



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE
BIBLIONIÑOS DEL CENTRO BIBLIOTECARIO DE PUENTE ALTO**

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL
TÍTULO DE BIBLIOTECARIO DOCUMENTALISTA

AUTORES:

Inostroza González - Carolina Fernanda
González Fernández - Eros Gabriel

PROFESORA GUÍA:

Espinoza Cuitiño - Ingrid

PROFESOR INFORMANTE:

Jaña Monsalve - Cecilia

SANTIAGO - CHILE
2024

DERECHO DE AUTOR

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre del alumno: Carolina Fernanda Inostroza González

E-mail: cinostroza@utem.cl

Título de la tesis: **“Estudio de satisfacción de usuarios de los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto”**.

Escuela: Bibliotecología y Documentación.


Carrera o programa: Bibliotecología y Documentación.

Título al que opta: Bibliotecaria Documentalista.

2. Autorización de Reproducción

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: 25 de abril del 2024 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.

DERECHO DE AUTOR

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre del alumno: Eros Gabriel González Fernández.

E-mail: eros.gonzalezf@utem.cl

Título de la tesis: **“Estudio de satisfacción de usuarios de los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto”**.

Escuela: Bibliotecología y Documentación.


Carrera o programa: Bibliotecología y Documentación.

Título al que opta: Bibliotecario Documentalista.

2. Autorización de Reproducción

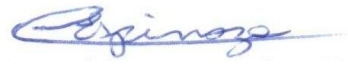
Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo y a su autor. En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

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

Fecha: 25 de abril del 2024 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: 6,3



Firma y timbre autoridad
responsable

Dedicatoria de Carolina

Dedico este trabajo a *Marisol y Fernando*, mis padres, quienes con su apoyo incondicional y valentía se han sacrificado trabajando incansablemente en la calle, vendiendo dulces y bebidas, para llevar comida a la mesa, luchando para darnos la mejor calidad de vida, con el sueño de que algún día me convierta en una profesional. Agradezco su resistencia frente al frío del metro, el peso de las cajas y el agotamiento de estar de pie todo el día. Valdrá la pena y alegría, prometo que su esfuerzo no será en vano. Los amo con todo mi corazón.

A *Eyén y Kaled*, mis pequeños inspiradores, les dedico este trabajo. Su existencia ha sido mi motivación para trabajar con y para los niños.

Finalmente dedico esta investigación a las infancias Puentealtinas. Este es nuestro grano de arena para hacer notar su existencia y que su opinión sea tomada en cuenta, porque importan y mucho. ¡Abramos puertas!. Luchen y no dejen de resistir. Para que la injusticia social no les trunque los sueños, no les cierre las puertas de la creatividad e imaginación y no sean limitantes al acceso a la información, al aprendizaje, al libro y a la lectura.

“Vamos a poner a todos los niños de la pobla a leer”

Dedicatoria de Eros

A mi familia, en especial a Marcia, mi madre, quien desde el día en que nací me entrega todo su amor, al cuidarme cuando estaba enfermo, al vestirme cuando niño, al siempre estar presente en mi vida. Gracias a su preocupación por mi educación y su enseñanza de valores soy lo que soy, todas las dedicatorias y agradecimientos quedan pequeños ante tanto amor que me da hasta el día de hoy, trabajaré en ser la mejor persona y ser feliz y hacerla feliz, para estar a la altura de todo su amor. Gracias mamá, te amo.

A mi abuela Iris, la jefa del hogar, quien trabaja desde niña y que con solo 13 años llegó sola a la capital, a ella que trabajó los 7 días de la semana durante 60 años, incluidos festivos, en la lluvia, en el frío, al sol y con calor y que gracias a ello nos dió a toda la familia un techo donde cobijarnos y donde poner nuestros restos mortales cuando partamos de este mundo, incluso antes de poner el techo. A Doña Iris, quien puso sobre la mesa una comida caliente y hecha con amor todos los días, hasta hoy a pesar de su edad. Le dedico este trabajo al cumplimiento de su anhelo, el cual es verme como profesional y como un hombre honesto.

A mi abuelo Sergio por cumplir el rol de padre, por ir a dejarme y buscarme al jardín, por darme desayuno y onces todos los días de mi infancia, por enseñarme muchas cosas y por fomentar siempre mi educación al regalarme las enciclopedias que vendían junto a los periódicos.

A Victor, mi tío, por brindarme todo su conocimiento, por contarme anécdotas y por siempre presentar una cuestión filosófica en cualquier conversación, darme cátedra e ideas, y por sobre todo, le agradezco el interrumpir en último momento la inscripción de mis postulaciones a la educación superior, quien de la nada me dice "*¿qué haces?, ¿por qué no estudias Bibliotecología?, hacen falta bibliotecarios en Chile...*" Esa interrupción sin lugar a dudas marca mi destino, por lo cual todo avance en Bibliotecas Públicas que logre realizar en mi vida, desde cierto punto de vista, se debe a Victor Fernández Vera y al destino.

Y por último, a Javiera, Lautaro, Joaquín, Sebastian y Javier, mis amigos, por estar siempre, por acompañarme y aguantarme en esta vida desde hace tantos años.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos de todo corazón a todas las personas que aportaron para que esta investigación se hiciera posible. En primer lugar a Ingrid Espinoza Cuitiño, quien nos acompañó y motivó a lo largo de toda la investigación, con mucha paciencia y entusiasmo. Definitivamente nos enseñó a ser mejores profesionales. Agradecemos a la profesora Cecilia Jaña Monsalve por sus enseñanzas impartidas en sus cátedras, por cautivarnos con su entrega en cada contenido, por fomentar la conciencia social y la empatía.

Agradecemos a todas y cada una de las personas que nos acompañaron durante el proceso, familia, amigos, compañeros de trabajo que estuvieron presentes en altos y bajos, alentándonos, aconsejándonos, con ustedes este camino fue mucho más ameno.

Agradecemos a todos los colaboradores del Centro Bibliotecario de Puente Alto, en particular a Yennifer Contreras Páez, Ana Arias Arias y Makarena Jara Peñaloza. Trabajadoras de Biblióniños, quienes nos apoyaron en todo momento.

Nuestros más sinceros agradecimientos a todas y todos los niños usuarios de Biblióniños, corazón de este trabajo, quienes con gran disposición y alegría, participaron de esta investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE FIGURAS	1
ÍNDICE DE TABLAS	2
INTRODUCCIÓN	5
1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1 Problema de Investigación	9
1.2 Preguntas de Investigación	10
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Marco Conceptual	13
2.1.1. Bibliotecas	13
2.1.2. Biblioteca Pública	14
2.1.3. Biblioteca Infantil	17
2.1.4. Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto	21
2.1.5. Estudio de Usuarios	44
2.1.6. Satisfacción de Usuarios	47
2.2 Estado del Arte	49
3. MARCO METODOLÓGICO	55
3.1 Enfoque Metodológico	55
3.2 Alcance del Estudio	57
3.3 Población y Muestra del Estudio	58
3.4 Instrumento de Recolección de Datos	58
3.5 Etapas de la Investigación	59
4. ANÁLISIS Y RESULTADOS	64
4.1 Caracterización de los Usuarios Estudiados en Biblioniños	64
4.2.1 Edades	64
4.2.2 Escolarización	66
4.2.3 Asistencia previa a la Biblioteca	69
4.2.4. Acompañantes	70
4.2.5 Gusto por visitar Biblioniños	71
4.2 Calificación de los Servicios de Biblioniños de acuerdo al Nivel de Satisfacción de sus Usuarios	75
4.2.1 Servicios consultados y su evaluación	75
4.2.2 Justificación de las evaluaciones	77
4.2.2.1 Consulta en Sala de Material Bibliográfico	77
4.2.2.2 Préstamo a Domicilio	78
4.2.2.3 Préstamo de Juegos de Mesa	80

4.2.2.4 Préstamo de Computadores	83
4.2.2.5 Cine Familiar	84
4.2.2.6 Hora del Cuento	86
4.2.2.7 Exposiciones Temáticas	87
4.2.2.8 Dino-creaciones	89
4.2.2.9 Exploradores de la Prehistoria	91
4.2.2.10 Mundo del Fanzine	93
4.2.2.11 Creando un teatro de papel	95
4.2.2.12 ¡Aprendiendo en un clic!	97
4.2.2.13 Jurassic Game, crea tu juego de mesa	98
4.3 Nivel de satisfacción de los usuarios, representado por el gusto de las actividades y sugerencias	99
4.3.1. Gusto por las actividades	100
4.3.2. Sugerencias de mejoras de la Biblioteca de parte de los usuarios	101
CONCLUSIONES	106
SUGERENCIAS	110
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	122
Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos: Enero de 2024	122
Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos: Febrero de 2024	124
Anexo 3. Colegios de los usuarios encuestados	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Situación de Biblioniños en el mapa de la comuna de Puente Alto.	22
Figura N°2: Organigrama del Centro Bibliotecario de Puente Alto.	26
Figura N°3: Visita guiada de un jardín infantil.	30
Figura N°4: Plano planta baja de Biblioniños.	33
Figura N°5: Guaguatoca o Sala de Primeros Lectores de Biblioniños.	35
Figura N°6: Colección Infantil de Biblioniños.	36
Figura N°7: Colección Juvenil de Biblioniños.	37
Figura N°8: Colección Mapadres de Biblioniños.	38
Figura N°9: Colección Escolar de Biblioniños.	39
Figura N°10: Colección en inglés de Biblioniños.	40
Figura N°11: Colores diferenciados de las colecciones.	41
Figura N°12: Ejemplos de uso de distintivos de colores en Biblioniños.	42
Figura N°13: Ejemplo de distintivo colección Pueblos Originarios de Biblioniños.	43
Figura N°14: Diagrama metodológico.	56
Figura N°15. Distribución etaria de los usuarios de Biblioniños encuestados.	65
Figura N°16: Distribución de los colegios donde estudian los encuestados.	68
Figura N°17: Acompañantes de los niños y jóvenes encuestados.	70
Figura N°18: Ludoteca de Biblioniños.	81
Figura N°19. Computadores de Biblioniños.	84
Figura N°20: Cine Familiar en Biblioniños.	85
Figura N°21: Hora del Cuento en Biblioniños.	86
Figura N°22: Afiche Publicitario de exposición temática, 2024.	88
Figura N°23: Taller Dino-creaciones de Biblioniños.	90
Figura N°24: Taller Exploradores de la Prehistoria de Biblioniños.	92
Figura N°25: Taller Mundo Fanzine de Biblioniños.	94
Figura N°26: Taller Creando un Teatro de Papel de Biblioniños.	96
Figura N°27: Taller Jurassic game, crea tu juego de mesa.	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Comunas de los colegios de los encuestados.	67
Tabla N°2: Asistencia por primera vez a Biblioniños.	69
Tabla N°3: Gusto por asistir a Biblioniños.	71
Tabla N°4: Razones por las cuales gustan asistir a Biblioniños.	72
Tabla N°5: Razones por las que no les gusta asistir a Biblioniños.	74
Tabla N°6: Ranking de los servicios de Biblioniños mejor evaluados por los niños y jóvenes usuarios.	75
Tabla N°7: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Consulta en Sala.	77
Tabla N°8: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Préstamo de Libros.	79
Tabla N°9: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Préstamo de Juegos de Mesa.	82
Tabla N°10: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Hora del cuento.	87
Tabla N°11: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Dino-creaciones.	90
Tabla N°12: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Exploradores de la Prehistoria.	92
Tabla N°13: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio Mundo del Fanzine.	94
Tabla N°14: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio Creando un Teatro de Papel.	96
Tabla N°15: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de ¡Aprendiendo en un clic!	97
Tabla N°16: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio Jurassic Game, crea tu juego de mesa.	99
Tabla N°17: Actividades que más gustan de hacer en la Biblioteca.	100
Tabla N°18: Sugerencias para mejorar Biblioniños.	101
Tabla N°19: Colegios de los usuarios encuestados.	125

RESUMEN

La presente investigación busca conocer el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto. Es un estudio de tipo descriptivo cuyo enfoque metodológico es mixto. Se aplicó una encuesta con preguntas abiertas y cerradas a 118 usuarios que hicieron uso de los servicios de Biblioniños entre el 15 de enero y el 15 de febrero de 2024. El análisis y resultados demuestran una valoración positiva concluyendo que los usuarios están satisfechos con los servicios de Biblioniños. Además, se destaca el compromiso del estudio con los derechos de los niños al considerar su opinión. Esta investigación refleja el éxito de Biblioniños en cumplir su misión de satisfacer las necesidades de sus usuarios, al tiempo que identifica áreas de mejora para seguir fortaleciendo sus servicios y su impacto en la comunidad.

PALABRAS CLAVES

Satisfacción de Usuarios en Niños - Estudio de Usuarios - Biblioteca Infantil - Biblioteca Pública

ABSTRACT

The present research seeks to know the level of satisfaction of users of the Biblioniños services of the Library Center of Puente Alto. It is a descriptive study with a mixed methodological approach. A survey with open and closed questions was applied to 118 users who made use of Biblioniños services between January 15 and February 15, 2024. The analysis and results show a positive assessment, concluding that users are satisfied with Biblioniños services. In addition, the study's

commitment to children's rights is highlighted by considering their opinion. This research reflects Biblióniños' success in fulfilling its mission to meet the needs of its users, while identifying areas for improvement to further strengthen its services and its impact on the community.

KEYWORDS

Children's Library User Satisfaction - User Survey - Children's Library - Public Library

INTRODUCCIÓN

En 1959 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la declaración de los Derechos del Niño, constituidos en libertad legal de obligatoriedad para los países firmantes. Asimismo, el 20 de noviembre de 1989, fue aprobada la *Convención sobre los Derechos del Niño* que articuló un conjunto de Derechos para todos los niños, sobre la base de cuatro principios: (i) la no discriminación; (ii) el interés superior del niño; (iii) el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo; y (iv) el respeto por la opinión de los niños y niñas.

Chile ratificó esta Convención el 14 de agosto de 1990, comprometiendo medidas para la protección y asistencia de la infancia. Dichas medidas contemplan que los niños (i) tengan acceso a educación y a salud; (ii) puedan desarrollar plenamente su personalidad, habilidades y talentos; (iii) crezcan en un ambiente de felicidad, amor y comprensión; y (iv) reciban información sobre la manera en que pueden alcanzar sus derechos y participar en el proceso de una forma accesible y activa (UNICEF, 2019).

Además, el 22 de marzo de 2022, Chile promulgó la Ley 21.430 sobre garantía y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. La finalidad de esta Ley es establecer un estatuto que dé garantía y proteja los Derechos de los Niños y Adolescentes, acentuando aquellos que están integrados en la *Constitución Política de la República*, la *Convención sobre los Derechos del Niño*, y los demás tratados internacionales a los que está suscrito el Estado.

Concretamente, esta Ley establece los Sistemas de Garantía y Protección sobre los Derechos de los Niños y los Adolescentes, integrados por un conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a la promoción, respeto y protección de la infancia. Además, esta normativa, en su primer artículo, define como niño a “todo ser humano hasta los 14 años de edad”, y considera adolescente a “los mayores de 14 hasta los 18 años de edad”.

También, establece en su segundo artículo que el conjunto de la sociedad debe respetar, promover y proteger los Derechos de los Niños y Adolescentes. Además, en el Artículo 7, decreta el interés superior del niño, como una norma de procedimiento, un principio y un derecho en el cual se debe evaluar el interés de uno o más niños en una situación concreta. Se reconoce la necesidad de tomar en cuenta el interés superior de los niños en la toma de decisiones que los afecten, fijando como máxima satisfacción posible de los derechos y garantías cuando se evalúa y considera dicho interés superior en la toma de decisiones de las autoridades legislativas, judiciales o administrativas.

Del mismo modo, es de especial interés para el presente estudio es lo referido por la Ley 21.430 en su Artículo 28, estableciendo el Derecho del Niño a ser oído, a que sus opiniones sean escuchadas y consideradas en los procedimientos y actuaciones administrativas o judiciales en las que se decida sobre un tema que los afecte. Así como en su Artículo 46, considera el planteamiento de zonas y equipamientos para la infancia y adolescencia, resaltando nuevamente la necesidad de escuchar la opinión de los niños, niñas y adolescentes, junto con

promover su participación activa en el diseño y configuración de los espacios, así como en otras instancias locales.

Dado lo anterior, toda comunidad debe trabajar por el cumplimiento de los derechos que todas los niños poseen. Especialmente en el contexto bibliotecológico se cultiva, entre otros, el Derecho a la Educación de los niños y adolescentes, que “les permite desarrollar al máximo de sus posibilidades, su personalidad, aptitudes, capacidad mental y física, así como tener una visión respetuosa de los Derechos Humanos de todas las personas” (Defensoría de la Niñez, 2022).

En este mismo sentido, el manifiesto de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, 2022), afirma que la Biblioteca Pública actúa proactivamente en beneficio de su comunidad. Por ello, diseña los servicios en base a sus necesidades con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida. La Biblioteca Pública es un lugar abierto a todas las personas, sin importar su edad, etnia, sexo, nacionalidad u orientación política. Su rol fundamental es contribuir al avance de la sociedad y, para ello, da acceso a la información a través de distintos medios, propicia el espacio necesario para el desarrollo del conocimiento, la cultura y la paz.

Se considera que estos principios de la IFLA, contribuyen en el avance de la implementación de los cuatro principios de la *Convención sobre los Derechos del Niño*. Así como la misma IFLA (2018) en sus *Lineamientos para servicios*

bibliotecarios para niños de 0 a 18 años, ha establecido las pautas para la entrega de servicios de calidad y que respondan las necesidades de los niños.

Dado el contexto anterior, en Chile se observa la inauguración de la primera biblioteca especializada en niños y adolescentes del país, en 2003. Esta biblioteca, llamada Bibli Niños, es parte del *Centro Bibliotecario de la Corporación Municipal de educación, salud y atención de menores de la comuna de Puente Alto*, que corresponde a un sistema de bibliotecas públicas compuesto por siete unidades de información. Bibli Niños significa para la comunidad infanto juvenil de la comuna, contar con un espacio de colaboración que vela por los derechos de las infancias puentealtinas, a través de sus servicios y garantiza el acceso de la lectura y al libro, siendo la biblioteca encargada de la promoción y fomento lector de los niños de la comuna de Puente Alto (Bibli Niños, 2023).

La presente investigación pretende conocer la percepción de satisfacción que tienen los usuarios, entre 4 a 15 años, de los servicios de la biblioteca infantil “Bibli Niños” del Centro Bibliotecario de Puente Alto. Para ello, se utiliza una perspectiva desde la defensa y promoción de sus derechos, a través de la escucha activa de la opinión, evaluación y sugerencias con respecto a los servicios que se les ofrecen.

A continuación, se presenta un informe de la investigación, que se divide en cuatro capítulos. El primero, corresponde a la contextualización de la investigación donde se desarrolla el problema y preguntas de investigación, la justificación y los objetivos que persigue el estudio. El segundo capítulo, corresponde al marco

teórico, donde se establecen las definiciones dentro de las cuales se enmarca el estudio; además de contener un marco conceptual que describe la institución donde se realizó el estudio; y finalmente cierra con el Estado del Arte, donde se realizó la revisión de literatura de distintos trabajos de similar temática al presente estudio.

El tercer capítulo contiene el marco metodológico, identificando el tipo de estudio que se desarrolló y las etapas de la investigación; cómo se construyó y aplicó el instrumento de recolección de datos, junto a los aspectos y criterios que se consideraron para ello, considerando las particularidades del público infante juvenil objetivo. Se aborda también en este capítulo la población y muestra del estudio.

Finalmente, el cuarto capítulo presenta el análisis de la información y los resultados de la investigación; caracteriza los servicios de Bibli Niños que estuvieron vigentes durante el periodo de estudio; junto con la caracterizar a los usuarios de Bibli Niños que participaron de la investigación; y se encuentra en este capítulo la clasificación de los servicios entregados por Bibli Niños, de acuerdo al nivel de satisfacción de sus usuarios.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de Investigación

En la actualidad, la Biblioteca Bibli Niños del Centro Bibliotecario de Puente Alto carece de estudios previos que permitan evidenciar el cumplimiento de sus objetivos y evaluar el alcance de los servicios que se entregan a la comunidad. Al no contar con los datos de medición de la satisfacción de sus usuarios del servicio,

se pueden identificar dos desventajas para la biblioteca: no puede evaluar sus servicios a corto plazo y no se puede retroalimentar e informar su experiencia en relación a los servicios impartidos, lo cual limita la posibilidad de una mejora continua. Por lo anterior, se define como problema del presente estudio el conocer el nivel de satisfacción de usuarios entre 4 y 15 años de los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto entregados entre el 15 de enero y el 15 de febrero del 2024.

1.2 Preguntas de Investigación

La pregunta guía de la investigación corresponde a ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios, entre 4 a 15 años, de los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto durante el 15 de enero y el 15 de febrero de 2024?. Para dar respuesta esta pregunta, se deben responder previamente otras dos preguntas específicas:

1. ¿Cuáles son las características etaria y educacionales de los usuarios entre los 4 a 15 años, que participaron de los servicios de Biblioniños realizados entre el 15 de enero y 15 de febrero de 2024?
2. ¿Cuáles son los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto y con cuál calificación los usuarios entre los 4 a 15 años los evalúan?

1.3 Justificación

La primera justificación del estudio, se encuentra en la relevancia que tiene el considerar la opinión de los usuarios niños y adolescentes a los que van dirigidas

las actividades de Bibli Niños, según el cuarto principio fundamental de la *Convención de los Derechos de los Niños*, que resguarda “la participación en las decisiones que los afecten”. Los niños tienen derecho a ser escuchados, a que su opinión sea tomada en cuenta de manera efectiva frente a las decisiones que los involucren. Además, este derecho incluye la participación ciudadana, a nivel familiar, educacional, en procesos judiciales y administrativos, entre otros (Defensoría de la Niñez, 2022). La misma idea, se complementa en lo expuesto por Abaunza (2021, p. 4), quien sostiene que es necesario involucrar, de forma participativa, a los niños usuarios en las decisiones que les afecten en torno a su biblioteca, para desarrollarse y respetando los Derechos de las Niñas y Niños. Asimismo, es una oportunidad de construcción de espacios de aprendizajes fuera del paradigma adultocentrista, es decir, aquel paradigma de organización social que establece la dominación de los adultos por sobre los jóvenes y los niños, determinando los caminos que estos deben cruzar y la manera en cómo lo deben hacer.

La segunda justificación de este estudio se sustenta en que, hasta ahora, no se ha realizado un estudio de satisfacción de usuarios que permita evaluar los servicios de Bibli Niños para poder diseñar, planificar e implementarlos de acuerdo a las necesidades de sus usuarios directos, los niños y jóvenes. En relación a esto, se espera que los resultados de esta investigación puedan contribuir a que el Centro Bibliotecario de Puente Alto conozca las opiniones de sus usuarios y pueda focalizar sus recursos y acciones, en realizar mejoras o modificaciones de la

programación de servicios ofertados, acorde al nivel de satisfacción que de ellos se identifiquen.

En este sentido, el estudio tiene un propósito práctico, pues pretende colaborar en la focalización de los servicios entregados por Biblióniños en las necesidades de los infantes y adolescentes de esta comuna y sus alrededores. Pretendiendo colaborar con información para la mejora continua de la unidad de información, y con ello a la integración de usuarios potenciales; al aumento del uso de servicios y de asistencia de las actividades y talleres impartidos; y apoyar a que se logre establecer a Biblióniños como un panorama recurrente en la vida de diversas personas.

1.4 Objetivos

Objetivo general

El objetivo general de la investigación es conocer el nivel de satisfacción de usuarios, con edades de 4 a 15 años, de los servicios de Biblióniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto, que participaron de las actividades realizadas entre el 15 de enero y el 15 de febrero de 2024.

Objetivos específicos

Para conseguir el objetivo general, se plantearon dos objetivos específicos:

1. Caracterizar los usuarios de 4 a 15 años que participaron de los servicios de Biblióniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto, realizados durante los meses de enero y febrero de 2024.

2. Caracterizar y calificar los servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto y ranquearlos de acuerdo a la evaluación obtenida de los usuarios.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Conceptual

El marco conceptual es el producto de un proceso de inmersión en el conocimiento existente vinculado al problema de investigación, siendo definido como el resultado de la lectura reflexiva de bibliografía obtenida a través de un trabajo dedicado y exhaustivo de búsqueda de información relacionada con el problema de investigación, cuyo fin es sustentar el estudio que se realiza y como la parte del estudio donde se sistematiza la exposición y presentación de las teorías fundamentales que explican los antecedentes e interpretan los resultados de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 24; Sánchez, 2018, p. 60; Armijo *et al.*, 2021, p. 91). En este sentido, la presente investigación desarrolla el marco conceptual en el que se enmarca el objeto de estudio: bibliotecas, bibliotecas públicas, bibliotecas infantiles, estudios de usuarios, Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto y satisfacción de usuarios, con el objeto de comprender de mejor forma sus alcances y variables.

2.1.1. Bibliotecas

Según Orera (2000, p. 665) y García (2007, p. 15), la biblioteca es un sistema para la transmisión de información, que está inserto en una organización que necesita

cumplir ciertos objetivos que responden a su contexto, constituido por usuarios. Se considera que existen tres conceptos básicos que participan en lo que se conoce como Biblioteca, la colección, la organización y la disponibilidad para el uso.

La Biblioteca, en general, se puede entender como la colección de libros y otros documentos impresos, audiovisuales, electrónicos o informáticos, debidamente organizados para cubrir la demanda general o específica de lectura e información de un determinado grupo de usuarios, institución académica o cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal. En otros términos, la Biblioteca es la institución que se dedica a adquirir colecciones de documentos, organizarlos con un método de clasificación y poner dichos documentos a disposición de sus usuarios (Orera, 2000, p. 665).

Existen distintos tipos de Bibliotecas, las que atienden a criterios funcionales, a estatus jurídicos, etc. Dentro de los tipos de Bibliotecas se encuentran las Bibliotecas Nacionales, Bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior, Bibliotecas Escolares, Bibliotecas Públicas o Populares y Bibliotecas Especializadas (Orera, 2000, p. 671).

2.1.2. Biblioteca Pública

Según el Manifiesto IFLA y UNESCO (2022), las bibliotecas públicas son espacios donde se crean comunidades, cuyo trabajo es actuar proactivamente para sumar nuevas personas a su comunidad, apelando a la escucha eficaz con el fin de

diseñar nuevos servicios que respondan a las necesidades locales y que aporten a mejorar la calidad de vida.

Una Biblioteca Pública se reconoce como un lugar de refugio, un lugar de encuentro que favorece el desarrollo personal y social, así como también es un espacio primordial que mantiene activas y expectantes a las personas, porque es un sitio donde convergen sin importar su condición (Domínguez, 2018, p. 21).

En las *Directrices de Bibliotecas Públicas* (IFLA y UNESCO, 2001, p. 8) se define la Biblioteca Pública como una organización establecida, financiada y respaldada por la comunidad, a través de un órgano local, regional o nacional o por medio de cualquier otra forma de organización colectiva. Es una instancia que da acceso al conocimiento, a la información y a las creaciones de la imaginación humana a través de diversos recursos y servicios abiertos a toda la comunidad sin importar su condición, es decir, por su edad, idioma, religión, nacionalidad u otro atributo de su identidad. Son espacios para el pueblo, que contribuyen a la democracia, el compromiso cívico y el establecimiento de sentimientos de pertenencia.

Al respecto, Ray Oldenburg (1989 como se citó en Arévalo y Quinde, 2023, p. 109) formuló la teoría de los terceros espacios, en la cual se refiere a aquellos lugares en los que se produce un aprendizaje formal e informal. Como primer espacio se considera la casa o el hogar, donde se aprende el lenguaje y la moral. Como segundo espacio se considera el colegio y/o los trabajos dado que es el segundo lugar donde se adquiere aprendizaje formal. Los terceros espacios son considerados como los lugares que se eligen para pasar el tiempo, definiéndose

como espacios híbridos y abiertos al conocimiento. Los terceros espacios son aquellos sitios que se escogen de forma voluntaria, al mismo tiempo que entrega aprendizaje informal. Son terceros espacios las plazas públicas, cafeterías, gimnasios, pubs, iglesias, bibliotecas públicas, entre otros. Según Arévalo y Quinde (2023, p. 109), los terceros espacios son puentes a una vida en comunidad que disponen y fomentan interacciones amplias y creativas, es decir, los terceros espacios son aquellos donde la comunidad busca relajarse, donde se encuentran entre conocidos o se conocen a nuevas personas.

La Biblioteca Pública, como tercer espacio, con la llegada de la era digital, han dejado de ser lugares de solo lectura, se transforman en estancias versátiles, que aparte de entregar libros, brindan oportunidades de aprendizaje en espacios no convencionales para todo público. Según Dudley (como se citó en Arévalo y Quinde 2023, p. 110), las bibliotecas no solo proveen información, sino que proveen experiencias, y son lugares de acogida de la comunidad. Según David Lankes (2021, p. 132), las bibliotecas no son para las comunidades, las bibliotecas son de las comunidades.

Bajo esta premisa, en Chile, existe un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), el cual define a las bibliotecas públicas como lugares culturales y de lectura recreativa donde se reúne y se construye la comunidad, siendo espacios que permiten el libre acceso a la cultura, la información, el conocimiento y la recreación. El SNBP, en la actualidad, se compone por 537 Bibliotecas Públicas distribuidas a lo largo del país (MINCAP, 2023), entre las cuales se cuentan las

bibliotecas del Centro Bibliotecario de Puente Alto, incluida Bibliñiños, que es objeto de este estudio.

2.1.3. Biblioteca Infantil

Según la IFLA (2018), la misión de la Biblioteca Infantil es ser un centro de información, aprendizaje y cultura, que disponga de programas y servicios apropiados para la edad, capacidad e idiomas relevantes para una comunidad multicultural de niños, sus familias y cuidadores. Reconociendo la alfabetización, el aprendizaje y la lectura como aspectos fundamentales para lograr su misión.

La Biblioteca Infantil tiene como propósito crear, incentivar y desarrollar el conocimiento en la infancia, de tal manera que cuando sean adultos se puedan desempeñar en la sociedad de manera racional y responsable (Fino 2014, como se citó en Klinger 2021, p. 19). Según Jiménez (2009, p. 137) y Rodríguez (2010, p. 35), es una institución crucial para el desarrollo de niños y adolescentes, ya que esta estimula y motiva la lectura, la creatividad, la diversión y la imaginación, desde edades tempranas, formando con ello a adultos lectores. Según Hurtado (1978, como se citó en Rodríguez, 2010, p. 34), la Biblioteca Infantil es la base de la estructura de una Biblioteca Pública, ya que en esta descansa el futuro progreso de la institución y el desarrollo del país.

Entre los componentes de la Biblioteca Infantil se encuentran algunos aspectos identitarios como: las características de los bibliotecarios, del mobiliario y de las colecciones. Es así como Rodríguez (2010, p. 44), asigna un valor a las personas que constituyen la fuerza laboral de las bibliotecas infantiles, ya que estas son el

corazón, cerebro y músculo del dinamismo que se logra en este tipo de organizaciones. Los trabajadores cuentan con un conjunto de habilidades que aplicadas mancomunadamente forman el motor que impulsa a la organización.

Además, IFLA (2018, p. 6), se refiere a la labor realizada por quienes trabajan en estas bibliotecas, “los bibliotecarios infantiles requieren una variedad de habilidades y cualidades, que incluyen habilidades interpersonales, conciencia social, trabajo en equipo y liderazgo, y competencia en las prácticas y procedimientos de la organización en la que trabajan”. También, menciona las competencias que debe tener un profesional bibliotecario para ser eficaz y entregar un servicio de calidad, debe realizar las siguientes funciones: (i) utiliza técnicas establecidas para identificar las necesidades de todos los niños y sus familias en el entorno comunitario local; (ii) diseña, proporciona eficazmente y evalúa una variedad de divertidos y atractivos programas y actividades para satisfacer las necesidades de todos los niños de la comunidad local; (iii) demuestra conocimiento y manejo de la cultura infantil actual: literatura, juegos, música y películas, contenido y medios digitales infantiles y otros materiales que contribuyen a una colección infantil diversa, inclusiva y relevante; (iv) facilita la participación de la comunidad y la edificación de alianzas; (v) se comunica eficazmente con los niños y sus familias; (vi) establece metas, desarrolla planes y prioridades para el servicio en la biblioteca infantil; (vii) trabaja de manera creativa y eficaz con sus colegas para cumplir los objetivos y las prioridades de la biblioteca infantil; (viii) practica la autoevaluación, es adaptable y emprende un desarrollo profesional continuo.

En la misma línea el Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2013, p. 1) propone como habilidades del Bibliotecario Infantil el (i) evaluar las características y necesidades de los colectivos multiculturales infantiles y juveniles; y (ii) elaborar informes técnicos y estadísticas para mejorar el uso de la colección, los servicios y la atención a los usuarios. También se mencionan competencias como; (i) Disponer de una especial motivación para el trato directo con estos colectivos y proporcionarles una atención lo más personalizada posible. (ii) Conocer las distintas etapas evolutivas de niños y jóvenes y formarse en este sentido. (ii) Implicar a los padres, educando y asesorándolos sobre los recursos disponibles en la biblioteca.

El Bibliotecario infantil debe poseer habilidades interpersonales y transversales, complementando las prácticas tradicionales que son parte de su profesión. Esto lo transforma en un agente de cambio clave para el desarrollo y la promoción de la lectura en los niños. Debe mantenerse en constante estudio para alcanzar profundos conocimientos de la cultura infantil, con el fin de responder a las necesidades de sus usuarios y reflejar su compromiso con su comunidad. “El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. La educación profesional y continua del bibliotecario es indispensable para asegurar servicios adecuados.” (IFLA, 1994, como se citó en IFLA, 2018, p. 7).

Una de las estrategias utilizadas en Bibliotecas Infantiles es el uso de mobiliario especializado que sea cómodo y que por su diseño pueda captar la atención de los usuarios. La filosofía de este tipo de mobiliario radica en que:

Para crecer entre libros y explorarlos con todos los sentidos, que es como se acercan los más pequeños al mundo, hay que garantizar que, efectivamente, los libros estén a disposición de sus lectores: al alcance de las manos y de la estatura infantil. (CERLALC, 2023, p. 28)

Según IFLA (2018, p. 16); Reyes (2023, p. 28); y SERPAT (2022, p. 3), el mobiliario para una biblioteca o sala infantil debe ser un espacio acogedor y seguro. Con estanterías de bordes redondeados, que no superen las tres bandejas, para que sean accesibles. Esto hace que no se pierda la iluminación entre estantes, los que deben contar con suficiente espacio de acopio en caso de guardar juguetes u otros materiales didácticos, los muebles deben ser resistentes a un uso constante. En lo posible, se aconseja que entre las estanterías se deje espacio suficiente para que puedan circular coches para bebés. También recomiendan mesas pequeñas, *puffs*, colchonetas o alfombrillas multiusos.

Algo que no puede faltar en una Biblioteca Infantil, son sus colecciones. Estas pueden variar de tamaño y formatos. Cumple diferentes funciones, atraer a usuarios a la biblioteca, consolidar y fidelizar usuarios, complementar las bibliotecas escolares, promover la lectura, como también, Orera y Hernández (2017) sostienen que:

Tiene otras funciones clave como son las de crear y consolidar los hábitos de lectura y estimular su imaginación y creatividad. Además, esta parte de la colección constituye un nexo de unión necesario entre la biblioteca

pública y la escuela, instituciones que comparten una serie de objetivos comunes como el de promover el dominio y el gusto por la lectura. (p. 255)

Las Bibliotecas Infantiles “deben proporcionar una variedad de materiales apropiados a la etapa del desarrollo infantil, en diversos formatos y satisfacer las necesidades de todos los grupos de edad” (IFLA, p. 11). Por ejemplo: una colección infantil puede contener desde diversos formatos de libros físicos tradicionales, *pop up*, libros acordeón, en miniatura, plegables. También puede contener libros en otros idiomas, cómics, revistas, juegos de mesa, instrumentos musicales, juegos en los computadores, juguetes, materiales de estudios, entre otros. Además, se menciona que no existen estándares universales para el tamaño y el contenido de las colecciones, pero que deben contener variedad de materiales y formatos para no dejar a nadie fuera de la colección, que ésta sea llamativa, diversa para captar la atención de niños y niñas y que nadie quede fuera.

Es fundamental que el desarrollo de colecciones en las bibliotecas infantiles sea contínuo y que siempre esté abierto a la opinión de su comunidad, para que siempre se mantenga en la vanguardia, sea de utilidad para sus usuarios y sean recursos significativos en el desarrollo integral de niñas y niños.

2.1.4. Bibli niños del Centro Bibliotecario de Puente Alto

La comuna de Puente Alto, se encuentra localizada en el extremo sur-oriente de la Región Metropolitana de Santiago, perteneciendo administrativamente a la Provincia de Cordillera (PLADECO, 2023, p. 11; Biblioteca del Congreso Nacional,

2023). Limita por el Norte con la comuna de La Florida, al Este con la comuna de San José de Maipo, al Sur con la comuna de Pirque y al Oeste con las comunas de La Pintana y San Bernardo (Figura N°1) (PLADECO, 2023, p. 16).



Figura N°1: Situación de Biblióniños en el mapa de la comuna de Puente Alto.

Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional, 2023.

Comuna de Puente Alto, posee una superficie de 88 km². Según el Censo de Población y Vivienda (2017), es actualmente la comuna más poblada de la Región Metropolitana, con 568.106 habitantes, distribuidos entre 292.959 mujeres, que representan el 51,6% y 275.147 hombres, 48,4%. Aunque se proyectó para el 2023 un aumento de población alcanzando los 664.370 habitantes. Su densidad poblacional es de 6.455,8 habitantes por kilómetro cuadrado (INE, 2017). Además, según las estadísticas del Gobierno de Chile, disponibles en la plataforma *Analista Digital de Información Social* (ADIS), la comuna de Puente Alto tiene una población de menores de 18 años que asciende a 118.906 habitantes, que representan el 20,9% de su población (ADIS, 2023).

A su vez, la comuna de Puente Alto, según los indicadores de medición de la pobreza registrados por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), tiene una tasa de pobreza por ingresos de 7,3%, que es superior en comparación las cifras de la Región Metropolitana, 5,4%, y inferior en comparación con la del país, 8,6%. Mientras que si se analiza la tasa multidimensional, registrada por el Registro Social de Hogares es de 23,3% sobrepasa el nivel de pobreza regional en un 3,3% y la tasa nacional en un 2,6% (CASEN, 2018).

En esta comuna se encuentra inserto el Centro Bibliotecario de Puente Alto, cuya Biblioteca Infantil, Bibli Niños, es objeto del estudio. Este Centro, es una institución dependiente de la Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores, que tiene como Misión:

- (i) Fomentar la lectura desde la primera infancia y a lo largo de toda la vida;
- (ii) Incorporar la mediación a la lectura en todas sus acciones;
- (iii) Dar acceso a tecnologías de información y comunicación para reducir la brecha digital;
- (iv) Poner el libro, la lectura y la información como medio para el desarrollo local y de sus habitantes;
- (v) Llevar los libros y la lectura a los vecinos y vecinas en todo el territorio de Puente Alto; e
- (vi) Impulsar desde la Biblioteca Pública la inclusión, movilidad social y propiciar oportunidades de desarrollo integral a la comunidad de Puente Alto con el fin de mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes (Municipalidad de Puente Alto, s.f. a).

El Centro Bibliotecario de Puente Alto, es un sistema de bibliotecas está compuesto por siete tipos de Bibliotecas Públicas:

- (i) *Biblioniños*, cuyo número dentro del SNBP es C013. Se encuentra ubicada en el casco histórico de la comuna;
- (ii) *Biblioteca Central de jóvenes y adultos*, cuyo número dentro del SNBP es C349. Se encuentra ubicada en el casco histórico de la comuna;
- (iii) *Bibliotren*, o BTRPA, se encuentra ubicado hacia el sur de la comuna;
- (iv) *Biblioteca de las Artes*, cuyo número dentro del SNBP es C348A. Se encuentra situada en el sector oriente de la comuna, en el interior del Centro Cultural Juan Estay;

(v) *Bibliopiscina*, servicio que atiende a los visitantes del balneario en época estival. Este punto de lectura se encuentra ubicado en el Balneario Municipal y su colección parte de Biblioteca Central;

(vi) *Bibliobuses*, son dos y sirven a la comunidad acercando la lectura a trece puntos periféricos de Puente Alto en forma rotativa. Su colección parte de Biblioteca Central;

(vii) *Bibliotecas escolares*, también conocidas como *Centros de Recursos para el Aprendizaje* (CRA), corresponden a 26 bibliotecas en colegios municipales que se encuentran a su cargo del Centro Lector y 4 bibliotecas en jardines infantiles municipales.

El organigrama del Centro Bibliotecario de Puente Alto, se encuentra representado en la Figura N°2.

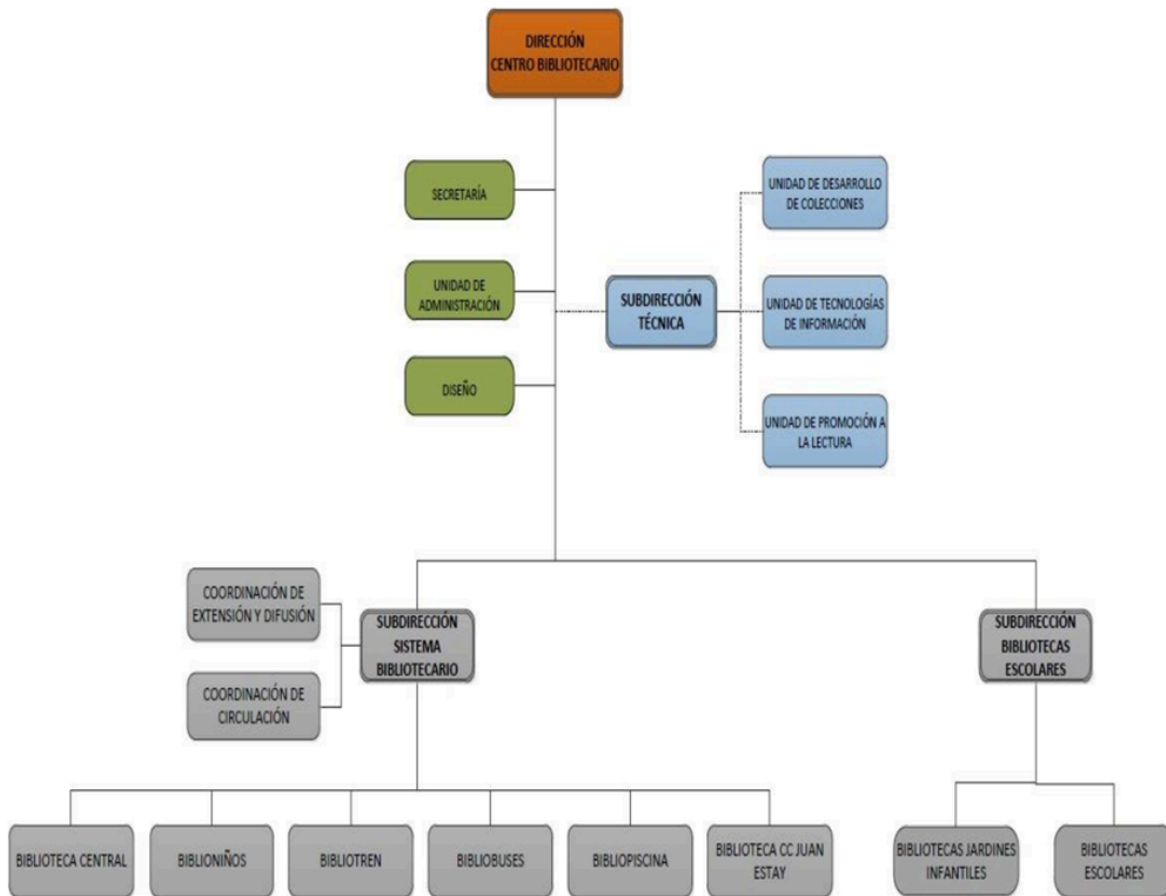


Figura N°2: Organigrama del Centro Bibliotecario de Puente Alto.

Fuente: Centro Bibliotecario de Puente Alto. (2021). *Políticas del Centro Bibliotecario*.

La génesis del Centro Bibliotecario de Puente Alto data de 1989, cuando Renato Carmona, asesor cultural y Director de Comunicaciones de la Municipalidad de Puente Alto, presentó a la Fundación Andes un proyecto de desarrollo bibliográfico que complementará la educación en Puente Alto. La Fundación Andes designó entonces como asesora del proyecto a la bibliotecaria María Soledad Ferreiro,

experta en bibliotecas universitarias, quien trabajó en conjunto con el Arquitecto Renato Parada y otros funcionarios municipales en la construcción del Centro. El proyecto original contemplaba los requerimientos funcionales y de arquitectura de la época; cuyos conceptos fueron: una sala de lectura amplia y con buena iluminación, una sala infantil y que el diseño estuviera inspirado en la antigua estación de trenes emplazada en Puente Alto.

Con el fin de poner en marcha el proyecto del Centro de Desarrollo Cultural y Bibliotecario de Puente Alto, se firmó un convenio entre la Fundación Andes, la Corporación Municipal de Puente Alto y la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones que cooperaron para concretar su construcción, equipamiento y operación.

Durante el tiempo, el nombre de este Centro ha cambiado, adaptándose a las visiones y acentos que le han dado diversas direcciones, pasando a denominarse durante un tiempo Centro Lector de Puente Alto. A partir del 5 de agosto de 1994 el Centro Bibliotecario obtuvo su personalidad jurídica como organización funcional bajo la Ley N°18.893 de Juntas de Vecinos y Organizaciones Funcionales, bajo la dirección de Fernando Madrid y pasó a llevar por nombre de “Centro Cultural y de Desarrollo Bibliotecario” poniendo el foco en los aspectos culturales más que en la biblioteca.

Entre 1994 y el año 2000 funcionó como Centro Cultural realizando una serie de actividades dentro de las cuales destacó las dos versiones del *Festival Mar del Jazz* de la Provincia Cordillera y la exposición de grabados del artista visual

Roberto Matta. El año 2000, en sesión ordinaria del 21 de diciembre, el alcalde comunal, Manuel José Ossandón, estipuló que el Centro Bibliotecario pasará a depender de la Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores. Estableciéndose el traspasó el inmueble en comodato a la Corporación por tiempo indefinido.

La Biblioteca Central del Centro Bibliotecario, se ubica en la numeración 507 de la Avenida Concha y Toro, principal arteria de la comuna, a 300 metros de la Plaza de Armas “Manuel Rodríguez” de Puente Alto. El edificio, los jardines y patios del Centro Bibliotecario de Puente Alto suman una superficie total de 1.200 m², dispuestos en una sola planta, con un patio central y estacionamiento para una casa rodante infantil que forma parte del programa de extensión bibliotecaria. Permitiendo la estancia de 128 lectores sentados; 90 usuarios en la sala de usos múltiples, que ahora lleva por nombre Salón Auditorium; 30 niños sentados en una sala especial para ellos, que fue denominada la “Torre de los Niños”; y 53 personas en tránsito, además de las oficinas y dependencias administrativas, espacios comunes y bodegas.

Respecto a la biblioteca infantil del Centro Bibliotecario, llamada Biblioniños, se trata de la primera biblioteca pública orientada a niñas y niños de Chile (Ramos, 2012, p. 102), siendo inaugurada el 31 de mayo de 2003. Su objetivo es promover y fomentar la lectura en niñas y niños de 0 a 15 años, de la comuna y sus alrededores. Siendo visitada tanto por niños y jóvenes, como por sus familias y cuidadores.

Biblióniños se ubica en la numeración 204 de la avenida Balmaceda, en un sector correspondiente al casco histórico o cívico de la comuna de Puente Alto. Su horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 17:45 hrs, en horario continuado.

El objetivo de Biblióniños es promocionar y fomentar la lectura, por medio de sus servicios impartidos, entre los cuales se encuentran: (i) *Préstamo a domicilio*; (ii) *Salas de lectura, de teatro y talleres de arte*; (iii) *Guaguatoca*; (iv) *PC con Internet y WIFI*; (v) *Hora del Cuento*; (vi) *Teatro, títeres y marionetas*; (vii) *Talleres para niños, padres y educadores*; (viii) *Exposiciones temáticas*; (ix) *Cine familiar*; (x) *Programación especial de vacaciones de verano e invierno* (Municipalidad de Puente Alto, s.f.b).

Estos servicios varían dependiendo de la época del año. Por ejemplo, en las vacaciones de invierno y verano de los niños, se amplía la oferta programática de actividades y talleres, tanto en cantidad como también en disponibilidad horaria, considerando que los usuarios objetivo de las actividades se encuentran con mayor tiempo libre en los meses de julio, enero y febrero, periodo en el que no asisten al colegio. La realización de estos talleres abarca tres aristas: la lectura, la escritura y las manualidades. Son diseñados y desarrollados por las trabajadoras de Biblióniños durante una hora o hora y media aproximadamente.

Así como de marzo a diciembre Biblióniños realiza el servicio de visitas guiadas a diversos grupos, previa inscripción. Éstas visitas se realizan de lunes a viernes, en tres horarios: 10:00 horas, 11:00 horas y 15:00 horas. El contenido entregado por

la guía varía cada año, dependiendo de las exposiciones temáticas que se encuentren disponibles en Bibli Niños al momento de la visita. Por medio de este servicio, los niños pueden conocer la biblioteca, su funcionamiento, el ordenamiento del material bibliográfico, los diferentes formatos de los libros y participar de mediaciones a la lectura (Figura N°3).



Figura N°3: Visita guiada de un jardín infantil.

Nota: elaboración propia.

Además de estos servicios, Bibli Niños facilita sus espacios para diferentes actividades, como reuniones de directores de jardines infantiles, yoga para embarazadas, como también en los diferentes espacios de la bibliotecas se

utilizan para desarrollar talleres provenientes del Centro Cultural de Puente Alto. Realizándose talleres durante todo el año, como: teatro, violín, yoga, danza, cómic, multitaller de artes y manualidades, entre otros.

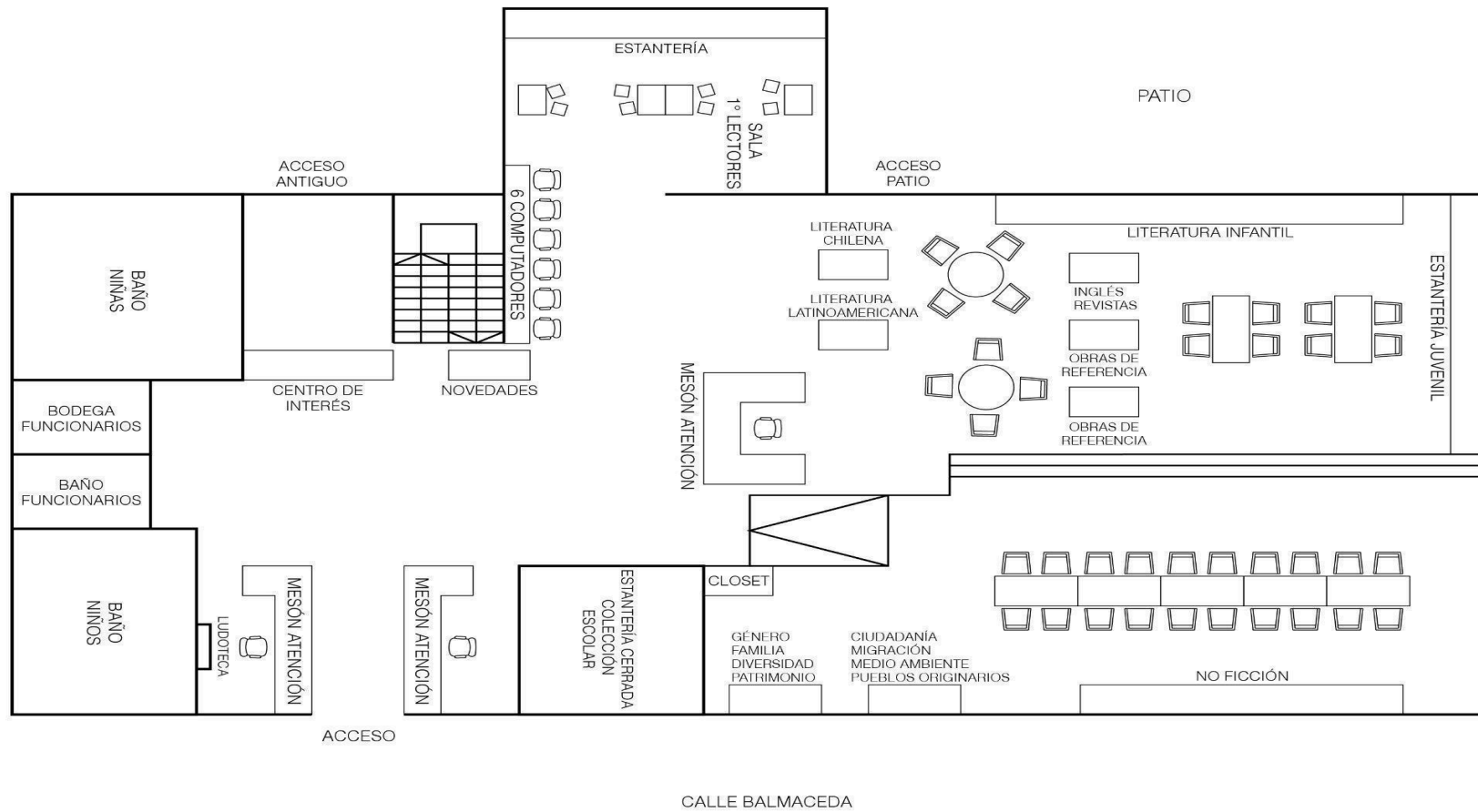


Figura N°4: Plano planta baja de Bibliñiños.

Nota: elaboración propia.

Bibliñiños es un edificio compuesto por dos plantas, el primer piso (Figura N°4), es de acceso libre a los usuarios y es donde se almacena toda la colección. En cambio, en el segundo piso se encuentran dos oficinas administrativas, una sala de taller como bien dice su nombre, se realizan algunos talleres, también en esta sala se almacenan los materiales que se utilizan en los talleres y se realiza el cine familiar. Por último se encuentra la sala de teatro, espacio compuesto por una tarima disponible para realizar actividades.

El equipo bibliotecario de Bibliñiños está conformado por la encargada de la Biblioteca, cuya profesión es Licenciada en Educación y Educadora de Párvulos, quien dirige y coordina a las trabajadoras -que son licenciadas en Bibliotecología o técnico en Bibliotecología-, y los servicios impartidos. Además, tres asistentes de biblioteca que se encargan de la atención del público, de realizar las actividades, talleres y mediaciones de lectura, ordenar las estanterías, registrar las transacciones de materiales y otros trabajos administrativos.

En cuanto a los materiales bibliográficos de Bibliñiños, cabe destacar que presenta diversas colecciones. Desde el 2016 se encuentran sistematizadas a través del software de gestión de bibliotecas Aleph, programa usado por el SNBP, siendo catalogadas en formato Marc 21, siguiendo las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA), siguiendo las directrices del SNBP.

El sistema de clasificación utilizado en Biblioniños para el ordenamiento del material bibliográfico es el *Sistema de Clasificación Decimal Dewey*. Considerando la complejidad de esta nomenclatura y el grupo objetivo de usuarios de la biblioteca, la colección se divide de diferentes maneras para facilitar a los niños y jóvenes el encuentro de los materiales de su interés, y así satisfacer sus necesidades de información y recreación. Se dividen sus colecciones de acuerdo con tres criterios: colección general, área temática y grupo etario. Cada una de las colecciones de Biblioniños se encuentra identificada y ubicada en estanterías y espacios separados entre sí dentro del establecimiento, tal como se detalla a continuación:

- a) *Colección Primeros Lectores*: orientada especialmente a niñas y niños desde los 0 a 4 años, prelectores o que realizan sus primeras lecturas, distinguiéndose físicamente de las otras colecciones por llevar un círculo amarillo en el lomo. Los libros representativos de esta colección son; libros de diversos formatos en particular pequeños, tapas duras, libros *pop up*, libros plegables, entre otros.

Esta colección se ubica en la Guaguatoca, o la sala de Primeros Lectores, acondicionada con mobiliario y materiales aptos para los requerimientos del grupo etario de niñas y niños entre 0 y 4 años de edad, que consiste en un espacio de lectura y juego (Figura N°5). Dadas sus características, estos libros sólo pueden ser consultados en las dependencias de Biblioniños. Además, durante el verano 2024 en esta sala se alojó una sección de la exposición de dinosaurios que correspondía a dinosaurios bebés.



Figura N°5: Guagateca o Sala de Primeros Lectores de Bibli Niños.

Nota: elaboración propia.

- b) *Colección Infantil*: orientada a niñas y niños desde los 5 a 8 años, esta colección no lleva distintivo y se ubica en las estanterías centrales, hacia la izquierda de la biblioteca. Libros emblemáticos que contiene esta colección son los cuentos, libro álbum, poesías, leyendas, fábulas, entre otros. Se destacan autores como ISOL, Anthony Browne, Oliver Jeffers, entre otros (Figura N°6).



Figura N°6: Colección Infantil de Biblióniños.

Nota: elaboración propia.

- c) *Colección Juvenil*: orientada a niñas y niños desde los 9 años hasta los 15 años, se caracteriza por contener un círculo rojo en el lomo de los libros y se ubica en el fondo o final de la biblioteca. En esta colección destacan libros sobre romance, aventura y misterio (Figura N°7).



Figura N°7: Colección Juvenil de Bibli Niños.

Nota: elaboración propia.

- d) *Colección no ficción*: orientada a niñas desde los 5 años hasta los 15 años, esta colección no lleva distintivo y se ubica en las estanterías centrales, hacia la derecha de la biblioteca.
- e) *Colección Mapadres*: orientada a madres, padres, familias y cuidadores. Esta colección se caracteriza por llevar un círculo de color morado en sus lomos y se ubica al costado izquierdo de la colección no ficción, en una esquina de la Biblioteca (Figura N°8).



Figura N°8: Colección Mapadres de Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

- f) *Colección Escolar*: orientados al currículum de plan lector de los colegios de la comuna. Se caracterizan por llevar un círculo blanco y ésta colección se encuentra restringida, la cual se ubica detrás de un mesón de atención, de la que solo tiene acceso el personal bibliotecario (Figura N°9).



Figura N°9: Colección Escolar de Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

- g) *Colección en inglés*: libros en idioma inglés orientados a niñas y niños desde los 3 años. Es una colección de menor volumen, que se reconoce por llevar un círculo verde en el lomo de los libros. Se ubica al costado de la entrada de la biblioteca (Figura N°10).



Figura N°10: Colección en inglés de Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

h) *Obras de Referencias*: corresponden particularmente a enciclopedias y libros de no ficción sobre materias historia, animales, cuerpo humano, entre otros. Contiene una diferenciación de nomenclatura representada en el marbete cuyo objetivo es separarla de los ítems de préstamo a domicilio.

Cabe señalar que todas estas colecciones representan el mayor número de volúmenes de Bibliioniños y algunos de sus ejemplares se distinguen a través de un círculo de colores que se encuentra en el lomo de cada libro (Figuras N°11 y

N°12). Esto permite diferenciar las colecciones con mayor relevancia para la comunidad de usuarios, como es una práctica habitual en bibliotecas infantiles. Según Ubillo (2005) esta nomenclatura es conocida en algunos países como “Código Junior en colores”.

Distintivos de colores



Figura N°11: Colores diferenciados de las colecciones.

Nota: elaboración propia.

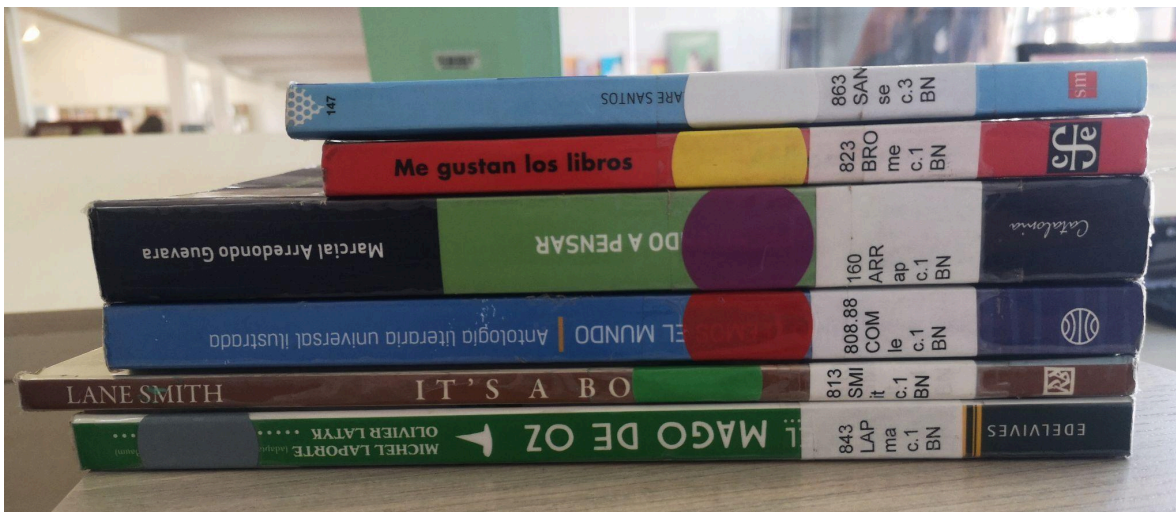


Figura N°12: Ejemplos de uso de distintivos de colores en Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

Además de las colecciones descritas anteriormente, Bibliioniños posee otras de menor envergadura que corresponden a diversos géneros literarios y temáticas particulares, ubicadas al costado derecho de la entrada de la biblioteca, con el objetivo de fomentar estos materiales. Los nombres de estas colecciones son: Poesía; Cómics / Novela gráfica, Colección literatura latinoamericana, Colección literatura chilena, Colección ciudadanía, Colección Pueblos Originarios, Colección patrimonio, Colección migración, Colección género y las Revistas. La forma de acceder a estos materiales es a través de una etiqueta con el nombre de la colección escrita en el lomo de cada ejemplar (Figura N°13).



Figura N°13: Ejemplo de distintivo colección Pueblos Originarios de Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

Respecto a las colecciones de Bibliioniños, cabe mencionar que en la actualidad no se conoce el número exacto de volúmenes que componen la colección bibliográfica de Bibliioniños. Si bien, se sabe que a inicios del año 2019 alcanzaba los 12.000 ejemplares, aproximadamente, producto del “Estallido social chileno”, ocurrido en octubre de 2019 y de las medidas sanitarias de confinamiento preventivo adoptadas a partir de 2020 producto de la Pandemia del SARS-COV 2 donde se prestaron diversos ejemplares a domicilio para facilitar la lectura de los

niños y jóvenes, se sufrió la irreparable sustracción y extravío de materiales, reduciendo a menos de la mitad los volúmenes disponibles en la actualidad.

Con respecto a los usuarios de Biblióniños, se sabe que el 2017 se contaba con 14.938 usuarios activos, siendo la mayoría niños y niñas de 9, 10 y 12 años de edad (Monroy y Navarro, 2017, p. 40). Además, Carvajal (2018, p. 31), en su estudio comprueba que en el periodo, los usuarios más activos eran los niños de 10 años.

Finalmente, respecto a los servicios que entrega Biblióniños, se describirán en detalle en el capítulo de resultados, por ser objeto del estudio.

2.1.5. Estudio de Usuarios

Los Estudios de Usuarios son una variedad de investigaciones, con ejes variados dependiendo del lugar donde se realizan y el fin que persiguen. Según Exon (1978, como se citó en Martín 2007, p. 137), corresponden a un área multidisciplinaria, cuyo foco está en el estudio del comportamiento de los usuarios y no usuarios de información, y de los servicios de los sistemas de información. Se originan en la necesidad de información que tiene la biblioteca para reconocer el grado de eficacia y eficiencia en los servicios que imparte, con el fin de tomar decisiones enfocadas en su mejora, y para identificar el comportamiento informacional de su comunidad para el diseño o rediseño de sus servicios con el fin de poder lograr la satisfacción del usuario con el servicio bibliotecario.

Estos Estudios, se pueden entender también, como una multiplicidad de formas en las que se puede analizar las relaciones entre Usuario-Información, o

Usuario-Información-Servicio. En este sentido, Martín (2007, p. 133) considera que dichos estudios permiten el análisis de los aspectos y características de la relación entre información y usuario, a través de la aplicación de técnicas variadas de investigación. Además, a través de ellos se pueden crear modelos de comportamiento de los usuarios, tanto reales como potenciales. Siendo usuarios reales aquellos que son conscientes de lo que necesitan y utilizan la información para desarrollar sus actividades, y usuarios potenciales corresponden a los que necesitan información para sus actividades pero no son conscientes de aquello.

La metodología que usan los Estudios de Usuarios puede ser cuantitativa, cualitativa o mixta, dependiendo de los objetivos perseguidos por los investigadores y sus enfoques. Al respecto, Sanz (1994, como se citó en Rubio, 2006, p. 14) los define como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos), a su consumo de información”. Por tanto, se puede afirmar que existen diversas metodologías aplicables en la realización de estos estudios.

Además, las herramientas, métodos o técnicas de análisis existentes para la realización de los Estudios de Usuarios se pueden separar en dos grupos: directos e indirectos. Los directos permiten el análisis de las características de los usuarios, que son el objeto de estudio, a través de la información que aportan al responder las interrogantes que se plantean. Estos, se utilizan cuando se requiere conseguir información profunda del sujeto de estudio, siendo el mismo sujeto

quien proporciona la información. De este modo, en este tipo de análisis directo, el usuario participa de manera activa en la investigación. Mientras que, las técnicas del modo directo pueden ser aplicadas en el hogar del usuario, en su espacio laboral, o en el mismo centro de información (Martín, 2007, p. 135).

A su vez, los métodos indirectos son aquellos que permiten deducir las características de los usuarios, y con ello obtener sus hábitos, necesidades y el uso que le dan a la información, a través de sus trabajos o de la información que demandan del centro de información. En el método indirecto, aunque el usuario sea el objeto de estudio, solo interviene de forma indirecta, ya que la información necesaria para la investigación se obtiene sin consultarlos, al extraerla de documentos generados con un objetivo distinto al de realizar un estudio de usuarios. La información se puede extraer de peticiones de documentos al centro de información, de fotodocumentación, o de aquellos que el usuario utiliza en su quehacer diario (Martín, 2007, p. 135). Cabe destacar que también es posible combinar ambos métodos para realizar Estudios de Usuarios, para asegurar su calidad y evitar ambigüedades.

Al ser un área multidisciplinar del conocimiento, los estudios de usuarios cuentan con distintos tipos, naciendo siempre desde la base de conocer la forma en que los usuarios se mueven en la información. Se ocupan distintas metodologías de investigación para el análisis de la relación entre usuario e información. En concordancia con lo anterior, Martín (2007, p. 8) considera que dichos estudios permiten el análisis de los aspectos y características de la relación entre información y usuario, a través de la aplicación de técnicas variadas de

investigación. A través de los estudios de usuarios se pueden crear modelos de comportamiento de los usuarios, tanto reales como potenciales.

2.1.6. Satisfacción de Usuarios

La Satisfacción de Usuarios, en la Bibliotecología, es concebida como un estado mental, intelectual o emocional, que se da en el usuario, conforme a la respuesta a sus necesidades de información, la que se produce entre la relación de su emocionalidad y la materialidad de la biblioteca (Hernández, 2011, p. 354). Según Barrionuevo (2012, p. 47), es el indicador que mide el nivel de agrado que tiene el usuario con los servicios que imparte la biblioteca, los que, a través de su uso frecuente, logran satisfacer sus distintas necesidades, satisfacción que se mide a través de la comparación entre la expectativa y la percepción, es decir, entre lo que el usuario piensa que le deben entregar y el valor que le asigna al servicio entregado.

La Satisfacción de los Usuarios en la biblioteca es una variante crucial para la evaluación del quehacer bibliotecario. Barrionuevo (2012, p. 47), menciona que la biblioteca debe tener condiciones óptimas que influyan positivamente en la satisfacción del usuario, lo que permite garantizar un espacio en la mente del usuario, logrando que este fidelice su estancia en la biblioteca. La satisfacción del usuario es la unidad de medida que tiene la biblioteca para definir si sus servicios corresponden a las necesidades de información de los usuarios, es el parámetro en el cual se debe apoyar la toma de decisiones en la gestión bibliotecaria. Dicho parámetro puede ser positivo o negativo, lo que depende del éxito o fracaso de la

búsqueda del servicio por satisfacer las necesidades de información de los usuarios (Calva, 2009, p. 18), en cualquier caso, ambos aspectos son valiosos ya que en ellos se puede sustentar la determinación del equipo que toma las decisiones en una unidad de información.

El nivel de satisfacción del usuario depende de dos factores; el nivel de expectativa del usuario; y la capacidad de respuesta de la biblioteca para resolver las necesidades de información del usuario. Ambos factores, en conjunto, inciden en la valoración del servicio, a más satisfacción es más probable la fidelización del usuario. Los estudios de esta índole en una biblioteca son imprescindibles para su mejora continua ya que en base a los estudios realizados se pueden diseñar y proponer mejoras a los servicios de la biblioteca, cuyo fin es satisfacer las necesidades de sus usuarios (Saavedra, 2013, p. 46).

Por último, cabe recordar que los niños “tienen derecho a expresarse libremente y a ser escuchados y que su opinión sea tomada en cuenta” (UNICEF, 2023, p. 1), por lo los intereses de todo niño deben ser tomados en cuenta con prioridad en los temas que le conciernen (Ley 21.430, 2022, art. 28). Este aspecto cobra relevancia al momento de aplicar un Estudio de Satisfacción de usuarios en una biblioteca infantil, como lo es Biblióniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto, debido a que a que a través de esta herramienta, los niños pueden expresar aspectos de su pensamiento, opiniones, gustos y preferencias. Permitiendo la mejora continua de los servicios y la adaptación a sus necesidades y propensiones.

2.2 Estado del Arte

El Estado del Arte en una investigación se realiza a través de la revisión de literatura para detectar, consultar y obtener bibliografía y otros materiales que sirvan para los propósitos del estudio, de donde se extrae y se recopila la información para enmarcar el problema de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 61). En esta oportunidad, se revisó el material bibliográfico sobre estudios de usuarios, estudios de satisfacción de usuarios, estudios de usuarios en niños, estudios de satisfacción de usuarios niños, en Bibliotecas, principalmente en español. En este sentido, a continuación se exponen diversos estudios que han abordado la temática de realizar estudios de satisfacción de usuarios en servicios destinados a públicos infantiles.

En 2015, se realizó un estudio cuantitativo sobre percepción de satisfacción de usuarios/as remotos del proyecto digital *Chile para niños*, buscando identificar el perfil de usuarios y su grado de satisfacción con el servicio. La encuesta *Percepción de Satisfacción de Visitantes sitio web www.chileparaninos.cl* utilizó un instrumento de recolección de información cuantitativa, de auto aplicación y online, dirigido a las personas visitantes del sitio virtual. Constó de 19 preguntas divididas que midieron usabilidad y satisfacción. La sección de satisfacción constó de cinco opciones; indiferente; muy insatisfecho; insatisfecho; satisfecho; y muy satisfecho. Los resultados del estudio revelaron que existe una variable de género, siendo mayoritariamente mujeres de mediana edad, educadoras, cuyo objetivo de visita era educativo y su nivel de satisfacción era alto (Chile para Niños, 2015).

El estudio anterior, tiene su homólogo en Colombia, donde García, Pernet y Cano (2017) realizaron un estudio descriptivo cuyo objetivo fue evaluar la usabilidad de la página y satisfacción del usuario en un sitio web en niños a través de la aplicación de dos técnicas; el “pensar en voz alta” y el “test de usuarios”. En primer lugar se eligió un sitio web sobre matemáticas diseñado para niños de entre 8 y 11 años en base a requisitos establecidos por los investigadores, a la par son seleccionados 20 infantes de dos instituciones educativas, diez de cada una, de entre 8 y 11 años, la misma edad a la que está dirigido el sitio web. Se instala el software gratuito Camtasia con el objetivo de que este apoye la identificación de errores de usabilidad que cada niño encontró al momento de realizar la prueba. Para la aplicación de la prueba cada niño fue grabado mientras realizaba el testeó, grabándose de igual manera la pantalla de la computadora. En todo momento fue acompañado por una persona que solo observó la prueba. El estudio fue analizado por el observador de la prueba, el que analiza la información teniendo en cuenta los errores cometidos por los niños y los errores de la página web. El observador toma notas que facilitan el proceso de identificación de problemas de usabilidad revisando cada video por separado. El estudio concluye con una propuesta de rediseño de la página www.conectomates.notlong.com. El rediseño contempla propuestas establecidas por los investigadores que realizaron el estudio y criterios establecidos por autoridades en la materia.

Por otro lado, en el contexto de servicios de salud, se observan estudios realizados para conocer la satisfacción de la población infante juvenil en relación a sus atenciones médicas. Ejemplo de ello es el estudio de Gómez de Terreros *et al.*

(2020), fue desarrollado a partir de un cuestionario breve aplicado con el objetivo de evaluar la satisfacción en relación con la estancia hospitalaria en una población joven. Las motivaciones del estudio fueron conocer el punto de vista de los usuarios y hacerlos partícipes de la asistencia recibida junto con identificar problemas en el proceso de cuidado, de tal manera que los datos recolectados sirvan para la mejora del servicio. La metodología del estudio cuenta con tres fases; (i) Estudio cualitativo de narraciones de menores hospitalizados. El material de análisis fueron cartas escritas libremente por los pacientes; (ii) Estudio de validez del contenido donde se analizan y se extraen 92 ítems desde el contenido de las cartas, se redactan en forma de enunciados y son puestos a la evaluación de once expertos con experiencia en hospitalización infantil y se seleccionan los evaluados con mejor puntuación; (iii) Estudio piloto del cuestionario donde se analiza cada pregunta del cuestionario en busca de problemas prácticos y psicométricos para una posterior aplicación realizándose a modo de prueba en un grupo reducido de pacientes. Para la fase final se solicitó ayuda al personal profesional del Hospital con el objetivo de que estos apliquen la encuesta, se le explican lo que se espera del estudio, la metodología a utilizarse, se les pide sinceridad al momento de registrar las respuestas y se les capacita para la aplicación. Se registran el tiempo que toma la aplicación del cuestionario y se precisa la metodología definitiva de aplicación del instrumento. Los resultados del estudio constan de la participación de 84 menores, entre los 3 y los 18 años de edad. La primera conjetura logra establecer que el instrumento es apropiado al no detectar problemas de comprensión por parte de los encuestados. Se mide el tiempo de aplicación de las preguntas, fluctuando entre los 3 y 15 minutos y se

establecen categorías de escala de satisfacción; A para satisfecho; B para medianamente satisfecho; y C para insatisfecho.

Otro estudio desde el área de la Salud es el realizado por García-Galicia *et-al.* (2021), corresponde a una investigación de carácter comparativo, observacional, transversal, y colectivo. El objetivo de la investigación fue determinar la validez y consistencia de la Escala Rápida de Satisfacción del Paciente de Consulta Externa [ERSaPaCE]. Su primera etapa constó de la elaboración de un modelo de escala rápida sometiéndose al análisis de expertos en la atención médicas; seguido de la toma de 10 pruebas piloto en pacientes del servicio por ronda, buscando llegar a las 20 aprobaciones. En la etapa 2 se aplica el cuestionario definitivo y la Escala de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas [SUCE] a los participantes de consulta externa; aplicándose nuevamente la ERSaPaCE entre 7 a 10 días después. Se usó estadística descriptiva, de Cronbach, Spearman y coeficiente de correlación interclase [CCI]. Se aplicó el estudio a 200 pacientes, cuyas respuestas sirvieron de análisis a los investigadores para concluir que el ERSaPaCE es un instrumento válido para la evaluación de la satisfacción.

El estudio de Satisfacción con el servicio de los Centros de atención de la Infancia [CAI] 2020, fue elaborado por el Departamento de Protección de la Infancia y la Adolescencia, de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud perteneciente al Ayuntamiento de Madrid. La encuesta tuvo por objetivo el conocer la satisfacción de niñas, niños y adolescentes y sus familias que concurren a los Centros de Atención a la Infancia, a los que son parte de los grupos de los CAI, y de las y los profesionales asistentes a las actividades de formación organizadas

por los CAI. Fueron 769 cuestionarios válidos con los que se procedió al análisis, 75 cuestionarios de niñas y niños, 146 cuestionarios para jóvenes, 519 cuestionarios de personas adultas, y 29 cuestionarios de los profesionales que asistieron a las actividades formativas. Fue aplicada una encuesta distinta a cada grupo, encuesta para niños; para jóvenes; para adultos; y para profesionales. Los cuestionarios de las personas atendidas en los CAI fue después de finalizada la intervención y los cuestionarios de los profesionales fue aplicado una vez finalizada la actividad formativa. Los resultados son agrupados por cada grupo encuestado y por nivel de satisfacción. Las respuestas abiertas son agrupadas en ejes temáticos, contabilizando un número de respuestas dentro del mencionado eje representados en porcentajes. Desde otra organización que vela por los derechos de los niños se encuentra el Hogar Kids Shalom de Talca, fundación que brinda acogida a niños que por distintas razones no pueden estar con sus familias. La institución entrega apoyo integral tanto a los niños como a sus padres o adulto que se responsabilizan de ellos. La fundación realiza evaluaciones de satisfacción sobre las personas que se relacionan con ella en cuanto a los servicios que entrega. La organización estipula en sus lineamientos el considerar la satisfacción que perciben niños del hogar, sus padres o tutores, y los profesionales de las entidades que derivan a los menores al hogar. Para cada grupo se diseña una encuesta. Se realizan estudios cuantitativos que permiten obtener información valiosa para la organización. La encuesta para niños tiene como objetivo el conocer los valores, los gustos, necesidades y la satisfacción que se tiene con la estadía en el hogar, el cómo se sienten al respecto de ser incorporados a un espacio distinto al que están acostumbrados. Cada encuesta se aplica a un infante

o joven de manera particular, y dependiendo el caso el tiempo de aplicación varía entre los 3 y 6 meses. El formulario consta de 10 preguntas cerradas que evalúan atención del personal que los atiende, su infraestructura, si son escuchado, si se siente amado en el Hogar, Las preguntas tienen tres opciones para responder, las que se marcan con una X, cada respuesta responde a niveles de satisfacción; triste; más o menos; muy feliz. Los niveles son representados, con colores, representaciones de rostro con expresiones, y números para poderlos contabilizar y establecer puntajes que son promediados.

Asimismo, Saavedra (2013) realiza un estudio de usuarios a 20 niños de un universo de 50, de 9 a 10 años en la sala infantil de la *Biblioteca Amalia Aubry Eidson* de la Gran Biblioteca Pública de Lima. Se mide el gusto por la lectura y el uso de internet a través de focus group. Los instrumentos ocupados en el focus group consta de actividades del uso de TIC's, y encuestas cerradas y abiertas a los infantes que buscan conocer sus preferencias por la lectura, y la satisfacción que tiene el infante con las actividades del uso de TIC's y del uso de servicios de la biblioteca.

Por su parte, Rodríguez (2010) a través de un estudio elabora un modelo de evaluación de servicios y productos de información en las bibliotecas infantiles a partir del caso de la *Biblioteca Infantil Miriam Álvares Brenes* de Costa Rica, unidad de información que fue la primera Biblioteca Infantil del país, teniendo su génesis en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Costa Rica. Dentro de los estudios de usuarios que constantemente se desarrollan en la biblioteca se

contemplan instrumentos que miden la satisfacción de los usuarios infantiles. El cuestionario; contemplando (i) la recolección de datos personales, como sexo, edad, nacionalidad, si asiste a la escuela, donde viven, con quien asiste a la biblioteca; (ii) preguntando sobre sus actividades fuera de la escuela, el numero de veces que visita la biblioteca, sus gustos de lectura; y (iii) la satisfacción en cuanto a servicios, mobiliario e infraestructura.

La lectura de estos textos, permitió tener una panorámica de metodologías de estudios y examinar diversos instrumentos de recolección de datos aplicados a niños y jóvenes para conocer su opiniones y evaluaciones de servicios diversos.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque Metodológico

Sobre el método investigativo, Canales (2006, p. 28) argumenta que en un estudio, éste da la razón y formaliza el conocimiento empírico. A través de las técnicas utilizadas, el investigador adquiere control sobre su objeto de estudio, lo que permite tener el dominio cognitivo del tema a desarrollar.

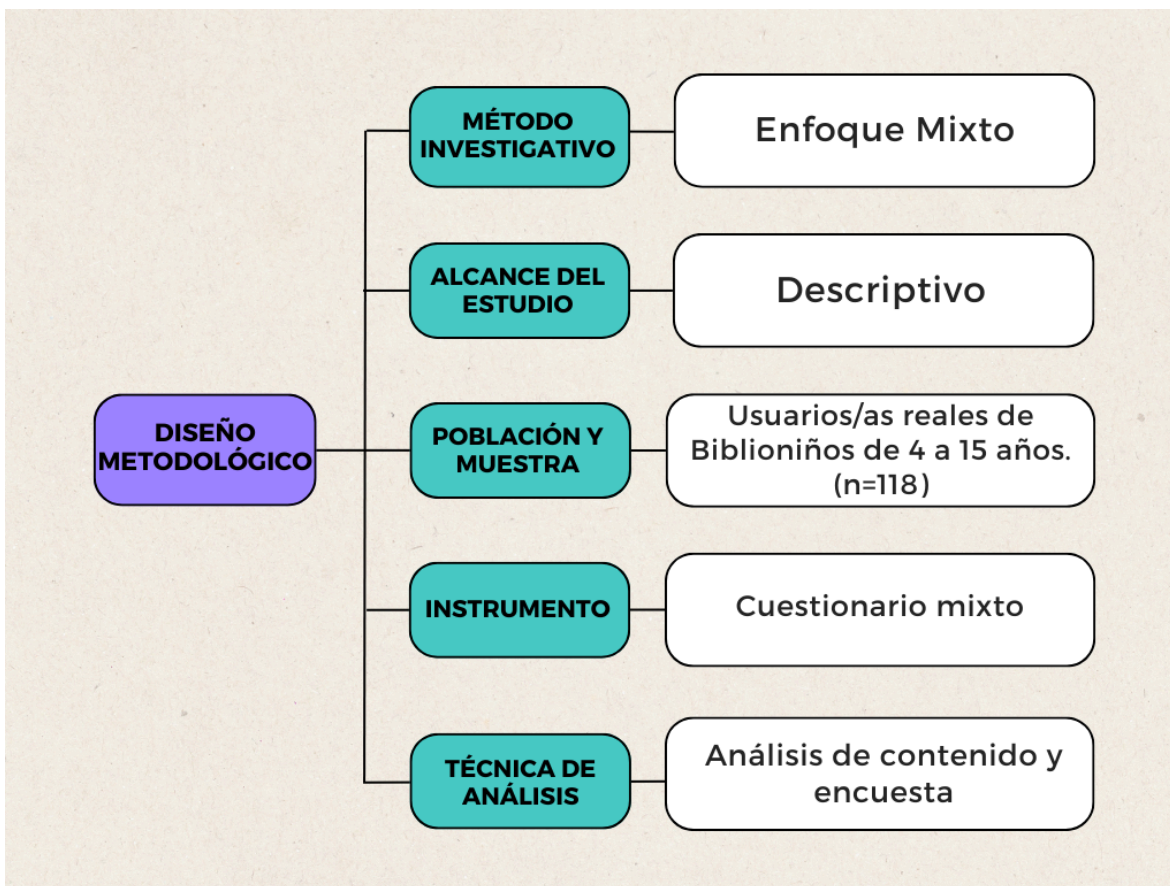


Figura N°14: Diagrama metodológico.

Nota: elaboración propia.

La presente investigación tiene un enfoque mixto, puesto que utilizó tanto métodos cuantitativos como cualitativos para abordar el objeto de estudio. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 532), afirman que la meta de una investigación mixta es usar las fortalezas de las cuantitativas y cualitativas, combinándolas y disminuyendo sus debilidades. Este método corresponde a un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio. En este caso, la recolección de datos se efectiva a través de un instrumento mixto, es decir, que fue elaborado con

preguntas cerradas y abiertas, correspondientes respectivamente al enfoque cuantitativo que permite el análisis estadístico de los datos y al enfoque cualitativo, que permiten profundizar en las respuestas obtenidas (Medina et al., 2023, p. 26).

Sobre esto, Chávez (2018, p. 165) define el enfoque mixto como aquel que realiza una integración sistemática de métodos cuantitativo y cualitativo, la que permite tener una visión más completa de un fenómeno. Este enfoque permite realizar una investigación profunda y diversa; mientras que la parte cuantitativa permite justificar la necesidad, la cualitativa establece las bases para poblar de contenido, que en conjunto permiten comprender al objeto estudiado.

3.2 Alcance del Estudio

La investigación corresponde a un estudio descriptivo, puesto que comprende la medición de variables de un fenómeno de una manera profunda y precisa (Gómez y Mercado 2008, p. 8; Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

3.3 Población y Muestra del Estudio

La población de la investigación corresponde a los usuarios reales, es decir, aquellas personas que usaron efectivamente los servicios de Biblioniños, excluyendo a los usuarios potenciales, o aquellas personas que cumplen con el perfil al cual están enfocados los servicios, pero que no hacen uso de ellos, aunque posiblemente hagan uso de la biblioteca en el futuro (Vincentelli y Castillo, 2006, p. 234).

Para realizar el estudio, se tomó como referencia la asistencia de usuarios niños y niñas desde el 15 de enero hasta el 15 de febrero del año 2024, a las actividades organizadas por Biblioniños en dicho periodo.

Es decir, la población total del estudio corresponde a todos los usuarios reales, niños y niñas que tienen entre 4 y 15 años, que asistieron a los trece servicios evaluados de los entregados por Biblioniños, entre el 15 de enero y el 15 de febrero del 2024. Siendo la muestra dirigida del estudio un total de 118 respuestas obtenidas entre los exponentes del grupo objetivo del estudio.

3.4 Instrumento de Recolección de Datos

Con el fin de validar las técnicas y procedimientos utilizados para elaborar el instrumento de recolección de datos se tomaron como referencia los estudios consultados en la revisión de literatura. En base a estos trabajos se confeccionó un instrumento de recolección de datos, correspondiente a un cuestionario aplicado con la técnica de encuesta.

La primera propuesta de preguntas, fue presentada a la Encargada de Biblióniños, para su validación, quien sugirió modificaciones desde la experiencia de abordar a usuarios infanto juveniles. Luego de corregir el instrumento, se presentó la solicitud formal para llevar a cabo la realización de la encuesta a la Directora del Centro Bibliotecario de Puente Alto, Sra. Sabina Gálvez del Valle, quien sugirió también algunas modificaciones en el orden y el enfoque de las preguntas, las que fueron consideradas y modificadas en el cuestionario, antes de aplicarlo efectivamente en los usuarios de Biblióniños.

El cuestionario validado, consiste en nueve preguntas, siete abiertas y dos cerradas, de las cuales las cinco primeras corresponden a la caracterización de los usuario, las preguntas seis y siete se relacionan con la evaluación de servicios y las preguntas 8 y 9 se enfocaron en la opinión de los encuestados para la mejora de los servicios. Cabe señalar que en la pregunta 6 se realizó una diferenciación entre las encuestas aplicadas en enero (Anexo 1) y en febrero (Anexo 2), debido a que los nombres de algunos talleres que se realizaron en cada mes cambiaban.

La encuesta se aplicó desde el 15 de enero hasta el 15 de febrero de 2024, durante el horario de atención de Biblióniños, obteniendo como resultado 118 respuestas.

3.5 Etapas de la Investigación

Para comenzar la investigación se realizó una búsqueda de información en la base de datos de Google Scholar, a través de los conceptos “estudio de satisfacción de usuarios” AND “usuario infantil” OR “usuario juvenil”. Como resultado, se obtuvo una decena de estudios realizados desde diversos ámbitos disciplinares. Posteriormente, se efectuó un sondeo bibliográfico por medio de la revisión de literatura relacionada a la temática planteada, lo que llevó a identificar diversas metodologías para abordar el estudio de usuarios infanto juveniles, esto permitió contar con una base teórica para el diseño y la delimitación de la investigación. Los estudios y sus metodologías permitieron ordenar y priorizar la información a investigar respecto a la satisfacción de usuarios.

En base a la lectura de artículos y manuales sobre estudios de usuarios y de satisfacción de usuarios, se definieron las variables a medir, siendo consideradas en el instrumento de recolección de datos.

Una vez confeccionado el cuestionario, fue ajustado y posteriormente validado por la administración del Centro Bibliotecario de Puente Alto y de Biblióniños, previo a su aplicación. La encuesta aplicada a los niños y jóvenes usuarios, se llevó a cabo durante el periodo del 15 de enero hasta el 15 de febrero del año 2024.

Con las 118 respuestas obtenidas se comenzó a la sistematización de la información de los resultados, utilizando principalmente la suite ofimática MS Excel para ordenar la información en una base de datos madre y luego desarrollar el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos.

Los datos se organizaron respecto a las preguntas de la encuesta. Para la primera: *¿Qué edad tienes?*, las respuestas se ordenan a través de una tabla y se realizó un conteo de los resultados de cada parámetro, luego se calculó el

porcentaje para finalizar con la creación de un gráfico de barras que sintetiza la información.

Para cuantificar los resultados de la segunda pregunta: *¿Asistes al colegio? ¿A cuál?*, se realizó el conteo de repetición de respuestas de los que sí asisten y los que no asisten al colegio, calculando el porcentaje correspondiente. Los datos sobre el nombre del colegio se ordenaron por repetición de las respuestas y fueron caracterizados a partir de la información disponible en el directorio *Colegios Chile* (<https://www.colegiosdechile.com/>) y en sus sitios Web particulares (Anexo 3).

Para la tercera pregunta: *¿Es la primera vez que vienes a la Biblioteca?*, con los datos obtenidos, se realizó un conteo de repetición de los resultados, se calcularon los porcentajes de cada alternativa y se reflejaron en una tabla.

En la cuarta pregunta: *¿Con quién vienes hoy a la Biblioteca?*, los datos se cuantificaron para obtener el número de repeticiones, después se calculó el porcentaje de frecuencia y representaron los resultados por medio de un gráfico de barras.

Para la quinta pregunta: *¿Te gusta venir a la Biblioteca? ¿Por qué?*, se cuantificaron los resultados y se reflejaron en porcentajes a través de una tabla. Mientras que para las respuestas obtenidas para las razones, se utilizó una metodología cualitativa, creando categorías para agrupar la información y sintetizar las respuestas de manera eficiente.

En la sexta pregunta se consultó sobre los diversos servicios presentes en Biblioniños, mediante la siguiente pregunta: *¿Qué hiciste hoy en la Biblioteca?*, para esta pregunta se utilizó una metodología cualitativa pre estableciendo dieciséis opciones, de las cuales variaron tres opciones de enero a febrero,

englobando un total de diecinueve opciones, de las cuales sólo fueron 13 servicios los usados por los encuestados. Los servicios no evaluados son seis, Acceso a wifi no se evaluó porque los niños no lo tomaron en consideración, ya que no tuvieron la necesidad de conectarse. Las visitas guiadas no se evaluaron debido a que no se realizaron durante enero y febrero. Los talleres culturales no se evaluaron debido a que no correspondían a un servicio que brinda la biblioteca, no obstante, se incluye en las opciones porque era un panorama que eventualmente pudo haber motivado a un niño a visitar la biblioteca. La sala de primeros lectores no fue mencionada por los encuestados. El taller de creación de libro sensorial no fue evaluado ya que solo asistieron usuarios mayores a la edad límite de la encuesta. Cuentos con ritmo no se evaluó ya que solo asistieron usuarios de menos de cuatro años acompañados de sus padres.

Para analizar la séptima pregunta: *De 1 a 7 ¿Qué nota le pones a la actividad que realizaste hoy? ¿Por qué?*, se eligió la evaluación de 1 a 7, siendo 1 la más baja y 7 la mayor, dado que es el método de evaluación utilizado en los establecimientos educacionales del país, resultando reconocible para los encuestados en cuanto a la identificación de un buen o mal servicio. Las notas obtenidas se ordenaron en una tabla, se sumaron los resultados y se calcularon los promedios para cada servicio utilizado por los usuarios de Biblióniños. Además, se analizaron los resultados obtenidos a la luz de las estadísticas de asistencia facilitadas por la encargada de la Biblioteca.

Para la pregunta número ocho: *De todo lo que puedes hacer en la Biblioteca ¿Qué es lo que más te gusta?*, las respuestas se ordenan en catorce categorías para agrupar y sintetizar la información de forma cualitativa.

Respecto a la última pregunta: *¿Cómo podríamos mejorar la Biblioteca para que sea aún más agradable y divertida para ti?*, las respuestas se ordenan y agrupan en 23 categorías con el fin de sintetizar la variedad de respuestas singulares entregadas por los usuarios.

Posteriormente, se consideró toda la información analizada y sintetizada para realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Todas las etapas de la investigación tuvieron un tratamiento ético, dado que el universo corresponde a niñas, niños y adolescentes, segmento etario que pertenece a uno de los grupos vulnerables de la sociedad (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 2 y 4). Los usuarios encuestados de 4 a 15 años, en todos los casos antes de realizar la encuesta, se preguntó de forma verbal al adulto responsable quien los acompañaba, si podían responder el cuestionario, con el fin de obtener el consentimiento informado de este (Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo, 2021, p. 50), como también, al encuestado se preguntó si querían participar de forma voluntaria en la encuesta, teniendo en consideración que podían omitir respuestas y podían retirarse en el momento que ellos quisieran. La encuesta se llevó a cabo bajo la supervisión del adulto responsable, sin embargo, se solicitó en todo momento, no intervenir en las respuestas de los menores de edad. Cabe mencionar, que las encuestas se realizaron bajo el anonimato, omitiendo nombre, sexo y género de los niños. En todo momento se veló por la comodidad de los niños para responder la encuesta, preguntando en qué lugar de la biblioteca la querían realizar, al igual que, si querían tomar asiento, responder de pie e incluso sentados en el suelo. Como también, se tomó en

consideración que las encuestadoras fueran personas conocidas para los niños, siendo estas las trabajadoras de Bibli Niños.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

A continuación, se desarrolla el análisis de los resultados de la encuesta, con el fin de caracterizar a los usuarios y clasificar los trece servicios evaluados según el nivel de satisfacción, esto a través de gráficos y tablas resumen que corresponden a cada pregunta respectivamente.

4.1 Caracterización de los Usuarios Estudiados en Bibli Niños

De acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta aplicada entre el 15 de enero y 15 de febrero de 2024 a los niños y niñas usuarios de los servicios de Bibli Niños del Centro Bibliotecario de Puente Alto, para un total de 118 encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados.

4.2.1 Edades

Con respecto a la caracterización etaria de los asistentes, el instrumento de recolección de datos consultó en la Pregunta N°1: ¿Qué edad tienes?, con el fin de conocer la frecuencia de usuarios activos de Bibli Niños. Los resultados de las 118 respuestas obtenidas se presentan graficados en la Figura N°14.

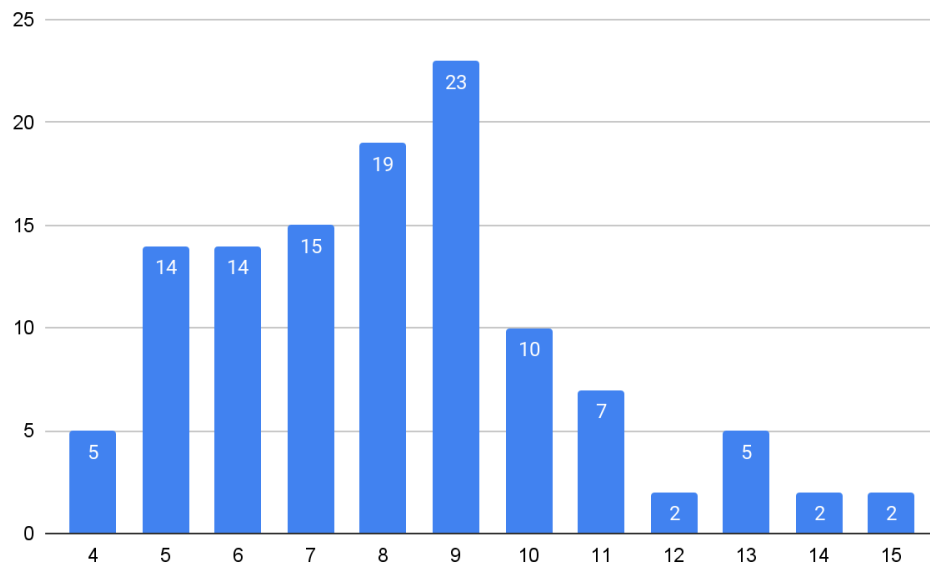


Figura N°15. Distribución etaria de los usuarios de Biblióniños encuestados.

Nota: elaboración propia.

En la Figura N°14, se observa que el rango etario de los encuestados varía entre los 4 y los 15 años. Los usuarios más frecuentes son los que tienen 9 años, donde 23 niños representan el 19,5%; seguido por los niños de 8 años, siendo 19 niños el 16,1%; en tercer lugar se encuentran los niños de 7 años, correspondiendo a 15 niños y al 12,7% de los encuestados. Como se constata, el grupo de usuarios encuestados predominante que visitó e hizo uso de los servicios de Biblióniños, se encuentra entre los 7 y 9 años, con 57 respuestas, que representan el 48,3%. Corroborando el estudio de Monroy y Navarro (2017, p. 42), las que presentan el rango de nueve años como el más numeroso, seguido por el de ocho años.

Este dato cobra significado debido a que aquel rango etario se encuentra en el grupo denominado “niñez media”, caracterizado por el desarrollo de la cognición

social, relacionándose con pensamientos, conocimientos, y comprensión del mundo social que rodea al niño. Dentro de aquella cognición, el infante desarrolla inferencias, conjeturas y supuestos sobre los sentimientos de otros, como también sobre las relaciones y regulaciones que gobiernan la sociedad, junto con comprender las normas de justicia y respeto (Universidad Corporación para Estudios de la Salud (UCES), 2016, p. 24). En este sentido, la Biblioteca puede contribuir a formar positivamente la cognición social en los niños a través de talleres en grupo puesto que el trabajo en equipo influye en esta etapa.

Por otra parte, el grupo etario de los usuarios encuestados que menos utilizaron los servicios de Biblióniños fueron los adolescentes de 12, 14 y 15 años, representado el 1,7% cada uno. Este fenómeno se podría explicar debido a que estos usuarios se encuentran en una transición hacia los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central para su grupo etario.

4.2.2 Escolarización

Del universo de usuarios encuestados, la *Pregunta N°2: ¿asistes al colegio? ¿a cuál?*, fue contestada por 118 niños y jóvenes, de los cuales el 99,2% asiste al sistema educativo formal y el 0,8%, correspondiente a un usuario, no lo hace, pero se educa desde el hogar, a través de un sistema conocido como *Home School*. Estos resultados se condicen con la obligatoriedad de enseñanza básica y media del país, en donde se debe cumplir con mantener escolarizados a los niños y jóvenes mientras que el Estado debe financiar sistemas gratuitos para permitir el acceso a la educación de toda la población (Ley 19.876, 2003, art. 19).

Al consultar sobre el nombre de los colegios de los niños y adolescentes encuestados, se obtuvieron 115 respuestas, correspondiendo a 69 distintas instancias educativas, entre jardines, colegios, escuelas y liceos. Los otros tres niños no conocían el nombre de su colegio: dos porque se encontraban en proceso de postulación a un nuevo colegio y uno estudiaba en modalidad *HomeSchool*.

Los usuarios encuestados provenían desde distintas comunas a visitar Bibli Niños, por esa razón entre sus respuestas a esta pregunta se observa que sus colegios pertenecen a variadas comunas del país, cuya distribución se observa en la Tabla N°1.

Tabla N°1. Comunas de los colegios de los encuestados.

Comuna	Frecuencia	Porcentaje
Puente Alto	56	81,2%
La Florida	5	7,2%
La Pintana	2	2,9%
El Bosque	1	1,4%
Maipú	1	1,4%
Los Andes	1	1,4%
Pucón	1	1,4%
Pirque	1	1,4%
San Bernardo	1	1,4%
Total	69	100%

Nota: Elaboración propia.

La distribución de los colegios de los encuestados, pertenecientes a la comuna de Puente Alto en particular, se observa en la Figura N°15, en relación con la ubicación de Biblioniños que se encuentra destacada en color amarillo.

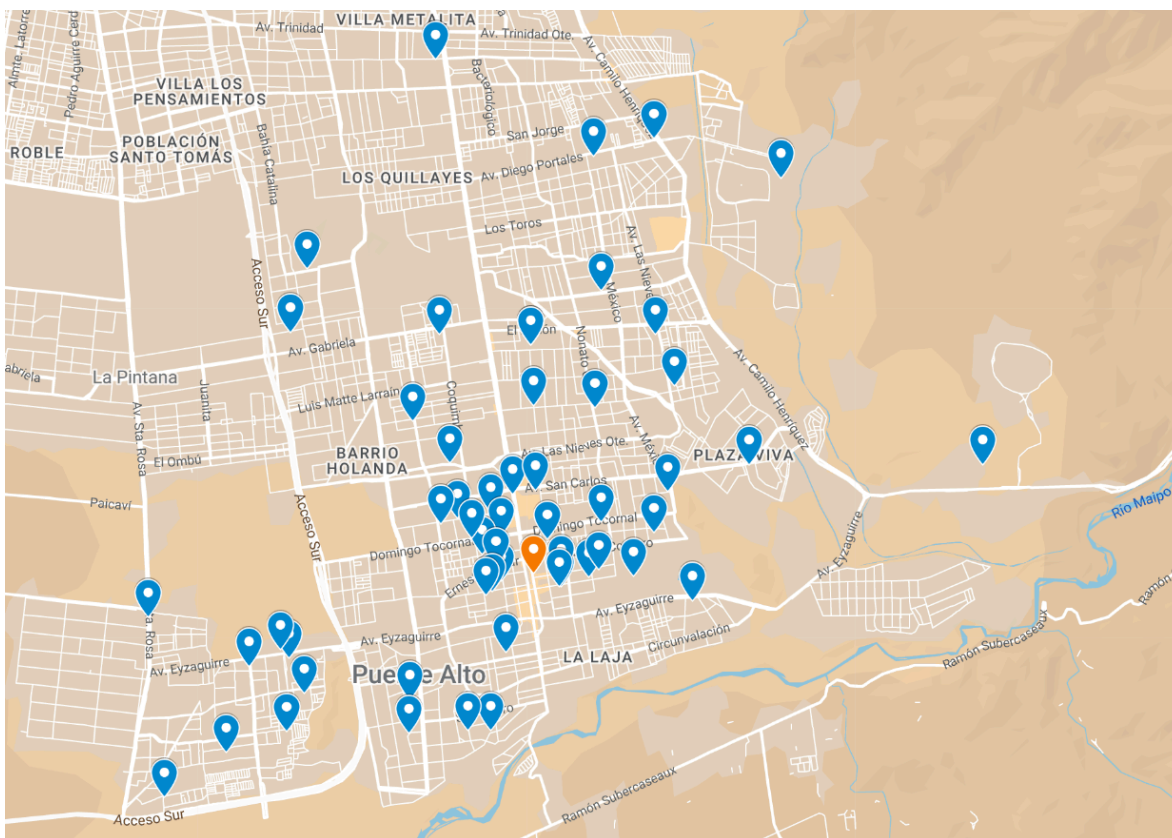


Figura N°16: Distribución de los colegios donde estudian los encuestados.

Nota: elaboración propia.

En la figura anterior, se observa que existe una concentración de usuarios que asisten a establecimientos educacionales que colindan a Biblioniños. Como también, se visualizan establecimientos alejados de la Biblioteca que concentran estudiantes usuarios de la Biblioteca. Demostrando que la lejanía de los establecimientos no es impedimento para los encuestados.

Respecto a la naturaleza de los 69 colegios identificados, 52 corresponden a instituciones particulares subvencionadas, que representan el 75,4%; 7 son privadas, 10,1%; 5 son municipales, 7,2%; una pertenece a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), 1,5%; y a 4 colegios no se les pudo caracterizar en este aspecto. Se observa, además, que de estas instituciones donde estudian los usuarios encuestados, 4 son dependientes de la Corporación de Educación, Salud y Asistencia de Menores de Puente Alto, correspondientes al 5,8% (Anexo 3).

4.2.3 Asistencia previa a la Biblioteca

Al consultar sobre la asistencia previa de los niños y adolescentes a Biblióniños, a través de la *Pregunta N°3: ¿Es la primera vez que vienes a la Biblioteca?*, se observan 118 respuestas, cuya distribución se observa en la Tabla N°2.

Tabla N°2: Asistencia por primera vez a Biblióniños.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	22	18,6%
No	96	81,4%
Total	118	100%

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°2, del total de encuestados un 18,6% manifiesta que es la primera vez que visita Biblióniños, mientras que un 81,4% asegura que han venido en otras ocasiones. Estos resultados se podrían explicar debido a que en la temporada estival algunos parientes de los niños y jóvenes de Puente Alto les visitan desde otras localidades y asisten juntos a las actividades de la

biblioteca. Por otra parte, el porcentaje de usuarios recurrentes muestra un público cautivo que se ha sabido mantener en el tiempo.

4.2.4. Acompañantes

En la Pregunta N°4 se consultó: *¿Con quién vienes hoy a la Biblioteca?*, como resultado se obtuvieron 118 respuestas, de las cuales 4 contestaron que vienen solos, correspondientes a un niño y una niña de 10 y 13 años, respectivamente. En la Figura N°16, se grafica la distribución de las respuestas obtenidas en relación al parentesco que tienen con los niños encuestados que asisten a Biblioniños.

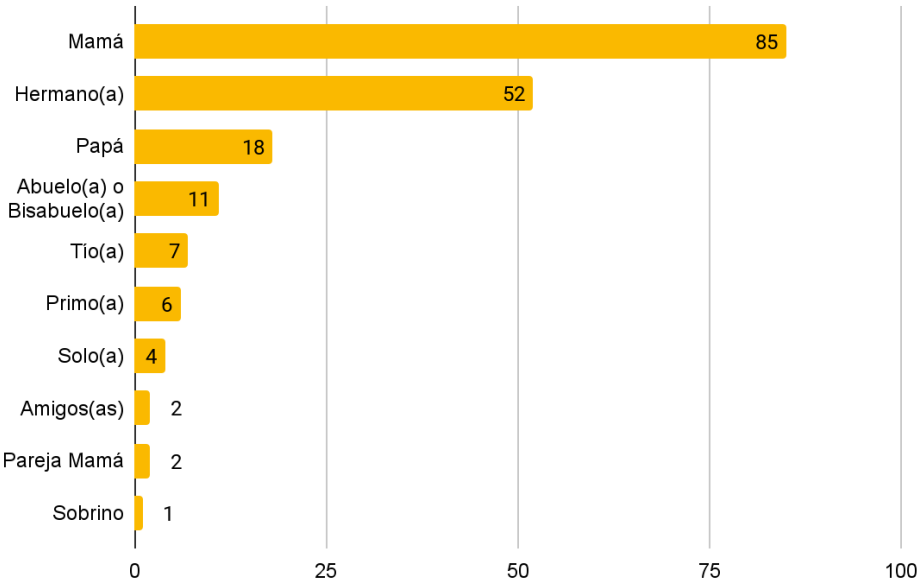


Figura N°17: Acompañantes de los niños y jóvenes encuestados.

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Figura N°16, el universo de encuestados mencionó una variedad de acompañantes: mamá, papá, tío(a), hermano(a), abuelo(a),

bisabuelo(a), sobrino(a), primo (a) y pareja mamá. La persona acompañante que prevalece con una mayor frecuencia de respuestas es la “madre”, siendo esta mencionada en 85 ocasiones, 74,5%; seguida por los “Hermanos”, con 52 menciones, 45,6%; el tercer lugar lo ocupa el “padre” con 18 respuestas, 15,8%; seguido por la figura del “abuelo(a)” con 11 respuestas, 9,5%. Como se observa, hay un rol del grupo más cercano al niño o joven en su asistencia a la biblioteca.

4.2.5 Gusto por visitar Bibliioniños

Al consultar en la Pregunta N°5 sobre el gusto de los niños y jóvenes por asistir a Bibliioniños, se obtuvieron 118 respuestas, cuya distribución se presenta en la Tabla N°3.

Tabla N°3: Gusto por asistir a Bibliioniños.

Respuestas		%
Sí	115	97,5%
No	3	2,5%
Total	118	100%

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°3, 115 de los encuestados manifiestan afirmativamente su gusto por asistir a Bibliioniños, representando un 97,5%. Mientras que tres encuestados declararon que “NO” les gusta asistir, representan un 2,5%. Estos resultados reflejan que los usuarios demuestran una disposición positiva al asistir a la Biblioteca, manifestando el aprecio obtenido por la mayoría de los encuestados. Este resultado también puede ser considerado como un indicativo de satisfacción que perciben los usuarios hacia Bibliioniños,

demostrando su rol significativo dentro de la comunidad infanto juvenil. Cabe destacar que los veintidós usuarios que asistieron por primera vez a Biblioniños afirman que les gusta la biblioteca.

Al consultar sobre las razones por las cuales le gusta Biblioniños, se obtuvieron variadas respuestas, cuyo detalle se presenta en la Tabla N°4.

Tabla N°4: Razones por las cuales gustan asistir a Biblioniños.

Categoría de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Gusto por los libros	52	45,2%
Actividades	31	27,0%
Diversión	28	24,3%
Juegos	26	22,6%
Gusto por la lectura	25	21,7%
Espacio	19	16,5%
Aprendizaje	9	7,8%
Socialización	7	6,1%
Acceso al libro	4	3,5%
Dibujo y pintura	3	2,6%
Computadores	2	1,7%
Exposición temática	1	0,9%

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°4, las principales razones que manifiestan los niños y jóvenes encuestados para asistir a la biblioteca. Basándose en las respuestas proporcionadas del por qué les gusta se categorizaron y ordenaron de mayor a menor frecuencia. La preferencia mayoritariamente mencionada es el gusto por los libros, cincuenta y dos veces, 45,2%. Estas respuestas se categorizaron así debido al gusto por el libro como recurso físico, por su variedad

tanto por cantidad y por temática, como también por su formato y estética. Algunos ejemplos de respuestas son: “porque hay libros”, “porque hay muchos libros” y directamente “por los libros”.

En segundo lugar con treinta y un menciones, el 27%, son las actividades que se realizan en la Biblioteca, en esta categoría se enfatiza principalmente en la variedad de actividades en las que se puede participar, destacando el hecho que se realicen talleres, refiriéndose en variados casos al gusto por hacer manualidades y arte, expresando reiteradamente el gusto por dibujar y pintar. Los encuestados resaltan el hecho de que “hay muchas cosas por hacer”.

En tercer lugar se encuentran, con un 24,3% las respuestas categorizadas en Diversión , con veintiocho repeticiones. Refiriéndose netamente a la percepción del espacio como un lugar divertido. En dicha categoría los encuestados consideran que la Biblioteca es un lugar entretenido. Ejemplo de esto es la respuesta “Porque es divertida” haciendo alusión directamente a la Biblioteca en sí.

La cuarta categoría con mayor frecuencia, con veintiséis respuestas y representando el 22,6%, es el gusto por los juegos, donde se clasifica el gusto por los juegos que contiene la ludoteca, como también, se refiere derechamente a la acción de jugar en los espacios.

Luego, le sigue Gusto por la lectura con 21,7%, con una frecuencia de veinticinco veces, categoría que contempla la acción de leer, por el gusto a leer y porque se puede leer en el espacio. En esta se identifica la valoración que tienen los

encuestados por la lectura, lo que responde a la misión que tiene la Biblioteca como una institución que fomenta la lectura.

A continuación se sitúa el “espacio” con diecinueve menciones (16,5%), en el sentido de que los niños valoran la biblioteca como un lugar donde pueden pasar el tiempo debido a su ambientación, porque es un lugar relajante, tranquilo y agradable donde “porque se pueden hacer cosas” y porque se ofrece variedad de recursos y servicios.

Las categorías con menor frecuencia son Aprendizaje (7,8%), con nueve repeticiones valorando al espacio como un lugar de aprendizaje; Socialización, con siete menciones, siendo el 6,1%, debido a que pueden compartir con otros niños y hacer amigos; Acceso al libro, con el 3,5% (cuatro respuestas), por el hecho de que pueden llevar libros a sus casa, Dibujo y pintura con tres respuestas (2,6%), Computadores con dos respuestas (1,7%) y exposición temática con una respuesta (0,9%). En base a estos datos se puede inferir que son un número reducido de niños los que constituyen cada una de las categorías, no obstante estos encuestados respondieron de manera sensata y transparente.

En contraste con la situación anterior, las tres respuestas negativas en relación al gusto por asistir a Biblióniños, se detallan en la Tabla N°5.

Tabla N°5: Razones por las que no les gusta asistir a Biblióniños.

Respuestas	Frecuencia
Nunca he encontrado un libro que me guste	1
Me gustan los libros que no se pueden llevar	1
Porque no he podido jugar video juegos	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°5, los motivos que los niños mencionan son motivo de análisis y un aliciente para mantener una constante evaluación y mejora de los servicios.

4.2 Calificación de los Servicios de Bibli Niños del acuerdo al Nivel de Satisfacción de sus Usuarios

4.2.1 Servicios consultados y su evaluación

La pregunta N°7 del cuestionario: *De 1 a 7, ¿Qué nota le pones a la actividad que realizaste hoy?. ¿Por qué?*, permitió realizar un *ranking* de los servicios que entrega Bibli Niños, a partir de la percepción de la satisfacción de los niños y jóvenes usuarios. En la Tabla N°6, se presentan los servicios que obtuvieron la mayor calificación de sus usuarios.

Tabla N°6: *Ranking* de los servicios de Bibli Niños mejor evaluados por los niños y jóvenes usuarios.

N°	Servicios	Encuestas	Respuestas	Nota
1	Jurassic Game: crea tu juego de mesa	8	8	7.0
2	Préstamo de computadores	6	3	7.0
3	Exploradores de la Prehistoria	5	5	7.0
4	Exposiciones temáticas	6	6	7.0
5	Mundo del fanzine	4	4	7.0
6	¡Aprendiendo en un clic!	3	3	7.0
7	Creando un teatro de papel	2	2	7.0

8	Consulta en sala de material bibliográfico	58	51	6.9
9	Hora del cuento	47	43	6.9
10	Cine familiar	9	7	6.9
11	Préstamo de juegos de mesa en sala	45	44	6.8
12	Dino-creaciones	32	31	6.8
13	Préstamo a domicilio	19	15	6.7

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°6, existen servicios evaluados con la nota máxima, un 7,0: “Jurassic Game”, siendo evaluado ocho veces; “Préstamo de computadores”, el cual se evaluó en tres oportunidades; “Exploradores de la Prehistoria”, evaluado en cinco ocasiones; “Exposiciones temáticas”, evaluado seis veces; “Mundo del Fanzine”, en seis encuestas; “¡Aprendiendo en un clic!”, en tres oportunidades; y “Creando un Teatro de Papel”, dos veces.

Le siguen los servicios evaluados con 6,9 son “Consulta” en sala de material bibliográfico con 59 notas; la “Hora del cuento” evaluado 43 veces; y “Cine familiar” apreciado siete veces.

En tercer lugar, están los servicios que promediaron nota 6,8, siendo “Préstamo de juegos de mesa” evaluado 44 veces por los encuestados y “Dino Creaciones”, con 31 calificaciones.

Por último, con promedio seis siete, tenemos el servicio de Préstamo a domicilio con quince evaluaciones.

4.2.2 Justificación de las evaluaciones

Junto con evaluar los servicios se les preguntó el porqué de su evaluación. Estas respuestas fueron analizadas y categorizadas por los investigadores, confeccionando tablas que contabilizan el número de veces que las categorías se repiten en las respuestas de los encuestados.

4.2.2.1 Consulta en Sala de Material Bibliográfico

Servicio que permite que todo material bibliográfico, es decir: libros, revistas, álbumes, entre otros, pueda ser leído o consultado por los usuarios de forma presencial en las dependencias de Biblióniños. Principalmente los libros consultados en sala son los que contienen un distintivo de color amarillo, gris y las obras de referencias.

El servicio de Consulta en Sala fue evaluado por 51 de los 56 niños y jóvenes encuestados que utilizaron esta prestación de Biblióniños. La calificación que obtuvo este servicio en promedio es 6,7. En la Tabla N°7 se presenta una categorización de los motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Consulta en Sala de Biblióniños.

Tabla N°7: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Consulta en Sala.

Categoría	Frecuencia
Contenido del libro	24
Gusto por los libros	10
Diversión	8
Formato del libro	8

Aprendizaje	5
Porque sí	5
Extensión del libro	2

Nota: elaboración propia.

La categorización de las respuestas de los usuarios del porqué de la nota resultó que el “Contenido del libro” se repite veinticuatro veces, seguido por el “Gusto por los libros” con diez veces, la “Diversión” es mencionada ocho veces, el “Formato” igualmente ocho veces, el “Aprendizaje” aparece en cinco respuestas y finalmente la “Extensión del libro” se categorizó en base a dos respuestas.

No obstante, el servicio recibió cinco evaluaciones más bajas, con nota 5,0. En ellas los encuestados detallan que la biblioteca tiene libros que “no le llaman la atención”, que “no les gustó un libro que vieron” y que “ya habían visto antes los libros”.

4.2.2.2 Préstamo a Domicilio

Servicio que se refiere al préstamo de todo material bibliográfico que el usuario pueda escoger para leer o consultar fuera de las dependencias de Biblióniños. Es posible solicitar un máximo de cuatro libros para préstamo a domicilio por un tiempo de 21 días, con la posibilidad de extender el plazo por 9 días más, previo aviso, sumando un máximo de 30 días consecutivos de préstamos de los materiales bibliográficos. Estos libros pueden ser solicitados y devueltos por los socios inscritos, en cualquiera de las bibliotecas del Centro Bibliotecario de Puente Alto. Cabe acotar que, a partir del 11 de agosto de 2023, comenzó a regir el Decreto CVE 2359231, poniendo fin a las multas en dinero por devolución tardía

en las bibliotecas públicas de Chile pertenecientes al SNBP. En cambio, en el caso de que el usuario no devolviera el material bibliográfico en la fecha estimada, éste no podrá volver a solicitar libros en ninguna biblioteca que pertenezca al SNBP, hasta regularizar su situación (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2023, p. 2).

En el servicio de Préstamo de libros, fueron diecinueve los encuestados, de los cuales se recibieron quince evaluaciones. La nota obtenida por el servicio fue un 6,7. En la Tabla N°8 se presenta una categorización de los motivos entregados por 13 de los usuarios que calificaron este servicio.

Tabla N°8: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Préstamo de Libros.

Criterios	Frecuencia
Contenido del libro	4
Gusto por los libros	4
Escoger libros	2
Gusto por la lectura	1
Diversión	1
Porque sí	1

Nota: elaboración propia.

Las razones de la evaluación positiva de este servicio, son: “Contenido de Libro”, con la mayor frecuencia de cuatro respuestas; seguido por el “Gusto por los libros”, que de igual manera con cuatro menciones; luego está el poder “Escoger libros” con una frecuencia de dos respuestas y finalmente el “Gusto por la lectura”, la “Diversión” y “Porque sí”, respectivamente con una mención cada una.

Las calificaciones más bajas de este servicio, corresponden al seis. Al revisar los argumentos de los niños y jóvenes para poner esta nota, se menciona que es porque los “libros con sello gris” no se podían llevar a sus domicilios, ya que son de consulta en sala. Además, la calificación más baja obtenida por este servicio corresponde a un cinco cuyo argumento es que al niño “le costó encontrar los libros en la estantería”.

4.2.2.3 Préstamo de Juegos de Mesa

El servicio de Ludoteca se conforma por 70 juegos de mesa, aproximadamente, que se encuentran a disposición para todos los usuarios que requieran utilizar estos materiales. Para solicitar el préstamo de juegos, se debe presentar el carnet de identidad en los mesones de atención de Biblióniños, quedando en garantía mientras se utilizan los juegos. Los usuarios pueden escoger un juego a la vez y este puede ser cambiado las veces que el usuario lo requiera, sin límite de préstamos durante su estadía en el recinto (Figura N°17).



Figura N°18: Ludoteca de Bibli Niños.

Nota: elaboración propia.

Los niños encuestados que asistieron a este servicio de Juegos de mesa fueron 45, de ellos 44 entregaron una evaluación. Se obtuvo como calificación del servicio una nota 6,8. En la Tabla N°9 se presenta una categorización de los

motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Préstamo de Juegos de Mesa.

Tabla N°9: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Préstamo de Juegos de Mesa.

Criterio	Frecuencia
Gusto por los juegos	20
Diversión	13
Aprendizaje	2
Competencia	2
Escoger Juegos	1
Socialización	1
Porque sí	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°9, las justificaciones de las calificaciones entregadas por los usuarios se ordenaron en siete criterios diferentes: con mayor frecuencia fue “Gusto por los juegos”, con un total de veinte repeticiones, refiriéndose directamente al gusto por los juegos que se encuentran disponibles en la Ludoteca. En segunda posición, se encuentra la “Diversión”, donde se refirieron a que les parece muy divertido jugar juegos de mesa, respuestas como podría pasar horas jugando, es muy entretenido, me encanta jugar, entre otros. Continuando los criterios sigue, “Aprendizaje y Competencia” con dos repeticiones cada uno, donde los usuarios justifican que les gusta porque los hacen pensar y aprender, como también, les gusta competir, saber que hay un ganador y perdedor.

Si bien este servicio de “Préstamo de Juegos” recibe evaluaciones positivas, dentro de los porqué, también se comentan aspectos negativos referentes a la complejidad, que corresponden a los siguientes: les resultó difícil entender el juego, el ajedrez, que uno de los juegos estaba incompleto, que algunos son un poco simples. Además, algunas de las evaluaciones que fueron inferiores se refirieron al estado de los juegos de mesa, indicando que varios de estos se encuentran incompletos, están rotos y que podría haber más variedad de juegos de mesa.

4.2.2.4 Préstamo de Computadores

El servicio de Préstamo de Computadores de Biblióniños consiste en la disposición de seis computadores con acceso a Internet, a través del acceso brindado por medio del *Programa Biblioredes*. Además, estos computadores contienen accesos directos a juegos en línea y como medida de seguridad se encuentran bloqueadas todas las páginas con contenidos para adultos, con el fin de facilitar una navegación segura en la Web para todos los niños y niñas de la comunidad de usuarios de Bilbioniños. Cada computador se presta por bloques de 45 minutos, ofreciendo la posibilidad de ocuparlos durante dos bloques durante el día (Figura N°19).



Figura N°19. Computadores de Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

Este servicio fue utilizado por seis encuestados, de los cuales tres lo evaluaron, obteniendo en promedio la nota máxima, un 7.0. Las razones que sustentan la calificación fueron porque “son rápidos”, “pueden usarlo el tiempo que quieran” y porque “son entretenidos y tienen varios juegos”.

4.2.2.5 Cine Familiar

El Ciclo de Cine Familiar, es una actividad realizada todos los martes y viernes a las 15:30 hrs. Consiste en poner a disposición una televisión en la sala taller de Bibliioniños donde se proyectan películas infantiles y familiares para el disfrute de los visitantes (Figura N°20).



Figura N°20: Cine Familiar en Biblióniños.

Nota: elaboración propia.

Este servicio fue utilizado por nueve de los encuestados, de los cuales siete lo evaluaron obteniendo como promedio una nota 6.9. Fueron cinco los encuestados que detallaron el porqué de su evaluación, resultando en “Selección de la película” con tres respuestas y “Entretención”, con dos respuestas. No se registraron comentarios negativos o adicionales.

4.2.2.6 Hora del Cuento

Corresponde a mediaciones de lectura a todos los usuarios de la biblioteca, estas son realizadas por las trabajadoras de la biblioteca todos los días a las 11:00 y 16:00 hrs previamente a los talleres. La hora del cuento se realiza a las 16:00 hrs, sin embargo, en tiempos de vacaciones, esta se lleva a cabo dos veces al día (Figura N°21).



Figura N°21: Hora del Cuento en Bibliotiños.

Nota: elaboración propia.

El servicio de la Hora del Cuento fue evaluado por 47 usuarios, de los cuales 43 le asignaron una calificación, que en promedio corresponde a un 6,9. En la Tabla

N°10 se detallan la categorización de las respuestas obtenidas que justifican la nota obtenida por el servicio.

Tabla N°10: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Hora del cuento.

Criterios	Frecuencia
Diversión	13
Contenido	8
Gusto por el cuento	4
Formato	3
Mediación	2
Porque sí	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°10, la mayor frecuencia la obtiene la “Diversión” que este servicio provoca en los niños; seguido por motivos relacionados con el contenido de los cuentos y el gusto por los cuentos.

4.2.2.7 Exposiciones Temáticas

Este servicio de Bibli Niños es temático y rotativo. Durante el verano del presente año, se inauguró una exposición sobre Dinosaurios, creada completamente por el equipo del Centro Bibliotecario, que consiste en la exhibición de imágenes de diferentes tipos de reptiles de la época prehistórica. Ésta exposición se dividió en cuatro secciones: dinosaurios marinos, dinosaurios terrestres, dinosaurios aéreos y dinosaurios bebés.



Figura N°22: Afiche Publicitario de exposición temática, 2024.

Nota: elaboración propia.

La exposición temática fue consultada por seis personas, todas ellas evaluaron el servicio con la nota máxima, un 7.0, de las cuales cinco detallaron el porqué de su respuesta, las que fueron todas por la Temática de la exposición. No se registraron comentarios negativos o adicionales.

4.2.2.8 Dino-creaciones

Taller de manualidades sobre dinosaurios (Figura N°23). El objetivo de este fue conocer y aprender sobre los diferentes tipos de dinosaurio por medio de la creación artística. Este fue orientado a niñas y niños de 4 a 15 años, con el fin de realizar manualidades personalizadas de forma individual y grupal, utilizando todo tipo de materiales de artes, al igual que, materiales reciclados. Por ejemplo: cilindros de papel higiénico, retazos de cartón, telas, entre otros. Este taller fue impartido durante el mes de enero y febrero, los días lunes, miércoles y viernes a las 11:00 y 16:00 horas respectivamente, en sesiones autoconclusivas, es decir, de solo una sesión.



Figura N°23: Taller Dino-creaciones de Bibliioniños.

Nota: elaboración propia.

El taller denominado Dino-creaciones fue evaluado por los 32 usuarios encuestados que respondieron haber participado del taller, de los cuales 31 le asignaron una calificación, que corresponde a un 6,8. En la Tabla N°11 se detallan la categorización de los 25 encuestados que respondieron el porqué de su evaluación, justificando la nota obtenida por este servicio.

Tabla N°11: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Dino-creaciones.

Criterios	Frecuencia
Temática taller	7

Diversión	6
Creatividad	5
Dibujar y pintar	3
Actividades	1
Socialización	1
Toma de decisiones	1
Porque sí	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°11, son siete los usuarios que valoran positivamente el servicio debido a la “Temática del taller”, siendo la respuesta más mencionada; seguida por “Diversión”, con seis respuestas; “Creatividad”, con cinco respuestas; “Dibujar y pintar”, con tres respuestas; y otras motivaciones como: “Actividades”, “Socialización”, “Toma de decisiones” y “Porque sí”, obteniendo una mención cada una.

Mientras que las evaluaciones del servicio con nota 5,0 argumentaron que se debe a que “no les resultó el dinosaurio que se construyó en el taller”.

4.2.2.9 Exploradores de la Prehistoria

Taller sobre exploración, investigación y juegos, sobre la vida, tipos y hábitat de los dinosaurios. Con el fin de aprender de forma dinámica se realizaron actividades sobre búsqueda y reconocimiento de fósiles, identificación de tipos de dinosaurios según sus características físicas, jugar a ser paleontólogos mediante la excavación y descubrimiento de huesos fósiles, entre otros. El taller fue orientado a niños y niñas de 4 a 15 años, se llevó a cabo todos los miércoles de enero y febrero a las 16:00 horas, con sesiones autoconclusivas (Figura N°24).



Figura N°24: Taller Exploradores de la Prehistoria de Bibliofiños.

Nota: elaboración propia.

El taller Exploradores de la Prehistoria fue evaluado por cinco de sus usuarios con una nota 7,0. En la Tabla N°12 se detallan la categorización de las razones de su evaluación.

Tabla N°12: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de Exploradores de la Prehistoria.

Criterios	Frecuencia
Diversión	3
Aprendizaje	1
Juego	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla N°12, las razones de los por qué se dividieron en tres criterios, en Diversión porque les parece entretenido el taller, lo sigue Aprendizaje, debido a que aprendieron sobre dinosaurios y por último, Juegos refiriéndose al hecho de que les gustó que pudieran jugar. No se registraron comentarios negativos o adicionales.

4.2.2.10 Mundo del Fanzine

Taller sobre creación de diferentes formatos de fanzine, con el fin de fomentar la escritura, la creación de diversos soportes y creatividad (Figura N°25). Orientado a niñas y niños a partir de los 8 a 15 años, este taller se realizó los martes y jueves a las 11:00 y 16:00 horas.



Figura N°25: Taller Mundo Fanzine de Bibliotiños.

Nota: elaboración propia.

El taller Mundo del Fanzine fue evaluado por doce de sus usuarios con la nota máxima, un 7,0. En la Tabla N°13 se detallan la categorización de las razones de su evaluación.

Tabla N°13: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio Mundo del Fanzine.

Crterios	Frecuencia
Temática taller	3
Escritura	3

Dibujo	3
Diversión	1
Aprendizaje	1

Nota: elaboración propia.

El Mundo del Fanzine se calificó con la nota máxima, la justificación de los criterios se visibiliza en la Tabla N°13. Siendo la “Temática del taller”, el motivo que se presenta con una frecuencia, de tres veces, donde se respondió aludiendo directamente al taller en sí mismo, es decir, haciendo énfasis en el gusto por conocer y crear un fanzine. Luego sigue el criterio “Escritura”, agrupando las respuestas que mencionan que su calificación fue debido a que les gusta escribir y en este taller pudieron hacerlo y sobre temas de sus propios intereses. Continúa el criterio “Dibujar”, el cual sigue con la línea del criterio anterior, sin embargo, los usuarios expresaron el gusto por dibujar historias y libros. Por último los niños y jóvenes mencionan la “Diversión” y el “Aprendizaje”, la primera porque encontraron divertido el taller y la segunda porque es una instancia en donde se pueden aprender cosas nuevas.

4.2.2.11 Creando un teatro de papel

Taller de creación grupal de un teatro de papel o bien conocido como Kamishibai, con el propósito de conocer otra forma de contar cuentos, promover la escritura creativa, el dibujo y fomentar el trabajo en equipo (Figura N°26).



Figura N°26: Taller Creando un Teatro de Papel de Bibliofiños.

Nota: elaboración propia.

El taller Mundo del Fanzine fue evaluado por 12 de los 22 usuarios que asistieron a la actividad. Obtuvo la calificación máxima, un 7,0. En la Tabla N°14 se detallan la categorización de las razones de su evaluación positiva.

Tabla N°14: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio Creando un Teatro de Papel.

Criterios	Frecuencia
Diversión	2
Monitor	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla anterior, se crearon dos criterios de justificación de su positiva calificación: por “Diversión”, donde se argumenta que el taller era muy entretenido y el criterio “Monitor” donde un niño argumenta que le gustó cómo el monitor realizó la actividad.

4.2.2.12 ¡Aprendiendo en un clic!

El taller ¡Aprendiendo en un clic!, fue evaluado con la calificación máxima, un 7,0. En la Tabla N°15 se detallan la categorización de las razones de su evaluación positiva.

Tabla N°15: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio de ¡Aprendiendo en un clic!

Criterios	Frecuencia
Diversión	1
Aprendizaje	1
Toma de decisiones	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la tabla anterior, las justificaciones del taller se clasificaron en tres criterios: el primero “Diversión”, porque encontraron entretenido el taller. El segundo “Aprendizaje”, refiriéndose a los conocimientos que se adquirieron en cada sesión. El tercero “Toma de decisiones”, porque se valora el hecho de poder tomar decisiones por cuenta propia sobre la temática, tipo de letras, colores, entre otros, cuando se elaboraban los ejercicios en MS Word. Cabe mencionar que en una oportunidad el o la usuaria hace mención refiriéndose a que en varias

ocasiones se debía esperar mucho tiempo a los compañeros para que terminaran y se pudiera seguir avanzando.

4.2.2.13 Jurassic Game, crea tu juego de mesa

Taller destinado para que niñas y niños entre 8 y 15 años puedan crear de manera colaborativa juegos de mesa con temática de dinosaurios. Desarrollarán su creatividad y pensamiento lógico al crear el concepto, mecánica, regla y diseño del juego (Figura N°27). Este taller se realizó en dos bloques, el primero a partir de las 11:00 horas y el segundo a las 16:00 horas, durante los martes y jueves desde el 13 al 22 de febrero, con un total de ocho sesiones.



Figura N°27: Taller Jurassic game, crea tu juego de mesa.

Nota: elaboración propia.

El taller Jurassic Game, crea tu juego de mesa, obtuvo un promedio de nota, 7,0. En la Tabla N°16, se detalla la categorización de las respuestas entregadas por los encuestados para justificar su calificación del servicio.

Tabla N°16: Motivos por los que los usuarios gustan del servicio Jurassic Game, crea tu juego de mesa.

Criterios	Frecuencia
Temática taller	5
Diversión	3
Socialización	1
Monitora	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla anterior, los por qué de las calificaciones se definieron en cuatro criterios: primero por la “Temática del taller” mencionado en cinco ocasiones, donde se clasificaron respuestas referidas netamente al gusto y novedad por crear un juego de mesas. Después, por la categoría “Diversión”, aludiendo a que el taller era divertido, se rieron y les produjo alegría. Luego por “Socialización”, el cual apunta al gusto por trabajar en equipo. Por último se encuentra el criterio “Monitora”, donde se hace referencia directa al buen trato y amabilidad de la monitora que dirigía el taller.

4.3 Nivel de satisfacción de los usuarios, representado por el gusto de las actividades y sugerencias

4.3.1. Gusto por las actividades

En la pregunta N°8: *De todo lo que puedes hacer en la Biblioteca, ¿Qué es lo que más te gusta?*, del universo de encuestados (n=118), fueron 117 los niños y jóvenes que respondieron. Las respuestas fueron separadas en catorce categorías, cuyo resultado se detalla en la Tabla N°17.

Tabla N°17: Actividades que más gustan de hacer en la Biblioteca.

Categoría de Gusto	Frecuencia
Leer	40
Jugar juegos de mesa	32
Participar en talleres	26
Jugar	16
Dibujar y pintar	8
Usar computadores	6
Escoger libros	5
Préstamo de libros	4
Hacer nuevos amigos	4
Aprender	3
Estar en el espacio	3
Cine	2
Visitar exposiciones	2
Divertirme	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la tabla anterior, la mayor frecuencia corresponde a cuarenta veces, siendo esta Leer, seguido por la categoría Juegos de mesa mencionada en treinta y dos respuestas. En jerarquía le sigue el Participar en talleres con veintiséis y luego Jugar con dieciséis. Les siguen Dibujar y pintar con ocho, Usar computadores con seis, Escoger libros con cinco, Préstamo de libros con cuatro y

Hacer nuevos amigos con cuatro, Aprender y Estar en el espacio con tres, Cine y Visitar expo con dos, y Divertirse con una respuesta. Cabe señalar la similitud entre la temática Leer con uno de los servicios con mayor frecuencia “Hora del Cuento”, ya que este servicio tiene como objetivo el fomento a la lectura mediante mediaciones, actividad que pueda influir directamente en el gusto por la lectura que desarrollan los encuestados durante sus visitas a Biblioniños.

4.3.2. Sugerencias de mejoras de la Biblioteca de parte de los usuarios

Finalmente, para la pregunta N°9 del cuestionario, *¿Cómo podríamos mejorar la Biblioteca para que sea aún más agradable y divertida para ti?*, del universo de encuestados (n=118), contestaron 115 usuarios. La diversidad de respuestas cualitativas se agrupa en 23 criterios, de mayor a menor frecuencia de repetición siendo sintetizadas en la Tabla N°18.

Tabla N°18: Sugerencias para mejorar Biblioniños.

Categoría de mejora	Frecuencia
Talleres	42
Colección	31
Juegos	31
Ambientación	18
Juegos de mesa	18
Infraestructura	13
Nada	13
Cine	7
Niños	6
Préstamo a domicilio	6
Juguetes	5

Materiales	4
Teatro	4
Comida	3
Concursos	2
Horario	2
Piscina	2
Bailar	1
Exposición	1
Mascotas	1
Música	1
Publicidad	1
Videojuegos	1

Nota: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla anterior, en primer lugar de las respuestas se ubican los “Talleres”, con una frecuencia de 42, donde niñas y niños sugieren temáticas de talleres según sus gustos y preferencias. Algunos de ellos fueron: talleres de física cuántica, sobre animales, escritura, cocina, magia, ajedrez, reciclaje, animé, educación física, talleres en equipo, entre otros.

En segundo lugar se encuentra la “Colección” de Biblioniños, con una frecuencia de 31, criterio que hace énfasis en incorporar y ampliar la colección de la Biblioteca, solicitando libros de diferentes temáticas como: cómics, mangas, ejercicio y deportes, más libros sobre ciencias, de *youtubers*, de películas y series, de autos, dinosaurios, libros que ayuden a aprender a leer, libros de terror, cocina, entre otros.

En tercer lugar, se encuentra “Juegos”, refiriéndose en la gran mayoría de los casos a que se disponga de una zona de juegos en el patio de la biblioteca, que contenga principalmente juegos de plaza, como lo son, tobogán, columpios,

resbalín, sube y baja, casa de muñecas. También en algunas ocasiones los niños solicitaron piscina con pelotas, y juguetes. En ocasiones los niños y niñas sugieren juegos inflables.

Posteriormente, en quinto y sexto lugar se encuentran los criterios “Ambientación” y “Juegos de Mesa”. Sugiriendo diferentes objetos, adornos y pinturas para la ambientación de la Biblioteca. Desde maquetas de dinosaurios en el patio, globos, pinturas de animales, abecedario y números pintados en paredes, hasta exposiciones de manualidades que realizan los niños. Sobre Juegos de mesa, sugieren ampliar la colección de juegos pertenecientes a la Ludoteca, en la mayoría de los casos, al igual que, se sugiere la adquisición de juegos en específicos, repitiéndose en más ocasiones, la adquisición de legos, jenga y adivina quien, cartas UNO y bingo.

Siguiendo con los criterios, con trece repeticiones se encuentra Infraestructura y Nada. En el criterio sobre Infraestructura se agruparon tres temáticas de respuestas, primero que a los usuarios les gustaría que hubiera sillones en la Biblioteca y en su patio. Dos, se refirieron a mantener limpia la Biblioteca en ámbito general, como también, haciendo énfasis en el patio, dado que es en el único lugar donde se puede comer. Seguido se encuentra el Criterio Nada, el cuál agrupa todas las respuestas que los usuarios expresan que no cambiarían nada del lugar, les parece perfecto cómo es, cómodo y agradable.

En cuanto al criterio de cine que cuenta con siete repeticiones, los usuarios proponen aumentar los días de ciclo de cine y recomiendan títulos de películas que se podrían proyectar. Continuando, el criterio de Niños y Préstamo a Domicilio comparten el mismo número de frecuencia, correspondiendo a seis veces cada

uno. En el caso de Niños, se concentran respuestas que aluden a la participación de los niños en la biblioteca, socializar con más niños, realizar trabajos en equipo y especialmente que asistan más niños a la Biblioteca. En el caso de Préstamo a domicilio, se agruparon las siguientes sugerencias: se repite en variadas ocasiones el disponer de libros para niños pequeños de cero a cuatro años, con la posibilidad de llevarlos a préstamo a domicilio, debido a que esa colección no se puede solicitar y sólo pertenecen a consulta en sala. Dentro de este criterio también se solicita en distintas ocasiones que se permitan llevar los libros que tienen distintivo de color gris y las Obras de referencias, entendiendo que estos libros son sólo para consulta en sala.

El criterio Juguetes obtuvo una frecuencia de cuatro, evocando a disponer juguetes en los espacios de la Biblioteca. Prosiguiendo, se encuentra el criterio Materiales, refiriéndose en todas las oportunidades mencionadas a tener en disposición un mayor número de láminas para colorear y lápices. Otro criterio que tuvo una frecuencia de cuatro fue Teatro, exponiéndose en todas las ocasiones a aumentar el número de obras de teatro que se presentan en la Biblioteca durante el año. Continuando con el criterio Comida, el cual se menciona tres veces, los usuarios sugieren tener a disposición comida y/o que se venda comida en la Biblioteca.

Por último, se encuentran los criterios con una frecuencia de dos y uno. Las categorías que corresponden a una frecuencia de dos son: Concursos, señalando que les gustaría participar de concursos o competencias. Horario, aludiendo a cambiar o ampliar el horario de actividades durante la semana. Piscina, sugiriendo habilitar una piscina en el patio durante la época estival. En contraste, los criterios

que mantienen una sugerencia son: Bailar, sugiriendo la posibilidad de poder bailar en la Biblioteca. Exposición haciendo mención a aumentar la información disponible respecto a la Exposición disponible en ese momento. Mascotas, proponiendo tener mascotas en la Biblioteca para que todos los usuarios puedan acariciarlas. Música, sugiriendo colocar música ambiente. Publicidad, criterio dirigido a ampliar los canales de comunicación y espacios donde se realiza publicidad sobre la Biblioteca. Videojuegos, sugiriendo tener máquinas de videojuegos sobre el contenido de los libros.

CONCLUSIONES

A continuación se desarrollan las conclusiones que surgieron en base a los análisis y resultados obtenidos del Estudio de Satisfacción de Usuarios realizado, en primer lugar se concluye que se ha cumplido con el objetivo general de conocer el nivel de satisfacción de usuarios, encontrando como principal resultado que los usuarios infanto juveniles del estudio están satisfechos con los servicios que entrega Biblióniños, evaluando de forma positiva, con rango de notas entre 5,9 y 7,0 la totalidad de sus servicios.

En este sentido, también, se cumple el primer objetivo específico al caracterizar a los usuarios que usaron los servicios de Biblióniños. Respecto a esto, se reafirman los datos recopilados en investigaciones anteriores en cuanto al grupo etario que mayoritariamente visita Biblióniños, siendo niños de 8 y 9 años, los que representan un 35,6% del total de los encuestados, y los que menos la visitan son los usuarios de 12, 14 y 15 años sumando el 5,1%. Esto último, se puede deber al cambio de etapa de infancia a la adolescencia, junto con la inexistencia de talleres y actividades diseñadas específicamente para este grupo etario. Los talleres que se imparten contemplan un rango etario, en su mayoría abarcando desde los 7 a los 15 años.

Además de corroborar que la persona que mayoritariamente acompaña a los niños sigue siendo la mamá, con un 74,5%.

A partir del análisis se identifica una brecha entre los colegios a los que asisten los usuarios encuestados, correspondiendo en el 85,6% a colegios particulares y particulares subvencionados, contraponiéndose al bajo número de colegios

públicos. De las 69 instancias educativas a las que asisten los encuestados sólo cuatro corresponden a establecimientos educacionales dependientes de la Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Puente Alto, representando el 14,8% de los 27 colegios dependientes de ella.

Finalmente, resalta la cantidad de encuestados que visita frecuentemente la bibliotecas correspondiendo al 81,4%, en cambio el 18,6% de los usuarios encuestados asistieron por primera vez, de los cuales al 100% respondió que les gustó la unidad de información, reflejando el cumplimiento de la tarea de captar a nuevos usuarios, para su posterior fidelización.

A su vez, se cree cumplido el segundo objetivo específico del estudio, que corresponde a la caracterización y calificación de los servicios de Biblióniños, ya que estos se describen de manera detallada gracias a los datos proporcionados por la Biblioteca y la observación directa realizada por los investigadores. Al respecto, se concluye que Biblióniños cumple con su misión de “fomentar la lectura desde la primera infancia”; “Incorporar la mediación a la lectura en todas sus acciones y como base de todos los aprendizajes”; “dar acceso a tecnologías de información y comunicación para reducir la brecha digital”; “poner el libro, la lectura y la información como medio para el desarrollo de sus habitantes”, brindando acceso a la información por medio de sus servicios.

Se observa una valoración positiva desde la cual se concluye que los usuarios están satisfechos con los servicios entregados por Biblióniños. Si bien todos los encuestados evalúan los servicios con buenas notas, superiores a 6,0, estos entregan, además, información cualitativa en la argumentación de sus respuestas

aportando opiniones valiosas y relevantes para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.

En relación a esto, se observó que los talleres impartidos se orientan en tres ejes: (i) la lectura, (ii) la escritura y (iii) las manualidades, se reconocen aspectos mencionados en los lineamientos IFLA sobre servicios bibliotecarios infantiles al proporcionar servicios en una variedad de medios para cumplir las necesidades de los niños.

Al respecto, se puede destacar el servicio de “Consulta en Sala” en donde algunos comentarios evocan la actualización de los ítems de la colección. En la misma línea, el servicio de “Préstamo a domicilio”, presentó comentarios a considerar que aluden a las restricciones de acceso a la colección, refiriéndose en particular a los libros que no se pueden llevar a sus domicilios.

También, destaca la preferencia que tienen los encuestados por el uso del servicio “Juegos de mesa”, constituyéndose como un servicio fundamental en Biblioniños dada a su alta demanda, no obstante, los encuestados aluden al estado de deterioro o al extravío de algunas de las piezas de los juegos que componen el servicio. De igual forma es valorado el servicio de “Hora del cuento”, el cual se constituye como eje fundamental en el cumplimiento de la misión de la Biblioniños en su afán de fomentar la lectura desde la primera infancia y a través de toda la vida, cabe mencionar que se obtiene información cualitativa positiva sobre la manera participativa en la que se realiza la actividad.

Se destaca que, al igual como se menciona en la literatura revisada sobre bibliotecas infantiles, su personal bibliotecario debe tener ciertas características

para realizar las actividades con niños. En el presente estudio se identificaron respuestas que resaltan la labor del personal que realiza los talleres o la amabilidad de quienes atienden las dependencias de Biblióniños.

La información recopilada en este estudio, a través del instrumento diseñado y aplicado a los niños y jóvenes usuarios de la Biblioteca en el periodo de estudio, permite reconocer algunas situaciones de la realidad de Biblióniños. Se logra identificar, los alumnos de la red de colegios públicos dependiente de la Corporación Municipal de Puente Alto, que, concentran sobre el 60% de vulnerabilidad socioeconómica de sus estudiantes, no estarían visitando mayoritariamente Biblióniños, lo que constituye un desafío para la Biblioteca.

Biblióniños en sus veinte años de funcionamiento no había realizado previamente estudios de satisfacción de usuarios que estuvieran protagonizados por su público infantil y juvenil, considerando su propia voz. Es por esto que se puede afirmar que la presente investigación no tiene precedentes en dicha Unidad de Información. En esta tarea se consideró la experiencia de investigadores que aplicaron Estudios de Usuarios y Estudios de Satisfacción de Usuarios en niños y jóvenes en el ámbito médico y educacional, y bibliotecario. Sumando además, la experiencia y los comentarios del personal de la institución donde se realizó el estudio. Se cree que todo ello ha fortalecido y validado los resultados obtenidos.

SUGERENCIAS

A la luz de la realización del presente estudio se han identificado una serie de situaciones que invitan a dejar algunas sugerencias para el Centro Bibliotecario de Puente Alto.

La primera de ellas es subsanar la baja asistencia de los estudiantes de los colegios pertenecientes a la Corporación Municipal de Puente Alto, para esto, se sugiere que el Centro Bibliotecario fomente el trabajo en conjunto entre su Unidad de Bibliotecas Escolares y Bibliotiños, con el fin de que puedan desarrollar estrategias dirigidas a ir en busca de los usuarios potenciales de los colegios corporativos y su posterior fidelización.

En segundo lugar, considerando lo manifestado por los encuestados, se sugiere actualizar la colección bibliográfica a temáticas emergentes y de interés de los niños y jóvenes, como mangas, comics, libros de ciencias, libros álbum, libros de dinosaurios, entre otros. En este sentido, se recomienda que el Centro Bibliotecario incorpore instancias de participación para los infantes, con el fin de identificar sus intereses y necesidades, que a su vez sirva de insumo a considerar al momento de planificar las adquisiciones de nuevos materiales para Bibliotiños. Se recomienda implementar un buzón de mejoras y sugerencias, pizarras temáticas interactivas donde los usuarios puedan expresar sus deseos sobre la biblioteca, la realización de estudios de usuarios sobre comportamiento lector, preferencias literarias, comportamiento informacional, entre otros.

Fomentar la educación de usuarios y la autonomía de los niños,

En tercer lugar, se sugiere incluir en los talleres la realización de encuestas que permitan recibir evaluaciones y opiniones acerca del servicio otorgado, con el fin de mantener un feedback de los niños que permita al equipo mejorar constantemente.

Una cuarta sugerencia, consiste en crear estrategias para atraer a los usuarios potenciales de 12 a 15 años. Esto debido a que las bibliotecas del Centro Bibliotecario de Puente Alto tienen un quiebre de edad, dado que Biblióniños abarca hasta los 15 años y la Biblioteca Central de Jóvenes y Adultos abarca desde los 15 años en adelante, dejando un vacío en la transición entre estas bibliotecas. Esto puede ocurrir porque los adolescentes prefieren no compartir espacios con niños más pequeños porque sienten que están abandonando su niñez, por lo que más bien prefieren recurrir a la biblioteca de jóvenes y adultos, que está abarcando y atrayendo mejor a este grupo de usuarios, a través de sus colecciones y servicios.

La quinta sugerencia, enmarcando a las ya mencionadas, es el diseño de un plan estratégico de estudios de usuarios en Biblióniños y en todo el Centro Bibliotecario, que permitan construir un perfil detallado de su comunidad de usuarios, que a su vez sirva al Centro Bibliotecario para la focalización de sus recursos y que sirvan de insumo para la formulación de proyectos. Otra posibilidad es la incorporación de una Unidad de Estudios de Usuarios que desarrolle lo ya mencionado.

Invertir en los niños, desde la primera infancia, en su formación cultural y educación es invertir en el futuro del país, de sus futuros trabajadores y profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

Abaunza, H. (2021). *El Adultocentrismo* [Archivo PDF].

https://www.academia.edu/50365632/El_Adultocentrismo_Abaunza_2021

Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo. (2021). *Lineamientos para la evaluación ética de la investigación en ciencias sociales y humanidades*.

<https://s3.amazonaws.com/documentos.anid.cl/proyecto-investigacion/Lineamientos-evaluacion-etica.pdf>

Arévalo, J., & Quinde, M. (2023). La Biblioteca como tercer lugar. *Revista Desiderata*, 21. 106-112.

Armijo, I. (2021). *Manual de Metodología de Investigación*. (1ª ed.) Ediciones Universidad del Desarrollo.

Barrionuevo, Z. (2012). *Satisfacción de usuarios en bibliotecas públicas del noroeste del conurbano bonaerense: su evaluación*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Biblioniños. (15 de mayo de 2023) *Nuestra historia*.

<https://www.biblioninos.cl/historia/>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (10 de octubre de 2023). *Puente Alto Reporte Comunal*.

https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2023&idco m=13201

Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Centro Bibliotecario de Puente Alto. (2021). *Políticas de Circulación Para las Bibliotecas del sistema CBPA*.

CERLALC (Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe). (2023) *Espacios para leer, crear y crecer: Orientaciones para la puesta en marcha de salas de lectura y expresión artística para la primera infancia*.

<https://cerlalc.org/publicaciones/espacios-para-leer-crear-y-crecer-orientaciones-para-la-puesta-en-marcha-de-salas-de-lectura-y-expresion-artistica-para-la-primera-infancia/>

Chávez, A. (2018). La utilización de una metodología mixta en investigación social. En: K. Delgado, S. Gadea, W. Federico, S. Vera-Quiñonez, coordinadores. *Rompiendo barreras en la investigación* (1ª ed. en español). Machala: UTMACH (pp. 164-184). <http://hdl.handle.net/10272/15178>

Chile para Niños. (2015). *Estudio cuantitativo sobre percepción de satisfacción de usuarios/as del sitio web www.chileparaninos.cl*. https://www.memoriachilena.gob.cl/602/articles-318093_recurso_4.pdf

Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (1 de octubre de 2023). *Plan Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria*. <https://www.ccbiblio.es/plan-estrategico/>

Contreras, N. C. (2018). *Estudio de Uso de las Colecciones de Bibliofiles del Centro Bibliotecario de Puente Alto* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. <https://doi.org/10.7764/tesisUC/ING/21888>

Defensoría de la Niñez. (2022a). *Situación de los derechos de la niñez y adolescencia.*

<https://observatorio.defensorianinez.cl/2022/04/07/derecho-a-la-participacion/>

Defensoría de Niñez. (2022b). *Derecho a la Educación.*

<https://observatorio.defensorianinez.cl/2022/04/07/derecho-a-educacion/>

Departamento de Protección de la Infancia y la Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid. (2020). *Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia* CAI.

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Publicaciones/Listado-de-Publicaciones/2020-039-ESU-Estudio-de-Satisfaccion-con-el-Servicio-de-los-Centros-de-Atencion-a-la-Infancia-CAI-2020/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=43323ae3a266a710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=f1aebadb6b997010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Dirección de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey. (25 de septiembre de 2023). *Glosario de términos de Biblioteca y manejo de la información.*

<http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/2653>

Domínguez, M. (2017). El cambio invisible: Biblioteca y sociedad. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (113), 18-28.

García, G. (2007). Evolución histórica del concepto de Biblioteca Pública. *Códice*, 2(3), 9-20.

García, L., Pernet, A., & Cano, J. (2017). Estudio exploratorio de usabilidad para niños de Colombia. *Zona Próxima*, 26, 12-30.
<https://www.redalyc.org/journal/853/85352029002/html/>

García-Galicia, A. (2021). Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta Médica*, 156(1), 47-52. <https://doi.org/10.24875/gmm.19005144>

Gómez, H., & Mercado, B. (2018). Pautas para un trabajo de investigación en Bibliotecología. *Serie Bibliotecología y Gestión de la Información*, 38, 1-57.
<http://eprints.rclis.org/12350/1/Serie38.pdf>

Gómez de Terreros, M., Lozano, J.F., Avilés, I., & Martínez, R. (2020). Estudio piloto de un cuestionario para evaluar la satisfacción con la estancia hospitalaria en población infanto-juvenil. *Gaceta Sanitaria*, 31(6), 492-498.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112017000600009

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, (34), 349-369.
http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. (6ª ed.). Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Hogares Kids Shalom. (2023). Plan de Participación “Aplicación de Encuesta de Satisfacción del Usuario” [Archivo PDF].

<https://www.fundacionshalomchile.cl/documentos/ENCUESTA-DE-SATISFACCION.pdf>

IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas); UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. [Archivo PDF].

<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archivo/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas). (2018). *Lineamientos IFLA para servicios bibliotecarios para niños de 0 a 18 años*. Sección de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes de la IFLA, <https://repository.ifla.org/handle/123456789/694>

IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas), UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). (2022). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2019/1/Manifiesto%20IFLA%20UNESCO%20sobre%20Bibliotecas%20P%C3%ABlicas%202022.pdf>

Jiménez, Y. (2009). Aporte de la Biblioteca Infantil “Miriam Álvares Brenes” y de la familia en la formación de los hábitos de lectura de la población Infantil de

Jardines Universitarios I y II, Heredia, Costa Rica: Año 2007. *Bibliotecas*, 27(2), 133-146.

https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19419/aportebibliotecainfantil_YJimenez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Klinger, C. (2021). *La biblioteca infantil como fuente de fomento a la lectura*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Guayaquil.

Lankes, R. (2021). *Amplíemos expectativas: exijamos mejores bibliotecas para lidiar con la complejidad del mundo actual*. Biblioteca Nacional del Perú.

Ley 19.876 de 2003. Reforma constitucional que establece la obligatoriedad de y gratuidad de la educación media. 22 de mayo de 2003. No. 3039-07

Ley 21.430 de 2022. Sobre garantías y protección integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. 6 de marzo de 2022.

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudio de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149.

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2023). *Informe de Gestión 2022*. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

Medina, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. (2023). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (11 de agosto de 2023). Modifica el Decreto N° 6.234, de 1929, del Ministerio de Educación, que aprueba reglamento para la dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. *Diario Oficial de la República de Chile*. <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/sites/www.patrimoniocultural.gob.cl/files/2023-08/Decreto%20CVE%202359231.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social (2018). *Situación de pobreza*. https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Resultados_pobreza_Casen_2017.pdf

Monroy, V. B., & Navarro, M. T. (2017). Comportamiento Lector en Niños y Niñas de 6 a 12 Años en la Biblioteca Infantil “BIBLIONIÑOS” de Puente Alto. Universidad Tecnológica Metropolitana.

Municipalidad de Puente Alto. (s.f.a). *Centro Bibliotecario. Misión*. Consultado el 10 de diciembre de 2023 de <https://www.mpuntealto.cl/centro-bibliotecario-2/>

Municipalidad de Puente Alto. (s.f.b). *Bibliioniños*. Consultado el 10 de diciembre de 2023 de <https://www.mpuntealto.cl/centro-bibliotecario-2/bibliioninos-2/>

Orera, L. (14-17 de noviembre de 2000). *Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca*. Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación, Madrid. <https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/issue/view/3244>

- Orera, L., & Hernández, F. (2017). El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos. *Investigación Bibliotecológica. Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 31(71), 255.
<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57818>
- Ramos, E. (2012). *Bibliotecas Públicas en Chile: antecedentes, buenas prácticas y proyecciones*. Serie Bibliotecología y Gestión de información, (73), 1-129.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4791814.pdf>
- Reyes, Y. (2023) *Espacios para leer, crear y crecer: Orientaciones para la puesta en marcha de salas de lectura y expresión artística para la primera infancia*.
<https://cerlalc.org/publicaciones/espacios-para-leer-crear-y-crecer-orientaciones-para-la-puesta-en-marcha-de-salas-de-lectura-y-expresion-artistica-para-la-primera-infancia/>
- Rodríguez, K. (2010). *Modelo de evaluación de servicios bibliotecarios dirigidos a niños y niñas como herramienta para el proceso de gestión de bibliotecas infantiles*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Costa Rica.
- Rubio, A. (2006). *Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórica y práctica*. Universidad del Valle.
- Saavedra, C. (2013). *Estudio de usuarios de la sala infantil Amalia Aubry Eidson de la Gran Biblioteca Pública de Lima*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT). (2022). *Material referencial: categoría equipamiento y mobiliario.*

https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/sites/www.bibliotecaspublicas.gob.cl/files/2022-02/Lineamientos%20para%20el%20dise%C3%B1o%20del%20mobiliario_0.pdf

Ubillo Venegas, María Antonieta. (2005). Clasificación por colores en biblioteca para niños: Proponiendo el código junior en colores. *Bibliodocencia: Revista de profesores de Bibliotecología*, 2(11), 27-30. <http://eprints.rclis.org/7142/>

UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la infancia). (2019). *Convención sobre los Derechos del Niño; ratificada por Chile en 1990.* https://www.unicef.org/chile/media/3176/file/convencion_sobre_los_derechos_del_nino.pdf

UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia). (18 de noviembre de 2023). *Convención sobre los Derechos del Niño.* <https://www.unicef.org/chile/los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-tienen-derechos>

Universidad Nacional Autónoma de México, (2016). *Las Etapas del Desarrollo.* https://portalacademico.cch.unam.mx/repositorio-de-sitios/experimentales/psicologia/2/pscll/MD1/MD1-L/etapas_desarrollo.pdf

Vincentelli, H. & Castillo, L. (2006). Perfil de usuarios: bibliotecas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Maracay. *Investigación y Postgrado*, 21(1), 231-243.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos: Enero de 2024

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto

Fecha:

1. ¿Qué edad tienes?: _____

2. ¿Asistes al colegio? ¿A cuál?: SÍ NO

Nombre Colegio: _____

3. ¿Es la primera vez que vienes a la Biblioteca? SÍ NO

4. ¿Con quién vienes hoy a la Biblioteca?:

5. ¿Te gusta venir a la Biblioteca? SÍ NO ¿Por qué?

6. ¿Qué hiciste hoy en la Biblioteca?

- | | |
|---|-----------------------------------|
| a. Consulta en sala de material bibliográfico | h. Cine familiar |
| b. Préstamo a domicilio | i. Hora del cuento |
| c. Préstamo de juegos de mesa en sala | j. Sala de primeros lectores |
| d. Préstamo de computadores | k. Exposiciones temáticas |
| e. Acceso a WIFI | l. Dino-creaciones |
| f. Visitas guiadas a jardines y colegios | m. Exploradores de la Prehistoria |
| g. Talleres culturales | n. Mundo del Fanzine |
| | o. Creando un teatro de papel |
| | p. Otro: _____ |

7. De 1 a 7, ¿Qué nota le pones a la actividad que realizaste hoy? ¿Por qué?

8. De todo lo que puedes hacer en la Biblioteca, ¿Qué es lo que más te gusta?

9. ¿Cómo podríamos mejorar la Biblioteca para que sea aún más agradable y divertida para ti?

Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos: Febrero de 2024

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Biblioniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto

Fecha:

1. ¿Qué edad tienes?: _____

2. ¿Asistes al colegio? ¿A cuál?: Sí NO

Nombre Colegio: _____

3. ¿Es la primera vez que vienes a la Biblioteca? Sí NO

4. ¿Con quién vienes hoy a la Biblioteca?:

5. ¿Te gusta venir a la Biblioteca? Sí NO ¿Por qué?

6. ¿Qué hiciste hoy en la Biblioteca?

a. Consulta en sala de material bibliográfico

b. Préstamo a domicilio

c. Préstamo de juegos de mesa en sala

d. Préstamo de computadores

e. Acceso a WIFI

f. Visitas guiadas a jardines y colegios

g. Talleres culturales

h. Cine familiar

i. Hora del cuento

j. Sala de primeros lectores

k. Exposiciones temáticas

l. Dino-creaciones

m. Exploradores de la Prehistoria

n. Jurassic game, crea tu juego de mesa

o. Creación de libro sensorial

p. Cuentos con ritmo

q. Otro: _____

7. De 1 a 7, ¿Qué nota le pones a la actividad que realizaste hoy? ¿Por qué?

8. De todo lo que puedes hacer en la Biblioteca, ¿Qué es lo que más te gusta?

9. ¿Cómo podríamos mejorar la Biblioteca para que sea aún más agradable y divertida para ti?

Anexo 3. Colegios de los usuarios encuestados

Tabla N°19: Colegios de los usuarios encuestados.

Colegio	Dependencia	Sostenedor	Dirección
Escuela Ejército Libertador	Municipal	Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Puente Alto	Calle Ejército Libertador 569, Puente Alto
Colegio Los Halcones	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Montoya y Hernández Limitada	Calle Jose Luis Coe 0307, Puente Alto
Colegio Alicante del Sol	Particular Subvencionado	Sociedad Colegio Alicante del Sol S.A.	Calle Jorge Ross Ossa 665, Puente Alto
Colegio El Bosque	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Colegio Santa Mónica S.A.	Avenida Concha y Toro 1298, Puente Alto
Centro Educacional San Carlos de Aragón	Particular Subvencionado	Sociedad Centro Educacional San Carlos Limitada	Avenida San Carlos 282, Puente Alto
Colegio Club Hípico	Particular Subvencionado	Fundación Educacional Club Hípico	Calle Rodrigo Ordóñez 13150, El Bosque
Colegio Óscar Bonilla	Municipal	Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Puente Alto	Calle Los Comendadores 1371, Puente Alto
Colegio Padre José Kentenich	Particular Subvencionado	Fundación Educacional Padre Hernán Alessandri	Calle Profesor Alcaíno 01335, Puente Alto
Colegio San Mateo	Particular Subvencionado	Corporación Colegio San Mateo	Calle El Medianero 02081, Puente Alto
Colegio Santa María de la Cordillera	Particular Subvencionado	Fundación Chaminade	Avenida Gabriela Poniente 662, Puente Alto
Colegio Siembra	Particular Subvencionado	Corporación Educacional Colegio Colegio Siembra	Avenida La Lechería 2976, Puente Alto
Colegio Acrópolis	Particular Subvencionado	Sociedad Administradora de Establecimientos Educativos Saint Orland Limitada	Calle Ángel Pimentel 1003, Puente Alto
Colegio Almenar del Maipo	Particular no Subvencionado	Sin información	Camino al Volcán 06720, Puente Alto

Casa de Efraín	Particular no Subvencionado	Sin información	Calle Teniente Merino 3441, Maipú
Colegio Rudolf Deckwerth	Particular Subvencionado	Fundación Rudolf Deckwerth	Calle José Luis Coe 0937, Puente Alto
Colegio Extremadura	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Colegio Extremadura Ltda.	Calle Ángel Pimentel 2288, Puente Alto
Colegio Volcán San José	Municipal	Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Puente Alto	Calle Estación La Obra 3350, Puente Alto
Colegio Domingo Matte Mesías	Particular Subvencionado	Corporación Matte Mesías	Calle Gandarillas 274, Puente Alto
Colegio Emprender Obispo Alvear	Particular Subvencionado	Corporación Educacional Emprender	Calle Los Mañíos 978, Puente Alto
International Country School	Particular no Subvencionado	Sin información	Camino al Volcán 06579, Las Vizcachas, Puente Alto
Le Monde School	Particular Subvencionado	Sociedad Inmobiliaria y Educacional Le Monde Limitada	Avenida José Miguel Carrera 124, La Florida
Colegio Los Olmos	Particular Subvencionado	Colegio Los Olmos S.A.	Calle Independencia 729, Puente Alto
Colegio Monte Olivo de Puente Alto	Subvención Escolar Preferencial	Fundación Consorcio Nacional Vida	Avenida Juanita 035, Puente Alto
Colegio El Sembrador	Particular Subvencionado	Corporación Educacional Colegio El Sembrador	Avenida Gabriela Oriente 01450, Puente Alto
Colegio Sochides	Particular Subvencionado	Sociedad Chilena de Educación y Desarrollo Social de Puente Alto	Calle Valle Hermoso 064, Puente Alto
Colegio Alicante del Valle	Particular Subvencionado	Colegio Alicante del Valle S.A.	Avenida San Carlos 02245, Puente Alto
Colegio Altazor	Particular Subvencionado	Sociedad Inmobiliaria e Inversiones Fernández y Hernández	Avenida Independencia 261, Puente Alto
Colegio Antihue	Particular Subvencionado	María Luisa Guerra Vergara	Avenida García Hurtado de Mendoza 7709, La Florida
Colegio Antares	Particular Subvencionado	Fundación Desarrollo Educativo	Calle Las Achiras 655,

			Puente Alto
Colegio Artístico El Salvador	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional y Cultural Salvador Limitada	Avenida Diego Portales 1519, La Florida
Colegio Arturo Prat	Particular Subvencionado	Luis Arnaldo Rojas Meneses	Calle José Luis Coe 0570, Puente Alto
Colegio Arzobispo Crescente Errázuriz	Particular Subvencionado	Fundación Belén Educa	Calle Cabo de Hornos 1965, Puente Alto
Brego College	Particular no Subvencionado	Sin información	Calle San Rafael 868, Los Andes
Colegio Cardenal Raúl Silva Henríquez	Particular Subvencionado	Fundación Belén Educa	Avenida Eyzaguirre 01811, Puente Alto
Colegio Acuarela Montessori	Particular no Subvencionado	Sin información	Camino al Volcán km 1, Pucón
Colegio Maipo	Municipal	Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Puente Alto	Calle Ramón Núñez 266, Puente Alto
Escuela San Juan de Pirque	Municipal	Corporación Municipal de Educación y Salud Pirque	Calle Ramón Subercaseaux 9810, Pirque
Colegio Senda del Saber	Particular Subvencionado	Marlis Alicia Vidal Peters	Calle Rosa Ester 03871, Puente Alto
Colegio Cordillera	Particular Subvencionado	Corporación Educacional Colegio Cordillera de Puente Alto	Avenida Domingo Tocornal 193, Puente Alto
Colegio Cristiano Belén	Particular Subvencionado	Sociedad San Francisco S.A. Educacional	Avenida José Manuel Irrazábal 649, Puente Alto
Colegio El Raco	Particular Subvencionado	Corporación Educacional San José de Puente Alto	Calle Haendel 763, Puente Alto
Escuela de Párvulos Mi Rincón Mágico	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Panan S.A.	Calle Los Mayas 1167, Puente Alto
Escuela Adelaida Infante de Lira	Particular Subvencionado	Fundación Educacional Liceo Polivalente Liceo María Reina	Calle Maestro Palomo 420, Puente Alto
Escuela de Lenguaje Principito	Particular Subvencionado	Corporación Educacional El Principito	Calle Miguel Covarrubias 2522, Puente Alto

Colegio Estela Segura	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Estela Segura Limitada	Calle Teniente Bello 385, Puente Alto
Colegio Eyzaguirre	Particular Subvencionado	Sociedad Educativa CEMSU S.A.	Calle Eyzaguirre 2891, Puente Alto
Colegio Cardenal Juan Francisco Fresno	Particular Subvencionado	Fundación Belén Educa	Calle Sargento Menadier 2632, Puente Alto
Gabriela Mistral	Sin información	Sin información	
Escuela Genoveva Moll Briones	Particular Subvencionado	Sociedad Centro Educacional Cardenas Gallardo Limitada	Calle Ernesto Alvear 360, Puente Alto
Colegio Haydn	Particular Subvencionado	Corporación Educacional Colegios Colegio Haydn	Calle Real Madrid 1715, La Florida
Colegio Inkillay	Particular no Subvencionado	Sin información	Colegio virtual [en línea],
Jardín Infantil Ernesto Pinto Lagarrigue	Junji	Sociedad Protectora de la Infancia	Calle Los Cerezos 0971, Puente Alto
Colegio Las Mercedes	Particular Subvencionado	Corporación Educacional del Arzobispado de Santiago	Calle Tocornal 296, Puente Alto
Escuela Likanray	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Licanray Limitada	Calle Los Plátanos 35, La Pintana
Colegio Lord Thomas Cochrane	Particular Subvencionado	Corporación Educacional Lord Thomas Cochrane	Calle Diego Portales 2394, La Florida
Los Maristas	Sin información	Sin información	
Colegio Manquecura Ciudad del Este	Particular no Subvencionado	Cámara Chilena de la Construcción. Desarrollos Educativos S.A.	Calle Las Perdices 3309, Puente Alto
Liceo María Reina	Particular Subvencionado	Congregación del Buen Pastor	Calle Maestro Palomo 420, Puente Alto
Liceo Nuestra Señora de las Mercedes	Particular Subvencionado	Corporación Educacional del Arzobispado de Santiago	Calle Coquimbo 305, Puente Alto
Colegio Nueva Era Siglo XXI	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Nuevo Siglo S.A.	Avenida Independencia 894, Puente Alto

Colegio Pedro Apóstol	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional LEMCO S.A.	Calle Del Tranque 1412, Puente Alto
Jardín Pequeños Salmistas	Sin información	Sin información	Avenida José Manuel Irrázaval 0339, Puente Alto
Protectora de la Infancia	Particular Subvencionado	Sin información	
Colegio Quitalmahue	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional San Alfonso Limitada	Calle Quitalmahue 1650, Puente Alto
Colegio San Javier	Sin información	Sin información	
Colegio Inglés San Luis Gonzaga	Particular Subvencionado	Luis Alfredo Cañas Castillo	Calle José Luis Coe 0285, Puente Alto
Colegio Santa Joaquina de Vedruna	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Colegio Santa Joaquina de Vedruna	Calle Profesor Alcaíno 246, Puente Alto
Colegio Sebastián Elcano	Particular Subvencionado	Fundación Educacional Boston Educa	Calle Diego Portales 1238, San Bernardo
Colegio Tupahue	Particular Subvencionado	Sociedad Educacional Básica y de Enseñanza Media Colegio Tupahue	Calle Domingo Tocornal 543, Puente Alto

Nota: elaboración propia.