



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA.
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA.
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA.

**EXPERIENCIAS DE USO DE LA SALA +60 DE LA BIBLIOTECA DE SANTIAGO POST
PANDEMIA, POR PARTE DE ADULTOS MAYORES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL
TÍTULO DE BIBLIOTECARIO DOCUMENTALISTA.**

AUTORA:

FERRERO FAÚNDEZ, CATALINA ALEJANDRA

PROFESOR GUÍA:

JAÑA MONSALVE, CECILIA

PROFESOR INFORMANTE:

OYARZÚN SARDI, GONZALO

SANTIAGO – CHILE 2022

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre: Catalina Ferrero Faúndez

Título de la tesis: Experiencias de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago post pandemia, por parte de adultos mayores.

Escuela: Escuela de Bibliotecología

Carrera o programa: Bibliotecología y Documentación

Título al que opta: Bibliotecario Documentalista

2. Autorización de Reproducción (seleccione una opción)

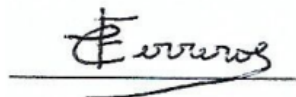
- a) Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo y a su autor.

En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

<input checked="" type="checkbox"/>	Inmediata
<input type="checkbox"/>	A partir de la siguiente fecha: _____ (mes/año)

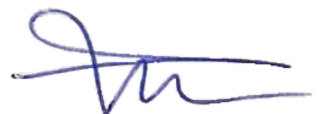
Fecha: 16 de enero 2023

Firma:



Esta autorización se otorga en el marco de la ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, con carácter gratuito y no exclusivo para la Institución.

NOTA OBTENIDA: 6,0



Firma y timbre autoridad
responsable

DEDICATORIA

A mis tíos maternos, mi tía Cristy y mi tío Pato, cuyo amor y apoyo me ha sostenido toda mi vida, y con quienes he compartido los momentos más felices y los más dolorosos de esta.

A mi mamá, que me entregó todo su amor, por enseñarme a amar la lectura y los libros, por los valores que me dió, siempre haciendo lo posible para estar conmigo a pesar de los largos horarios de trabajo, y cuya memoria vive en mi corazón hoy y siempre.

A mi abuelita, por haber sido una segunda mamá, por inspirarme con su infinita creatividad, inteligencia, y sabiduría, y por haber sido la luz de nuestra familia.

A mi tía Cristy por su fuerza, paciencia y cariño, por creer en mí, por enseñarme a enfrentar la vida, por apoyarme en mis momentos más difíciles, por su contagiosa sonrisa y por ser el pilar de nuestra pequeña familia.

A mi tío Pato, mi figura paterna, por confiar en mí y mis capacidades aún cuando yo no lo hacía. Por siempre acompañarme en los viajes al colegio y ayudarme cuando no entendía alguna materia. Por siempre escucharme, nunca dejarme sola y enseñarme a ser valiente con una paciencia y amor incondicional.

A don Antonio Barra Rojas, gran amigo de la familia que siempre me quiso y me apoyó en mis estudios y personalmente, muchas gracias por haber estado presente en mi vida.

A todos ustedes por ser parte de mi vida se los agradezco y dedico este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos los profesores y profesoras que apoyaron mi formación académica y profesional, por todos los conocimientos entregados, junto con su sabiduría y experiencia.

Agradezco a mi profesora guía Cecilia Jaña Monsalve, por su apoyo incondicional, la gran paciencia que tuvo conmigo, y por haber confiado en mí hasta el final de este trabajo. Sus conocimientos y su pasión por la enseñanza son tesoros invaluable, que hicieron de este trabajo una experiencia única que siempre recordaré.

Agradezco a mi profesor informante Gonzalo Oyarzún Sardi, por aceptar trabajar conmigo a pesar de las dificultades que tuvo la presente investigación. Por haber sido uno de los profesores que más me inspiró en la carrera, por su gran compromiso con las bibliotecas y el acceso igualitario a estas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Justificación	4
1.3. Delimitación	5
1.4. Pregunta de investigación	5
1.5. Objetivo general	5
1.6. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II. MARCO CONCEPTUAL	6
2.1. Experiencia	6
2.1.1 Experiencia como calidad	7
2.1.2 Experiencia en servicios de biblioteca	9
2.2. Tercera edad	10
2.5.1 Envejecimiento en Latinoamérica y el Caribe	11
2.5.2 Tercera edad en Chile	13
2.5.3 Sobre la Cuarta edad	14
2.5.4 Envejecimiento saludable	15
2.3. Bibliotecas	17
2.3.1 Bibliotecas públicas en Latinoamérica	18
2.3.2 Bibliotecas públicas en Chile	18
2.3.3 Tipos de bibliotecas públicas en Chile	19
2.3.4 Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio	20
2.3.5 Gobierno regional	21
2.3.6 Bibliotecas Regionales	21
2.3.7 Biblioteca Pública Digital	22
2.4. Biblioteca de Santiago	23
2.4.1. Servicios de la Biblioteca de Santiago	24
2.4.2. Biblioteca como tercer espacio	26
2.5 Sala +60	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo de investigación	31
3.2 Método de investigación	31
3.3 Enfoque de investigación	32
3.4 Diseño Metodológico	33
3.5 Universo y muestra	34
3.6 Técnica de recolección de datos	34
3.7 Técnica de análisis de información	34
3.8 Criterios de validación	35
3.9 Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	37

4.1 Categorías y subcategorías	37
4.2 Código de entrevistados	37
4.3 Análisis de los datos obtenidos	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	43
Sugerencias	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	52
Anexo 1: Carta de Consentimiento Informado	52
Anexo 2: Entrevista sobre experiencia de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago	53
Anexo 3: Entrevista sobre experiencia de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago (E1).	54
Anexo 4: Entrevista sobre experiencia de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago (E2).	56
Anexo 5: Imágenes Sala +60 Biblioteca de Santiago de Chile	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Frontis de la Biblioteca de Santiago	24
Figura 2: Mapa Biblioteca de Santiago	25
Figura 3: Entrada Sala +60 de la Biblioteca de Santiago	27
Figura 4: Centro Sala +60	29
Figura 5: Estanterías sala +60	30
Figura 6: Diseño metodológico de la presente investigación	33
Figura 7: Acomodaciones sala +60	58
Figura 8: Cartel indicativo clasificación de los libros	59
Figura 9: Estantería con cartel	60
Figura 10: Sección de novedades	61
Figura 11: Destacados del mes	62
Figura 12: Sección de humor	63
Figura 13: Mesa con cuadernillos de actividades “Mente lúdica y activa”	64
Figura 14: Mesa con marcapáginas exclusivos sala +60	65
Figura 15: Cartel de informaciones	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Etapas de avance del envejecimiento en los países de América Latina y el Caribe	12
Tabla 2: Categorías y subcategorías de análisis de información	37

RESUMEN

A nivel global la población está envejeciendo, situación que presenta nuevos desafíos para la sociedad actual. De acuerdo a las Naciones Unidas (2019), todas las regiones del mundo han experimentado un aumento en la esperanza de vida desde 1950, gracias a los avances médicos y mejoras en la calidad de vida. Longevidad que si bien es valorada por la ciencia, no ha sido capaz de adaptarse completamente a la sociedad del siglo XXI. Existe un estigma asociado a envejecer, lo que puede provocar aislamiento social, soledad y discriminación a los adultos mayores.

Las bibliotecas buscan acomodarse a las necesidades de sus usuarios, y junto con ello ser un ente inclusivo dentro de la sociedad, abiertas al público sin discriminación de ningún tipo.

Es por ello que la presente investigación, se enfoca en la “sala +60” de la Biblioteca de Santiago de Chile, iniciativa nacida el 2017 con el objeto de entregar un espacio de recreación e información dedicado al adulto mayor.

El trabajo se contextualiza en la post pandemia, y pretende desde un punto de vista cualitativo rescatar las experiencias de adultos mayores que visitan por primera vez la sala +60, caracterizando los aspectos más destacables de sus experiencias, así como reflejar los cambios de la sala luego de la pandemia.

PALABRAS CLAVES:

Tercera edad - Bibliotecas Públicas - Servicios a la tercera edad - Experiencias

ABSTRACT

Globally, the population is aging, a situation that presents new challenges for today's society. According to the United Nations (2019), all regions of the world have experienced an increase in life expectancy since 1950, thanks to medical advances and improvements in quality of life. Longevity that, although valued by science, has not been able to fully adapt to 21st century society. There is a stigma associated with getting older, which can lead to social isolation, loneliness, and discrimination for seniors.

Libraries seek to accommodate the needs of their users, and along with this to be an inclusive entity within society, open to the public without discrimination of any kind.

That is why the present investigation focuses on the "sala +60" of the Library of Santiago de Chile, an initiative born in 2017 with the aim of providing a space for recreation and information dedicated to the elderly.

The work is contextualized in the post-pandemic, and aims from a qualitative point of view to rescue the experiences of older adults who visit the "sala+60" for the first time, characterizing the most notable aspects of their experiences, as well as reflecting the changes in the room after the pandemic.

KEYWORDS

Seniors - Public Libraries - Services to seniors - Experiences

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población mundial en el siglo XXI es inevitable, debido a los avances tecnológicos y médicos, entre otros factores, la esperanza de vida ha aumentado globalmente.

La Organización Mundial de la salud explica que el envejecimiento desde un punto de vista biológico es:

“El resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte”.

De acuerdo a la CEPAL (2018) en 2037 la población de personas mayores de 60 años superará a los menores de 15 años, en América Latina y el Caribe. Junto con ello establecen:

“En valores absolutos, la población de 60 años y más, compuesta en la actualidad por unos 76 millones de personas, tendrá un período de amplio incremento que la llevará a alcanzar las cifras de 147 millones de personas en 2037 y 264 millones en 2075”

Esto convierte a la tercera edad en un grupo etario de importancia dentro de la sociedad actual y futura, lo cual desafortunadamente no se refleja en una mayor preocupación por parte de la población por ellos. Persiste un estigma de que la vejez se relaciona con fragilidad, debilitamiento y dependencia. Forma de discriminación que ha llevado a ser conocida como “edadismo” (OMS, s.f.), provocando inseguridad y pesimismo en la tercera edad al no sentirse parte de la sociedad actual.

Por su parte las bibliotecas buscan que cada vez se reduzcan las barreras de discriminación, de forma que todas las personas puedan acceder a sus servicios. De acuerdo a Gil, Chaves y Bonilla (2020), las bibliotecas públicas son:

“Sitios por excelencia para brindar servicios a las personas adultas mayores. Se destacan como espacios de encuentro interactivo, en el que convergen diversos grupos de usuarios, cuya participación en actividades intergeneracionales, produce beneficios para mejorar su calidad de vida, entre los que se destacan por ejemplo, el fomento de redes sociales informales, grupos con intereses comunes y relaciones con distintos grupos etarios”.

Todo esto gracias a una visión proactiva en conjunto con vocación de servicio por parte de las unidades de información.

Es por lo mencionado anteriormente que esta investigación se enfoca en la inclusión de la tercera edad en las bibliotecas públicas, más específicamente en el caso de la Biblioteca de Santiago de Chile y uno de los servicios que esta ofrece la sala +60, sala enfocada en el adulto mayor con el objetivo de mayor inclusividad en la biblioteca.

El Capítulo I es dedicado al planteamiento del problema, así como los antecedentes y justificación que llevaron a la realización de esta investigación. Teniendo en cuenta que la tercera edad fue uno de los grupos más afectados por la pandemia del covid-19, y de las posibles repercusiones que esto pudo haber tenido en el funcionamiento de la sala +60. En torno a esto se desarrolla la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.

El capítulo II corresponde al marco conceptual, en el cual se definen los conceptos relevantes para la investigación. Se comienza definiendo el concepto de experiencia, luego se habla de la tercera edad, y también la tercera edad en Chile. Posteriormente se habla sobre las bibliotecas, bibliotecas públicas y la Biblioteca de Santiago. Finalmente se refiere a la sala +60.

En el Capítulo III se explica la metodología de trabajo para la presente investigación, en la cual utilizando un enfoque metodológico cualitativo de tipo descriptivo con enfoque fenomenológico, se aplicó una entrevista semiestructurada a dos informantes pertenecientes a la tercera edad, luego de que estos visitaran por primera vez la sala +60, para recabar sus experiencias.

El Capítulo IV corresponde al análisis de resultados obtenidos tras la realización de la entrevista a los informantes, utilizando categorías y subcategorías para ello.

Finalmente el Capítulo V se dedica a las conclusiones de la investigación, y las sugerencias.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación pretende distinguir, desde un punto de vista cualitativo, la experiencia de uso de la sala +60 de la Biblioteca de Santiago, en el contexto de post-pandemia, por parte de adultos mayores.

1.1. Antecedentes

Los seres humanos ahora viven más que en cualquier otro momento de la historia. La esperanza de vida mundial se ha duplicado desde 1900 y continúa aumentando, aunque sigue existiendo una gran disparidad entre los países con la esperanza de vida más corta y más larga (OMS, 2020) .

Los adultos mayores fueron uno de los grupos etarios más afectados por la pandemia, tal como lo menciona la OMS previamente en temas de salud. Junto con ello, la pandemia puso a la vista las carencias en la calidad de vida de los adultos mayores, y el aislamiento que muchos padecen se vio agravado por las medidas de prevención sanitarias.

Teniendo en cuenta que los adultos mayores son uno de los grupos de la sociedad que requiere más apoyo debido a su edad, para poder mantener una vida saludable en los aspectos físico y mental, distintas organizaciones se han encargado de crear espacios accesibles y cómodos para los mayores de 60 años. Tal es el caso de la Biblioteca de Santiago.

El 17 de marzo de 2017 se inauguró en la Biblioteca de Santiago la sala +60, un espacio dedicado especialmente para los adultos mayores, para disfrutar de la lectura y socializar entre sus pares. De acuerdo al Servicio Nacional del Patrimonio Cultural:

La Sala +60 es un espacio que surgió de un trabajo colectivo del equipo de la Biblioteca de Santiago junto con adultos mayores, tanto socios y socias de la Biblioteca, como de hogares o espacios donde se reúnen periódicamente.

Es dentro de este contexto, que surge la necesidad de conocer cuál es el estado actual de la sala +60, debido a que la información disponible sobre esta en línea data de su inauguración el año 2017, y no ha sido actualizada. Por lo que se desconoce si los servicios ofrecidos y la experiencia de uso siguen siendo los mismos.

1.2. Justificación

Todas las personas tienen derecho a acceder a información, y que ésta sea verídica y acorde a sus temáticas y necesidades.

En su manifiesto la IFLA y la UNESCO (1994), expresan que:

Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y los servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales. Son fundamentales su alta calidad y adecuación a las necesidades y condiciones locales.

Durante el año 2015, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes lanzó el Plan Nacional de Lectura y el Libro 2015-2020, en donde uno de sus objetivos enfocado en la lectura es: “Concebir la lectura como parte fundamental de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas, considerándola factor esencial en la formación de ciudadanas y ciudadanos creativos, reflexivos, críticos, participativos y constructores de procesos democráticos”.

Esta política pública debe ser respaldada por las bibliotecas públicas del país, las que son fuente de información y conocimiento para la sociedad.

Durante la pandemia del Covid-19, se produjeron cambios sociales, culturales, económicos y comerciales en la sociedad, provocando interrupciones en los servicios y sistemas de bibliotecas públicas en Chile y en todo el mundo. Lo anterior, requirió creatividad y adaptabilidad tanto a nivel individual como organizacional para el funcionamiento de los servicios de las bibliotecas públicas.

Una población de adultos mayores que crece y cambia rápidamente presenta oportunidades y desafíos para las bibliotecas públicas, ya que ajustan de manera receptiva su programación, servicios, materiales y espacios para maximizar y enfatizar los sentimientos de conexión social entre este grupo de edad (Dalmer y Mitrovica, 2022).

La iniciativa de la Biblioteca de Santiago al crear la sala +60, es una oportunidad de inclusión beneficiosa para la población perteneciente a la tercera edad, sobre todo al tratarse de una biblioteca pública con experiencia y trabajo de calidad. La pregunta que surge entonces es si la sala ha continuado su funcionamiento tras la pandemia, o si ésta ha cambiado para adaptarse a las circunstancias actuales.

1.3. Delimitación

Este trabajo de investigación está enfocado en los testimonios entregados por una muestra intencionada de adultos mayores pertenecientes a la tercera edad, que acudieron a la sala +60 de la Biblioteca de Santiago de Chile, posterior a octubre de 2022.

1.4. Pregunta de investigación

¿Cuáles son las experiencias de uso de la sala +60 de la Biblioteca de Santiago de Chile, por parte de adultos mayores?

1.5. Objetivo general

Conocer las experiencias de uso de la sala +60 de la Biblioteca de Santiago de Chile, por parte de adultos mayores.

1.6. Objetivos específicos

1. Describir experiencias de uso de la sala +60. por parte de adultos mayores, en el contexto de post pandemia.
2. Analizar la experiencia de adultos mayores en base a la experiencia de la sala +60.
3. Distinguir elementos destacables del análisis de la experiencia de uso de la sala +60 por parte de adultos mayores.

CAPÍTULO II. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Experiencia

Según Aristoteles, la experiencia proviene de la memoria, y gracias a esta el hombre asimila las ciencias y el arte.

De acuerdo al diccionario de Oxford (s.f.), se puede definir experiencia como: “Conocimiento de algo, o habilidad para ello, que se adquiere al haberlo realizado, vivido, sentido o sufrido una o más veces”. También como “Conjunto de conocimientos que se adquieren en la vida o en un período determinado de ésta”.

El filósofo materialista inglés John Locke en su obra principal “Ensayo sobre el entendimiento humano” del año 1690, desarrolló la teoría del conocimiento del “empirismo materialista” (Diccionario de filosofía, 1984). En la cual describe a la experiencia como:

“Fuente única de todas las ideas. Estas últimas surgen o bien en virtud de la acción de los objetos externos sobre los órganos de los sentidos (ideas de sensación), o bien a consecuencia de que la atención se orienta hacia el estado y la actividad del alma (ideas de la reflexión) ...Las ideas adquiridas de la experiencia son sólo material para el saber, pero no el saber mismo. Para convertirse en saber, el material de las ideas debe ser transformado por la actividad de la razón, que se diferencia tanto de la sensación como de la reflexión”.

La experiencia se constituye en el proceso de la interacción entre el ser social y el mundo exterior, en el proceso de la actividad práctica, durante el cual el ser modifica la naturaleza y a sí mismo. En concreto la experiencia indica la referencia del conocimiento, a partir de la cual tiene que elaborarse, a la que ha de adecuarse, responder y corresponder, de la que tiene que dar razón o incluso la que ha de ser su contenido. Según Amengual (2007), que estudió las definiciones de experiencia por parte de Kant y Hegel:

“En el marco del empirismo y el escepticismo, la experiencia se interpreta como el punto de partida del proceso cognoscitivo y como su contenido. Para Kant (1724-1804), en cambio, la experiencia aparece fundamentalmente como el resultado, como el producto de la actividad cognoscitiva, en la que necesariamente interviene como soporte todo el conjunto de condiciones interpuestas por la subjetividad humana”.

Por su parte Hegel da cuenta de la apertura característica de la experiencia: es movimiento generador de objetos y de nuevas figuras de conciencia. Amengual continúa y dice:

“En este sentido no hay duda que Hegel sí ha prestado atención a qué pasa en la experiencia y no sólo a las condiciones de su posibilidad: qué pasa en el sujeto e incluso en el mundo del saber o de la ciencia. Pero respecto a Kant, lo más destacado es que, según Hegel, en la experiencia se forma el sujeto y se forma en la medida en que se abre al mundo, se despliega conociendo y actuando en el mundo. De esta manera las condiciones de posibilidad de la experiencia se van configurando por la experiencia, lo trascendental se *historiza*, se convierte en histórico”.

Amengual concluye que el mismo concepto moderno de experiencia se puede observar una radicalización en el sentido de que este concepto va adquiriendo una densidad y una amplitud que lo convierte en un concepto omnicomprendivo, que va más allá del ámbito (de la teoría) del conocimiento, para adentrarse en lo constitutivo del sujeto y de la realidad.

De acuerdo a la filosofía, la experiencia se define tradicionalmente como “el reflejo empírico-sensorial del mundo exterior”, divulgando ampliamente que la experiencia es la única fuente de todo saber (Diccionario de filosofía, 1984).

El lenguaje fenomenológico de Husserl (1991) es descriptivo y su propósito es hacer evidente la experiencia original por medio de la intuición. La evidencia del fenómeno o de la experiencia vivida se constituye mediante la percepción directa o intuición clara, vale decir, como tal se supusieron o vieron su significado en la conciencia (Barbera e Inciarte, 2012). Por otra parte, el propósito de la fenomenología hermenéutica de Heidegger (1989) es apropiarse del significado ya implícito en la experiencia vivida, mediante un proceso de pensamiento orientado por la destrucción y construcción hasta lograr interpretarlo como su verdad.

La experiencia se entiende como la interacción del ser humano con el entorno exterior, y además como el resultado de dicha interacción. Este concepto es la base de la socialización y su práctica, así como el medio por el cual la ciencia, práctica y teórica, ha podido desarrollarse.

2.1.1 Experiencia como calidad

De acuerdo a Berry, Bennet, y Brown (1989) se puede definir servicio como:

“Un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal”.

Zeithaml y Bitner (2010) proponen que:

“Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características hacen que los servicios sean más difíciles de evaluar y conocer qué es lo que realmente quieren los clientes”.

Según Parasuraman, Zeitham y Berry, la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.

El modelo Servqual se deriva del estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. Utilizado para medir la calidad del servicio y siempre teniendo como objetivo comparar las expectativas de los clientes antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio real entregado.

Constaba originalmente de 10 dimensiones de la calidad del servicio, las cuales eran: confiabilidad, receptividad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión / conocimiento del cliente y tangibles.

Posteriormente, Zeithaml, Berry y Parasuraman probaron las variables y las redujeron a cinco factores que incluyen tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad (combinando comunicación, credibilidad, seguridad, competencia y cortesía) y empatía (combinando la comprensión / conocimiento del cliente con accesibilidad).

La calidad del servicio se puede definir como la diferencia entre las expectativas de servicio del cliente y el servicio percibido, y es uno de los objetivos más importantes para las empresas. Radica principalmente en la interacción entre seres humanos.

2.1.2 Experiencia en servicios de biblioteca

Una de las tareas de las unidades de información es su capacidad de gestionar y reproducir sus recursos, desarrollando las tecnologías de información y comunicación. En un manifiesto conjunto, la IFLA y la UNESCO (1994) definen el rol de las bibliotecas en la sociedad como “El puerto local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales”

Es principal dentro de los objetivos de una biblioteca, el de servir a la comunidad a la que acoge mediante la práctica de diversas tareas en beneficio de sus usuarios. Como bien expone Gómez-Hernández (2009):

“Las bibliotecas son un espacio ciudadano importante, de esos que ayudan a lograr el equilibrio y síntesis de libertad y responsabilidad propio de las cosas humanas. Al margen de los beneficios directos sobre las personas, del “capital social” que producen, es de gran valor lo intangible, lo que representa su apertura y gratuidad, su labor de conservación y transmisión de la memoria y la cultura, su labor que es a la vez de inclusión y de cohesión. Una biblioteca representa respeto a la cultura, puesta en común del saber, solidaridad y uso compartido, espíritu crítico y rechazo de cualquier fundamentalismo, voluntad de servicio sin discriminación, apertura al aprendizaje”.

2.2. Tercera edad

La tercera edad es un período de la vida de todo ser humano, el cual ocurre de forma natural e inevitable. A partir del siglo XX con las grandes revoluciones dentro de los campos de la medicina, así como el avance de la tecnología en general, han producido que la esperanza de vida del ser humano haya aumentado considerablemente. Esto es algo positivo, ya que muestra que en las condiciones adecuadas y óptimas las personas pueden desarrollar sus vidas dentro de un mayor plazo. Pero por otra parte, esto ha traído cierta estigmatización hacia las personas mayores, que aunque conserven sus capacidades cognitivas son vistos en menos por la sociedad, situación que Burba (2016), clasifica como “ageism”, o “edadismo” como podría traducirse al español esta forma de discriminación a la tercera edad, y dice:

“Los estudios señalan que el ageism tiene su base en creencias fundadas en estereotipos erróneos tales como: La mayoría de los ancianos viven en asilos, la mayoría son incapaces de adaptarse a los cambios, la mayoría son aburridos, la mayoría son tristes, la mayoría viven en la miseria, la mayoría se irritan frecuentemente y son coléricos; además, los ancianos sufren más lesiones que las personas jóvenes y sufren por los más altos niveles de victimización criminal”.

Este tipo de discriminación se ve reflejada en gran parte de la cultura occidental, siendo Chile no ajeno a ella, así como tampoco Argentina, país vecino y donde Burba realizó su investigación donde expone:

“Es posible afirmar que una de las posibles consecuencias sociales del ageism es que lleva a los jóvenes a ver a los viejos como diferentes, no considerándolos con igualdad de derechos y, por consiguiente, a no identificarse con ellos; todo lo cual hace que la vejez sea percibida como algo perteneciente a otros y a un futuro lejano, impidiendo ello prepararse para enfrentar adecuadamente el propio envejecimiento”.

No tener conciencia de la eventual vejez y propia mortalidad es bastante arriesgado, haciendo que las personas no tengan planes a futuro respecto y puedan terminar con consecuencias negativas para sus propias familias. La muerte no es un tema que sea agradable o sencillo de discutir, y es por eso que es tan ignorado en la sociedad actual, y se tiende a relacionar en su mayor parte con los adultos mayores. Aquellos que ya han vivido muchos años, que han visto al mundo cambiar, llenos de experiencias y recuerdos, pero que no calzan en la vida moderna por no tener las mismas fuerzas que antes. Como dice Burba:

“Limitaciones no es equivalente a enfermedad. No se es enfermo porque se tiene más

o menos canas, o necesite usar lentes para leer, o no pueda correr o nadar como antes o no pueda hacer el amor todos los días o no pueda procrear, o se jubiló del trabajo (que no significa jubilarse de la vida)”.

La soledad y la falta de oportunidades para desarrollarse como persona son una de las crudas realidades que enfrentan las personas al alcanzar la tercera edad. Esto se ve agravado por una sociedad que valora por sobre todo la juventud, energía y buena salud.

Esta situación puede llegar a afectar el estado mental, de forma negativa, para el adulto mayor. La OMS (2021), dice al respecto:

“El edadismo tiene consecuencias graves y amplias para la salud y el bienestar de las personas. Entre las personas mayores, el edadismo se asocia con una peor salud física y mental, un mayor aislamiento social y soledad, una mayor inseguridad financiera, una menor calidad de vida y unas mayores tasas de muertes prematuras. Se calcula que 6,3 millones de casos de depresión en todo el mundo son atribuibles al edadismo”.

De acuerdo a la OMS (2022), la mayoría de la población mundial tiene una esperanza de vida superior a los sesenta años, además entregan las siguientes proyecciones:

“En 2030, una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. En ese momento, el grupo de población de 60 años o más habrá subido de 1000 millones en 2020 a 1400 millones. En 2050, la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado (2100 millones). Se prevé que el número de personas de 80 años o más se triplique entre 2020 y 2050, hasta alcanzar los 426 millones”.

Cabe mencionar también que llegada la tercera edad los problemas de salud se hacen más evidentes, esto depende por supuesto del estilo de vida de la persona, así como sus antecedentes familiares y médicos.

2.5.1 Envejecimiento en Latinoamérica y el Caribe

El envejecimiento de la población no es ajeno a Latinoamérica, pero de acuerdo a los datos recolectados por el INE (2022), este se produce de forma heterogénea en los distintos países de la región. Esto se produce debido a que dependiendo de las condiciones socioeconómicas, los países se encuentran en distintas etapas de transición demográfica, tomando en cuenta el

porcentaje de población adulta mayor y la tasa de fecundidad.

Tabla 1: Etapas de avance del envejecimiento en los países de América Latina y el Caribe

Envejecimiento incipiente	Envejecimiento moderado	Envejecimiento moderadamente avanzado	Envejecimiento avanzado	Envejecimiento muy avanzado
Guatemala, Haití y Bolivia	Belice, Ecuador, Guyana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Surinam y Venezuela	Antigua y Barbuda, Bahamas, Brasil, Costa Rica, Colombia, El Salvador, Granada, Jamaica, San Vicente y las Granadinas y Santa Lucía	Argentina, Trinidad y Tobago y Chile	Uruguay, Barbados y Cuba

Fuente: Instituto de Estadísticas en base a Huenchuan (2018)

Es por esto que si bien el envejecimiento de la población avanza rápidamente en la región, es más prominente en ciertas naciones. Como indica la tabla mostrada, los niveles de transición demográfica se presentan en países como Uruguay, Barbados y Cuba, donde la población mayor de 60 años supera el 20% y sus tasas de fecundidad están bajo el reemplazo generacional. En el caso de Chile, la población de la tercera edad está entre el 15% y 17%, y los niveles de fecundidad no alcanzan a cubrir el reemplazo generacional. Lo que hace concluir que a futuro el país tendrá una aún mayor población perteneciente a la tercera edad.

2.5.2 Tercera edad en Chile

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, también conocido como SENAMA, fue creado el 17 de septiembre de 2002, a partir de la promulgación de la ley N°19.828, y establece que: "el Servicio define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres".

Previamente existía la Comisión Nacional del Adulto Mayor, creada en 1995 por el ex presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle.

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE), entregó los primeros resultados definitivos del Censo 2017, el que reveló que, en Chile, los adultos mayores superan los 2 millones 800 mil personas, equivalente al 16,2% de los habitantes del país. Las regiones con mayor cantidad de personas con 60 años o más corresponden a la Región Metropolitana con más de un millón, seguida de la Región del Biobío con un total de 352.637, mientras que la Región de Valparaíso está en la tercera ubicación con 342.035.

La OMS estima que:

"El número y la proporción de personas de 60 años o más están aumentando en todas las poblaciones. En 2019, el número de personas de 60 años o más ascendía a 1000 millones. Esa cifra aumentará a 1400 millones para 2030 y a 2100 millones para 2050. Este aumento se está produciendo a un ritmo sin precedentes, y se acelerará en los próximos decenios, en particular en los países en desarrollo".

Según el INE (2022), la esperanza de vida ha aumentado tanto en hombres como mujeres de acuerdo a los siguientes datos:

"Desde el año 1992 la esperanza de vida se ha mantenido en constante alza, pasando de 74,1 años a los 81,0 años en 2021, aumentando 6,9 años durante el período. Por otro lado, la mortalidad de la población se comporta de diferentes maneras no solo según la edad de la población, sino también en función de su sexo. Esto se evidencia en que las mujeres presentan una mayor expectativa de vida respecto a los hombres, pasando de 77,2 en 1992 a 83,8 años en 2021, aumentando en 6,6 años su esperanza de vida. En el caso de los hombres el aumento de la expectativa de vida durante el período ha sido más pronunciado, aumentando en 7,2 años, pasando de 71,1 en 1992 a 78,3 años para el año 2021".

También aumentó el nivel de educación como lo reflejaron los censos de 2002 y 2017: el

promedio de años de estudio de este grupo pasó de 6,5 años a un promedio de 8,3 años entre cada censo.

El análisis del censo mostró que la esperanza de vida seguirá en aumento:

“La reducción de la mortalidad en edades jóvenes se mantendría constante, lo que permitiría que la población cada vez viva una mayor cantidad de años y que la esperanza de vida de la población siga en aumento con el paso del tiempo. Así, para el año 2050 se proyecta una esperanza de vida de 85,4 años, incrementándose en 4,2 años en el período 2022-2050”.

Estos datos prueban lo importante que es crear y mejorar políticas públicas para las personas de la tercera edad y más residentes en Chile, teniendo en consideración que a futuro conformarán un importante número dentro de la población nacional.

2.5.3 Sobre la Cuarta edad

De acuerdo a la Biblioteca del Congreso (2017), para explicar la cuarta edad se debe tener en cuenta que la esperanza de vida ha aumentado, por lo que una persona de 60 años ya no es considerada anciana, al ser posible que llegue a vivir más de 80 años. Es por eso que:

“La conceptualización que se plantea se enmarca dentro de la discusión parlamentaria del proyecto de Ley que pretende modificar la Ley N° 19.828 (Boletín 11.224-18) de forma de introducir como grupo etario destinatario de las políticas de vejez a la cuarta edad, constituida por personas que son mayores de 80 años. Este colectivo, cada vez de mayor grosor demográfico, se caracteriza por un incremento serio en las pluripatologías, la cronicidad de las enfermedades y un alto riesgo de deterioro mental, entre otros rasgos”.

Galčanová y Petrová Kafková (2018), en su estudio sobre la transición a la cuarta edad en la República Checa, exponen que cierto nivel de discapacidad en la vejez no implica per se la muerte social, aunque puede imponer una serie de limitaciones y desafíos cotidianos que pueden incluir el mantenimiento de un sentido de identidad individual.

Además agregan que:

“La autopercepción, su transformación y su relación con la corporeidad parecen ser las claves de la edad avanzada asociada a una pérdida importante de la capacidad física, es decir, la cuarta edad... El cuerpo, su transformación y su percepción son también esenciales para la transición a la cuarta edad y la transformación de la autopercepción

asociada a ella”.

No puede establecerse una generalización sobre las personas pertenecientes a la cuarta edad, tanto por el hecho de que la definición de esta varía según cada país debido a su esperanza de vida, así como también porque cada persona envejece de forma diferente, y elige como vivir su vejez. Tal como se menciona en el caso de la tercera edad, no se debe juzgar por el hecho de pertenecer a un sector mayor a 60 años de edad, hecho que debiese ser celebrado como un logro y no tratado como el fin de la vida.

2.5.4 Envejecimiento saludable

En la Asamblea Mundial de la Salud de 2016, 194 países adoptaron una Estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud (2016 - 2030). Es gracias a este primer avance que hoy la Organización Mundial de la Salud cuenta con el plan de la “Década del Envejecimiento Saludable (2021-2030)”. Este documento de libre acceso está disponible en árabe, chino, español, francés, inglés y ruso.

Tiene como propósito apoyar a los gobiernos, la sociedad civil, organismos internacionales, profesionales, instituciones académicas, medios de comunicación y el sector privado para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores dentro de los próximos diez años.

Esta iniciativa nace dado al inevitable envejecimiento mundial de la población, junto con las precarias condiciones en que se encuentran las personas mayores de 60 años en un gran número de países, desde falta de empleo, sueldos bajos, falta de acceso a la salud, etc. Es por esto que se busca mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores en el siguiente decenio, de manera que las personas puedan tener un envejecimiento digno en un entorno saludable.

Otro factor importante a tener en cuenta es la discriminación y estigmatización sufrida por los adultos mayores, frente a esto la OMS (2021) dice:

“La lucha contra los estereotipos negativos, los prejuicios y la discriminación debe ser una parte integral de todos los ámbitos de actuación, pero hay que llevar a cabo también otras actividades para propiciar una comprensión más positiva y realista de la edad y el envejecimiento y unas sociedades capaces de integrar a todas las edades”.

También es importante tener en cuenta las infraestructuras, y que estas sean accesibles para

las personas pertenecientes a la tercera edad que tengan alguna discapacidad.

“Los entornos urbanos y rurales adaptados a las personas mayores pueden permitir que personas con un amplio abanico de capacidades envejecan de forma segura en el lugar que desean, gocen de protección, continúen desarrollándose a nivel personal y profesional, estén integradas y participen y contribuyan a sus comunidades, conservando al mismo tiempo su autonomía, dignidad, salud y bienestar”.

El tener en cuenta estos aspectos dentro de las sociedades permitirá que disminuya la discriminación al adulto mayor, y que estos se sientan incluidos en sus respectivas ciudades. Tal como expresa la OMS, la población mayor fue una de las más afectadas por la pandemia, y una de las más vulnerables frente a desastres naturales, por lo que es necesario velar por la seguridad de este sector de la población.

El avanzar en el cuidado y protección de la tercera edad traerá beneficios en un mundo donde la población global envejecerá dentro de los próximos años. Se trata de mostrar un enfoque proactivo, para poder proteger la mayor cantidad de vidas posibles.

2.3. Bibliotecas

De acuerdo a la Real Academia Española (s.f.), biblioteca se define como “institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos”. Esta suele ser la definición más común de biblioteca, pero se limita al uso práctico de esta y no a lo que realmente es y significa.

Por su parte la IFLA y la Unesco (2022), establecen que las bibliotecas:

“Son creadoras de comunidad, llegando de manera proactiva a nuevas audiencias y usando una escucha efectiva para apoyar el diseño de servicios que satisfagan las necesidades locales y contribuyan a mejorar la calidad de vida”.

En todas las naciones, pero especialmente en el mundo en desarrollo, las bibliotecas ayudan a asegurar que los derechos a la educación y la participación en las sociedades del conocimiento y en la vida cultural de la comunidad sean accesibles para tantas personas como sea posible.

La biblioteca pública es el centro local de información, poniendo a disposición de sus usuarios todo tipo de conocimientos e información.

En su manifiesto la IFLA y la Unesco (2022), expresan acerca de las bibliotecas públicas que:

La biblioteca pública, puerta local de acceso al conocimiento, proporciona una condición básica para el aprendizaje a lo largo de la vida, la toma de decisiones autónoma y el desarrollo cultural del individuo y de los grupos sociales. Sustenta sociedades del conocimiento saludable proporcionando acceso y permitiendo la creación y el intercambio de conocimientos de todo tipo, incluyendo el conocimiento científico y local sin barreras comerciales, tecnológicas o legales.

Las bibliotecas, ubicadas en el corazón de la comunidad, son lugares de encuentro, de comunicación y participación. Es el acceso libre y voluntario a la lectura, la investigación y la creatividad. Como dice Gonzalo Oyarzún “La biblioteca es un lugar neutro, donde todo el mundo es bienvenido, todos pueden venir y sentir que ocupan un lugar en la sociedad y en la comunidad. Para muchos, de hecho, es el único lugar donde pueden reunirse y conocerse” (2021).

2.3.1 Bibliotecas públicas en Latinoamérica

En América Latina, el concepto de biblioteca pública fue mencionado, en un inicio, por los independentistas Mariano Moreno y José de San Martín cuando crearon las bibliotecas de Buenos Aires y de Lima, en 1810 y 1820, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior, podría decirse que las bibliotecas públicas existen en Latinoamérica desde mucho antes que San Martín y Moreno las mencionen como tal. La Biblioteca Palafoxiana (ubicada en Puebla, México), y que se considera como la primera de este tipo en la zona, fue fundada en el año 1646. Inició con una donación de Juan de Palafox y Mendoza, un obispo, de 5 mil volúmenes a los colegios tridentinos de la ciudad. Sin embargo, cuando fue fundada, aún no se hablaba de este tipo de servicios de información, por lo que, una vez acuñado el término, fue incluida.

Si bien la Biblioteca Palafoxiana inició como una biblioteca pública, desde el año 1981 pasó a ser un museo. Igualmente, presta apoyo a investigadores de todo el mundo en sus trabajos, dado el gran tamaño que posee su colección, la cual cuenta con más de 45 mil volúmenes, además de otros importantes documentos históricos.

2.3.2 Bibliotecas públicas en Chile

El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile (s.f.), reconoce a las bibliotecas como un agente social dinámico que permite el libre acceso a la información, ya sea impresa o digitalizada. Así como un agente en el proceso de aprendizaje permanente de la sociedad. Las bibliotecas públicas son 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.

La mayoría de las otras bibliotecas son municipales, y se relacionan con el Servicio del Patrimonio a través de convenios, que se suman alianzas con otras instituciones como el Ministerio de Justicia y Gendarmería de Chile, por medio de las cuales se benefician las bibliotecas de 13 centros penitenciarios. Ello también se hace extensivo a algunos hospitales pertenecientes a la red pública de salud.

Las bibliotecas públicas cumplen diversas funciones: permiten 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.

Los servicios básicos de las bibliotecas son el préstamo de material bibliográfico y audiovisual en sala y a domicilio. Las colecciones bibliográficas ofrecen una variedad de materias para satisfacer las necesidades de todos los sectores de la comunidad: desde poesía, ensayos y novelas para niños y adultos, tanto de autores nacionales como extranjeros; hasta libros de arte, tecnología, agricultura, manualidades, salud, desarrollo personal y ciencias sociales.

Las bibliotecas regionales del país han desarrollado variados programas, los cuales han logrado demostrar que esfuerzos focalizados en sectores y grupos específicos de la ciudadanía permiten obtener resultados cualitativamente profundos, generando o reactivando el hábito lector en sus respectivas comunidades.

2.3.3 Tipos de bibliotecas públicas en Chile

Según el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (s.f.), además de las bibliotecas públicas regionales existen otros tipos:

La mayoría de las otras bibliotecas son municipales, y se relacionan con el Servicio del Patrimonio a través de convenios, a las que se suman alianzas con otras instituciones como el Ministerio de Justicia y Gendarmería de Chile, por medio de las cuales se benefician las bibliotecas de 13 centros penitenciarios. Ello también se hace extensivo a algunos hospitales pertenecientes a la red pública de salud.

- Biblioredes

Nace en noviembre del año 2002, con el objetivo de transformar a las personas en agentes de desarrollo cultural y social desde las Bibliotecas Públicas y el ciberespacio, y así, superar el aislamiento gracias a Internet y las nuevas tecnologías digitales.

- Bibliometro

Nace en junio de 1996, con la implementación de tres puntos de préstamo: Cal y Canto, Los

Héroes y Tobaralaba. Se gesta a través de la firma de un convenio establecido entre la Dibam y Metro, reconociendo desde sus inicios que su misión: contribuir a la promoción de hábitos de lectura en las personas que habitualmente usan los servicios del Metro, como también en las comunidades cercanas, a través de colecciones atractivas, recreativas y servicios innovadores.

- Bibliomóvil

Entre los servicios pioneros de biblioteca móvil se puede destacar la creación del Programa Dibamóviles (1998), fruto de una donación de la Embajada de Japón; ésta consistía en 3 vehículos acondicionados como bibliotecas móviles y diseñados para llevar también exposiciones itinerantes y diversas expresiones artísticas al territorio de las regiones de Coquimbo, Metropolitana y Maule. En esa década se crearon servicios emblemáticos como la Bibliolancha de Quemchi o el Bibliobús de Aysén (1995), el servicio activo más longevo en nuestro país.

2.3.4 Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

El Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio es aquel ministerio encargado de diseñar, formular e implementar aquellas políticas, planes y programas destinados a ser una contribución a nivel cultural y patrimonial armónica y equitativamente en todo el territorio nacional (Gobierno de Chile, s.f.), colaborando con el jefe de estado en ello. Anteriormente se conocía como Dibam, Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, fundada el 18 de noviembre de 1929. De acuerdo a la Ley 21180 se crea el Ministerio de Cultura, las Artes y el Patrimonio reemplazando así a la Dibam. Su vigencia inicia el 1 de marzo, creando, a su vez, tres subsecretarías: Subsecretaría de las Culturas y las Artes, del Patrimonio Cultural y el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural; del mismo modo, se crean 15 secretarías regionales, una por cada región, que hacen trabajo conjunto con las Direcciones Regionales del Patrimonio.

El ministerio se rige por diversos principios, que son:

- Diversidad cultural.
- Democracia y participación.
- Reconocimiento cultural de los pueblos indígenas.
- Respeto a la libertad de creación y valoración social de creadores y cultores.

- Reconocimiento a las culturas territoriales.
- Respeto a los derechos de cultores y creadores.
- Memoria histórica.

2.3.5 Gobierno regional

El gobierno regional es un organismo de funcionamiento autónomo, encargado de la administración superior de la región y preocupado por el territorio, para que tenga un desarrollo armónico y equitativo (Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, s.f.).

Estos gobiernos fueron creados por medio de la Ley Orgánica Constitucional (LOC) 19.175 en el año 1993, con el objetivo de contribuir a la descentralización del país de la Región Metropolitana.

El gobierno regional posee siete funciones: planificación, coordinación, ordenamiento territorial, desarrollo social y cultural, fomento de las actividades productivas, movilidad y financiamiento.

2.3.6 Bibliotecas Regionales

Estas bibliotecas dependen exclusivamente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, poseen un alto estándar y se constituyen como potentes centros culturales en sus respectivas regiones.

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

Entre los servicios que disponen se destacan 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. Además muchas de estas bibliotecas cumplen la función de resguardar el patrimonio de sus regiones.

La habilitación de estos espacios se enmarca en un plan que persigue construir bibliotecas regionales en todas las zonas en que no se disponga de una. Es así como en distintos puntos del país se está avanzando en la concreción de este anhelo a través de proyectos que se encuentran en distintas etapas de ejecución.

2.3.7 Biblioteca Pública Digital

La Biblioteca Pública Digital (BPDigital), primera biblioteca pública de estas características en Chile, es una iniciativa impulsada por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, perteneciente al Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

2.4. Biblioteca de Santiago

La Biblioteca Regional de Santiago, más conocida como Biblioteca de Santiago, es la biblioteca regional emplazada en la capital del país. Se inauguró el 11 de noviembre del año 2005 por el entonces presidente de la nación, Ricardo Lagos Escobar. Está ubicada en Matucana 151, en la comuna de Santiago.

Respecto a su infraestructura el sitio web de la Biblioteca de Santiago en su sección de historia menciona:

“El proyecto arquitectónico pertenece a don Raúl Sierralta, comenzando la construcción el año de 1928 para concluir en 1945. La primera etapa comienza en el año de 1928 con la construcción del cuerpo que está en calle Moneda, en 1940 se construye el cuerpo de calle Portales y en 1943 el cuerpo del lado Chacabuco. La forma del edificio se presenta como U, cuenta con 4 pisos y subterráneo, y en el año de 1945 finaliza la construcción con el edificio hacia Matucana, que sería el casino y la casa del mayordomo”.

Inicialmente fue para los Almacenes de la Dirección General de Aprovechamiento del Estado (DAE). Pertenece a los edificios institucionales construidos en función del explosivo crecimiento del aparato estatal que comienza a experimentar Chile a partir de la década de 1920.

Hoy depende del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Fue declarado Monumento Nacional a través del Decreto N° 447 del Ministerio de Educación el 10 de julio de 2001. Las bodegas fueron utilizadas por la DAE hasta el año 1997 cuando la División de Modernización del Estado adquirió la responsabilidad de crear un sistema electrónico y un nuevo marco legal que regulara las compras del Estado y es reemplazado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra.

Es la más grande biblioteca en todo Chile, y con toda la integración tecnológica del siglo XXI. Es una de las más modernas y completas de Latinoamérica, que en sus nueve salas alberga libros, revistas, diarios y otros elementos destinados a la consulta.

Figura 1

Frontis de la Biblioteca de Santiago



El sitio web de la biblioteca de Santiago menciona que:

“La Biblioteca de Santiago es el modelo de biblioteca pública más grande y moderna del país puesta al servicio de la comunidad. Es concebida como un moderno centro de servicios de información bibliográfica y actividades culturales. Esta biblioteca cuenta con la capacidad instalada y recursos de información suficientes para aspirar a atender las demandas insatisfechas de conocimiento, información, educación permanente, cultura y recreación de toda la comunidad”.

2.4.1. Servicios de la Biblioteca de Santiago

La biblioteca cuenta con nueve salas a disposición de sus usuarios, estas son:

- Sala guaguatoca
- Sala infantil

- Sala juvenil
- Sala +18
- Sala de novedades
- Sala de prensa y referencia
- Sala de literatura
- Salas de colecciones generales
- Sala +60

Figura 2

Mapa Biblioteca de Santiago



2.4.2. Biblioteca como tercer espacio

La biblioteca es un espacio social y que, junto con proveer información, es un lugar donde las personas pueden reunirse y comunicarse. De acuerdo a Barbara J. Ford, miembro de la IFLA, la biblioteca es un lugar para compartir ideas y donde todos los vecinos pueden venir a consolidar sus diferentes comunidades, enriqueciéndose unos de otros.

Asimismo, establece sobre la importancia de las bibliotecas públicas como tercer espacio de reunión:

La biblioteca es un lugar neutro, donde todo el mundo es bienvenido, todos pueden venir y sentir que ocupan un lugar en la sociedad y en la comunidad. Para muchos, de hecho, es el único lugar donde pueden reunirse y conocerse.

Apoyando esta perspectiva, el bibliotecario y académico Gonzalo Oyarzún se refiere a las bibliotecas públicas como:

“Lugares de transformación donde la comunidad cambia y mejora su calidad de vida. Son espacios de experimentación de los sentidos, en un concepto amplio: laboratorios para las sensaciones, una oportunidad para leer, escribir, cocinar, olfatear y comer, un lugar para escuchar y también para cantar, una ventana al asombro donde crear comunidad”.

La biblioteca debe considerarse como una red de apoyo que permita a la persona mayor erigir una gama de oportunidades que le brinden la posibilidad de crecer en su vida de forma integral, ofreciéndole actividades que respondan y contribuyan a un acompañamiento en el proceso del envejecimiento, que se prolonga toda nuestra vida y está condicionado al entorno social, económico en el que se vive (Gil, Chaves y Bonilla, 2020).

2.5 Sala +60

La IFLA en su Manifiesto en favor de la biblioteca pública (IFLA, UNESCO, 1994) señala que todos los grupos de edad deben contar con materiales que correspondan a sus necesidades.

La sala +60, es una iniciativa que parte de la necesidad de contar con un espacio donde los adultos y adultas mayores puedan mantener y desarrollar, el gusto por la lectura, la socialización de la cultura con sus pares y su entorno, en un lugar accesible, moderno, cómodo y tranquilo, donde sean personas activas en relación con la comunidad. Así describe en su página web la Biblioteca de Santiago a la sala +60.

El espacio cuenta con una sección de textos con letras grandes, mobiliario accesible y pensado para facilitar el desplazamiento, y con una iluminación que permite emular la luz solar (CNN Chile, 2017).

Figura 3

Entrada Sala +60 de la Biblioteca de Santiago



Con respecto a los adultos mayores, la IFLA-Unesco (2022) dice: “Todos los grupos de edad deben encontrar material relevante para sus necesidades. Las colecciones y los servicios deben incluir todo tipo de medios apropiados y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales”.

El arqueólogo Ángel Cabeza, ex director de la Dibam, y ahora segundo al mando del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural dijo a CNN Chile (2017), en la inauguración de la sala +60:

“Es una tremenda oportunidad para nuestros adultos, hombres y mujeres, que al final de su vida van a poder tener un espacio dedicado exclusivamente para la lectura pero también poder encontrarse entre ellos y transmitir su saber, su experiencia y su memoria”.

El Mostrador (2017), en su reportaje sobre la sala +60 destaca la arquitectura de esta y expone:

“El diseño interior de la sala fue un aporte de la Fundación Forma, dirigida por el arquitecto Claudio Iglesias, especialista en bibliotecas. “Esta donación constituye el primer paso de un largo camino que ansiamos recorrer apoyando iniciativas que fomenten la lectura en los espacios y comunidades donde más se necesita”, explica Iglesias”.

El catálogo de la sala está especialmente diseñado acorde a las necesidades de los adultos mayores, cuenta con una colección general de material bibliográfico, y además tiene títulos que podrían interesar a la tercera edad de acuerdo a sus necesidades de información.

Contribuyendo a ver a nuestros adultos mayores como actores principales en la conformación de una sociedad inclusiva que aprecie la sabiduría y que rompa el paradigma del adulto mayor dependiente (Biblioteca de Santiago, s.f.).

Figura 4

Centro Sala +60



La sala cuenta con iluminación natural y artificial, con un diseño atractivo y cómodo pensado en el fácil acceso a las estanterías y acomodaciones. El suelo es liso y hay suficiente espacio para desplazarse fácilmente por la sala, sin objetos de por medio que puedan causar caídas o un complicado recorrido. Esto refleja todo la planeación que hubo tras el diseño de la sala, teniendo en consideración que esta iba a estar orientada a personas de la tercera edad con posibles dificultades de desplazamiento.

Como centros promotores socioculturales de las comunidades, las bibliotecas públicas, tanto a nivel nacional como internacional, pueden impulsar iniciativas en aras de ofrecer una mejor calidad de vida a las personas adultas mayores (Gil, Chaves y Bonilla, 2020).

Figura 5

Estanterías sala +60



De acuerdo a la observación participante, la sala +60 actualmente no realiza el mismo número de actividades que desarrollaba al momento de su inauguración y previo a la pandemia. Las actividades se relacionan con los adultos mayores pertenecientes a la comuna de Santiago. De acuerdo a la persona encargada de la sala, no hay personas interesadas o disponibles para realizar talleres o actividades en la sala +60. Por lo que la sala se ha convertido en una sala de lectura enfocada en el adulto mayor.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación posee un enfoque metodológico cualitativo, la cual se basa en un proceso inductivo y lógico, ya sea al explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas que van de lo particular a lo general; de tal forma se perfeccionan conforme se realiza la recolección de datos no estandarizados.

En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo (Taylor y Bogdan, 1987).

Se escoge el enfoque cualitativo para poder entregar información única, en este caso es la experiencia de uso de la sala +60 por parte de informantes de más de 65 años que jamás han visitado la biblioteca de Santiago, por lo que su punto de vista resulta interesante de estudiar, siendo una situación particular y única. Como expresa Jennings (2005):

“Una metodología cualitativa genera múltiples "verdades" a partir de entornos del mundo real, como entornos y contextos comerciales. Los hallazgos están relacionados con el entorno local y pueden generalizarse a otros entornos y contextos similares”.

3.2 Método de investigación

El método fenomenológico es la disminución de todo el conjunto de experiencias a la conciencia de las vivencias más genuinas. Pues este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia (Fuster Guillen, 2019). En otras palabras, el método fenomenológico permite examinar la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la mente de la persona.

De acuerdo a Punch (2013):

“Los métodos de investigación cualitativa son un campo complejo, cambiante y disputado, un sitio de múltiples metodologías y prácticas de investigación. Por lo tanto, la “investigación cualitativa” no es una sola entidad, sino un término general que abarca una enorme variedad”.

3.3 Enfoque de investigación

El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se encuentran.

En tal contexto Hernández, Fernández y Baptista (2018) señalan que en la aproximación cualitativa hay una variedad de concepciones o marcos de interpretación, que guardan un común denominador: todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto.

Dado a que el presente trabajo busca mostrar una realidad determinada es porque se ha escogido la metodología cualitativa, la cual de acuerdo a Jennings (2005):

“...se asocia con paradigmas holístico-inductivos (enfoques construccionista social, constructivismo social, fenomenológico e interpretativo de las ciencias sociales). Los paradigmas holístico-inductivos permiten a los investigadores estudiar los fenómenos en su totalidad y complejidad”.

A su vez esta investigación cuenta con una muestra intencionada no probabilística, queriendo capturar la experiencia por parte de los informantes, sin influir en su juicio, y así entender el fenómeno visto a través de la información que será recopilada en la posterior entrevista. Jennings (2005), dice sobre esta metodología que:

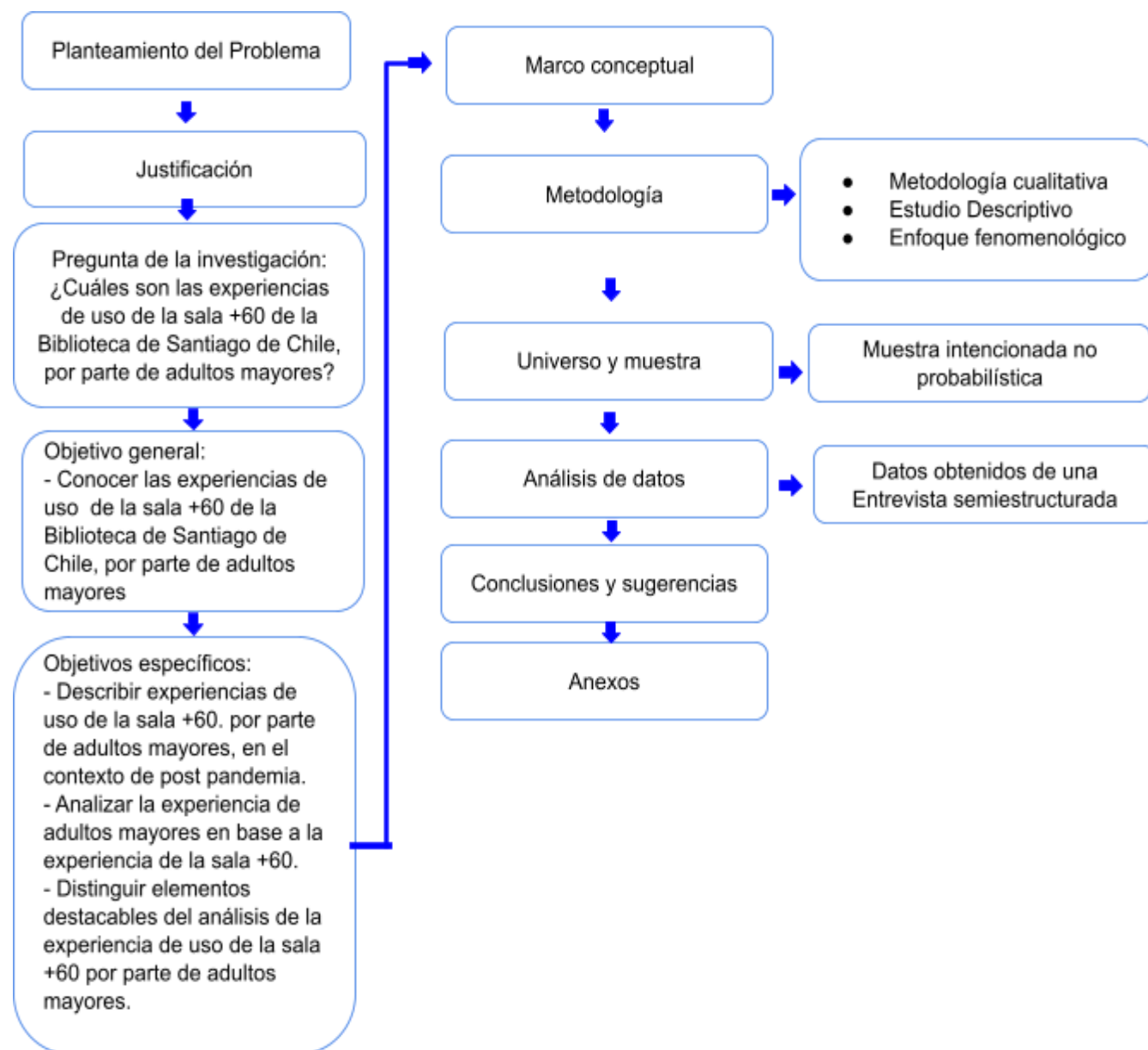
El desarrollo de la teoría se genera inductivamente a partir de materiales empíricos (datos) en lugar de mediante el uso de teorías a priori. Los investigadores emplean este ensayo de metodología para comprender el fenómeno desde dentro... Los métodos de muestreo serán no aleatorios o determinados de forma no probabilística.

Al utilizar una entrevista semiestructurada para la recopilación de datos, se tiene por objetivo que las personas entrevistadas entreguen sus opiniones en sus propias palabras, sin tener que adoptar una determinada postura frente a las preguntas realizadas, que las palabras sean suyas y como dice Drever (2003) “el objetivo general es animar a la gente a hablar con cierta extensión, y a su manera”.

3.4 Diseño Metodológico

Figura 6

Diseño metodológico de la presente investigación



Fuente: Elaboración propia.

3.5 Universo y muestra

En esta investigación el universo serán adultos mayores de 60 años, el grupo será compuesto por dos personas de más de 65 años, que no han visitado previamente la sala +60 de la Biblioteca de Santiago. Esto con el fin de que la información recolectada sea más auténtica y a su vez entregue un aporte a la presente investigación.

3.6 Técnica de recolección de datos

Se utilizará una entrevista semiestructurada para obtener la información pertinente.

Según Bernard (1988), las entrevistas semiestructuradas se utilizan mejor cuando el investigador no tendrá más de una oportunidad de entrevistar a alguien y cuándo enviará a varios entrevistadores al campo para recopilar datos.

La guía de entrevista semiestructurada proporciona un conjunto claro de instrucciones para los entrevistadores y puede proporcionar datos cualitativos confiables y comparables. Como dice Drever (2003), al trabajar con una entrevista semiestructurada:

“El resultado no es una conversación con personas que se turnan en igualdad de condiciones: el entrevistador ha establecido el derecho a hacer preguntas, el entrevistado ha accedido a responderlas. Esto le da al entrevistador la iniciativa de estructurar la entrevista por adelantado al planificar las principales preguntas que se harán y controlar la entrevista a medida que se lleva a cabo solicitando, aceptando o sondeando las respuestas”.

3.7 Técnica de análisis de información

La evaluación cualitativa es un proceso que permite analizar las características y problemas del fenómeno a evaluar desde la perspectiva de los actores involucrados. Se realiza a través de un contacto directo y continuo en el campo de estudio, esto permite obtener una visión general de la cultura y el contexto donde se ubica el objeto de estudio

A su vez emplea escalas nominales y de orden jerárquico, como categorías, caracteres y atributos, entre otras. Algunos consideran que dentro del proceso evaluativo los resultados tienen poca validez y confiabilidad, ya que estos pueden estar permeados por prejuicios y criterios no tan claros. Razón por la cual se considera fundamental utilizar una gran variedad de instrumentos que sirvan para corroborar los resultados.

La investigación cualitativa surge al entrar en contacto con una determinada situación por

cierta cantidad de tiempo, situaciones comunes de la vida cotidiana de las personas, de sociedades, lugares, etc. El investigador busca entender las acciones de los individuos a través de la atención, la empatía y la comprensión. Esto genera la existencia de distintas interpretaciones. Para comprender la realidad de otro ser humano, su forma de ver el mundo, es que se realizan preguntas, y se espera evitar imponer ideas propias.

3.8 Criterios de validación

De forma de clarificar que los descubrimientos de la investigación cualitativa son suficientemente auténticos, reflejo de las realidades, de confianza y exactos, se puede optar por una validez relacionada con la aplicación del método de indagación de forma rigurosa.

Para resolver el problema del elemento interpretativo, la práctica más habitual en la investigación cualitativa es la que realiza la recogida de una variedad de materiales empíricos para describir el fenómeno que quieren estudiar, a la vez que una recogida de los significados particulares que la gente da del fenómeno estudiado desde distintas perspectivas y posiciones. Sobre los materiales recogidos desarrollan prácticas interpretativas interconectadas, esperando siempre conseguir una mejor comprensión de los problemas que estudian. Según Punch (2013):

“Los métodos de investigación cualitativa son un campo complejo, cambiante y disputado, un sitio de múltiples metodologías y prácticas de investigación. Por lo tanto, la “investigación cualitativa” no es una sola entidad, sino un término general que abarca una enorme variedad”.

También se refiere al método de recolección de datos, utilizado en la presente investigación:

“La entrevista es una de las principales herramientas de recolección de datos en la investigación cualitativa. Es una muy buena forma de acceder a las percepciones, significados, definiciones de situaciones y construcciones de la realidad de las personas. También es una de las formas más poderosas que tenemos de entender a los demás”.

3.9 Aspectos éticos

De acuerdo a lo expuesto por González Ávila (2000), la investigación cualitativa comparte muchos aspectos éticos con la convencional:

Así, los aspectos éticos que son aplicables a la ciencia en general lo son también a la investigación cualitativa. Por ejemplo, lo que puede decirse de las relaciones de la ciencia con los valores de verdad y de justicia se aplica igualmente a esta modalidad de investigación. La práctica científica, como práctica de la libertad, es idéntica cuando realizamos investigación cualitativa. Sin embargo, los problemas, los métodos y la comunicación y divulgación de la investigación cualitativa plantean algunos conflictos adicionales.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Categorías y subcategorías

Tabla 2: Categorías y subcategorías de análisis de información

Categorías	Subcategorías
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">- Situación post pandemia- Infraestructura- Servicios
Experiencia de uso	<ul style="list-style-type: none">- Biblioteca de Santiago y sala +60- Colecciones- Biblioteca como tercer espacio
Vejez	<ul style="list-style-type: none">- Concepto de vejez- Vejez en Chile

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Código de entrevistados

A los informantes entrevistados se los conocerá como E1 y E2 respectivamente, para fin de la transcripción de la información entregada en la entrevista realizada y el uso de estos datos para la investigación

4.3 Análisis de los datos obtenidos

A. Accesibilidad

"Accesibilidad universal: la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.". Este concepto fue añadido por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2016), a la ley N° 20.422 sobre "Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad", modificando la previa "Ley general de urbanismo y construcciones" de 1992.

Concepto de gran importancia para un país que busca construir una sociedad inclusiva e igualitaria. Relevante también para la presente investigación cuya población de estudio es la tercera edad, durante la cual el cuerpo humano se debilita y es más propenso a accidentes y lesiones.

a) Situación post pandemia

Otro importante factor a considerar en la accesibilidad a un lugar tiene que ver con la situación del covid-19, y como este sigue afectando a las personas hasta el presente.

Respecto a esto E1 menciona que:

“Soy una persona saludable y trato de mantenerme activo, no quiero que mi edad defina lo que puedo o no hacer, así que mientras tome las debidas precauciones, y esté al día con el esquema de vacunación, puedo continuar con mi rutina diaria”.

Por otra parte E2 dice que:

“...Todavía no me siento segura para volver a asistir a lugares públicos regularmente, a menos que sea absolutamente necesario, debido a temas de salud...”

La biblioteca de Santiago cumple con los protocolos sanitarios indicados por el Ministerio de Salud de Chile, desde el uso de ventanillas protectoras en los mesones, a tener a su disposición alcohol gel en distintos puntos del recinto. Utensilios que han sido indispensables en la prevención de la propagación del virus del covid-19 en lugares públicos.

b) Infraestructura

De acuerdo a Mattern (2016), en cada etapa, los contextos (espacial, político, económico, cultural) en los que funcionan las bibliotecas han cambiado; por lo tanto, se reinventan continuamente a sí mismas y a los medios por los cuales brindan esos vitales servicios de información.

En diciembre de 2016 la Biblioteca de Santiago obtuvo por segunda vez consecutiva el Sello Chile Inclusivo otorgado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), específicamente en la categoría de "Accesibilidad de Entornos". Según el sitio web del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el “Sello Chile Inclusivo” es:

“Un reconocimiento público que entrega el Estado de Chile a través de

SENADIS (Servicio Nacional de Discapacidad), a organismos públicos y privados que tomen medidas concretas respecto de la inclusión social de las personas con discapacidad, en plena convicción, responsabilidad y conocimiento de su rol del ejercicio de los derechos e igualdad de oportunidades, eliminando barreras y obstáculos en el entorno, el acceso a la información y reglamentos internos de tal forma de promover la inclusión de las personas con discapacidad”.

Respecto a la infraestructura de la biblioteca de Santiago E1 y E2 concuerdan que el edificio es enorme e imponente, con un gran número de facilidades disponibles para el público. Sobre la sala +60 E2 destaca que es: “Amplia, bien iluminada, de fácil acceso con los baños cerca, no se si es relevante mencionar ese detalle, pero para muchos adultos mayores es importante tener accesibilidad a un baño cerca”.

c) Servicios

“La Biblioteca de Santiago, dependiente del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, es una biblioteca pública modelo, que entrega servicios innovadores con calidad y equidad, generando igualdad de oportunidades en el acceso a la información, conocimiento, recreación, cultura, educación y fomento a la lectura y escritura, a las y los habitantes de la Región Metropolitana y a las usuarias y usuarios del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas del país, mediante un modelo de gestión que contempla la entrega presencial y virtual de servicios a la comunidad”.

Así describe su Misión la Biblioteca de Santiago, que entrega una gran cantidad de servicios, además del préstamo de libros a sus usuarios. Contando con un gran número de salas de estudio, referencia y temáticas. Este trabajo se enfoca en la sala +60, inaugurada el año 2017 con el objetivo de ser un espacio de lectura y reunión para personas de la tercera edad.

Tanto E1 y E2 concuerdan que la atención recibida en la biblioteca y la sala fue óptima y clara. Pero lo más difícil fue el trayecto en transporte público para llegar a la biblioteca, debido a las altas temperaturas y al mal estado de las calles de Matucana.

B. Experiencia de uso

a) Biblioteca de Santiago y Sala +60

Cuando la sala +60 fue recién inaugurada, contaba con una sección de textos con letras grandes y mobiliario accesible (CNNChile, 2017). En el presente, y tras la pandemia del covid-19, el espacio se ha convertido en una sala de lectura cuyo público objetivo es el adulto mayor.

E1 y E2 coinciden en que la sala tiene muy buena iluminación y mobiliario, pero que las acomodaciones eran un poco estrechas y muy bajas, en el caso de los sillones.

E1 dice respecto al surtido de lectura ofrecida que: “El surtido de libros no lo encontré muy amplio, no habían temas interesantes, me hubiera gustado ver libros en otros idiomas al menos en inglés, periódicos y no solo libros de ciertos temas.”

E2 por su parte explica:

“El lugar tiene un ambiente tranquilo, y el silencio es bienvenido cuando se vive en una ciudad como Santiago. Aunque se sentía un tanto solitario, siendo que éramos los únicos visitantes durante nuestra visita, y que solo una señora se acercó a la sala para ver los libros. Era como estar en un rincón aislado del resto de la biblioteca”.

Al momento de la visita con los informantes la sala estaba vacía salvo por la persona encargada del mesón de atención, quién a su vez explicó a los informantes que no era necesario que permanecieran en la misma sala, podían escoger algún libro y luego visitar otra parte de la biblioteca, si era de su preferencia mientras no salieran de la biblioteca sin antes pedir el libro.

b) Biblioteca como tercer espacio

Uno de los valiables objetivos que tienen las bibliotecas en el siglo XXI es convertirse en un espacio que de bienvenida no sólo a aquellos que buscan información, sino también a quienes buscan reunirse para aprender o simplemente socializar en un lugar que recibe a todos sin distinción.

Para Gallo-León (2019), las bibliotecas:

“Para cumplir como terceros lugares, las bibliotecas deben ser, y a menudo ya son, a

la vez públicas y cívicas; y públicas y comunitarias. La función de tercer lugar está quedando reducida habitualmente a espacios comerciales. Frente a esto, las bibliotecas son uno de los pocos espacios públicos abiertos a todos y gratuitos que quedan”.

Hay quienes pueden diferir, y argumentar que las bibliotecas son sólo para leer o estudiar, pero son mucho más que eso. Mattern (2014), enfatiza que:

“Una percepción errónea clave de quienes proclaman la obsolescencia de la biblioteca es que su función como institución de conocimiento puede reducirse a sus servicios técnicos y ofertas de información. El conocimiento nunca es únicamente un producto de la tecnología y la información que ofrece”.

E1 opina respecto a las bibliotecas como espacio de reunión que:

“En lo personal no, para mí son para ir a leer o para entretenerse. Pero no para ir a hablar o hacer amigos y nada de eso, ya que son un espacio tranquilo donde estas en silencio, y necesitas que tu mente esté tranquila para hacer esas actividades. Distinto sería si el lugar cuenta con espacios para hacer talleres”.

Por su parte E2 dice:

“Sí, pero cuesta sentir ese sentido de pertenencia a esta edad. Para la gente que estudia y visita frecuentemente las bibliotecas, puede que sea más fácil, pero a mi edad siento que ya no tengo espacio en un lugar así. Conocer que existía esta sala fue interesante para mí”.

C. Vejez

a) Concepto de vejez

La sociedad moderna evade hablar de la vejez, a pesar de que la tercera edad llegará tarde o temprano para quienes vivan más de sesenta años. Es inevitable, un proceso natural de la vida del ser humano, que ha sido estigmatizado como el fin de la vida.

Al respecto la ONU (2019), dice que:

“Todavía existe la visión de que cuando una persona deja de ser productiva, se la

puede apartar, recluyéndola en una institución, más aún si tiene alguna discapacidad; pero se puede ser mayor, tener una discapacidad y disfrutar la vida. Solo requiere que los Estados garanticen los apoyos necesarios”.

Al conversar con los entrevistados sobre la tercera edad, y lo que significa tener una sala dedicada para este grupo etario, hubo un consenso en las opiniones, lo que explica muy bien en sus palabras E1:

“...Hay que integrarse a la comunidad. Muchas veces a los adultos mayores los segregan por su edad.

Me gustaría por ejemplo ver un curso de capacitación para que el adulto se entretenga y tenga interés en otras cosas, y no solo vaya a sentarse a leer o a buscar un libro para luego irse de la biblioteca, porque tiene algo que hacer, ya sea un curso o esté aprendiendo algo que le interesa”.

Cabe destacar que es importante para el segmento de la tercera edad, poder no sólo contar con cursos de aprendizaje, pero con espacios en general que estén adecuados y abiertos para ellos.

La ampliación de la esperanza de vida ofrece oportunidades, no solo para las personas mayores y sus familias, sino también para las sociedades en su conjunto. En esos años de vida adicionales se pueden emprender nuevas actividades, como continuar los estudios, iniciar una nueva profesión o retomar antiguas aficiones (OMS, 2022).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

La presente investigación se llevó a cabo realizando una entrevista semi estructurada a dos informantes pertenecientes a la tercera edad, es decir mayores de sesenta años. El propósito de esto fue recabar información respecto a su experiencia de visita a la sala +60 de la Biblioteca de Santiago. Esto permitió recopilar datos cualitativos sobre la sala +60, de los servicios proveídos por esta y de la experiencia de uso de la sala por parte de los informantes, lo cual permitió realizar un análisis cualitativo y en consecuencia se pueden desarrollar las siguientes conclusiones del presente trabajo.

El objetivo general de esta investigación era “conocer las experiencias de uso de la sala +60 de la Biblioteca de Santiago de Chile por parte de adultos mayores”. Respecto al cual se puede concluir, ya realizado el análisis de los datos que, la sala +60 ha cambiado su forma de funcionamiento luego de la pandemia. Previamente la sala contaba con actividades regulares para personas de la tercera edad, así como herramientas de apoyo para este grupo etario, pero en la actualidad se ha convertido en una sala de lectura enfocada en el adulto mayor. La colección de la sala está elaborada para representar una pequeña parte de la biblioteca, con un enfoque en los intereses de la tercera edad.

El primer objetivo específico “describir experiencias de uso de la sala +60 por parte de adultos mayores en contexto de post pandemia”, se cumplió como se menciona previamente ambos informantes pertenecen a la tercera edad, y la visita a la sala +60 se realizó a fines de noviembre de 2022. Y gracias a la entrevista realizada a ambos luego de la visita, se puede concluir que en general fue una experiencia positiva para los informantes, quienes previamente no habían visitado la Biblioteca de Santiago, y no sabían de la existencia de la sala +60. De acuerdo a la información recopilada, la sala +60 es un lugar agradable y cómodo para la lectura, además de estar ubicada en el primer nivel de la biblioteca lo que permite fácil acceso a las personas con dificultades de desplazamiento. El mayor desafío fue llegar a la biblioteca, debido a que si bien cuenta con la estación de Metro Quinta Normal cercana, son varias cuadras las que se deben caminar antes de llegar a destino. Junto con ello el estado de las calles de Matucana no es el mejor, lo cual es un riesgo para los adultos mayores ya que las caídas representan un gran factor de riesgo para su salud física. Las altas temperaturas fueron otro factor que afectó a los informantes.

Cabe destacar que uno de los informantes se encontraba poco dispuesto a realizar la visita, debido a sus problemas de salud y el temor a exponerse al covid en el transporte público.

Es por esto que se tomaron todas las precauciones necesarias para que la persona se sintiera segura durante el trayecto, evitando los horarios de mayor concurrencia de público, y tomando

las medidas preventivas necesarias (mascarilla, alcohol gel, y posterior lavado de manos al llegar a la biblioteca), destacando que la Biblioteca de Santiago cumple con todos los protocolos entregados por el Ministerio de Salud para la prevención del covid. Ambos informantes al momento de su visita contaban con su esquema completo de vacunación.

Respecto al segundo objetivo específico, “analizar la experiencia de adultos mayores en base a la experiencia de uso de la sala +60”, se puede decir que ambos informantes disfrutaron de su visita a la biblioteca. La sala tiene buena iluminación, es silenciosa y posee estanterías abiertas. Cada sección de las estanterías está dividida por tema, con un cartel entregando una breve descripción del tema de los libros ubicados en cada sección, además de tener un color asignado respectivamente, el cual es aplicado en el lomo de los libros correspondientes a la sección, todo esto en letra clara y grande. Esto permitió a los informantes recorrer la sala libremente y escoger el material de lectura que más les interesaba. Uno de los informantes se guió sólo por lo descrito en los carteles, debido a que su daltonismo le impedía distinguir algunos de los colores de las secciones. Ambos escogieron sillones para leer, los cuales fueron bastante cómodos, pero debido a su baja altura, les brindó problemas al momento de ponerse de pie. La sala estaba vacía salvo por los informantes y la persona encargada del mesón, esto causó una sensación de alienación en los entrevistados, quienes expresaron que sentían que la sala se sentía alejada del resto de la biblioteca, casi como dejando de lado a la tercera edad del resto de los visitantes de la biblioteca. Hubo un visitante que estuvo ojeando las estanterías, pero luego de encontrar lo que buscaba se retiró a otra parte de la biblioteca. Uno de los informantes destacó que le hubiese gustado encontrar otro material de información además de libros.

Finalmente el tercer objetivo específico “distinguir elementos destacables del análisis de la experiencia de uso de la sala +60 por parte de adultos mayores”, permite concluir que ambos informantes pudieron coincidir que si bien la sala es un lugar agradable y cómodo para la lectura, se percibe una sensación de separación del resto de la biblioteca. Uno de los entrevistados mencionó lo importante que debería ser la inclusión de la tercera edad con el resto de la sociedad, y que si bien espacios como este son importantes, pueden causar un sentimiento de desconexión de la sociedad, sobretodo en una sociedad en la cual los adultos mayores son muchas veces olvidados o ignorados por el resto.

Esto permite concluir la importancia de la inclusión en las bibliotecas, para que estas se conviertan en espacios en que todo tipo de personas se sientan bienvenidas, y sientan que pueden encontrar información y también disfrutar de sus momentos de ocio.

La tercera edad es un grupo de personas que ha quedado marginado de la sociedad en varios ámbitos, situación injusta provocada por la ignorancia y la falta de apoyo a las personas mayores de sesenta años. Las personas tienen derecho a disfrutar de su vida, a desarrollar distintas habilidades, y no tendrían por qué parar de hacer lo que les hace felices porque un número indica que deben retirarse de la sociedad. Si la persona tiene dificultades físicas, se deben buscar acomodaciones, no concluir que la única solución es la exclusión.

La esperanza de vida del ser humano ha aumentado gracias al avance de la ciencia y tecnología, por lo que las sociedades y sobre todo las bibliotecas deben ser un espacio de inclusión para todos. Mejorar la calidad de las personas de la tercera edad, es beneficioso para todos, los adultos mayores poseen una sabiduría única que pueden compartir con otras generaciones, esto sumado a que el ser humano nunca termina de aprender mientras tenga la capacidad de hacerlo. Por lo que es egoísta negar recreación y conocimiento a las personas por pertenecer a cierto grupo etario, y una forma de discriminación. Esto no se puede tolerar en la sociedad actual y del futuro, es importante brindar condiciones de vida dignas en todas las etapas de la vida, ya que inevitablemente todos vamos a envejecer, por lo que todo beneficio que se otorgue a la tercera edad de hoy, será uno que a futuro nos beneficiará a todos.

Sugerencias

Teniendo en cuenta las previas conclusiones realizadas, surgen las siguientes posibles recomendaciones para otras bibliotecas. Es importante replicar la iniciativa de la biblioteca de Santiago en más bibliotecas públicas, los adultos mayores necesitan más espacios de recreación, deben sentirse incluidos dentro de los planes de sus respectivas comunas, sin que todo lo que tenga que ver con el adulto mayor sea asociado a debilidad. El generar espacios para la tercera edad, permitirá que estos se puedan encontrar con distintas generaciones, con las que interactuar y aprender, construyendo una relación beneficiosa mutua.

Las bibliotecas son un lugar primordial para las sociedades, por lo que es importante que desde ellas surja la erradicación del estigma de la vejez, después de todo tal como lo ha comprobado la ciencia, la expectativa de vida seguirá aumentando a futuro, lo cual implica que lo que hoy es considerado como una etapa de debilidad y fin de la vida, pueda llegar a convertirse en la próxima media edad.

Otro factor importante es la accesibilidad a los servicios, si por ejemplo una persona mayor tiene dificultades para leer por problemas de la vista, una gran opción son los audiolibros. En general, es importante que las bibliotecas cuenten con material accesible para todos sus usuarios, la inclusión es primordial para las sociedades del futuro.

BIBLIOGRAFÍA

Abala, C. (2020). El envejecimiento de la población chilena y los desafíos para la salud y el bienestar de las personas mayores. *Revista Médica Clínica Las Condes* 1(31), 7-12. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.12.001>.

Amengual, G. (2007). El Concepto de Experiencia: De Kant a Hegel. *Tópicos*, (15), pp. 5-30.

Barbera, N., Inciarte, A. (2012). Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Multiciencias*, 12(2), 199-205. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90424216010.pdf>

Berry, L., D. Bennet y C. Brown, (1989). *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Biblioteca de Santiago (s.f.). *Historia Biblioteca de Santiago*. Disponible en: <https://www.bibliotecasantiago.gob.cl/historia>

Biblioteca de Santiago (s.f.). *Sala +60*. Disponible en: <https://www.bibliotecasantiago.gob.cl/salas-de-biblioteca/sala-60>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2017). *El concepto de cuarta edad*. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/24773/1/BCN_El_concepto_de_cuarta_edad.pdf

Burba, M. C. (2016). *Vejez y diversidad*. Editorial Brujas.

CNNChile (2017). *Sala +60: Nuevo panorama para el adulto mayor*. Disponible en: https://www.cnnchile.com/tendencias/sala-60-nuevo-panorama-para-el-adulto-mayor_20170317/

Dalmer, Nicole K., Mitrovica, Bria L. (2022). The public library as social infrastructure for older patrons: Exploring the implications of online library programming for older adults during COVID-19, *Library & Information Science Research*, 3(44). Disponible en: <https://doi-org.ezproxy.utem.cl/10.1016/j.lisr.2022.101177>

Drever, E. (2003). *Using semi-structured interviews in small-scale research: a teacher's guide*. Glasgow: SCORE Centre, University of Glasgow.

Diccionario de Filosofía (1984). *Definición de Experiencia*. Disponible en: <https://www.filosofia.org/enc/ros/exp1.htm>

El Mostrador (2017). Biblioteca de Santiago inaugura sala para adultos mayores. Disponible en: <https://www.elmostrador.cl/cultura/2017/03/14/biblioteca-de-santiago-inaugura-sala-para-adultos-mayores/>

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

Galčanová, L., Petrová Kafková, M. (2018). Self-perception during the Transition to the Fourth Age in the Czech Republic. *Ethnologie française*, 48, 413-426. <https://doi.org/10.3917/ethn.183.0413>

Gallo León, J. P. (2019). Crítica y ratificación del modelo del tercer lugar para las bibliotecas. *Anuario ThinkEPI*. (13). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/331509363_Critica_y_ratificacion_del_modelo_del_tercer_lugar_para_las_bibliotecas

Gil Calderón, M., Chaves Salgado, L., Bonilla Carrión, R. (2020). Las Bibliotecas públicas como promotoras del envejecimiento activo saludable. *E-Ciencias de la Información*, 10(1), 207-230. <https://dx.doi.org/10.15517/eci.v10i1.38667>

Gobierno de Chile (s.f.). Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio. Disponible en <https://www.gob.cl/ministerios/ministerio-de-las-culturas-las-artes-y-el-patrimonio/>

Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (s.f.). ¿Qué es el Gobierno Regional? Disponible en <https://www.gobiernosantiago.cl/que-es-el-gobierno-regional/>

Gómez-Hernández, J. A. (2009). La biblioteca en y para la ciudadanía. Necesidades sociales y servicios bibliotecarios. Hélice: *Revista Venezolana de Ciencias de la Información*, 1(2). Disponible en: http://eprints.rclis.org/19343/1/la_biblioteca_en_y_para_la_ciudadania_necesidades_sociales_y.pdf

González Ávila, Manuel (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. Ética y formación universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29. Disponible en: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm>

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.

Huenchuan, S. (2018). "Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos". Santiago, Chile: Libros de la CEPAL N°154, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL.

IFLA, UNESCO (1994). Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública. Disponible en:

<https://www.ifla.org/es/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-publica-1994/>

IFLA, UNESCO (2022). The IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022. Disponible en:

<https://repository.ifla.org/handle/123456789/2006>

Instituto Nacional de Estadísticas (2022). Envejecimiento en Chile: Evolución, características, de las personas mayores y desafíos demográficos para la población. Disponible en:

https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/documentos-de-trabajo/documentos/envejecimiento-en-chile-evolucion-y-caracteristicas-de-las-personas-mayores.pdf?sfvrsn=b76bd496_4

Jennings, G. R. (2005). Business Research, Theoretical Paradigms That Inform. Encyclopedia of Social Measurement pp.211-217. Disponible en:

<https://doi.org/10.1016/B0-12-369398-5/00366-2>

Mattern, S. (2014). Library as Infrastructure, Places Journal. Disponible en: <https://doi.org/10.22269/140609>

Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (s.f.). OMS. Disponible en

<https://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/oficinadelasnacionesunidas/es/Organismo/Paginas/Organismos-especializados/OMS.aspx>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s.f.). Sello Chile Inclusivo. Disponible en:

<https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/personas-con-discapacidad/sello-chile-inclusivo>

Naciones Unidas (s.f.). OMS: Organización Mundial de la Salud. Disponible en

<https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>

Núñez, C., Gallo Consuegra, L., Gómez Etayo, E., Vargas Zuluaga, N. M., Carantón Sánchez, J., & Gómez Tabares, A. S. (2020). Concepto de experiencia humana, jóvenes y violencia.

Universidad de Medellín. Disponible en:
https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13223/00371_Conceptos%20de%20experiencia%20humana%2c%20j%20c3%b3venes%20y%20violencia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

OEA (2022). Más derechos más allá de la pandemia. Disponible en:
<https://www.oas.org/ext/es/principal/covid-19/inicio/quienes-somos>

OMS (2021). El edadismo es un problema mundial. Naciones Unidas. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news/item/18-03-2021-ageism-is-a-global-challenge-un>

OMS (2021). Envejecimiento y salud. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

OMS (2021). Información básica sobre la COVID-19. Disponible en:
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-h>

ONU. (2019). Es inaceptable segregar a una persona por ser mayor y tener una discapacidad. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2019/11/1464931>

Oyarzún, G. (2017). Las bibliotecas son más que libros. CERLALC. Disponible en:
<https://cerlalc.org/pt-br/las-bibliotecas-son-mas-que-libros/>

Oyarzún, G. (2021). La biblioteca imaginada. Biblioteca Nacional del Perú. Disponible en:
<https://repositoriodigital.bnp.gob.pe/bnp/recursos/2/html/la-biblioteca-imaginada-jardin-para-se-mbrar-comunidades/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.

Punch, K. F. (2013). Introduction to social research: Quantitative and qualitative approaches. London: Sage.

Real Academia Española (s.f.) Biblioteca definición. Disponible en: <https://dle.rae.es/biblioteca>
Salud Responde (2020). Definición COVID-19. Disponible en:
<https://saludresponde.minsal.cl/definicion-covid19/>

SENAMA (s.f.) Servicio Nacional del Adulto Mayor. Disponible en:
<https://www.senama.gob.cl/servicio-nacional-del-adulto-mayor>

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (s.f.) Bibliotecas Públicas. Disponible en:

<https://www.patrimoniocultural.gob.cl/bibliotecas-publicas>

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2017). Biblioteca de Santiago inauguró sala para adultos mayores. Disponible en:

<https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/biblioteca-de-santiago-inauguro-sala-para-adultos-mayores#:~:text=La%20Sala%20%2B60%20es%20un.espacios%20donde%20se%20re%20%BAnen%20peri%C3%B3dicamente.>

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (s.f.). Bibliotecas Públicas. Disponible en: <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/galeria/bibliotecas-publicas>

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Vol. 1). Barcelona: Paidós.

Toledo Lorente, L. (2002). Entrevista con Barbara J. Ford : responsable de la Biblioteca Pública de Chicago. *Revista d'Arxius i Biblioteques : Compactus*, n. 5, pp. 27-30. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6585/1/monografic.pdf>

UNESCO (1952). Desarrollo de las bibliotecas públicas en América Latina: Conferencia de São Paulo. Disponible en <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000135233>

World Health Organization (2020). Decade of healthy ageing: baseline report. Geneva. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240017900>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services marketing strategy. Wiley International Encyclopedia of Marketing.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Consentimiento Informado

Yo _____, RUT _____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre “Experiencias de uso de la sala +60 de la Biblioteca de Santiago de Chile post pandemia, por parte de adultos mayores”, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana, que guía la investigación.

La Investigadora Responsable del estudio, Catalina Ferrero Faúndez, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que les plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte del Trabajo de Título de la investigadora.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Si tiene alguna pregunta, durante cualquier etapa del estudio, puede comunicarse con Cecilia Pilar Jaña Monsalve, profesora del Departamento de Gestión de la Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Fecha: 03/12/2022

-
Firma Participantes

-
Firma Investigadora

Anexo 2: Entrevista sobre experiencia de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago

La información recopilada gracias a esta entrevista es para uso exclusivamente académico pertinente a esta investigación.

La Biblioteca de Santiago no se hace responsable de las opiniones emitidas.

1. ¿Utiliza los servicios ofrecidos por la biblioteca más cercana a Ud.?
2. ¿Ha visitado previamente la Biblioteca de Santiago?
3. ¿Cuál fue su impresión general de la biblioteca?
4. ¿Qué le pareció la sala +60?
5. Teniendo en cuenta que la sala está enfocada en el adulto mayor, ¿se sintió cómodo en la sala?
6. ¿Qué tal fue la atención recibida?
7. ¿Le gustaría que otras bibliotecas tuvieran espacios como este?
8. ¿Son para usted las bibliotecas un espacio de reunión?
9. ¿Le gustaría compartir talleres u otras actividades con otros adultos mayores?
10. ¿Volvería a visitar la biblioteca y la sala +60?

Anexo 3: Entrevista sobre experiencia de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago (E1).

La información recopilada gracias a esta entrevista es para uso exclusivamente académico pertinente a esta investigación.

La Biblioteca de Santiago no se hace responsable de las opiniones emitidas.

Informante n°1

1. ¿Utiliza los servicios ofrecidos por la biblioteca más cercana a Ud.?

Realmente no, porque no queda muy cerca de mi domicilio y me es incómodo ir. Las únicas veces que he visitado han sido para retirar o devolver libros de otras personas cercanas a mí, cuando ellas no han podido hacerlo, sobre todo luego de la pandemia.

Soy una persona saludable y trato de mantenerme activo, no quiero que mi edad defina lo que puedo o no hacer, así que mientras tome las debidas precauciones, y esté al día con el esquema de vacunación, puedo continuar con mi rutina diaria.

2. ¿Ha visitado previamente la Biblioteca de Santiago?

No, es la primera vez que la visito no sabía de su existencia. Queda muy lejos de la comuna en que vivo, mucho más que otras bibliotecas. Y es muy difícil llegar, no hay locomoción cercana, solo hay metro más cercano, pero queda bastante retirado de la biblioteca, sobre todo en estos tiempos de calor, tuve que caminar mucho, y la entrada no me gustó especialmente porque es muy retirada del edificio mismo, a pleno sol.

3. ¿Cuál fue su impresión general de la biblioteca?

Es bonita, bien presentada, ordenada, silenciosa. Un gran edificio, con buenos servicios y atención.

4. ¿Qué le pareció la sala +60?

Acogedora, las acomodaciones eran un poco estrechas y muy bajas, en el caso de los sillones. El surtido de libros no lo encontré muy amplio, no habían temas interesantes, me hubiera gustado ver libros en otros idiomas al menos en inglés, periódicos y no solo libros de ciertos temas.

5. Teniendo en cuenta que la sala está enfocada en el adulto mayor, ¿se sintió cómodo en la sala?

Sí, la sala tiene buena iluminación, suficientes asientos, aunque insisto en que los sillones que hay son demasiado bajos, cuesta pararse después. Si bien es una sala pequeña, es lo suficientemente amplia para recorrer las estanterías, encontrar asiento, mirar las

instalaciones, etc.

6. ¿Qué tal fue la atención recibida?

La persona encargada fue muy amable en responder nuestras preguntas, no tengo quejas al respecto. Nos explicó que podíamos escoger un libro e ir a cualquier parte de la biblioteca a leerlo, es decir, nuestro acceso no estaba limitado a esa sala, mientras que no sacáramos el libro del recinto.

7. ¿Le gustaría que otras bibliotecas tuvieran espacios como este?

Me gustaría que hubieran espacios así en la biblioteca de mi comuna, para que hubiese más entretención para el adulto mayor. No sólo libros, que también hubieran computadores con videojuegos, para los que disfrutamos de ellos, y para que otros también pudieran tomar interés en ellos. En general que hubiera acceso a los distintos intereses de cada persona, en mi caso personal son la computación y los videojuegos, pero existen muchos más hobbies que estos.

8. ¿Son para usted las bibliotecas un espacio de reunión?

En lo personal no, para mí son para ir a leer o para entretenerse. Pero no para ir a hablar o hacer amigos y nada de eso, ya que son un espacio tranquilo donde estas en silencio, y necesitas que tu mente esté tranquila para hacer esas actividades. Distinto sería si el lugar cuenta con espacios para hacer talleres.

9. ¿Le gustaría compartir talleres u otras actividades con otros adultos mayores?

No necesariamente tiene que ser con otras personas de la tercera edad, hay que integrarse a la comunidad. Muchas veces a los adultos mayores los segregan por su edad.

Me gustaría por ejemplo ver un curso de capacitación para que el adulto se entretenga y tenga interés en otras cosas, y no solo vaya a sentarse a leer o a buscar un libro para luego irse de la biblioteca, porque tiene algo que hacer, ya sea un curso o esté aprendiendo algo que le interesa.

10. ¿Volvería a visitar la biblioteca y la sala +60?

Podría ser, pero tendría que ir más preparado. El día que asistí el calor era insoportable. La entrada de la biblioteca es como de doscientos metros a pleno sol, la salida también a pleno sol. Estando dentro del recinto no me daban ganas de volver a experimentar todo ese calor. La locomoción que me sirve para volver a mi casa me queda lejos, y además tenía dolores físicos, así que me costó más aún llegar debido a los dolores.

Anexo 4: Entrevista sobre experiencia de uso de la Sala +60 de la Biblioteca de Santiago (E2).

La información recopilada gracias a esta entrevista es para uso exclusivamente académico pertinente a esta investigación.

La Biblioteca de Santiago no se hace responsable de las opiniones emitidas.

Informante n°2

1. ¿Utiliza los servicios ofrecidos por la biblioteca más cercana a Ud.?

No lo he hecho desde que golpeó el covid, todavía no me siento segura para volver a asistir a lugares públicos regularmente, a menos que sea absolutamente necesario, debido a temas de salud, esta visita fue una excepción.

2. ¿Ha visitado previamente la Biblioteca de Santiago?

No, me queda muy lejos, a dos comunas de distancia. Se que hay un sector cultural con el Museo Nacional y la biblioteca, pero no he tenido la oportunidad de visitarlos.

3. ¿Cuál fue su impresión general de la biblioteca?

Es una biblioteca enorme, realmente imponente en su exterior, hasta puede resultar intimidante para alguien que no ha visitado una gran biblioteca previamente.

4. ¿Qué le pareció la sala +60?

Amplia, bien iluminada, de fácil acceso con los baños cerca, no se si es relevante mencionar ese detalle, pero para muchos adultos mayores es importante tener accesibilidad a un baño cerca.

5. Teniendo en cuenta que la sala está enfocada en el adulto mayor, ¿se sintió cómodo en la sala?

Sí, es muy cómoda, pero debería haber usado una de las sillas disponibles, ya que luego me costó pararme del sillón en el que me senté. El lugar tiene un ambiente tranquilo, y el silencio es bienvenido cuando se vive en una ciudad como Santiago. Aunque se sentía un tanto solitario, siendo que éramos los únicos visitantes durante nuestra visita, y que solo una señora se acercó a la sala para ver los libros. Era como estar en un rincón aislado del resto de la biblioteca.

6. ¿Qué tal fue la atención recibida?

La persona encargada nos explicó todo de forma muy clara, y no tuvimos que mostrar

identificación para poder leer en la sala, a pesar de no pertenecer a la comuna de Santiago, también podíamos visitar otras salas de la biblioteca luego de haber escogido un libro mientras no saliéramos de la biblioteca.

7. ¿Le gustaría que otras bibliotecas tuvieran espacios como este?

Sí, aunque lo veo difícil porque no todas las bibliotecas cuentan con la infraestructura para tener este tipo de espacios. Además por culpa del covid todo se ha retrasado, no me extrañaría que se hubieran perdido ideas similares a esta debido a la pandemia.

8. ¿Son para usted las bibliotecas un espacio de reunión?

Sí, pero cuesta sentir ese sentido de pertenencia a esta edad. Para la gente que estudia y visita frecuentemente las bibliotecas, puede que sea más fácil, pero a mi edad siento que ya no tengo espacio en un lugar así. Conocer que existía esta sala fue interesante para mí.

9. ¿Le gustaría compartir talleres u otras actividades con otros adultos mayores?

Sí y compartir actividades con todas las edades, que se promueva la reunión de todos. En mi juventud me gustaba acompañar a mi mamá a los centros de madres y participar en todas las actividades que desarrollaban.

10. ¿Volvería a visitar la biblioteca y la sala +60?

Sí, pero en otra temporada porque con el calor que hace se hace muy difícil. Y probablemente la visitaría en vehículo y no en transporte público, ya que me costó caminar hasta la biblioteca desde la salida del metro, fueron muchas cuadras a pleno sol.

Anexo 5: Imágenes Sala +60 Biblioteca de Santiago de Chile

Figura 7

Acomodaciones sala +60



Figura 8

Cartel indicativo clasificación de los libros

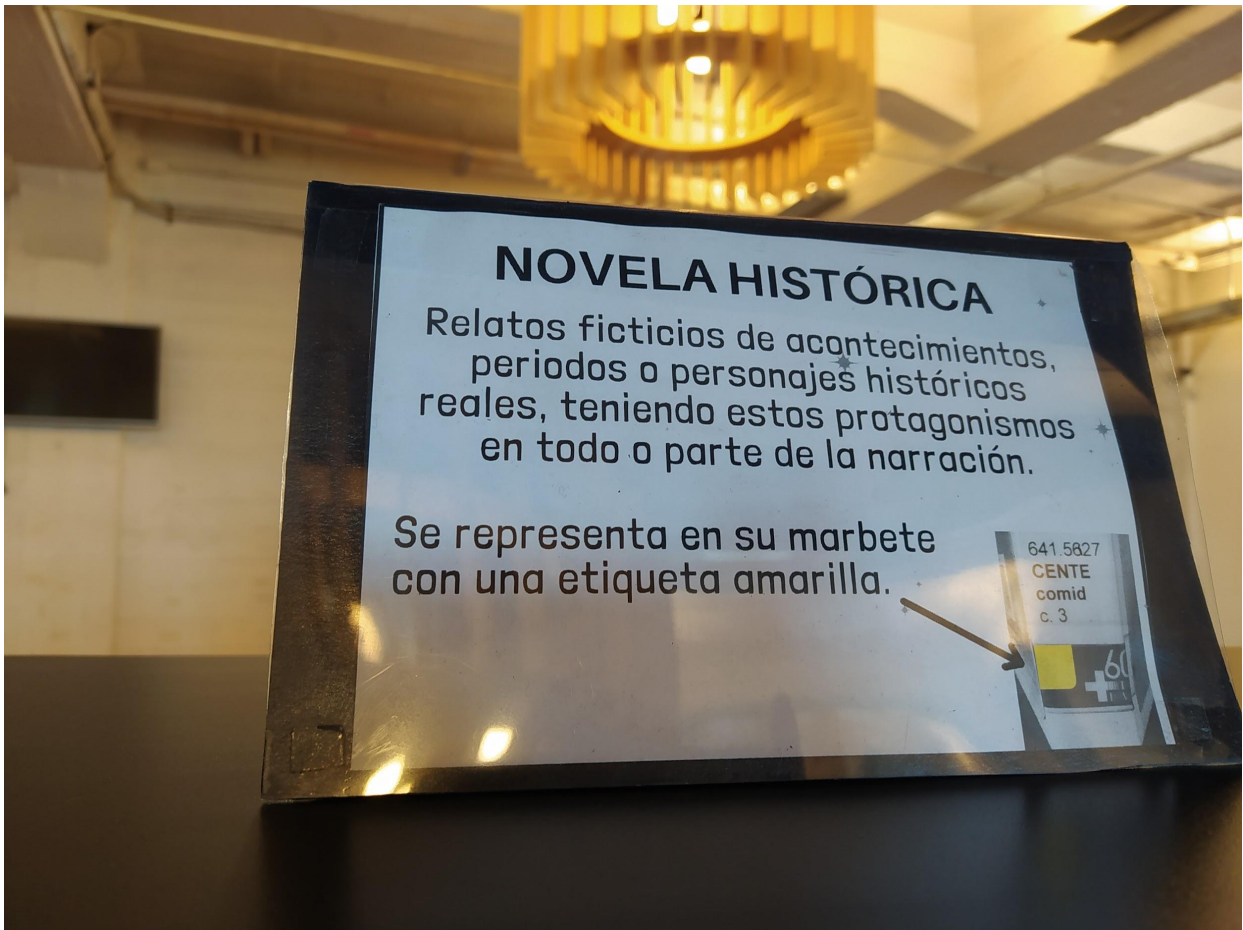


Figura 9

Estantería con cartel



Figura 10

Sección de novedades



Figura 11

Destacados del mes



Figura 12
Sección de humor



Figura 13

Mesa con cuadernillos de actividades “Mente lúdica y activa”

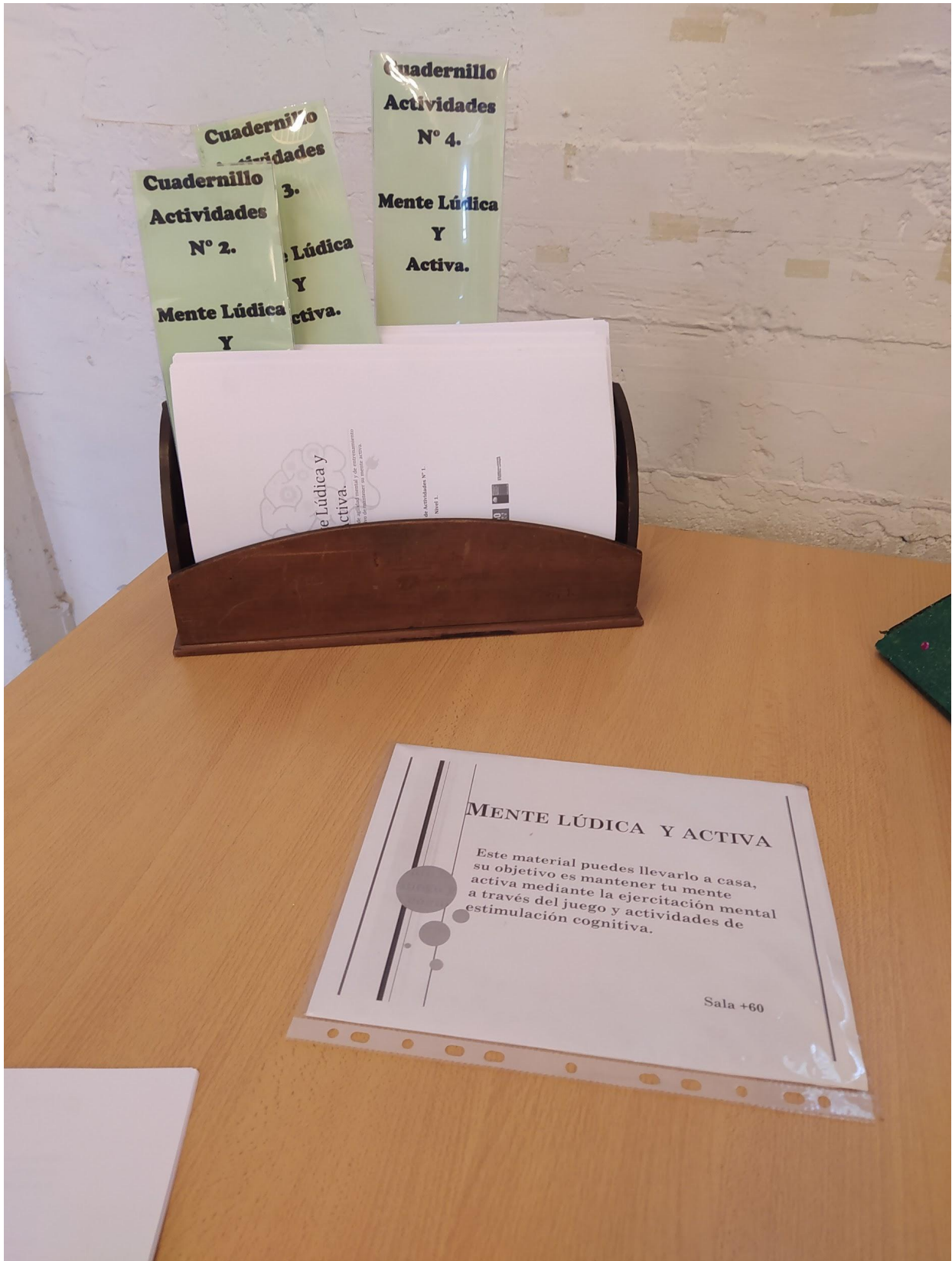


Figura 14

Mesa con marcapáginas exclusivos sala +60



Figura 15

Cartel de informaciones



