



**Evaluación de las Bibliotecas Públicas en Chile: caso
Biblioteca Pública Oreste Montero N°064 de la comuna de
Yungay, Región de Ñuble.**



Integrantes: Paulina Ávila Pinto
Janet Valdés Cárcamo

MAYO 2023
TALLER DE TITULACIÓN

Resumen

En el presente trabajo se aborda justamente el perfil de los usuarios de la biblioteca Pública Oreste Montero N° 064 de la comuna de Yungay, de la región de Ñuble. Indagando en sus gustos, actividades destacadas y recomendaciones sobre los servicios ofrecidos por esta organización.

Es un estudio exploratorio-descriptivo, que utiliza elementos cualitativos y cuantitativos por medio de encuestas y entrevistas; en personas hombres y mujeres, mayores de 10 años y que pertenezcan a la comuna de Yungay de la zona urbana y rural.

Se estimó una muestra representativa con un 95% de confianza, y un error muestral del 5%, con la participación de 375 personas, de un universo de 15.490. Con los resultados obtenidos, se realizó una descripción, representación gráfica y análisis de los resultados, así como también, se relacionaron las respuestas de los usuarios con información obtenida en otros estudios y Censos aplicados en la localidad.

Según el análisis de los resultados del estudio, se pudo determinar que las personas con edades entre 25 a 65 años, de sexo femenino, y con estudios superiores, son quienes participan regularmente en las actividades de la biblioteca. Además, los encuestados mencionan que la biblioteca presenta un servicio catalogado como excelente y bueno.

Dentro de las fortalezas, sobresale la atención al público y las actividades que van orientadas al público infantil, y entre las debilidades, se mencionan mayormente el horario de atención y los servicios relacionados con las TICs.

Destaca dentro de los préstamos de libros, aquellos títulos que se relacionan con novelas, novelas juveniles y cuentos para niños. Manifestando también la

disposición de los libros en estanterías abiertas que facilitan la proximidad con nuevos títulos.

Finalmente, los usuarios visualizan a la biblioteca como una organización sólida en cuanto a la gestión de los recursos físicos y humanos, no así en la infraestructura que presenta deficiencias en su estructura debido a goteras en la época de invierno.

Palabras Claves

Biblioteca Pública, Perfil de usuarios, Estudio de usuarios, Comunidad de Yungay, Investigación Exploratoria descriptiva, Enfoque Cualitativo, Cuantitativo, Entrevista, Encuesta, Población, Muestra.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Objeto de estudio	8
1.2. Hipótesis	11
1.3. Problema de investigación	11
1.3.1. Preguntas generales	11
1.3.2. Preguntas específicas	12
1.4. Objetivos	12
1.4.1. Objetivo General	12
1.4.2. Objetivos Específicos	12
1.5. Justificación	13
1.5.1 Justificación Teórica	13
1.5.2 Justificación Social	14
1.5.3 Justificación por Conveniencia	14
1.5.4 Justificación Práctica	15
1.6. Límites de investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Perfil de usuario	16
2.2. Tipos de usuarios	17
2.3. Estudio de Usuarios	18
2.4. Metodología de estudio de usuarios	19
2.5. Biblioteca Pública	20
2.5.1. Modelos de Bibliotecas Públicas de Chile	22
2.5.2. Función y objetivos de la Biblioteca Pública	24
2.5.3. Historia de las Bibliotecas Públicas en Chile	25
2.6. Biblioteca Pública Oreste Montero N°064	26
2.6.1. Misión, Objetivos y Funciones de la Biblioteca Pública Oreste Montero N°064	27
2.6.2. Actividades y servicios de la Biblioteca Pública Oreste Montero N°064	28
2.7. Comuna de Yungay	29
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	31

3.1. Enfoque o paradigma de investigación	31
3.1.1. Cualitativo	31
3.1.2. Cuantitativo	32
3.1.3. Importancia y diferencias entre el enfoque Cualitativo y Cuantitativo	33
3.1.4. Enfoque de investigación a utilizar en la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de la comuna de Yungay	33
3.2. Tipo de investigación	34
3.3. Operacionalización de variables y/o categorías.	35
3.4. Población y muestra	36
3.5. Instrumentos de recolección de datos	38
3.5.1. Entrevista a usuarios	38
3.5.2. Encuesta	39
3.6. Diseño y elaboración de instrumentos	40
3.7. Planificación de trabajo de campo (aplicación de instrumentos)	53
3.7.1. Creación de Instrumentos de evaluación	53
3.7.2. Aplicación de Entrevistas y Encuestas	54
3.8. Plan de análisis de datos	54
3.8.1. Para el análisis de la Encuesta	54
3.8.2. Para el análisis la Entrevista	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADO	55
4.1. Resultados Encuesta	55
4.2. Resultados Entrevistas	76
4.2.1. Análisis Entrevista N°1	76
4.2.2. Análisis Entrevista N°2	76
4.2.3. Análisis Entrevista N°3	77
4.2.4. FODA: Resumen entrevistas	78
4.2.5. Evaluación interna de los procesos	79
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	80
5.1. Conclusiones	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	93
Carta Gantt de las actividades	93
Instrumento de recolección de información: Encuesta	94

Instrumento de recolección de información: Entrevista	99
ENCUESTA APLICADA N°1	100
ENCUESTA APLICADA N°2	103
ENCUESTA APLICADA N°3	107

INTRODUCCIÓN

Desde el mismo inicio de nuestra humanidad, de alguna forma hemos querido transmitir mensajes a otras personas. Antiguamente, las rocas, las planicies eran los lienzos por donde se dejaba la información a sus descendientes, facilitando el entendimiento del medio y enseñando las nuevas técnicas adquiridas.

Con el paso del tiempo, y ya con el desarrollo del lenguaje y la escritura, nacen nuevas formas de comunicarnos, siempre con el mismo objetivo, entregar información que pudiera ser útil a otras personas.

Sin duda, el papel y la imprenta permitieron avanzar a una nueva era, en donde la información es masiva y podía viajar a cualquier parte del mundo.

Esta nueva era en la información trajo consigo un problema, ¿Dónde concentro toda esta información?

La respuesta fue evolutiva, pasaron de escritorios particulares, en donde las personas organizaban sus libros, hasta lugares públicos en donde cualquier persona puede tener acceso a ellos. Con el tiempo, estos lugares se hicieron cada vez masivos, llegando a lugares de estudios como universidades y escuelas. Nace de esta forma las bibliotecas.

Estos lugares de encuentro del saber, también con el tiempo evolucionaron, pasando de lugares silenciosos a organizaciones con actividades culturales con mucha participación de usuarios.

El concepto bibliotecas son más que libros toma mucha importancia en la actualidad, es por eso, que reconocer los gustos y la inserción de las bibliotecas en su comunidad es preciso conocerlo.

El presente trabajo hace un recorrido por la influencia de la biblioteca de Yungay en su comunidad, pero también revisa si los servicios asociados a la gestión cultural son los adecuados a los gustos de las personas.

Finalmente, este trabajo abordará un problema que nunca se ha tratado en nuestro país, que es determinar los factores que acercan a los usuarios a sus centros culturales y como ellos evolucionan para enfrentar las necesidades actuales de cultura y entretenimiento.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Objeto de estudio

Las Bibliotecas Públicas poseen diversas funciones: cultural, social, educadora y económica.

Para Rasteli y Cavalcante, la biblioteca es una institución cuya esencia reside en la cultura y, por tanto, es un lugar para la producción artística, un espacio que articula diferentes experiencias que promueven la apropiación cultural de y en las comunidades. (Citado por Cardona, 2020).

En cuanto a su función social, la biblioteca es un agente social dinámico en el proceso de afianzamiento de la democracia al proporcionar el libre acceso a la información publicada, sea está impresa o digitalizada. El ejercicio del derecho a la información y el conocimiento desarrolla en los ciudadanos la capacidad intelectual para opinar y resolver críticamente sobre su entorno local y nacional. El acceso libre a Internet y a otros medios digitalizados contribuye a cubrir la brecha entre los ricos y pobres en información y a una distribución más equitativa del poder que otorga el conocimiento. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

Otra función social de la biblioteca es la de relacionar a diferentes grupos de la comunidad al concitar acciones conjuntas entre ellos. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

Con respecto a la función educadora, la biblioteca es una importante agente en el proceso de aprendizaje permanente. El constante desarrollo tecnológico y el cambio en los procesos de trabajo, requiere que las personas deban estar capacitándose en las diferentes etapas de la vida, sea a través de instituciones y/o por autoformación. Por esto, la biblioteca y su personal, además de ofrecer los conocimientos contenidos en sus colecciones bibliográficas y no bibliográficas,

asume un nuevo rol: son educadores y facilitadores en el acceso y uso de las fuentes de información, contribuyen a desarrollar la lectura crítica y las destrezas en el uso de la computación. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

La biblioteca pública fortalece el desarrollo personal, incluyendo la educación formal, el aprendizaje y la formación permanente; actividades después de la escuela; alfabetización (literacy), ocio, y objetivos sociales y culturales a través del préstamo de libros; el desarrollo de habilidades, la disponibilidad de la información pública. (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013).

Por último, en relación a su función económica, la biblioteca pública, al poner la nueva tecnología a disposición de usuarios particulares, administración pública y empresas locales, puede potenciar actividades económicas. El acceso a una variedad de softwares y a redes globales y locales (Internet) facilita el acceso a la información, al intercambio de ésta y la facilitación de trámites. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

La Biblioteca Pública brinda una economía local, proporcionando información empresarial y apoyando el desarrollo de capacidades laborales y profesionales. (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013).

Las Bibliotecas públicas son instituciones que se encuentran ubicadas en el corazón de la comunidad, convirtiéndose en lugares de encuentro, de comunicación y participación y que otorga a la comunidad un acceso libre y voluntario a la lectura, la investigación y la creatividad.

Estas unidades de información ofrecen un servicio para toda la comunidad, por lo que es fundamental conocer a sus ciudadanos y la visión que estos tienen sobre su biblioteca en particular. Esto con la finalidad de conocer sus necesidades, intereses y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las fuentes

del conocimiento y la cultura, facilitando, así, el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y la convivencia democrática.

La Biblioteca Pública Oreste Montero n°064 funciona en la comuna de Yungay, en la nueva región de Ñuble. Su funcionamiento comienza en el año 1977 en las dependencias de la antigua biblioteca municipal. Ya en el año 2013, se inaugura el nuevo edificio perteneciente a la biblioteca, cuyas características son un diseño arquitectónico y salas enfocadas en concentrar las actividades culturales de la comuna.

Bajo distintas administraciones municipales, el rol de la biblioteca no se ha mantenido inmóvil, todo esto gracias a la potencia de su trabajo, que se evidencia en la participación de la comunidad en sus actividades. Sumando esto, las distintas ideas políticas, y sus respectivas administraciones han mantenido el apoyo, considerando que esta organización presta un servicio único y con gran adherencia por parte de los usuarios.

La Biblioteca Pública de Yungay, ha conseguido buenos resultados en su gestión, reconocida por el Programa Biblioredes de la ex-Dibam (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos) por su trabajo en el año 2017 como la número 1 a nivel país, de entre más de 450 bibliotecas públicas de Chile. (Municipalidad de Yungay, 2017).

Es un centro cultural importante de la comuna, compuesta por cerca de 17 mil habitantes. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, s.f.). Dadas sus características en sus recursos materiales y humanos es que se ha decidido ejecutar este estudio en esta organización.

La pandemia, y los problemas sociales que se han suscitado en nuestro país no han quedado ajenas a la comunidad de Yungay. La incertidumbre social, provocada por la manifestación explícita de los ciudadanos ha calado en esta

organización. No se debe olvidar que las limitaciones en la movilidad, también afectó el regular funcionamiento de la biblioteca. Entonces queda preguntarse ¿Cómo afectó las limitaciones socio-sanitarias al funcionamiento de la biblioteca de Yungay?

Por tal motivo, el objeto de estudio de esta investigación se centraría en:

- Rol de la Biblioteca Oreste Montero nro. 064 en los habitantes de Yungay desde los 10 años de edad.
- Relevancia de la función de la biblioteca en la comunidad.
- Inserción de las actividades de la biblioteca en los habitantes de la comuna de Yungay.

1.2. Hipótesis

El 80% de las personas encuestadas califica como excelente la atención de usuarios, prestado por la biblioteca Oreste Montero N°064 de Yungay.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Preguntas generales

1. ¿Por qué las Bibliotecas Públicas de Chile son un lugar de encuentro cultural para los habitantes de una comuna?
2. ¿Por qué la Biblioteca Pública Oreste Montero n°064 es un centro cultural en la comuna de Yungay?
3. ¿Cómo la gestión de la biblioteca pública es percibida efectivamente en la comuna de Yungay?
4. ¿Cómo podrían los servicios de la biblioteca pública ser un atractivo para la comunidad?
5. ¿En qué momento los habitantes de Yungay participan de las actividades culturales de su comuna?

1.3.2. Preguntas específicas

1. ¿Por qué la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de la comuna de Yungay, tiene un rol cultural en los habitantes pertenecientes a dicha comuna?
2. ¿Por qué las personas asisten a la biblioteca?
3. ¿Cómo las actividades de la Biblioteca Pública Oreste Montero llegan a toda la comunidad?
4. ¿Cómo la gestión de la biblioteca pública puede ser específica para sus usuarios?
5. ¿Cómo los sectores rurales se benefician de los servicios de la biblioteca pública?
6. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la visión y misión de la biblioteca?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Evaluar la percepción de los servicios que entrega la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064, en los habitantes de la comuna de Yungay.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivo N°1

Describir el perfil de los habitantes de la comuna de Yungay que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero n° 064.

Objetivo N°2

Determinar el conocimiento que tienen las personas en la organización interna de la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay.

Objetivo N°3

Determinar factores de funcionamiento y accesibilidad de los servicios prestados por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay

Objetivo N°4

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio entregado en la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay

Objetivo N°5

Conocer la opinión de los usuarios con respecto al servicio prestado por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay

Objetivo N°6

Realizar un FODA de los servicios que entrega la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay

1.5. Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

La falta de información en relación con los perfiles de los usuarios, el rol de la biblioteca o visión que tienen los ciudadanos con la Biblioteca Pública de la localidad de Yungay, es evidente. Al realizar una búsqueda informacional no se obtuvieron resultados, por tanto, no existe información sobre el perfil de las personas que asisten a las distintas actividades de la biblioteca. Por otra parte, es evidente que este tipo de estudio no es parte de los procesos de investigación en las bibliotecas de nuestro país, debido a que existe un vacío informacional importante en las búsquedas de perfiles de usuarios, solamente, existe una investigación sobre Gestión Cultural, en torno a la Biblioteca Pública: líneas de acción, desarrollado por estudiantes de la Universidad de Chile.

A partir de lo encontrado, se pretende desarrollar una investigación sobre el rol que posee la Biblioteca Pública, específicamente la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro.064 ubicada en la ciudad de Yungay. Para evidenciar los perfiles de usuarios y así comprender sus preferencias y gustos.

1.5.2 Justificación Social

La Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 pertenece a la red de Bibliotecas Públicas de Chile, por lo que, por medio de este estudio, se podrá conocer si son las Bibliotecas Públicas de Chile un lugar de encuentro cultural para los habitantes de una comuna.

La información desarrollada en distintas etapas de la gestión de las bibliotecas está limitada a la gestión cultural. El vacío de la información, relacionadas con el comportamiento de los usuarios en los distintos servicios que ofrecen estos centros culturales pueden ser de gran ayuda para el desarrollo de políticas claras, y con un enfoque centrado en las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, determinar el perfil de usuario, llegando a conocer sus necesidades es primordial para el crecimiento del centro cultural.

1.5.3 Justificación por Conveniencia

La conveniencia de este estudio radica principalmente en ser una herramienta de observación de los gustos de los usuarios que asisten a las bibliotecas. En la comuna de Yungay no se ha desarrollado un estudio acabado de estas necesidades culturales de las personas, es por ello, que el aporte de este estudio está circunscrito a una comuna, pero sus datos pueden ser traspasados a otras comunas del país, adaptando las observaciones a las realidades locales.

Los beneficiarios de este estudio son los usuarios de la Biblioteca N°064 Oreste Montero de la comuna de Yungay. Son ellos quienes verán el beneficio de un estudio exploratorio sobre sus gustos, creencias y disposición a ser estimulados gratamente con las actividades culturales.

1.5.4 Justificación Práctica

Con esta investigación, se podrá obtener un panorama actualizado sobre la visión que tiene la comunidad Yungayina con relación a la Biblioteca Oreste Montero Nro.064, permitiendo a la biblioteca poder enriquecerse de esta visión y tomar decisiones que vayan en directo beneficio de los usuarios.

También servirá de base para futuras investigaciones que se desarrollarán en las diferentes Bibliotecas Públicas a lo largo del país, estudios que buscarán estrategias o la mejora de los servicios de su biblioteca, enfocándose siempre en el usuario.

1.6. Límites de investigación

Entre los límites de la investigación tenemos:

- La comuna de Yungay
- La edad de la población estudiada desde los 10 años de edad
- El tipo de Biblioteca analizada será las bibliotecas públicas
- El estudio estará enfocado en personas que habiten en Chile, sin importar su origen o nacionalidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Perfil de usuario

Una biblioteca pública debe estar orientada a la sociedad a la que sirve. Por tanto, es necesario que se tenga en cuenta al usuario, al momento de formar la colección, de organizar los accesos, de distribuir los espacios, de establecer los horarios, de distribuir la señalética, etc. Por esta razón es importante conocer el perfil de usuario.

El perfil de usuario hace referencia a las características de una persona o conjunto de personas. Está encaminado a conocer las necesidades, intereses o comportamientos que puede manifestar tener un individuo o conjunto de individuos. Por tal motivo, el perfil de usuario puede ser entendido como el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al usuario. (Hernández, 2008).

Con relación a la percepción de usuarios en una biblioteca, Vargas Melgarejo (1994) sostiene que la percepción es considerada como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social”. (Peñaloza, 2019). Por lo que cada usuario reconoce e identifica distintos aspectos de las bibliotecas públicas, permitiendo reflexionar sobre lo que ven u observan cuando la visitan; lo que piensan con relación a los servicios ofrecidos y sus sensaciones al recibir la información por parte del personal. Este proceso forma las percepciones y crea expectativas frente a lo que esperan recibir en nuevas oportunidades.

Puliotti, indaga sobre las percepciones de los usuarios de las bibliotecas públicas, por medio del reconocimiento de la imagen positiva y negativa que brindan. Asimismo, considera fundamental el funcionamiento de sus servicios y recursos, teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de las directrices de la

IFLA/UNESCO establecidas para el desarrollo de servicios en bibliotecas públicas; pero, que debe ir acompañada de una difusión activa y permanente de sus servicios y se debe aprovechar suficientemente los medios de difusión, para lograr mayor atención de los usuarios. (Peñaloza, M. 2019).

Por lo tanto, los usuarios han sido siempre un pilar fundamental para la construcción y renovación de una unidad de información. Las percepciones que ellos tienen sobre la infraestructura, el personal o los servicios otorgados son de suma importancia, ya que, por medio de estos conceptos, las bibliotecas pueden crear nuevos servicios, mejorar sus instalaciones o fomentar el uso de los recursos y servicios, cumpliendo así con las expectativas y las necesidades de aquellos a quienes atienden a diario.

Las herramientas para evaluar percepción son variadas, muchas de ellas con la valorización necesaria para considerarlas como efectivas en la concepción de conceptos que aporten datos fidedignos al estudio.

La bibliografía tiene variadas formas de evaluar percepción, de esta forma, lograr la validación de una herramienta es posible, debido a lo moldeable que son estas escalas a las necesidades del investigador.

2.2. Tipos de usuarios

Existen 7 tipos de usuarios, el primero de ellos es el usuario potencial, entendido como el grupo de individuos para quienes está pensado el servicio. En segundo lugar, está el usuario real, este tipo de usuario es el que hace uso del servicio, es decir, tiene contacto con la unidad de información.

En tercer lugar, se encuentra el usuario interno, quien se encuentra vinculado dentro de la unidad de información, es decir, forma parte del personal administrativo

y ayuda a cumplir los objetivos de la unidad de información. En cuarto lugar, está el usuario externo, que es aquel que no se encuentra vinculado con la organización.

A continuación, tenemos el usuario final, que es aquel que hace uso y aprovecha los servicios de la unidad de información. Lo sigue el usuario intermediario que es aquel que tiene las dos perspectivas de la unidad de información, tanto interna como externa y hace uso de los servicios ofrecidos.

Finalmente están los usuarios virtuales, quienes pueden ser potenciales, reales, internos, externos y hacen uso de los recursos y servicios en entornos digitales. (Rozo, E. y Durán, D. (2016).

El perfil de usuario constituye el elemento básico para diseñar servicios de información. Para precisar perfiles de usuarios se debe seguir el proceso denominado Estudio de Usuarios.

2.3. Estudio de Usuarios

Es difícil establecer una definición clara para el estudio de usuarios, puesto que son muchos los investigadores que han trabajado en este tema, sin embargo, cuando se habla de estudios de usuarios, la mayoría de los autores se refieren casi exclusivamente, al interés de conocer cómo usan la información los usuarios.

Según Exon (1978), el Centre for Research on User Studies (CRUS) define los estudios de usuarios como un área multidisciplinar del conocimiento, que se dedica al estudio del comportamiento de los usuarios (y no usuarios) de información, de la información y de los servicios de los sistemas de información. (Citado por Martín, 2007).

En esta definición se contempla tanto a los usuarios reales como los potenciales, y con relación al uso, se refiere al de los recursos documentales y al de los centros de información.

El objetivo principal de los estudios de usuarios para Martín Moreno es conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan. (Martín, 2007).

2.4. Metodología de estudio de usuarios

Para llevar a cabo un estudio de usuarios, es importante considerar la manera en que se va a recoger la información, con la finalidad de presentar resultados coherentes, que aporten a la finalidad del estudio.

La investigación es un proceso mediante el cual generamos conocimientos de la realidad con el propósito de explicarla, comprenderla y transformarla de acuerdo con las necesidades materiales y socioculturales del hombre que cambian constantemente.

Hernández, Baptista y Fernández (2010) la definen como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”. (Monje, C. 2011).

Para Martín, M. (2007) los estudios de usuarios corresponden con un modelo multidisciplinar de conocimiento en el que las características, necesidades y motivaciones de los individuos se averiguan a través de distintos procedimientos, incluyendo las encuestas, los grupos focales, las entrevistas, el análisis de expertos y la consulta de fuentes escritas, entre otros. Su uso combinado puede ofrecer

importantes ventajas dentro de planteamientos metodológicos elaborados para la planificación de servicios bibliotecarios, pues permite evitar los sesgos propios de cada uno de ellos.

2.5. Biblioteca Pública

Según la definición elaborada por la IFLA/UNESCO (1994) una Biblioteca Pública es “una organización establecida, apoyada y financiada por la comunidad, tanto a través de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Proporciona acceso al conocimiento, la información y las obras de creación gracias a una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción”.

El concepto de Biblioteca Pública hace referencia al servicio público de que se dota la sociedad para garantizar que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder en igualdad de oportunidades a la cultura, la información y el conocimiento. Las bibliotecas públicas son centros de información y centros culturales, en donde se fomenta la lectura y se brinda apoyo a la educación formal y el autoaprendizaje. (IFLA, 2001).

Otra definición para la biblioteca pública es: La biblioteca pública es un espacio cultural, informativo, educativo y lúdico abierto a todos los sectores sociales. En otras definiciones se añade que es un lugar de encuentro y preservadora del patrimonio local como garantía de la conservación y difusión de la memoria colectiva (Hernández, 2008).

Las investigadoras Orlanda Jaramillo y Mónica Montoya Ríos (2000), en su amplio trabajo sobre la “Revisión del Concepto de Biblioteca Pública”, realizaron a

profundidad un análisis de las enunciaciones más importantes que a lo largo de la historia moderna se ha dado a esta institución bibliotecaria. A partir de sus notas y matrices conceptuales se intentó ofrecer el mejor panorama posible acerca del significado de la Biblioteca Pública.

A continuación, los conceptos de mayor relevancia:

- UNESCO, 1949: Las bibliotecas públicas son uno de los medios más eficaces de adquirir, organizar y poner a disposición de todos, las publicaciones informativas y educativas.
- Conferencia sobre el Desarrollo de los Servicios Bibliotecarios Públicos en América Latina, 1951: La biblioteca pública es una agencia de educación fundamental y complementaria de la escuela, es también una agencia social y cívica.
- André Maurois, 1963: La biblioteca pública moderna es una institución activa y dinámica que pone a disposición de los miembros de la comunidad diversos medios para informarse, completar su cultura y distraerse.
- UNESCO, 1972: La biblioteca pública es una institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información. Es el principal medio para dar a todo el mundo libre acceso a la suma de los pensamientos y de las ideas del hombre, y a las expresiones de su imaginación creativa. Es una fuerza viva al servicio de la enseñanza, la cultura y la información, como instrumento indispensable para el fomento de la paz y la comprensión entre las personas y las naciones.
- Reunión Regional sobre el Estado Actual y Estrategias para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas en América Latina, 1982: La biblioteca pública es una institución factor de desarrollo e instrumento de cambio social en América Latina, que tiene como fin responder a su proceso histórico, a sus aspiraciones y a los esfuerzos de integración regional.
- Emir Suaiden, 1989: La biblioteca pública es una institución social que tiene como objetivo fundamental promover la educación permanente, favorecer los

cambios sociales y la participación ciudadana, poniendo a disposición de todos en forma gratuita materiales bibliográficos y no bibliográficos apropiados para satisfacer sus necesidades educativas y sus intereses de información y recreación.

2.5.1. Modelos de Bibliotecas Públicas de Chile.

Rementería, establece que las políticas bibliotecarias existentes en Chile, son una realidad que ha sido escasamente observada e investigada sistemáticamente. (Citado por Reyes, 2008).

Según (Escobar. C y otros. 2012). La biblioteca pública chilena carece de una política de funcionamiento a nivel nacional, puesto que, como se citó de (Gálvez, Sabina); no tiene un cuerpo legal que establezca claramente las responsabilidades que tiene el Estado y los Gobiernos Locales de crear, mantener y desarrollar bibliotecas públicas y que además garantice unos niveles mínimos de partidas presupuestarias para su funcionamiento, lo que se traduce en una desigualdad en la forma en que los servicios bibliotecarios se otorgan a la comunidad.

Las bibliotecas públicas de Chile dependen de la voluntad de quienes están a su cargo, de la generosidad de la empresa privada o de las habilidades de gestión que tenga su personal a cargo. En Chile, las bibliotecas públicas, dependen directamente de la DIBAM, obteniendo beneficios de inclusión en los proyectos que se gestionan a nivel nacional; por otro lado, están las bibliotecas municipales, las cuales dependen de los gobiernos locales, algunas tienen firmado un convenio con la DIBAM para tener acceso a sus beneficios; sin embargo, ambas ofrecen los mismos servicios bibliotecarios de orden público (Escobar. C y otros. 2012).

Con relación al presupuesto, la mayor o menor inversión que se realiza para el desarrollo de las bibliotecas de parte de los municipios depende de la importancia que tenga para la autoridad.

Por otro lado, con respecto a su gestión, el éxito o fracaso que poseen las bibliotecas públicas depende en muchas ocasiones de la capacidad del encargado de turno, el cual puede sufrir modificaciones al término de un período alcaldicio. Existen bibliotecas públicas que poseen entre sus funcionarios, personas pocas idóneas al cargo, que no cuentan con los estímulos o los conocimientos para desarrollar una gestión favorable para esta institución. (Escobar. C y otros. 2012).

Las bibliotecas públicas chilenas son muy precarias en recursos humanos, especialmente de profesionales bibliotecarios. Las Escuelas de Bibliotecología existentes en Chile están geográficamente centralizadas, las organizaciones profesionales muestran una tendencia inestable y escaso fomento y promoción de la profesión y la formación profesional es básicamente homogénea, entregando un perfil más cercano a la formación general, más que a las especialidades bibliotecológicas. (Reyes. J. 2008).

Con relación a las colecciones, éstas están por debajo de los estándares nacionales y muy lejanas de los países desarrollados. (Reyes. J. 2008).

En cuanto al horario de atención, las bibliotecas públicas chilenas, en general, son acordes al funcionamiento de los organismos públicos, es decir, atienden de lunes a viernes, de nueve de la mañana a cinco o seis de la tarde. Esto genera incompatibilidad con los horarios de la mayor parte de la comunidad, lo que conlleva a una inasistencia o no utilización de los servicios de las bibliotecas. Existen algunas excepciones de bibliotecas que han extendido sus horarios a consecuencia de las necesidades de sus usuarios. Por ejemplo, en la ciudad de Santiago existen casos como los de la Biblioteca Municipal de Providencia que atiende de lunes a domingo, incluyendo festivos. En regiones, destacan la Biblioteca

Regional de Aysén, que atiende de lunes a viernes, de 10:00 a 20:00 horas y el sábado de 10:00 a 14:00 horas. (Escobar, Flores, Gómez, & Soto, 2012).

2.5.2. Función y objetivos de la Biblioteca Pública

Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios, con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas en actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones. (IFLA, 2001).

Entre los servicios entregados destacan la consulta de obras de referencia, información bibliográfica, hemeroteca, préstamo de libros a domicilio, sección de recursos audiovisuales y multimedia; sección y sala infantil, sección de publicaciones regionales, libros en braille y audiolibros para ciegos; laboratorio de capacitación en el uso de las TIC's, acceso libre y gratuito a Internet (mediante Wi-Fi inalámbrico), anfiteatro y actividades de extensión cultural. Entre sus funciones destacan la recopilación, conservación y difusión del patrimonio cultural. En el ámbito social proporcionan a los ciudadanos un espacio para expresarse y participar en comunidad. También contribuyen a los procesos formales e informales de aprendizaje de niños y adultos; y en el ámbito económico contribuyen a potenciar las actividades productivas de la comunidad, proporcionando información relevante para ésta. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

2.5.3. Historia de las Bibliotecas Públicas en Chile

Las primeras bibliotecas abiertas al público datan del siglo XVIII de la mano de las congregaciones religiosas avecindadas en el país y de la labor desarrollada por la Biblioteca Nacional en cuanto a atención de público.

Con relación al origen de la biblioteca pública como la conocemos hoy en día, tuvo su origen en el año 1873, cuando se fundó la Biblioteca Santiago Severín de Valparaíso. En sus primeros años, esta pionera Biblioteca N° 1 atendió en algunas salas de los Tribunales de Justicia, hasta que se construyó su actual edificio entre los años 1912 y 1919. Su nombre se debe a la donación del magnate salitrero Santiago Severín.

Un año más tarde, el año 1921, tuvo lugar el primer gran impulso de las bibliotecas públicas, la creación de la Dirección General de Bibliotecas, entidad mediante la cual el Estado asumió un rol abiertamente protagónico y comenzó la organización de las diversas bibliotecas existentes a la fecha.

En la actualidad en nuestro país, las bibliotecas públicas son consideradas espacios de encuentro cultural y de lectura recreativa para la comunidad, que posibilitan el libre acceso de la población a la cultura, la información, el conocimiento y la recreación.

Por lo tanto, si analizamos la gestión de la biblioteca pública podemos establecer que se desarrolla bajo tres ejes fundamentales: el primero es promover la lectura como una práctica social y cultural, en segundo lugar, garantizar el acceso a la información internacional, nacional y local en múltiples soportes y formatos, y el tercero es ofrecer una oferta cultural que incluya manifestaciones artísticas y culturales, para contribuir a la construcción de una cultura propia con sentido universal.

De las más de 450 Bibliotecas Públicas existentes en Chile, seis poseen el rango de Biblioteca Pública Regional (Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Santiago, Los Lagos y Aysén). Estas bibliotecas dependen exclusivamente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, presentan un alto estándar y se constituyen como potentes centros culturales en sus respectivas regiones. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

2.6. Biblioteca Pública Oreste Montero N°064

La Biblioteca Pública Oreste Montero, N°064 de la comuna de Yungay, se encuentra ubicada en la calle Arturo Prat N° 385, frente a la Plaza Iquique.

Nació el 06 de octubre de 1977 dependiendo administrativamente de la Municipalidad de Yungay. Sin embargo, las normas técnicas son impartidas desde la Coordinación Regional de Bibliotecas Públicas, Región de Ñuble.

Desde sus inicios se planteó como un espacio abierto, multifocal, dialógico y de libre acceso, tanto a su material bibliográfico, como en cultura, tecnología e información, con el objetivo de suplir las necesidades, intereses y gustos de los habitantes de la comuna y sus alrededores, contribuyendo así a la formación integral de ciudadanos/as con memoria e identidad, a través del desarrollo cultural, social y comunitario.

La Biblioteca de Yungay busca integrarse a la comunidad, estando presente en todas las manifestaciones que marcan la vida de la comuna: Conmemoraciones, actos públicos, conferencias, etc. Configurándose como un modelo a nivel regional y nacional, a través de un equipo de trabajo sistemático, afiatado y en continua formación, que se encuentra en línea al sistema bibliotecario en sus políticas y programas nacionales, tanto en capacitaciones, tecnología, cultura, desarrollo local, etc. (Yungay noticias, 2017).

La Biblioteca Pública Oreste Montero de Yungay ocupa el tercer lugar nacional en la red de Biblioredes, entre 450 Bibliotecas públicas a nivel país. (Yungay informa). Y obtuvo el primer lugar a nivel nacional en el año 2017, de un universo de más de 440 bibliotecas. (Yungay noticias, 2017).

2.6.1. Misión, Objetivos y Funciones de la Biblioteca Pública Oreste Montero N°064

La Biblioteca Pública Nro.064 Oreste Montero tiene como misión el contribuir al desarrollo integral de los miembros de la comunidad de Yungay y de su propia identidad, con la participación de éstos, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, al conocimiento y a la recreación. (Biblioredes).

Por otra parte, para los adelantos tecnológicos que la biblioteca debe enfrentar a diario, se puso en marcha el programa “Biblioredes abre tu mundo”, la cual se preocupa de entregar una capacitación a la comunidad en general, y de esta forma entregar también, el cumplimiento de las metas del gobierno que consiste en disminuir la brecha digital existente en Chile. (Biblioredes).

Entre los objetivos de la Biblioteca Oreste Montero de Yungay está el seguir construyendo un espacio pensado en los usuarios, donde la cultura tenga distintas formas de expresión que van desde un libro hasta la celebración de una fecha importante de nuestra historia comunal como por ejemplo “la noche de San Juan”. (Yungay informa)

2.6.2. Actividades y servicios de la Biblioteca Pública Oreste Montero N°064

La Biblioteca Pública Oreste Montero cuenta con diversas actividades y servicios, tales como los préstamos de libros, las capacitaciones de biblioredes, clubes de lectura, cuenta cuentos a jardines infantiles, colegios y hogar de ancianos, visitas guiadas, talleres, ciclos de cine, tarde de juegos, teatro y títeres, exposiciones y las celebraciones como el día del Libro, día del Patrimonio Cultural y la Fiesta de San Juan, entre otras.

En cuanto a la red de Biblioredes cuyo encargado en Yungay es el funcionario Erwin Avilés, se han realizado diversos trabajos que van en beneficio de los usuarios. Entre ellos la realización de cursos básicos de computación que van desde el manejo de herramientas office, creación de correo electrónico y navegación por internet. El servicio tiene a disposición equipos de computación para sus usuarios ya sea para desarrollar la confección de trabajos escolares, bajar información, o simplemente poder tener un espacio cómodo para la revisión de actividades cotidianas en la web. Además de la certificación avanzada a funcionarios de servicios públicos como el Hospital de Yungay.

La Biblioteca Pública Oreste Montero de Yungay, cuenta con un proyecto de fomento lector denominado “Cajas viajeras” que comenzó a desarrollarse el año 2013 y beneficia a los jardines infantiles, la cárcel y el hospital de la ciudad. El proyecto consiste en enviar a dichos lugares cajas con 100 libros pertenecientes a la biblioteca, para que los beneficiados puedan disfrutar de la lectura. Cada cierto tiempo, estos 100 libros son devueltos a la biblioteca y se envía una nueva caja con 100 libros más. (Sistema Nacional del Patrimonio Cultural, 2014).

Por medio de un proyecto adjudicado a través del Fondo Nacional de Fomento del Libro y la Lectura y los aportes de la Ilustre Municipalidad de Yungay, la Biblioteca Pública Oreste Montero cuenta con Bibliomóvil, los cuales son medios de transporte acondicionados que ofrecen servicios de una biblioteca pública en

zonas apartadas. Su objetivo fundamental es poder llegar a las personas que no viven cerca o en el sector urbano de la comuna, sino que se encuentran más aislados de la Biblioteca en zonas rurales. Estos medios de transporte no solo transportan libros (servicio de préstamo) sino que también ofrecen manifestaciones artísticas que proveen la entretención, esparcimiento y formación a los usuarios visitados, lo que los proporciona como un ejemplo de gestión en el trabajo cultural. (Yungay noticias, 2017).

2.7. Comuna de Yungay

La comuna de Yungay fue fundada el 20 de enero de 1842 como Villa de Yungay, por el general Fernando Baquedano. Su nombre hace referencia a la Batalla de Yungay, celebrada en el pueblo del mismo nombre, en Perú, el 20 de enero de 1839. En lengua quechua significa “Mi valle templado” o “Hermosura”. (Región de Ñuble, 2015).

El 19 de octubre de 1885 se convirtió en la capital del Departamento de Yungay, pero fue recién el 22 de diciembre de 1891 que se creó la municipalidad.

Su constitución política transversal hace que la comuna de Yungay sea única en Latinoamérica, ya que en ella coexisten todas las visiones políticas de la sociedad chilena. Esta transversalidad, le ha permitido ser un referente político a la hora de trabajar temas de interés local y nacional.

Sus comisiones técnicas, compuestas por alcaldes y concejales le permiten abordar y profundizar temáticas específicas, como, finanzas, vivienda, salud, educación, medio ambiente, entre otras. (Asociación chilena de municipalidades).

La comuna de Yungay presenta alrededor de un 32% de población en el sector rural y un 68% de población urbana. (Censo, 2002). Cuenta con un área total

de 824.5km², que se emplaza en el sector cordillerano y precordillerano nacional, y su tierra se destina principalmente al cultivo de cereales, como trigo y avena, a la crianza de animales y a la plantación de pino insigne.

Con respecto a las características climatológicas, Yungay presenta una temperatura mayormente templada, lo que permite la programación de cultivo de los diversos alimentos que se cosechan en la zona.

Desde antes de la fundación, la comuna Yungayina se ha caracterizado por el amor a su tierra y raíces, por la presencia de tejedoras, artesanos, cantores, payadores, buscadores de agua, arrieros y herreros que le han entregado identidad y una fuerte dosis de humanidad a la comuna.

Entre sus celebraciones y fiestas culturales destacan la celebración de San Juan, La Fiesta de San Francisco, la Fiesta de la Trilla a Yegua Suelta, el Rodeo y Club de Huasos y la Feria Costumbrista, esta última surge como una necesidad de las organizaciones, grupos productivos, artesanos, empresas y microempresas, artistas, cantores y cultores con la finalidad de promover el desarrollo integral y la acción rural de la comuna. La actividad se desarrolla durante el mes de enero, en la plaza de armas, en donde participan aproximadamente 40 expositores, acompañados de espectáculos con artistas locales y de la zona. (Ilustre Municipalidad de Yungay).

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque o paradigma de investigación

3.1.1. Cualitativo

El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Parra, J. 2013). Su objetivo es proporcionar una metodología de investigación que permita poder comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que lo viven. Sampieri, R. Collado, C y Lucio, P. (2003) agregan que esta recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación, puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.

Mediante técnicas como la entrevista y focus group se puede obtener los puntos de vista de los participantes e interacción entre los individuos, lográndose un proceso de indagación holística que permitiría construir la realidad, tal como la observan.

Por medio de una interacción natural y no intrusiva, se puede obtener información sobre la percepción de la cultura local que tiene la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064, en los habitantes de la comuna de Yungay; determinando los factores culturales e influencia que presenta la biblioteca en sus usuarios y en la comuna en general; todo esto mediante una investigación que experimente la realidad tal como ellos la perciben, apartando de los investigadores sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, como si todo estuviera ocurriendo por primera vez, sin darse nada por sobrentendido.

3.1.2. Cuantitativo

Para Sampieri, R. Collado, C y Lucio, P. (2003) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Mediante técnicas de recolección de datos como la encuesta, se podrá obtener datos observables que representen verdaderamente los conceptos o las variables que se tengan en mente, permitiendo capturar la realidad en términos cuantitativos, aunque no exista una medición perfecta, el resultado se debe acercar en lo posible a la representación del concepto que los investigadores tengan mentalizados.

Es sumamente importante que el instrumento de recolección de datos, en este caso una encuesta, tenga validez, confiabilidad y factibilidad, es decir, debe ser un instrumento exacto y preciso en su medición.

En este tipo de análisis, además de los datos, la obtención de estos, la herramienta de procesamiento y los resultados cuantitativos deben ser concluidos atentamente, sin olvidar que esta etapa es crítica en el desarrollo de unas buenas respuestas a la pregunta de estudio.

Los datos procesados deben contar con medidas de tendencia central, como son la mediana, media y moda; así como también medidas de dispersión, como son desviación estándar, etc.

La estadística descriptiva es el uso de fórmulas matemáticas sistematizadas, que permiten un desarrollo fino de datos para posteriormente lograr la interpretación. En la actualidad, esta acción está sujeta a softwares que analizan datos en pocos segundos, eso sí, siempre y cuando los datos tengan un orden coherente.

3.1.3. Importancia y diferencias entre el enfoque Cualitativo y Cuantitativo

La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada. (Fernández, P. y Díaz, P. 2002).

Es importante que la recolección de datos tome en cuenta tanto aspectos cualitativos y cuantitativos, debido a que se obtiene una información más completa; al considerar sólo la parte cuantitativa, nos quedamos solo con las cifras, elementos que son característicos del paradigma tradicional de estudios de usuarios, orientado al sistema, sin tener en cuenta el para qué y el porqué, elementos que son fundamentales y ayudan a entender las necesidades y el comportamiento de los usuarios en una biblioteca.

3.1.4. Enfoque de investigación a utilizar en la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de la comuna de Yungay

Una biblioteca pública cobra sentido cuando contribuye significativamente a mejorar la vida de las personas de su entorno, sin importar si son usuarios o no. Una biblioteca pública es un espacio público, abierto y democrático al cual todos los habitantes de una comunidad, sin distinción alguna, pueden acceder de manera libre y gratuita. Toda biblioteca adquiere vida, toma un rumbo, crece y cumple su objetivo en la medida que logre generar oportunidades y habilidades en su medio.

Este es el sentido de la biblioteca pública en nuestros días, que surge como resultado de una larga evolución de la sociedad a lo largo de la historia.

Como es una institución de suma importancia que está en constante contacto con su entorno, es importante que se le desarrollen estudios que vayan en directo beneficio de sus usuarios y la comunidad en general.

La presente investigación que buscó evaluar la percepción de la cultura local que tiene la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064, en los habitantes de la comuna de Yungay, se llevó a cabo mediante un enfoque principalmente de tipo cualitativo, integrando algunos estudios de tipo cuantitativo.

3.2. Tipo de investigación

Como ya se explicó anteriormente, el presente estudio intenta desarrollar una investigación sobre el rol que posee la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de la comuna de Yungay, partiendo de la base de que no existen estudios previos sobre el rol de dicha biblioteca, ni la visión que tienen los ciudadanos sobre ella. Por lo que se desarrolló una investigación de tipo exploratorio-descriptivo, que permitió obtener un panorama actualizado sobre la visión que posee la comunidad Yungayina con relación a la biblioteca, poder enriquecerse de esta visión para la toma de futuras decisiones que vayan en directo beneficio de los usuarios y que servirá de base para futuras investigaciones que se podrían desarrollar en diferentes bibliotecas públicas a lo largo del país.

La investigación exploratoria es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor, pero sin proporcionar resultados concluyentes.

Este tipo de investigación suele llevarse a cabo cuando el problema se encuentra en una fase preliminar, interesándose por temáticas que no han sido estudiadas con anterioridad y que conlleva a la generación de hipótesis que impulsen al desarrollo de un estudio más profundo del cual se extraigan resultados y una conclusión. Por lo tanto, tal cual lo describe Ander-Egg, E. (1995) La investigación exploratoria, tiene por objeto esencial familiarizarnos con un tema desconocido, novedoso o escasamente estudiado y son el punto de partida para estudios posteriores de mayor profundidad.

3.3. Operacionalización de variables y/o categorías.

- Conocimiento de la organización interna: por medio de una entrevista se busca el nivel de conocimiento de la persona sobre organigrama, normativa, reglamentos, y funciones del personal que trabaja en la biblioteca.
- Servicios no ofrecidos: las personas manifiestan las necesidades de servicios, que pueden ser innovadores u ofrecido en otras bibliotecas.
- Determinar el perfil de los asistentes a la biblioteca: determinar grupos etarios, determinación de sexo, lugar de residencia, nivel de instrucción educacional, y actividad laboral.
- Satisfacción en relación con los servicios entregados: establece la percepción del servicio entregado, en los ítems; atención al usuario, colección bibliográfica, actividades de fomento lector, Delivery de libros, servicios en línea como redes sociales y catálogo, actividades de extensión cultural.
- Valoración del usuario sobre los servicios ofrecidos: préstamos de libros, capacitaciones, referencias, servicios informáticos y de navegación on line (impresiones, navegación, capacitación), prestamos de salas, bibliomóvil.
- Opiniones sobre marketing de la organización: determinar la forma de recolección de la información de las actividades de la biblioteca por medio de

páginas webs oficiales de la municipalidad, redes sociales, radiodifusión, afiches, comentarios de amigos o conocidos, por el personal de la biblioteca.

- Intereses en títulos bibliográficos: preferencias literarias, determinar orientaciones en gustos por las lecturas, definir más de una opción.
- Cambios y actualización de la infraestructura o servicios: por medio de una entrevista, lograr indagar en la percepción de la persona sobre cambios u orientaciones de la biblioteca en determinados temas.
- Conocimiento sobre el funcionamiento de la biblioteca: determinar el conocimiento sobre el horario de funcionamiento de la organización, además conocer las preferencias en cuanto a las visitas a la biblioteca.

3.4. Población y muestra

Una muestra estadística es una selección de los sujetos de una población para extraer la información necesaria para el estudio.

López, P. (s.f) la define como un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población.

Es sumamente importante la selección de la muestra con la que vamos a extraer información, ya que una muestra mal seleccionada podría ocasionar errores en las conclusiones y predicciones desarrolladas en el estudio.

La muestra debe ser suficientemente amplia como para representar a la población y además los sujetos de los que se obtendrá la información deben ser seleccionados de manera aleatoria.

Cavada, G. (2019) señala que una muestra aleatoria, garantiza que los elementos que componen la muestra fueron escogidos completamente al azar, es

decir, no hay predilección alguna por incluir o excluir determinada unidad de análisis (todos los sujetos de una población tienen la misma probabilidad de integrar la muestra).

En este trabajo, se seleccionó la biblioteca de la comuna de Yungay como el lugar en donde se desarrolló esta investigación, dadas sus características en gestión cultural, como también en préstamos de libros y usuarios inscritos. No hay que olvidar, que en párrafos anteriores se daba cuenta que esta biblioteca ha sido reconocida ya en el año 2016 como la número 1 a nivel país. Y, por último, se pensó en esta biblioteca debido a la facilidad de recopilación de datos e información.

Para el presente estudio, se consideró una población total de 17.787 habitantes en la comuna de Yungay, tanto en zonas urbanas como rurales. La población en estudio fue de 15.490 personas mayores de 10 años. La muestra poblacional se realizó por medio de la presente fórmula. Para esta muestra se considera un nivel de confianza de 95%, y un error muestral de 5%.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Una vez realizada la ecuación, el tamaño de la muestra es de 375 personas mayores de 10 años.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos seleccionados para llevar a cabo la investigación fueron:

3.5.1. Entrevista a usuarios

La entrevista es una conversación que tiene un propósito. Esta puede ser muy útil cuando se necesita información sobre percepciones en la comunidad o la búsqueda de información profunda sobre un tema en particular.

Para Folgueiras, P. (s.f). La entrevista es una técnica que tiene por objetivo obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan como mínimo dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generando entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio.

Troncoso C. y Amaya A. (2016) sostienen que la entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía, lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada.

García, J. (2015) señala que la entrevista es una técnica que posee una intencionalidad, un objetivo. Según el número de participantes, puede ser una entrevista individual, grupal o de panel (varios entrevistadores entrevistan a una persona). Según el procedimiento, esta puede ser Estructurada, es decir, sigue una serie de preguntas fijas que han sido preparadas con anterioridad; No estructurada, la cual se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden establecido, o Mixta, la cual combina las dos anteriores, por lo tanto, el entrevistador alterna preguntas estructuradas y preguntas espontáneas.

Por último, García, J. clasifica las entrevistas según su modo o canal, estableciéndose las entrevistas cara a cara, de manera telefónica, de manera online o por correo electrónico.

Para la ejecución de las entrevistas, se realizó una muestra con 3 entrevistados, se procuró que los moderadores se sintieran preparados, llevando un listado de preguntas ya redactadas con anterioridad, pero también con la idea de que pudiera surgir una nueva pregunta en el camino; por lo que el tipo de entrevista fue Mixta. La entrevista se efectuó cara a cara y de forma individual, iniciándose con una conversación casual, para no comenzar en frío, demostrando siempre un interés por escuchar al entrevistado. En los 3 casos las entrevistas fueron grabadas, ya que los invitados dieron su consentimiento. Las personas entrevistadas se seleccionaron al azar, procurando que fueran personas heterogéneas, de distintas edades.

3.5.2. Encuesta

La encuesta es un instrumento de recolección de datos que representa las diversas miradas, opiniones, actitudes y comportamientos de una comunidad. La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema; también sirve para reunir de la forma más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido.

Para García, M. (1989), la encuesta es una técnica en la que se investiga una muestra representativa de un grupo de sujetos, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones de una cantidad de características de la población.

Westreicher, (2020). Clasifica las encuestas, según la forma en que se recogen los datos cuantitativos y cualitativos de un grupo de personas. Según el medio de comunicación, tenemos las encuestas por correo electrónico, por vía telefónica, de manera online o personal de manera presencial. Según su finalidad, las encuestas pueden clasificarse en Descriptiva, cuyo objetivo es obtener las características o actitudes de determinada población, y Analítica, cuyo objetivo es poder probar o refutar una hipótesis.

Westreicher también señala que, según el tipo de preguntas, las encuestas pueden ser de Respuesta Abierta, es decir, las personas pueden responder libremente, o de Respuesta Cerrada, en la cual el encuestado puede escoger entre varias alternativas.

Para llevar a cabo la encuesta, se seleccionó una muestra heterogénea de 375 personas de manera aleatoria, pertenecientes a la zona urbana y rural de la localidad de Yungay y a partir de los 10 años de edad.

La encuesta se aplicó de manera online, según su finalidad fue de tipo Descriptiva, y según el tipo de preguntas, fueron 12 respuestas cerradas y 2 abiertas.

3.6. Diseño y elaboración de instrumentos

Matriz 1: Diseño de Encuesta

Objetivos específicos del estudio	Necesidad de Información del instrumento	Tipo de Consulta	Dimensión o factor del instrumento	Tipo de Respuesta
Objetivo N°1	Conocer las edades de las	¿Qué edad tiene?	Dimensión datos sociodemográficos	Cerrada

Conocer el perfil de los habitantes de la comuna de Yungay que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064.	personas que visitan la biblioteca			
	Averiguar el sexo de los visitantes que más van a la biblioteca	¿Qué género lo describe mejor?	Dimensión datos sociodemográficos	Cerrada
	Averiguar si los visitantes son de zona rural o urbana	Residencia	Dimensión datos sociodemográficos	Cerrada
	Conocer el nivel educacional de las personas visitantes	¿Qué nivel de educación ha completado?	Dimensión datos sociodemográficos	Cerrada
	Conocer la situación laboral de los visitantes	¿Cuál es su estado laboral?	Dimensión datos sociodemográficos	Cerrada
Objetivo N°3 Determinar factores de funcionamiento y accesibilidad de los servicios prestados por	Indagar cuántas personas son socios de la biblioteca	¿Es usted socio de la biblioteca?	Dimensión características personales	Cerrada
	Conocer la constancia con la que las	En promedio, ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?	Dimensión hábitos	Cerrada

<p>la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay</p>	<p>personas visitan la biblioteca</p>			
<p>Objetivo N° 4 Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio entregado en la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay</p>	<p>Conocer la satisfacción del servicio de la biblioteca</p>	<p>¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de la biblioteca? -Atención al usuario -Colección del material bibliográfico -Actividad de fomento lector, a través de cuentacuentos, club de lectura, cajas viajeras, lectura en hogar de ancianos y cárcel -Delivery de libros</p>	<p>Dimensión valoración de los servicios</p>	<p>Cerrada</p>

		<p>-Servicios en línea (catálogo, redes sociales, etc.)</p> <p>-Actividades de extensión cultural, tales como</p> <p>Celebración de:</p> <p>Día del Libro, Noche de San Juan, Día del Patrimonio Cultural, talleres infantiles en invierno y verano, Día del Niño, Obras de teatro, Exposiciones, Ciclos de cine, Tarde de juegos, etc.</p> <p>-Capacitaciones en computación</p> <p>-Acceso a Internet (Wifi)</p> <p>-Instalaciones del edificio (auditorio, sala</p>		
--	--	--	--	--

		<p>de exposiciones y cafetería)</p> <p>-Horario de atención</p> <p>-En general, ¿Cómo calificaría la biblioteca?</p>		
	<p>Conocer la satisfacción del servicio de la biblioteca</p>	<p>¿Qué importancia tiene para usted cada uno de los servicios de la biblioteca?:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préstamo del material bibliográfico (libros, revistas, comics, cd, etc.) - Referencia (ayuda para la búsqueda de información por parte de los bibliotecarios) - Capacitaciones en computación - Préstamo de computadores, 	<p>Dimensión valoración de los servicios</p>	<p>Cerrada</p>

		<p>impresora, escáner</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayuda en el uso de computadores, impresora, escáner, etc. - Préstamo de Sala de lectura/sala de estudio - Préstamo del Auditorio (para reuniones, ceremonias, capacitaciones, etc.) - Acceso a internet (Wifi) - Servicio en línea (catálogo, redes sociales, etc.) - Bibliomóvil - Delivery de libros - Actividades de extensión cultural 		
--	--	---	--	--

		- En general, ¿Qué importancia tiene la biblioteca para usted y su familia?		
Objetivo N°5 Conocer la opinión de los usuarios con respecto al servicio prestado por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay	Conocer el medio de difusión más efectivo para promocionar las actividades de la biblioteca	¿Cómo se suele enterar de las cosas que suceden en la biblioteca? (Marque todo lo que corresponda). - Sitio web de la municipalidad, o página del Portal Yungayino - Redes sociales de la biblioteca (Facebook, Instagram) - Radio local - Afiches, volantes o pizarra	Dimensión Difusión de las actividades	Cerrada

		<ul style="list-style-type: none"> - Porque alguien le contó - Por el personal de la biblioteca - No sabe/No aplica 		
	<p>Conocer los gustos literarios de las personas que visitan la biblioteca</p>	<p>¿Cuáles son sus intereses de lectura?: (Marque todo lo que corresponda).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novelas - Poesía - Ensayo - Libros técnicos - Juveniles (Sagas, trilogías) - Autoayuda - Lectura complementaria - Arte - Enciclopedias - Cómic - Biografías 	<p>Dimensión Preferencias literarias</p>	<p>Cerrada</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Informática - Tiempo libre, hobbies - Libros infantiles - Otros 		
	Conocer las preferencias de los recursos de información	¿Cuáles son sus preferencias frente a los recursos de información? <ul style="list-style-type: none"> - Recursos de información impresos - Recursos de información digitales 	Dimensión preferencias de los recursos	Cerrada
Objetivo N°6 Realizar un FODA de los servicios que entrega la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay	Conocer las fortalezas de la biblioteca	¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?	Dimensión valoración de los servicios	Abierta
	Conocer las debilidades de la biblioteca	¿Cómo o con qué cosas podría mejorar la biblioteca y sus servicios?	Dimensión valoración de los servicios	Abierta

Matriz 2: Diseño de Entrevista

Objetivos específicos del estudio	Necesidad de Información del instrumento	Tipo de Consulta	Dimensión o factor del instrumento	Tipo de Respuesta
Objetivo N°1 Conocer el perfil de los habitantes de la comuna de Yungay que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064.	Conocer los servicios que más utiliza en la biblioteca	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	Dimensión valoración de servicios	Abierta
	Conocer los horarios más requeridos por las personas que visitan la biblioteca	¿Cuáles son los horarios en los que más le acomoda frecuentar la biblioteca?	Dimensión hábitos	Abierta
Objetivo N°2 Determinar el conocimiento que tienen las personas en la organización interna de la Biblioteca Pública Oreste Montero de la localidad de Yungay.	Indagar cuánto conocen las personas sobre el funcionamiento interno de la biblioteca	En cuanto a normas y reglamentos ¿la biblioteca cuenta con un reglamento? ¿De qué tipo? ¿Cuál es la última actualización?	Dimensión conocimiento organización interna	Abierta
	Indagar cuanto saben las personas sobre el personal de la biblioteca	En relación a las personas que trabajan en la biblioteca;	Dimensión conocimiento organización interna	Abierta

		<p>¿Cuántos son y qué tipo de profesión tienen?</p> <p>¿El personal resuelve sus dudas de forma eficaz?</p> <p>¿Qué tipo de entrenamiento tienen con la atención de público?</p>		
<p>Objetivo N°3</p> <p>Determinar factores de funcionamiento y accesibilidad de los servicios prestados por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay</p>	<p>Conocer la constancia con la que las personas visitan la biblioteca</p>	<p>¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?</p>	<p>Dimensión hábitos</p>	<p>Abierta</p>
<p>Objetivo N°4</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio entregado en la</p>	<p>Conocer la percepción que tienen las personas sobre el préstamo de libros</p>	<p>En relación a la solicitud de préstamos ¿cree usted que es un proceso eficaz?</p>	<p>Dimensión valoración de servicios</p>	<p>Abierta</p>

<p>Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay</p>	<p>Conocer la percepción que tienen las personas sobre la implementación de estantería abierta</p>	<p>En relación al sistema de estantería abierta ¿cuál es la experiencia que ha tenido?</p>	<p>Dimensión valoración de servicios</p>	<p>Abierta</p>
<p>Objetivo N°5 Conocer la opinión de los usuarios con respecto al servicio prestado por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay</p>	<p>Conocer si las personas asistentes están involucradas con biblioteca</p>	<p>¿Podría decirme qué cambios ha notado en nuestra biblioteca durante los últimos años? ¿Cuál cree que es la diferencia de la biblioteca actual respecto de la biblioteca antigua?</p>	<p>Dimensión información institucional</p>	<p>Abierta</p>
<p>Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay</p>	<p>Conocer si los servicios prestados son conocidos y utilizados por las personas que visitan la biblioteca</p>	<p>¿Qué nuevas actividades o servicios notó en nuestra biblioteca en los últimos años? ¿Ha participado en estas actividades o ha utilizado estos servicios? ¿Qué piensa de esas actividades/servicios?</p>	<p>Dimensión valoración de servicios</p>	<p>Abierta</p>

	<p>Conocer la percepción que tienen las personas sobre la programación de los servicios y actividades que ejecuta la biblioteca</p>	<p>¿A quién cree que se dirigen estas nuevas actividades/servicios?</p>	<p>Dimensión conocimiento</p>	<p>Abierta</p>
	<p>Evaluar si los servicios y actividades que realiza la biblioteca son utilizados por los visitantes de la biblioteca</p>	<p>¿Cuál cree que es el impacto de esas nuevas actividades/servicios en las personas que visitan la biblioteca?</p>	<p>Dimensión de valoración de servicios</p>	<p>Abierta</p>
	<p>Evaluar si los servicios y actividades que realiza la biblioteca son utilizados por los visitantes de la biblioteca</p>	<p>Hablando específicamente de usted, ¿qué impacto tienen esos servicios/actividades en su vida? ¿Cómo ha cambiado la vida en la biblioteca después de que se implementaron estos nuevos servicios?</p>	<p>Dimensión de valoración de servicios</p>	<p>Abierta</p>

	Conocer los servicios que más valora las personas que visitan la biblioteca	¿Qué servicios de biblioteca son los más importantes para usted?	Dimensión valoración de servicios	Abierta
	Conocer si las personas están conforme con la infraestructura de la biblioteca	¿Las instalaciones son adecuadas para que pueda realizar sus actividades?	Dimensión valoración de servicios	Abierta
Objetivo N°6 Realizar un FODA de los servicios que entrega la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay	Conocer los servicios más requeridos y que la biblioteca no está entregando	¿Cree que hay ciertos servicios requeridos por usted y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles podrían ser estos servicios?	Dimensión valoración de servicios	Abierta

3.7. Planificación de trabajo de campo (aplicación de instrumentos)

3.7.1. Creación de Instrumentos de evaluación

Durante el mes de septiembre se trabajó en la confección de los instrumentos de evaluación escogidos para la tesis (encuesta y entrevista).

De acuerdo a los servicios que la biblioteca entrega a sus visitantes, se seleccionó información para la creación de esta herramienta.

3.7.2. Aplicación de Entrevistas y Encuestas

En los meses de octubre y noviembre se trabajó en la aplicación de los instrumentos. Para las entrevistas, se seleccionó a algunos socios de biblioteca, considerando que ellos manejan antecedentes clave que sirvieron para obtener información importante.

Para las encuestas (online) se requirió a la mesa de ayuda del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, un reporte con los teléfonos y correos electrónicos de los usuarios inscritos, posterior a esto se procedió a solicitarles que puedan ayudar a contestar la encuesta, sin embargo, no solo fue aplicada la encuesta a socios, sino que también se requirió a todos los visitantes que desearan entregar su opinión.

3.8. Plan de análisis de datos

3.8.1. Para el análisis de la Encuesta

Ya teniendo levantado los datos de la encuesta, se procedió al análisis de respuestas automático otorgado por el Formulario de Google, poniendo énfasis en los resultados obtenidos en los gráficos y la creación de cuadros con resultados para una mejor comprensión.

3.8.2. Para el análisis la Entrevista

Una vez desarrolladas las entrevistas, se procedió a transcribir las respuestas para posteriormente ser analizadas en profundidad, mediante un análisis FODA y la obtención de conclusiones.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADO

4.1. Resultados Encuesta

Los resultados expuestos y analizados a continuación responden a los objetivos presentados en el planteamiento del problema, a partir de 318 encuestas aplicadas de manera online a usuarios de la biblioteca pública Oreste Montero nro. 064 y habitantes en general de la localidad de Yungay. Cada resultado irá acompañado de una descripción con sus respectivas tablas. Cabe señalar que en algunas preguntas no estarán presentes los 318 resultados o respuestas, debido a que los encuestados dejaron algunas preguntas sin responder.

4.1.1. Descripción, Representación Gráfica y Análisis de Datos

4.1.2. Datos generales.

Pregunta 1 – ¿Qué edad tiene?

Tabla 1

Edad de los encuestados

Edad	Porcentaje
12 años o menos	3,2%
13 – 18 años	6%
19 – 24 años	12,9%
25 – 64 años	73,5%
65 o más	4,4%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

En la tabla 1: “Edad de los encuestados” se puede observar que el rango de la edad que más acude a la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064, es de 25 a 64 años, correspondiente a 233 personas (73.5%), de estos 183 son mujeres y 50 son hombres. Los niños y las personas de la tercera edad, según los resultados, son los que menos acuden a la biblioteca.

En la localidad de Yungay, la proyección de población por grupos de edad en el año 2021 establece que el grupo etario más amplio corresponde al grupo entre 45 a 64 años, equivalente a 5.156 personas de un total de 18.670 habitantes.

1.1 Población total Censo 2017 y Proyección 2021

Unidad Territorial	Censo 2017	Proyección 2021	Variación (%)
Comuna de Yungay	17.787	18.670	4,96
Región de Ñuble		514.508	
País	17.574.004	19.678.363	11,97

Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE

Reporte comunal. Yungay 2021. Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE.

1.3 Población por Grupos de Edad

Grupo Edad	Población por grupo (n°)		Distribución de la población entre grupos etarios (%), Proyección 2021		
	Censo 2017	Proyección 2021	Comuna	Región	País
0 a 14	3.446	3.407	18,25	18,41	19,03
15 a 29	3.423	3.311	17,73	19,45	21,79
30 a 44	3.453	3.627	19,43	19,73	22,78
45 a 64	4.873	5.156	27,62	26,87	23,9
65 o mas	2.592	3.169	16,97	15,53	12,49

Reporte comunal. Yungay 2021. Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE.

El Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas también establece que las bibliotecas públicas chilenas aumentaron en un 6% sus préstamos el año 2017, y que “el 39% de los préstamos fue efectuado por adultos de entre 30 y 59 años de edad y el 25% por jóvenes de entre 15 y 29 años. Los adultos mayores (60 años o más) corresponden al 16% de los préstamos anuales y los niños (entre 1 y 14 años) al 12%”. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, 2017). Es decir, se puede establecer según los resultados, que los adultos de entre 30 a 59 años son los que más asisten a la biblioteca a solicitar préstamos de libros.

Pregunta 2 – ¿Qué género lo describe mejor?

Tabla 2

Género de los encuestados

Género	Porcentaje
Femenino	77%
Masculino	23%
Otro	0

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

La encuesta se aplicó sin distinción de género, dando como resultado que 244 personas son mujeres (77%).

Como puede observarse reporte comunal. Yungay 2021. Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE (en la tabla 2): “Género de los encuestados”, la mayor parte de los usuarios que asisten a la Biblioteca Pública nro. 064 Oreste Montero son mujeres. En consecuencia, también se refleja que el menor número de usuarios son varones.

Si esto lo relacionamos con la proyección de la población por sexo en la localidad de Yungay, en el año 2021 se establece que el grupo más amplio corresponde a las mujeres con un total de 9.483, mientras que la población masculina es de 9.187, a pesar de ser una diferencia demográfica, en el análisis de participación de mujeres versus hombres no es posible determinar con claridad que esta pequeña diferencia, que no es mayor a 2%, justificaría las respuestas mayoritariamente femeninas.

1.2 Población por sexo e índice de masculinidad

Unidad Territorial	Censo 2017		Proyección 2021		Índice Masculinidad (IM)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Censo 2017	Proyección 2021
Comuna de Yungay	8.964	8.823	9.187	9.483	101,6	96,88
Región de Ñuble			248.859	265.649		
País	8.601.989	8.972.014	9.708.512	9.969.851	95,88	97,38

Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE

Tabla 2: Reporte comunal. Yungay 2021. Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE

Ahora bien, si lo relacionamos con los estudios llevados a cabo por el Servicio nacional de Bibliotecas Públicas, esta establece que “las mujeres siguen siendo el público mayoritario en las bibliotecas públicas ya que, del total de préstamos del año 2017, el 59% fue realizado por usuarias mientras que el 32% por hombres”. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, 2017).

Con relación a lo que se observa diariamente en la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, las mujeres asisten con más frecuencia que los hombres, debido a que ellas, en su mayoría personas adultas, asisten a la biblioteca para solicitar libros de literatura sobre temática romántica o familiar (151 mujeres respondieron en la encuesta que poseen como preferencia de lectura las novelas), llevan a sus hijos a la biblioteca, solicitan libros para una tercera persona

o para sus hijos o nietos, como lecturas complementarias que piden en los colegios o información para sus tareas escolares, por lo que se puede establecer que todavía la sociedad chilena ve a la mujer como la persona encargada de las tareas domésticas, que acompaña a los niños en sus quehaceres escolares, su ingreso a la lectura y en la búsqueda y uso de la información.

Pregunta 3 – Residencia

Tabla 3

Residencia de los Encuestados

Residencia	Porcentajes
Urbana	75,1%
Rural	24,9%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Con relación a la residencia, un 75.1% corresponde a usuarios que viven en la zona urbana (238 personas), de estas, 184 son mujeres y 54 son hombres, y un 24.9% a usuarios que habitan en la zona rural (79 personas), 60 mujeres y 19 hombres.

La Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de la localidad de Yungay se encuentra ubicada en el corazón de la ciudad, por lo que las personas que viven en zonas rurales tienen más dificultades para poder llegar a ella. Sin embargo, la Biblioteca Oreste Montero desarrolla actividades continuamente por medio del Bibliomóvil y servicio Delivery de libros, todo esto en beneficio de los habitantes de Yungay que viven en zonas más aisladas.

Pregunta 4 – ¿Qué nivel de educación ha completado?

Tabla 4

Nivel educación de los Encuestados

Nivel educacional	Porcentaje
Educación Básica incompleta	4,4%
Educación Básica completa	2,5 %
Educación media incompleta	3,2%
Educación media completa	26,5%
Educación superior incompleta	14,2%
Educación superior completa	49,2%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Los resultados muestran que 156 usuarios de la Biblioteca Oreste Montero Nro. 064 de la localidad de Yungay, poseen una educación superior completa (49.2%).

Según lo señalado anteriormente respecto al nivel de estudios de los usuarios que asisten a la Biblioteca Pública Oreste Montero nro.064, son los usuarios con un nivel de educación superior completa quienes más visitan la biblioteca y los usuarios con un nivel de educación básica los que menos asisten.

Si comparamos esta información con el artículo ¿Puede Chile prescindir de sus bibliotecas públicas? del medio comunicacional “El quinto poder”, esta sostiene que “las bibliotecas públicas son hoy en nuestro país la red pública de acceso a la cultura que mayor cantidad de personas atiende y la que tiene la mayor cobertura territorial. Todos los días son, aproximadamente, 20.000 las personas atendidas en alguna biblioteca pública entre Visviri y Puerto Williams, la inmensa mayoría de escasos recursos” (Reyes. L 2010). Podemos notar que dicha información se

contradice con lo que ocurre con la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de Yungay, puesto que quienes la visitan con mayor frecuencia, no son precisamente los ciudadanos de más escasos recursos, sino que los profesionales, debido a que esta biblioteca queda ubicada cerca de un hospital, de establecimientos educacionales y de una comisaría de carabineros, y son por lo tanto, los profesionales de estas organizaciones quienes hacen uso constante de la biblioteca y de sus servicios.

Pregunta 5 – ¿Cuál es su estado laboral?

Tabla 5

Estado laboral de los encuestados

Estado laboral	Porcentaje
Empleado(a) o trabajador(a) independiente	12%
Empleado(a) o trabajador(a) dependiente	45,3%
Dueño(a) de casa	13,9%
Jubilado(a)	4,1%
Desempleado(a)	5,4%
Estudiante	19,3%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Según la información entregada, se puede establecer claramente que los trabajadores dependientes son quienes asisten con mayor frecuencia a la biblioteca pública Oreste Montero nro. 064, con 143 encuestados correspondiente a un 45.3%, seguido de los estudiantes. Por otro lado, con un número significativo de personas en calidad desempleados y jubilados, llegando a un 9,5% de los encuestados.

Pregunta 6 – ¿Es usted socio de la biblioteca?

Tabla 6

Usuarios inscritos en la bibliotecas

Usuarios inscritos	Porcentaje
Si	57,8%
No	42,2%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Respecto a si los usuarios son socios de la biblioteca, un 57.8% (182 personas) manifestaron sí serlo y un 42.2% (133 personas) manifestaron no serlo.

De los 182 socios, 140 respondieron ser del sexo femenino y 31 ser del sexo masculino.

Si observamos en la tabla A: Número de personas usuarias registradas en bibliotecas públicas y Biblioredes por registro 2016-2020, proporcionada por el Observatorio Cultural, los indicadores relacionados con el registro de nuevos usuarios a las bibliotecas públicas chilenas, podemos notar una baja considerable del 83% en los últimos años, esto debido a los efectos de la pandemia de COVID-19.

Tabla A.

Número de personas usuarias registradas en bibliotecas públicas y Biblioredes por registro. 2016-2020					
Métrica de personas usuarias	2016	2017	2018	2019	2020
Número de usuarios nuevos registrados en bibliotecas públicas	114.622	108.450	117.761	112.447	19.641
Número de usuarios registrados en bibliotecas públicas (total acumulado)	1.014.001	1.122.451	1.240.212	1.352.659	1.372.300
Número de usuarios nuevos registrados en Programa Biblioredes	109.469	112.273	113.864	112.795	26.363
Número de usuarios registrados en Biblioredes (total acumulado)	1.864.202	1.976.475	2.090.339	2.203.134	2.229.497

Fuente: Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. 2020

Pregunta 7 – En promedio, ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?

Tabla 7

Frecuencia de visitas de los usuarios a la biblioteca

Frecuencia de visitas	Porcentaje
Diariamente	2,8%
Semanalmente	7%
Mensualmente	17,7%
Semestralmente	50%
Nunca	22,5

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

En cuanto a la frecuencia con la que los usuarios visitan la Biblioteca pública Oreste Montero nro. 064, un 50% lo hace de manera semestral (158 personas) y en un bajo porcentaje lo hace de manera diaria o semanal.

En la tabla B, se puede apreciar las estadísticas sobre las visitas presenciales de la Biblioteca Nacional de Chile, la Biblioteca de Santiago y el Programa Bibliometro, la cual entre los años 2019 y 2020 bajó considerablemente, esto a consecuencia de los efectos de la pandemia de COVID -19. Una situación similar podría estar sucediendo en la Biblioteca Pública Oreste Montero de la localidad de Yungay, en la cual las personas entrevistadas pueden haber respondido a partir de su realidad vivida en los últimos años y que no representa precisamente la asistencia a la biblioteca de años anteriores, sumándole a eso, las constantes goteras que ha sufrido la biblioteca y que ha tenido como consecuencia el cierre de esta por algunos periodos de tiempo.

Tabla B.

Número de visitas/personas usuarias/socios/socias de Biblioteca Nacional de Chile, Biblioteca de Santiago y Bibliometro por año. 2016-2020					
Visitas/usuarios/socios	2016	2017	2018	2019	2020
Número de visitas presenciales Biblioteca Nacional de Chile	541.463	425.329	381.759	336.683	13.500
Número de personas usuarias que asiste a actividades culturales en la Biblioteca Nacional de Chile	15.576	18.095	13.970	10.473	-
Número de personas usuarias presenciales de la Biblioteca de Santiago	663.792	761.959	714.388	561.164	103.138
Número de socios o socias del Programa Bibliometro	13.919	11.163	11.805	13.563	2.078

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. 2020

Pregunta 8 – ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de la biblioteca?

Los resultados sobre los servicios de la biblioteca correspondientes a las opciones: Excelente y Deficiente se encuentran agrupados de la siguiente manera:

Tabla 8

Evaluación de los servicios de la biblioteca

Servicios de la biblioteca	Excelente	Deficiente
Atención al usuario	148	0
Colección de material bibliográfico	101	0
Actividades de Fomento Lector	128	0
Servicio de Delivery	106	0
Servicio en línea	82	4
Actividades de extensión cultural	140	0
Capacitaciones de computación	99	0
Acceso a internet	100	5
Instalaciones del edificio	119	3
Horario de atención	94	5

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Los resultados señalan que los habitantes de Yungay consideran entre los servicios de mayor excelencia otorgados por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro.064, la atención al usuario y las actividades de extensión cultural, seguido de las actividades de fomento lector, las instalaciones del edificio y el material bibliográfico. Esto se puede deber a lo señalado por el ex subdirector del SNBP Don Gonzalo Oyarzún, cuanto plantea lo siguiente:

“Hoy día contamos con un presupuesto tres veces más grande que hace 10 años atrás para la compra de libros, con lo cual todas las colecciones se han renovado. Sumado a eso ha habido un plan permanente de capacitación y formación de los encargados de biblioteca que ha permitido mejorar sus competencias como mediadores de lectura y animadores de sus propias bibliotecas”. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, 2017).

En esta pregunta se puede observar también en los resultados, que aquellos servicios relacionados con las TIC, como lo es el acceso a internet y los servicios en línea (catálogo, redes sociales, etc.), presentan mayores deficiencias, como también, el horario de atención y las instalaciones del recinto.

Pregunta 9 – ¿Qué importancia tiene para usted cada uno de los servicios de la biblioteca?

Con respecto a la importancia que los usuarios les otorgan a los servicios que presta la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay; De un total de 318 encuestados, los servicios presentados a continuación fueron considerados “Muy importantes” por la siguiente cantidad de usuarios:

Tabla 9

Importancia de los servicios de la biblioteca

Servicios de la biblioteca	Considerado Muy importante
Préstamo de material bibliográfico	246
Referencia (orientación en búsqueda de material)	222
Capacitaciones en Computación	189
Préstamos de computadores	192

Ayuda en el uso de computadores	192
Préstamo de sala de lectura/estudio	214
Préstamo de auditorio	225
Acceso a internet	214
Bibliomóvil	226
Servicio en línea	192
Delivery	205
Actividades de extensión cultural	223

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Se puede establecer que en general, todas las actividades y servicios otorgados por la biblioteca, son importantes para los usuarios y habitantes de la comuna de Yungay, siendo la más valorada el préstamo de material bibliográfico y las menos valoradas las que tienen relación con los servicios relacionados con las TIC, como las capacitaciones en computación, préstamos en computadores, la ayuda en los usos de computadores y los servicios en línea.

Si estos resultados lo comparamos con los servicios más destacados que disponen las Bibliotecas Públicas chilenas, podemos notar que coincide con el servicio más valorado por las personas encuestadas, que tiene relación con el préstamo de material bibliográfico. En las Bibliotecas Públicas chilenas “se destacan la consulta de obras de referencia, información bibliográfica, hemeroteca, préstamo de libros a domicilio, sección de recursos audiovisuales y multimedia; sección y sala infantil, sección de publicaciones regionales, libros en braille y audiolibros para ciegos”. (Sistema Nacional del Patrimonio Cultural, s.f, 2022).

Pregunta 10 – ¿Cómo se suele enterar de las cosas que suceden en la biblioteca?

Con relación a la difusión de actividades, según los resultados, los usuarios se enteran de las actividades desarrolladas por la Biblioteca Oreste Montero nro.064 de la siguiente manera:

Tabla 10

Medios de difusión más usados por los usuarios para conocer sobre la biblioteca

Medios de difusión	Porcentaje
Sitio web de la Municipalidad	54,6%
Redes sociales de la biblioteca	67,4%
Radio local	16,3%
Afiches, volantes o pizarras	20,1%
Porque alguien le contó	23%
Por el personal de la biblioteca	19,5%
Lienzo	0,3%
En el colegio	0,3%
Se enteran después de que ya se llevaron a cabo	0,3%
Por los hijos	0,3%
No aplica	7,3%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Se puede notar, según los resultados obtenidos, que los habitantes de la localidad de Yungay se enteran de los servicios de la biblioteca, principalmente por medio de las redes sociales, seguido del sitio web de la Municipalidad.

Pregunta 11 – ¿Cuáles son sus intereses de lectura?

Con respecto a los intereses de lectura, los resultados quedaron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 11

Conocer sobre los intereses de lecturas de los usuarios

Temática	Nro. de personas y Porcentaje
Novelas	179 (57%)
Poesía	43 (13.7%)
Ensayo	23 (7.3%)
Libros técnicos	62 (19.7%)
Juveniles	116 (36.9%)
Autoayuda	73 (23.2%)
Lectura complementaria	93 (29,6%)
Arte	57 (18,2%)
Enciclopedias	38 (12,1)%
Cómic	59 (18,8%)
Biografías	38 (12,1%)
Informáticas	26 (8,3%)
Tiempo libre/hobbies	88 (28%)
Libros infantiles	97 (30,9%)
Otros	66 (21%)

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Según lo presentado en la Tabla 11, los resultados señalan que el interés de los usuarios está enfocado a textos literarios como las novelas, la literatura juvenil, infantil, incluyendo las lecturas complementarias que se solicitan en los establecimientos educacionales. El menor interés está enfocado en los ensayos y la informática.

Si comparamos esta información con la realidad de las bibliotecas públicas a nivel nacional. El Boletín Estadístico 2017 del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) plantea que “de los más de dos millones de préstamos efectuados el año pasado, gran parte corresponde a libros, con 91%, seguido de lejos por las historietas, con un 5% del total anual, mientras que las publicaciones seriadas como revistas y periódicos, sumadas al material didáctico como láminas, fotografías, entre otros, suman un 5% del total.

En cuanto al tipo de libros, el 58% de los préstamos realizados durante el 2017 entra en la clasificación de Literatura, a lo que le siguen las publicaciones sobre Artes, con un 11% del total anual. Luego vienen materias como Tecnología, Ciencias Sociales y Geografía e Historia, entre otras.

Entre los cinco libros más solicitados el año pasado estuvieron “El amante japonés”, de Isabel Allende, con 4.126 préstamos; “Historia Secreta de Chile” e “Historia Secreta de Chile II”, de Jorge Baradit, con 3.043 y 2.877, respectivamente; “Cien años de soledad”, de Gabriel García Márquez, con 2.427; y “El túnel”, de Ernesto Sábato, con 2.412 préstamos. “Los diez libros más pedidos representan el 1,5 de los préstamos. Esto quiere decir que el otro 98,5% es bien variado”. (Sistema Nacional del Patrimonio Cultural, 2018).

Pregunta 12 – ¿Cuáles son sus preferencias frente a los recursos de información?

Tabla 12

Preferencias en los recursos de información

Recursos de información	Porcentaje
Impresos	62,1%
Digitales	37,9%

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

Con relación a las preferencias de los usuarios frente a los recursos de información, la Tabla 12 señala que un 62.1% (193 personas) manifiestan interés por los recursos de información impresos y un 37.9% (118 personas) en los recursos de información digital.

Los usuarios de la biblioteca pública Oreste Montero nro.064 de la localidad de Yungay, manifiestan un mayor interés por los recursos de información impresos.

Un estudio determinó la forma preferida de lectura de los chilenos, en medio del aumento del consumo de libros en formato digital.

Según datos de la librería online Buscalibre.com, los chilenos prefieren en un 58% la compra de libros en papel, mientras que solo un 34% optan por los digitales. En el caso de los audiolibros, se nota un leve aumento en la compra con un 8% de preferencia.

“Los hábitos de lectura y los canales de acceso han cambiado en los últimos años. Ahora es mucho más fácil comprar un libro, ya sea de librerías nacionales o incluso importados, y elegir en qué formato queremos consumirlo”, afirma Daniela Breguel, (2022) gerenta de marketing de la firma.

La preferencia por el papel tiene un fundamento cognitivo, ya que al leer a través de una pantalla hacemos una lectura “no lineal” del texto, donde nuestros ojos priorizan ciertas partes de la información frente a las distracciones presentes.

En el caso de un libro tradicional, las personas pueden adentrarse en el contenido sin tantos estímulos externos, como lo son avisos en páginas web, sonidos o notificaciones.

Pero los e-books y audiolibros también tienen sus propios beneficios. “Por ejemplo, a veces nos pasa que nos encanta un libro, pero la letra es muy pequeña y eso puede cansar la vista o tenemos un viaje largo y preferimos escuchar un relato que nos acompañe. La lectura se convierte en una opción que se adapta a las necesidades de cada tipo de lector”, comenta Breguel”. (Conéctate a la lectura, 2022).

Pregunta 13 – Lo que más se valora de la biblioteca.

A partir de la pregunta abierta: ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca? Las respuestas que más se repitieron entre los encuestados fueron las siguientes:

Tabla 13

Lo más valorado de la biblioteca por los usuarios

Servicio	Cantidad de encuestados
Buena atención	89

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

A partir de la pregunta abierta: ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?, la respuesta que más se repitió, con un total de 89 encuestados, fue la buena atención que brinda el personal de la biblioteca, refiriéndose específicamente a la

cordialidad, capacidad de responder las preguntas, orientación dentro de la biblioteca, entusiasmo y profesionalismo con la que se desempeñan.

Un estudio desarrollado en Navarra por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria, sobre el valor de las bibliotecas públicas, universitarias y especializadas, establece que "las bibliotecas no es que solamente estén muy bien valoradas por sus usuarios, sino que también está visto y comprobado que su inversión es rentable para la sociedad. Ahora bien, aunque el estudio se centra en su mayoría en el tema del valor y el retorno de la inversión, nos gustaría destacar el apartado final del mismo en el cual se habla de los usos, motivos y beneficios de las bibliotecas para la sociedad. Información entre la que destaca que casi todos los usuarios de la biblioteca recomendarían su uso a amigos o familiares, que la valoración de la biblioteca es de notable alto y que lo que más valoran los usuarios es la atención y profesionalidad del personal. También que para la mayoría de los usuarios las bibliotecas son soporte para la educación de los niños y jóvenes, y que son muy importantes para conservar colecciones de libros y otros materiales de interés histórico y patrimonial o sobre la cultura local o de la región". (Comunidad Baratz, 2016).

Con relación a otras respuestas entregadas por los encuestados, sobresalieron también las actividades desarrolladas para la comunidad, la variedad de libros y la infraestructura. Con respecto a las actividades desarrolladas para la comunidad, los encuestados hacen referencia a las actividades culturales, efemérides, actividades de fomento lector para los niños, el Bibliomóvil y actividades llevadas a cabo en la zona rural de la localidad de Yungay.

Con respecto al material bibliográfico, los encuestadores valoran la variedad de textos literarios para todo tipo de público, las lecturas complementarias para los estudiantes y las nuevas colecciones que cada año se van integrando a la colección de la biblioteca. También valoran el fácil acceso para llegar a ellos y que pueden tomarse todo el tiempo que desean para recorrer la estantería abierta.

Con relación a que la biblioteca es acogedora y su infraestructura. Los encuestados, por medio de la plataforma on line, señalan que es una biblioteca moderna, atractiva, con un espacio muy limpio y ordenado; también valoran su amplitud, decoración y los espacios destinados para la lectura y el estudio, para las presentaciones artísticas y reuniones (auditórium) y el espacio para las exposiciones.

Pregunta 14 – Mejoras en la biblioteca y sus servicios.

A partir de la pregunta abierta: ¿Cómo o con qué cosas podría mejorar la biblioteca y sus servicios? Las respuestas que más se repitieron entre los encuestados fueron las siguientes:

Tabla 14

Sugerencias de mejoras para la biblioteca

Servicios	Cantidad de encuestados
Más recursos bibliográficos	38
Extensión horaria de atención	38
Mayor Difusión	13
Mejoras en la infraestructura	23

Nota. Fuente: Creación propia de acuerdo a datos del formulario Google Forms

- **Más recursos bibliográficos.**

Uno de los mayores cambios que se le debería hacer a la biblioteca, según los comentarios de los encuestados, es el poder contar con mayores recursos bibliográficos, especialmente en el área juvenil. Los usuarios manifiestan, que falta en la biblioteca libros sobre sagas juveniles, mangas y libros cuya temática sea el amor adolescente. También las personas expresan que si bien, a la biblioteca

siempre llegan nuevas colecciones de libros, esta no satisface las necesidades de información, ocio y entretenimiento de toda la comunidad.

- **Modificaciones en el horario de atención**

Entre las mayores sugerencias de los usuarios, está el horario de atención, la cual no es compatible con el horario de trabajo de la mayoría de los ciudadanos. La biblioteca no cuenta con un horario vespertino, tampoco con un horario extendido los fines de semana, lo que provoca que cuando las personas necesitan y pueden asistir a la biblioteca, ésta ya se encuentra cerrada.

Es por eso, que en las respuestas de los usuarios se encuentra la sugerencia de ampliar los horarios de atención a públicos, para satisfacer sus necesidades bibliográficas.

- **Mayor difusión**

Una mayor difusión, fue otras de las mejoras mencionadas por los encuestados, quienes manifiestan que si bien, la biblioteca pública de Yungay desarrolla diversas actividades, estas no son bien difundidas. Falta una mayor difusión de las actividades y servicios que entrega la biblioteca, no solo por medio de redes sociales como Facebook, sino que se deben utilizar otras, como, por ejemplo, Instagram para el público más joven. También algunos encuestados manifiestan que se debe hacer una mayor difusión en los establecimientos educacionales y conectar más la biblioteca con las instituciones educativas.

- **Mejoras en la infraestructura.**

Si bien, las personas encuestadas manifiestan que la biblioteca posee una infraestructura moderna y atractiva, esta se ve afectada por las constantes goteras, que han ocasionado el cierre de la biblioteca.

En síntesis, los encuestados señalan que las personas que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro.64 de la localidad de Yungay, son

fundamentalmente personas adultas, profesionales, en mayor porcentaje del sexo femenino, que habitan principalmente en la zona urbana. Sus intereses de lectura son mayormente de tipo literario y visitan la biblioteca de manera semestral.

4.2. Resultados Entrevistas

El contenido expuesto y analizado a continuación responden a los objetivos presentados en el planteamiento del problema, a partir de una entrevista aplicada a 3 usuarios de la biblioteca pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, acompañado de un análisis FODA.

4.2.1. Análisis Entrevista N°1

La usuaria destaca que mantiene una participación en muchos servicios que la biblioteca brinda. Señala que los servicios de preferencia son los préstamos de libros, utilizando horarios habituales de funcionamiento del establecimiento. La infraestructura “moderna”, la calidad de la atención y la disposición de los títulos bibliográficos le facilita a participar de la biblioteca activamente, llegando a visitar semanalmente en búsqueda de sus preferencias literarias.

Menciona que desconoce la organización interna de la biblioteca provocando una debilidad organizacional que puede alejar al usuario en momentos de consulta.

4.2.2. Análisis Entrevista N°2

La usuaria señala que la biblioteca presenta un orden, una limpieza y una atención amable que es amigable e invita al usuario a querer participar de las actividades de la biblioteca. Señala también que sus hijos aprovechan y son activos usuarios en las actividades culturales de la biblioteca, como lo es las vacaciones de verano o invierno.

Existe facilidad en el acceso a la colección bibliográfica, que promueve el contacto directo con el título, generando una sensación agradable en la búsqueda de las preferencias literarias.

También destaca el escaso conocimiento de la organización en general. Indicando que no conoce mayor detalle de las personas que trabajan, incluso que su normativa interna, que puede facilitar los procesos de consulta.

Un detalle no menor, es el hecho que los horarios no le facilitan su asistencia a la biblioteca, debido a que producto de su actividad laboral no puede llegar dentro de los horarios de funcionamiento habitual de la biblioteca.

4.2.3. Análisis Entrevista N°3

El usuario demuestra que participa de distintas experiencias de la biblioteca. Incluso llegando a ser organizador de algunas de ellas. Siempre destaca el trato amable y guiado de las trabajadoras de la biblioteca, también las capacidades técnicas en actividades como por ejemplo cuenta cuentos.

De su experiencia con los títulos, manifiesta que asiste una vez al mes en búsqueda de ellos, pero con una grata actividad al contar con los libros a disposición abierta de los usuarios.

Conoce la reglamentación interna de la organización, no con gran detalle, pero destaca en su respuesta que reconoce parte de la organización administrativa. Nuevamente, se manifiesta las dudas cual es el número de trabajadores que ejercen su trabajo en la biblioteca.

4.2.4. FODA: Resumen entrevistas

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato y facilidad de respuesta a las inquietudes. • Variedad en los títulos bibliográficos. • Estanterías abiertas. • Edificio limpio y ordenado. • Actividades de esparcimiento para niños y adolescentes en vacaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización sólida, con un reconocimiento de la comunidad como un centro cultural. • Facilidad de préstamos a la comunidad de sus instalaciones para actividades culturales.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Horario de atención. • Desconocimiento de la reglamentación interna de la organización. • Falta de reconocimiento de labores y cargos de los funcionarios de la biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Horario libre de la Biblioteca Digital. • Falta de apoyo municipal en actividades de fomento (ej. Cine).

En síntesis, los encuestados y entrevistados manifiestan tener en general una alta valoración a los servicios otorgados por la Biblioteca Oreste Montero Nro.064 de la localidad de Yungay, siendo la mayor fortaleza la atención al público y la mayor debilidad el horario de atención. También quienes visitan la biblioteca, desconocen su reglamento, así como también, las funciones o rol que cumple cada una de las personas que trabajan en ella. En cuanto a la infraestructura, la consideran moderna y atractiva, sin embargo, se ve opacada por las constantes goteras que provocan el cierre momentáneo de la biblioteca.

4.2.5. Evaluación interna de los procesos

Los procesos internos de una organización, en la que se incluyen atención de público, ingreso de nueva colección bibliográfica, préstamos de libros, sugieren una participación de los trabajadores y colaboradores de la biblioteca.

En este contexto, las experiencias internas sugieren un compromiso de cambio de timón cuando las acciones llevan a resultados inesperados.

Este estudio presenta experiencias de usuarios, no así de los propios trabajadores, debido a que el propósito del estudio es crear un perfil del usuario, y no una lectura específica del proceso, cabe decir que esta etapa es un desafío para continuar y profundizar este tema, que a todas luces es interesante de conocer.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

A partir del Objetivo General de este estudio: Evaluar la percepción de los servicios que entrega la Biblioteca Oreste Montero Nro. 064, en los habitantes de la comuna de Yungay, se puede concluir lo siguiente:

Con relación al Objetivo 1: Conocer el perfil y gustos de los habitantes de la comuna de Yungay que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064, se puede establecer que las personas que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero de la localidad de Yungay son, fundamentalmente, personas adultas de entre 25 a 64 años, en su gran mayoría de sexo femenino y que han culminado estudios superiores de manera completa; siendo en un buen porcentaje trabajadores y trabajadoras dependientes.

La residencia de los usuarios y usuarias que visitan la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 son mayormente pertenecientes a la zona urbana y la frecuencia con la que asisten es de manera semestral.

El objetivo nro.1, acompañado del Objetivo nro. 5: Conocer la opinión de los usuarios y usuarias con respecto al servicio prestado por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, concluyen que la opinión general de los entrevistados y entrevistadas, y de los encuestados y encuestadas señalan que los servicios otorgados por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064, en general son excelentes o buenos, sobresaliendo con un buen porcentaje la atención a los usuarios y todas las actividades que van orientadas al público infantil, sin embargo, expresan que faltan actividades y recursos bibliográficos hacia un público juvenil, como así mismo, una mayor interacción con los establecimientos educacionales y jardines infantiles.

Donde se demuestra una mayor falencia es en aquellos servicios relacionados con las TICs, como lo es el acceso a internet, la conexión WIFI, los servicios en línea y la escasa cantidad de computadores.

Con relación al objetivo Nro. 4: Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio entregado en la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, se refleja en las personas que visitan la Biblioteca Pública de Yungay, una alta valoración e importancia a todos los servicios otorgados por la biblioteca, siendo las menos valoradas las que se relacionan directamente con el uso de la tecnología, como lo son las capacitaciones en computación, cantidad y préstamos de computadores, la ayuda brindada en el uso de los aparatos tecnológicos y los servicios en línea. Para mejorar estas debilidades, se recomienda establecer y coordinar sesiones de capacitación y alfabetización, tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca en cuanto al uso de las tecnologías y el manejo de internet.

A pesar de que la mayoría de las personas se enteran de las actividades que se desarrollan en la Biblioteca Pública Oreste Montero Nro. 064 de la localidad de Yungay, por medio de las redes sociales como el Facebook y el sitio web de la Municipalidad, son muchos los usuarios que manifiestan que falta difusión de las actividades que desarrollan en la biblioteca, recomendando que se creen redes sociales para las diferentes edades (Facebook para los adultos e Instagram para el público infantil - juvenil) o contar con una página web propia. Si bien estas redes sociales ya existen, es posible que no todos los usuarios están enterados de su existencia o la visitan. Como solución, también se podría crear un WhatsApp informativo con todos los usuarios inscritos de la biblioteca; esto con la finalidad de entregar difusión directa y segura, y para las personas que no tienen acceso a internet o a medios tecnológicos, se debe considerar la publicidad impresa y expandirla a lo largo de toda la comunidad, ya sea a centros comerciales, parroquias, centros educativos, asociaciones comunales, etc.

Quienes visitan la Biblioteca Pública de Yungay sienten interés por leer textos de tipo literario, como las novelas, los cuentos infantiles, juveniles y las lecturas complementarias. Se refleja claramente también, que falta en la biblioteca literatura enfocada más en la juventud actual, como lo son las mangas, saga y anime. Para esto, sería recomendable desarrollar postulaciones a proyectos, como, por ejemplo, al Fondo del Libro, para así poder desarrollar compras de libros solicitados por los usuarios y usuarias, también sería positivo dejar en el mesón de préstamo un libro de sugerencias bibliográficas, para que así, cuando existan recursos, se puedan comprar lo requerido por los usuarios.

Gran parte de los usuarios y usuarias de la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, manifiestan tener un interés por los recursos de información impresos por sobre los digitales.

La Biblioteca Pública Oreste Montero nro.064 de la localidad de Yungay, según las respuestas de las personas encuestados y entrevistadas, manifiestan que la biblioteca es un espacio que posee una infraestructura moderna y atractiva, sin embargo, esta se ve opacada por las constantes goteras. El ambiente es agradable, limpio, ordenado, con una organización sólida, amigable y que se mantiene actualizada en los títulos bibliográficos, ya que siempre llegan nuevas colecciones.

Con relación al tema de las goteras, se puede trabajar en la gestión de postulación a proyectos para la mantención y reparación de bibliotecas, como, por ejemplo, se podría mencionar al PMI (Programa de Mejoramiento Integral de Bibliotecas Públicas perteneciente al Servicio Nacional del Patrimonio), el cual financiaría el cambio de techumbre y solución definitiva al problema de goteras.

Con relación a la cantidad de usuarios y usuarias que son socios de la Biblioteca Pública de la localidad de Yungay, es importante que se le dé a conocer a la comunidad, los beneficios que se tiene al ser socio de una biblioteca pública,

como, por ejemplo, el acceso al servicio de préstamo, uso de servicios online que ofrezca la biblioteca o red de bibliotecas, acceso a la prensa diaria, etc.

Es importante destacar también, que los usuarios y usuarias valoran la estantería abierta, ya que les permite tener un contacto directo con el libro y pueden tomarse todo el tiempo que estimen conveniente en buscar lo que deseen.

Como las actividades culturales son reconocidas, la biblioteca se mantiene a la vanguardia de una organización cultural, donde el libro tiene un lugar destacado, pero también las actividades asociadas a la cultura pueden estimular aún más la participación de las personas en sus distintas actividades.

En relación al Objetivo nro. 2: Determinar el conocimiento que tienen las personas en la organización interna de la Biblioteca Pública Oreste Montero de la localidad de Yungay, se puede concluir que la mayor fortaleza que presenta la biblioteca es la atención al público, ya que tienen un trato amable y cercano. Pese a esto, las personas manifiestan que no conocen el cargo o rol que posee cada uno de los trabajadores, como tampoco conocen el reglamento. Por tal motivo, sería fundamental que la Biblioteca Oreste Montero Nro. 064 de Yungay contara con su propia página web en donde se subiera un organigrama, las fotografías y las funciones del personal de la biblioteca y el reglamento institucional.

Con relación al Objetivo nro.6: Realizar un FODA de los servicios que entrega la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, se puede establecer que, entre las debilidades, la más notable son los horarios delimitados, que en algunos casos dificultan el acceso a personas que trabajan y tampoco existe una extensión en los fines de semana. Como solución, se podría desarrollar turnos de trabajo, comenzando con un proceso de marcha blanca, en donde se puede estipular 3 días a la semana de extensión de horario, así como también los días sábados.

Sobre el objetivo Nro. 3: Determinar factores de funcionamiento y accesibilidad de los servicios prestados por la Biblioteca Pública Oreste Montero nro. 064 de la localidad de Yungay, los resultados muestran que los usuarios y usuarias que asisten a la biblioteca Oreste Montero Nro. 064 de la localidad de Yungay, lo hacen de manera semestral, esto posiblemente por efecto de la Pandemia de COVID-19 y las constantes goteras que provocan el cierre parcial de la biblioteca. La biblioteca Oreste Montero tiene ahora la misión y el desafío de atraer nuevamente a las personas para que asistan de manera presencial, tomando todas las precauciones y siguiendo los protocolos establecidos. Por otro lado, terminar con el problema de las goteras, provocaría que los usuarios y usuarias no se encuentren con la biblioteca cerrada cuando la necesiten y un cambio en los horarios, que sea más compatible con el horario de trabajo de los ciudadanos, otorgaría también una mayor accesibilidad.

Una vez que la biblioteca Oreste Montero Nro. 064 de la localidad de Yungay se encuentre atendiendo con total normalidad, es decir, se haya terminado con la problemática de las goteras, se hayan modificado los horarios de atención, y haya disminuido los efectos de la Pandemia de COVID.19, se debería desarrollar un nuevo estudio, que permita corroborar si efectivamente estas eran las razones por las cuales los usuarios y usuarias manifestaron que asisten de manera semestral a la biblioteca.

Por último, con relación a la hipótesis formulada en el estudio: El 80% de las personas encuestadas califica como excelente la atención de usuarios prestado por la biblioteca Oreste Montero N°064 de la localidad de Yungay, se puede establecer que finalmente, 203 personas de un total de 318 encuestados señalaron en la pregunta ¿Cómo calificaría el servicio de atención en la biblioteca? Indicando que esta es excelente, correspondiendo a un porcentaje total de 63%. Y en la pregunta abierta: ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca? 89 personas mencionaron la atención de usuarios, siendo esta la respuesta que más se repitió, pero que solo representa a un 27% de un total de 318 encuestados y encuestadas.

Sin dudas, la biblioteca tiene un lugar ganado en la comunidad, en la suma y resta, muestra potencia y fortalezas que son visualizadas por los usuarios y usuarias.

Se recomienda que la biblioteca Oreste Montero Nro. 64 de la localidad de Yungay, relacione los datos obtenidos en las entrevistas y encuestas, con datos e información sobre la población y territorio de dicha localidad, extraídas de organismos estatales que tienen abierta al público información de tipo demográfico, censal o de servicio social. Dicha información sería de gran utilidad para poder comprender las respuestas obtenidas y enriquecer la información ya conseguida. Toda información geográfica, demográfica, territorial, social, económica o política, permitirá tener un mejor perfil de los miembros de la comunidad circundante a la biblioteca.

Es importante que cada cierto tiempo, en la biblioteca se desarrollen estudios, análisis FODA o aplicación de encuesta de satisfacción, para poder ir desarrollando acciones de mejoras y para que los funcionarios que trabajan en ella sepan si las funciones y servicios entregados son factibles.

También, es importante que este tipo de estudio sea aplicado en otras bibliotecas públicas, o a partir de los resultados de este estudio se generen nuevos estudios que permitan mejorar la atención y los servicios que una Biblioteca Pública le entrega a los usuarios y comunidad en general.

Compartir experiencias y resultados con otras bibliotecas públicas que hayan aplicado estudios de similar naturaleza, sería de mutua ayuda, para enriquecer y mejorar los servicios y atención entregada.

Desarrollar en un futuro estudios en ámbitos más específicos de la biblioteca, por ejemplo, un estudio que se enfoque solo en los servicios entregados, para saber

si estos satisfacen las necesidades de los usuarios y usuarias, si están disponibles para todos los grupos de la comunidad, si son fáciles de utilizar, si son innovadoras, etc. O un estudio que se enfoque, por ejemplo, específicamente en los funcionarios o personal que trabaja en la biblioteca, para saber si utilizan sus conocimientos, actitudes y esfuerzos para responder a una sociedad que está en constante cambio. Permitiría obtener información mucho más profunda, específica y detallada sobre las distintas aristas que componen una biblioteca pública; para así buscar soluciones y mejoras más concretas y especializadas.

Es el momento de ajustar las piezas, para convertir las amenazas en oportunidades, potenciar las fortalezas, y por qué no decir, transformar las debilidades en fortalezas que sean el pilar a una experiencia única y reconocible.

Es importante que el marco legal de las bibliotecas públicas chilenas, que se encuentra algo obsoleta y lejana a la realidad de nuestro tiempos, sea actualizada; para lograr así su consolidación y proyectar su desarrollo; otorgando recursos a los municipios que permitan definir los estándares mínimos en cuanto a la infraestructura, dependencia administrativa, personal y servicios que toda biblioteca debe poseer, para que así Chile sea una sociedad con una mayor cultura, educación y fomento lector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander-Egg, E. (1995). Técnicas de investigación social. Buenos Aires.

Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM). Municipalidad de Yungay. Recuperado de: <https://achm.cl/item/yungay/>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2017). Reportes comunales Yungay. Obtenido de https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2017&idcom=8421

Cardona, N. (2020). Funciones culturales o simbólicas en las bibliotecas y su relación con la desigualdad: el caso de Medellín. Revista Interamericana de Bibliotecología. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1790/179064465004/html/>

Cavada, G. (2019). Universo, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico. https://www.uandes.cl/wpcontent/uploads/2019/01/bioestadistica_investigacion_gcavada.pdf

CERLALC. (2018). Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en Bibliotecas Públicas. Recuperado de: <https://cerlalc.org/wp-content/uploads/2018/09/Gu%C3%ADa-para-el-estudio-de-usuarios-en-bibliotecas-p%C3%BAblicas.pdf>

Comunidad Baratz (2016). Usos, motivos y beneficios de las bibliotecas para la sociedad. Recuperado de: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/usos-motivos-y-beneficios-de-las-bibliotecas-para-la-sociedad/>

Conéctate a la lectura. (2022). ¿Libros digitales o en papel? Estudio reveló cuál es la forma preferida de lectura de los chilenos. Recuperado de: <https://www.conectateal lectura.cl/2022/09/18/libros-digitales-o-en-papel-estudio-revelo-cual-es-la-forma-preferida-de-lectura-de-los-chilenos/>

Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2013). El impacto económico y social de las bibliotecas. Recuperado de: http://www.bne.es/webdocs/Prensa/Noticias/2014/0425_ResultadosImpactoSocioecoAnexo1.pdf

Domínguez, M. (1999). La Biblioteca al Servicio del Usuario. Especial nro.100. Educación y Biblioteca. Recuperado de: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/115385/EB11_N100_P54-56.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El quinto poder. (2010). Puede Chile prescindir de sus bibliotecas públicas. Recuperado de: <https://www.elquintopoder.cl/cultura/puede-chile-prescindir-de-sus-bibliotecas-publicas/>

Escobar, C. Flores, CH. Gómez, R. & Soto, M. (2012). Bibliotecas Públicas: Elementos para la formulación de una política en Chile. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/271375973_Bibliotecas_Publicas_Elementos_para_la_Formulacion_de_una_Politica_en_Chile

Fernández, P y Díaz, P. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de: <https://homepage.cem.itesm.mx/amaya.arribas/diferenciascualti-cuant.pdf>

Folgueiras, P. (s.f). La entrevista. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

García, J. (2015). Los distintos tipos de entrevista y sus características. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/organizaciones/tipos-de-entrevista-trabajo-caracteristicas>

García, M. (1989) El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid. Alianza Universidad.

Gobierno de Chile. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (s.f.). Bibliotecas Públicas. Recuperado de: <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/bibliotecas-publicas>

Gobierno de Chile. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (s.f.). Funciones de las Bibliotecas Públicas. Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas. Recuperado de: <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/funciones-de-las-bibliotecas-publicas>

González, P. J. (2011). *La Gestión Cultural en torno a la Biblioteca Pública: líneas de acción*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/101306/la-gestion-cultural-en-torno-a-la-biblioteca-publica.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hernández, J. G. (2008). *La biblioteca, espacio de cultura y participación*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/15472/1/La%20biblioteca%20espacio%20de%20cultura%20y%20participacion.pdf>

IFLA/UNESCO. (1994). Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994. Recuperado de: <https://www.ifla.org/es/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-publica-1994/>

IFLA/UNESCO (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y

Bibliotecas Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura Recuperado de:

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/928/1/ifla-publication-series-97-es.pdf>

IFLA/UNESCO (2001). The Public Library Service. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf>

Ilustre Municipalidad de Yungay. Recuperado de: <https://www.yungay.cl/1943-2>

Jaramillo, O. y Montoya, M. (2000). Revisión conceptual de la biblioteca pública. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/25092/1/Revisi%C3%B3n%20conceptual%20de%20la%20biblioteca%20p%C3%ABlica.pdf>

López. P. (s.f). Población Muestra y Muestreo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Martin, Moreno. C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2550844>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Municipalidad de Yungay. (12 de octubre de 2017). Municipalidad de Yungay. Obtenido de <https://www.yungay.cl/nuestra-biblioteca-es-la-mejor-de-chile/>

Observatorio Cultural. (2020). Asistencia presencial a bibliotecas. Estadísticas culturales. Recuperado de:

<http://observatorio.cultura.gob.cl/index.php/2022/01/07/asistencia-presencial-a-bibliotecas-ecia-2020/>

Parra, J. (2013). La investigación o enfoque cualitativo. Recuperado de: <https://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/la-investigacion-o-enfoque-cualitativo.html?m=0>

Peñaloza, M. (2019). Análisis de percepción de usuarios frente a los servicios de información que ofrecen las biblioestaciones del portal suba el portal 20 de julio. Recuperado de: <https://n9.cl/7oqft>

Reyes, J. (2008). Políticas bibliotecarias: Análisis y diagnóstico de las bibliotecas chilenas. Ariel Rementería Piñones. Polis Revista de la Universidad Bolivariana. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/polis/v7n20/art20.pdf>

Rozo, E. y Durán, D. (2016). Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19923/RozoTorresEdwardAlfredo2016.pdf>

Sampieri, H. Collado, F. y Lucío, P. (2003). Capítulo 1: El proceso de investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral. Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana, México. Recuperado de: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Sanjurjo, M. D. (1999). *La biblioteca al servicio del usuario*. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/115385/EB11_N100_P54-56.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (s,f). Bibliotecas Públicas. Recuperado de: <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/bibliotecas-publicas>

Sistema Nacional de Patrimonio Cultural. (2014). Biblioteca Pública de Yungay sigue adelante con sus Cajas Viajeras. Recuperado de: <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/noticias/biblioteca-publica-de-yungay-sigue-adelante-con-sus-cajas-viajeras>

Sistema Nacional del Patrimonio Cultural. (2018). Bibliotecas Públicas Chilenas aumentaron en un 6% sus préstamos en 2017. Recuperado de: <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/noticias/bibliotecas-publicas-chilenas-aumentaron-en-6-sus-prestamos-en-2017>

Troncoso, C. y Amaya, A. (2016). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Westreicher, G. (2020). Tipos de encuestas. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-encuesta.html>

Yungay Informa. (2019) Recuperado de: <https://www.facebook.com/453896958127706/posts/1136337573216971/>

Yungay noticias. Yungay informa. Recuperado de: <https://www.facebook.com/453896958127706/posts/1136337573216971/>

ANEXOS

Carta Gantt de las actividades

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Creación de Instrumentos de Evaluación (Entrevista – Encuesta)	X			
Aplicación de Instrumentos de Evaluación a usuarios de la comunidad de Yungay		X		
Análisis de resultados			X	
Conclusiones y finalización del estudio.				X

Instrumento de recolección de información: Encuesta



Encuesta a usuarios de la Biblioteca Oreste Montero Nro. 064, comuna de Yungay.

Amigas y amigos, a través de este formulario queremos invitarlos a que nos entreguen su opinión, desde su punto de vista y experiencia, sobre el servicio que la Biblioteca Pública de Yungay entrega a la comunidad Yungayina.

Esta información nos será de mucha ayuda para mejorar nuestro trabajo, por lo tanto agradecemos desde ya su valioso tiempo entregado.

1. ¿Qué edad tiene?

- 12 años o menos
- 13 - 18 años
- 19 - 24 años
- 25 - 64 años
- 65 o más

2. ¿Qué género lo describe mejor?

- Masculino
- Femenino
- Otro

3. Residencia:

- Urbana
- Rural

4. ¿Qué nivel de educación ha completado?

- Educación básica incompleta
- Educación básica completa
- Educación media incompleta
- Educación media completa
- Educación superior incompleta
- Educación superior completa

5. ¿Cuál es su estado laboral?

- Empleado(a) o trabajador(a) independiente
- Empleado(a) o trabajador(a) dependiente
- Dueño(a) de casa
- Jubilado(a)
- Desempleado(a)
- Estudiante

6. ¿Es usted socio de la biblioteca?

- Sí
- No

7. En promedio, ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Semestralmente
- Nunca

8. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de la biblioteca?

	Excelente	Bueno	Suficiente	Deficiente	No sabe/no aplica
Atención al usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colección del material bibliográfico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividad de fomento lector, a través de cuentacuentos, club de lectura, , cajas viajeras, lectura en hogar de ancianos y cárcel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delivery de libros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios en línea (catálogo, redes sociales, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Actividades de extensión cultural, tales como Celebración de: Día del Libro, Noche de San Juan, Día del Patrimonio Cultural, talleres infantiles en Invierno y verano, Día del Niño, Obras de teatro, Exposiciones, Ciclos de cine, Tarde de juegos, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitaciones en computación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso a Internet (Wifi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalaciones del edificio (auditorio, sala de exposiciones y cafetería)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario de atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En general, ¿Cómo calificaría la biblioteca?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Qué importancia tiene para usted cada uno de los servicios de la biblioteca?

	Muy importante	Importante	Poco importante	No importante	No sabe/no aplica
Préstamo del material bibliográfico (libros, revistas, comics, cd, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referencia (ayuda para la búsqueda de información por parte de los bibliotecarios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitaciones en computación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Préstamo de computadores, impresora, escáner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ayuda en el uso de computadores, impresora, escáner, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamo de Sala de lectura/sala de estudio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamo del Auditorio (para reuniones, ceremonias, capacitaciones, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso a internet (Wifi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio en línea (catálogo, redes sociales, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliomóvil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delivery de libros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades de extensión cultural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En general, ¿Qué importancia tiene la biblioteca para usted y su familia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿Cómo se suele enterar de las cosas que suceden en la biblioteca? (Marque todo lo que corresponda).

- Sitio web de la municipalidad, o página del Portal Yungayino
- Redes sociales de la biblioteca (Facebook, Instagram)
- Radio local
- Afiches, volantes o pizarra
- Porque alguien le contó
- Por el personal de la biblioteca
- No sabe/No aplica
- Otro:

11. Cuáles son sus intereses de lectura: (Marque todo lo que corresponda).

- Novelas
- Poesía
- Ensayo
- Libros técnicos
- Juveniles (Sagas, trilogías)
- Autoayuda
- Lectura complementaria
- Arte
- Enciclopedias
- Cómic
- Biografías
- Informática
- Tiempo libre, hobbies
- Libros infantiles
- Otros

12. Cuáles son sus preferencias frente a los recursos de información:

- Recursos de información impresos
- Recursos de información digitales

Valoramos sus opiniones. Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

13. ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?

Tu respuesta

14. ¿Cómo o con qué cosas podría mejorar la biblioteca y sus servicios?

Tu respuesta

¡Gracias por su tiempo! Si usted tiene alguna duda o consulta acerca de esta encuesta o acerca de la biblioteca, por favor contáctese con nosotros al correo biblioteca064@yungay.cl

Enviar

Borrar formulario

Instrumento de recolección de información: Entrevista.

Preguntas que ayudarán a realizar las entrevistas:

1. En relación a la solicitud de préstamos ¿cree usted que es un proceso eficaz?
2. En relación al sistema de estantería abierta ¿cuál es la experiencia que ha tenido?
3. ¿Las instalaciones son adecuadas para que pueda realizar sus actividades?
4. En cuanto a normas y reglamentos ¿sabe usted si la biblioteca cuenta con un reglamento? ¿De qué tipo? ¿Cuál es la última actualización?
5. En relación a las personas que trabajan en la biblioteca, sabe usted:
¿Cuántos son y qué tipo de profesión tienen?
¿El personal resuelve sus dudas de forma eficaz?
¿Qué tipo de entrenamiento tienen con la atención de público?
6. ¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?
7. ¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?
8. ¿Cuáles son los horarios en los que más le acomoda frecuentar la biblioteca?
9. ¿Podría decirme qué cambios ha notado en nuestra biblioteca durante los últimos años? ¿Cuál cree que es la diferencia de la biblioteca actual respecto de la biblioteca antigua?
10. ¿Qué nuevas actividades o servicios notó en nuestra biblioteca en los últimos años? ¿Ha participado en estas actividades o ha utilizado estos servicios? ¿Qué piensa de esas actividades/servicios?
11. ¿A quién cree que se dirigen estas nuevas actividades/servicios?
12. ¿Cuál cree que es el impacto de esas nuevas actividades/servicios en las personas que visitan la biblioteca?
13. Hablando específicamente de usted, ¿qué impacto tienen esos servicios/actividades en su vida? ¿Cómo ha cambiado la vida en la biblioteca después de que se implementaron estos nuevos servicios?
14. ¿Qué servicios de biblioteca son los más importantes para usted?
15. ¿Cree que hay ciertos servicios requeridos por usted y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles podrían ser estos servicios?

ENCUESTA APLICADA N°1

Nombre: Paola Rivera Ocampo, Contadora, actualmente dueña de casa, usuaria de la biblioteca hace 10 años.

N°	Pregunta	Respuesta
1	En relación a la solicitud de préstamos ¿cree usted que es un proceso eficaz?	Si encuentro que es eficaz, porque el préstamo es bastante rápido
2	En relación al sistema de estantería abierta ¿cuál es la experiencia que ha tenido?	Encuentro que el sistema de estantería abierta es muy bueno porque permite el contacto directo con toda la variedad de textos que existe en la biblioteca.
3	¿Las instalaciones son adecuadas para que pueda realizar sus actividades?	Si, las instalaciones son muy cómodas y acogedoras.
4	En cuanto a normas y reglamentos ¿sabe usted si la biblioteca cuenta con un reglamento? ¿De qué tipo? ¿Cuál es la última actualización?	No tengo idea si tiene reglamento, pero me imagino que sí.
5	En relación a las personas que trabajan en la biblioteca, sabe usted: ¿Cuántos son y qué tipo de profesión tienen?, ¿El personal resuelve sus dudas de forma eficaz?, ¿Qué tipo de entrenamiento tienen con la atención de público?	No sé con exactitud, creo que son como 5 personas, pero desconozco la profesión de cada una de ellas, al igual que si han tenido entrenamiento en relación a la atención de público, aunque imagino que sí, porque la atención es muy buena.
6	¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?	Una vez a la semana aproximadamente

7	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	El préstamo de libros, siempre he acudido a ello porque a mis hijos les gusta mucho la lectura.
8	¿Cuáles son los horarios en los que más le acomoda frecuentar la biblioteca?	11 a 12 am y 15 hrs.
9	¿Podría decirme qué cambios ha notado en nuestra biblioteca durante los últimos años? ¿Cuál cree que es la diferencia de la biblioteca actual respecto de la biblioteca antigua?	Los últimos años la biblioteca ha tenido importantes y notorios cambios. La diferencia se puede ver en su moderna infraestructura y extensa variedad de libros, además de la gran cantidad de actividades culturales, tanto para niños y adultos.
10	¿Qué nuevas actividades o servicios notó en nuestra biblioteca en los últimos años? ¿Ha participado en estas actividades o ha utilizado estos servicios? ¿Qué piensa de esas actividades/servicios?	Muchas nuevas actividades, por ejemplo: la celebración de la Noche de San Juan, Día del niño, obras de teatro, cuentacuentos, capacitaciones, películas, bibliomóvil, etc.
11	¿A quién cree que se dirigen estas nuevas actividades/servicios?	A la comunidad en general, la familia y en especial a los niños.
12	¿Cuál cree que es el impacto de esas nuevas actividades/servicios en las personas que visitan la biblioteca?	Estas nuevas actividades traen consigo, mucha diversión, entretenimiento y fomenta la cultura en todos sus aspectos.
13	Hablando específicamente de usted, ¿qué impacto tienen esos servicios/actividades en su vida? ¿Cómo ha cambiado la vida en la biblioteca después de que se	Se traduce en más entretenimiento para la familia, hay más actividades, la cual agradezco, porque se ve que en nuestro pueblo hay una gran variedad de panoramas.

	implementaron estos nuevos servicios?	
14	¿Qué servicios de biblioteca son los más importantes para usted?	<p>Creo que todas las actividades que se encuentran inmersa en la cultura, las tradiciones, los homenajes, etc., son importantes en un pueblo con muy poca actividad en esta área.</p> <p>Así también el préstamo de libros en la biblioteca y el acercarse a los lugares más alejados a través del bibliomóvil es fundamental para fomentar en niños y adultos la lectura y abrir la mente a los distintos mundos que nos ofrecen los libros.</p>
15	¿Cree que hay ciertos servicios requeridos por usted y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles podrían ser estos servicios?	<p>Muestras artísticas, danzas, bailes, sinfónicas, etc., quizás debieran asignar más recurso a las artes y letras.</p>

ENCUESTA APLICADA N°2

Nombre: Elizabeth Inostroza Pávez, Trabajadora social, funcionaria del Hospital de Yungay, usuaria de la biblioteca hace 12 años.

N°	Pregunta	Respuesta
1	En relación a la solicitud de préstamos ¿cree usted que es un proceso eficaz?	Si, lo encuentro bueno, lo encuentro ordenado. Lo primero es que uno debe estar inscrito en la biblioteca y ahí uno va con su cédula de identidad para que te registren y luego te entregan los libros, dándonos un plazo de 7 días para devolverlos, así que lo encuentro ordenado.
2	En relación al sistema de estantería abierta ¿cuál es la experiencia que ha tenido?	Lo encuentro súper buena, ya que uno tiene acceso a más libros, se puede mirar con tranquilidad, buscar lo que uno quiere, sacarlos, tenerlos en las manos, ver un poco de que se trata y tiene muchos libros, entonces es una excelente experiencia, porque al final el proceso es más cercano, más amigable. Y una como usuaria, tiene más acceso a todos los volúmenes a todos los libros, así que lo encuentro genial.
3	¿Las instalaciones son adecuadas para que pueda realizar sus actividades?	Si, encuentro que la biblioteca es súper linda, acogedora, amplia, linda, ordenada, muy acogedora. Es súper genial para estudiar y también para

		hacer talleres o cursos. Lo encuentro, muy buena.
4	En cuanto a normas y reglamentos ¿sabe usted si la biblioteca cuenta con un reglamento? ¿De qué tipo? ¿Cuál es la última actualización?	Me imagino que debe tener normas, pero no sabría decir cuáles serían, me imagino que, en temas de la entrega de libros, si es que se pierde o roban algún libro. Me imagino que sí, pero no tengo idea de que se trata.
5	En relación a las personas que trabajan en la biblioteca, sabe usted: ¿Cuántos son y qué tipo de profesión tienen?, ¿El personal resuelve sus dudas de forma eficaz?, ¿Qué tipo de entrenamiento tienen con la atención de público?	Si no me equivoco son como 7, la encargada de la biblioteca sé que tiene estudios universitarios, las otras niñas son administrativas y yo sé que tienen capacitación que le han dado a la biblioteca en la atención de público y también hay personal para hacer el aseo. Siempre que he ido a consultar por algún libro el personal me ha atendido de muy buena forma, la atención es muy buena y el equipo es muy acogedor. Excelente ambiente.
6	¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?	Ahora después de la pandemia y que la biblioteca ha retomado su atención, he estado visitando la biblioteca cada 15 días aproximadamente, aunque en tiempo de vacaciones de los niños, vamos todas las semanas
7	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	El préstamo de los libros es lo que más utilizo, aunque los talleres y

		capacitaciones también están en mi listado de lo que disfruto.
8	¿Cuáles son los horarios en los que más le acomoda frecuentar la biblioteca?	Bueno, lo fome es que la biblioteca cierra temprano, entonces por mi trabajo no alcanzo a llegar, sería ideal que cerraran después de las 18:00 hrs. Sin duda, el horario no me acomoda mucho.
9	¿Podría decirme qué cambios ha notado en nuestra biblioteca durante los últimos años? ¿Cuál cree que es la diferencia de la biblioteca actual respecto de la biblioteca antigua?	Bueno, hay varios cambios, la biblioteca actual es mucho más grande, acogedora, tiene muchos más libros, muchas más cosas que antes no tenía. También está el bibliomóvil en el que hacen hartas actividades. Lo otro es destacar los talleres y cursos por internet.
10	¿Qué nuevas actividades o servicios notó en nuestra biblioteca en los últimos años? ¿Ha participado en estas actividades o ha utilizado estos servicios? ¿Qué piensa de esas actividades/servicios?	Lo nuevo que hay, son los talleres de verano o de vacaciones de invierno que mis hijos han participado, lo cual siento que son muy buenos, aprenden mucho, aprenden a compartir con más niños, obtienen habilidades, por lo cual lo encuentro genial. Lo otro es que esta el bibliomóvil, yo no he participado en sus actividades, pero lo he visto, este vehículo visita los colegios rurales y comunidades. También están los

		<p>cursos online y presencial del programa biblioredes.</p>
11	<p>¿A quién cree que se dirigen estas nuevas actividades/servicios?</p>	<p>Una gran mayoría está dirigida a los niños, pero también para los adultos he visto que hay Club de lectura donde leen libros y después lo comparten entre los participantes inscritos. Pero para mí, creo que principalmente está dirigido a los niños.</p>
12	<p>¿Cuál cree que es el impacto de esas nuevas actividades/servicios en las personas que visitan la biblioteca?</p>	<p>Tener la tranquilidad que nuestros hijos encontraran los libros que necesiten, tanto de los que le piden en el colegio, como los que les gusta leer por gusto propio, muchos padres no tienen dinero para adquirirlos, y saber que en la biblioteca están de forma gratuita es muy bueno. Lo otro es saber que en este lugar también encontraremos un espacio para estudiar, sin ningún problema.</p>
13	<p>Hablando específicamente de usted, ¿qué impacto tienen esos servicios/actividades en su vida? ¿Cómo ha cambiado la vida en la biblioteca después de que se implementaron estos nuevos servicios?</p>	<p>El impacto ha sido positivo, ya que mis hijos por ejemplo en vacaciones de verano o invierno no se aburren y saben que acá en biblioteca siempre van a encontrar un panorama. En la casa estarían pegados a la televisión o al celular, por lo tanto, a nosotros como familia, nos cambió la vida.</p>

14	¿Qué servicios de biblioteca son los más importantes para usted?	El préstamo de los libros, los cursos, talleres, en realidad todo lo que realizan es bueno.
15	¿Cree que hay ciertos servicios requeridos por usted y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles podrían ser estos servicios?	Creo que tienen de todo, además cuentan con redes sociales donde siempre están haciendo difusión de lo que hay. El personal de biblioteca es muy organizado y siempre está pensando que hacer para el beneficio de la comunidad.

ENCUESTA APLICADA N°3

Nombre: Alejandro González Espinoza, escritor, poeta y usuario de la biblioteca hace 8 años.

N°	Pregunta	Respuesta
1	En relación a la solicitud de préstamos ¿cree usted que es un proceso eficaz?	Si, totalmente. El personal se maneja muy bien con la atención, no hay que esperar nada. En realidad, se hace no solamente eficiente, sino que además agradable.
2	En relación al sistema de estantería abierta ¿cuál es la experiencia que ha tenido?	Genial, ya que uno por sí mismo puede revisar, sin molestar a nadie y buscar por su propio interés, lo único que hay que tener cuidado, es saber de dónde sacó el libro para después dejarlo ahí mismo, no sé si todos los usuarios lo hacen. Pero en realidad

		creo que es una muy buena idea y hay que motivarla más.
3	¿Las instalaciones son adecuadas para que pueda realizar sus actividades?	Me parece genial, tiene un tremendo auditorio, una sala muy buena de exposiciones que hay que arreglar el techo, pero es muy buena. Lo único que no me gusta es que hay que subir al segundo piso para pedir libros, lo ideal es que hubiese estado en primer piso, pero la verdad es que me gusta mucho este local.
4	En cuanto a normas y reglamentos ¿sabe usted si la biblioteca cuenta con un reglamento? ¿De qué tipo? ¿Cuál es la última actualización?	Sí, sí sé que cuentan con reglamento, como toda biblioteca debe contar con reglamento, tiene un reglamento en particular que corresponde a la devolución de libros, por ejemplo, y se las ingeniaron durante la pandemia para seguir con el préstamo de libros, de una manera un poco más laxa, pero siguieron con ello. Imagino que hay protocolos y manuales que son internos de cada uno y lo noto cada vez que converso con las funcionarias, porque me hacen ver que es lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer.
5	En relación a las personas que trabajan en la biblioteca, sabe usted: ¿Cuántos son y qué tipo de profesión tienen?, ¿El personal	Me confunden en el número, pero son varias, son 6 más o menos y hay nuevas siempre y sé que son entrenadas, son capacitadas

	resuelve sus dudas de forma eficaz?, ¿Qué tipo de entrenamiento tienen con la atención de público?	permanentemente, y han salido buenas cuentas cuentas, por ejemplo. Y bueno, la atención es regia, me siento como en familia venir acá, es súper agradable.
6	¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?	Trato de venir una vez al mes por lo menos, a hacer alguna actividad o a buscar algún libro, cuando hace frio prefiero estar en la casa, cuando hace calor prefiero venir para acá
7	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	En general más lo que corresponde al auditorio, pido algunos libros. Pasa que yo tengo una buena biblioteca personal, entonces no necesito tanto, pero si pido algunos libros y me gusta venir aquí a realizar textos en general, ocupando espacio en la sala.
8	¿Cuáles son los horarios en los que más le acomoda frecuentar la biblioteca?	Después de las 19:00 hrs., de la tarde
9	¿Podría decirme qué cambios ha notado en nuestra biblioteca durante los últimos años? ¿Cuál cree que es la diferencia de la biblioteca actual respecto de la biblioteca antigua?	La estantería abierta, me gusta la atención que tienen con la gente. La apertura en general que tienen con la biblioteca. Uno puede venir con un proyecto acá y aquí lo reciben, lo apoyan y puede uno hacer algo. En el fondo, es bien abierta a la comunidad y es como parte de la comunidad. En conclusión, los cambios son notorios.

10	¿Qué nuevas actividades o servicios notó en nuestra biblioteca en los últimos años? ¿Ha participado en estas actividades o ha utilizado estos servicios? ¿Qué piensa de esas actividades/servicios?	En general todo lo que es la extensión cultural y la participación con los jóvenes y los niños. Yo sé que mantienen abierta el salón auditorio para quien la quiera ocupar, en términos de asociación comunitaria, juntas vecinales, etc., Han traído títeres, obras de teatro, cantantes, se mantiene permanentemente en movimiento cultural, atrayendo a los estudiantes y jóvenes
11	¿A quién cree que se dirigen estas nuevas actividades/servicios?	Los niños principalmente y jóvenes
12	¿Cuál cree que es el impacto de esas nuevas actividades/servicios en las personas que visitan la biblioteca?	Tremendo impacto, yo la otra vez tuve la posibilidad de guiar una obra de teatro de payasos y se me ocurrió hacer la pregunta a los niños de cuantos habían visto una obra de teatro en su vida, y eran muy pocos, entonces que los jóvenes digan que es primera vez que ven una obra de teatro es un impacto profundo, tremendo, pueden marcarle la vida a un joven
13	Hablando específicamente de usted, ¿qué impacto tienen esos servicios/actividades en su vida? ¿Cómo ha cambiado la vida en la biblioteca después de que se	Personalmente, es un recurso que uno puede utilizar para fomentar cultura, para fomentar participación en general, para fomentar mi propia vida familiar, yo acá he propuesto proyectos de canto con mi familia y

	implementaron estos nuevos servicios?	me han dicho que sí y hemos preparado cantos... yo creo que el impacto ha sido notorio
14	¿Qué servicios de biblioteca son los más importantes para usted?	Los préstamos de libros, el club de lectura, que se suspendieron durante la pandemia, pero para mí es muy importante porque me pone en contacto con gente que le gusta leer, que les gusta los libros, por lo tanto, se puede conversar, que en un pueblo tan chiquitito no es tan común. Por último, destacar el auditorio y la sala de exposiciones
15	¿Cree que hay ciertos servicios requeridos por usted y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles podrían ser estos servicios?	Yo no sé si no se están brindando, en general si se brinda todo, lo que pasa es que nos hubiera gustado hacer, por ejemplo, dejar un día para proyección de película, que no se ha podido hacer, falta apoyo al respecto. En realidad, ahora no se está haciendo, porque si se hizo en algún momento, pero creo que hay que darle más continuidad, así se va generando cultura y provocando un poco el quehacer cultural y se van motivando los jóvenes talentos que hay acá.