



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

**EXPERIENCIAS DE USUARIOS ADULTOS MAYORES Y DE LAS  
TRABAJADORAS RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
“FATEMA MERNISSI” DE CERRO NAVIA EN CONTEXTO PANDÉMICO**



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

**AUTORAS:**

**BELLO ARAVENA, OMILEN ANTÜ  
REBOLLEDO BRITO, PALOMA ANDREA**

**PROFESORA GUÍA:**

**JAÑA MONSALVE, CECILIA**

**PROFESORA INFORMANTE:**

**ESPINOZA CUITIÑO, INGRID**

**SANTIAGO-CHILE**

**2022**

## Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

### 1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre de la alumna: Omilen Antü Bello Aravena

Título de la tesis: Experiencias de usuarios adultos mayores y de las trabajadoras respecto a los servicios de la biblioteca pública "Fatema Mernissi" de Cerro Navia en contexto pandémico.

Escuela: Bibliotecología

Título al que opta: Bibliotecaria documentalista

### 2. Autorización de Reproducción (seleccione una opción)

a) Este trabajo de titulación no puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio o procedimiento, sin permiso escrito del(os) autor(es), exceptuando la cita bibliográfica, resumen y metadatos que acreditan al trabajo y a su(s) autor(es).

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ 

b) 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: 24-01-2023 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

### **Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación**

#### 1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre de la alumna: Paloma Andrea Rebolledo Brito

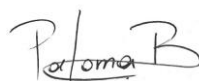
Título de la tesis: Experiencias de usuarios adultos mayores y de las trabajadoras respecto a los servicios de la biblioteca pública "Fatema Mernissi" de Cerro Navia en contexto pandémico.

Título al que opta: Bibliotecaria Documentalista

Escuela: Bibliotecología

#### 2. Autorización de Reproducción (seleccione una opción)

a) Este trabajo de titulación no puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio o procedimiento, sin permiso escrito del(os) autor(es), exceptuando la cita bibliográfica, resumen y metadatos que acreditan al trabajo y a su(s) autor(es).



Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

b) 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
-------------------------------------	-----------

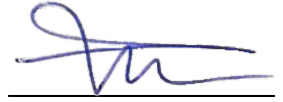
	A partir de la siguiente fecha: _____(mes/año)
--	--

*Paloma B*

Fecha: 24-01-2023 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: 6.8



Firma y timbre autoridad  
responsable

## **DEDICATORIA OMILEN**

Tus paseos de madrugada a mi pieza mientras yo trabajaba en la única hora donde podría encontrar un atisbo de inspiración para este trabajo, abrías la puerta como si fuera tu propia pieza, con ímpetu y completa seguridad, sólo con el objetivo de mirarme fijamente e irte. Siempre pensé que lo hacías para desconcentrarme en modo de vendetta por molestarte cada vez que tocaba tus orejitas de seda. Ahora, solo me queda recordarte mientras escribo esta dedicatoria, porque increíblemente, ya no te encuentras sentada a mi lado.

Te dedico a ti esta tesis, te dedico a ti mi esfuerzo, te extrañamos, yo te extraño mucho, inolvidable *Malen*.

## **DEDICATORIA PALOMA**

Después de tanto tiempo esperando este momento las palabras se hacen pocas, noches de desvelos, cansancio y sueño, dolores de cabeza...en fin, por fin llego el momento ya está listo y quiero dedicar este trabajo a todas las mujeres que me inspiraron a llegar a este momento, mi mamá por enseñarme el esfuerzo y el valor de salir adelante, mi suegra por mostrarme que es posible cambiar y seguir sus sueños, a mi hija por ser una pequeña parte de mi motor. Y también a mi esposo que a pesar de las dificultades estuvo a mi lado en el proceso.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a la biblioteca y sus trabajadoras por su participación y contribución para llevar a cabo este trabajo, sin ellas por supuesto no hubiese sido posible. Agradecemos a cada uno de nuestros informantes, que se comprometieron y cumplieron pudiendo realizar la investigación sin contratiempos.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>PALABRAS CLAVES</b>	viii
<b>KEYWORDS</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES</b>	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación e importancia	6
1.5 Preguntas de la investigación	8
1.6 Objetivo general	8
1.7 Objetivos específicos	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL</b>	8
2.1 Envejecimiento	9
2.1.1 Envejecimiento saludable	9
2.1.2 Tiempo de calidad en el envejecimiento / Tiempo de ocio	9
2.1.3 Envejecimiento social	10
2.1.4 Envejecimiento en Latinoamérica	11
2.1.5 Envejecimiento en Chile	12
2.2 Experiencia y Calidad	12
2.2.1 Aprendizaje	13
2.3 Biblioteca Públicas	14
2.3.1 Biblioteca pública en Latinoamérica	15
2.3.2 Biblioteca pública en Chile	16
2.3.3 Biblioteca como tercer espacio	19
2.4 Contexto pandémico y Confinamiento	20
2.5 Comuna de Cerro Navia	22
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	26
3.1 Marco Metodológico	26
3.2 Método de investigación	27
3.3 Enfoque investigativo	28

<b>3.4</b>	<b>Diseño metodológico</b>	<b>30</b>
<b>3.5</b>	<b>Universo y muestra</b>	<b>30</b>
<b>3.6</b>	<b>Sistema de codificación</b>	<b>32</b>
<b>3.6.1</b>	<b>Simbología</b>	<b>32</b>
<b>3.6.2</b>	<b>Códigos</b>	<b>32</b>
<b>3.7</b>	<b>Técnica recolección de información</b>	<b>32</b>
<b>3.8</b>	<b>Técnicas de análisis de información</b>	<b>33</b>
<b>3.9</b>	<b>Criterios de validez</b>	<b>34</b>
<b>3.10</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		<b>37</b>
<b>4.1</b>	<b>Categorías y Subcategorías</b>	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Análisis de categorías y subcategorías</b>	<b>38</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Trabajadoras de la biblioteca “Fatema Mernissi” de Cerro Navia</b>	<b>38</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Usuarios adultos mayores de la Biblioteca Municipal “Fatema Mernissi” de Cerro Navia</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b>		<b>64</b>
<b>Anexo 1</b>		<b>73</b>
<b>Anexo 2</b>		<b>75</b>
<b>Anexo 3</b>		<b>77</b>
<b>Anexo 4</b>		<b>79</b>
<b>Anexo 5</b>		<b>81</b>
<b>Anexo 6</b>		<b>90</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de envejecimiento .....	11
Figura 2. Mapa Cerro Navia .....	22
Figura 3. Población por Sexo y Rango Etario .....	23
Figura 4. Nivel Educativo.....	24
Figura 5. Servicios de la Biblioteca Municipal “Fatema Mernissi” .....	26
Figura 6. Diagrama.....	30
Figura 7. Universo y Muestra .....	31
Figura 8. Propósito del Análisis Cualitativo .....	34
Figura 9. Categoría y Subcategorías Trabajadoras .....	37
Figura 10. Categorías y subcategorías Usuarios.....	38
Figura 12. Mesón.....	111
Figura 11. Entrada a Biblioteca.....	111
Figura 13. Zona de Lectura y Sala de Estudio.....	111

## **RESUMEN**

El presente estudio busca conocer y describir las experiencias de usuarios adultos mayores y de trabajadoras en cuanto a los servicios entregados en la biblioteca municipal “Fatema Mernissi”, de la comuna de Cerro Navia, en contexto pandémico. Después de la intermitente existencia de una biblioteca pública en dicha comuna por aproximados cuatro años, se logra la apertura de esta biblioteca, el 2020, en una de las comunas más vulnerables de Santiago con una creciente población de adultos mayores. El análisis de la información de naturaleza cualitativa obtenida desde el relato de las experiencias de usuarios y trabajadoras acerca de los servicios bibliotecarios, arrojó como resultados la existencia de brechas sociales, culturales y tecnológicas entre adultos mayores y el resto de la población. Se reafirmó desde sus protagonistas, la situación de exclusión y abandono que vive actualmente el adulto mayor en Chile, y cómo instituciones como las bibliotecas y el trato de sus trabajadoras, pueden lograr marcar una diferencia y contribuir en mejorar la calidad de vida de este grupo etario.

## **ABSTRACT**

Through qualitative research with a phenomenological approach, the present investigation seeks know and describe older person’s and worker’s experiences in regard to the librarian services delivered by the municipal library “Fatema Mernissi” in Cerro Navia’s neighborhood. After the intermittently existence of a public library in that neighborhood for about nearly four years, it succeeded the opening of a public library under the context 2020’s pandemic, in one of the most vulnerable areas in Santiago city with a growing older people population. The qualitative information’s analysis obtained from the experience narratives given by older users and workers in regard to the librarian services, reveal the existence of technological, social and cultural gaps between older people and the rest of the population. Reaffirmed, by their protagonists, the exclusion and abandonment that this group experiments, and how worker’s treatment can make a difference and contribute to improve to the life quality of this group range.

## **PALABRAS CLAVES**

Ancianos – Servicios bibliotecarios – Tercer espacio – Experiencia de usuarios – Bibliotecas públicas

## **KEYWORDS**

Ageing – Older people - Library services – Third place – Experiences – Public libraries

## INTRODUCCIÓN

En Chile, las desigualdades, tanto económica como culturales entre las diferentes comunas, conllevan una problemática social, generando que se arrastre en el tiempo una brecha de conocimientos y en la actualidad una brecha tecnológica. Dicha problemática afecta directamente a los sectores vulnerables de la sociedad, especialmente a los habitantes de las comunas consideradas de bajo estatus socioeconómico, sin acceso a educación, salud de calidad, o unidades de información en muchos de estos casos. Generando un vacío, y, por tanto, un desinterés y desconexión cultural por parte de generaciones jóvenes, y en algunos casos, un estancamiento en generaciones mayores y los ancianos. En este contexto, cabe indicar que, entre las cuatro comunas consideradas como las más vulnerables y pobres de Chile, se encuentra la comuna de Cerro Navia, que presenta un índice de pobreza del 25%, según los indicadores *Habits*, esto quiere decir que, una de cada cuatro familias vive en esta condición. La comuna es conocida por sus campamentos, con zonas rojas para compañías de teléfono e internet, lo cual impide el acceso de algunas familias a estos servicios.

Bajo este escenario, y después de casi cuatro años, las autoridades comunales abrieron las puertas a la cultura, artes y las ciencias, entregando acceso a la comunidad de Cerro Navia un abanico de nuevos conocimientos, tras la inauguración del “Centro Cultural Violeta Parra”, la cual alberga a la biblioteca pública “Fatema Mernissi” y la librería popular “Cerro Letras”. Por consiguiente, estos establecimientos se constituyeron en un nuevo lugar de encuentro, debate, entretenimiento y conocimiento para toda la comunidad local. Conocer y comprender cómo los habitantes de esta comuna experimentan e interactúan con la nueva unidad de información, se convirtió en un tema de interés para las investigadoras.

Para llevar a cabo esta investigación, se dirigió la atención hacia las personas de 60 a 80 años habitantes de la comuna de Cerro Navia, que hacen uso frecuente de la biblioteca pública “Fatema Mernissi”, ya que se estimó como un grupo prioritario para el estudio por ser marginado al poder, generalmente, ser parte de la población económicamente activa del país. Para términos prácticos de este trabajo, se referirá a este grupo de estudio de la investigación como “adulto mayor”.

El informe de la investigación se estructura en cuatro capítulos. En el capítulo I, se explica el estado de las bibliotecas públicas, como tipo, enfatizando el análisis en las directrices de la *American Library Association* (ALA), las consecuencias de una sociedad desinformada, y la importancia de la biblioteca para el crecimiento patrimonial. De igual manera, se explica la percepción de la sociedad hacia las personas mayores. Se presenta el planteamiento del problema, la importancia, las preguntas, objetivos generales y específicos junto con la delimitación de la investigación.

En el capítulo II, que corresponde al marco conceptual, se explica la terminología de las variables dentro de la investigación, mediante la revisión de la literatura de la cual se extrajeron definiciones y conceptos para su mejor entendimiento.

En el capítulo III se especifica la metodología de la investigación, que se realizó a través de la realización de una observación participativa y de la aplicación de una entrevista semiestructurada generadas por un diseño de investigación cualitativa con un enfoque fenomenológico, para lograr reunir las experiencias vividas por usuarios adultos mayores con respecto a los servicios entregado por la biblioteca municipal “Fatema Mernissi”, de igual manera se reunió las experiencias de las trabajadoras de dicha biblioteca, en relación con la apertura y funcionamiento en un contexto pandémico y en especial al servicio enfocado al adulto mayor.

En el capítulo IV, se exponen las experiencias de los entrevistados del estudio, se revelaron nuevos conceptos los cuales fueron comparados, desglosados, ordenados y explicados según sus niveles de categorización y subcategorización por grupo de informantes, a través del análisis de información cualitativa.

Para finalizar, se concluye en base a las preguntas de la investigación, se responde por grupos de informantes, usuarios y trabajadoras, terminando con una conclusión en conjunto, permitiendo un debate y nuevas perspectivas al estudio.

## **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El propósito de esta investigación es conocer las experiencias de trabajadoras y usuarios adulto mayor en relación con los servicios entregados por la biblioteca "Fatema Mernissi" en la comuna de Cerro Navia en un contexto pandémico y de post-confinamiento.

Para Aristóteles (1988), "la experiencia proviene de la memoria, en efecto, el conjunto de recuerdos de una misma cosa constituye una experiencia" (pp. 35-37). Se puede decir, que la experiencia es el conocimiento que se adquiere a través de las vivencias obtenidas durante cierto episodio. En base a la experiencia de un usuario es posible medir y conocer la satisfacción que le produce un servicio bibliotecario mediante la calidad que esté presente. Cabe destacar que, la calidad es un concepto complejo de definir ya que es una propiedad absolutamente personal que solo puede reconocerse a través de la experiencia (Pirsig, 2011).

Por otra parte, los servicios bibliotecarios se han entendido como el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella (Morales, 2018).

Ambos conceptos son fundamentales para la toma de decisiones al momento de implementar o mejorar un servicio en una unidad de información.

### **1.2 Antecedentes**

La relevancia de las bibliotecas públicas ha sido destacada por distintas instituciones, tanto internacionales como nacionales, no solo como una institución que promueve y entrega conocimiento en áreas como la educacional, sino que también constituye un lugar de ocio y recreación, de encuentro y debate ciudadano.

De acuerdo con el manifiesto sobre Bibliotecas Públicas de la IFLA/UNESCO (2022):

"La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de las personas son valores humanos fundamentales. Sólo se lograrán mediante la capacidad de

ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. La biblioteca pública es el centro local de información, poniendo a disposición de sus usuarios todo tipo de conocimientos e información. Es un componente esencial de las sociedades del conocimiento, que se adaptan continuamente a los nuevos medios de comunicación para cumplir su mandato de brindar acceso universal y permitir un uso significativo de la información para todas las personas. Proporciona un espacio de acceso público para la producción de conocimiento, el intercambio de información y cultura, y la promoción del compromiso cívico. Las bibliotecas son creadoras de comunidad, llegando de manera proactiva a nuevas audiencias y utilizando la escucha efectiva para apoyar el diseño de servicios que satisfagan las necesidades locales y contribuyan a mejorar la calidad de vida” (p. 1).

En base a lo anterior, es propicio decir que son fundamentales: la calidad del servicio, su nivel de adaptación al contexto social y necesidades de usuarios, además de una adecuada gestión y administración de las bibliotecas, como una alternativa para responder a problemas sociales (Cuadros et. al, 2013), para mejorar la calidad de vida de las personas. Por lo que, los materiales y servicios entregados por la biblioteca pública deben reflejar las necesidades actuales, tanto de los usuarios como de la evolución de la sociedad. Cabe mencionar que es importante que los servicios bibliotecarios no estén sujetos, de forma alguna, a censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

Además, la biblioteca al tener un carácter público tiene el deber de cumplir diversas misiones para con la comunidad referentes al acceso de información, alfabetización, educación cívica y cultura. Históricamente, las bibliotecas públicas han servido en gran medida como estrategias dentro de las políticas establecidas por los Estados, orientadas para disminuir la desigualdad y exclusión cultural con el fin de crear una sociedad más inclusiva (Arranz, en Cuadros, 2013). Según Emir Sauden (2002) la transformación de las bibliotecas de un lugar de conservación de libros a la circulación de esta ha generado que ahora las bibliotecas sean percibidas como un organismo vivo.

Mediante el uso de herramientas tecnológicas, la información como tal, fue tomando velocidad en lo que respecta a su creación y difusión. Además de su veracidad, por

otro lado, la manera de almacenarse también cambió, la digitalización del material bibliográfico, las bibliotecas digitales, genera la necesidad de una colección digital, a esto se conoce como la “sociedad de la información”. El propósito de una sociedad de información era acercar el conocimiento equitativamente sin la brecha de desigualdad, pero es complicado en una sociedad feudal, producto de ello el conocimiento quedó reservado para unos pocos y el resto fue marginado, por considerarlos analfabetos, faltos de criterios y sin opinión propia. Lo que conlleva a una desinformación masiva, generando problemas sociales que retrasan, o evitan, el desarrollo social, cultural y educativo. Lo que se traduce, finalmente, como una exclusión social.

De acuerdo con Valdés (2010), las bibliotecas tienen un rol fundamental en la sociedad, en Chile desde sus inicios en el siglo XVIII con la primera biblioteca pública que marcó el inicio de este proceso de democratización de la información en Chile: la Biblioteca Nacional, fundada en 1813, pero lo específica de su colección religiosa y jurisprudente, y las altas tasas de analfabetismo de la época no produjeron el impacto esperado en la comunidad republicana. Más adelante, el crecimiento exponencial y alta valoración patrimonial de dicha biblioteca, transformarán su inicial carácter de pública y abierta, en el gran depósito nacional de libros valiosos y patrimoniales.

La preocupación y toma de conciencia de las autoridades estatales de crear una red nacional de bibliotecas tomó forma y es así como la Biblioteca Nacional, dos siglos después de su inauguración, se convirtió en la primera biblioteca de la red de bibliotecas públicas del país (Bravo, 2011). Las bibliotecas públicas en Chile han presentado un desarrollo dispar a través del tiempo y en el espacio institucional de la infraestructura cultural del país, recién en 1921 se instauró la Dirección General de Bibliotecas, la que luego, en 1929, pasó a conformar la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) (Bravo, 2011).

La precariedad de la institucionalidad bibliotecaria se arrastra por décadas hasta que en 1977 se crea la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, la cual, a partir de 1993, se convierte en la Subdirección de Bibliotecas Públicas. Tras lo cual, el Estado chileno comenzó a centrar sus esfuerzos a través de las bibliotecas públicas, asumiendo que la institucionalidad democrática solo es debilitada por la falta de una sociedad civil fortalecida. Es así como, durante estas últimas décadas, las bibliotecas



públicas se han dedicado a trabajar territorialmente con las comunidades como fuentes de desarrollo local.

Las bibliotecas son una posibilidad privilegiada para que los miembros de una comunidad se conecten entre sí, mediante un foro estable y accesible para el encuentro y el diálogo. El acceso democrático que brindan las bibliotecas públicas facilita un sentido de propiedad por parte de su comunidad, que es de especial importancia para aquellos grupos con necesidades especiales, tales como adultos mayores, migrantes, desempleados, minusválidos, mujeres y niños, ya que cuentan con acceso a todos los servicios y recursos de la biblioteca sin ningún tipo de restricción (Oyarzún, 2010, p. 38).

### **1.3 Justificación e importancia**

La biblioteca pública cumple un rol fundamental en la educación y participación constructiva de la comunidad para la consolidación de una democracia y de cohesión social a través de la cultura. Los servicios que entrega tienen como la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, orientación política, idioma o condición social (IFLA/UNESCO, 2022).

A su vez, las personas pertenecientes al grupo de adultos mayores representan a un conjunto de la población que encarnan social y culturalmente a sujetos que poseen las capacidades, conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de sus vidas. También, suelen ser minimizados y marginados por la misma sociedad, debido a que, llegada la edad de jubilación, el adulto mayor pasa de ser un agente de productividad en la sociedad a un individuo inactivo y dependiente del resto. Así mismo, los factores económicos, tales como bajas pensiones, dificultad del acceso a la salud digna, cultura y recreación, la brecha tecnológica que se origina debido a la diferencia generacional que existe entre ellos y la población tecnológicamente activa, provoca finalmente la marginación de dicho grupo etario. Es así como los adultos mayores no son considerados como un elemento relevante en la toma de decisiones a nivel de ciudadanía, ni tampoco como seres pensantes, críticos, sensibles y humanos. Se considera relevante conocer a los adultos mayores y sus experiencias, profundizar en sus vivencias y percepciones, con el fin de integrar y colocar en manifiesto lo que son capaces de contribuir.

La importancia de llevar a cabo esta investigación reside en que la biblioteca estudiada es la única existente en la comuna de Cerro Navia, por lo tanto, presenta a su vez un importante rol como un agente de promoción intelectual y cultural entre los vecinos. En esta comuna, han existido esfuerzos previos y acciones para integrarse a la red de bibliotecas públicas del país, según el alcalde Mauricio Tamayo en una reunión informal comentó la existencia de una biblioteca Vecinal llamada “Biblioteca y Centro cultural de Cerro Navia, Nicanor Parra, las Viñitas” como primer intento de una unidad de información. Nacida por la gestión de monjas belgas pertenecientes a la comuna, se hicieron del edificio ubicado en Mapocho norte. Tiempo después la administración quedó en manos de Mauricio Latrille y el edificio fue expropiado por el Estado en el año 2011, para la construcción de viviendas sociales. A su vez se hallaron indicios de la existencia de la biblioteca N°102, ubicada en Galvarino 1517 de Cerro Navia figurando como la primera biblioteca municipal. Donde en la página web de BiblioRedes se pueden encontrar publicaciones de actividades realizadas, que datan del año 2009. No existe información oficial sobre la biblioteca, pero se puede inferir a través de las últimas publicaciones en la página de BiblioRedes que la biblioteca cesó sus actividades y entrega de servicios en el año 2015.

En el año 2020 se inauguró una nueva biblioteca municipal en la comuna de Cerro Navia como iniciativa del alcalde Mauricio Tamayo la cual luego de un año pasó a la administración de la Corporación del Deporte e Inclusión Social. A inicios de este año se firmó un convenio con la embajada del reino de Marruecos tomando el nombre de biblioteca municipal “Fatema Mernissi”, en honor a la escritora, historiadora, socióloga y feminista marroquí. La reciente inauguración de esta biblioteca pública, bajo contexto de pandemia por COVID-19, provocó que su funcionamiento no fuera constante debido a los diversos cuadros de confinamientos que se dieron durante los últimos dos años, por lo que la interacción de la comunidad con los servicios entregados por la biblioteca ha ocurrido de forma intermitente.

#### **1.4 Delimitación**

Esta investigación se encuentra acotada geográficamente a la biblioteca municipal de Cerro Navia “Fatema Mernissi”, dirigiendo el interés de estudio hacia la población de usuarios adultos mayores y en trabajadoras pertenecientes a dicha unidad de información, durante el periodo de confinamiento y post-confinamiento de la pandemia Covid-19.

## **1.5 Preguntas de la investigación**

Con la realización de la presente investigación, se busca responder a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuáles son las experiencias de los usuarios adultos mayores con respecto a los servicios entregados por la biblioteca “Fatema Mernissi” en contexto pandémico y post-confinamiento?

2.- ¿Cuáles son las experiencias de las trabajadoras al momento de la entrega de servicios bibliotecarios en contexto pandémico y post-confinamiento?

## **1.6 Objetivo general**

El objetivo general del estudio es: Conocer las experiencias de usuarios adultos mayores y de las trabajadoras con respecto a los servicios bibliotecarios entregados por la biblioteca “Fatema Mernissi”, considerando un contexto pandémico y si es considerada como un tercer espacio.

## **1.7 Objetivos específicos**

Para lograr el objetivo general de este estudio, se han determinado los siguientes objetivos específicos:

1.- Caracterizar los servicios entregados por la biblioteca municipal “Fatema Mernissi” a la comunidad de adultos mayores de Cerro Navia.

2.- Describir las experiencias de las trabajadoras de la biblioteca “Fatema Mernissi” al vincularse con los usuarios y con los servicios entregados.

3.- Identificar la percepción de los usuarios adultos mayores sobre las actividades y servicios entregados por la biblioteca “Fatema Mernissi”.

## **CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL**

El marco conceptual de esta investigación se concentra en los conceptos de envejecimiento,

## **2.1 Envejecimiento**

En términos biológicos existen cuatro etapas en el ciclo de la vida, la “primera edad”, relacionada con la infancia y la juventud; la “segunda edad”, vinculada a la vida activa y reproductiva; la “tercera edad”, referida a la etapa activa de retiro; y “la cuarta edad” que alude a la fase de declinación, mayor dependencia y deterioro más acelerado (Laslett, en Chackiel, 2000, p. 10). Araya (2010), define al envejecimiento como la suma de todas las alteraciones que se producen en un organismo con el paso del tiempo y que conducen a la pérdida funcionales y la muerte, como consecuencia de la vejez.

Si bien, la tercera edad comienza a los 60 años, y hasta los 75 años, donde se da paso a la cuarta edad. Laslett (en Chackiel, 2000), señala que el establecimiento de una edad para la vejez es una construcción social, que sólo parcialmente está determinada por factores biológicos o psicológicos. La categoría “viejo” es, por consiguiente, un “estado adscripto”, generalmente aceptado por las personas pertenecientes a él, pero no elegido. Ello conduce a la no existencia de homogeneidad acerca de las características de ese “estado adscripto” y de la fijación de la edad inicial.

### **2.1.1 Envejecimiento saludable**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022), señala que el envejecimiento saludable es un proceso continuo de optimización de oportunidades para mantener y mejorar la salud física y mental, la independencia y la calidad de vida a lo largo de la misma. De igual manera se refiere al nivel de capacidad funcional que en que pueden manejarse una persona con autonomía dentro de la comunidad.

medicina

A su vez,

indica que el envejecimiento saludable es donde factores externos del envejecimiento compensan los factores internos, evitando o disminuyendo la pérdida funcional. En este sentido implica un bajo riesgo de sufrir enfermedades, un alto rendimiento de la funciones físicas y mentales, y un compromiso activo.

### **2.1.2 Tiempo de calidad en el envejecimiento / Tiempo de ocio**

En línea a lo mencionado anteriormente, es importante señalar cómo el envejecimiento demográfico ha ido creciendo gradualmente en América Latina estos

últimos años, es así que Montero y Bedmar (2010), destacan el caso especial de Chile y de otros países de Latinoamérica como Argentina y Brasil, señalando como las proyecciones de población “presentan una tendencia al envejecimiento progresivo a largo plazo con el aumento de la expectativa de vida y la baja de tasa de natalidad que estos países experimentan” (p. 63).

Debido a la expectativa de vida más prolongada en este grupo etario, se han realizado distintos informes realizados por la CEPAL, por ejemplo, “Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el desarrollo sostenible” (2018), que habla sobre los adultos mayores de esta región y como la preocupación de estos se acrecienta respecto a la falta de seguridad e ingresos económicos, la falta de acceso gratuito a una salud de calidad y la poca participación e incidencia que este sector de la población parece tener en las decisiones de ciudadanía por considerarlos como un individuo no activo para el progreso económico del país. Lo anterior, puede llevar a la marginalización y precarización de la vida de los ciudadanos adultos mayores, mermando su integridad y calidad de vida.

### **2.1.3 Envejecimiento social**

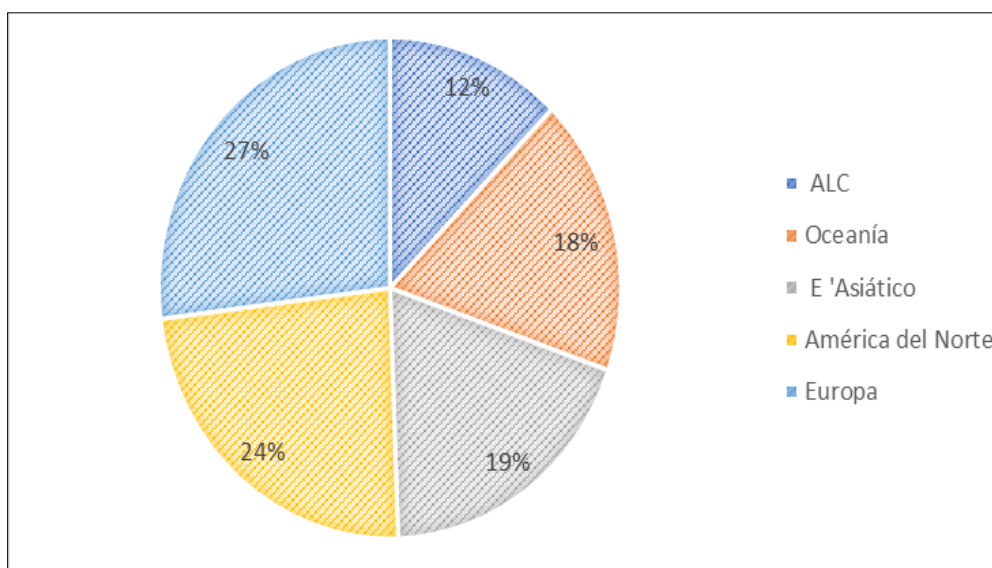
El envejecimiento social se refiere a la imagen que se le otorga al grupo de personas en este caso adulto mayor. A estos se les clasifica en subgrupos de “activos” o “pasivos”, lo que se traduce como un determinado tiempo de uso social. Lo anterior se puede explicar ya que entre los 60 y 65 años una persona se debe jubilar y deja de ser un generador lo que conlleva a pasar a ser una “carga” para la sociedad. Debido a esto, algunos dentro de este grupo quedan marginados y/o aislados del progreso social.

Como afirma Chawla (en Zavala 2006), “los ancianos no siempre son dependientes a causa de su decadencia física, sino que lo son frecuentemente debido a la forma cómo son categorizados socialmente y a las presiones que se ejercen sobre ellos” (p. 54). Si bien, es cierto que el envejecer implica un deterioro biológico, son las condiciones sociales de carencia de servicios y las ideas contenidas en el modelo médico tradicionales que restan oportunidades para que el “viejo” se mantenga activo y autovalente (Zavala, et al., 2006, p. 54).

## 2.1.4 Envejecimiento en Latinoamérica

En el informe “Panorama de Envejecimiento y Dependencia en América Latina y El Caribe”, publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a principios de 2018, además de aprobados y difundidos por la Organización de las Naciones Unidas, reveló que el porcentaje mundial de personas por encima de 60 años era del 12% en 2018, con tendencia de aumentar anualmente. El grupo poblacional que crece más rápidamente es la población de 60 años y más, y dentro de este grupo, la  $\geq 80$  años cuya tasa anual de crecimiento en América Latina y El Caribe llega a 3,94%.

Figura 1. Porcentaje de envejecimiento



Fuente: elaboración propia, a partir de Banco Interamericano de Desarrollo, 2018.

Entre 2000 y 2015, la proporción de la población global  $\geq 60$  años creció desde 9,9% a 12,3%, y las proyecciones estiman que en 2030 este grupo constituirá el 16,4% de la población global (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018)

El envejecimiento de la población, es decir, el aumento de la proporción de personas de 60 años y más, es un fenómeno que afecta en forma global a la Humanidad. Entre 1960 y 2015 la expectativa de vida al nacer aumentó en 18 años en el mundo (desde 53 a 71 años).

Este proceso está ocurriendo debido a la combinación de tres factores: (i) Disminución de la mortalidad antes de los 60 años (crecimiento de la probabilidad de sobrevivir a la edad de 60 años); (ii) Disminución de la mortalidad de los 60 años en adelante

(crecimiento de la esperanza de vida a la edad de 60 años); y (iii) Tasas de natalidad en el período en que ellos nacieron (Albala, 2020).

### **2.1.5 Envejecimiento en Chile**

En Chile, según el último censo, el 2017 se contaban 17.574.003 habitantes, de los cuales, 2.850.171 correspondían a personas de 60 años y más, es decir, el 16,2% de la población. Entre las personas de 60 años y más, el porcentaje de mujeres es superior al de los hombres, acentuándose la diferencia de género más que en cualquier otro segmento de edad de la población.

De acuerdo con la encuesta CASEN (2017), en el 41,7% de los hogares chilenos vive al menos un adulto mayor y en el 86,6% de esos casos, el adulto mayor es el jefe de hogar. Por otra parte, hay más personas mayores que viven solas y, por lo tanto, tienen menos opciones de cuidado. En Chile la proporción de personas mayores que viven solas aumentó desde 9%, en 2000, al 14%, en 2010, y a 18,9%, en 2017.

En la Región Metropolitana de Santiago, al hablar de anciano o adulto mayor siempre se relaciona con pobreza, abandono, soledad o tristeza. Debido a que muchos adultos son dejados al cuidado de casas de reposo, o tienen que sobrevivir solos y con las pensiones de su jubilación que no siempre alcanzan para la manutención mensual. Los estudios efectuados en el país demuestran la desigualdad socioeconómica, de género y urbano-rural en los adultos mayores, lo que también, impacta negativamente en su salud (Albala. 2020).

## **2.2 Experiencia y Calidad**

La experiencia es el proceso por el cual se construye la subjetividad para todos los seres sociales. A través de ese proceso uno se ubica o es ubicado en la realidad social y de ese modo percibe y comprende como subjetivas esas relaciones materiales, económicas e interpersonales que de hecho son sociales y, en una perspectiva más amplia, históricas (De Lauretis, en Scott, 1992). De manera más individual, Aristóteles (1988) propuso que el conjunto de recuerdos de una misma cosa constituye una experiencia (pp. 35-37). Pero, la experiencia se asimila casi a la ciencia y el arte. Se puede decir, que la experiencia es el conocimiento que se

adquiere a través de las vivencias obtenidas durante cierto episodio. lo que tiene una relación directa con la memoria y a su vez con el aprendizaje.

Por otra parte, la calidad, según Pirsig (2011), es un concepto complejo de definir ya que es una propiedad absolutamente personal que solo puede reconocerse a través de la experiencia. A diferencia de Juran (2021) "La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: (i) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del "cliente" y que por eso brindan satisfacción del producto; y (ii) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

En cambio, para Crosby (2001),

"El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que el(ella) "el receptor", quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como *Conformidad con requerimientos*".

### **2.2.1 Aprendizaje**

El aprendizaje es un concepto presente en todos los ámbitos de la vida humana: laboral, personal, social, y está en constante desarrollo sin importar la edad del individuo. Este, se define, según Bernal (2005), como "un proceso por el que los organismos modifican su conducta para adaptarse a las condiciones cambiantes e impredecibles del medio que los rodea. Junto a las fuerzas selectivas de la evolución, el aprendizaje constituye el modo principal de adaptación de los seres vivos". Así mismo, Machado (2008), lo definió como un proceso gracias al cual los seres humanos y los animales adquirimos conocimientos sobre el ambiente que nos rodea". A su vez, Ormrod (2005), en su libro "El aprendizaje humano" menciona que el aprendizaje es "un cambio relativamente permanente en la conducta, como resultado de la experiencia" (p. 5). Según lo anterior, se puede inferir que el aprendizaje se conforma por medio de herramientas adquiridas por las experiencias de cada persona dependiendo de su entorno y contexto histórico o geográfico, además de estar ligado



directamente con la memoria, ya que “lo que aprendemos es retenido o almacenado en nuestro cerebro y constituye lo que denominamos memoria” (Bernal, 2005).

### **2.3 Biblioteca Públicas**

De acuerdo con la definición de “biblioteca”, entregada por la RAE (2020), se afirma que la biblioteca es una institución cultural cuya finalidad es conservar, reunir, seleccionar, inventariar, catalogar, clasificar y difundir colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos en distintos formatos para su lectura, préstamo temporal, al servicio de la educación, investigación, cultura e información.

Las primeras bibliotecas, fueron fundadas durante el periodo de la Antigüedad, dichas precursoras consistían en salones privados que tenían por colección tablillas de arcilla que contenían información de cuentas y transacciones económicas, medicina, astronomía, entre otros temas. Los vestigios más antiguos de bibliotecas que han sido encontrados están en lugares como Nippur, Ebla, Lagash, siendo la biblioteca de Ebla la de más antigua data, con al menos 4500 años de antigüedad, presentando indicios de funciones bibliotecarias básicas como el ordenamiento de estanterías por tamaño y contenido temático.

Del mismo modo, en Grecia, las bibliotecas de Pérgamo y Alejandría también destacan por su antigüedad. La biblioteca de Pérgamo se fundó en el siglo II a.C y su colección consistía en materiales de filosofía y ciencias. La biblioteca de Alejandría, a su vez, fue fundada en el 300 a.C por Alejandro Magno, y se estima que su colección albergaba unos 700.000 manuscritos (Universo escrito, 2020). Las sociedades antiguas demostraron que el conocimiento necesitaba ser organizado y resguardado, si bien se trataba de información a la cual no todo el mundo podía acceder y comprender aquello dejó de ser relevante con el paso de los siglos ya que el concepto de una biblioteca de libre acceso a sus estanterías se abrió camino para dar paso a lo que se conoce hoy como biblioteca pública.

El manifiesto sobre esta tipología de bibliotecas de la IFLA/UNESCO (2004), declara que las bibliotecas públicas tienen como misión alimentar la participación constructiva y consolidación de la democracia a través de una buena educación y la entrega del acceso libre e ilimitado al conocimiento, pensamiento y cultura.

Es por esto que la UNESCO alienta a autoridades nacionales y locales a que apoyen las bibliotecas públicas y participen activamente en su desarrollo rigiéndose a través de una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales para entregar un servicio de calidad y gratuito, ya que para lograr una coordinación y colaboración nacional, la legislación y planes estratégicos han de definir y promover una red nacional de bibliotecas, basadas en normas aceptadas de servicios relacionando entre sí a bibliotecas nacionales, regionales, especiales y de investigación del mismo modo que bibliotecas escolares y universitarias (pp. 2-3). Es así, como este manifiesto entrega directrices de cómo las bibliotecas de carácter público deberían llevar a cabo en y para la comunidad su rol como institución transformadora cultural.

### **2.3.1 Biblioteca pública en Latinoamérica**

En Latinoamérica la instauración de la biblioteca pública no se hizo pensando en crear un tercer lugar como espacio de aprendizaje y de intercambio cultural entre individuos. Las primeras bibliotecas en Latinoamérica fueron colecciones formadas por órdenes religiosas para ayudar a las tareas de evangelización, por lo que dichas colecciones se limitaban a estas compuestas por materias como Teología, Filosofía e Historia religiosa (Romero et al., en Aguirre y Salvatore, 2018). Es así como a las bibliotecas conventuales se fueron sumando gradualmente importantes colecciones privadas pertenecientes a teólogos, juristas, cronistas y diversos miembros de la sociedad letrada colonial de Latinoamérica.

La ubicación geográfica en las grandes ciudades de dichas bibliotecas marginaba a un amplio sector de la ciudadanía impidiendo el fácil acceso, además del evidente elitismo que existía ya que solo los altos estratos sociales de la época - personas letradas y educadas que sabían leer y escribir, podían comprender y acceder a dichas fuentes de información claramente privilegiada. Si bien, en teoría se hablaba de bibliotecas públicas, dichas instituciones rara vez estuvieron abiertas al público. Las bibliotecas conventuales en la América Latina colonial fueron, casi sin excepción, colecciones restringidas que contribuyeron a la imposición de modelos intelectuales, ideológicos y sociales occidentales (Aguirre y Salvatore, 2018).

Luego de las guerras de independencia, los recién formados Estados-Nación se dieron gradualmente a la tarea de erigir bibliotecas nacionales, formadas gracias a

las donaciones privadas y a los acervos expropiados de instituciones religiosas, en: Argentina y Brasil (1810), Chile (1813), Uruguay (1816), Perú (1821), Venezuela (1833) y México (1833) estuvieron entre los primeros países independientes en crear bibliotecas nacionales. Luego seguirán, en la segunda mitad del siglo XIX, República Dominicana (1869), El Salvador (1870), Guatemala (1879), Costa Rica (1889) y Panamá (1892) (Moreno de Alba, en 2018).

El préstamo de libros a domicilio, una de las características centrales de las bibliotecas de Europa y Estados Unidos, no parece haber sido una práctica muy extendida en la región Latinoamericana, aunque sí hubo esfuerzos por expandir la lectura y el acceso a los libros. Hacia la segunda mitad del siglo XIX, varios países de América Latina llevaron adelante reformas educativas con el objeto de avanzar la alfabetización de sus poblaciones, impulsando así iniciativas de proyectos educativos con bibliotecas escolares, municipales, barriales y populares.

Por otra parte, respecto a los servicios bibliotecarios, la Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA) a través de la Asociación de Referencia y Servicios del Usuario (RUSA), publicó en 2017 la actualización de la “Guía para servicios bibliotecarios con audiencia de más de 60 años: mejores prácticas”. Dicha guía, o conjunto de directrices, expone la importancia de tener personal bibliotecario preparado para reconocer y comprender qué significa envejecer, además de saber cómo cultivar un ambiente donde la audiencia se sienta bienvenida y acogida. El personal, a su vez, debe estar en conocimiento de programas y servicios gubernamentales que se ofrecen.

Por su parte, el bibliotecario posee una responsabilidad para con la comunidad usuaria frente al rol asignado, como mediador de servicios y colecciones, con la recomendación de recurrir a encuestas o *focus group* para detectar intereses y necesidades de los usuarios. Además, la guía recomienda a los bibliotecarios la cooperación con organizaciones que trabajen con la comunidad adulta mayor usuaria para desarrollar enlaces para mercadear servicios y programas de la biblioteca.

### **2.3.2 Biblioteca pública en Chile**

En Chile, la instauración y transformación de las bibliotecas públicas ha constituido un proceso relevante pero que ha tomado lugar de forma paulatina y con algunas

lagunas de inactividad a lo largo de su historia, con importantes indicios de transformación, como lo fue la apertura de la Biblioteca Nacional, en 1813, si bien su carácter público no fue tal ya que la especificidad de su colección no atraía al público hacia la biblioteca, además de los bajos índices de alfabetización de la época, lo que provocó que se hicieran campañas de donaciones bibliográficas para nutrir la colección y hacerla más diversa (Bravo, 2011). La ausencia, por más de un siglo, de bibliotecas públicas a nivel nacional obligó a la Biblioteca Nacional a abrir una sala de lectura infantil durante un breve tiempo, adquiriendo así un poco más de carácter público hacia la comunidad.

Luego de sesenta años de la inauguración de la Biblioteca Nacional, durante 1873, en Valparaíso, el filántropo Santiago Severín aportó una completa colección de libros para la creación de la primera biblioteca pública, fuera de Santiago. En 1921, se instauró la Dirección General de Bibliotecas, la que en 1929 pasó a ser la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM). Sin embargo, la precariedad de la institucionalidad cultural y bibliotecaria chilena se mantiene por décadas, hasta que en 1977 se creó la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, que a partir de 1993 se convirtió en la Subdirección de Bibliotecas Públicas (Bravo, 2011), y que luego pasó a ser el Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas. Este último, organismo, que actualmente depende del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural y que busca contribuir al desarrollo de la red de bibliotecas públicas y servicios bibliotecarios como espacios comunitarios, participativos y abiertos a la diversidad a través del fortalecimiento de colecciones bibliográficas e iniciativas que fomenten la lectura además de la entrega de capacitaciones a las bibliotecas públicas, servicios bibliotecarios en convenio y bibliotecas regionales dependientes del Servicio (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, 2022).

La transformación de las bibliotecas públicas, en Chile, se inició con el acceso de estantería abierta, permitiendo al usuario ver el material y disponer de él al instante, luego este servicio se automatizó, dando paso a programas como ALEPH que permite tener un control sobre los registros de la colección y de los usuarios. Más adelante, se gestionaron servicios para cubrir otras latitudes del territorio, como: bibliometro, bibliolancha, bibliobús, entre otros que permitieron que el acceso al conocimiento llegara a más personas.

Hoy en día, las bibliotecas no son solo préstamos de libros o espacios de lectura silenciosa, pues las herramientas tecnológicas han generado instancia de recreación y navegación por la Web, y el acceso a Internet es un plus en los servicios, que ha acortado la brecha digital. Junto con la modernización de las bibliotecas y con la intención de disminuir la inequidad del acceso nació el proyecto BiblioRedes que entrega capacitaciones en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

En relación con los servicios bibliotecarios para adultos mayores en nuestro país se pueden reflejar iniciativas y aplicación de directrices, en los servicios entregados por Bibliometro, que sumó a sus colecciones libros con “letras en tamaño grande” para sus usuarios mayores, en el año 2012, o el servicio otorgado por la biblioteca de Santiago a través de la “Sala +60”, en donde se pueden encontrar audiolibros y libros con letras grandes:

“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. 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, 2022).

A su vez, BiblioRedes es un programa del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural fundado el 2002, con el objetivo de transformar a las personas en agentes de desarrollo cultural y social, y disminuir la brecha digital en la población que posee dificultades de acceso y conectividad a Internet ya sea por factores geográficos y/o socioeconómicos, a través de la implementación de una red de computadores de uso público, actualmente presente en cuatrocientas bibliotecas públicas y dieciocho laboratorios regionales, a nivel nacional. Cabe destacar que el sistema de BiblioRedes es el encargado de entregar las capacitaciones a funcionarios y usuarios, además, de la implementación tecnológica como los inmuebles e Internet. A lo largo de su historia, BiblioRedes ha logrado probarse como un proyecto exitoso en cuanto a sus objetivos de otorgar un servicio de acceso a las TICs, a los estratos socioeconómicos más

desfavorecidos de Chile y, a su vez, fortalecer a la biblioteca pública como un lugar de encuentro y discusión ciudadana.

Estrechar la brecha digital y realizar cursos de alfabetización informacional a usuarios y trabajadoras es una de las formas en las que la biblioteca “Fatema Mernissi” entrega servicios y aporta a la comunidad desde sus instalaciones físicas, a través de BiblioRedes. Dicho proyecto, no solo entrega talleres de alfabetización informacional, sino que también, entrega a esta biblioteca computadores, mobiliario adecuado, conectividad a Internet para las instalaciones de la biblioteca, y, además, por petición de sus trabajadoras, se ha ampliado la cobertura de Wifi para el beneficio de la comunidad que vive a los alrededores de la biblioteca y no poseen acceso a Internet.

El actual Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, como parte del apoyo económico hacia las bibliotecas municipales del país, ofrece un fondo concursable de alrededor de 600 millones a disposición para la potencial financiación de proyectos a través de los municipios/corporaciones que tengan convenio vigente con el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT) y que además no tengan ninguna restricción para con las bases y/o anexos del fondo, o también llamado Programa de Mejoramiento Integral de bibliotecas (PMI). Los proyectos que postulan deben presentar solución a inquietudes como resolver carencias de infraestructura y equipamiento/mobiliario para con las bibliotecas públicas del país, ampliar la colección bibliográfica con el fin de generar un mayor impacto cultural, favorecer a la implementación de nuevos servicios bibliotecarios e incentivar como estos son entregados en mejores condiciones físicas, técnicas y de gestión a sus usuarios, y además debido a la crisis sanitaria este año se mantendrá la llamada “Línea COVID 19” destinada a la adquisición de elementos de protección que permitan la apertura o funcionamiento seguro de las bibliotecas públicas del país, entre ellas, la biblioteca de este estudio.

### **2.3.3 Biblioteca como tercer espacio**

El concepto de biblioteca ha ido cambiando, y ha surgido un nuevo concepto para las bibliotecas públicas como un tercer espacio, esto se refiere que para las personas el ir a la biblioteca, pasa a ser algo cotidiano, tanto como su casa, siendo esta el primer espacio y el trabajo o escuela como segundo, dejando la biblioteca como un tercer

espacio. De acuerdo con Oldenburg (en Alonso y López, 2021), quien desarrolló la teoría sobre los terceros espacios, estos son lugares en los que se produce un aprendizaje formal o informal. Y sus características son: ser un espacio neutral y de vida, propicio para el intercambio informal entre los miembros de una comunidad. Un lugar para los usuarios habituales, en un entorno que facilita la comunicación y la interrelación social, para combatir la soledad propia de la sociedad urbanizada, debe sentirse como en casa ya que es un espacio donde se favorece la convivencia, es el hogar lejos del hogar, construido por los propios usuarios que son los que le dan riqueza, el ecumenismo social, donde el individuo se enriquece gracias a la posibilidad de conocer y reunirse con otras personas de diferentes orígenes y creencias y un marco que propicia el debate pues los individuos pueden establecer un diálogo plural y positivo, donde se favorece el compromiso con la comunidad (p. 54)

Las bibliotecas, definidas como tercer espacio, se configuran como centros de aprendizaje, se refiere a que para las personas el ir a la biblioteca, pasa ser algo cotidiano, un área de sociabilidad y encuentro más que dedicadas exclusivamente a la lectura. Así, las bibliotecas se están convirtiendo en plataformas de base objetivas que crean herramientas y servicios en apoyo para el empoderamiento de los individuos y las comunidades. Auténticos nodos y conectores entre personas y comunidades que apoyan e impulsan el desarrollo económico y social de sus comunidades basado en la economía social y del conocimiento, tan propia de las llamadas futuras ciudades inteligentes (Alonso-Arévalo, 2019).

## **2.4 Contexto pandémico y Confinamiento**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es notificada, en enero del año 2020, sobre un nuevo brote viral con origen en China, reportando casos de personas con neumonía atípica en la localidad de Wuhan, dicho brote es identificado por las autoridades sanitarias chinas como Covid-19. Esta organización, entregó recomendaciones de cómo manejar la crisis sanitaria, ya que el virus ya se había propagado a países vecinos de China, como Japón, Tailandia, Corea y Singapur. En el mismo mes, el director de la OMS lanzó una alerta, declarando este virus como constituyente de una emergencia de salud pública a nivel internacional debido a su rápida propagación y mortalidad, por lo que se advirtió que “todos los países deben estar preparados para adoptar medidas de confinamiento, como la vigilancia activa, detección temprana, aislamiento y manejo de casos, seguimiento de contactos

estrechos y por supuesto la prevención de la propagación del SARS-Cov-2” (Ministerio de Salud [MINSAL], 2022). Este nuevo brote de virus fue declarado oficialmente como pandemia en marzo del año 2020. Los países, a nivel global, declararon la emergencia sanitaria cerrando comercios, escuelas, universidades, oficinas de trabajo, la presencialidad ya no era posible y todos debían quedarse en sus casas, ya que evitar el contacto con otras personas y disminuir la movilidad era la principal estrategia para evitar la progresiva propagación del virus.

Es así como casi toda la población mundial se enfrentó a un confinamiento impuesto por las autoridades, que se alargó hasta por un año. El confinamiento obligatorio afectó la cotidianidad y las formas habituales de convivir para las cuales la población no estaba preparada para vivir social ni emocionalmente, aumentando los niveles de ansiedad e incertidumbre. A su vez, el aislamiento social afectó a todos los grupos etarios niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, sobre todo este último por ser la principal población de riesgo. Los estudios de pandemias pasadas afirman que durante el brote las consecuencias sociales y psicológicas a nivel individual y comunitario fueron amplias y complejas (Ballena et al., 2021).

En otra arista, se manifiestan las repercusiones del confinamiento en las instituciones de carácter cultural como museos y bibliotecas, en donde la presencialidad conforma parte de las características de su funcionamiento y de los servicios que entregan dichas instituciones. El sector cultural debió reinventarse y encontrar formas de acercarse a su audiencia, como por ejemplo el Museo del Prado en Madrid, que empezó a realizar transmisiones en vivo donde se hacía un recorrido virtual a través de sus obras más emblemáticas, así, ahora los visitantes virtuales podían acceder a las salas del museo sin salir de sus casas en pleno confinamiento. Lo mismo sucedió con las bibliotecas, algunas de ellas ubicadas en Brasil recurrieron a la realización de la “hora del cuento” transmitidas en vivo para niños, que luego quedaban registradas en la página web y redes sociales de las bibliotecas. Los préstamos de libros online de bibliotecas que poseía recursos digitales era el camino viable, pero también algunas debieron cesar por completo su funcionamiento, como en el caso de Chile con la red de bibliotecas “Viva” pertenecientes a la Fundación La Fuente, dichas bibliotecas funcionan en centros comerciales del país, en los cuales suele haber asistencia masiva personas. Debido al periodo prolongado de pandemia y a las restricciones sanitarias asociadas a su control, que afectaron el



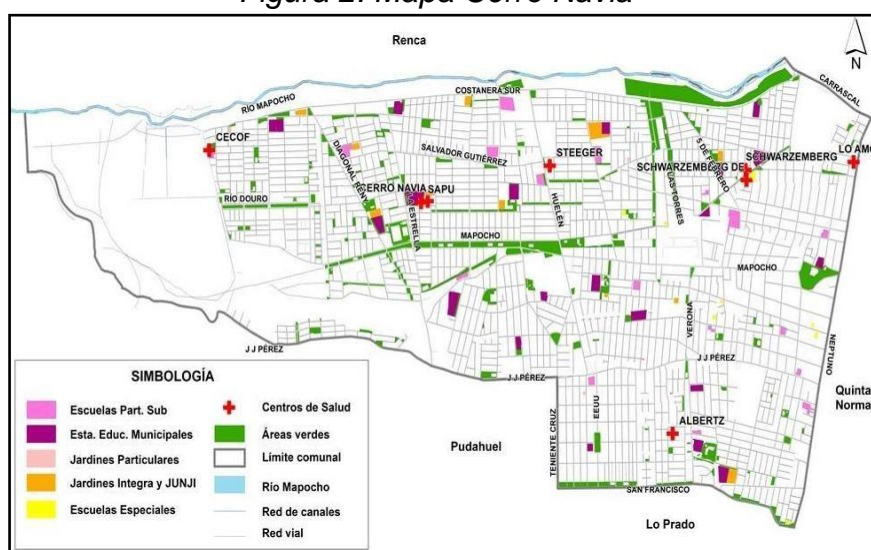
funcionamiento de Biblioteca Viva, no existieron las condiciones para anunciar una nueva apertura (Fundación La Fuente, 2022).

El confinamiento no solo arrastró problemas en el diario vivir de las personas y en su salud mental, lugares en los cuales era característico ver la presencia de personas y que conformaban sitios de ocio, recreación y aprendizaje también se vieron afectados por los confinamientos obligatorios, exigiendo a las instituciones a idear estrategias para acercarse de una forma u otra a sus visitantes y usuarios.

## 2.5 Comuna de Cerro Navia

Cerro Navia es una de las 52 comunas que conforman la Región Metropolitana de Santiago, ubicada en el sector norponiente de la Provincia de homónima. Limita al norte con la comuna de Renca, de la cual la separa el río Mapocho, al sur y al oeste con la comuna de Pudahuel, al oriente con la comuna de Quinta Normal y al sur con la comuna de Lo Prado (Figura 2)

Figura 2. Mapa Cerro Navia

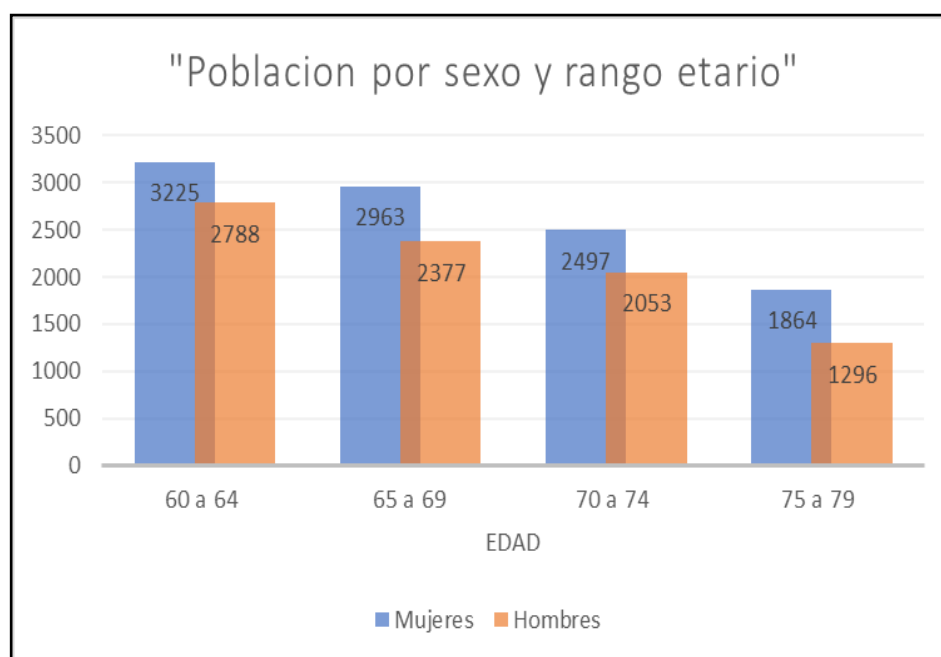


Fuente: PLADECO, 2017

La comuna de Cerro Navia es una de las con mayor nivel de vulnerabilidad social de la Región Metropolitana, según el Índice de Prioridad Social 2020 (IPS), el cual es un indicador conformado por la dimensión de ingresos, educación y salud, la comuna ha sido calificada como la tercera más prioritaria (Seremi de Desarrollo Social RM, 2020). Además, de acuerdo con los datos de la encuesta CASEN 2017, en esta comuna un 7,2% de los hogares está en situación de pobreza, de acuerdo con su nivel de ingresos.

Según el último censo de población, realizado el 2017, se registró un total de 132.622 habitantes en la comuna del estudio, y una proyección para el 2020, que estima aumentaría a 142.465, de la cual, el 15.8% corresponde a personas entre los 60 y 80 años (Figura 2).

*Figura 3. Población por Sexo y Rango Etario*



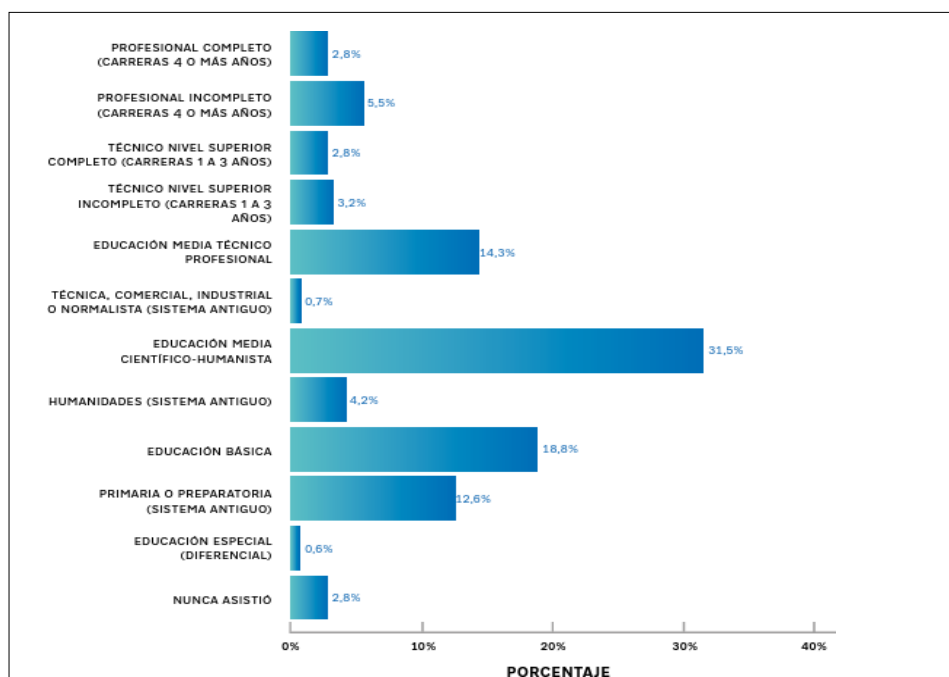
*Fuente: Elaboración propia a partir de datos entregados por Censo 2017.*

La comuna de Cerro Navia presenta un índice de envejecimiento de 0,85, cociente entre la población de 60 años y la población de menores de 15 años, esto quiere decir que por cada 10 niños de 15 años existen 8,5 personas mayores en la comuna.

*Según el CASEN (en PLADECO, 2018), existe un alfabetismo de 97% en la comuna de Cerro Navia, registrando un alto nivel en educación media, científico-humanista, donde un 31% de la población ha completado ese nivel de escolaridad, pero solo el*

2,8% de la población cuenta con educación superior completa de carreras de cuatro o más años y de igual manera un 2,8% de personas de la comuna no han asistido a la escuela. Cabe indicar que se desconoce el nivel educacional de cada grupo etario (Figura 3).

Figura 4. Nivel Educacional



Fuente: PLADECO Cerro Navia 2018 – 2021.

### 2.5.1 Biblioteca municipal “Fatema Mernissi”

En Cerro Navia, existieron esfuerzos por crear unidades de información, como es el caso de “Las Viñitas” con la Biblioteca Centro Cultural Nicanor Parra y luego con la instalación de la Biblioteca Comunal N°102 en Galvarino, pero por diferentes motivos ambas fueron cerradas.

La biblioteca “Fatema Mernissi”, ubicada en la calle Huelén 1549 de la comuna, se encuentra dentro del edificio de la Casa de la Cultura Violeta Parra. El cual surgió como un espacio público, encargado de brindar conocimiento y cultura a toda la comunidad. Con conectividad a locomoción colectiva en sus alrededores y una acogedora infraestructura que, además de acoger la biblioteca municipal, en esta casa de la cultura se puede encontrar también la Ludoteca, Librería popular y cafetería.

Según la información recuperada de la página web de la biblioteca:

“Fatema Mernissi”, cuenta con una colección de cinco mil títulos y un equipo dispuesto a brindar los servicios y actividades, de acuerdo con las necesidades de los vecinos de la comuna. Tiene como misión “contribuir de manera igualitaria al acceso a la información, recreación, conocimiento y fomento a la lectura; así como a prestar servicios de calidad, abierto a toda la comunidad Cerro Navia”. Su visión es “consolidar a la biblioteca “Fatema Mernissi” como un espacio que promueva el desarrollo intelectual y la activa participación de la comunidad Cerro Navia, respondiendo a los requerimientos de información y conocimiento”. Esta unidad de información tiene como objetivo estratégico contribuir al fomento lector y escritor de la comunidad. Ampliar de forma permanente los servicios entregados a la comunidad. Establecer vínculos externos que contribuyan a la innovación y a la ampliación de los servicios comunitarios” (cerronaviacultura, 2021).

La biblioteca nació como un proyecto de la municipalidad de Cerro Navia inaugurándose en febrero del 2021. Casi un año más adelante pasó a ser parte de la Corporación del Deporte e Inclusión Social, lo que ha permitido que la biblioteca tenga una rápida y eficiente obtención de material bibliográfico e implementos adecuados. Además de recibir apoyo de parte de la Municipalidad de Cerro Navia lo tiene por la Corporación del Deporte.

En enero de 2022 el alcalde de la comuna recibió a la embajadora del Reino de Marruecos KENZA EL GHALI y a su equipo de trabajo para la firma de un convenio para, a través del Centro Cultural Mohammed VI para el Diálogo de las Civilizaciones, promover la participación comunitaria en materias de cultura, artes y educación (Municipalidad de Cerro Navia, 2022). En esta alianza, el Centro Cultural Mohammed VI realizó una donación de 40.000.000.- para financiar parte de una ampliación de la biblioteca Municipal y entregar el mobiliario para la promoción del acceso a la cultura y a la lectura de toda la comunidad Cerro Navia. En agradecimiento por dicha donación el alcalde y concejo municipal decidieron renombrar la biblioteca con el nombre de Biblioteca Municipal “Fatema Mernissi”.

La biblioteca cuenta con los servicios bibliotecarios más comunes, como el préstamo de libros, zona de lectura, atención de consultas, entre otros, pero, también, entrega

servicios relacionados con las actividades que realiza la Casa de la Cultura, como visitas guiadas, biblioteca itinerante, entre otras.

*Figura 5. Servicios de la Biblioteca Municipal “Fatema Mernissi”*



*Fuente: Elaboración propia, a partir de datos extraídos de Municipalidad de Cerro Navia, 2022.*

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Marco Metodológico**

La presente investigación corresponde al tipo de estudio descriptivo y de campo, ya que se busca definir y describir las experiencias en cuanto a los servicios bibliotecarios de usuarios pertenecientes a un grupo etario específico, y considerando el contexto en el que se encuentran. Sin dejar intervenir el investigador al momento de recabar y analizar los datos o en este caso las experiencias de dichos usuarios.

En el estudio descriptivo, puede ser utilizado tanto en el método cuantitativo como el cualitativo, y estos se efectúan cuando se desea describir una realidad, en todos sus componentes principales (Guevara et al., 2020). De acuerdo con Hernández y

Mendoza (2018), pretende especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, además de especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos dentro de un contexto determinado, además de analizar dichos fenómenos, ya sea como se manifiestan o plantean y sus componentes.

El investigador no suele tener el control sobre el fenómeno estudiado, este simplemente se limita a recoger información que le son suministrados a través de los instrumentos de recolección de datos, y dichos datos deben ser organizados y analizados a la luz de un marco teórico, el cual sirve de sustento en la investigación (Guevara et al., 2020).

En la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno (Ramos, 2020).

### **3.2 Método de investigación**

La presente investigación utiliza el método cualitativo, la cual de acuerdo para Marshall y Rossman (en Vasilachis, 2006) la investigación cualitativa es pragmática, interpretativa y está asentada en la experiencia de las personas, logrando ser una amplia aproximación al estudio de los fenómenos sociales. Es así como el proceso de investigación cualitativa supone una inmersión en la vida cotidiana de la situación elegida para el estudio, valorar y descubrir las perspectivas de sus participantes y sus realidades, considerar el proceso investigativo como una interacción entre el investigador y dichos participantes como descriptiva y analítica, privilegiando las palabras de las personas y su comportamiento observable como datos primarios (p. 26).

De acuerdo como plantea Silverman (en Vasilachis, 2006) los métodos utilizados en la investigación cualitativa pueden proveer una comprensión más profunda de fenómeno social que la que se puede lograr por medio de datos cuantitativos, logrando recabar información valiosa para la investigación al explorar territorios como

la experiencia interna, el lenguaje, significados culturales y formas de interacción social.

Según Morse (2005 en Vasilachis, 2006):

La investigación cualitativa permite comprender, hacer el caso individual significativo en el contexto de la teoría, reconocer características similares entre los otros casos, todo esto con el fin de proveer nuevas perspectivas sobre lo que se conoce y sobre lo que las personas piensan y el significado que estas le otorgan (p. 27).

A su vez, Denzin y Lincoln (1994) señalan que las investigaciones cualitativas “[...] buscan respuestas a preguntas que remarcan cómo se produce la experiencia social y con qué significados”. De acuerdo con lo anterior, la investigación cualitativa se ajusta a los objetivos de la presente investigación, la cual busca conocer las experiencias de usuarios adultos mayores de 60 a 80 años y de las trabajadoras, respecto a los servicios entregados en la biblioteca municipal “Fatema Mernissi” de la comuna de Cerro Navia y, al mismo tiempo, conocer las experiencias con respecto a las bibliotecas anteriormente existentes en la comuna.

### **3.3 Enfoque investigativo**

De acuerdo con la naturaleza de la metodología cualitativa el enfoque es fenomenológico, ya que de acuerdo con Hernández (2018), este consiste en explorar, describir y comprender que tienen en común los individuos estudiados de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno, la esencia de este enfoque reside en el énfasis que se le entrega como estas experiencias son vividas, sin conceptualizar y teorizar.

El investigador fenomenólogo quiere entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante (Taylor y Bogdan, 1987). La fenomenología descarta las teorías, opiniones, creencias, y suposiciones que se tengan sobre determinada experiencia vivida y se interesa por hacer una descripción detallada de ella y mostrar sus significados. En otras palabras, la fenomenología no se interesa por las creencias o las presuposiciones de una determinada experiencia, sino por la forma en la que las personas concretamente la viven (Castillo, 2020).

La palabra “experiencia vivida” no se refiere al saber acumulado que se adquiere a través del tiempo, tampoco hace referencia al verbo experimentar, sino a aquello que nos sucede por el hecho de realizar nuestra existencia. Deriva de la palabra germana *erlebnis*, misma que contiene la palabra *leben* que significa vida (Van Manen, en Castillo, 2020).

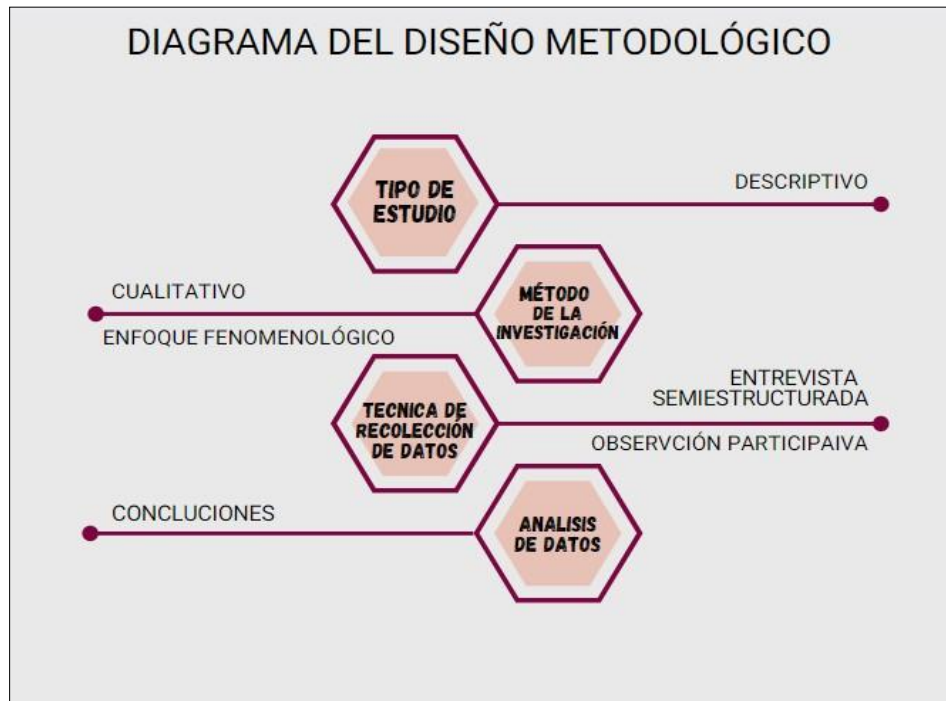
En consideración con lo anterior, el objetivo de esta investigación es conocer la experiencia vivida de los usuarios adulto mayor con respecto a los servicios prestados por la biblioteca “Fatema Mernissi” en la comuna de Cerro Navia, y, del mismo modo, conocer las experiencias de las trabajadoras en relación con la entrega de los servicios bibliotecológicos en diferentes contextos y en específicos usuarios de tercera edad, explicado en capítulos anteriores.



### 3.4 Diseño metodológico

El Diseño metodológico de la investigación es de un diseño representativo de la ruta cualitativa. Es un diseño flexible ya que puede generar cambios en la marcha.

Figura 6. Diagrama



Fuente: Elaboración propia a partir de Sampieri, 2019 y Vasilachis, 2006.

### 3.5 Universo y muestra

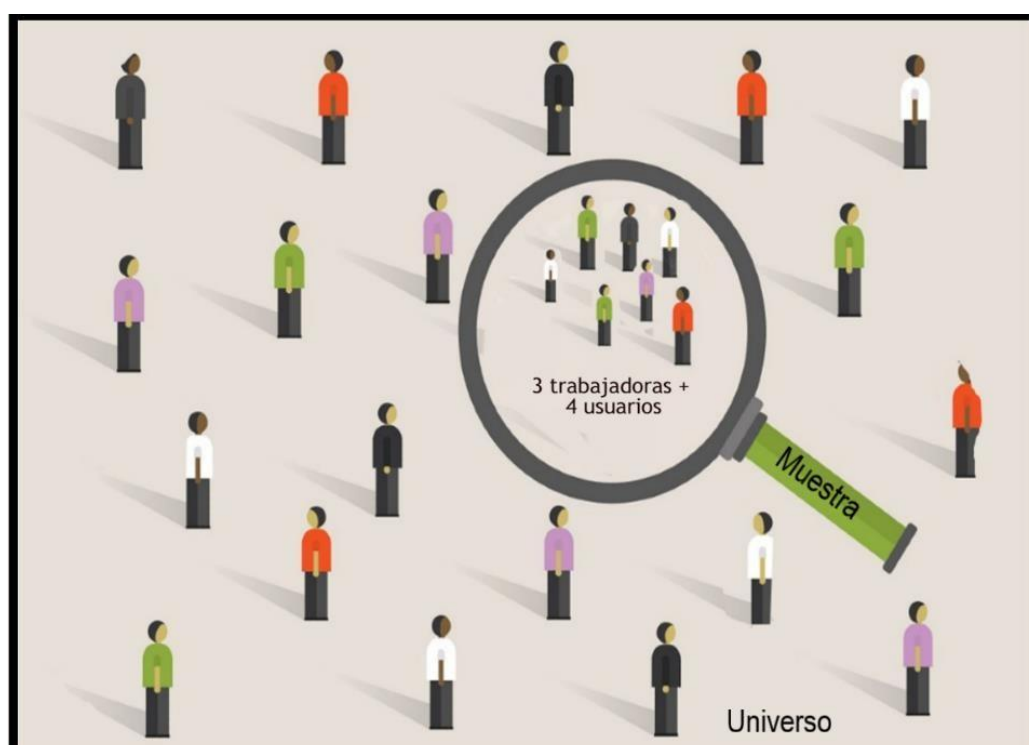
Un universo o población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, y Lepkowski, en Hernández, 2018). En el contexto de esta investigación, el universo lo conforman 43 usuarios adultos mayores inscritos en la biblioteca "Fatema Mernissi" hasta la fecha de la investigación. Asimismo, la otra parte del universo se conforma por las trabajadoras de la biblioteca, este segmento del universo es conformado por tres trabajadoras a la fecha de aplicar el instrumento.

Asimismo, la muestra, en la ruta cualitativa, es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia (Hernández, 2018), en el escenario de esta investigación se consideró como muestra a solo cuatro de los usuarios inscritos, los cuales presentan mayores

estadísticas de préstamo, por tanto, mayor interacción con uno de los servicios más demandados de la biblioteca. Cada uno de los cuatro individuos seleccionados, corresponden, según Abela (2001), a las llamadas unidades de muestreo, o sea a una porción del universo observado que serán analizados, por tanto, este muestro corresponde uno intencionado no probabilístico

Concretamente, el muestreo se conforma por dos grupos: el grupo uno siendo formado por cuatro usuarios adultos mayores seleccionados intencionalmente debido a su alta frecuencia de préstamos en base a las técnicas de muestreo no probabilístico e Intencional ya que permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en los que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña (Otzen y Manterola, 2017) y el grupo dos formado por las dos trabajadoras de la biblioteca "Fatema Mernissi" (Figura 6).

*Figura 7. Universo y Muestra*



*Fuente: Elaboración propia a partir de Dreamstime, 2022.*

### **3.6 Sistema de codificación**

Para efectos del análisis de resultados y en cumplimiento del consentimiento informado manteniendo en el anonimato la identidad de los informantes, se incurrirá en el uso del siguiente sistema de codificación creado, esto, con el fin de identificar datos a sujetos específicos y simplificar la lectura de dicho análisis.

#### **3.6.1 Simbología**

E: Entrevistada

U: Usuario informante

T: Trabajadora informante

X: Número que diferencia a las entrevistadas entre ellas

#### **3.6.2 Códigos**

E\_U1: Entrevistada Usuario 1

E\_T2: Entrevistada Trabajadora 2

### **3.7 Técnica recolección de información**

La observación científica forma parte del método científico como primer paso. Es una habilidad básica del investigador. Existen varias mediante el grado de participación, se caracteriza por tener una planificación sistemática, un plan previo, se realiza el registro del fenómeno observado y se evalúa la observación para verificar su validez y fiabilidad.

En investigación cualitativa lo observado es un fenómeno o hecho social y cultural. De acuerdo con lo anterior, el primer instrumento viable de forma más inmediata es la observación participativa, que de acuerdo con Marshall y Rossman (en Kawulich, 2005) la definen como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado". Esta técnica de recolección de datos fue aplicada por medio de la práctica profesional de una de las investigadoras, permitiéndole un acceso a datos, y mayor comprensión de la dinámica y comportamiento de los usuarios para con los servicios y trabajadoras de la biblioteca, como también de otras actividades realizadas en la unidad de información.

En segundo lugar, se utilizó la entrevista, esta se define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández, 2018). Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (Ryen, y Grinnell y Unrau, en Hernández, 2018).

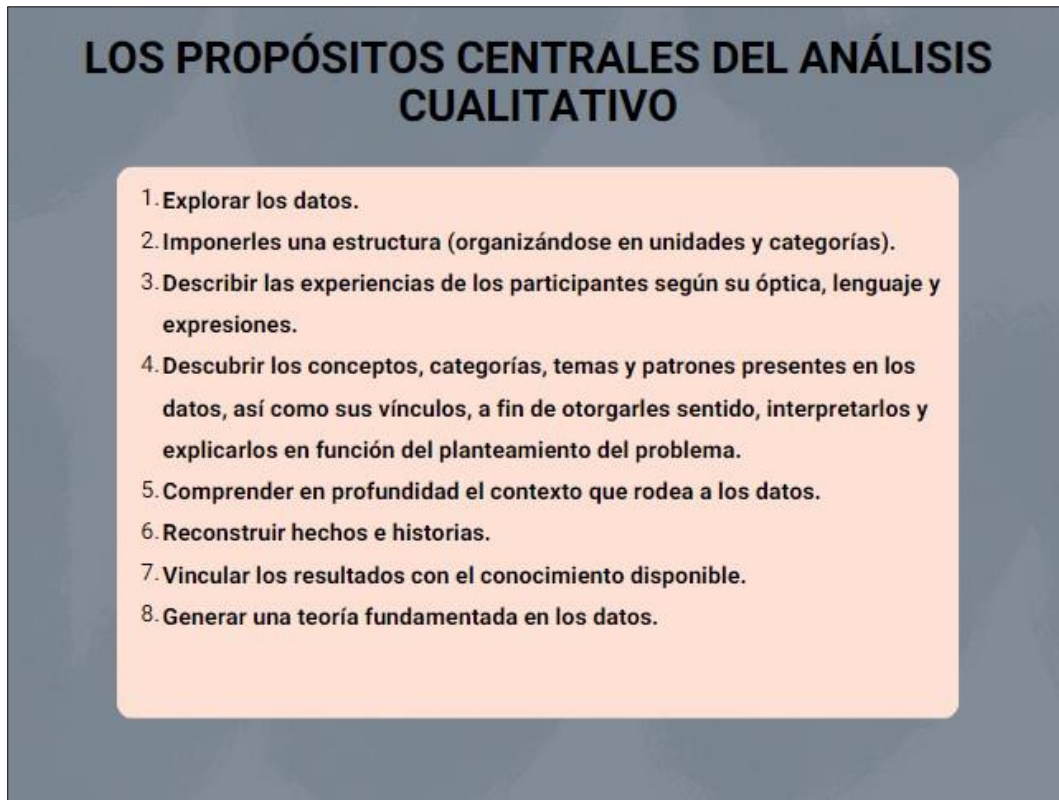
En este caso se implementó la entrevista semiestructurada (ver anexo 1) ya que mediante esta se pudo recabar datos que permitan identificar las experiencias del usuario y de las trabajadoras entrevistadas. Además, las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información (Hernández, 2018).

### **3.8 Técnicas de análisis de información**

Se define el análisis de datos como un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación con un problema de investigación (Rodríguez, Gil Flores y García, 1996).

En el análisis cualitativo, la acción esencial consiste en que se reciben datos no estructurados o cuantitativos, a los cuales se les proporcionan una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia recuerda que consisten en observaciones del investigador y narrativas de los participantes: visuales (fotografías, videos, pinturas, entre otras), auditivas (grabaciones), textos escritos (documentos, cartas, etc.) y expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales y gestos en una entrevista o grupo de enfoque), además de las narraciones del investigador (anotaciones o grabaciones en la bitácora de campo, ya sea una libreta o un dispositivo electrónico) (Hernández, 2018) (Figura 7).

*Figura 8. Propósito del Análisis Cualitativo*



*Fuente: Elaboración propia, a partir de Vasilachis, 2006.*

### **3.9 Criterios de validez**

El concepto de validez toma peso dentro de una investigación, sobre todo en lo que respecta a una investigación cualitativa, ya que el diseño de dicho método de investigación es más complejo, que el de la cuantitativa, debido a su naturaleza. De acuerdo con Denzin y Lincoln (en Moral, 2006) la investigación cualitativa es una actividad donde el investigador cumple el rol de observador del mundo y sus fenómenos, a lo largo del proceso investigativo hay una serie de prácticas interpretativas que tiene como fin hacer visible dicho mundo para luego plasmarlo en representaciones textuales (p. 148).

Los datos recopilados por el investigador inevitablemente atraviesan por un filtro: el mismo investigador, es aquí donde surge un nuevo desafío o problema durante el proceso investigativo: la interpretación. La eficacia y veracidad de la información recogida bajo diversos instrumentos y la interpretación de dichos datos, siempre bajo una mirada objetiva de parte del investigador, puede entregar un estrecho ajuste entre los datos recopilados y lo que las personas dicen o hacen realmente.

Según Hansen (en Hidalgo, 2005), la validez en el contexto de una investigación cualitativa se refiere a la precisión con que los hallazgos obtenidos reproducen efectivamente la realidad empírica y los constructos concebidos caracterizan realmente la experiencia humana (p. 7). Moral (2006), afirma que para resolver este problema interpretativo al momento de realizar la recogida de la información se desarrollan prácticas interpretativas interconectadas, con el fin de lograr una mejor comprensión de dichos datos recogidos. Además, agrega que el investigador recurre a la aplicación de montajes interpretativos que logran formar una vista panorámica de los datos y cómo estos se acoplan entre ellos, entregando así al investigador una visión más impersonal para analizar y sacar conclusiones relevantes para el desarrollo del proceso investigativo y de la realidad que se quiere plasmar.

### **3.10 Aspectos éticos**

Según Ortiz (2016), el origen de la palabra ética, esta deriva del griego antiguo, y puede presentar distintas etimologías complementarias, asociándose como significado de “hábito” o “costumbre”. Además, señala que la segunda etimología del término “ética” proviene de *ethos*, que significa “carácter” y que Aristóteles la vincula con hábito o costumbre. Es por esto por lo que, dentro de la concepción de la ética aristotélica, y de acuerdo con la vinculación de ambas etimologías, se concluye que el carácter se forma a través del hábito o la costumbre, la repetición de acciones virtuosas, se convierten en un hábito al reincidir en ellas, y con ello se moldea el carácter (p. 117).

En esencia, es el saber que se encarga del uso de la libertad de acción humana, cómo esta libertad es aplicada y que razones hay detrás de la esencia del comportamiento humano para accionar. A su vez entrega pautas o directrices de cómo se debe orientar la libertad, dichas pautas se basan en argumentos y buenas razones.

Una de las preguntas esenciales que un investigador debe realizarse durante el proceso investigativo es por qué se está llevando a cabo dicho tipo de investigación, por qué elige cierto grupo etario para el estudio, por qué se eligen ciertos tipos de instrumentos de recopilación de datos, entre otros.

Se considera de gran importancia que el investigador demuestre sus más altos principios morales cuando este realice cualquier tipo de estudio ya que lo largo de la acción investigativa surgen una serie de cuestionamientos, motivaciones e intereses

éticos. Esta ética aplicada al proceso investigativo busca resolver problemas específicos y generales que surgen a lo largo de la realización de la investigación (Penslar, en Salazar et al. 2018).

A su vez, la finalidad de la investigación debe ser clara, sincera y sin ambigüedades, los métodos y/o instrumentos empleados deben ser legítimos respetando siempre a los sujetos experimentales estudiados con un consentimiento previo, donde los investigadores pueden decidir cuándo y cómo estos sujetos contribuirán a la investigación.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta los resultados obtenidos mediante el análisis de datos que fueron recopilados mediante la aplicación del instrumento entrevista semi estructurada, realizada a dos grupos de informantes, primer grupo las trabajadoras de la Biblioteca “Fatema Mernissi”, y segundo grupo los usuarios adulto mayor.

Se plantearon una serie de preguntas relacionadas a su experiencia tanto como trabajadoras como usuarios (ver anexos 1 y 2). La elección y aplicación de dicho instrumento fue de acuerdo en función a las categorías y subcategorías que se presentan a continuación las cuales se conformaron con el propósito de cumplir el objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

### 4.1 Categorías y Subcategorías

Según lo anterior expuesto se realizó el esquema de categorías de las figuras 8 y 9:

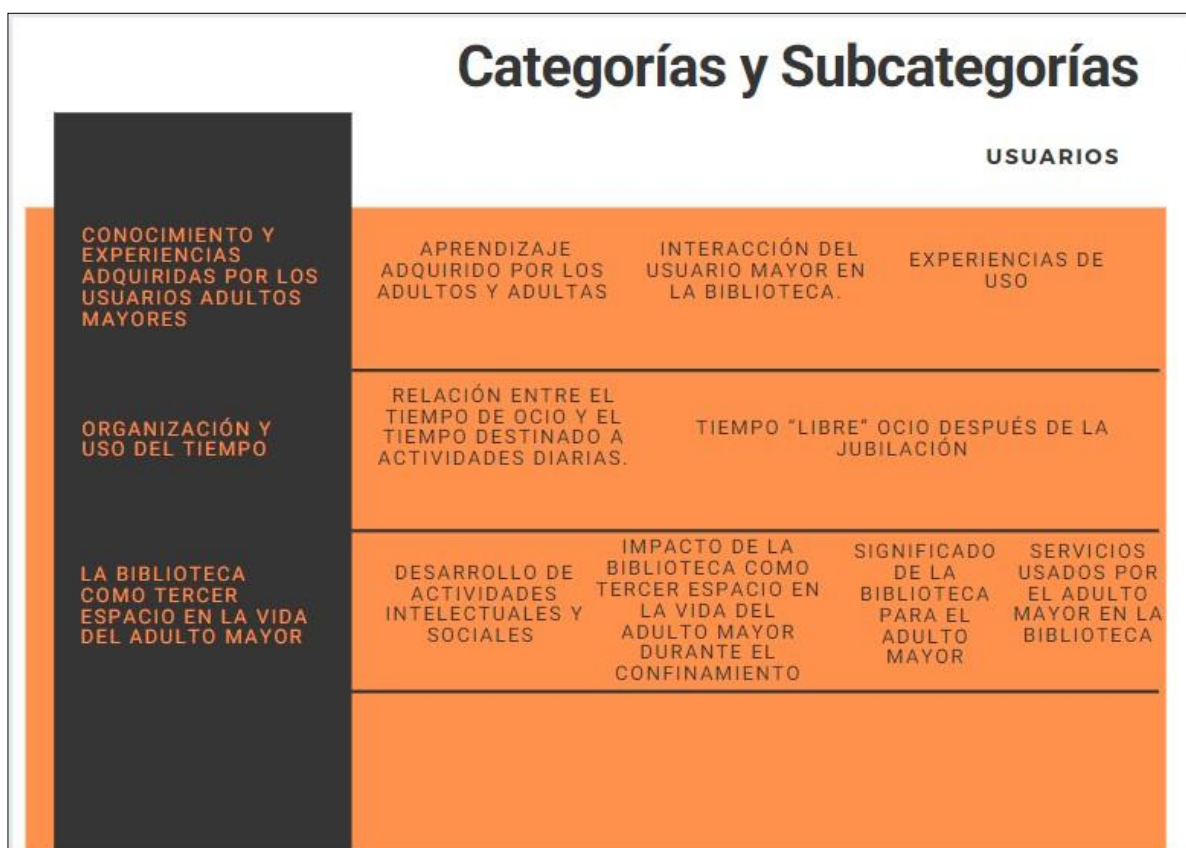
Figura 9. Categoría y Subcategorías Trabajadoras



Fuente: Elaboración propia, a partir de Cisterna, 2005.



Figura 10. Categorías y subcategorías Usuarios



Fuente: Elaboración propia, a partir de Cisterna, 2005.

## 4.2 Análisis de categorías y subcategorías

A continuación, se presenta el desglose de cada categoría y subcategorías extraídas de las entrevistas a cada grupo de informantes a base del análisis realizado a la información que la aplicación del instrumento de recolección de datos, entrevista semiestructurada, permitió evidenciar.

### 4.2.1 Trabajadoras de la biblioteca "Fatema Mernissi" de Cerro Navia

El aprendizaje en una unidad de información es algo primordial sobre todo en espacios como en este caso, la biblioteca pública, que desde su apertura hasta la actualidad en la biblioteca municipal "Fatema Mernissi", el usuario de mayor fidelidad y constancia ha sido el adulto mayor, por lo tanto, las trabajadoras se han enfrentado al desafío de interactuar con este tipo de usuario sin necesariamente tener la experiencia profesional (laboral) previa. Por ejemplo, el caso de E\_T 1 quien se incorporó recientemente al equipo de trabajadoras de la biblioteca, no había tenido la

oportunidad de trabajar con usuarios adultos mayores, esto conlleva un aprendizaje de habilidades nuevas para el adecuado trato a este tipo de usuario.

## **I. Aprendizaje y habilidades logradas para una adecuada atención al usuario adulto mayor**

Se pueden desarrollar habilidades que ayuden a llevar a cabo la labor bibliotecaria, pero sin dejar el trato afable, ya que el usuario adulto mayor no solo busca un buen servicio de referencia, ellos buscan ser escuchados y percibidos, debido a que las realidades de algunos los lleva a vivir en soledad. Es por esto, que la primera categoría responde a uno de los objetivos específicos de la investigación, la cual tiene relación con la experiencia de las trabajadoras a vincularse con los usuarios.

### **i. Aprendizaje requerido en el trato continuo de usuarios adultos mayores**

La alta frecuencia de adulto mayor representó un aprendizaje continuo, con respecto al trato, ya que el usuario adulto mayor es muy versátil en relación con el servicio. Si bien el servicio de préstamos es el más usado por todos los usuarios, ellos tienden a hacer uso de la biblioteca para reunirse y conversar, ya sea con otros usuarios o con las trabajadoras. Lo que conlleva a estas últimas a tomarse el tiempo de corresponder esa conversación dejando muchas veces de lado su trabajo. La paciencia, la empatía, y otras, son habilidades que no siempre se tienen en cuenta y se han tenido que aprender.

*E\_T 1: (...) he tenido que cambiar mi forma de expresarme, hablar más fuerte, trabajar la paciencia...lamm...emmm...trabajar la empatía, conocer más de lo que a ellos les gusta(...)*

Como en este caso la entrevistada E\_T 1 no tenía experiencia en el trato de personas adultas mayor, lo que generó un desafío, tanto laboral como personal.

### **ii. Experiencias en el desarrollo profesional y habilidades blandas**

En esta subcategoría se mencionan las experiencias de las trabajadoras en su

desarrollo profesional y habilidades blandas, en el trato con los usuarios adultos mayor, que va más allá de prestar o recomendar un libro.

E\_T 3: (...) *bueno aparte de tener muchas ganas de conversar y de sentirse acogidos en un lugar(...) uno ya se sabe... cómo... no se cosas de la vida de estas personas(...).*

E\_T 2: (...) *no es solamente decirle que es un computador, si no el igual va a llorar, se va a frustrar, va a decir pucha no tuve las mismas herramientas, ellos generalmente se están comparando con jóvenes, con niños... emm, como que dicen que no tienen las mismas capacidades y al no tener las mismas capacidades, de repente tienden a menospreciar un poco el tema de aprender(...)*

E\_T 1: (...) *Primera vez que trabajo con adulto mayor, nunca había trabajado con él (...) he tenido que cambiar mi forma de expresarme, hablar más fuerte, trabajar la paciencia... lamm... emmm... trabajar la empatía (...)*

En estos casos las entrevistada E\_T 3 y E\_T 2 han conocido a los usuarios desde la apertura de la biblioteca, la mayoría participan no solo en actividades de la biblioteca sino de la casa de la cultura por lo que tienen un sentimiento de pertenencia mucho más grande y mayor confianza con ella, compartiendo sucesos personales, generando un vínculo de amistad. A diferencia de la entrevistada E\_T1 que, en su caso, se unió hace poco tiempo al equipo de trabajadoras de la biblioteca, y no había tenido un trato directo con usuarios adulto mayor en sus trabajos anteriores.

### **iii. Habilidades blandas**

En esta subcategoría se puede comprender el resultado del conocimiento adquirido por medio de las experiencias de las trabajadoras de la biblioteca al vincularse con usuarios adultos mayores.

Las *soft skills* por su término en inglés o también conocidas como *habilidades blandas* integran habilidades cognitivas con competencias emocionales y prosociales. Por su

naturaleza, orientan las capacidades y talentos de la persona hacia actitudes de empatía, respeto y responsabilidad (Goleman, 2011).

*E\_T 2: (...) Bueno...emmm...es complejo, pero no solamente por el hecho del lenguaje o por lo que tenemos que enseñarle, sino porque el adulto mayor viene de una carencia también afectiva, entonces hacerle un curso, siempre tenemos que complementarlo un poco con la psicología(...)*

*E\_T 3: (...) son los que...los...como que uno siempre cuenta con las personas mayores, porque son, aparte de ser muy responsables...emm...bueno aparte de tener muchas ganas de conversar y de sentirse acogidos(...)*

En esta situación en particular la E\_T 2 se relaciona de manera más íntima con el usuario ya que, es ella quien imparte talleres de alfabetización digital especialmente a usuarios adultos mayores, los cuales muchos llegan con miedo y desconfianza, lo que al principio genera frustración. La paciencia, empatía, saber motivar o alentar a los usuarios son habilidades primordiales para este tipo de servicios. Y en el caso de E\_T 3 al ser encargada de biblioteca conoce un poco más a los usuarios frecuentes, con los que puede contar en actividades tanto de la Biblioteca como de la Casa de la Cultura.

## **II. Impacto de servicios por la pandemia**

La biblioteca "Fatema Mernissi" inició sus actividades bajo la pandemia siendo aún más compleja su apertura y darse a conocer a la comunidad, pero, a pesar de todo logró mantener sus puertas abiertas ofreciendo servicios adecuados al contexto pandémico.

*T\_E 3: (...) | p sea el tremendo desafío porque es...no es solamente que la biblioteca estuviese en marcha y se cerró por pandemia si no que se inauguró en pandemia, entonces abrir una biblioteca en pandemia donde tienes que dar a conocer con todas las adversidades de por medio...eeh...fue complejo...por lo mismo, porque había turnos, pero había de una forma...de una u otra forma darla a conocer que todavía estamos yo creo en esa etapa de darse a conocer...y...pero si...acá, por ejemplo, funciono que nunca se cerró la*

*biblioteca nunca se cerró el acceso al*

*libro. Se encontraron formas de llegar con el libro a los usuarios y usuarias de llegar con fomento lector a través de redes sociales, se implementó de alguna forma para que la pandemia digamos no nos cerrara(...)*

*E\_T 2: (...)Bueno de primera, como Cerro Navia no tenía biblioteca hace como cuatro años aprox., fue difícil llegar como a conocimiento público que se había abierto una biblioteca, después, fue el tema de la continuidad de la biblioteca, porque el vecino al saber que ya está abierta la biblioteca, venir a pedir un libro, venir a ocupar un computador, después se transformó en...como...no constante, entonces era cómo “no van a cerrar” y tuvieron miedo en algún momento de volver a quedarse sin biblioteca(...)*

Se puede decir que el impacto en sí fue la biblioteca, debido a su apertura y funcionamiento en plena pandemia, lo que ralentizó, el servicio de préstamos de libro o disminuyó significativamente las visitas, pauso los talleres de alfabetización por el protocolo, pero se logró a pesar de todo mantener un servicio continuo.

#### **i. Desarrollo de actividades de acuerdo con la intermitencia de la cuarentena**

A diferencia de otras bibliotecas públicas, la biblioteca “Fatema Mernissi” mantuvo un flujo constante de servicios y apertura de esta, manteniendo el protocolo sanitario.

*E\_T 2: (...)entonces, se trató de llegar de otros medios, tanto por redes sociales, quizás de repente nosotras podríamos venir media jornada que se tomó, nunca se dejó de abrir, solamente un mes que fue como en el bum de los contagios, pero siempre se llegó a horario un poquito menos extensos para que pudiéramos tener esa confianza con el vecino, y en el caso de BiblioRedes no se usaron los computadores todo ese tiempo, por el tema del contagio de los mismos equipos(...)*

Aunque existe una diferencia de opiniones entre que se cerró un mes o no se cerró nunca lo importante a destacar es que el servicio se mantuvo funcionando a diferencias de otras bibliotecas.

E\_T 3: (...)funcionó que nunca se cerró la biblioteca nunca se cerró el acceso al libro. Se encontraron formas de llegar con el libro a los usuarios y usuarias de llegar con fomento lector a través de redes sociales, se implementó de alguna forma para que la pandemia digamos no nos cerrara(...)

## **ii. Innovación en cuanto a los servicios ya existentes en un contexto pandémico, direccionado al adulto mayor**

Esta subcategoría surgió con el fin de caracterizar los servicios y por el hecho mismo que no existe algún servicio innovador pensado en el adulto mayor, esto se debe, a la falta de colecciones adecuada para este tipo de usuarios, como, por ejemplo, libros en letra grande.

E\_T 3: (...)por lo tanto estamos ahí al debe con alguna...con implementos, que tal vez, por ejemplo, literatura con letra más grande, xl, y el tema del acceso, ya que nos encontramos en un segundo piso, eso dificulta un poco. A pesar de todo eso dos factores que para mí son como importante, o el tema de altura de las estanterías, de repente es muy alta y dificulta un poco, siguen siendo nuestros usuarios más frecuentes(...)

Sin embargo, las trabajadoras son conscientes de esto y están trabajando en mejorar los servicios dirigidos a adultos mayores.

E\_T 2: (...)En nuestro caso, por ejemplo, llevándolo a biblioteca siempre se ha tratado de tener títulos con letra grande y también temáticas que encanten también al adulto mayor, porque hay por ejemplo escritores y escritoras que son para esa edad, entonces se lleva a licitaciones o se trata de traer esos libros, esos títulos con mayor frecuencia(...)

E\_T 3: (...)Yo creo que por ahí va por lo menos una parte de lo que queremos hacer en biblioteca, sin duda sin dejar de lado no se primera infancia u otro grupo etario, con las persona mayores si se puede, si me gustaría seguir trabajando como algo más innovador, de repente, hacer como...o también llegar a las personas mayores que están no sé, postradas por ejemplo en la

*comuna que es un porcentaje no menor, pero, sin duda hacer este trabajo... que...ósea...si...yo creo que por la respuesta que se ha tenido de ellos y ella sin duda enfocar, eso, algún otro servicio novedoso con ellos o con ella(...)*

### **III. La biblioteca como tercer espacio**

Si bien la biblioteca es joven y un alto porcentaje de la comuna aún desconoce su existencia, de todas maneras, hay un flujo constante de usuarios de varias edades, pero en su mayoría son adultos mayores, quienes ven en ella un punto de encuentro, entretenimiento y conocimiento.

*E\_T 1: (...)Como tercer espacio yo vendría a opinar que debería ser como un segundo espacio, porque la verdad una biblioteca cumple diferentes roles y dentro de esos. Cuando un niño se acerca a la biblioteca nosotros tenemos un posible usuario, un posible eterno usuario y eso es lo que nosotros tenemos que fomentar y podríamos llegar a ser un segundo espacio, si nosotros trabajamos en conjunto, yo siento que el proyecto de esta casa incluyendo a la biblioteca, es fundamental para la comunidad, porque de aquí se están formando varios niños que antes no hubiesen tenido nunca la posibilidad, tiene un hermoso espacio y además una hermosa biblioteca y yo considero que de aquí por lo menos pasa hacer un segundo espacio(...)*

*E\_T 2: (...)ya en ese caso me parece bien, pero por segmentos, por ejemplo, para el estudiante sirve como un apoyo para las personas que no tiene espacio, en el caso de nosotros, que somos biblioteca de Cerro Navia, sirve bastante, porque la gente, generalmente la gente tiene, claro, living, comedor, pero no tiene un espacio reservado para poder estudiar, entonces en ese caso sí me parece(...)*

Aquí se puede ver que tanto E\_T 1 y E\_T 2 consideran a la biblioteca tanto como un segundo o tercer espacio, cabe destacar que ambas realizan su trabajo dentro de la misma biblioteca, son testigos del flujo de usuarios o de los usuarios constante y de comentario de estos.



E\_T 3: (...)ya, si se cumple efectivamente...emm..|o sea...la biblioteca pública, debiese ser funcionar de esa forma, acá en Cerro Navia, esta yo creo no se...está en vías a cumplirse(...)

A diferencia de nuestra E\_T 3 que al ser la encargada de biblioteca realiza otras funciones por lo general en su oficina o en terreno, lo que puede influir es su manera de ver la biblioteca como un tercer espacio, pero, si bien las opiniones son variadas con relación a que la biblioteca “Fatema Mernissi” es considerada como tercer espacio dentro de las entrevistadas, el concepto es viable.

### **i. Lugar de encuentro para el adulto mayor**

La biblioteca “Fatema Mernissi” si bien, tiene ciertas faltas en tema de colecciones e infraestructura para el adulto mayor, lo compensa, a la vez, con los talleres y capacitaciones, que por el momento son exclusivos para adultos mayores, los que les permite estar entre pares, compartir las mismas dudas e ir recorriendo juntos el camino de aprender.

E\_T 3: (...)siguen siendo nuestros usuarios más frecuentes, no solamente de llevar literatura sino también los que participa en alfabetización digital y en los talleres(...) acá si encuentras eso, si encuentran personas para no solamente como te decía de llevarse la literatura porque, sino que vienen se llevan un libro, aparte están ahí conversan(...) están con ganas de venir acá, yo creo que si sientes eso, cómodos, porque a veces, en invierno vienen se toman un café, como que son amigos de la biblioteca(...)

Queda en evidencia que el lugar invita a este tipo de usuario a acudir a la biblioteca y hacer uso de ella más allá de lo convencional.

E\_T 1: (...)lo que más les llama la atención a ellos es la historia más que la literatura, entonces como que siempre te piden libro de la guerra, de los

*mapuches. yo me he fijado aquí...emm... y es como eso...que ellos como que lo que no pudieron leer en el colegio porque no lo conocían, lo piden ahora(...)*

A pesar de las mismas falencias la gente, usuarios adulto mayor, percibe la Biblioteca del estudio, como un lugar de encuentro, social, cultural y del conocimiento.

## **ii. Infraestructura de la biblioteca pensando en el usuario adulto mayor**

Al revisar presencialmente las dependencias de la biblioteca "Fatema Mernissi" se concluye que no cumple con una infraestructura adecuada para usuarios adulto mayor, el acceso es difícil ya que se encuentran en un segundo piso y no cuentan con ascensor, las estanterías son muy altas dejando inaccesible ciertos ejemplares. Pero, la biblioteca está consciente de las necesidades de los usuarios adultos mayores, y se está trabajando en mejorar sus condiciones de acceso.

*E\_T 3:(...) ya que nos encontramos en un segundo piso eso dificulta un poco a pesar de todo eso dos factores que para mí son como importante o el tema de altura de las estanterías(...)*

La biblioteca desde enero del 2022 tomó el nombre de "Fatema Mernissi" por el auspicio de la embajada del Reino de Marruecos la que le otorgó una importante donación de la cual la biblioteca pretende generar un proyecto de ampliación y mejoramiento estructural.

## **4.2.2 Usuarios adultos mayores de la Biblioteca Municipal “Fatema Mernissi” de Cerro Navia**

### **I. Conocimiento y experiencias adquiridas por los usuarios adultos mayores**

La biblioteca, en conjunto con sus servicios, han propiciado instancias en las que personas de la tercera edad pueden tener acceso a nuevos conocimientos y momentos de esparcimiento con sus pares y personas más jóvenes. Al menos dos de los informantes entrevistados indicaron que la lectura fue algo que los marcó o que fue inculcado desde la infancia y juventud, ya sea por las tareas indicadas por la escuela, o porque sus padres les incitaban a leer, o por el simple hecho del placer de leer.

Por lo que conectarse con la lectura, en una edad donde reconocen que el adulto mayor suele ser excluido como persona por la sociedad, en un espacio como la biblioteca de Cerro Navia, donde la atención de las trabajadoras fue muy bien recibido y es objeto de agradecimiento, ya que se sienten percibidos no como personas frágiles ni ignorantes, si no como individuos que aún tienen mucho que aportar desde sus experiencias e ideas. Es por lo anterior que, la presente categoría, logra cumplir con el objetivo general y primer objetivo específico de la presente investigación, arrojando en sus análisis distintas subcategorías.

#### **i. Aprendizaje adquirido por los adultos y adultas mayores**

Los entrevistados reconocen abiertamente esta subcategoría por medio de sus experiencias por medio de la lectura y el conocimiento adquirido a través de dicha actividad:

*E\_U1: (...) la biblioteca para mi es imprescindible, porque yo vivo sola, me acompaña, porque tengo en que entretenerme(...) leyendo, y siempre estoy tratando de aprender algo nuevo, desde niña me enseñaron que leyera y que me instruyera, porque cada vez que uno mientras más uno aprende, más*

*quiere saber, siempre quiere más, más(...) yo pienso que la llama del saber es inextinguible(...)*

Para E\_U2 el aprendizaje por medio de la lectura contribuyó en otros aspectos de tipo intelectual, tales como mejorar la ortografía y la redacción:

*E\_U2: (...)entonces la lectura da para mucho, muchísimo, entonces, y también culturiza po, y además sirve como para que uno arregle las faltas de ortografía(...)porque uno se va fijando como se escribe(...)*

Asimismo, este último informante indica su poca capacidad de retención de información, señalando cómo la lectura ha logrado contribuir positivamente a su proceso de almacenamiento y recuperación de conocimiento adquirido:

*E\_U2: (...)bueno, fue maravilloso porque a la edad de uno, si bien es cierto hay cosas que uno puede hacer, pero la lectura es fundamental para abrir más la mente y ocuparla mejor ya que uno, a la edad de uno empieza como a perder un poquito la memoria. Pero esto ayuda muchísimo(...) Yo no soy de muy mucha de memoria, entonces me cuesta un poquito, y tengo que volver a leer, en fin, pero hay libros y libros(...)*

Es evidente la relación que existe, tanto a nivel neurológico como educacional, entre el proceso de aprendizaje y de memoria, y como éste no deja de suceder en ningún momento de la vida de una persona, independiente de la edad que esta tenga. El aprendizaje corresponde a la información o conocimientos que captan los seres vivos sobre el ambiente que les rodea, y por otro lado la memoria corresponde a la capacidad del individuo para retener y utilizar dicha información de diversas maneras y espacios temporales.

Si bien las preguntas apuntaban a sus percepciones e interacciones con los servicios de la biblioteca pública y sus trabajadoras, las respuestas de E\_U1 y E\_U2 revelaron otra arista en cuanto al aprendizaje a través de la lectura. Ambas informantes, quisieron revelar cómo esta actividad dejó una huella en sus vidas, rememorando las tempranas interacciones que tuvieron con libros y la lectura en sus infancias y juventud:

*E\_U1: (...)por ejemplo yo siempre tuve duda de mi árbol genealógico, yo decía porque mis familiares viven todos en Talca, por parte de mi abuela y de mi abuelo paterno y por qué mis tíos paternos son todos del norte, mi padre, todos. Siempre tuve la duda, pero nunca me preocupé de averiguar y en una de esas oportunidades que pedí el libro de Hernán Rivera Letelier(...) pedí “Santa María de las flores negras”, ahí me di cuenta como mis familiares habían llegado al norte, y comencé a averiguar y a preguntar por qué, y ahí me dijeron que mi abuela se había casado, mi bisabuela, con un ingeniero, se habían venido a Valparaíso y de ahí se fueron al norte y todo el resto de la familia vive acá po, entonces yo decía qué relación hay(...)*

*E\_U2: (...)digamos que yo toda la vida me gustó leer, pero si me gustaba mucho escribir(...)porque cuando yo iba al colegio, en el sur vivía yo en esos años se hacía que todos los días teníamos que hacer una copia de un libro, que es el libro que nos daban, entonces teníamos que hacer una copia con el dibujo que correspondía, aunque fuera la mitad que nos alcanzara la plana pero todos los días, y ahí claro yo leía igual, y yo después, pero yo ahora que recuerdo siempre me gustó leer (...)pero sabes que leía mucho en esos años leía mucho novelas de cowboy(...)me encantaban, y novelas románticas(...)*

Ambas, mostraron una tendencia a recordar, en cierta forma, emocionalmente a como la lectura ayudado a construir la identidad y comprender sus orígenes de familia en el caso de E\_U1, y en E\_U2 cómo la lectura fue una actividad que siempre le gustó complementar con la escritura en la época escolar además de las novelas que leía por ocio.

En cambio, E\_U3, destaca aspectos de aprendizaje en su hijo, que aún se encuentra en plena etapa escolar, haciendo hincapié en cómo la biblioteca ha influenciado en su aprendizaje. E\_U3 reconoce ser usuario que solicita material bibliográfico no sólo para su hijo, sino que también busca saciar su interés sobre la pintura marítima a través de sus escasas visitas a la biblioteca:

E\_U3: (...) Pero si tengo un hijo pequeño y ha aprovechado hartos los libros, tanto de estudio como de entretenimiento (...) yo también lo he aprovechado mucho porque me gustan las pinturas, así como marinas (...)

A su vez E\_U4, coincide al mencionar que asocia la biblioteca con la palabra estudio, destacando también la participación de niños y jóvenes, infiriendo así que se puede referir a la etapa escolar y de aprendizaje que este grupo etario se encuentra.

## **ii. Interacción del usuario mayor en la Biblioteca**

Para todos los informantes, la interacción con la biblioteca, en general, fue satisfactoria en cuanto a ubicación física, dedicación y cercanía con que las trabajadoras atendían sus inquietudes de conocimiento o simplemente el tiempo que les dedicaban para tener una conversación amena:

*E\_U1: (...)entré a verla y me llamó la atención, encontré lindo el lugar acogedor, buena atención de las bibliotecarias, el personal que está acá y eso me motivó a pedir libros y seguir viniendo (...) Yo la encuentro excelente, por su ubicación, y no sé si conmigo o con todos la atención siempre ha sido muy cordial, muy cordial, muy atenta siempre buena disposición porque a veces a los adultos mayores nos alejan un poco, nos aíslan pero yo no puedo decir eso, toda la gente me ha atendido muy bien, incluso ustedes que no las conozco(...)cómo están creciendo y han ido evolucionando bien yo estoy conforme con el servicio de la biblioteca, me encanta venir, porque yo tengo biblioteca allá (Ñuñoa), tengo biblioteca en el metro, pero es más como más personal la atención(...)*

*E\_U2: (...)se siente, a ver, se siente sumamente acogida, es... a uno la instan a que uno venga, a veces uno se deja estar por enfermedades muchas veces, le baja al uno como el ánimo(...) pero uno viene para acá igual el cariño que te, con el que te atienden como que te reciben, entonces uno vuelve y a retomar, y todo lo que se hace acá en realidad es como bien grato, es entrete, entonces para el adulto mayor sobre todo (...) La Joselyn, ella era un amor, Carito igual, ahora tú que estas acá, entonces eso, yo creo que eso vale más que cualquier*

*otra cosa, el trato, el trato hacia el adulto mayor, en acogernos así cariñosamente, eso yo lo valoro muchísimo(...)*

*E\_U3: Excelente, todas las niñas profesionales que tienen acá, una atención humanitaria, una preocupación total para que el usuario o visita se vaya satisfecha, me parece excelente.*

*E\_U4: (...)la atención es muy buena, porque yo puedo consultar a la persona o a la encargada que en el minuto esté, y ella me da toda la información que yo requiero, y me puede buscar un libro que yo no encuentro por equis razón, por corto de vista o es porque está muy arriba en el anaquel(...)*

La gratitud de los adultos y adultas mayores hacia el personal es transversal, demostrando que son un tipo de usuario agradecido, y, por tanto, fiel a la biblioteca. Es interesante como algunos de los entrevistados hablan sobre cómo la sociedad los aparta y los anula socialmente, colocando en manifiesto desde sus protagonistas, una realidad que se viene hablando hace años a nivel nacional, y de cómo, gradualmente, Chile se está convirtiendo en un país donde la población adulta mayor es cada vez más numerosa.

### **iii. Experiencias de uso**

Las experiencias de los usuarios fueron relatadas por los informantes a través de distintas miradas, y por supuesto, distintas motivaciones y necesidades que les instaron a hacer uso de la biblioteca.

La apertura de la biblioteca sucedió durante un contexto crítico para la población, enfrentando a contagios y largas cuarentenas en sus hogares. El Ministerio de Salud declara al adulto mayor como población de riesgo durante la contingencia sanitaria, es por esto por lo que se vieron sometidos a las más estrictas normas sanitarias como calendarios de vacunación, cuarentenas obligatorias con toques de queda, y tristemente, a un nuevo tipo de soledad a la que no estaban habituados:

E\_U2: (...)pero esto ayuda muchísimo y dentro de la pandemia fue fundamental, porque no había mucho que hacer y entonces uno encerrado en la casa leyendo uno se transporta a lugares, personas, vive como en sueños y es muy bonito. Así que demasiado bueno y esta biblioteca, bueno yo feliz de tener esta biblioteca, porque aparte la gente aparte es muy acogedora, entonces eso a uno la insta a venir y hacer esto que en el fondo es a uno la que le ayuda(...)

E\_U3: (...)me pareció muy positivo, porque de hecho de la misma pandemia, no había muchos lugares para salir y además por el aspecto económico porque es totalmente gratis, entonces me parece muy positivo ósea tanto para mi generación como para las generaciones más jóvenes. Muy interesante sobre todo para nuestra comuna, porque bueno estamos muy alejados del área central(...)

E4 : (...)me enteré a través del periódico comunal, que se abría esta biblioteca y decidí venir a ver porque he participado en otras que en ese minuto estaban cerradas, vine acá y me pareció bien, había poco para observar de lo que yo a mí me agrada o me gusta, pero ni un problema y durante la pandemia y después de la pandemia me sirvió, porque no he podido ir a la otra (biblioteca) donde yo participaba, sigue cerrada(...)

Los y las entrevistadas interpretaron a la biblioteca como una vía de distracción y una especie de refugio en medio de los complicados tiempos que estaban aconteciendo, desplazarse a lugares céntricos a través del servicio de transporte público, con el riesgo de ser contagiados por COVID no era una opción viable, por lo que la apertura de esta unidad de información y en conjunto con la casa de la cultura dentro de la comuna, significó una noticia importante para los habitantes mayores de este sector de Santiago.

E\_U4: (...)Si en ese tiempo (cuarentena) hice uso de la biblioteca, me llamó la atención la facilidad para sacarlos (libros) otras están cerradas, se cerraron en ese tiempo, pero aquí con todos, mascarilla, alcohol gel, todos los protocolos habidos y por haber aquí se cumplen, entonces no tenía problema en llegar y venir, no tenía el miedo de que me infectaría.



El informante E\_U4 destaca los protocolos sanitarios que fueron establecidos desde la apertura de la biblioteca, entregando confianza y seguridad al entrevistado para siguiera visitando la biblioteca aún en el apogeo de los contagios por COVID.

Distinto es el caso de la informante E\_U1, la cuál es la única entrevistada que no vive en la comuna de Cerro Navia, pero aún en pleno confinamiento, decidió visitar en varias oportunidades a la biblioteca “Fatema Mernissi”, motivada por la curiosidad, necesidades médicas y por el buen trato por parte de las trabajadoras:

*E1: (...) Bueno, curiosidad, porque no tenía idea que había biblioteca y menos que estaba acá tan cerca del recinto que yo vengo habitualmente que es el hospital, entré a verla y me llamó la atención, encontré lindo el lugar, acogedor(...)*

Visitar y hacer uso de una biblioteca en plena crisis sanitaria y cuarentena, teniendo presente que la gran mayoría de los espacios de dispersión y cultura estaban cerrados al público presencial a nivel nacional, definitivamente marcó una diferencia en las rutinas de estas personas, que contra todos los pronósticos y creencias logró convertirse en un espacio de vital importancia para este grupo etario

## **II. Organización y uso del tiempo**

El adulto mayor suele ser un tipo de persona que es puntual y respeta el tiempo propio y ajeno. Acostumbra a ser una persona bastante organizada y con gran sentido de responsabilidad con sus compromisos. Es por esto por lo que la organización y distribución que dedican los entrevistados a sus actividades, como en este caso, hacer uso de los servicios de la biblioteca, suele ser rigurosa y planificada de acuerdo con su criterio.

### **i. Relación entre el tiempo de ocio y el tiempo destinado a actividades diarias**

Los informantes evidencian en sus respuestas, en su mayoría, que sí consideran a la

biblioteca como parte de sus actividades diarias, como es en el caso de la informante E\_U1, que aprovecha las instancias de chequeos médicos para realizar visitas tanto espontáneas como planeadas a la biblioteca, esto probablemente se debe a la cercana ubicación que tiene el edificio de la Casa de la Cultura (donde se encuentra la biblioteca) con el hospital Félix Bulnes, y otros centros de atención primaria que se encuentran en el radio cercano de la biblioteca.

*E\_U1: (...)vengo por asuntos de salud y aprovecho de pasar, paso a la biblioteca, paso a comprar y vengo de otra comuna, así que yo creo que eso es más rescatable(...) igual yo tenía que venir a controles, a Pudahuel yo vengo acá a la estación, al consultorio Salvador Allende y a veces tengo libros o paso a pedir libros, y muchas veces hasta sin permiso salí y venía igual a la biblioteca(...)*

Asimismo, el caso de E\_U2, este señala que su ocupación actual consiste en ser dueña de casa, por lo que las tareas y labores hogareñas conforman parte de su vida diaria:

*E\_U2: (...)que, para mí, ósea es importante, porque si bien es cierto uno es dueña de casa, ya uno está en la casa, hace sus cosas todos los días, pero para mí es de mucha importancia la biblioteca(...)*

A pesar de lo demandante que puede llegar a ser mantener una casa, también decide dedicarse a otras actividades de ocio como visitar la biblioteca y participar en el taller de club de la lectura, destacando abiertamente la importancia que representa la biblioteca para en su vida cotidiana.

Distinto es en el caso de E\_U3, quien se encuentra, a pesar de su edad, trabajando como conserje por tanto no puede destinar el tiempo que le gustaría dedicar a la biblioteca y los servicios que esta entrega:

*E\_U3: (...)bueno yo lamentablemente no aprovecho tanto lo que debería aprovechar la biblioteca, a mi edad yo sigo trabajando, entonces no tengo tanto tiempo libre(...)*

Por otra parte, el informante E\_U4 indica que los viajes que realiza en el transporte público como el metro están acompañados por la lectura de un libro solicitado en la biblioteca, logrando así amenizar los trayectos con la lectura.

*E\_U4: (...)pero si tengo que tener libros, si viajo me voy leyendo, si voy en el metro voy leyendo, cosas así, por eso me sirve venir aquí(...)*

## **ii. Tiempo “libre” ocio después de la jubilación**

De los cuatro informantes seleccionados para ser entrevistados, solo uno señaló que se encuentra desempeñando un trabajo formal a pesar de encontrarse en edad de jubilación, el cual corresponde al caso mencionado anteriormente de E\_U3, por lo que el tiempo destinado al ocio o actividades de interés propio para este informante no está muy presente en su vida diaria:

*E\_U3: (...)ahora a mí me gustaría tener más tiempo, porque lo que están ofreciendo de computación todo eso aprovecharlo también, yo creo que si más adelante lo voy a aprovechar(...) Lamentablemente, porque no hago todo el uso que debería hacer de este lugar, pero muchas veces es porque todavía trabajo, entonces a veces mi señora está enferma también y tengo que acompañarla al mercado, entonces el tiempo es el que me coarta para(...)ser un visitante más asiduo*

Las responsabilidades no le permiten a E\_U3 ser más partícipe de los servicios y actividades que puede ofrecer la biblioteca y de crear más espacios de ocio, no obstante, manifiesta claro interés e intenciones de ser un usuario más activo de la unidad de información en un futuro.

Diferente es la situación de la informante E\_U1, que, si bien no trabaja, decide compatibilizar su tiempo destinado a citas médicas con las visitas a la biblioteca, demostrando ser una persona que busca el equilibrio entre ambas actividades:

*E\_U1: (...)ah obviamente, siempre estoy motivada, porque vengo por asuntos de salud y aprovecho de pasar, paso a la biblioteca, paso a comprar y vengo de otra comuna(...)*

La informante asegura que la lectura y la biblioteca es algo muy importante para ella, compatibilizar las citas médicas con actividades de ocio bajo el contexto pandémico, pudiendo así enriquecer su día a día rompiendo una rutina monótona de cuarentenas, chequeos médicos y trámites

*E\_U2: (...)igual me gustaría, a lo mejor que hubiera más actividades, aunque de repente uno empieza como avión y después uno va(...)*

*E\_I1: trata de tenerlas todas, pero no, a veces el tiempo...*

*E\_U2: claro el tiempo, uno los médicos, todo po(...)*

En este sentido, también E\_U2 señala gustaría de ser más partícipe de las actividades realizadas en la biblioteca y que inclusive debería haber más instancias como club de lectura, talleres, entre otras, para el adulto mayor pero que sus citas médicas podrían impedirle concurrir a las mismas.

### **III. La biblioteca como tercer espacio en la vida del adulto mayor**

Los adultos mayores, si bien no tuvieron mucha claridad en un principio sobre qué trataba el concepto de “tercer espacio” respecto a las bibliotecas antes de ser explicado por las investigadoras, lograron posteriormente reconocerlo como tal a través de sus percepciones y experiencias, es así como se logran detectar cuatro subcategorías de esta tercera categoría:

#### **i. Desarrollo de actividades intelectuales y sociales**

En esta subcategoría se detectaron el desarrollo de actividades de carácter intelectual y social, las actividades de tipo intelectual tuvieron lugar principalmente en los talleres de lectura y la lectura misma:

*E\_U1:(...) de repente vengo porque necesito algún texto , yo siempre estoy haciendo talleres y necesito información(...)*

E\_U2: (...)si tenemos un club de la lectura, entonces somos varias mujeres que nos juntamos y comentamos el libro que leímos y después llevamos otro y es super entretenido porque aquí nos sentamos todas aquí, y compartimos después de ya comentar el libro, después ya comentamos cosas(...) buscar libros para leer, también estamos en un club de la lectura, que nos ayuda muchísimo, hay libros que uno lee y no los entiende en realidad, entonces Carito es la que nos ayuda y podemos entender mejor po(...)

E\_U4: (...)me pareció bien, había poco para observar de lo que yo a mí me agrada o me gusta, pero ni un problema y durante la pandemia y después de la pandemia me sirvió me sirvió, porque no he podido ir a la otra (biblioteca) donde yo participaba, sigue cerrada.

Es así, que, a raíz del desarrollo de dichas actividades, se desarrollan otras de forma paralela de carácter social, reflejándose en la interacción con las trabajadoras, con sus pares coetáneos y generaciones más jóvenes.

E\_U1: (...)buena atención de las bibliotecarias, el personal que está acá y eso me motivó a pedir libros y seguir viniendo(...) El lugar es super cómodo, es acogedor, y ¿qué otra cosa podría tener?, un cafecito siempre(...)

E\_U2: (...)bueno yo feliz de tener esta biblioteca, porque aparte la gente aparte es muy acogedora, entonces eso a uno la insta a venir y hacer esto que en el fondo es a uno la que le ayuda(...) pero uno viene para acá igual el cariño que te, con el que te atienden como que te reciben, entonces uno vuelve ya retomar y todo lo que se hace acá en realidad es como bien grato, es entrete, entonces para el adulto mayor sobre todo y a mí la lectura igual me gusta(...) creo que la gente, las personas que atienden son muy amorosas(...) entonces eso, yo creo que eso vale más que cualquier otra cosa, el trato, el trato hacia el adulto mayor, en acogernos así cariñosamente, eso yo lo valoro muchísimo.

E\_U3: (...) excelente, todas las niñas profesionales que tienen acá, una atención humanitaria, una preocupación total para que el usuario o visita se vaya satisfecha, me parece excelente(...)

E\_U4: (...)me gustó el trato de las personas(...)

La calidez y humanidad con la que las trabajadoras lograban satisfacer no sólo las necesidades de información de los usuarios, sino que también estableciendo una interacción por medio de la conversación sobre sus problemas e inquietudes afectaron positivamente sus vidas.

E\_U2: (...)si, tenemos un club de la lectura, entonces somos varias mujeres que nos juntamos y comentamos el libro que leímos y después llevamos otro y es super entretenido porque aquí nos sentamos todas aquí, y compartimos después de ya comentar el libro, después ya comentamos cosas(...)

El único informante que expresó interactuar con otras personas activamente dentro de la biblioteca, además de las trabajadoras, fue E\_U2 quién gusta participar del club de lectura, convirtiéndose en un espacio que le ayuda a comprender más el contenido de los libros que leen y analizan.

E\_I1: (...)Claro, ya se hace su conversación

E\_U2: si, del día a día. Cada cual, entonces es súper entrete

E\_I1: si po, se sale un poco de la rutina

E\_U2: si, si(...)

Asimismo, indica que el grupo del club literario genera conversación entre todos, sobre los problemas cotidianos y de otras temáticas de interés, algo que logra sacarla de la monotonía de la rutina pandémica y post pandémica, beneficiando así su salud mental y física.

## **ii. Impacto de la biblioteca como tercer espacio en la vida del adulto mayor durante el confinamiento**

El concepto de la biblioteca pública como un espacio de intercambio y socialización ha tomado fuerza con los años, algo que hoy es palpable en la forma que los usuarios de la biblioteca “Fatema Mernissi” la interpretan y hace uso de ella:

E\_U1: (...)no, para mi es el segundo. Porque yo paso mucho en el médico, tengo todas estas enfermedades entonces la biblioteca para mi es imprescindible, porque yo vivo sola, me acompaña, porque tengo en que entretenerme(...)

E\_U2: (...)que para mí, ósea es importante, porque si bien es cierto uno es dueña de casa, ya uno está en la casa, hace sus cosas todos los días, pero para mí es de mucha importancia la biblioteca(...) segundo, si, un espacio, porque actualmente no estoy en otro lugar, excepto que estoy en una red amigable del Esteaguer(...) pero este espacio de acá lo encuentro tan sano, tan no sé, es como muy especial para mí, porque esto significa leer, significa ya, que como le decía anteriormente abrir, abrir la mente, soñar(...)

En los casos de E\_U1 y E\_U2 ambas consideran a la biblioteca como un segundo espacio, ocupando un lugar importante en sus vidas y actividades, describiéndolo como lugar indispensable ya que logra acompañarlas en la soledad, experimentar sensaciones y vivencias nuevas mediante la lectura y socialización.

E\_U4: (...)Desde luego, porque yo no puedo estar si un libro, prefiero un libro antes de la tv o ver programas. Pero si tengo que tener libros, si viajo me voy leyendo, si voy en el metro voy leyendo, por eso me sirve venir aquí y no tengo ninguna objeción, ningún problema(..)

El entrevistado E\_U4 la reconoce como un tercer espacio, destacando su preferencia y prioridad a leer un libro que a recurrir a programas o la televisión para informarse, además indica que las lecturas que adquiere en la biblioteca las lleva a otros espacios como en el transporte público.

E\_U3: (...)Lamentablemente, porque no hago todo el uso que debería hacer de este lugar, pero muchas veces es porque todavía trabajo, entonces a veces mi señora está enferma también y tengo que acompañarla al mercado, entonces el tiempo es el que me coarta(...) para ser un visitante más asiduo(...)

A diferencia del resto de los informantes, E\_U3 es el único que no puede considerar a la unidad de información como un primer, segundo ni tercer espacio, debido a que

su trabajo y labores hogareñas no le dejan tiempo libre durante la semana para hacer uso de las actividades y espacios que esta entrega a la comunidad, pero aun así en un futuro le gustaría ser más activo como usuario y aprovechar los servicios que esta unidad de información puede entregarle.

### **iii. Significado de la biblioteca para el adulto mayor**

Se ha logrado vislumbrar el significado que tiene esta biblioteca para los cuatro informantes, todos coinciden en que este lugar y las trabajadoras que hacen funcionar la unidad de información, han entregado un efecto positivo en sus vidas:

*E\_U2: (...)entonces es fabulosa esta biblioteca, es como, como un orgullo en el fondo, porque es mi comuna de toda mi vida y esta biblioteca y en sí en general la casa po, de la cultura, de las ciencias(...)*

*E\_U1: (...)entré a verla y me llamó la atención, encontré lindo el lugar acogedor, buena atención de las bibliotecarias, el personal que está acá y eso me motivó a pedir libros y seguir viniendo(...)*

*E\_U3: (...)porque de hecho de la misma pandemia, no había muchos lugares para salir y además por el aspecto económico porque es totalmente gratis, entonces me parece muy positivo ósea tanto para mi generación como para las generaciones más jóvenes. muy interesante sobre todo para nuestra comuna(...)*

*E\_U4: (...)bueno yo no vivo tan lejos de acá, yo vivo en la comuna, así que siendo dentro de la comuna servicios de este tipo, para mí son excelentes(...)*

Es un lugar que resulta satisfactorio y acogedor para ellos, al ser inaugurada en conjunto con la casa de la cultura en medio del apogeo de la pandemia, sin duda marcó un hito positivo en la comunidad cerronavina de manera transversal, tal como lo señala E\_U3 tanto como para generaciones mayores, como las jóvenes se vieron beneficiadas al tener acceso a ella, convirtiendo esta biblioteca en un espacio de encuentro de los habitantes de Cerro Navia y otras comunas de Santiago.



#### **iv. Servicios usados por el adulto mayor en la biblioteca**

Los servicios que entrega la biblioteca tales como el préstamo de libros y el club de lectura son los que han logrado más aceptación entre los informantes, así también la atención de las trabajadoras, pero también indicaron que la biblioteca necesita mejorar en infraestructura, servicio de préstamo y en el desarrollo de una atención con orientación hacia el usuario adulto mayor.

*E\_U2: (...)no, no lo he pensado, pero sí que esta un poquito estrecho(...) si, ampliarla un poquito, pero, aunque la otra vez el alcalde dijo que la iban a ampliar hacia allá(...)está estrecho porque igual viene igual harta gente acá, es rico eso po, que bueno que está funcionando y que siga ojalá más y que se amplíe más(...)*

La informante E\_U2 expresa claramente que la biblioteca necesita una remodelación ya que sus dimensiones no dan abasto en relación con la convocatoria de público que la casa de la cultura y la biblioteca están recibiendo a la fecha.

Otro aspecto en cuanto a la mejora de infraestructura que no es mencionado por esta informante y ningún otro, es que la biblioteca se encuentra en un segundo piso y no existe un ascensor para aquellas personas con movilidad reducida lo que les significa un esfuerzo mayor subir las escaleras para acceder a la biblioteca, por lo que la unidad de información no está preparada para recibir no solo al adulto mayor, sino que también a otros usuarios con movilidad reducida y/o problemas motores.

E\_U4 comenta que la colección de la biblioteca es cada vez más variada y como esto es beneficioso para todos los tipos de usuarios, pero también sugiere una mejora en el servicio de préstamo a domicilio donde en cada libro prestado debería indicar la fecha de devolución:

*E\_U4: (...)bueno la he visto que cada vez está expandiéndose más, entonces eso es bueno para todos lo que gustan otro tipo de lectura, pero si me agradaría si una acotación pequeña que cada libro que yo solicite lleve su fecha de término, que yo debo devolverlo(...) si porque mi disciplina es así porque en otras es así(...)*

En cuanto a E\_U1, señala que gustaría de un servicio de préstamo que la oriente más al momento de elegir un libro adecuado a las necesidades e intereses del momento, recomendarles la nueva novela que pueda serles de su interés, por ejemplo:

*E\_U1: (...)de repente uno como anda perdida, lo que le decía recién, como que no sabe cuál es la literatura que esta altura le convendría más a uno, algo para relajarse, para no sé para aprender algo nuevo, porque ya ahí uno, yo por lo menos soy lectora asidua, entonces dentro de lo que a mí me gusta, pero me gustaría igual a mí que me orientaran de repente, que me dijeran esta literatura le conviene a usted, esto es mejor(...)*

Es posible que destacar que la no aplicación de multas por atraso de devolución de libros no sea algo novedoso, pero justamente pasa a ser una característica del servicio de préstamo que tres de los cuatro informantes destacan de manera positiva:

*E\_U1: (...)yo diría que bien, porque de repente he tenido problema para venir a dejar libros y nunca me han puesto problema, y cuando pido prórroga tampoco. Incluso a veces se sale del plazo y ni siquiera cobran una multa, que habitualmente lo hacen en muchas bibliotecas así que agradecida también de eso(...)*

*E\_U3: (...)Realmente me siento agradecido, porque muchas veces he pedido libros y no los he devuelto en la fecha indicada pero ningún problema, ninguna multa, todo correctísimo, me siento agradecido en ese sentido, excelente servicio(...)*

*E\_U4: (...)aquí no cobran por día de atraso, aquí es gratis, no hay una exigencia tan rígida como en otros lados que al final uno se molesta(...)*

El no cobro o aplicación de multa por atraso puede significar un ahorro económico para el usuario, pero también a su vez una motivación para volver a recurrir al servicio de préstamo e inclusive atraerlos a otros servicios que entrega la biblioteca, se puede decir que es una forma de cuidar la fidelidad del usuario con la biblioteca.

Finalmente, cabe mencionar que existe solo un usuario que piensa que la biblioteca

no necesita ninguna mejora u el desarrollo de nuevas actividades y que se siente conforme con todo lo que la biblioteca puede ofrecer.

*E\_U3: (...)yo encuentro..., yo bueno me siento conforme con todo lo que hay en este momento, cambio no veo porque reúne todo lo que uno necesita.*

Es posible que dicha percepción sobre el buen funcionamiento de la biblioteca y que no necesite mejora, se deba porque este último usuario no hace un uso constante del espacio y de sus servicios.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

A continuación, se desarrollan las conclusiones que surgieron a partir del análisis de categorías y subcategorías emanadas desde la aplicación del instrumento de recolección de datos: la entrevista semiestructurada, que busca conocer las experiencias de usuarios y trabajadoras respecto a los servicios entregados por la biblioteca “Fatema Mernissi” en Cerro Navia.

La presente investigación logró identificar las experiencias vividas desde sus protagonistas: usuarios y trabajadoras, asociadas al desarrollo e interacción de actividades y servicios entregados por la unidad de información.

Mediante la observación participativa de una de las investigadoras, a través de su práctica profesional en la biblioteca, es importante mencionar que los adultos mayores son la mayor cantidad de usuarios, fieles y recurrentes de la Biblioteca, y de la Casa de la Cultura. Son participativos e interesados en los eventos o talleres. Se sienten cómodos e importantes al ser reconocidos e invitados. y hacen notar su agradecimiento. Se generan personajes dentro de los más recurrentes usuarios, por medios de sus historias, vivencias y ocurrencias. Son personas motivadas con ganas de aprender y avanzar.

Con respecto a las trabajadoras, se refleja el profesionalismo en el buen trato que entregan al adulto mayor, se muestran abierta a las necesidades del usuario, sus consultas y opiniones, incluso fuera de los servicios bibliotecarios, están dispuesta a escucharlos, aconsejarlos, lo que genera un vínculo de amistad con el usuario, el hecho de llamarlos para ser invitados alguna actividad o para saber cuál es el motivo de su atraso, puede producir cierta sensación de importancia, generando una respuesta positiva por parte del usuario.

Sin embargo, es importante destacar que por parte de una trabajadora en particular existe cierta desconexión de la biblioteca debido a que su cargo no le permite una estancia fija en la unidad, ya que se encuentra en reuniones, visitas a terreno, entre otros. Lo que puede generar algún tipo de desconocimiento sobre la dinámica cotidiana de la biblioteca, por lo que esto influye en su percepción de esta.

En relación con las entrevistas realizadas a las trabajadoras, se puede concluir que las experiencias vividas por las trabajadoras al vincularse con los usuarios adultos mayores en la entrega de los servicios bibliotecarios pudo generar aprendizaje y habilidades al momento de tratar a este tipo de usuario. El tener que cambiar la forma de expresarse, trabajar la empatía y la paciencia ayudarían al desarrollo de habilidades blandas de manera tanto personal como profesional. Como se pudo ver en las categorías reveladas por las entrevistas a las trabajadoras, el aprendizaje y habilidades logradas para una adecuada atención al adulto mayor, es algo fundamental, el sentirse escuchados y percibidos, genera un sentimiento de pertenencia que lo persuade a volver.

En tema de impacto en la comuna la biblioteca ha significado un cambio positivo para esta, es un punto de conexión, de lectura, aprendizaje, emprendimiento y descubrimiento, para todos en general, pero para el adulto mayor es mucho más significativo, poder aprender cosas que de joven no tuvieron la oportunidad, por contextos históricos muy diferentes, el analfabetismo, los recursos, entre otros, dificultan su entendimiento al mundo que hoy se expande, generando un aislamiento social, ahora esa brecha está siendo atacada, gracias a este faro de conocimiento y acceso que es la biblioteca para muchos de ellos, incitando a leer, a aprender de lo que no pudieron de joven y más allá como los son las tecnologías, que para muchos era algo impensado.

Por otra parte, la inauguración y entrega de servicios continuo en un contexto pandémico representó un nuevo desafío a las trabajadoras, lo que generó un impacto a nivel comunal, el hecho de la apertura de la biblioteca después de años de no contar con una, en una situación delicada por la cual se vivió.

Para las trabajadoras, ha sido un desafío constante, desde su apertura en pandemia y su continuo funcionamiento, los distintos factores que influyen en el servicio, por ejemplo, la infraestructura, como la falta de un ascensor, estanterías altas, el espacio, la colección, que no es adecuada para el adulto mayor, la invisibilidad en la comuna. Opacan en ocasiones el buen funcionamiento, lo que conlleva a gestionar decisiones estratégicas para sustituir o mejorar ciertas falencias.

A diferencia de otras unidades de información, que detuvieron sus actividades y servicios debido a la alerta sanitaria en el que el mundo entero se encontraba, la

biblioteca municipal “Fatema Mernissi” nació en pandemia, prestó servicios acordes a las medidas sanitarias del momento, a través de redes sociales se mantuvo activa en la entrega de información, se tomaron decisiones estratégicas generando horario de atención reducidas para así evitar el cierre.

A modo de caracterizar los servicios, la biblioteca cuenta con los servicios básicos de cualquier unidad de información, prestamos de libros, salas de estudio, zona de lectura, computadores con acceso a internet mediante BiblioRedes, conexión a wi-fi. Pero también existen servicios dirigidos al fomento lector como visitas guiadas, biblioteca itinerante, cuenta cuentos, talleres y capacitaciones, cabe destacar que algunos de estos servicios esta interrelacionados con la casa de la cultura.

Por lo anterior, se hizo interesante hablar del concepto de tercer espacio, si bien la biblioteca es joven, y a pesar de que aún no es tan conocida, tiene un flujo constante de usuarios, y como ya se afirmó previamente, en su mayoría de adultos mayores. Las trabajadoras son testigos de la participación, el interés, la convivencia y el cariño, atestiguando que la biblioteca pasa a ser algo esencial en las vidas de estos adultos.

En términos de infraestructura, él edificio evidencia que no fue pensado y realizado en consideración del usuario adulto mayor. La biblioteca cuenta con un espacio reducido con solo 79.06m<sup>2</sup>, se ubica en un segundo piso sin acceso a una ascensor y estanterías altas, dificultando el acceso a personas adultas mayores con movilidad reducida. El personal de biblioteca y autoridades municipales, son conscientes de esta problemática por lo cual está en licitación un proyecto de ampliación para el año 2023, por medio de los donativos de la Embajada de Marruecos.

Con respecto de a la innovación en servicios, las trabajadoras tienen algunos proyectos en consideración, pero aún nada concreto, ni oficial. Se está trabajando en mejorar las colecciones para el adulto mayor, junto con los talleres y las capacitaciones.

A pesar de estos dos factores importantes para cualquier biblioteca como lo son la colección y la infraestructura, la biblioteca cumple su rol como un lugar de encuentro, pese a que posee ciertas faltas en tema de colecciones e infraestructura para el adulto mayor, esto lo compensa a la vez, con talleres y capacitaciones, que por el momento son exclusivos para adultos mayores. Y, si bien, las opiniones entre las trabajadoras

son variadas con relación a que la biblioteca “Fatema Mernissi” es considerada como tercer espacio, el concepto es viable.

En relación con lo anterior, la percepción por parte de los informantes o usuarios, en cuanto a los servicios y atención entregados por la biblioteca y trabajadoras fue transversalmente positiva y se consideran satisfechos con lo que esta unidad de información logra entregarles. Los informantes destacaron la importancia que la biblioteca, en conjunto con la “Casa de la Cultura”, tiene para con la comunidad y en especial con sus pares adultos mayores durante el contexto de la pandemia por Covid-19 que tomó lugar entre los años 2020-2021 en Chile.

El confinamiento, acompañado por toques de queda, limitaron enormemente la libertad de movilidad de las personas, y, en consecuencia, los adultos mayores se vieron enfrentados a una soledad más cruda de la que ya estaban lidiando previo a la pandemia, agravando la no tan poco conocida problemática del país que existe en torno a la calidad de vida, exclusión y potencial crecimiento demográfico de este grupo etario. Esto, inevitablemente, tuvo un impacto significativo en la vida de las personas mayores, ya que al ser consideradas “población de riesgo”, debieron seguir estrictas normas sanitarias impuestas por las autoridades de salud.

Así, es como en medio de todas estas prohibiciones y tiempos de incertidumbre para la población, personas dentro y fuera de Cerro Navia, conocieron la existencia de la nueva biblioteca pública en la comuna, convirtiéndola en un lugar de escape, dispersión e interacción humana. La dedicación y cercanía con que las trabajadoras atendían las inquietudes de estos usuarios lograron que ellos y ellas siguieran visitando la biblioteca, y con el tiempo, ser más partícipes de las actividades y servicios que esta entrega.

Los servicios bibliotecarios que los usuarios mayores disponen y hacen más uso, consisten principalmente en el préstamo de libros y el club de lectura, los cuales reciben amplia aceptación entre los informantes. La poca rigidez que existe para pedir prestado y devolver un libro, además de la inexistencia de una multa monetaria o del bloqueo temporal de usuario para solicitar material, los atrae enormemente a seguir siendo participantes activos de la biblioteca.

Sin embargo, algunos de ellos realizaron observaciones y sugerencias sobre el servicio de préstamo e infraestructura del edificio que contiene a la biblioteca. En

cuanto a la infraestructura del edificio, sólo un usuario reconoce que este se ha visto estrecho para el nivel de convocatoria que recibe la unidad de información, por lo que necesitaría a todas luces una ampliación de sus instalaciones.

Las trabajadoras entregan un esfuerzo superior al momento de atender al adulto mayor, ya que entienden por experiencia propia que este tipo de usuario tiende a ser el más responsable y fiel, por tanto, es un usuario que debe ser cuidado y atendido. Es así como esta dedicación y vocación de servicio de las trabajadoras recibe el agradecimiento y reconocimiento de los usuarios, que a su vez enfatizaron lo conscientes que son sobre como la sociedad los aparta y anula bajo la etiqueta de “viejos” por no conformar parte del sector productivo de la sociedad. Se concluye, que más allá de las virtudes y desventajas que tenga la biblioteca, el adulto mayor siempre apreciará más en primera instancia el trato y que tan bien atendido y acogido pueda llegar a sentirse por el personal de la biblioteca, pudiendo ser esto determinante al momento de calificar como buena o mala la experiencia en relación con los servicios entregados al usuario, más allá de servicios materiales o tangibles, como colecciones o infraestructura.

El paso del tiempo y el inevitable deterioro del cuerpo al envejecer trae consigo distintas enfermedades que suelen ser tratadas en la red pública de salud de la comuna, el cuál es el servicio donde la gran mayoría de las personas de Cerro Navia tienen acceso. Bajo este contexto, compatibilizar las citas y chequeos médicos con las visitas a la biblioteca y/o tiempo de ocio, fue una experiencia común entre informantes, la razón de este fenómeno, en gran parte, se debe a la proximidad del edificio de la “Casa de la Cultura” donde se encuentra la biblioteca, con el Hospital Clínico Félix Bulnes y otros centros de atención primaria. Los tiempos de espera de atención en el servicio público de salud suelen ser largos, por lo que pasar horas de espera dentro de una biblioteca, en vez de hacerlo en un hospital parece ser mucho más atractivo y ameno, sin olvidar el factor COVID que existió en su momento.

A diferencia lo planteado anteriormente, existe el caso de uno de los informantes que no tiene la opción de compaginar actividades de ocio con las del diario vivir, esto principalmente se debe porque, a pesar de encontrarse en edad de jubilación, aún se encuentra trabajando por lo que no tiene a disposición el tiempo que le gustaría para ser partícipe de actividades en la biblioteca. Si bien un solo caso no es representativo, el hecho de encontrar un usuario que cuente con responsabilidades bajo su cargo, y,



por tanto, se vea obligado a tener que trabajar, demuestra como esta llamada “última etapa de la vida” en Chile, significa para algunos adultos mayores no descansar y no disfrutar del fruto de los años de trabajo acumulado a lo largo de sus vidas, ya que aun necesitan sostenerse económicamente y a sus familias.

Bajo esta realidad y circunstancias, para el adulto mayor, no es prioritario dedicar tiempo a actividades que pueden ayudarles a ejercitar la memoria y la escritura, a distraerse y realizar distinto tipo de actividades de carácter social, lúdico e intelectual.

Los usuarios identificaron la biblioteca como un tercer, segundo y ningún tipo de espacio o lugar para el desarrollo del aprendizaje y otras actividades dedicadas al ocio y recreativas. Conocer y hacer uso de la biblioteca como tal en medio del contexto pandémico, significó un refugio para ellos en medio de la soledad, como también, una alternativa viable para los que buscaban una biblioteca pública activa al servicio de la comunidad, por lo que como se afirmó previamente, en dicha biblioteca el concepto de tercer espacio es viable.

Finalmente, la Biblioteca y la Casa de la Cultura, significan un punto de encuentro, a las culturas, las artes y las ciencias, brindando un espacio de recreación y aprendizaje para una comuna vulnerable, un espacio aun poco conocido entre los vecinos de la comuna, pero que ya está establecido, significando una estancia permanente en el tiempo para futuras generaciones, lo que puede generar un punto de cambio.

## Referencias

1. Albala, 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*, 7-12.
2. Alonso, A. J. ([s.a]). El fenómeno makerspace en bibliotecas. *Mi biblioteca*, (64), 52-58.
3. Aranco, N. S. (2018). *Panorama de envejecimiento y dependencia en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano del Desarrollo.
4. Araya, F. (2010). Servicios para el adulto mayor en bibliotecas públicas de la Región Metropolitana: Estudio exploratorio
5. Aristóteles. (1988). *Metafísica x, Madrid 1988, 12ª ed.*). Madrid: Espasa Calpe.
6. Association, American Library Association. (2017). *Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices*. Chicago.
7. Ballena, C. C. (2021). Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1).
8. Biblioteca Viva. (2022). *La Fuente*. Recuperado de <https://www.fundacionlafuente.cl/proyectos/biblioteca-viva/>
9. Bravo, C. C. (2011). Bibliotecas públicas y ciudadanía en Chile: Período 1993-2010. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información (69Cha)*.
10. Cabrera, F. (2005). Categorización Y Triangulación como procesos de Validación Del conocimiento en Investigación Cualitativa. *Theoría*, 61-71.
11. Castillo, N. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 20(10), 7-18.
12. Chackiel, J. (2000). El envejecimiento de la población latinoamericana: ¿hacia una relación de dependencia favorable? *CEPAL*
13. Crosby, P. B. (2001). Philip B. Crosby's mark on Quality. *Quality Progress*, 34(10), 25-30.
14. Cuadros R., J. V. (2013). Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social. *Rastros Rostros*, 15(29), 73-81.
15. Gialdino, I. V. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*.

16. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*.
17. IFLA-UNESCO. (2022). *Manifiesto de la Biblioteca Pública*.
18. Machado, S. P. (2008). Learning and implicit memory: Mechanisms and neuroplasticity. *Revista de Neurología*, 543-549.
19. Ministerio de Salud. (julio de 2022). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Ministerio de Salud: [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/2022.03.03\\_LIBRO-COVID-19-EN-CHILE-1-1.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/2022.03.03_LIBRO-COVID-19-EN-CHILE-1-1.pdf)
20. Montero, G. I. (2010). Ocio, tiempo libre y voluntariado en personas mayores. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 61-84.
21. Morgado B., I. (2005). Psicobiología del aprendizaje y la memoria. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 9(26), 221-233.
22. Morales, L. M. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *e-Ciencias de la Información*. 8(2)
23. Municipalidad de Cerro Navia. (2017). *Plan de desarrollo comunal: 2018-2021*.
24. Organización Mundial de la Salud. (1998). *Envejecimiento saludable: El envejecimiento y la actividad física en la vida diaria*.
25. Ormrod, J. E. (2005). *Aprendizaje Humano*. Madrid.
26. Oyarzún, G. (2021). *La biblioteca imaginada*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
27. Pontificia Universidad Católica del Perú. (2018). *Bibliotecas y cultura letrada en América Latina: siglos XIX y XX*. Lima: Fondo editorial.
28. Sanguino, N. C. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 7-18.
29. Santaella, C. M. (2006). Criterios de validez en la investigación cualitativa actual. *Revista de investigación educativa*, 147-164.
30. Sautu, R. B. (2005). *Manual de metodología*.
31. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (17 de marzo de 2017). *Servicio Nacional del Patrimonio Cultural*. Obtenido de Servicio Nacional del

Patrimonio Cultura: <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/biblioteca-de-santiago-inaugura-sala-para-adultos-mayores>

32. Suaiden, E. J. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de Documentación*, 333-344.
33. Taylor, S. J. (1987). *La introducción a los métodos cualitativos de investigación*.
34. Valdés R., M. (2010). Las bibliotecas públicas chilenas: Breve historia y presente. Infoconexión. *Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información* (1).
35. Zavala, G. M. (2006). Funcionamiento social del adulto mayor. *Ciencia y enfermería*, 12(2), 53-62.



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

## Anexos

### Anexo 1

Pauta de entrevista semiestructurada realizada a las trabajadoras de la biblioteca pública “Fatema Mernissi” de Cerro Navia.

1. Las bibliotecas públicas como un tercer espacio, definiéndose como un lugar diferente al hogar o la escuela o trabajos considerados espacios obligatorio (PUTNAM). Según lo anterior, ¿Qué piensa del rol de la biblioteca en la comunidad como tercer espacio?
2. ¿Cuál fue su experiencia al poner en marcha la biblioteca en medio de un contexto pandémico? cuáles fueron los desafíos, hitos relevantes.
3. Según lo que usted conoce y su experiencia como trabajadora, cuál es su opinión respecto a los servicios entregados a usuarios adultos mayores de la biblioteca “Fatema Mernissi”. Esta debería ser la tercera pregunta
4. ¿Podría hablarnos de su experiencia al trabajar con los usuarios adultos mayores
5. ¿Si la biblioteca obtuviera un presupuesto extra, que servicios y/o actividades para usuarios adultos mayores le gustaría implementar?
6. Desde su rol como trabajadoras de la biblioteca, ¿cómo ve la importancia de entregar y mejorar servicios enfocados en los adultos mayores de Cerro Navia en la biblioteca en un futuro?





## Anexo 2

Pauta de la entrevista semiestructurada realizada a los usuarios adultos mayores de la biblioteca pública "Fatema Mernissi" de Cerro Navia.

1. ¿Qué sintió cuando se enteró de la existencia de la biblioteca y de su apertura en plena pandemia? Comente esta experiencia
2. ¿Con qué palabra/s usted asocia a la biblioteca?
3. ¿Cuál es el servicio que más usa de la biblioteca y por qué?
4. ¿Qué diría usted con respecto a la atención de la biblioteca? ¿Qué aspectos destaca usted respecto a la atención de la biblioteca?
5. ¿Qué servicios le gustaría que tuviera la biblioteca, o si existe algo que pueda cambiar o mejorar de la biblioteca?
6. ¿Cómo se siente con respecto a los servicios para el adulto mayor entregados por la biblioteca durante y post-confinamiento?
7. ¿Cómo describiría los servicios bibliotecarios para adultos mayores que entrega la biblioteca de Cerro Navia a personas como usted?
8. Para ir cerrando esta entrevista: Tercer espacio, esto se refiere que para las personas el ir a la biblioteca, pasa ser algo cotidiano, tanto como la casa siendo esta el primer espacio y el trabajo o escuela como segundo, dejando la biblioteca como un tercer espacio. Con respecto a lo anterior, ¿Usted considera a la biblioteca "Fatema Mernissi" como un tercer espacio?







### Anexo 3

#### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TRABAJADORAS**

Yo \_\_\_\_\_, RUT \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ declaro que me ha explicado que mi participación en el estudio sobre “Experiencias de trabajadoras de la biblioteca “Fatema Mernissi”, 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.

Las Investigadoras Responsables del estudio, Omilen Bello Aravena y Paloma Rebolledo Brito, se han 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, las entrevistadoras me han 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, aceptó 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 Titulación de las investigadoras.

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 guía de la presente investigación.

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma Participantes

Firma Investigadoras



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

#### Anexo 4

### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS**

Yo \_\_\_\_\_, RUT \_\_\_\_\_ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre “Experiencias de usuarios de la Biblioteca Fatema Mernissi”, 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.

Las Investigadoras Responsables del estudio, Omilen Bello Aravena y Paloma Rebolledo Brito, se han 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, las entrevistadoras me han 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, acepté 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 Titulación de las investigadoras.

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 guía de la presente investigación.

Fecha:\_\_\_\_\_

Firma Participantes

Firma Investigadoras



## Anexo 5

### Transcripciones de entrevista semiestructurada Trabajadoras

#### Transcripción E\_U 1

Investigadora 1: ¿Le leíste esto?

Investigadora 2: le pase el papelito y lo firmó ya.

Investigadora 1: ah ya dale entonces dale con las preguntas no más

Investigadora 2: Hoy día es jueves 9 de septiembre del 2022.

Investigadora 1: Estamos con la trabajadora 1.

E\_T 1: Pero es viernes.

Investigadora 1: Pero es viernes.

Investigadora 2: ay chuta es viernes

Investigadora 1: ¿qué dijiste tú?

Investigadora 2: Sí, vienes 9 no sé por qué dije que era jueves, bueno no importa.

Investigadora 1: Ella es Trabajadora de la biblioteca.

Investigadora 2: a continuación, le haremos las preguntas para trabajadoras de la biblioteca Fatema Mernissi son 6 preguntas en total, pregunta 1: Las bibliotecas públicas como un tercer espacio, definiéndose como un lugar diferente al hogar o la escuela o trabajos considerados espacios obligatorio Según lo anterior, ¿Qué piensa del rol de la biblioteca en la comunidad como tercer espacio?

E\_T 1: Como tercer espacio yo vendría a opinar que debería ser como un segundo espacio, porque la verdad una biblioteca cumple diferentes roles y dentro de esos. Cuando un niño se acerca a la biblioteca nosotros tenemos un posible usuario, un posible eterno usuario y eso es lo que nosotros tenemos que fomentar y podríamos llegar a ser un segundo espacio, si nosotros trabajamos en conjunto, yo siento que el proyecto de esta casa incluyendo a la biblioteca, es fundamental para la comunidad, porque de aquí se están formando varios niños que antes no hubiesen tenido nunca la posibilidad, tiene un hermoso espacio y además una hermosa biblioteca y yo considero que de aquí por lo menos pasa hacer un segundo espacio.

Investigadora 2: Perfecto, segundo, ¿Cuál fue su experiencia al poner en marcha la biblioteca en medio de un contexto pandémico? cuáles fueron los desafíos, hitos relevantes.

E\_T 1: emm... el hito más relevante fue tener que llevar un libro a cuarentena, porque eran por lo menos dos semanas de cuarentena un libro y no salía a circulación, y te lo pedía un usuario, por qué...ah bueno yo soy nueva aquí, pero, yo trabaje en un universidad que si se hizo el tema de dejar el libro en cuarentena por dos semanas y los libros simplemente no salían y el estudiante se quedaban sin... ósea... y ... donde yo trabajé se hizo en la biblioteca se encargó de mandar los libros a domicilio, cuando el estudiante no tenía el modo de poder estudiar, se mandaba, en un Uber se mandaba el libro y llegaba al estudiante, pero, cuando lo requerían y teníamos la copia o diez copias y eran treinta estudiantes era imposible y eso fue como lo más penoso de la cuarentena por si decirlo, perdón por pandemia.

Investigadora 2: tercero según lo que usted conoce y su experiencia como trabajadora, cuál es su opinión respecto a los servicios entregados a usuarios adultos mayores de la biblioteca "Fatema Mernissi".

E\_T1: Estamos chicos en cuanto, ah...ósea estamos siendo pequeño en cuanto a la actualidad con respecto a los adultos mayores...bueno lo explico, bueno, a ver deberíamos tener más recursos, deberíamos tener talleres para ellos, dentro de la biblioteca, darle más prioridad porque si bien sabemos cómo es un tema de vanguardia, nosotros somos un país ya que vamos más hacia la vejez que hacía la

natalidad, entonces nosotros deberíamos tomar un espacio por lo menos tres veces a la semana para los adultos mayores...esa es como mi idea, llevarla a cabo igual no es tan fácil, pero, se podría hacer, todo es posible.

Investigadora 2: Cuatro. ¿Podría hablarnos de su experiencia al trabajar con los usuarios adultos mayores?

E\_T 1: Primera vez que trabajo con adulto mayor, nunca había trabajado con él.

Investigadora 2: ¿y qué tal la impresión?

E\_T 1: he tenido que cambiar mi forma de expresarme, hablar más fuerte, trabajar la paciencia...lamm...emmm...trabajar la empatía, conocer más de lo que a ellos les gusta, fijate que lo que más les llama la atención a ellos es la historia más que la literatura, entonces como que siempre te piden libro de la guerra, de los mapuches. yo me he fijado aquí...emm... y es como eso...que ellos como que lo que no pudieron leer en el colegio porque no lo conocían, lo piden ahora.

Investigadora 2: Quinto ¿Si la biblioteca obtuviera un presupuesto extra, que servicios y/o actividades para usuarios adultos mayores le gustaría implementar?

E\_T 1: Manualidades, manualidades...emm...que vengan inmersas en libros, talleres de tejido, taller de bordado, taller de macramé.

Investigadora 2: Seis, desde su rol como trabajadoras de la biblioteca, ¿cómo ve la importancia de entregar y mejorar servicios enfocados en los adultos mayores de Cerro Navia en la biblioteca en un futuro?

E\_T 1: mmm es que yo considero que en una biblioteca debe...un adulto mayor y un niño siempre deben ser prioridad, porque un adulto mayor no debe esperar y un niño no tiene paciencia, entonces para mí son como los dos usuarios más...emm influyentes. así es que yo como trabajadora si me encuentro con un adulto mayor y también a la vez un a un niño, trato de atenderlos a los dos a la par, que ninguno de los dos quede sin atención, porque si no yo pierdo ya sea, un préstamo o pierdo información que él me pueda entregar.

Investigadora 2: Eso era, muchas gracias.

## **Transcripción E\_T 2**

Investigadora 1: Siendo miércoles 14 de septiembre me encuentro con trabajadora 2 que es la encargada de BiblioRedes de la biblioteca Fatema Mernissi de Cerro Navia. Ella ya leyó el consentimiento informado y ya lo firmó. Entonces vamos a empezar por las preguntas, son seis preguntas y tratar de ser bien precisa o si quieres explayarte no hay problema. La primera pregunta dice Las bibliotecas públicas como un tercer espacio, definiéndose como un lugar diferente al hogar o la escuela o trabajos considerados espacios obligatorios según lo anterior, ¿Qué piensa del rol de la biblioteca en la comunidad como tercer espacio?

E\_T 2: ¿pero al decir tercer espacio te refieres como a qué?

Investigadora 1: ósea el término tercer espacio se refiere a que los primeros espacios serían la casa como primer espacio, la escuela o el trabajo como segundo espacio y las bibliotecas se consideran como tercer espacio.

E\_T 2: ah perfecto...ya en ese caso me parece bien, pero por segmentos, por ejemplo, para el estudiante sirve como un apoyo para las personas que no tiene espacio, en el caso de nosotros, que somos biblioteca de Cerro Navia, sirve bastante, porque la gente, generalmente la gente tiene, claro, living, comedor, pero no tiene un espacio reservado para poder estudiar, entonces en ese caso sí me parece, una buena opción, aparte que no todos cuentan con internet, casi el 49% de Cerro Navia no tiene internet, entonces acá nosotros también podemos proporcionar esa herramienta, ese en el caso de los estudiando tanto chiquititos como ya más mayores, pero en el caso también del adulto mayor sirve como un...otra expectativa, por ejemplo, acá en Cerro Navia en los 80,90 tanto el libro como el internet todo era método de consumo pero para allá arriba, gente que tenía mucho más estatus social, lo que para gente como de...pobre, en este caso, siempre comprar un libro era cero asequible, usar internet era imposible, aparte de eso no tenían, muchos estudios, entonces hay personas que por sus propio medios, aprendieron a leer a escribir, y ahora están buscando capacitaciones como para poder acoplarse o insertarse a este mundo de las tecnologías, en lo que es BiblioRedes, por ejemplo, nosotros tenemos



alfabetización digital que siempre lo toman personas mayores a 65 años y eso es porque no manejan el lenguaje, porque quizás no tuvieron los medios para poder tener un computador o un teléfono. y también e incorporo el uso de teléfono que ese no solamente se implementó en la biblioteca, sino que en otras áreas de la municipalidad han estado haciendo captaciones de este uso de teléfono, porque también es verdad que la comunidad necesita tener como más comunicación con la municipalidad, entonces el uso de teléfono ya como que no una un poco más, quizás el computador, si todavía es impensado que todo el mundo lo tenga, pero el tema de teléfono es más masivo.

Investigadora 1: claro, ya, segunda pregunta, ¿Cuál fue su experiencia al poner en marcha la biblioteca en medio de un contexto pandémico? cuáles fueron los desafíos, hitos relevantes.

E\_T 2: Bueno de primera, como Cerro Navia no tenía biblioteca hace como 4 años aprox., fue difícil llegar como a conocimiento público que se había abierto una biblioteca, después, fue el tema de la continuidad de la biblioteca, porque el vecino al saber que ya está abierta la biblioteca, venir a pedir un libro, venir a ocupar un computador, después se transformó en...como...no constante, entonces era cómo “no van a cerrar” y tuvieron miedo en algún momento de volver a quedarse sin biblioteca, entonces, se trató de llegar de otros medios, tanto por redes sociales, quizás de repente nosotras podríamos venir media jornada que se tomó, nunca se dejó de abrir, solamente un mes que fue como en el bum de los contagios, pero siempre se llegó a horario un poquito menos extensos para que pudiéramos tener esa confianza con el vecino, y en el caso de BiblioRedes no se usaron los computadores todo ese tiempo, por el tema del contagio de los mismos equipos.

Investigadora 1: por el contacto y toda la cosa.

E\_T 2: sí.

Investigadora 1: tercera pregunta, según lo que usted conoce y su experiencia como trabajadora, cuál es su opinión respecto a los servicios entregados a usuarios adultos mayores de la biblioteca Fatema Mernissi.

E\_T 2: En nuestro caso por ejemplo, llevándolo a biblioteca siempre se ha tratado de tener títulos con letra grande y también temáticas que encanten también al adulto mayor, porque hay por ejemplo escritores y escritoras que son para esa edad, entonces se lleva a licitaciones o se trata de traer esos libros, esos títulos con mayor frecuencia y con respecto a BiblioRedes siempre los cursos son enfocados en esa edad, ese rango etario, tanto alfabetización digital, Excel básico, uso de teléfono, PowerPoint o algún tipo de trámite en línea, siempre nos enfocamos en esa edad, porque son las personas que menos soporte tienen dentro de las unidades.

Investigadora 1: Cuarta pregunta. ¿Podría hablarnos de su experiencia al trabajar con los usuarios adultos mayores?

E\_T 2: Bueno...emmm...es complejo pero no solamente por el hecho del lenguaje o por lo que tenemos que enseñarle, sino porque el adulto mayor viene de una carencia también afectiva, entonces hacerle un curso, siempre tenemos que complementarlo un poco con la psicología, no es solamente decirle que es un computador, si no el igual va a llorar, se va a frustrar, va a decir pucha no tuve las mismas herramientas, ellos generalmente se están compartiendo con jóvenes, con niños...emmm, como que dicen que no tienen las mismas capacidades y al no tener las mismas capacidades, de repente tienden a menospreciar un poco el tema de aprender, pero cuando ya se dan cuenta que es un tema ya de práctica, de tiempo, de querer hacerlo, ya se van como mucho se van teniendo más confianza y se van inscribiendo a otros lados, por ejemplo aquí hay personas que llegaron por alfabetización digital y terminan en el gimnasio haciendo yoga, baile, porque ya se dan cuenta que no tiene que ver con edad, tiene que ver con hecho de querer hacerlo y también tener la paciencia necesaria, generalmente acá la primera cosa que dicen los adultos mayores “no es que mi hijo toma mi teléfono o le pido como lo puedo hacer, lo hace él y no me enseña”, entonces, siempre tratar desde esa base, nosotros siempre tratar de que sean independientes y autovalentes, nunca ser asistencial.

Investigadora 1: Quinta pregunta. ¿Si la biblioteca obtuviera un presupuesto extra, que servicios y/o actividades para usuarios adultos mayores le gustaría implementar?

E\_T 2: En caso de nosotros con actividad podría ser con el tema de libro y con el tema de BiblioRedes quizás tener un poco más de material de apoyo, manuales, tema juego

didácticos y quizás también tener más “Café-concert” o tratar de hacer otro tipo de conversación con el adulto mayor, porque igual hay algunos que si bien se acercan por los libros, hay otros que se acercan y preguntan “¿qué me recomiendan para empezar a leer?”, entonces ya con eso, uno podría hacer por ejemplo “primeras lecturas” y así también acercar a la gente no lectoras, que de repente dicen “pucha es que yo no sé leer”, “es que no”...e indicarles también que pueden ocupar un diccionario o hay libros con temática...lecturas más suaves o más ligeras.

Investigadora 1: Última pregunta, Desde su rol como trabajadoras de la biblioteca, ¿cómo ve la importancia de entregar y mejorar servicios enfocados en los adultos mayores de Cerro Navia en la biblioteca en un futuro?

E\_T 2: Puntualizando en esta comuna, que es prácticamente un 60% son adultos mayores, lo encuentro fantástico, debería ser uno de los pilares que tendríamos que trabajar acá en la biblioteca, aparte de eso también el tema de las reuniones y quizás también poder ir a club de adulto mayor y poder entregarles estos servicios, porque hay mucho adulto mayor que quizá no maneja teléfono, no recibe el diario de repente entonces tratar de llegar a todos los rincones de Cerro Navia, sabiendo que somos una población más de adultos mayor, eso.

Investigadora 1: Muchas gracias.

### **Transcripción E\_T 3**

Investigadora 1: Siendo martes 20 de septiembre, estamos con trabajadora 3 quien es encargada de la biblioteca Fatema Mernissi, vamos a empezar con las preguntas, pregunta número 1, las bibliotecas públicas como un tercer espacio, definiéndose como un lugar diferente al hogar o la escuela o trabajos considerados espacios obligatorios según lo anterior, ¿Qué piensa del rol de la biblioteca en la comunidad como tercer espacio?

E\_T 3: ya, si se cumple efectivamente...emm...ósea...la biblioteca pública, debiese ser funcionar de esa forma, acá en Cerro Navia, esta yo creo no se...en vías a cumplirse, siento que funciona como un lugar de encuentro...como extensión cultural

también y...claro como un tema más de por placer, porque finalmente acá las personas, es un lugar super democrático donde vienen y tiene cavidad a cualquier servicio que se requiera gratuito he intentamos que sea de calidad todos los servicios que le que se entregan y funciona de esa forma como abierto, abierto totalmente a la comunidad , y si es que no pueden llegar acá nosotros también salimos al territorio para hacer un poco esa labor.

Investigadora 1: Pregunta número 2, ¿Cuál fue su experiencia al poner en marcha la biblioteca en medio de un contexto pandémico? cuáles fueron los desafíos, hitos relevantes.

E\_T 3: ya...ósea el tremendo desafío porque es...no es solamente que la biblioteca estuviese en marcha y se cerró por pandemia si no que se inauguró en pandemia, entonces abrir una biblioteca en pandemia donde tienes que dar a conocer con todas las adversidades de por medio...eeh...fue complejo...por los mismo, porque había turno, pero había de una forma...de una u otra forma darla a conocer que todavía estamos yo creo en esa etapa de darse a conocer...y...pero si...acá, por ejemplo, funciono que nunca se cerró la biblioteca nunca se cerró el acceso aso al libro. Se encontraron formas de llegar con el libro a los usuarios de llegar con fomento lector a través de redes sociales, se implementó de alguna forma para que la pandemia digamos no nos cerrara, eso.

Investigadora 1: pregunta 3, según lo que usted conoce y su experiencia como trabajadora, cuál es su opinión respecto a los servicios entregados a usuarios adultos mayores de la biblioteca Fatema Mernissi.

E\_T 3: Bueno en los servicios que entregamos en este público objetivo yo creo que todavía nos falta, nos falta un poco más, bueno, sí nos dimos cuenta que efectivamente son unos de los mayores usuarios, como los más fieles, los que viene como más frecuentemente y por lo tanto estamos ahí al debe con alguna...con implementos, que tal vez por ejemplo, literatura con letra más grande, xl y el tema del acceso, ya que nos encontramos en un segundo piso eso dificulta un poco a pesar de todo eso dos factores que para mí son como importante o el tema de altura de las estantería, de repente es muy alta y dificulta un poco, siguen siendo nuestros usuarios

más frecuentes, no solamente de llevar literatura sino también los que participa en alfabetización digital y en los talleres.

Investigadora 1: Cuarta, ¿Podría hablarnos de su experiencia al trabajar con los usuarios adultos mayores?

E\_T 3: Bueno esta como muy enlazada con la anterior, entonces claro, son los que...los...como que uno siempre cuenta con las personas mayores, porque son, aparte de ser muy responsables...emm...bueno aparte de tener muchas ganas de conversar y de sentirse acogidos en un lugar, acá si encuentras eso, si encuentran personas para no solamente como te decía de llevarse la literatura porque, sino que vienen se llevan un libro, aparte están ahí conversan, uno ya se sabe...cómo...no se cosas de la vida de estas personas, entonces es como que participan en los talleres, tenemos el teléfono, no sé, están con ganas de venir acá, yo creo que, si sientes eso, cómodos, porque a veces, en invierno vienen se toman un café, como que son amigos de la biblioteca.

Investigadora 1: pregunta 5, ¿Si la biblioteca obtuviera un presupuesto extra, que servicios y/o actividades para usuarios adultos mayores le gustaría implementar?

E\_T 3: Emm...yo diría algo como eso, como una colección como más, porque a veces... emm... eso una colección quizá en libro xl o tal vez...emm...si yo creo que eso, por lo menos como entre los comentarios de ellos mismos o de ellas mismas, es como ese, que a veces no se pueden llevar un libro porque la letra es muy chica y eso dificulta su lectura para ellos

Investigadora 1: y la última pregunta es de su rol como trabajadoras de la biblioteca, ¿cómo ve la importancia de entregar y mejorar servicios enfocados en los adultos mayores de Cerro Navia en la biblioteca en un futuro?

E\_T 3: a ya sipo, porque acá en la comuna, bueno, o quizás en la población chilena, las personas mayores, pasan a ser un rol muy importante, muy grande, ósea son muchas personas mayores que efectivamente llegan no se tienen quizá un tiempo más determinado y son tremendamente responsable, entonces yo creo que enfocar ...el...la...los esfuerzos y digamos las energías en hacer cosas para ellos y ellas. Yo

creo que por ahí va por lo menos una parte de lo que queremos hacer en biblioteca, sin duda sin dejar de lado no se primera infancia u otro grupo etario, con las persona mayores si se puede, si me gustaría seguir trabajando como algo más innovador, de repente, hacer como...o también llegar a las personas mayores que están no sé, postradas por ejemplo en la comuna que es un porcentaje no menor, pero, sin duda hacer este trabajo... que...ósea...si...yo creo que por la respuesta que se ha tenido de ellos y ella sin duda enfocar, eso, algún otro servicio novedoso con ellos o con ella.

Investigadora 1: Gracias.

## **Anexo 6**

### **Transcripciones entrevistas semiestructuradas a usuarios**

#### **Transcripción E\_U1:**

Investigadora 1: Ya, estamos con la señora Norma, ella ya leyó el consentimiento informado, ya lo firmó y vamos a continuar con las preguntas de la entrevista.

Investigadora 2: hoy día es lunes 12 de septiembre, estamos acá con la señora Norma y ahora voy a hacer las preguntas

E\_U1: si

Investigadora 2: primera pregunta ¿Qué sintió cuando se enteró de la existencia de la biblioteca y de su apertura en plena pandemia? Comente esta experiencia

E\_U1: bueno, curiosidad, porque no tenía que había biblioteca y menos que estaba acá tan cerca del recinto que yo vengo habitualmente que es el hospital. Entré a verla y me llamó la atención, encontré lindo el lugar acogedor, buena atención de las bibliotecarias, el personal que está acá y eso me motivó a pedir libros y seguir viniendo

Investigadora 2: Segunda pregunta, ¿Con qué palabra/s usted asocia a la

biblioteca?

E\_U1: Yo diría información y educación a la comunidad interesada, porque no todo el mundo se interesa en venir a la biblioteca, somos un país tan inculto y tan poco estudioso de todo, y uno mientras más lee menos sabe.

Investigadora 2: tercero, ¿Cuál es el servicio que más usa de la biblioteca y por qué?

E\_U1: bueno, solicitar libros en préstamos, de repente vengo porque necesito algún texto, yo siempre estoy haciendo talleres y necesito información, eso

Investigadora 2: Cuarto, ¿Qué diría usted con respecto a la atención de la biblioteca? ¿Qué aspectos destaca usted respecto a la atención de la biblioteca?

E\_U1: Yo la encuentro excelente, por su ubicación, y no sé si conmigo o con toda la atención siempre ha sido muy cordial, muy cordial muy atenta siempre buena disposición porque a veces a los adultos mayores nos alejan un poco, nos aíslan, pero yo no puedo decir eso, toda la gente me ha atendido muy bien, incluso ustedes que no las conozco

Investigadora 2: con tecito, un cafecito

E\_U1: y eso se agradece también

Investigadora 2: y eso también le alimenta a venir de nuevo

E\_U1: ah obviamente, siempre estoy motivada, porque vengo por asuntos de salud y aprovecho de pasar, paso a la biblioteca, paso a comprar y vengo de otra comuna, así que yo creo que eso es más rescatable

Investigadora 1: si po

Investigadora 2: claro

E\_U1: y de bastante lejos, yo vengo de Ñuñoa, así que vengo a esta biblioteca es porque me siento acogida

Investigadora 2: quinto ¿Qué servicios le gustaría que tuviera la biblioteca, o si existe algo que pueda cambiar o mejorar de la biblioteca?

E\_U1: no sé, yo cuando llegué había pocos libros, pocas estanterías o quizás no tan completas y siento que de a poco se han ido, han ido creciendo. El lugar es super cómodo, es acogedor, y ¿qué otra cosa podría tener?, un cafecito siempre...

Investigadora 2: como ahora

E\_U1: no, no sé realmente, cómo están creciendo y han ido evolucionando bien yo estoy conforme con el servicio de la biblioteca, me encanta venir, porque yo tengo biblioteca allá (Ñuñoa), tengo biblioteca en el metro, pero es más como más personal la atención

Investigadora 2: ¿Cómo se siente con respecto a los servicios para el adulto mayor entregados por la biblioteca durante y post-confinamiento?

E\_U1: Yo diría que bien, porque de repente he tenido problema para venir a dejar libros y nunca me han puesto problema, y cuando pido prórroga tampoco. Incluso a veces se sale del plazo y ni siquiera cobran una multa, que habitualmente lo hacen en muchas bibliotecas así que agradecida también de eso

Investigadora 2: ¿usted vino durante el confinamiento?

E\_U1: si, varias veces, porque como yo le decía, yo vengo al hospital acá al frente entonces

Investigadora 2: igual tenía que venir para acá



E\_U1: igual yo tenía que venir a controles, a Pudahuel yo vengo acá a la estación, al consultorio Salvador Allende y a veces tengo libros o paso a pedir libros, y muchas veces hasta sin permiso salí y venía igual a la biblioteca

Investigadora 2: Séptimo ¿Cómo describiría los servicios bibliotecarios para adultos mayores que entrega la biblioteca de Cerro Navia a personas como usted?

E\_U1: de repente uno como anda perdida, lo que le decía recién, como que no sabe cual es la literatura que esta altura le convendría más a uno, algo para relajarse, para no sé para aprender algo nuevo, porque ya ahí uno, yo por lo menos soy lectora asidua, entonces dentro de lo que a mí me gusta, pero me gustaría igual a mí que me orientaran de repente, que me dijeran esta literatura le conviene a usted, esto es mejor

Investigadora 2: esto le podría interesar

E\_U1: claro

Investigadora 1: más orientación

E\_U1: Si, más orientación

Investigadora 2: como más personalización en el servicio podría ser

Investigadora 1: claro

Investigadora 2: ya, octavo para ir cerrando esta entrevista: Tercer espacio, esto se refiere que para las personas el ir a la biblioteca, pasa ser algo cotidiano, tanto como la casa siendo esta el primer espacio y el trabajo o escuela como segundo, dejando la biblioteca como el tercero. Con respecto a lo anterior, ¿Usted considera a la Biblioteca como un tercer espacio?

E\_U1: no, para mi es el segundo. Porque yo paso mucho en el médico, tengo todas estas enfermedades entonces la biblioteca para mi es imprescindible, porque yo vivo sola, me acompaña, porque tengo en que entretenerme

Investigadora 2: ajá

E\_U1: leyendo, y siempre estoy tratando de aprender algo nuevo

Investigadora 2: como nos contaba usted que siempre ha sido cercana a la lectura

E\_U1: siempre, desde niña me enseñaron que leyera

Investigadora 2: ajá

Norma: y que me instruyera, porque cada vez que uno.

Investigadora 2: claro

E\_U1: mientras más uno aprende, más quiere saber

Investigadora 1 y 2: si

E\_U1: siempre quiere más, más

Investigadora 1: si po

E\_U1: y eso la motiva

Investigadora 2: es enriquecedor igual, porque siempre se aprenden cosas a la edad que sea

E\_U1: yo pienso que la llama del saber es inextinguible

Investigadora 1: exacto

E\_U1: eterna

Investigadora 1: si po, porque uno entre más va leyendo, más le interesan algunas cosas y se abre toda una rama de posibles conocimientos.

E\_U1: por ejemplo, yo siempre tuve duda de mi árbol genealógico, yo decía porque mis familiares viven todos en Talca, por parte de mi abuela y de mi abuelo

Investigadora 2: ajá...

E\_U1: ...paterno y por qué mis tíos paternos son todos del norte, mi padre, todos. Siempre tuve la duda, pero nunca me preocupé de averiguar y en una de esas oportunidades que pedí el libro de Hernán Rivera Letelier...

Investigadora 2: ahh...él escribía del norte...

E\_U1: pedí Santa María de las flores negras, ahí me di cuenta como mis familiares habían llegado al norte, y comencé a averiguar y a preguntar por qué, y ahí me dijeron que mi abuela se había casado, mi bisabuela, con un ingeniero, se habían venido a Valparaíso y de ahí se fueron al norte y todo el resto de la familia vive acá po, entonces yo decía qué relación hay

Investigadora 1: si po

E\_U1: entonces imagínense la experiencia

Investigadora 1: si po

Investigadora 2: y averiguar, o tener un atisbo de pista a través de una novela

E\_U1: lo que pasa es que nosotros no tenemos ningún contacto con la familia de mi abuelo paterno, no conocemos a nadie

Investigadora 1: ya

E\_U1: incluso, mi madre tenía una concuñada y era el mismo apellido de mi padre y con rasgos físicos similares y siempre decía: “oiga capaz que seamos parientes”, capaz, si eran del mismo pueblo, mi abuelo era de San Javier de Loncomilla. Y mire, a través de un libro puede buscar el hilo que me faltaba

Investigadora 1: hacer como una conexión, claro

Investigadora 2: que interesante, si, suena como hasta de novela

Investigadora 1: si

Investigadora 2: ¿cierto? (ininteligible, risas) bueno esa era la última pregunta, fue cortito, pero fue bastante..., ah lo voy a parar (grabación)

Investigadora 1: ah si yo también la voy a parar

## **Transcripción E\_U2**

Investigadora 1: pregunta número 2 ¿Con qué palabra/s usted asocia a la biblioteca?

E\_U2: con el saber, con el intelecto, con la memoria, con las emociones, y así mucho más

Investigadora 1: pregunta 3 ¿Cuál es el servicio que más usa de la biblioteca y por qué?

E\_U2: En sí es la biblioteca, buscar libros para leer, también estamos en un club de la lectura, que nos ayuda muchísimo, hay libros que uno lee y no los entiende en realidad, entonces Carito es la que nos ayuda y podemos entender mejor po. Yo no soy de muy mucha de memoria, entonces me cuesta un poquito, y tengo que volver a leer, en fin, pero hay libros y libros.

Investigadora 1: si po y lectores y lectoras

E\_U2: claro, entonces es fabulosa esta biblioteca, es como, como un orgullo en el fondo, porque es mi comuna de toda mi vida y esta biblioteca y en sí en general la casa po, de la cultura, de las ciencias...

Investigadora 1: de las artes

E\_U2: de las artes, entonces no realmente para mí es un orgullo tener esta biblioteca, de mucha ayuda

Investigadora 1: pregunta 4 ¿Qué diría usted con respecto a la atención de la biblioteca? ¿Qué aspectos destaca usted respecto a la atención de la biblioteca?

E\_U2: bueno, creo que lo mencioné antes, creo que la gente, las personas que atienden, ¿cómo le llaman? ¿bibliotecarias?

Investigadora 1: claro

EU\_2: son muy amorosas, ósea yo conocí a la que estuvo anteriormente

Investigadora 1: la Joselyn

E\_U2: La Joselyn, ella era un amor, Carito igual, ahora tú que estas acá. club

Investigadora 1: pregunta 5 ¿Qué servicios le gustaría que tuviera la biblioteca, o si existe algo que pueda cambiar o mejorar de la biblioteca?

E\_U2: No, no lo he pensado, pero sí que esta un poquito estrecho

Investigadora 1: o sea ampliarla

E\_U2: si, ampliarla un poquito, pero, aunque la otra vez el alcalde dijo que la iban a ampliar hacia allá

Investigadora 1: hay un proyecto

E\_U2: hay un proyecto, pero la parte de abajo va hacer perder la infraestructura que tiene

Investigadora 1: claro

E\_U2: entonces, igual ¿porque te digo esto? tal vez me dices tu ¿y como sabe usted? porque mi hijo es arquitecto entonces él me hizo, me dijo, pero mami cómo van a hacer eso, pero si, está estrecho porque igual viene igual harta gente acá, es rico eso po, que bueno que está funcionando y que siga ojalá más y que se amplíe más

Investigadora 1: si, estaría bueno

E\_U2: si

Investigadora 1: pregunta 6, ¿se siente con respecto a los servicios para el adulto mayor entregados por la biblioteca durante y post-confinamiento?

E\_U2: se siente, a ver, se siente sumamente acogida, es... a uno la instan a que uno venga, a veces uno se deja estar por enfermedades muchas veces, le baja al uno como el ánimo

Investigadora 1: claro

E\_U2: pero uno viene para acá igual el cariño que te, con el que te atienden como que te reciben, entonces uno vuelve a retomar y todo lo que se hace acá en realidad es como bien grato, es entrete, entonces para el adulto mayor sobre todo y a mí la lectura igual me gusta. Yo no soy tan de, digamos que yo toda la vida me gustó leer, pero si me gustaba mucho escribir,

Investigadora 1: ya

E\_U2: porque cuando yo iba al colegio, en el sur vivía yo en esos años se hacía que todos los días teníamos que hacer una copia

Investigadora 1: ya

E\_U2: una copia de un libro, que es el libro que nos daban, entonces teníamos que hacer una copia con el dibujo que correspondía, aunque fuera la mitad que nos alcanzara la plana, pero todos los días, y ahí claro yo leía igual, y yo después, pero yo ahora que recuerdo siempre me gustó leer. Pero en esos años yo vivía en el campo, y no tenía nada más que.

Investigadora 1: no.

E\_U2: no olvídate, ni luz eléctrica, pero sabes que leía mucho en esos años leía muchas novelas de cowboy...

Investigadora 1: ya

E\_U2: me encantaban, y novelas románticas, en esos años

Investigadora 1: y en ese ¿dónde las conseguía esas novelas?

E\_U2: mira, había un joven que vivía cerca de mí, de la parcela que vivíamos nosotros como por el frente, era un joven amigo, yo no sé de dónde las conseguía, pero el me prestaba.

Investigadora 1: ah ya

E\_U2: Y yo leía muchísimo, a mí me gustaba mucho, mucho leer esas novelas, y las otras del (ininteligible)

Investigadora 1: ya

E\_U2: así que si, si leía y en esos años estaba también la revista Cine-Amor,

Investigadora 1: ya

E\_U2: que era una revista de Chile, que era con actores

Investigadora 1: claro y las noticias de la

E\_U2: si, no no si eran novelas

Investigadora 1: ¡ah ya!

E\_U2: eran novelas escritas y con los dibujos, con las fotos de los actores, en esos años estaba Héctor Noguera

Investigadora 1: ya

E\_U2: él alcanzó a hacer esas novelas

Investigadora 1: eran como novelas

E\_U2: si, y eran así unas revistas, se llamaba Cine-Amor

Investigadora 1: no, no la alcancé a conocer

E\_U2: no po si yo soy del año 51, tengo 71 años

Investigadora 1: se ve mucho, se ve mucho menor

E\_U2: entonces, yo no había recordado que sí leía mucho en esos años, yo tenía unos 13, 14 o 15 años



Investigadora 1: ya

E\_U2: porque yo llegué hasta 6to básico nomás en el sur, no hice más

Investigadora: no po...

E\_U2:no, y porque había que ir a otro pueblo e

Investigadora 1: claro, a seguir estudiando

E\_U2...a seguir, que en esos años se llamaba humanidades

Investigadora 1: ya

E\_U2: y no no quise, porque era super huasa

Investigadora 1: pregunta 7 ¿Cómo describiría los servicios bibliotecarios para adultos mayores que entrega la biblioteca de Cerro Navia a personas como usted?

E\_U2: ¿pero es la misma pregunta o no?

Investigadora 1: no, porque la otra era de los servicios durante el confinamiento, y esta es como en general

E\_U2: ah ya po, en general, es como siempre, es que yo lo único que vengo a buscar aquí es libros po, libros y siempre

Investigadora 1: y el taller me dijo, o sea el club literario

E\_U2: si tenemos un club de la lectura, entonces somos varias mujeres que nos juntamos y comentamos el libro que leímos y después llevamos otro y es super entretenido porque aquí nos sentamos todas aquí, y compartimos después de ya comentar el libro, después ya comentamos cosas

Investigadora 1: Claro, ya se hace su conversación

E\_U2: si, del día a día. Cada cual, entonces es súper entrete.

Investigadora 1: si po, se sale un poco de la rutina

E\_U2: si, si

Investigadora 1: para ir terminando voy a leer una definición que es sobre el tercer espacio, esto se refiere que para las personas el ir a la biblioteca, pasa ser algo cotidiano, tanto como la casa siendo esta el primer espacio y el trabajo o escuela como segundo, dejando la biblioteca como un tercer espacio. Con respecto a lo anterior, ¿Usted considera a la  
¿Biblioteca Fatema Mernissi como un tercer espacio para usted?

E\_U2: yo diría que no,

Investigadora 1: ¿no?

E\_U2: no

Investigadora 1: ¿cómo la diría usted?

E\_U2: que, para mí, ósea es importante, porque si bien es cierto uno es dueña de casa, ya uno está en la casa, hace sus cosas todos los días, pero para mí es de mucha importancia la biblioteca

Investigadora 1: entonces diría usted que es como un segundo espacio

E\_U2: segundo, si, un espacio, porque actualmente no estoy en otro lugar, excepto que estoy en una red amigable del Esteaguer

Investigadora 1: ya

E\_U2: del consultorio, pero ahí nos juntamos también como una vez al mes, pero, pero este espacio de acá lo encuentro tan sano, tan no sé, es como muy especial para mí, para mí es como especial, porque esto significa leer, significa ya, que como le decía anteriormente abrir, abrir la mente, soñar...

Investigadora 1: claro, viajar

E\_U2: viajar a otros lugares, a otros lugares del mundo y uno se sitúa en esos lugares,

Investigadora 1: claro

E\_U2: y se imagina, entonces la lectura da para mucho, muchísimo, entonces, y también culturiza po, y además sirve como para que uno arregle las faltas de ortografía

Investigadora 1: claro

E\_U2: porque uno se va fijando como se escribe

Investigadora 1: leer, ¿cómo se dice esto? ayuda mucho a la escritura

E\_U2: si, si, muchísimo entonces, para mí tiene mucho, bastante, mucha importancia, mucho, igual me gustaría, a lo mejor que hubieran más actividades, aunque de repente uno empieza como avión y después uno va

Investigadora 1: claro, trata de tenerlas todas, pero no, a veces el tiempo

E\_U2: claro el tiempo, uno los médicos, todo po. Yo tuve la suerte que me llamaran para ir en la mañana al doctor

Investigadora 1: ah que bueno

E\_U2: pero bien y no sé po, todas las niñas son super amorosas

Investigadora 1: bueno, esa era la última pregunta, voy a detener la grabación

### **Transcripción E\_U3:**

Investigadora 1: entonces vamos a partir con las preguntas, son 8 preguntas

E\_U3: claro

Investigadora 1: relacionadas a su experiencia dentro de la biblioteca. ¿Qué sintió cuando se enteró de la existencia de la biblioteca y de su apertura en plena pandemia? Comente esta experiencia

E\_U3: me pareció muy positivo, porque de hecho de la misma pandemia, no había muchos lugares para salir y además por el aspecto económico porque es totalmente gratis, entonces me parece muy positivo ósea tanto para mi generación como para las generaciones más jóvenes. muy interesante sobre todo para nuestra comuna, porque bueno estamos muy alejados del área central entonces es algo muy positivo para la juventud, hay tanto estudiante también.

Investigadora 2: ¿Con qué palabra/s usted asocia a la biblioteca?

E\_U3: Lo primero que se me viene a la cabeza es cultura, entretención posteriormente. pero eso es lo principal, también tiene lo que todo uno puede buscar, quiero buscar historia, quiero buscar cosas de cocina, quiero buscar entretención, no sé mitos, de todo, es variada la oferta, muy positivo.

Investigadora 2 ¿Cuál es el servicio que más usa de la biblioteca y por qué?

E\_U3: bueno yo lamentablemente no aprovecho tanto lo que debería aprovechar la biblioteca, a mi edad yo sigo trabajando, entonces no tengo tanto tiempo libre. Pero si tengo un hijo pequeño y ha aprovechado hartos los libros, tanto de estudio como de entretención,

Yo también lo he aprovechado mucho porque me gustan las pinturas, así como marinas

Investigadora 2 ¿Qué diría usted con respecto a la atención de la biblioteca? ¿Qué aspectos destaca usted respecto a la atención de la biblioteca?

E\_U3: Excelente, todas las niñas profesionales que tienen acá, una atención humanitaria, una preocupación total para que el usuario o visita se vaya satisfecha, me parece excelente.

Investigadora 2 ¿Qué servicios le gustaría que tuviera la biblioteca, o si existe algo que pueda cambiar o mejorar de la biblioteca?

E\_U3: Yo encuentro..., yo bueno me siento conforme con todo lo que hay en este momento, cambio no veo porque reúne todo lo que uno necesita. Ahora a mí me gustaría tener más tiempo, porque lo que están ofreciendo de computación todo eso aprovecharlo también, yo creo que si más adelante lo voy a aprovechar

Investigadora 2: ¿Cómo se siente con respecto a los servicios para el adulto mayor entregados por la biblioteca durante y post-confinamiento?

E\_U3: Realmente me siento agradecido, porque muchas veces he pedido libros y no los he devuelto en la fecha indicada pero ningún problema, ninguna multa, todo correctísimo, me siento agradecido en ese sentido, excelente servicio

Investigadora 2: ¿Cómo describiría los servicios bibliotecarios para los adultos mayores que entrega la biblioteca de Cerro Navia a personas como usted?, ¿como por ejemplo lo que se está haciendo ahora? (la investigadora se refiere a un curso de alfabetización digital impartido por el personal de la biblioteca a adultos mayores, el cual se estaba llevando a cabo al mismo momento de esta entrevista dentro de la biblioteca Cerro Navia).

E\_U3: Lo que estoy viendo ahora me parece excelente (curso de manejo digital a adultos mayores) porque, parecen personas un poco mayores que yo y cuesta mucho a esta edad entender la educación digital. Entonces me parece muy positivo que

tengan monitoras en ese aspecto y yo también quiero aprovecharlo cuando ya tenga más tiempo todavía trabajo, me parece excelente

Investigadora 2: Para ir cerrando esta entrevista le voy a explicar un poquitito que significa el tercer espacio: el Tercer espacio, esto se refiere que para las personas el ir a la biblioteca, pasa ser algo cotidiano, tanto como la casa siendo esta el primer espacio y el trabajo o escuela. Con respecto a lo anterior, ¿Usted considera a la biblioteca “Fatema Mernissi” como un tercer espacio de acuerdo con su experiencia?

E\_U3: Lamentablemente, por qué no hago todo el uso que debería hacer de este lugar, pero muchas veces es porque todavía trabajo, entonces a veces mi señora está enferma también y tengo que acompañarla al mercado, entonces el tiempo es el que me coarta para...

Investigadora 1: para desarrollar otras cosas

E\_U3: claro, para ser un visitante más asiduo

Investigadora 1: más activo

E\_U3: si

Investigadora 1: pero si tuviera el tiempo

E\_U3: si

Investigadora 2: totalmente

E\_U3: si, porque me encanta, me encanta a mi leer que se yo, así que eso

Investigadora 2: disculpe una pregunta, ¿en qué se desenvuelve usted?, ¿en qué trabaja?

E\_U3: actualmente soy conserje

Investigadora 2: ya

E\_U3: trabajo de conserje

Investigadora 2: ajá

E\_U3: yo antes trabajaba de, en una venta de repuestos de autos, pero con la crisis económica

Investigadora 2: claro, hubo que cambiar de rubro

E\_U3: claro, así que me desenvuelvo en conserje, eso sí

Investigadora 2: esas eran las 8 preguntas

E\_U3: ¡ah ya!

Investigadora 2: ¡estamos listos!

Investigadora 1: muchas gracias

E\_U3: es cortito

Investigadora 1: muchas gracias por su tiempo

E\_U3: era cortito entonces

Investigadora: ¿no quiere un tecito? ¿un juguito?

E\_U3: ya bueno, un vasito de jugo

Investigadora 1: voy a detener la grabación ahora

Investigadora 2: ya

## Transcripción E\_U4

Investigadora 1 ¿Qué sintió cuando se enteró de la existencia de la biblioteca y de su apertura en plena pandemia? Comente esta experiencia

E\_U4: me enteré a través del periódico comunal, que se abría esta biblioteca y decidí venir a ver porque he participado en otras que en ese minuto estaban cerradas, vine acá y me pareció bien, había poco para observar de lo que yo a mí me agrada o me gusta, pero ni un problema y durante la pandemia y después de la pandemia me sirvió, porque no he podido ir a la otra (biblioteca) donde yo participaba, sigue cerrada

Investigadora 1: ¿Con qué palabra/s usted asocia a la biblioteca?

E\_U4: Bueno, esto es algo que en cerro Navia, es posible que hubiese otra que yo no sabía, pero si me agrada, porque ha tenido participación de personas, niños, además como es la biblioteca en sí y otras cosas que hay acá adentro de la biblioteca, bueno excelente. La asociaría con estudio

Investigadora 1: ¿Cuál es el servicio que más usa de la biblioteca y por qué?

E\_U4: Me gusta, yo uso prácticamente literatura universal (préstamo de libro), creo que me habré atrasado una vez pero no es problema en esta biblioteca, avisan porque te los prorrogan, avisando que se venció hoy día pero mañana lo entrego y no hay problema.

Aquí no cobran por día de atraso, aquí es gratis, no hay una exigencia tan rígida como en otros lados que al final uno se molesta.

Bueno yo no vivo tan lejos de acá, yo vivo en la comuna, así que siendo dentro de la comuna servicios de este tipo, para mí son excelentes.

Investigadora 1: ¿Qué diría usted con respecto a la atención de la biblioteca? ¿Qué aspectos destaca usted respecto a la atención de la biblioteca?

E\_U4: La atención es muy buena, porque yo puedo consultar a la persona o a la encargada que en el minuto este y ella me da toda la información que yo requiero y



me puede buscar un libro que yo no encuentro por x razón por corto de vista o es porque está muy arriba en el anaquel

Investigadora 1: ¿Qué servicios le gustaría que tuviera la biblioteca, o si existe algo que pueda cambiar o mejorar de la biblioteca?

E\_U4: Bueno la he visto que cada vez está expandiéndose más, entonces eso es bueno para todos lo que gustan otro tipo de lectura, pero si me agradaría si una acotación pequeña que cada libro que yo solicite lleve su fecha de término, que yo debo devolverlo

Investigadora 1: ah como una impresión de la fecha de entrega

E\_U4: si porque mi disciplina es así porque en otras es así (bibliotecas) que lo tomo por 15 días y prorrogable, por tanto. Entonces uno firma un documento como este que dice que me comprometo a entregar en la fecha indicada en el libro y desde ahí en adelante, en otras, hay que cancelar por días y además tienen un castigo por retraso.

No sé, no he visto aquí que a la persona se le diga oiga usted hace 15 días debería devolverlo, si lo castigan, le niegan entrega de libros, no se aquí por lo menos no me consta a mi

Investigadora 1: ¿Cómo se siente con respecto a los servicios para el adulto mayor entregados por la biblioteca durante y post-confinamiento?

E\_U4: Si en ese tiempo (cuarentena) hice uso de la biblioteca, me llamó la atención la facilidad para sacarlos (libros) que en otras están cerradas, se cerraron en ese tiempo, pero aquí con todos, mascarilla, alcohol gel, todos los protocolos habidos y por haber aquí se cumplen, entonces no tenía problema en llegar y venir, no tenía el miedo de que me afectaría. Me gusto el trato de las personas

Investigadora 1: ¿Cómo describiría los servicios bibliotecarios para adultos mayores que entrega la biblioteca de Cerro Navia a personas como usted?

E\_U4: yo tomo libro de biblioteca universal, no he tenido nunca un problema, para mi muy bueno Investigadora 1: Para ir cerrando esta entrevista: Tercer espacio, esto se refiere que para las personas el ir a la biblioteca, pasa ser algo cotidiano, tanto como la casa siendo esta el primer espacio y el trabajo o escuela como segundo, dejando la biblioteca como un tercer espacio. Con respecto a esta definición, ¿Usted considera a la biblioteca Fatema Mernissi como un tercer espacio?

E\_U4: Desde luego, porque yo no puedo estar si un libro, prefiero un libro antes de la tv o ver programas. Pero si tengo que tener libros, si viajo me voy leyendo, si voy en el metro voy leyendo, cosas así, por eso me sirve venir aquí y no tengo ninguna objeción ningún problema

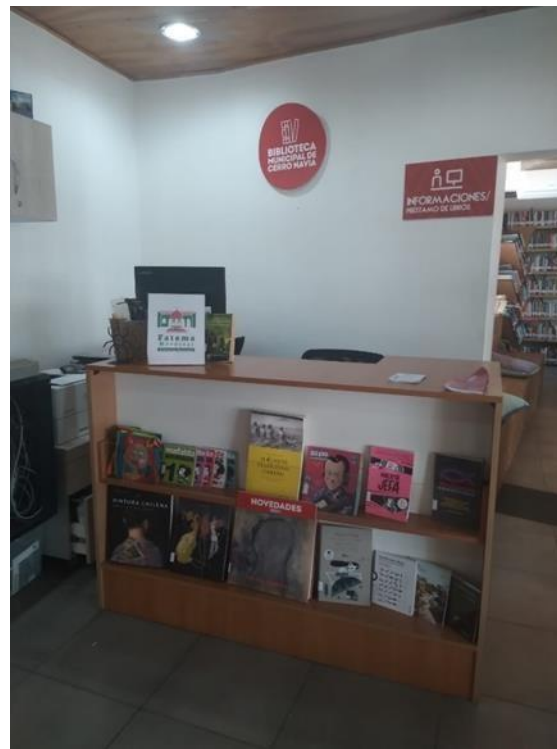
## Anexos 7

Figura 12. Entrada a Biblioteca.



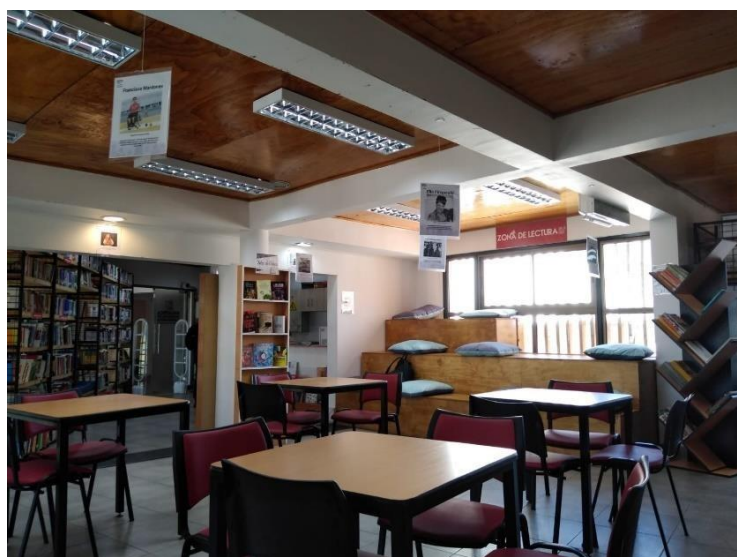
Fuente: Elaboración Propia

Figura 11. Mesón.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 13. Zona de Lectura y Sala de Estudio.



Fuente: Elaboración Propia

