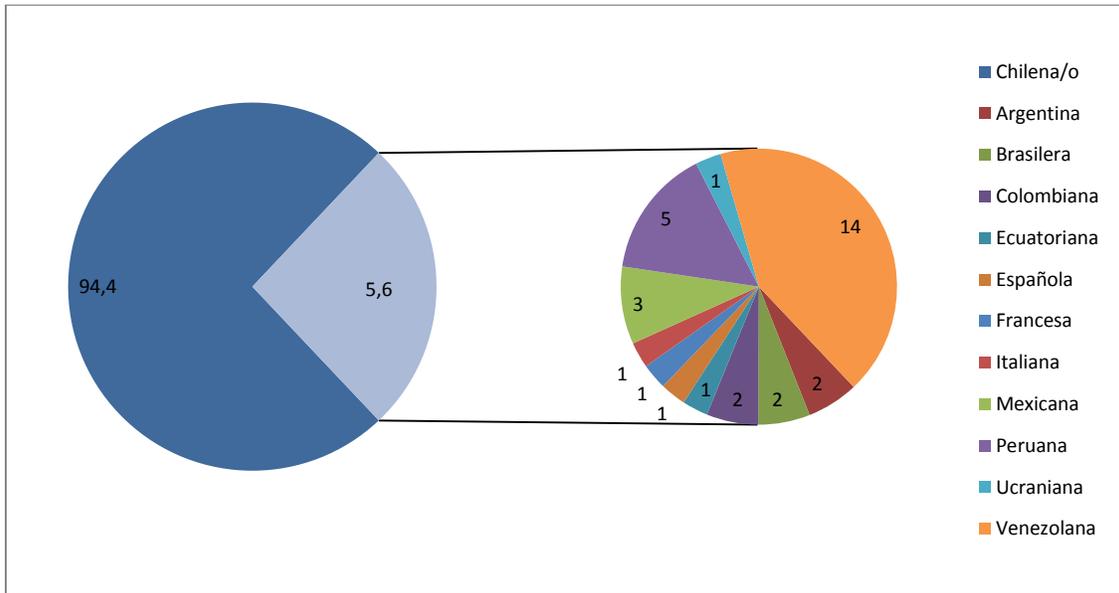
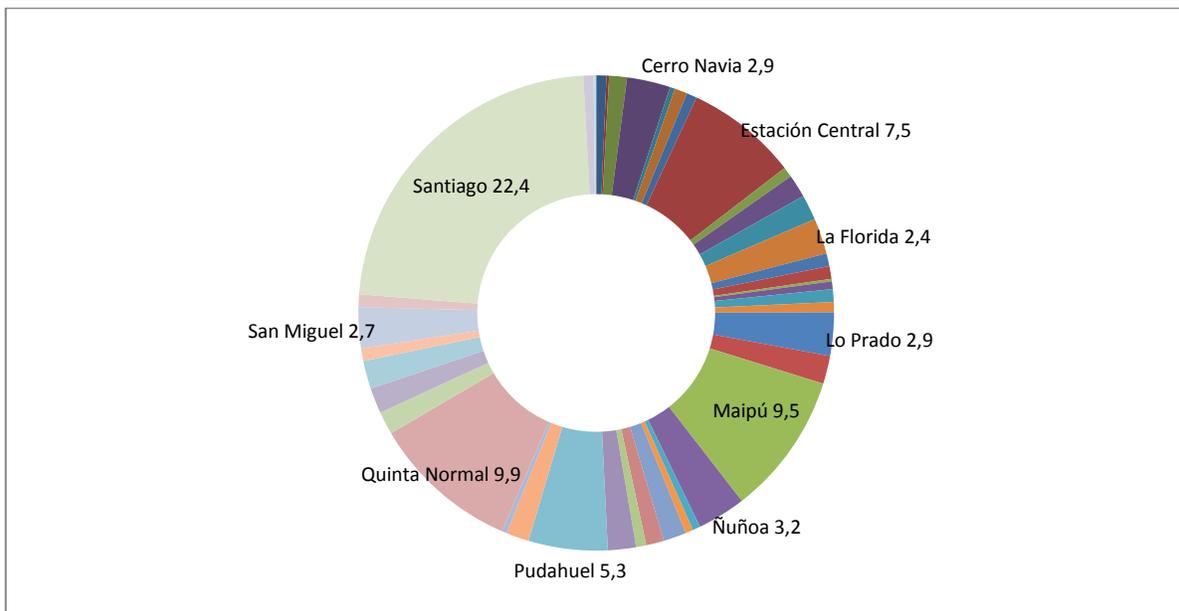


Gráfico n°29, distribución según comuna de residencia



Respecto al nivel de estudios de las/os encuestadas/os, se aprecia que una poco más del 40% indica que ha completado estudios universitarios y cerca de un 30% posee educación secundaria completa. Mientras, en términos de ocupación, se advierte que un 56% de las/os encuestadas/os se encuentra trabajando, ya sea de manera dependiente o independiente, y un 25% está estudiando.

Gráfico n°30, distribución según nivel de estudios

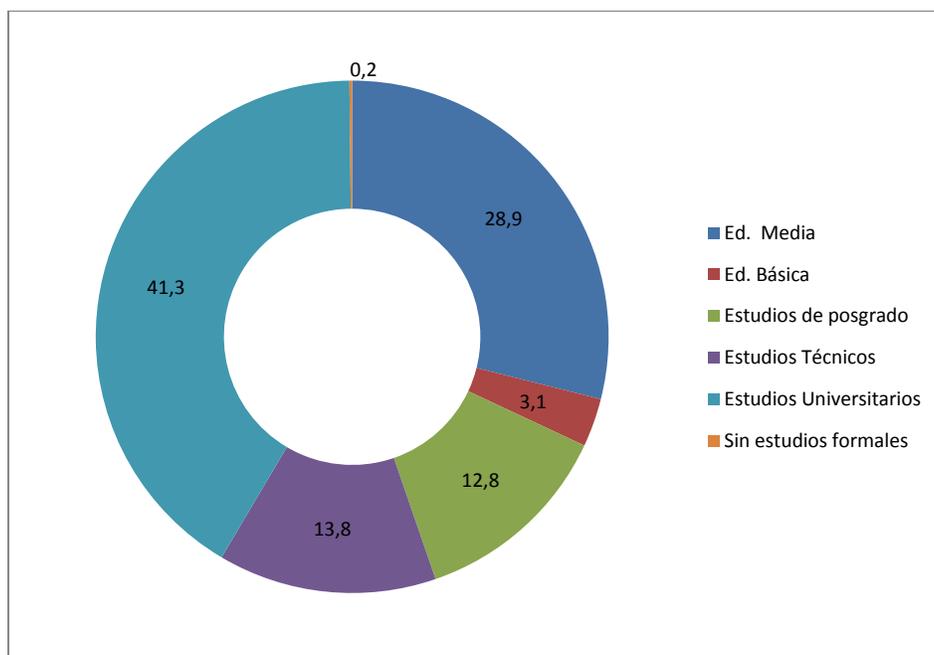
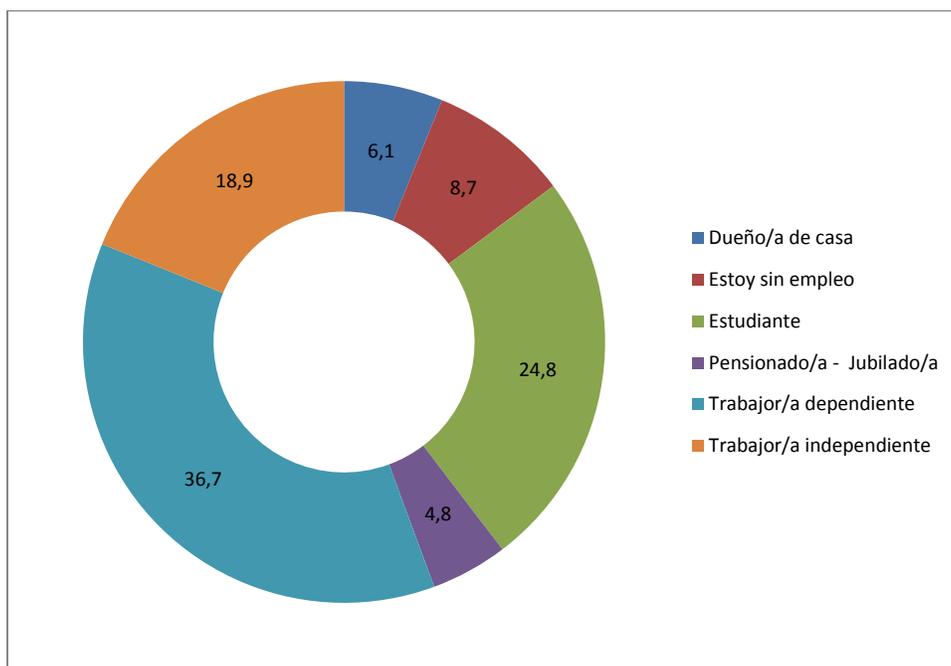
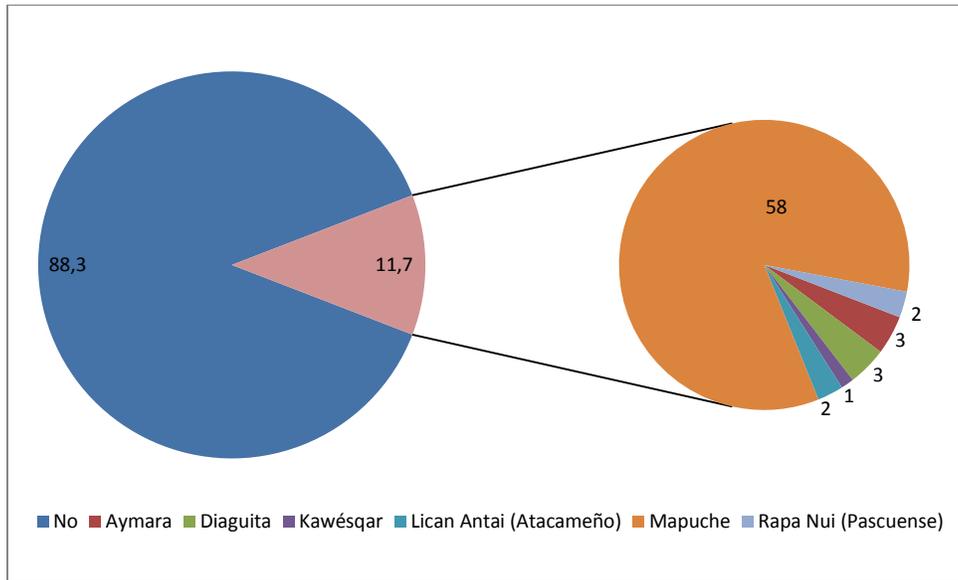


Gráfico n°31, distribución según ocupación



Finalmente, se preguntó a las/os encuestadas/os si se consideraban pertenecientes a algún pueblo indígena u originario. Un 12% respondió de manera afirmativa, siendo el pueblo Mapuche el que obtiene mayor representación.

Gráfico n°32, distribución pertenencia pueblo originario

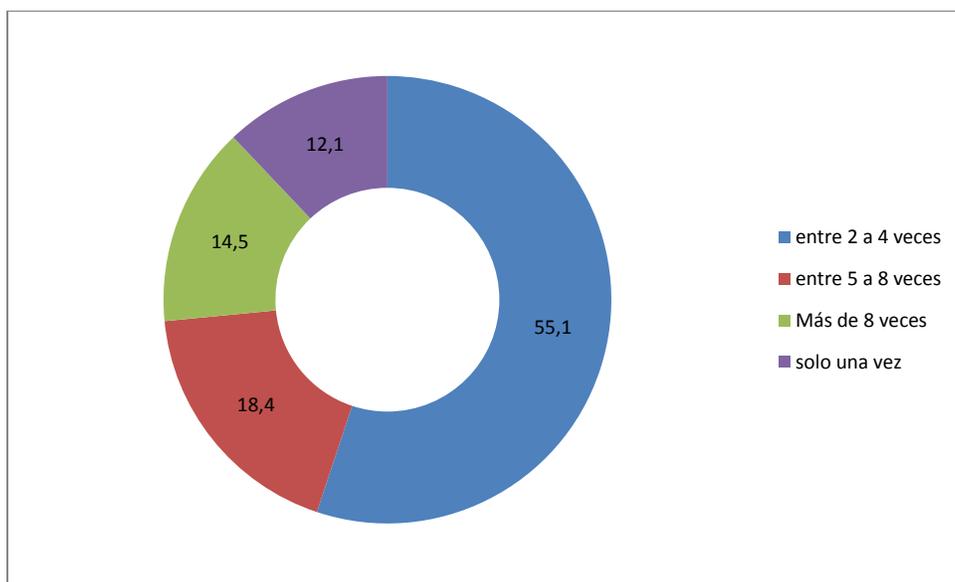


Visitas y uso de servicios

En contexto de pandemia, la BDS abrió sus puertas y servicios de manera intermitente durante el primer semestre de 2021, bajo el sistema de agendamiento previo y aforos reducidos. A partir del mes de agosto comienza una apertura más consistente, manteniendo los aforos, pero extendiendo gradualmente los horarios. De esta manera, quisimos indagar entre quienes solicitaron préstamos bibliográficos durante el 2021, cuántas veces se acercaron presencialmente a la Biblioteca.

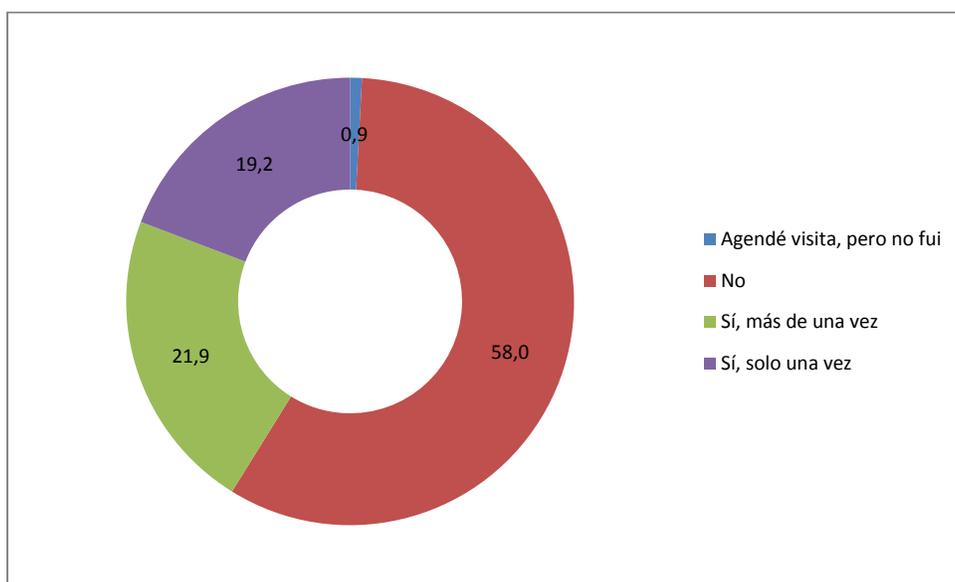
Tal como es posible observar, el 55% de los encuestados señalan haber visitado la biblioteca entre 2 a 4 veces durante el 2021, y cerca de un 20% dice haberlo hecho entre 5 a 8 ocasiones. Cabe mencionar, que quienes responden en esta encuesta son personas que realizaron al menos un préstamo bibliográfico durante el 2021.

Gráfico n°33, visitas a la BDS durante 2021



Al observar el siguiente gráfico, es posible complementar lo anterior diciendo que las visitas se concentraron una vez que la biblioteca comenzó a abrir sus servicios de manera más regular, ya que al preguntar a las/os encuestadas/os si utilizaron el servicio de “cita previa”, un 58% dice no haber asistido mediante este sistema.

Gráfico n°34, uso de servicio “cita previa”

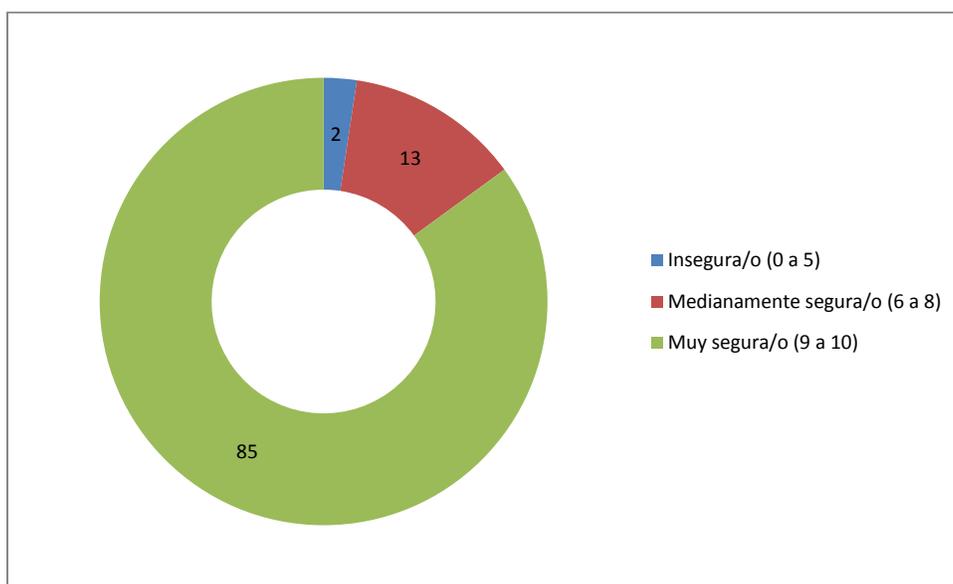


En este retorno la seguridad de las personas en las visitas se transformó en una prioridad para la Biblioteca, por lo que se pusieron en práctica una serie de protocolos con el fin de evitar posibles contagios de COVID 19. Para saber qué tan seguras/os se han sentido las/os usuarias/os en sus

visitas, les pedimos que lo evaluaran usando una escala de 0 a 10, donde el valor 0 significa que “se ha sentido nada segura/o” y 10 quiere decir que “se ha sentido muy segura/o”.

El gráfico indica que en contexto de pandemia, el 85% de las/os encuestadas/os se ha sentido muy segura/o (valores 9 a 10) visitando la Biblioteca de Santiago, un 13% se ha sentido “medianamente segura/o” (valores 6 a 8) y solo un 2% (valores 0 a 5) ha tenido sensación de inseguridad en sus visitas a la biblioteca. Cabe mencionar que se obtiene una media de 9,4 en el conjunto de valores obtenidos en esta pregunta.

Gráfico n°35, sensación de seguridad visitas BDS



Por otro lado, para indagar en las razones de visita durante el 2021, se pidió a las/os encuestadas/os que mencionaran los tres principales motivos de visita a la biblioteca. El 93% de las/os encuestadas/os mencionan la alternativa “Para pedir y/o devolver libros en préstamo” dentro de sus principales motivaciones. Le sigue, muy por debajo, la opción “Para entretenerme y ocupar el tiempo libre” con 30,8%.

En las visitas a la biblioteca realizadas durante el 2021, las/os encuestadas/os señalan que el servicio más utilizado es justamente el préstamos bibliográfico, pues el 62,7% dice solicitar materiales en préstamo “siempre o casi siempre” cada vez que visita la Biblioteca de Santiago. Mientras que el servicio que tuvo menos uso en dichas visitas corresponde a la conexión a internet.

Con lo anterior, es posible señalar que durante el 2021 las/os usuarias/os han centrado el uso de los servicios de la biblioteca en el préstamo de las colecciones bibliográficas.

Gráfico n°36, razones de visita

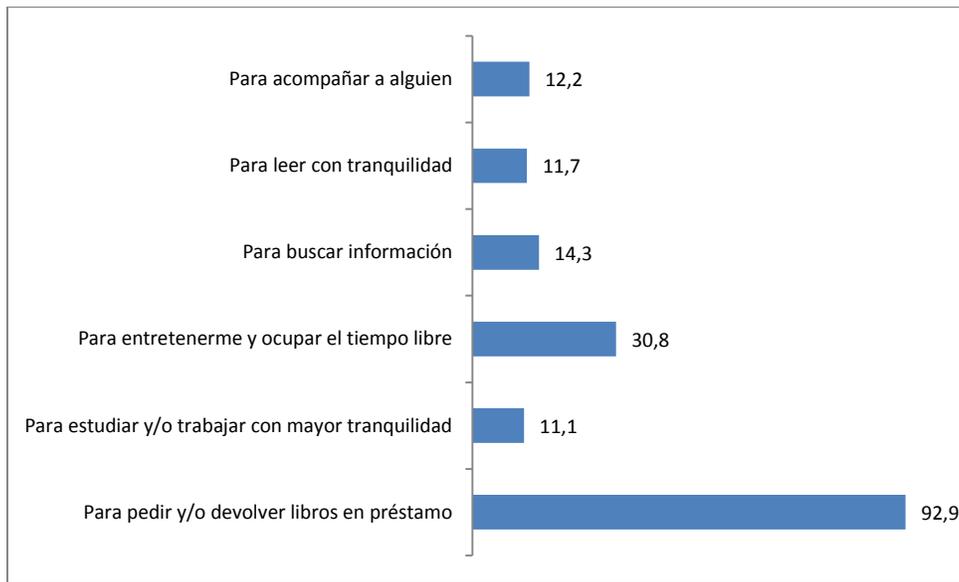
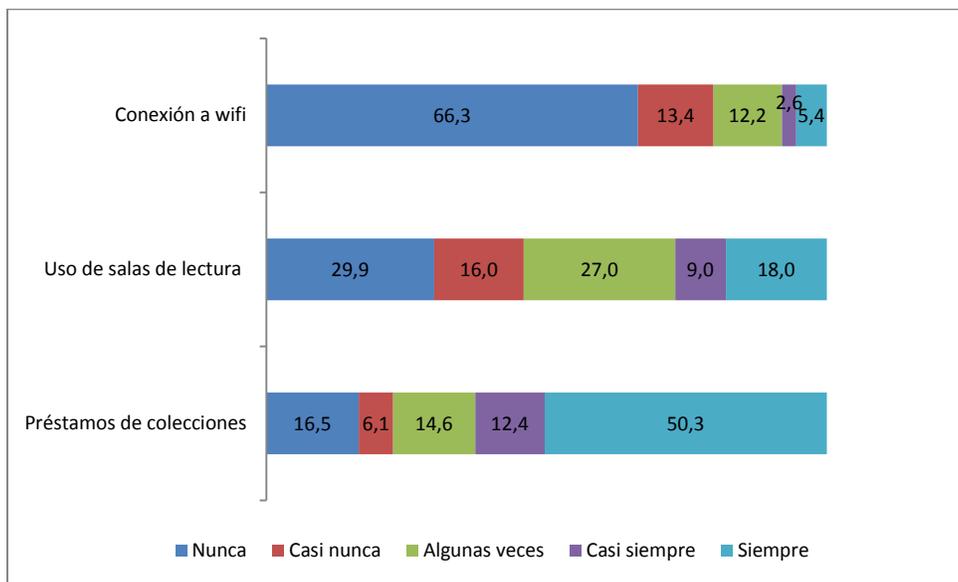
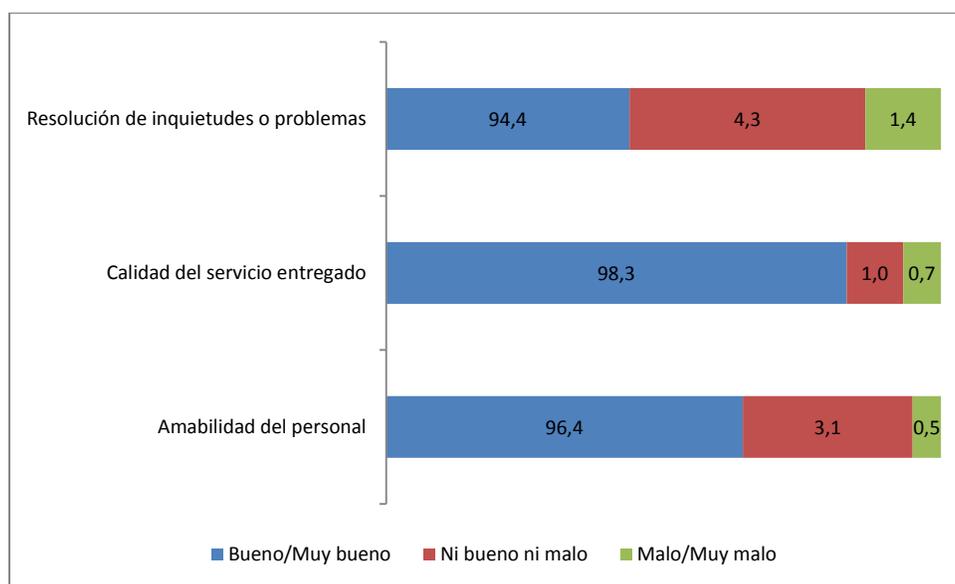


Gráfico n°37, uso de servicios



Para aproximarnos a la percepción de las/os encuestadas/os respecto a los servicios entregados en cada visita, introdujimos una pregunta de evaluación que aborda tres temas: (i) amabilidad en la atención del personal de la biblioteca, (ii) resolución de inquietudes o problemas y (iii) calidad general del servicio entregado. Tal como se puede observar en el gráfico, en los tres ítems consultados se obtiene una muy buena valoración por parte de las/os encuestadas/os, siendo la más alta la referida a la calidad del servicio (98% opina que es Buena/Muy buena).

Gráfico n°38, evaluación servicios BDS

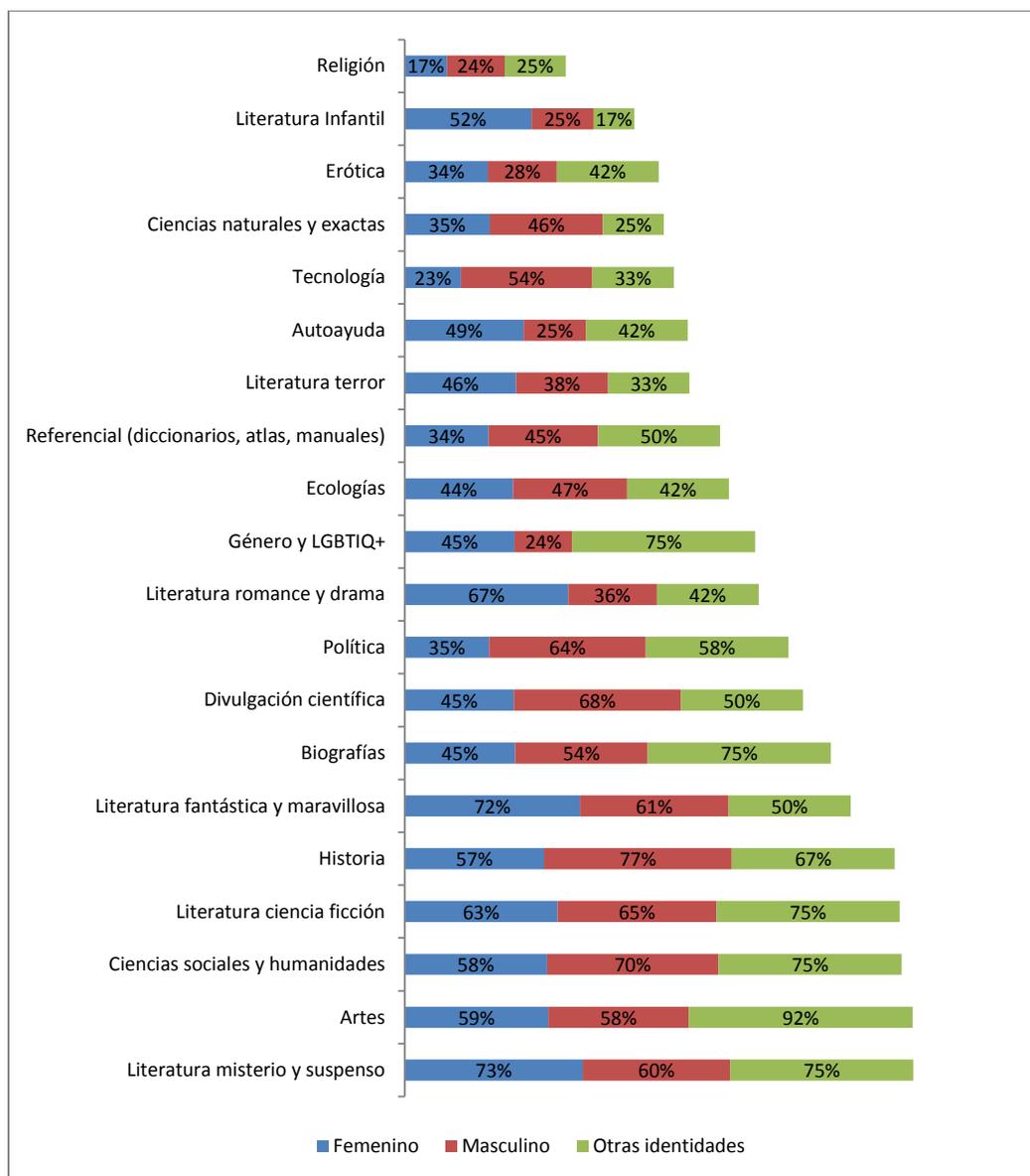


Preferencias de lectura

Tal como lo hemos hecho en otras mediciones, quisimos indagar en las preferencias lectoras de quienes hicieron uso de las colecciones bibliográficas durante el 2021. De esta manera, introdujimos una pregunta con opciones múltiples en la cual las personas encuestadas, a partir de un listado cerrado, pudieron manifestar su preferencia. Los resultados obtenidos indican que los géneros que más prefieren las personas son la **literatura de misterio y suspenso, artes, las ciencias sociales y humanidades y la literatura de ciencia ficción**. Llama la atención observar que hay tanto géneros de ficción como de no ficción entre los más preferidos.

Par ir un poco más allá, decidimos ver cómo se distribuían estas preferencias en cuanto a la identidad de género declarada por las/os encuestadas/os, ya que creemos que esta es una dimensión importante para explicar las preferencias literarias de las personas. La literatura de no ficción como tecnología, política y divulgación científica son de mayor preferencia entre quienes se identifican con el género masculino; mientras que la literatura fantástica, de autoayuda, infantil y de romance, presentan mayor preferencia entre aquellas personas que se identifican con el género femenino. Es interesante observar que entre quienes se identifican con otras identidades de género (No binaria, Queer, fluido), también se dan algunas tendencias, por ejemplo, arte, ciencias sociales y humanidades, biografías y género y LGBTIQ+ son los más preferidos. A partir de estos resultados, pareciera ser que los géneros de no ficción están entre las lecturas preferidas de las personas que se identifican con el género masculino, así como también entre quienes se identifican con otras identidades. Mientras que los géneros de ficción son de mayor preferencia entre las personas que se identifican con el género femenino. Sería interesante seguir explorando esta constatación en futuros estudios.

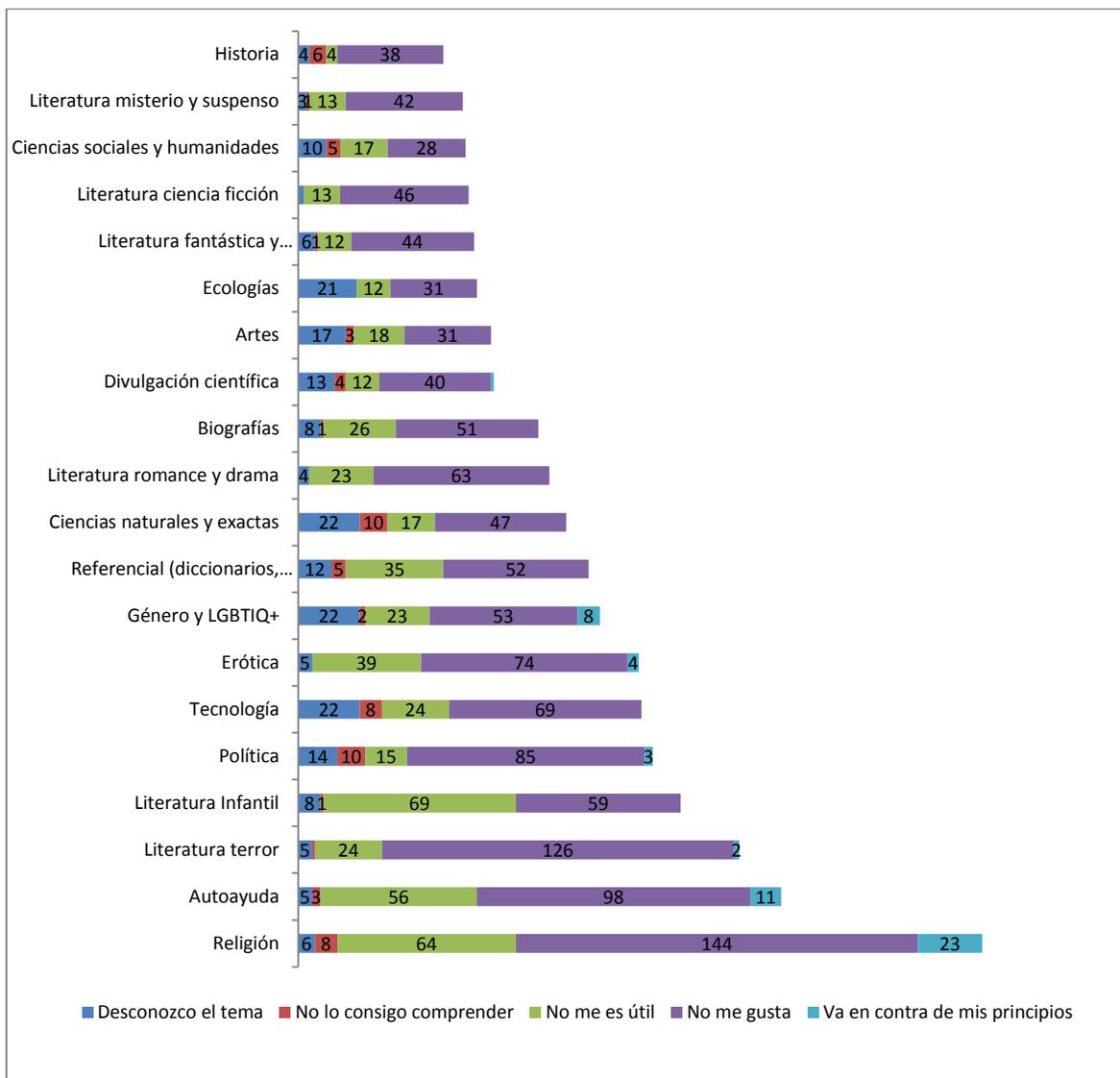
Gráfico n°39, preferencias lectoras según identidad de género



Además, les pedimos a las personas que pudieran profundizar en las razones por las cuales no preferían los géneros que marcaron como tal. De esta forma, pudimos observar de manera general, que el género menos preferido es por lejos la religión, seguido de autoayuda y literatura de terror. Además, al observar las razones argüidas podemos sacar algunas conclusiones interesantes. Con respecto a la razón “va en contra de mis principios”, esta se concentra en tres géneros: religión, autoayuda y género y LGBTQ+. Este es un elemento a tener en cuenta cuando se trabaja con estas colecciones. Por otra parte, la mayoría de los géneros concentra sus no preferencias en las categorías “no me gusta” y “no me es útil”. Sin embargo, hay géneros que muestran altos niveles de respuesta en categorías “desconozco el tema” y “no lo consigo

comprender". Estos son los casos de ciencias naturales y tecnologías. Por tanto, planteamos que estos últimos géneros tienen la oportunidad de ser mejor mediados de manera que puedan llegar a más personas.

Gráfico n°40, razones de no preferencia géneros literarios

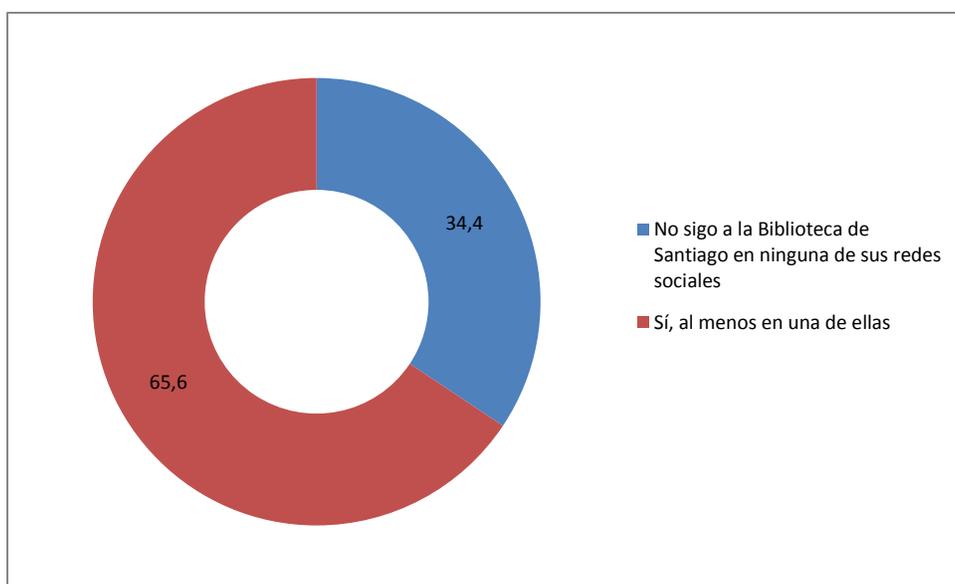


Entorno digital

Durante los años de pandemia el despliegue progresivo de la Biblioteca de Santiago en versión digital ha sido clave para seguir ofreciendo actividades y contenidos culturales a nuestras/os usuarias/os y comunidad en general. De esta forma, en esta consulta aprovechamos la oportunidad de indagar en este tema.

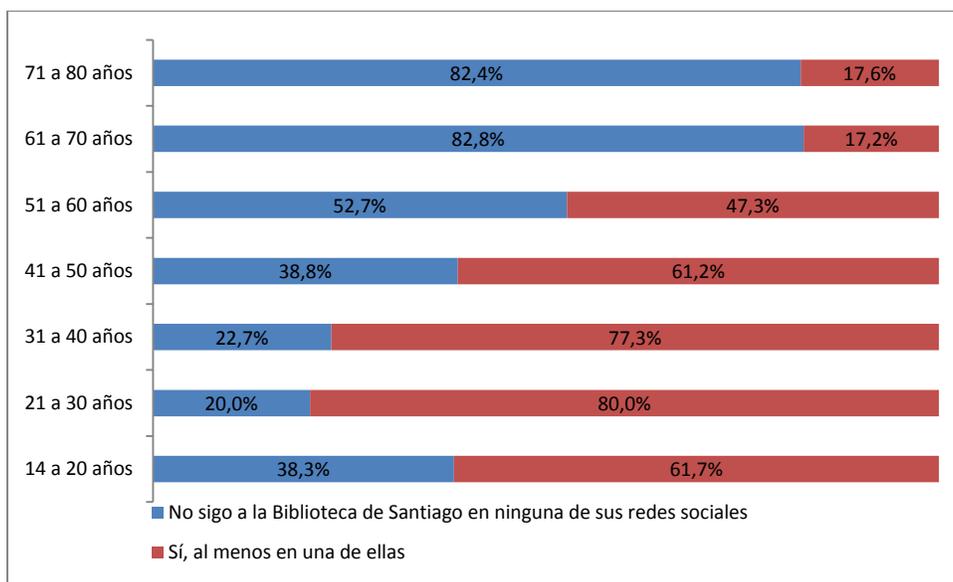
En primer lugar quisimos conocer el porcentaje de usuarias/os que haciendo uso de los servicios presenciales de la biblioteca (ya que solicitaron uno o más préstamos bibliográficos durante el año) están conectados con la biblioteca en su versión digital a través de alguna de sus redes sociales. Tal como es posible observar, se constató que un 66% de las/os encuestadas/os es seguidor de la BDS en al menos uno de sus cuatro canales digitales.

Gráfico n°41, seguidores redes sociales BDS



Para profundizar un poco más en este dato, lo cruzamos con la variable edad, pues se ha visto que ésta es determinante en el uso de las redes sociales y la tecnología. En el siguiente gráfico, se advierte que la cantidad de personas que dicen seguir al menos una de las redes sociales de la biblioteca es mayor en los rangos etarios que van de 20 a 30 años y 31 a 40 años (80% y 77% respectivamente). Contrariamente, disminuye de manera considerable en personas adultas mayores. Por otra parte, resulta interesante notar que en el tramo de usuarias/os más jóvenes (14 a 20 años de edad), si bien se obtiene que un 62% dice seguir alguna de las redes sociales de la BDS, este porcentaje es menor al reflejado en los tramos 21 a 40 años, y en una proporción similar al de aquellos que tienen entre 41 y 50 años de edad.

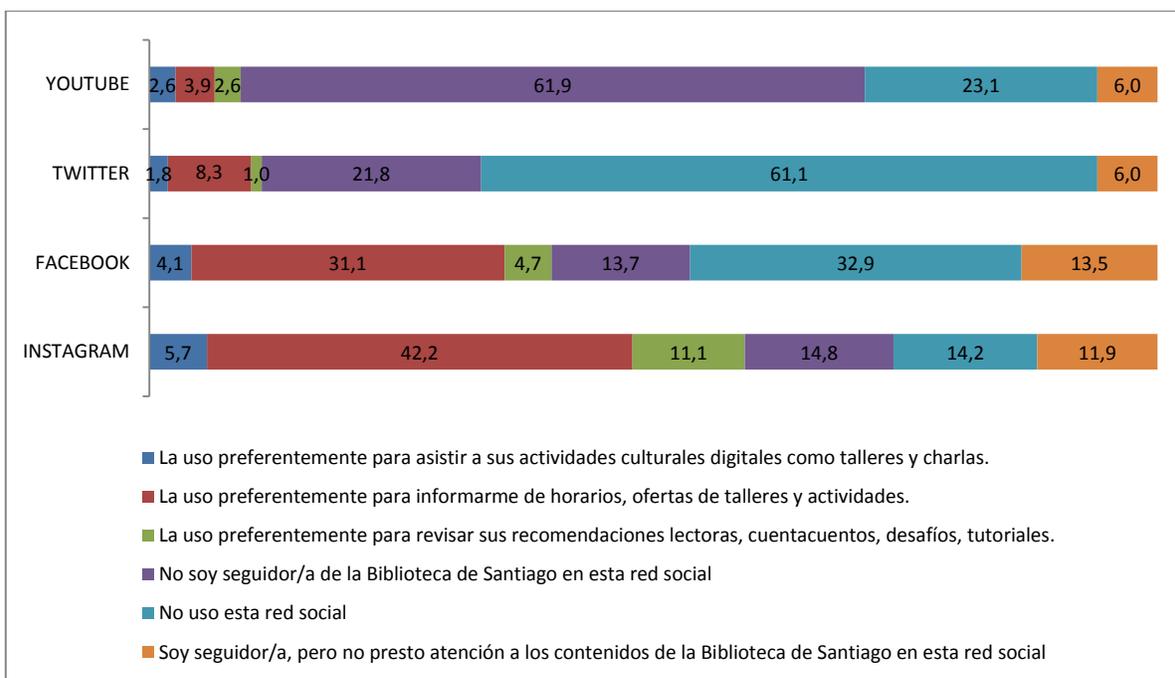
Gráfico n°42, seguidores redes sociales BDS según edad



Entre quienes señalaron seguir al menos uno de los canales digitales que la biblioteca utiliza para estar en contacto con su comunidad, quisimos aproximarnos a su relación de uso con cada uno de estos. Al observar los resultados obtenidos, podemos decir lo siguiente:

- Las/os encuestadas/os utilizan en mayor medida la plataforma Instagram, pues entre las cuatro redes sociales planteadas es la que obtuvo un porcentaje menor para la opción “no uso esta red social” (14,2%).
- Entre quienes son usuarias/os de youtube, un porcentaje importante (62%) dice no seguir a la Biblioteca de Santiago en esa plataforma.
- Los perfiles de la Biblioteca de Santiago en Facebook e Instagram son usados preferentemente como canales de información para saber de horarios, ofertas de talleres y actividades.
- Otro dato interesante a destacar, es que en todas las plataformas se obtiene un porcentaje bajo de personas que, si bien siguen a la Biblioteca de Santiago, señalan no prestar atención a sus contenidos.

Gráfico n°43, uso de redes sociales BDS



Evaluación de actividades culturales digitales

Con la idea de conocer a nuestras/os usuarios y visitantes y recoger su opinión respecto a las actividades culturales que se realizan, es que la Biblioteca de Santiago tiene la práctica sistemática de realizar una breve encuesta de evaluación al finalizar cada actividad. Durante el 2021, la mayor parte de las actividades culturales que la Biblioteca llevó a cabo se realizaron de manera virtual, de manera tal que los resultados que aquí se presentan corresponden a evaluaciones de actividades culturales de carácter digital realizadas entre enero y diciembre.

La encuesta de evaluación se envía por correo electrónico a cada una de las personas que participaron en la actividad (y que proporcionaron el dato de su dirección de correo electrónico), y contestar la encuesta es totalmente voluntario. En esta medición se incorporan las respuestas de 648 personas que respondieron la encuesta completa.

Caracterización de las/os encuestadas/os

En relación a variables de caracterización sociodemográfica, se obtiene que una importante mayoría de las personas que contestaron la encuesta de evaluación corresponde a mujeres (85%). En términos de edad, se da que un poco más del 75% de quienes evalúan tienen entre 21 a 51 años de edad, siendo el tramo con mayor representación el que va de 31 a 40 años de edad, mientras que el tramo con menor representación corresponde a las/os jóvenes entre 14 y 20 años.

Gráfico n°44, distribución según sexo

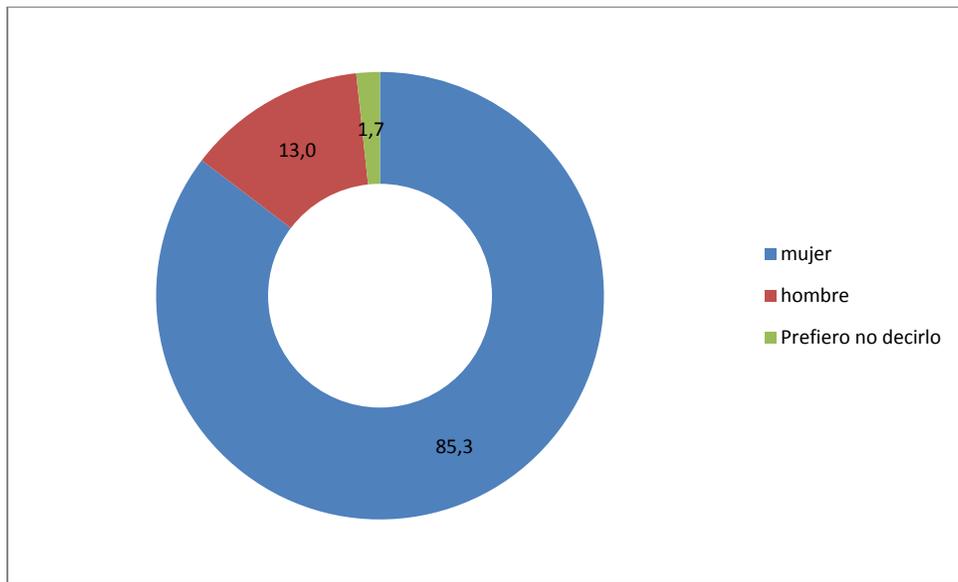
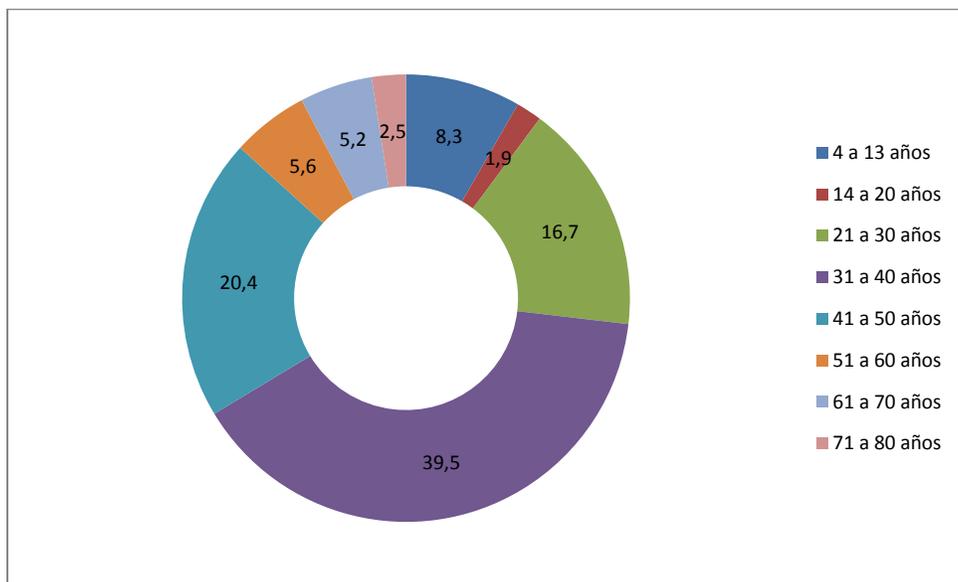


Gráfico n°45, distribución según edad

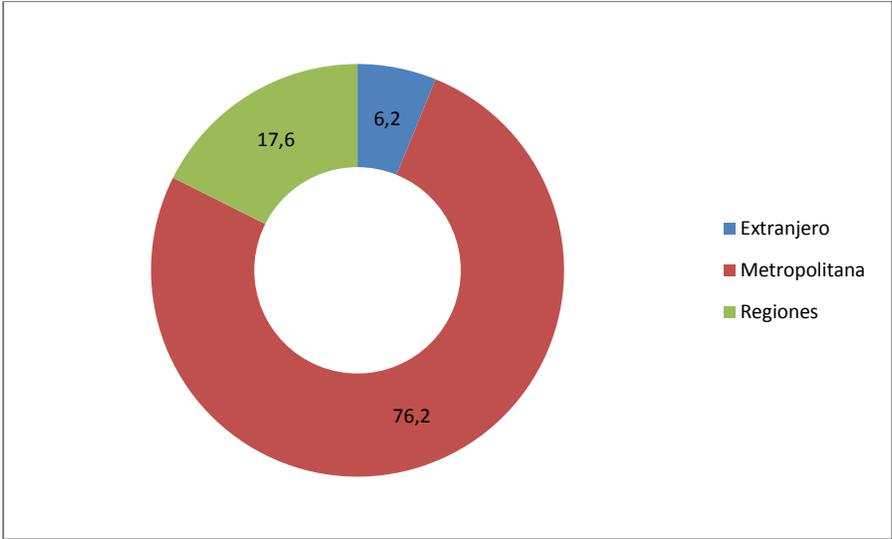


En relación al lugar de residencia, se obtiene que un 76% de los participantes reside en alguna de las comunas de la región Metropolitana, siendo las más mencionadas: Santiago Centro, Maipú, Quinta Normal, Pudahuel y Estación Central, todas comunas cercanas al lugar donde se emplaza físicamente la Biblioteca. Otras comunas que, si bien se encuentran más lejanas obtienen una cantidad importante de menciones, son: Ñuñoa y La Florida.

Es importante mencionar que un 6% de las personas que responden la evaluación residen en el extranjero y un 18% vive en alguna región de Chile distinta a la Metropolitana. Este dato resulta relevante, ya que al tratarse de actividades digitales, la audiencia alcanzada trascendió las

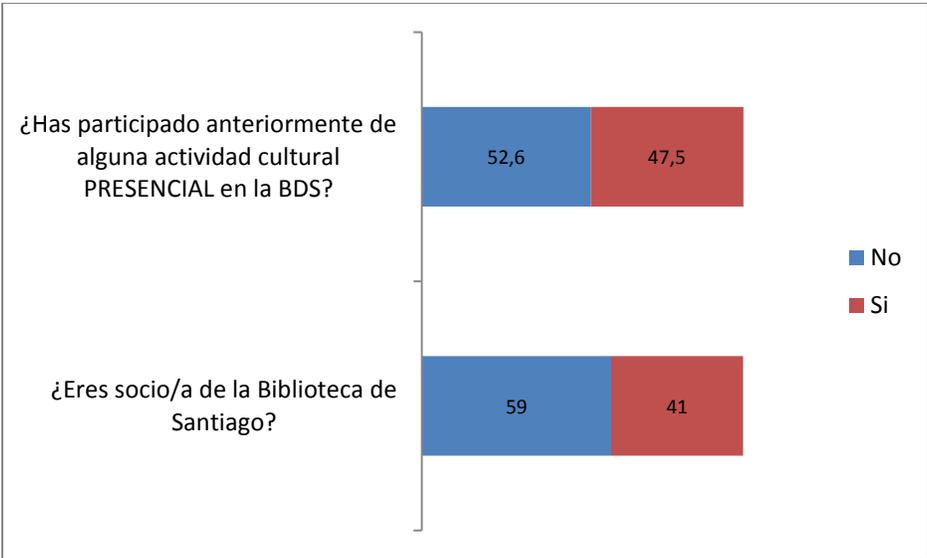
limitaciones geográficas, pudiendo llegar a personas que con actividades presenciales no sería posible llegar.

Gráfico n°46, distribución según lugar de residencia



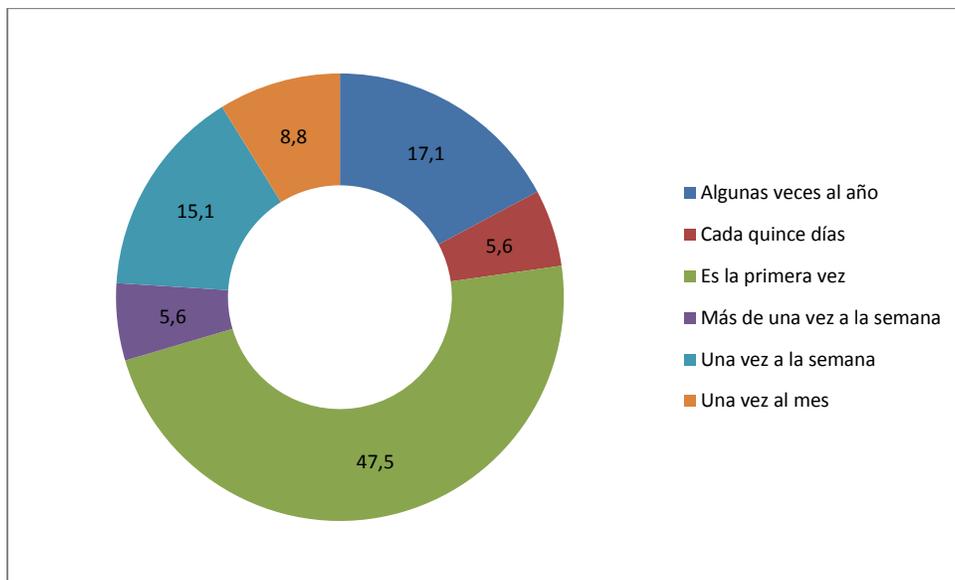
Por otro lado, se obtiene que un poco más de la mitad de las personas participó anteriormente en alguna actividad cultural presencial realizada en la Biblioteca de Santiago, mientras que el 59% dice ser socio/o de la Biblioteca. Este es un dato interesante, ya que da cuenta que una parte importante de quienes participaron en alguna de las actividades culturales digitales durante el 2021, corresponde a usuarias/os que forman parte de la comunidad de la biblioteca, a la vez que también fue posible llegar en una proporción significativa a otras personas.

Gráfico n°47, vinculación con la BDS



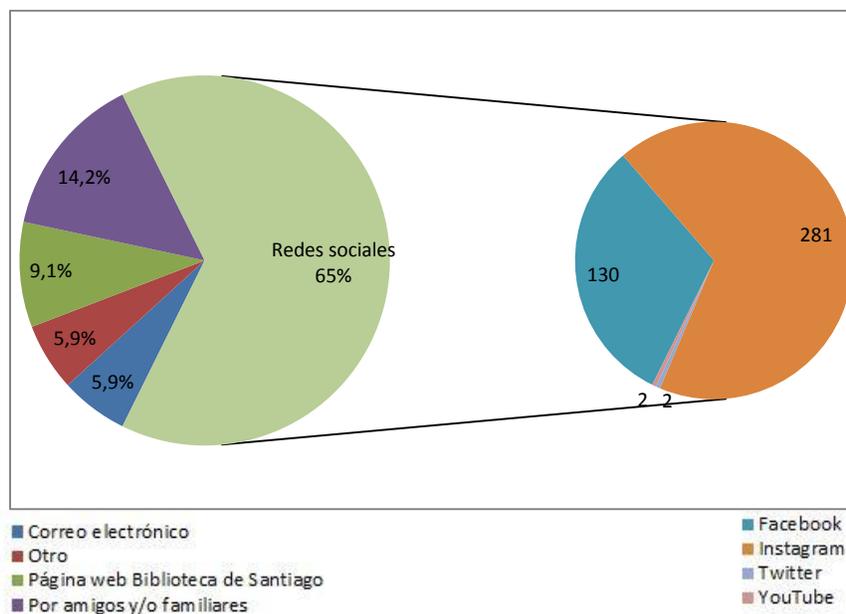
Es posible observar que un 48% de las/os personas encuestadas señala que está participando por primera vez en una actividad cultural digital realizada por la Biblioteca de Santiago.

Gráfico n°48, frecuencia participación actividades culturales digitales BDS



Se pidió a las/os encuestadas/os indicar el medio por el cual se informó acerca de la realización de la actividad. De acuerdo al siguiente gráfico, se obtiene que el 65% se enteró a través de las redes sociales, siendo Instagram y Facebook las más relevantes. Muy por debajo, con 14% se observa que “amigos y/o familiares” son un medio para informarse acerca de las actividades de la Biblioteca.

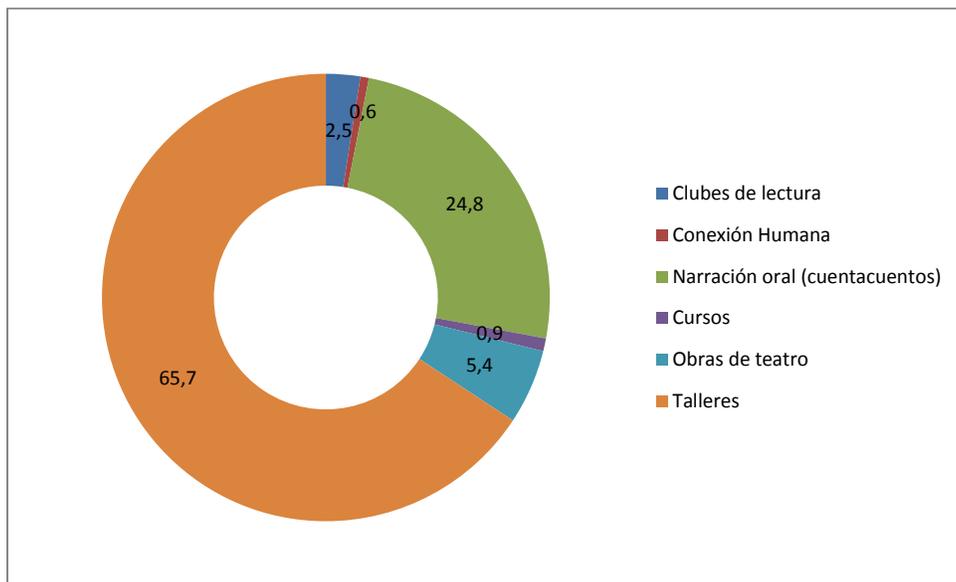
Gráfico n°49, formas de enterarse acerca de las actividades culturales digitales BDS



Evaluación

Se obtiene que una buena parte (66%) de quienes responden la evaluación participaron en alguno de los talleres que se realizaron durante el 2021. La segunda mayoría (25%) corresponde a personas que participaron en actividades de narración oral, principalmente cuenta cuentos dirigidos al público infantil. Era de esperar que se diera esta distribución, ya que una parte importante de la programación de actividades culturales durante el 2021 contempló la realización de talleres dirigidos a distintos tipos de públicos.

Gráfico n°50, tipo de actividad en la que participó



Ahora, para recoger la opinión de las/os participantes, se pidió que evaluaran la actividad en términos generales, así como también considerando tres aspectos específicos: (i) accesibilidad de la plataforma digital, (ii) calidad técnica del audio y (iii) calidad técnica de la imagen.

Tal como es posible apreciar en el siguiente gráfico, para todos los ítems, incluso el general, se alcanza un importante porcentaje (más de 80%) de personas que se declara “satisfecha/o o muy satisfecha/o”.

CAPITULO 6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA 2022-2030

Durante el año 2021, iniciamos un proceso de construcción de un nuevo horizonte, una orientación estratégica que guiará nuestro quehacer en los años venideros. Dicho proceso se desarrolló generando instancias de participación de los diversos equipos, para formular orientaciones que tienen como directriz la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 promovida por la ONU.

Hemos querido compartir parte del proceso y sus conclusiones porque creemos que puede ser un aporte de carácter técnico para las bibliotecas públicas y otras instituciones culturales, que entrega herramientas para pensar una planificación u orientación estratégica que construye un camino a recorrer, pero que deja espacio para que los equipos lo caminen con un alto nivel de autonomía, que da identidad y cohesión al quehacer de una institución que, en nuestro caso, cuenta con más de 80 funcionarias y funcionarios, distribuidos en más de 10 equipos de trabajo, por lo que la dispersión de las tareas es un cuestión recurrente.

Realizar una orientación estratégica, de carácter participativo y reflexivo, entendida como hoja de ruta sobre la cual los equipos planifican su quehacer anual, nos permite salir del esquema rígido del listado de metas e indicadores que, muchas veces, terminan siendo un trámite por cumplir para los equipos, pero que no se constituye en instrumento de navegación. Esto es importante, más aún, si tomamos en cuenta los tiempos líquidos¹ que nos está tocando vivir.

Por otra parte, creemos que es un aporte a la mirada de futuro que deben tener las bibliotecas públicas, tomando posición en la nueva realidad que se ha configurado a nivel global, con el avance cada vez más profundo de las tecnologías y del mundo digital, acelerado por las nuevas dinámicas que nos ha dejado la pandemia y con la humanidad en riesgo frente a un desastre climático en curso. Y haciéndose cargo también de la nueva realidad local, con un proceso constituyente en desarrollo, una ciudadanía crítica y empoderada y nuevas generaciones que han puesto sobre la mesa otras concepciones del mundo y de las relaciones sociales.

En este sentido, entendemos las bibliotecas públicas, como espacios de promoción y defensa de los derechos humanos, como espacios de fortalecimiento de los lazos comunitarios y de empoderamiento ciudadano, como espacios donde se construye una mirada crítica del mundo y donde reivindicamos el ocio, el placer, la lectura y la entretención como derechos fundamentales, debemos siempre mirar nuestra realidad, pensar el futuro y ofrecer un espacio y servicios acorde a las necesidades siempre cambiantes de nuestras usuarias y usuarios, invitándoles también a ser parte de los cambios necesarios para la construcción de sociedades más humanas y justas.

¹ El sociólogo Zygmunt Bauman, en su libro *La modernidad líquida* (FCE, 2004) utiliza la metáfora de la liquidez para describir el estado actual de nuestra sociedad, caracterizado por un constante cambio y fluidez de las estructuras y las relaciones sociales.

El proceso de construcción de la Orientación Estratégica se llevó a cabo entre marzo y septiembre del 2021. Para ello, la Unidad de Estudios elaboró un documento base que compartió con el conjunto de las y los trabajadoras/es de la Biblioteca, en la etapa de preparación del proceso y que permitía que todas y todos pudieran tener un primer acercamiento a la Agenda 2030.

Luego, en la primera etapa se convocó a todos los equipos de la BDS a realizar un ejercicio de diagnóstico para evaluar la relación de la BDS con las metas que entregan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU, en dicho ejercicio las y los funcionarias/os evaluaron cuáles metas han sido trabajadas por la BDS en sus 15 años de existencia y de qué forma, así como también pudieron constatar aquellas metas que no se han trabajado, pero que es importante comenzar a abordar. Para realizar el ejercicio se entregó un listado filtrado de las 165 metas originales, que permitió facilitar la metodología de trabajo.

A partir de dicho ejercicio, y de una encuesta de evaluación de la primera etapa, se elaboró un informe que permitió hacer un nuevo filtro de las metas, y se convocó a una nueva instancia colectiva, pero esta vez acotada al equipo de coordinadoras y coordinadores y de área, además de un representante por equipo. El objetivo de esta segunda etapa del proceso fue redactar un listado de orientaciones estratégicas para ser entregadas a dirección.

En una tercera etapa, el conjunto de orientaciones fue enviada a cada uno de los equipos de trabajo de la BDS para una edición colectiva, enviando sugerencias y comentarios sobre las propuestas. Esta edición colectiva fue revisada por la Unidad de Estudios en conjunto con Dirección, quienes redactaron el documento final “Orientaciones Estratégicas BDS 2022-2030 BDS”.

Posterior a ello, se dio paso a una cuarta etapa, de planificación, donde en dos momentos distintos se desarrolló un proceso de construcción de los componentes asociados a cada orientación y la planificación de actividades asociadas a cada componente, cuestión que debe repetirse de forma anual, en base a una concepción flexible de la evaluación y el seguimiento.

Presentamos a continuación el documento final que emanó de las primeras tres partes del proceso, del cual se derivarán las planificaciones anuales de los equipos en base a componentes y actividades.

Nuestro aporte a la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030

Las Orientaciones Estratégicas que guiarán nuestro trabajo hasta el año 2030 se enmarcan en lineamientos generales cuyas bajadas son las orientaciones acá señaladas, las que, a su vez, serán operativizadas a través de planificaciones anuales de actividades y tareas realizadas por los distintos equipos de trabajo de la Biblioteca de Santiago. De esta manera, concluimos la trayectoria de un proceso que ha sido llevado a cabo de forma colectiva, recogiendo debates y reflexiones surgidas de jornadas de trabajo en las que todas y todos las/os integrantes del equipo de la Biblioteca hemos podido participar, teniendo como “pie forzado” la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU.

Los lineamientos generales a los que hacemos referencia son transversales a las orientaciones estratégicas y han sido extraídos tanto de los debates generados en la metodología de trabajo colectivo, como de la experiencia y misión-visión de la Biblioteca. Son, por así decirlo, nuestra declaración de principios, y cada acción que emprendamos debe contemplar estos elementos que expresan nuestras principales inquietudes y nuestro posicionamiento ante la sociedad, aportando con nuestro trabajo desde este espacio público.

En primer lugar, considerando que nos dio el piso metodológico para construir nuestras orientaciones, ponemos el **desarrollo sostenible** como horizonte de nuestro quehacer, comprendiendo éste en su triple dimensión: ambiental, social y económica, como círculo virtuoso que permite asegurar un buen vivir para todas y todos.

Nos enmarca también el **enfoque de derechos** y el respeto irrestricto hacia los **derechos humanos**. Como institución pública cuyo objetivo principal está puesto en las personas y las comunidades, es nuestra tarea promover y respetar los más amplios derechos de todas las personas, poniendo en el centro su dignidad, la equidad y la justicia social, generando espacios para el desarrollo de la **pluriculturalidad**, es decir, para una sociedad que se construye desde la diversidad cultural e identitaria, promoviendo el diálogo y el intercambio cultural virtuoso entre pueblos y comunidades.

Creemos además que para que todo esto se materialice, es fundamental que las personas se involucren y apropien de los espacios públicos, es por eso que enmarcamos nuestras orientaciones estratégicas bajo la idea de la **participación sustantiva**, es decir, una participación que reconozca a las y los otros como sujeto político y de derecho y que no haga del ejercicio de participación un fin en sí mismo, sino que permita un proceso de educación ciudadana, que se haga cargo no solo de la oportunidad de participar, sino también del desarrollo de las capacidades para hacerlo.

Por último, reconocemos la centralidad que ocupa en la actualidad el **mundo digital**, más aún con la nueva realidad que ha empujado la pandemia. A pesar de que poco a poco volvemos a la presencialidad, el funcionamiento digital no dejará de acompañarnos, por lo que asumimos el desafío de generar un **funcionamiento híbrido** que permita entregar nuestros servicios a más personas, superando así las limitaciones de la distancia física.

Orientaciones estratégicas

1. La BDS, en tanto biblioteca pública que es parte de un servicio abocado al resguardo, salvaguarda y difusión del patrimonio, reconoce que su espacio de trabajo patrimonial son las comunidades, sus organizaciones, su cultura, su memoria y sus interacciones. Desde una perspectiva que comprende que el patrimonio y la memoria son elementos vivos, entonces su fortalecimiento pasa necesariamente por el reconocimiento de las comunidades, aportando de esta forma a la construcción de una identidad colectiva que se sustenta en el reconocimiento de quiénes somos, de dónde venimos y cómo ha sido nuestro camino. De esta manera las trabajadoras y trabajadores de la BDS se proponen:

Difundir y promover el uso de la biblioteca como lugar de encuentro y diálogo de las comunidades, destacando su patrimonio material e inmaterial, valorando la diversidad de identidades y aportando al desarrollo de la memoria local.

2. Atravesamos un momento histórico de fortalecimiento de la ciudadanía que exige que las instituciones públicas, y en particular las instituciones culturales, abran mayores espacios de participación a las comunidades. Una concepción de participación que pase del acceso al fortalecimiento de las capacidades de las personas de incidir sobre los espacios públicos y hacerse parte de ellos, en línea con las definiciones de participación sustantiva y una concepción de los públicos, que no los define como asistentes o espectadores, sino como protagonistas de los espacios culturales.

Para avanzar en ello, la biblioteca debe considerar las diferentes etapas de este trabajo, las distintas autorías involucradas, tanto en cuanto a las/os usuarias/os como a las/os trabajadoras/es, y los tiempos asociados a un proceso que debe generar no solo la oportunidad de participar, sino también desarrollar las capacidades para hacerlo. De la misma forma, se debe considerar, la participación de las diferentes generaciones, siempre desde un principio de equidad que fomente y valore los aportes de todas y todos. Así entonces, las trabajadoras y los trabajadores de la BDS se proponen:

Bajo la concepción sustantiva de la participación ciudadana, diseñar mecanismos que incentiven y faciliten la participación de las diferentes comunidades que forman parte de la Biblioteca, considerando sus aportes y visión en la gestión, en el diseño de la oferta de servicios y en la construcción de la comunidad Biblioteca de Santiago.

3. Entendemos los servicios innovadores como soluciones creativas y novedosas para dar respuesta a las necesidades de las comunidades, lo que implica que la Biblioteca debe tener un rol activo en la búsqueda de sus inquietudes y propuestas, al mismo tiempo de aportar con esto a la disminución en las brechas de acceso y uso de herramientas digitales de comunidades específicas. Cuando hablamos de tecnología, nos referimos a los elementos técnicos y saberes que se ponen a disposición para el trabajo de una biblioteca. Por lo tanto, las y los trabajadoras/es de la BDS se proponen:

Desarrollar servicios y tecnologías innovadoras, a escala humana, es decir, centradas en las personas y sus necesidades, y respetuosas con el medioambiente.

4. El avance acelerado del cambio climático y los desastres ambientales provocados por los efectos depredadores de la acción humana sobre los ecosistemas está poniendo en riesgo la vida en el planeta, por lo que se hace urgente que como biblioteca pública aportemos

desde nuestro quehacer a frenar la crisis medioambiental. Esto implica el desarrollo de colecciones, la gestión cultural, el fomento lector y la gestión interna, cimentando el camino para convertirnos en una Biblioteca Verde. Por lo tanto, las/os trabajadoras y trabajadores de la Biblioteca de Santiago se proponen:

Sensibilizar e informar a las personas respecto al cuidado del medioambiente, dando espacio a la cosmovisión y saberes de los pueblos originarios y a las organizaciones de la sociedad civil interesadas en la temática, considerando acciones concretas e inmediatas en la totalidad de la gestión de la BDS que nos encaminen hacia una Biblioteca Verde.

5. La naturaleza de una biblioteca pública está centrada en las personas, debiendo favorecer el desarrollo intercultural y pluricultural de la sociedad, dando protagonismo a aquellas comunidades, identidades y generaciones históricamente excluidas, como migrantes, pueblos originarios, afrodescendientes, disidencias y diversidades sexuales, personas en situación de vulnerabilidad económica, niñas, niños, adolescentes, adultas/os mayores y personas en situación de discapacidad y/o diversidad funcional. Por lo tanto, las trabajadoras y los trabajadores de la BDS se proponen:

Promover y generar espacios para el diálogo y encuentro intercultural e intergeneracional, dando protagonismo a aquellas comunidades históricamente excluidas.

CIERRE

Al contemplar la gestión realizada durante el 2021 podemos percibir como en estos últimos años nuestro cotidiano cambió, quizás para siempre. Al mismo tiempo evidenciamos como hemos ido hilando nuevas tramas, nuevas formas de desarrollar nuestro trabajo y de proyectarlo al futuro. En cierta forma el 2021 ha sido un nuevo comienzo que recoge los aprendizajes de nuestra historia pasada, pero que busca también innovar trazando una nueva hoja de ruta.

Seguimos en el camino de profundizar cada vez más la construcción de este espacio de encuentro comunitario, inclusivo y participativo, donde la mezcla de ideas, sueños, experiencias de las comunidades permita mejorar y cambiar la vida de las personas.