



dibam | DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS



Informe Final

Qué leo y qué quiero leer

Estudio de preferencias e intereses de lectura en usuarios de Bibliotecas DIBAM y Bibliotecas Viva de la Región Metropolitana de entre 18 y 29 años

Lectores *millennials*: preferencias y hábitos de usuarios asiduos de bibliotecas públicas

Investigadores: Kristina Cordero (kcordero@uc.cl), Pablo Chiuminatto (pchiuminatto@uc.cl), Sam Duncan (<mailto:sam.duncan@ucl.ac.uk>), Eglé Vera (<mailto:aliasegle@yahoo.co.uk>)

Resumen: Dentro de los estudios publicados sobre preferencias y hábitos de usuarios de bibliotecas en Chile, existe poca información específica del segmento de 18 a 29 años. Dada la consolidación de Internet como fuente de consumo cultural y comunicación en los últimos veinte años, se hace urgente indagar sobre este rango etario. El presente estudio, basado en una encuesta a 346 usuarios asiduos de bibliotecas públicas y privadas de la Región Metropolitana, Santiago, Chile, y dos *focus groups* posteriores, aporta información para mejorar la atención y ampliar la recomendación bibliográfica, afinando la segmentación. Entre los resultados destacan: la diversidad de gustos lectores, con una marcada tendencia hacia subcategorías de ficción (sagas, terror, fantasía) y géneros de no ficción salvo poesía, para la cual hay una notoria falta de interés entre los encuestados; la importancia del criterio del bibliotecario y su rol como autoridad, recomendador y mediador de lectura; una diversidad de fuentes de recomendación a la que acceden los usuarios; la valorización de la biblioteca en su dimensión física y simbólica; la amplia influencia de Internet como fuente de recomendación, repositorio de textos y espacio para lectura y escritura colaborativa. Esto último demuestra que para los participantes el factor digital emerge como mucho más que una mera preferencia de soporte de lectura, y que lo digital y lo impreso conviven de manera fluida y no excluyente. En base a esto, futuros estudios podrán explorar estas variables así como profundizar en áreas que ahora resultan minoritarias para el grupo como es la novela gráfica y el cómics.

Palabras clave: bibliotecas públicas, lectores frecuentes, *millennials*, gestión de colecciones, bibliotecarios

1. Introducción

En Chile, la lectura y el fomento de su práctica son motivos de preocupación e interés desde perspectivas afines a la cultura y la educación. Existe una Política Nacional del Libro y la Lectura 2015-2020, impulsada por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2015). Paralelamente, existe además un Plan Nacional de la Lectura 2015-2020, cuya misión es la de apoyar y concretar esta política pública por medio de diferentes ejes de planificación, estrategia y acción (Gobierno de Chile, 2015). Por otro lado, el Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) es un eje central en la implementación del fomento de la lectura en Chile requiriendo, permanentemente, estudiar y comprender los intereses del público que acude a sus servicios tanto físicos como digitales. En este sentido, se precisan estudios específicos que ayuden a dimensionar con claridad los intereses, hábitos y necesidades particulares según grupos de usuarios. Con este fin nos propusimos investigar sobre la relevancia del rol de las bibliotecas públicas en el segmento de los adultos jóvenes de entre 18 y 29 años, ya que estamos viviendo un momento de importantes cambios que las tecnologías digitales de la información han producido en las formas de diseminación de la cultura y los hábitos de los lectores. Hasta el momento, en Chile no ha habido una investigación dedicada exclusivamente a explorar los intereses y hábitos de este segmento.

Por una parte, en el ámbito escolar, el rendimiento en comprensión lectora es motivo de preocupación debido a los resultados obtenidos en exámenes nacionales como SIMCE, e internacionales, como PISA, que muestran un estancamiento en el proceso de consolidación de comprensión de lectura por parte de los escolares (Organization for Economic Cooperation and Development, 2010, 2014 y 2016; Agencia de Calidad de Educación, 2017). Por otra parte, es patente el auge de nuevos ejes de expresión y consumo cultural/literario (manga, comic, novela gráfica, modalidades de escritura *online*, entre otros), por lo cual se requiere entender la influencia y penetración concreta de estos tipos de géneros y formatos entre los adultos jóvenes; es decir, otro tipo de canon de lectura no asociado a los programas escolares. Esto, entendiendo que la lectura por placer se define como una actividad no limitada a novelas y obras literarias canónicas (Duncan, 2014). Por estas razones, este estudio busca identificar y describir los hábitos de lectura y las preferencias de contenido del segmento en cuestión.

En la última década, en el contexto internacional, se ha visto un incremento en los estudios en este ámbito que combinan datos cuantitativos y cualitativos (Alonso-Arévalo, 2016; Appleton et al. 2018; Horrigan, 2015) y, por lo mismo, quisimos contribuir a este campo, analizando —a través de una metodología mixta— una muestra por conveniencia del público lector de adultos jóvenes usuarios asiduos de bibliotecas de la provincia de Santiago, cuya población aproximada es de 7.112.808 habitantes (INE, 2017), correspondiente al 34,8% de la población de Chile. Para este estudio se propuso la convergencia de dos entidades, una pública y una privada, que albergan importantes bibliotecas. La primera, el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile, bajo la misión invocada por la Unesco, que busca “contribuir al desarrollo integral de los

miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participación de la comunidad, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y recreación” (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2017). Además, este servicio, con casi un siglo de experiencia, se encarga del desarrollo de su función cultural, patrimonial, formativa, recreativa y social. La red de bibliotecas públicas ofrece a la comunidad una colección de dos millones y medio de libros físicos, aproximadamente, con obras de diversos géneros y formatos, algunos contemporáneos y otros relacionados con el pasado nacional e internacional. Los libros se encuentran en estanterías abiertas para que los usuarios tengan la libertad de hojearlos, leerlos y decidir el que sea de su preferencia para lectura en sala o para préstamo, si son socios de la biblioteca. Según los estudios del SNBP, el promedio anual de préstamos es de más de 2 millones de títulos a nivel nacional en sus distintas plataformas (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2017). Para este estudio, junto a la Coordinación Regional Metropolitana del SNBP, se seleccionó un número importante de bibliotecas dentro de la provincia de Santiago de Chile, pues es en la XIII región donde se produce el 39% de los préstamos totales a nivel nacional; el promedio de préstamos en total en la región, sin considerar las sedes asociadas a la red de Metro, es de aproximadamente 700.000 títulos (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2017).

La segunda entidad que integra este estudio corresponde a La Fuente, una fundación privada y sin fines de lucro, dedicada a promocionar e implementar iniciativas educacionales y culturales, con una nutrida trayectoria en el fomento y la mediación de la lectura. Además de desarrollar bibliotecas escolares abiertas a la comunidad, mejorar bibliotecas municipales, y equipar bibliomóviles y bibliotecas comunitarias, La Fuente diseña y administra diez Bibliotecas Viva (BV), en diferentes sedes de la cadena de centros comerciales Mall Plaza, con casi veintisiete mil socios y un fondo de más de ciento veinticuatro mil títulos. De este grupo de bibliotecas, cuatro de ellas participaron en el presente estudio. Según el equipo directivo de La Fuente, en estas cuatro sedes confluye el mayor número de usuarios de entre 18 y 29 años.

2. Contexto de la investigación

El objetivo general de este estudio es conocer en profundidad las preferencias y los hábitos de lectura, las formas de acceso a la lectura y la relación con la biblioteca de un grupo diverso de adultos de entre 18 y 29 años que se autoidentifican como usuarios frecuentes de bibliotecas en la Región Metropolitana. Esto, para obtener información y facilitar así la toma de decisiones en la recomendación bibliográfica, y para comprender al usuario lector y sus principales necesidades.

Los objetivos específicos de la investigación son:

- a. Detectar intereses, necesidades y tendencias generales en torno a los hábitos y las formas de acceso a la lectura.

b. Investigar e identificar patrones en las preferencias de los usuarios con el fin de (1) recopilar información para la gestión de colecciones, (2) comprender mejor la interacción con los usuarios, y (3) realizar recomendaciones.

c. Conocer los factores del contexto cotidiano, dentro y fuera de la biblioteca, que influyen en las prácticas lectoras del grupo establecido.

La decisión de definir el rango de 18-29 años obedece a los siguientes criterios, definidos junto con las instituciones colaboradoras:

1. Una evidente brecha de información desde diferentes ámbitos y actores (sector editorial, mediadores de lectura, bibliotecarios, sector público) dado que este segmento no es sistemáticamente evaluado como lo son los alumnos de la enseñanza básica y media.

2. Una inquietud por conocer prioridades e intereses que excedan las percepciones determinadas por los rankings de ventas (marcados por la circularidad de las referencias con que se establecen Nivel Socioeconómico NSE en Chile).

3. La necesidad de lograr una muestra relevante, aunque no representativa, que permitiera conocer mejor a este grupo de usuarios de las bibliotecas y sus preferencias.

3. Metodología

Diseño de la investigación

Se decidió llevar a cabo una investigación mixta descriptiva-cualitativa (Teddlie & Yu, 2007) a partir de una muestra de conveniencia, compuesta por usuarios asiduos a las bibliotecas de entre 18 y 29 años, y no una muestra aleatoria y/o representativa (Miles & Huberman, 1984). Del mismo modo, se seleccionaron, a partir de reuniones con la Dirección de Bibliotecas Públicas de la Región Metropolitana, las bibliotecas más aptas (bajo variables de cierto volumen de préstamos, de usuarios del rango de edad, que era el objetivo). De las 37 comunas de la Provincia de Santiago, se definieron 16 bibliotecas de 12 comunas, representando una diversidad de NSE alto, medio y bajo. También se incluyeron 4 bibliotecas privadas de alto flujo, ubicadas en 4 centros comerciales de alta concurrencia de la misma provincia de Santiago ubicados en comunas de NSE medio y bajo.

Luego de establecer las bibliotecas para la muestra, se distribuyó entre las seleccionadas una breve encuesta dirigida a los usuarios que los mismos bibliotecarios identificaron como asiduos. De este modo, se alcanzó una muestra final de 346 encuestados, de los cuales 138 fueron hombres, 208 mujeres. Del total de encuestados, 210 corresponden a las Bibliotecas Públicas y 136 a Biblioteca Viva.

Descripción de la muestra

A partir de la participación de 346 encuestados (208 mujeres y 138 hombres), un 64% corresponde al segmento de entre 18 y 24 años; y el 36% al de entre 25 a 29 años. De este grupo general, el 61% son usuarios de SNBP y el 39% de BV. La gran mayoría de los encuestados reportó un alto nivel de satisfacción respecto de la biblioteca de la que es usuario frecuente (91% dijeron estar o “muy satisfecho” o “satisfecho”).

A la pregunta, ¿Cuál es tu actividad principal?, 33% los participantes declararon estar estudiando; 29% trabajando; 29% estudiando y trabajando; y 9% dedicado a otras actividades. Al consultarles por el destinatario del préstamo bibliotecario 83% respondieron que sacan libros para sí mismos; 7% para un familiar; 1% para un amigo; y, 9% N/R, concluyéndose de ello que la mayoría de las respuestas generadas en la encuesta y las conversaciones grupales de estudio, reflejan principalmente los hábitos y las preferencias de los mismos participantes y no de terceros.

Procedimiento

La investigación contempló tres fases:

Fase 1

Se realizó una búsqueda bibliográfica para orientar el estudio en paralelo con un trabajo en conjunto con las autoridades de las bibliotecas participantes para definir la muestra. También se realizaron entrevistas informales con los bibliotecarios de las organizaciones involucradas. Esto permitió la determinación de la muestra por conveniencia de las comunas y los distintos sectores socioeconómicos de la ciudad. En base a este proceso inicial, se diseñó la encuesta, que incluyó 14 preguntas de selección múltiple y 2 de respuesta abierta.

Fase 2

El objetivo fue generar una masa crítica de datos autoreportados en relación con actividades laborales y de estudio; hábitos de préstamo y lectura; intereses personales de lectura y consumo cultural; inquietudes y participación en actividades relacionadas con el libro y la lectura; y percepciones del rol físico y simbólico de la biblioteca.

Se aplicó la encuesta con la muestra total y se analizaron los resultados para detectar patrones en las preferencias, hábitos, necesidades y preocupaciones de los encuestados. A partir del análisis de la encuesta, se determinaron los temas para explorar en la siguiente fase de *focus group*.

Fase 3

Para indagar más profundamente en temas sobresalientes del análisis de los resultados de la encuesta, se propuso un instrumento cualitativo de *focus group*. Se escogió este formato porque permite conocer, en una sola sesión, a múltiples usuarios que comparten ciertas características como rango de edad, interés en la lectura y uso frecuente de la biblioteca, entre otros (Appleton, Hall, Duff & Raeside, 2018). Además, los *focus groups* permitieron profundizar

en los aspectos más cotidianos de las prácticas lectoras de los participantes, y “dar una voz” a esas experiencias (Duncan, 2015).

En esta fase, se seleccionó a 8 participantes de dos subgrupos (18-24 años y 25-29 años) para la realización de dos conversaciones grupales. Como los miembros de cada *focus group* eran todos usuarios frecuentes de sus bibliotecas, podrían ser caracterizados como ‘usuarios de biblioteca atípicos y activos’ (Appleton, et al, 2018). Aunque una selección aleatoria pareciera ofrecer la ventaja de ser generalizable, habría generado datos menos ricos para esta fase del análisis, al haber incluido usuarios infrecuentes (Appleton, et al, 2018). Para estas entrevistas semiestructuradas de 40 minutos de duración cada una, los investigadores diseñaron y aplicaron, con el objetivo de recopilar información matizada sobre la diversidad, diferencias y variantes de fenómenos observados de la encuesta, una pauta con preguntas abiertas para que los participantes pudieran expresarse libremente sobre una variedad de temas (Kvale, 2008). Una vez finalizada la actividad, los *focus groups* fueron transcritos, analizados y codificados según patrones generales y específicos detectados, implicando un trabajo de *reducción de datos*, para organizarlos en grupos coherentes y pertinentes para los objetivos de la investigación; luego, la *exhibición de datos* (data display), que implica la organización visual de los temas; y el último paso de llegar a conclusiones relevantes (Miles & Huberman, 1984). Finalmente, se contrastaron los resultados del análisis de los *focus groups* con los resultados cuantitativos.

Análisis de datos cualitativos

El análisis de *focus groups* hizo patente la necesidad de abrir una dimensión aún no considerada, hasta entonces, en la encuesta: la biblioteca como espacio. En la conversación con ambos grupos surgió manifiestamente el valor que los usuarios le otorgan al espacio mismo de la biblioteca, el rol de la biblioteca en la comuna o barrio y la experiencia cotidiana de uso, en general, por años.

Aunque proveniente de un contexto distinto, la experiencia expuesta por Helen Victoria Smith en “Cooking the books: what counts as literacy for young children in a public library?” de la revista *Literacy*, fue crucial para el análisis de los datos recogidos en esta investigación. En dicho artículo, Smith explora lo que la lectura significa para los niños y las niñas usuarios de una biblioteca pública de Inglaterra, utilizando la teoría de Henri Lefebvre (Lefebvre & Nicholson-Smith, 1991) acerca del “espacio social”, para comprender las diversas dimensiones de significado de la biblioteca. Esta teoría identifica tres tipos de espacio:

- (1) El *espacio percibido* es el espacio físico-material que se produce a través de actividades y prácticas cotidianas; un espacio tangible que puede ser medido y descrito.
- (2) El *espacio concebido* es el espacio de las expectativas sociales, las reglas, los discursos y las ideologías dominantes. Esto se aprecia en discursos (escritos u orales) que indican las expectativas de cómo el espacio debería usarse.

(3) El espacio *vivido* es el espacio de la imaginación. Es “subjetivo y tiene el potencial de generar espacios alternativos que resisten y cambian el orden dominante.” Muchas veces, consiste en la transformación del espacio para un uso diferente al que se imaginó en un principio. También se define como un ‘contraespacio’ (Lefebvre & Nicholson-Smith, 1991, en Smith, 2018).

4. Resultados

A continuación se presentan los datos en dos niveles: (a) cuantitativo-descriptivos y (b) cualitativos

a. Resultados cuantitativo-descriptivos

Acceso al libro

La primera parte de la encuesta buscó información de *cuánto, cómo y por qué* los usuarios acceden al libro. En relación a *cuánto*, en promedio, las mujeres que participaron en la encuesta sacaron 3,7 libros en un lapso de 3 meses y los hombres, un promedio de 2,7 libros en el mismo período de tiempo. Si se observa por rango etario, los usuarios de 18 a 24 años sacaron en promedio 3 libros cada tres meses y los de 25 a 29 un promedio de 3,9 libros. Cuando se les preguntó por libros leídos en el mismo período, la muestra arrojó 5,3 títulos en el caso de las mujeres y 4,1 en el de los hombres. Esta misma variable para los rangos de edad dio 4,5 títulos leídos en promedio para los usuarios de 18 a 24 años y 5,4 libros leídos para el grupo de 25 a 29. En lo relativo al *cómo*, se les preguntó por cuáles otras vías, aparte de la biblioteca, accedían a libros y la principal vía resultó ser la descarga de contenido de internet sin costo, seguida del préstamo o regalo personal, en tercer lugar la compra en tiendas y, por último, la compra por internet, como se puede apreciar en la Figura 1.

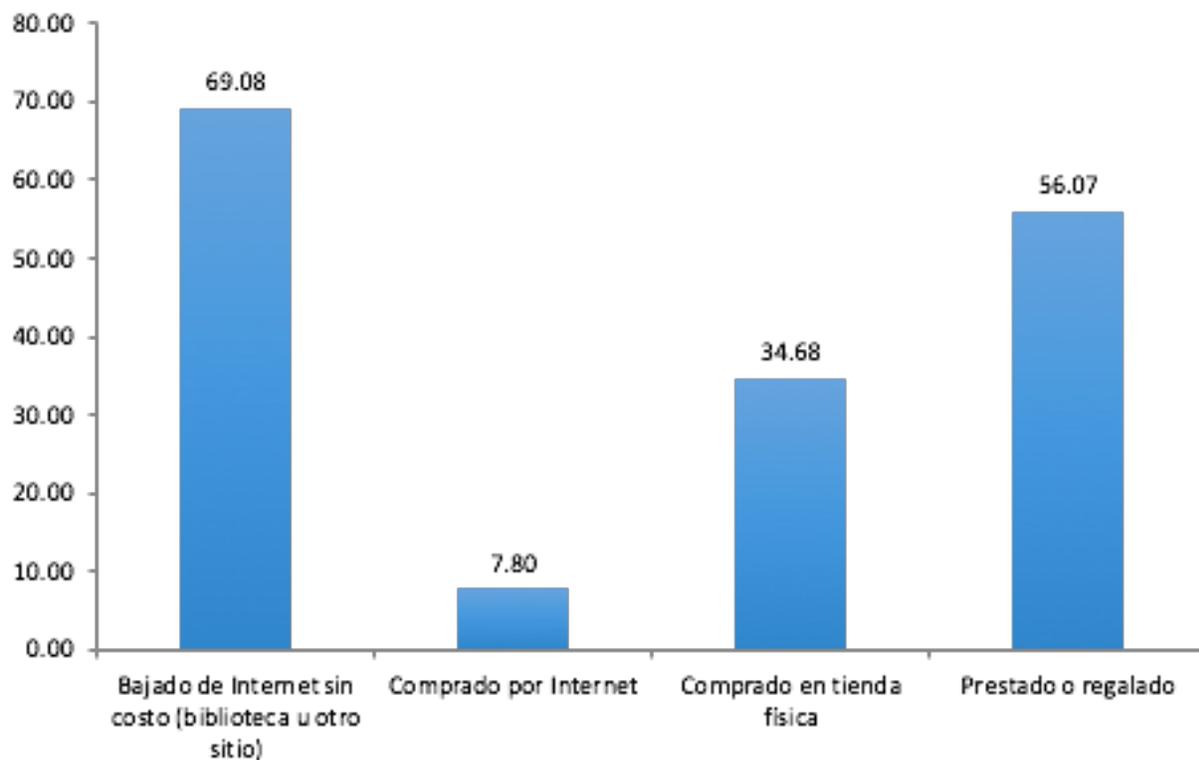


Figura 1. Aparte de lecturas sacadas de la biblioteca, en los últimos tres meses, ¿has accedido a lecturas por otra vía? *pregunta con opción de marcar más de una alternativa; los porcentajes reflejan el porcentaje respecto del total de encuestados.

En torno a la pregunta *por qué*, los principales motivos para sacar libros de la biblioteca son: entretenimiento (39,9%); estudio (23,8%); ampliar conocimiento general (21,3%); trabajo o perfeccionamiento profesional (9,2%) y otras razones (5,8%), como se aprecia en la Figura 2.

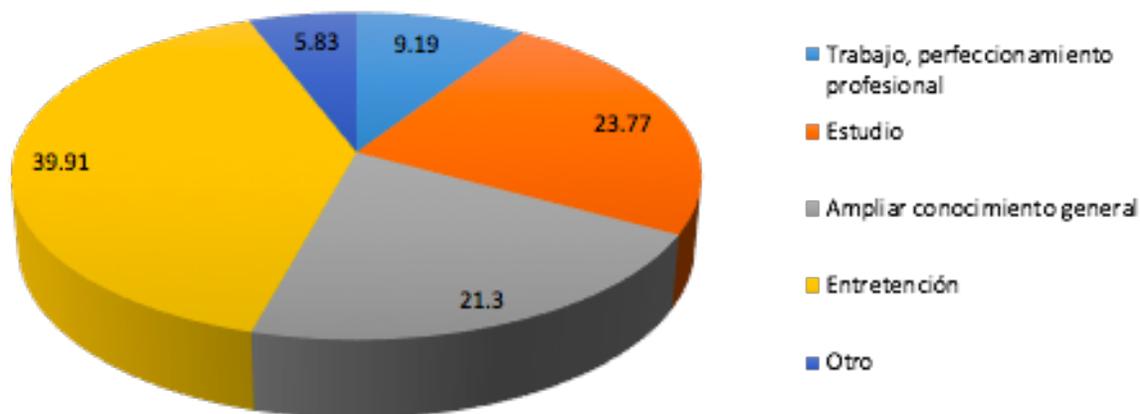


Fig. 2: De los libros que sacaste de la biblioteca en los últimos tres meses, ¿cuál es el principal motivo por el que los has sacado? (valores expresados en porcentajes del total)

Para indagar en *cómo* escogen sus lecturas, se hizo una pregunta con opciones múltiples, donde los encuestados pudieron seleccionar todas las opciones que querían. A partir de los 346 encuestados se obtuvo 757 respuestas, cifra que demuestra la variedad de fuentes de recomendación. Un 54% de los encuestados afirmó que elige sus lecturas por recomendación de un amigo o familiar; un 42% por reseñas y artículos en publicaciones impresas; un 35% por recomendación de un profesor o bibliotecario; 31% por redes sociales y 25% por estar relacionado con una serie televisiva, película o video.

Preferencias lectoras

En cuanto al tipo de libros que leen, se hizo una pregunta con múltiples opciones no excluyentes que generó 1.597 respuestas. La cantidad de respuestas de por sí sugiere que existe una gran diversidad de intereses, en una gran variedad de géneros y formatos (ver Figura 3). Los diferentes géneros de ficción (histórica, romántica, ciencia ficción, fantasía, misterios, thrillers, terror, y policíaca) suman un 55% de sus intereses, mientras que la no-ficción (historia, política, filosofía, ciencia y autoayuda) representa un 31% de las lecturas preferidas. Además, un 9% dice leer novelas gráficas y cómics, y un 5% poesía.

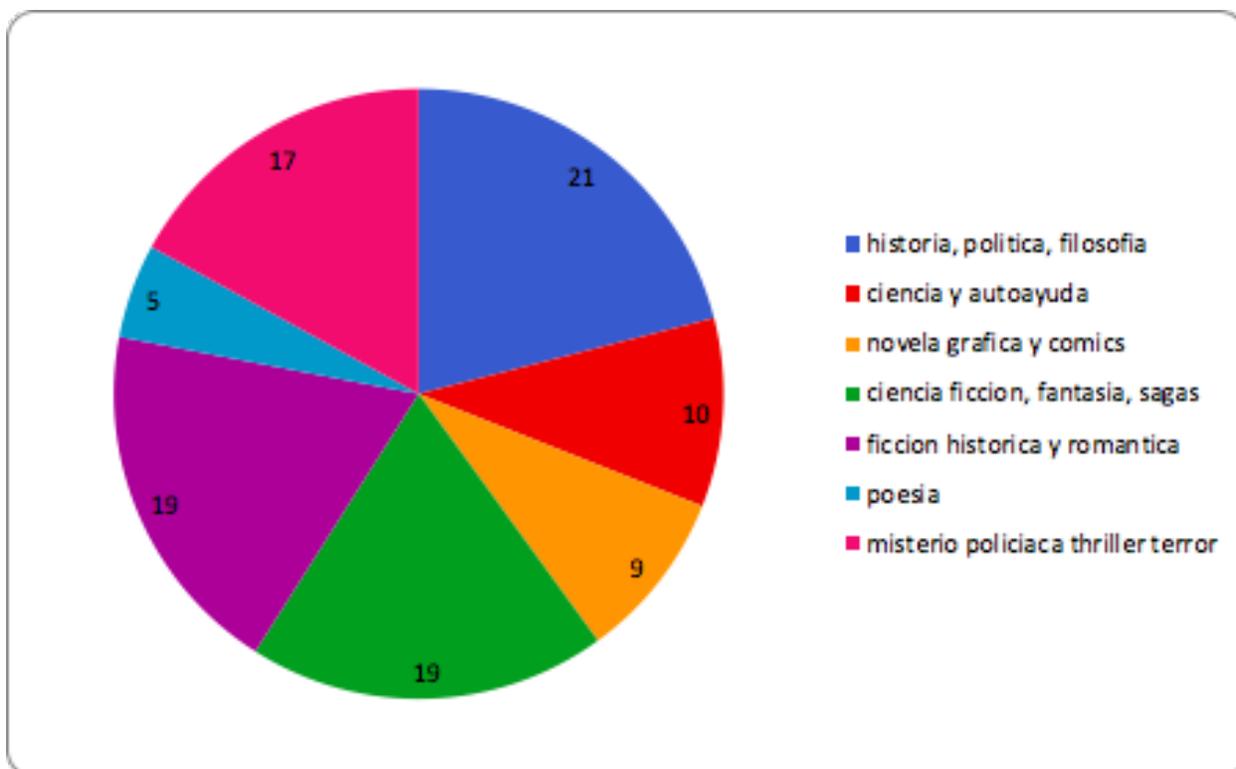


Fig. 3: ¿Qué tipo de textos te gusta leer? (pregunta con opción de marcar más de una alternativa; los porcentajes reflejan el porcentaje respecto del total de encuestados)

También se preguntó sobre el nivel de satisfacción con la variedad de títulos que ofrece su biblioteca, y también sobre los géneros que sentían que hacían falta en las colecciones. En cuanto a satisfacción, un 40,8% de los encuestados se declaró “muy satisfecho” con la oferta de su biblioteca, y un 50% “satisfecho”. Aun así, cuando se les preguntó qué tipo de libros faltaba en sus bibliotecas, se registró un total de 457 respuestas a esta pregunta abierta, con un 57% de las peticiones relacionadas a categorías de no-ficción (ensayo, ciencia, autoayuda, historia, política y filosofía); mientras que un 36% de las peticiones recayendo en alguna categoría de ficción (ciencia ficción, fantasía, sagas, novela gráfica y cómics, novela, cuentos, romántica, terror, misterio, policiaca). Ningún encuestado indicó necesidad de más títulos de poesía, como se puede apreciar en Tabla 1.

Ensayo, ciencia, autoayuda.	137	38	38%
Ciencia ficción, fantasía, sagas.	41	11	11%
Historia, política, filosofía.	68	19	19%
Cómic, novela gráfica.	33	9	9%
Novela, cuentos, romance.	30	8	8%
Poesía	0	0	0%
Terror, misterio, policiaca.	28	8	8%
Se encuentra satisfecho	18	5	5%
Otros (literatura en otro idioma, revistas, audiolibros, films, etc.)	9	2	2%

Tabla 1: ¿Qué tipo de libros o colecciones sientes que hacen falta en la biblioteca? (pregunta con opción de marcar más de una alternativa; los porcentajes reflejan el porcentaje respecto del total de respuestas)

Actividades relacionadas a la lectura y la escritura

La encuesta indagó también, a través de dos preguntas, sobre (1) la participación en actividades asociadas a libros y lectura, y (2) actividades que les gustaría tener en las bibliotecas. Ante la primera pregunta, el 86% afirma no participar en ninguna actividad relacionada a la lectura (dentro o fuera de la biblioteca), mientras que, ante la segunda interrogante, el 35,8% expresó el deseo de tener instancias de talleres, llegando a sugerir desde actividades relacionadas al libro y la lectura hasta manualidades, autoformación, temas comunitarios e incluso deporte.

Lectura e internet

La encuesta también abordó una serie de preguntas sobre la relación entre lectura, internet y consumo cultural. Ante la pregunta: ‘Excluyendo la lectura de noticias, cuando lees por entretenimiento, ¿cómo prefieres leer?’ El 54,3% dijo el libro impreso, el 36,1% declaró libro impreso y digital y el 8,4% prefiere solo en digital (1,2% no respondió la pregunta).

Al preguntarles qué actividades realizan por internet asociadas a la lectura o escritura, sobresale la escritura y/o lectura de ‘fanfiction’, con el 26% de los encuestados que declara practicar dicha actividad, seguida por la escritura *online* (20,8% de los encuestados), juegos en red (19,9%) y “otros” con 14,5%, y, en última opción, juegos de rol con 5,5%.

Aunque no fue el enfoque principal de la investigación, se indagó también en otras preferencias y hábitos relativos al ocio, información y entretenimiento. En las respuestas, expresadas en una escala Likert de “siempre”, “a veces” y “nunca”, los encuestados mostraron que siguen las tendencias nacionales prefiriendo plataformas digitales (sean pagadas o libres) para el acceso al contenido. Por ejemplo, un 18% de los encuestados respondieron que “siempre” ven series en televisión abierta, mientras que un 38% admite ver siempre series en servicios de pago (e.g. Netflix). Finalmente, un 19% dice ir al cine “siempre”, un 26% declara siempre descargar películas de internet y un 60% ve videos en Youtube “siempre”.

b. Resultados Cualitativos

La reducción de los datos cualitativos produjo resultados en cinco ámbitos importantes.

1. La biblioteca como espacio público

Uno de los primeros temas que emergió, desde las conversaciones iniciales con los encargados de biblioteca que distribuyeron las encuestas, fue la noción de las bibliotecas como espacios públicos, donde convergen diferentes individuos con objetivos múltiples. A la última pregunta de la encuesta, ‘¿Qué tipo de actividades o servicios te gustaría tener que no encuentras?’, un 36% indicó un interés en talleres, mientras que un 13,5% identifica la necesidad de mejorar la infraestructura (tecnológica y eléctrica, baños, cafetería, ampliación de horarios).

Así, el primer grupo de respuestas sugiere una percepción de la biblioteca como un espacio comunitario, a la par del segundo grupo, que sugiere la utilización de la biblioteca como un lugar cómodo para estar, en donde leer, estudiar, y a veces ambos. En los *focus groups*, la seguridad y el control (y a veces la falta de ellos) emergieron como factores que influyen en esta experiencia. Varios señalaron “el tema del robo”, “el robo y la pérdida” como factores que dificultan el uso del espacio de la biblioteca: dado que es un lugar donde se prestan libros y servicios sin costo, es utilizado a veces por personas que no necesariamente quieren leer, buscar libros o información, y que “no tienen una cultura de literatura, de cuidar”, según explicita un participante de los *focus groups*.

La seguridad, entonces, se inserta como un problema práctico que obstaculiza la funcionamiento de un lugar concebido como un espacio donde el público general pueda acceder a información y conocimiento. En muchos ámbitos del quehacer contemporáneo en Chile se puede ver el despliegue de estrategias de seguridad y control: estacionamientos con cámaras, comercios con guardias armados; cafés con ganchos bajo las mesas para las pertenencias de los clientes. Sin embargo, en el espacio de la biblioteca esto es un aspecto sensible porque el mandato de proveer acceso a la información y de crear un espacio atractivo y acogedor para la lectura, está en conflicto con la necesidad de velar por la seguridad.

El comentario de Manuel, participante del *focus group* de 18-25 años, explica su perspectiva:

entonces llegan varios indigentes, de la plaza a ver... hay veces que hay estudiantes que necesitan el computador y no lo pueden ocupar y ellos están viendo cosas en YouTube, en Facebook, entonces ahí está mal ocupado...’

Estos “indigentes y estudiantes”, al usar la biblioteca para resolver carencias no relacionadas a la lectura, causan un conflicto con los propósitos de Manuel. Esto sería lo que Lefebvre llama el *espacio utilizado o contraespacio*: un espacio contemplado y promocionado para un uso determinado que es adoptado para otros fines. En este sentido, el resto del grupo concurre con la opinión de Manuel.

Por otro lado, las visitas a las bibliotecas, por parte del grupo de investigación, permitieron observar ejemplos de convivencia menos conflictivos entre diferentes tipos de usuarios. En una biblioteca municipal, en una comuna relativamente alejada de Santiago Centro, esa misma convergencia de públicos diversos se percibía como algo positivo e, incluso, como un catalizador de cambio: mientras un grupo de alumnos se capacitaba en Microsoft Office, una voluntaria preparaba una clase de español para migrantes. La encargada explicó cómo, al ser el único espacio comunitario en la comuna, la biblioteca cumplía varios roles. En varias otras bibliotecas se observó este mismo fenómeno: clases de español, mesas de conversación sobre migración y cursos de capacitación, entre otros.

La biblioteca como espacio público cobra un significado especial en las cuatro Bibliotecas Viva que participaron en el estudio. Una encargada puntualizó que mucha gente va al centro comercial a “puro pasear” y, como su biblioteca está ubicada en una explanada exterior cerca del patio de comida, muchas veces los transeúntes se desplazan a la biblioteca por curiosidad y acaban quedándose. En dos sucursales refirieron a que la comunidad de usuarios es variable y pasajera, usando la biblioteca más para préstamos domiciliarios que para actividades comunitarias, y que debido a esto, las actividades que proponen deben ser de una sola jornada. Otra encargada señaló que algunos de sus usuarios asiduos son los mismos empleados del mall y, en ese sentido, la biblioteca emerge como un servicio cultural valioso y práctico, ofreciendo una solución cultural para los empleados de un espacio consagrado a la compra. Además, la extensa parrilla de actividades ofrecidas en las diferentes Bibliotecas Viva (desde talleres de idiomas y manualidades hasta grupos de lactancia materna), y la potente presencia en redes sociales, deja en evidencia el mundo de posibilidades que pueden producirse desde la noción de la biblioteca *como* y *en* un espacio público.

2. La biblioteca como espacio físico

Para los usuarios de 18 a 29 años la biblioteca es importante no solo por el servicio de préstamo sino también por su espacio físico. Tanto en las entrevistas con encargados de biblioteca como en los *focus groups* se mencionó la importancia de la biblioteca como lugar de estudio (esperable, dado que dos tercios de los encuestados declara estar estudiando, o a tiempo completo o parcial). La biblioteca es sumamente importante para estos usuarios, brindándoles un espacio que los estudiantes no encuentran en sus casas o lugares de estudio. Manuel, de nuevo, sentencia: “voy porque allá estudio ... es como ir a la universidad”, agregando que “para el verano, es un verdadero cementerio en la biblioteca” — igual que la universidad.

En los *focus group*, los temas de infraestructura, confort y ambiente se mezclaron. Tomás (24-29 años), dijo que prefiere su biblioteca “por un tema de espacio y comodidad... un tema de ambiente’ aunque también ‘agradecería un poco más de espacio como más sillones y esas cosas como para acomodarse...’ Manuel habló de lo mismo: “hay aire acondicionado, uno está tranquilo, hay unas salas que puedes estudiar, pizarras”. Pedro, del grupo de 25-29 años, prefiere su biblioteca por la seguridad y también porque “permite tener cosas dentro, entonces eso me acomoda mucho, tener el bolso que no lo permiten ..., tener agua que tampoco lo permiten [otra biblioteca]...”

Aquí se constata una búsqueda de un espacio que se adapte a las necesidades personales del usuario. Las referencias a muebles remiten al deseo de *instalarse* en la biblioteca de manera cómoda, casi replicando lo que uno tiene o quisiera tener en casa. Esto, sumado a los reclamos por espacios seguros, revela una serie de expectativas conectadas a una visión de la biblioteca como un lugar acogedor, donde se puede estar tranquilo y despreocupado, para poder enfocarse en la actividad de leer, sea por estudios u ocio.

3. La biblioteca como espacio simbólico

Todos los integrantes del *focus group* de 25 a 29 años coincidieron en que la seguridad es un tema primordial para decidir dónde ir a leer o estudiar. Así, convergen en las decisiones y los hábitos de los usuarios tanto la preocupación práctica como también el rol simbólico y la percepción de la biblioteca como un lugar protegido donde nutrir la práctica de la lectura.

Varios participantes de los *focus groups* describieron relaciones estrechas con la biblioteca, revelando el valor institucional que le atribuyen. Florencia (18-24 años) lo explicó así:

Mi familia siempre me inculcó leer mucho y me acuerdo todavía del primer libro que me regalaron, que me lo leí en una noche, en una Navidad. Entonces, desde ese primer libro que me interesó ir a bibliotecas...ese libro [era] de fantasía, y después empecé a leer mucha fantasía y hasta la actualidad me sigue gustando mucho [...] Desde siempre me interesó conocer bibliotecas, ir a bibliotecas ...son muchos años que he asistido regularmente. Se me acaba el plazo y voy de nuevo a pedir más libros.

Jessica (18-24 años), estudiante y madre de un hijo motivado por la lectura, rescata el valor simbólico de la biblioteca como un lugar donde perfeccionarse tanto personal como vocacionalmente: “yo soy estudiante de educación parvularia, entonces busco muchos libros para eso, para ir como creciendo... yo quiero como aprender más y voy buscando libros de todos los temas que me van pasando”. Nadia (25-29 años), también madre, usa el Bibliobús de su comuna para su hija y declara: “[mi hija] es una niña come libros, de lo que me siento orgullosa”.

Para estas jóvenes madres, la biblioteca sirve un doble propósito: por un lado es un espacio para iniciar a sus pequeños en la lectura y por otro sirve para satisfacer sus propios deseos de formarse y entretenerse. En sus palabras se escucha un reconocimiento del valor simbólico de la lectura que quieren traspasar a sus hijos.

Saco libros de diversión igual...para él [su hijo] le saco cuentos, pero que él los elija, porque al niño se le incita la lectura desde muy pequeño, eso es lo bueno...actualmente estoy leyendo una saga... son libros de fantasía...” (Jessica, 18-24 años)

La encargada de una de las bibliotecas municipales que participó en el estudio comentó que uno de los proyectos adjudicados más relevantes para ella fue un ciclo de cuentacuentos en colegios de su comuna. Aquí vemos la biblioteca como un espacio físico proveedor de libros y también una institución encargada de contribuir a la formación de sus usuarios. En otra

comuna, la encargada valoró especialmente un proyecto que vinculaba la biblioteca con las escuelas a través de Bibliobuses. Según los encargados en esta y otras sedes, han visto un aumento en el interés por la lectura y la identificación de la biblioteca como un núcleo cultural por su ubicación. Aquí vemos cómo el espacio físico y el rol simbólico de la biblioteca tejen una identidad que, según las encargadas, es apreciada y respetada por los residentes, quienes se preocupan de cuidar estos espacios.

4. El bibliotecario y la mediación de lectura

La elección de los libros y la atención de los bibliotecarios fue un tema de mucha conversación en los dos grupos, ya que no hubo consenso sobre el tipo de atención que querían recibir del/la bibliotecario/a. La conversación relevó lo personal que es esa conexión que el lector establece con los libros y lo delicado que es intervenir en ese proceso.

Nadia, del grupo de 25 a 29 años, sentenció: “Siempre he considerado que elegir un libro tiene que ser algo súper íntimo ... yo creo que el asesor bibliotecario debiera tener la opción de decir ‘conozco tu gusto bibliotecario, llegó esto nuevo...llévalo. Algunos no hacen eso’”. Contó que un novio le había regalado un libro de un autor que le acabó fascinando. “Me comí todos sus libros en dos meses”, dijo, revelando que el lazo afectivo con su novio fue crucial en su decisión de leer.

En este mismo grupo otros participantes rechazaban categóricamente cualquier ayuda de un bibliotecario: “Soy super reservada, muy tímida...elijo yo,” dijo Ignacia. Pedro nos contó sobre su interés por curiosear y encontrar libros solo, agregando: “lo que yo sí valoro mucho de los bibliotecarios... que nunca te van a negar algo... así oye: ‘pa’ qué lo querí... no es pa’ti’”. Su comentarios evidencian cierta tensión entre su deseo de leer, su comportamiento solitario y tal vez una susceptibilidad a la opinión del bibliotecario. Aquí uno puede dimensionar los factores personales que inciden en la construcción de la relación bibliotecario-usuario.

En el otro *focus group* hubo más consenso sobre lo que debería hacer el personal de la biblioteca:

Kristina: ¿Qué significa para Uds. el bibliotecario o la persona que atiende en la biblioteca?

Sebastián: No... la prestación de libros no más.

Kristina: ¿La transacción?

Sebastián: Sí, la transacción. Hacen su trabajo no más...

Manuel y Florencia (18-24 años) asintieron, señalando que en sus bibliotecas había suficiente personal trabajando pero no necesariamente enfocados en ayudar a los usuarios a elegir libros. Florencia, en particular, enfatizó la necesidad de tener alguien “fuera de esos mesones” para atender a los usuarios. Varios otros del grupo asintieron, diciendo: “que recomendaran libros... para los jóvenes. Porque yo veo mucho joven que va y como que se pierde.”

La relación entre usuario y bibliotecario parece fluir especialmente cuando la lectura es para estudios o trabajo. Jessica (18-24 años), por ejemplo, aseguraba que su relación con el personal

de su biblioteca era cercana y agradable, y que siempre le recomendaban libros nuevos: “hay una [bibliotecaria] en especial, con la que me llevo muy bien, ella también estudió educación parvularia, y siempre me dice ‘mira: también te puede servir este libro’ y me recomienda libros tanto como de gustos personales como para los trabajos que yo necesito.” Claramente, Jessica y la bibliotecaria encontraron un espacio de conexión personal a través del trabajo que se amplió con el tiempo.

5. Los medios de comunicación como mediadores de lectura

En el mundo del libro y la lectura, se habla mucho de la mediación y los mediadores de lectura. Generalmente se piensa en mediadores como personas con roles afines al mundo de las letras y la enseñanza (bibliotecarios, educadores de párvulos, profesores, etc.), pero libros, películas, programas de software y otros dispositivos pueden también ser mediadores en la adquisición de conocimiento y lectura (Brown, Ash, Rutherford, Nakagawa, Gordon & Campione, 1993). En esta línea, los focus groups revelaron que entre los participantes, ciertas prácticas de lectura se cruzaban con el consumo de medios, en particular con sus exploraciones y vivencias en Internet, muchas veces a través de prácticas alejadas de sus experiencias en el colegio.

Ignacia, del grupo de 25-29 años, mencionó que el cine fue un factor muy motivante para su práctica de lectura, dando como ejemplo la experiencia de entretenerse viendo películas como *Harry Potter* o *Matilda*. Tomás (del mismo grupo) fue más allá:

El cine fue lo que me llevó a leer porque el colegio me espantó la lectura ... como a mí me gustaba buscar datos en internet y me gustaba mucho el tema de la mafia, descubrí que *El Padrino* era una novela y me animé a leerlo y ese fue el primer libro que leí por mi cuenta... y me encantó.

Otros participantes de este grupo describieron situaciones similares, encontrándose con la lectura después de experiencias con el cine, desde *Game of Thrones* hasta Stephen King, pasando por *Forrest Gump* y *Trainspotting*. Motivados por alguna película, muchos habían buscado el libro correspondiente en la biblioteca, y al no encontrarlo habían recurrido a Internet para bajarlo como última opción. Tomás, por ejemplo, decía que era “malo para leer en digital” pero lo hacía cuando no tenía otra manera de acceder a un libro que quería leer.

Lo anterior sugiere algo importante: varios miembros del grupo coincidieron con Tomás en que la lectura en el colegio había sido poco motivante, por el tipo de libros seleccionados, la ausencia de opciones de lectura, y los métodos aplicados. Según Ignacia, “en el colegio yo odiaba la poesía, nunca me gustó cómo me presentaron la poesía” pero años después fue a un taller de lectura donde acabó adquiriendo el gusto por la poesía. En ambos grupos hubo consenso sobre el mal uso de un canon que Nadia llamó “textos obviamente estatales”, a los que los profesores recurrían con demasiada frecuencia, desmotivando el interés en el género.

Algunos paralelos surgieron al hablar sobre actividades de lectura en la biblioteca. Al preguntárseles sobre talleres de lectura o escritura, los participantes describieron experiencias variadas y nunca del todo satisfactorias, posiblemente debido a la tensión entre la experiencia

íntima y solitaria de la lectura y el acto de compartirlo con un grupo. Tomás contó que participó en un club de lectura pero que no se sintió en sintonía con el grupo y sus intereses, y terminó porque sintió una especie de “*bullying* literario”. Pedro, por su lado, dijo: “creo que soy de ese porcentaje de gente que realmente le gusta hacer lo suyo, leer... [cómo] la gente que va al cine sola... no me siento tan cómodo compartiendo en un grupo general”.

Internet, en cambio, emergió como un mundo de posibilidades de actividad literaria que los participantes en las encuestas y el *focus group* valoraron mucho, señalando en particular Facebook y sitios de lectura y escritura *online* como Wattpad y sitios dedicados a la *fanfiction*. Tomás lo explicó de esta manera: “si se dan cuenta, en Internet hay muchos grupos de lectores... en Facebook hay una necesidad de decir ‘oye sabes que me encantó esto’ y que haya alguien que te diga ‘oye sí y esta parte también es genial’”.

Desde esa óptica, el formato digital ayuda a romper la barrera de la timidez o distancia que algunos sienten a la hora de compartir opiniones con gente desconocida; también abre el abanico de opciones. Otros participantes destacaron este y otros aspectos, como el universo más grande de personas, países e intereses, que uno encuentra en espacios de lectura *online*: “hay grupos de ciencia ficción, hay grupos de doctores, hay grupos de fantasía...hay grupos de escritores y así se van... y no hay como una limitante de que ‘yo vivo en España no te puedo ayudar”. En este sentido, los espacios digitales parecen, para algunos, más seguros para compartir opiniones y también ofrecer más diversidad y libertad de elección que lo que sería factible en versión presencial; ya que los lectores pueden encontrar clubes de lectura casi a la medida de sus intereses, algo que puede resultar más atractivo que adaptarse a las preferencias de un club de lectura convencional.

Finalmente, Internet emerge no solo como un espacio de lectura sino como una fuente de información, o ‘recomendador’ como nos señaló Sebastián (18-24 años): “Cuando uno tiene una curiosidad acerca de un libro, y si parece interesante, [uno puede] buscar en Internet, así como la información, y después ir a buscar el libro a la biblioteca”.

6. Conclusiones

Preferencias de lectura

Los resultados de la encuesta y los *focus groups* retratan un universo de usuarios con diversos propósitos, gustos y hábitos de lectura. Esta diversidad es manifiesta en la distribución de preferencias, con énfasis en diversas categorías de ficción y un porcentaje pequeño pero posiblemente relevante de novelas gráficas y cómics. La no-ficción emerge como una categoría que amerita atención, ya que la mayoría de las peticiones para ampliar las colecciones era para libros en esta área, sugiriendo la necesidad de aumentar y diversificar la oferta de títulos en esta categoría, mientras que los encuestados manifestaron una alta satisfacción con las colecciones de ficción.

Otro resultado llamativo fue el bajo porcentaje de interés en poesía; ningún encuestado pidió ampliar estas colecciones. Los participantes de los *focus groups* relacionaron esta falta de

interés con la forma de enseñar y seleccionar textos en la etapa escolar, pero sería valioso indagar más para entender las otras razones por las que, en el “país de los poetas” el género despierta tan poco interés entre algunos jóvenes.

El rol del bibliotecario o asistente de biblioteca

La encuesta y los *focus groups* subrayan el rol del bibliotecario. Las respuestas a la encuesta sugieren que a este grupo le importa mucho la *recomendación*: de un amigo o familiar, una reseña o artículo, un profesor o bibliotecario, y redes sociales, sugiriendo la confianza o la credibilidad como factores gravitantes. De ahí el potencial del bibliotecario como mediador. Asimismo, los *focus groups* revelaron la complejidad y diversidad de individuos que acuden a la biblioteca en busca de *algo*: libros para los estudios, lectura de entretenimiento; algunos usuarios tímidos y otros que quieren conversación y ayuda. Para una mejor atención sería preciso revisar el tipo de relaciones que existen entre el personal de la biblioteca y el público, y evaluar la estructura y los enfoques del personal. Se percibe la necesidad de capacitaciones en mediación de lectura y atención al público, para cambiar cierta orientación administrativa y transaccional e instalar un ambiente de comunidad que los encuestados demostraron valorar.

Actividades relacionadas al libro y la lectura

La encuesta arrojó dos datos aparentemente contradictorios: (1) un bajo porcentaje de asistencia a actividades relacionadas al libro y la lectura y (2) un alto porcentaje de usuarios que expresan el deseo de tener más actividades literarias y culturales. La gran cantidad y variedad de peticiones de actividades (pregunta 17; ver anexo) revela un reconocimiento de la biblioteca como un lugar comunitario y formativo, pero los datos de asistencia (pregunta 12) demuestran que aún es un desafío lograr alcanzar el objetivo formativo y comunitario en la biblioteca. Los *focus groups* sugieren algunas explicaciones de esta tendencia:

(a) Una percepción y un uso de la biblioteca como un lugar de estudio, y no como un espacio para compartir experiencias de lectura de/y ocio. Subrayamos que más de dos tercios de nuestros encuestados se encontraban estudiando o estudiando y trabajando a la vez.

(b) Un desplazamiento del ocio y el entretenimiento hacia espacios virtuales. Tanto en la encuesta como en los *focus groups* se detectó una apertura hacia actividades de lectura y escritura *online*.

(c) Falta de tiempo o interés en ir a espacios físicos para realizar actividades literarias que no cumplen con la especificidad de sus intereses, los que sí pueden encontrar en espacios *online*.

Los medios de comunicación como mediadores

Los datos obtenidos sirvieron para crear un retrato rico en matices con respecto al rol de los medios e Internet en las prácticas de lectura. Por ejemplo, de la preferencia mayoritaria por la lectura impresa, surgen dos observaciones: (1) el 46% que afirma leer en ambos formatos o solo en digital es alto y probablemente irá en aumento; y (2) conviene recordar que la preferencia de lectura impresa versus lectura digital (o viceversa) es un dato casi anecdótico frente al contexto más amplio de la relación entre la lectura y los medios. Es decir, la influencia

de los medios e Internet en la lectura es mucho más complejo que una simple preferencia de un soporte impreso o digital. De hecho, los resultados demuestran que internet también resuelve la lectura para este grupo en un sentido práctico, dándoles acceso a una infinidad de textos que no encuentran en el formato impreso, ya sea porque se trata de novedades no accesibles aún en el país, o de textos descatalogados.

La noción de los medios como mediadores de lectura surgió tanto en la encuesta como en las conversaciones. Casi un tercio de los encuestados manifestó una preferencia por sagas adaptadas para la televisión o el cine. Varios participantes afirmaron que el cine los había animado a iniciar una práctica de lectura que no había iniciado en la escuela. La encuesta reveló que los participantes recurrían tanto a los nuevos medios como a los tradicionales para decidir qué leer, demostrando la relevancia de los medios como canal de recomendación de libros.

Finalmente, los diferentes resultados en torno a lectura, internet y medios de comunicación evidencian una coexistencia entre el formato digital y el impreso, no solo en cuanto soporte de lectura, sino en un sentido más amplio que el tópico de “libro impreso vs. libro digital”. La convivencia se percibe en la fluidez con la que nuestros encuestados y entrevistados pueden leer la reseña de un libro en un blog, sacarlo de la biblioteca y luego compartir su opinión en Facebook. Es decir, existe la conciencia de poder moverse entre el espacio virtual y físico según patrones y caminos ni lineales ni predecibles. En 2018 los lectores (y los diferentes actores de la cadena editorial) aún están explorando el maridaje óptimo entre contenido y forma, pero claramente están aprovechando diferentes dispositivos y mecanismos para recibir y transmitir información vía la palabra escrita. Debido a esto, el futuro de la lectura queda por escribirse.

Limitaciones

Dado que el estudio se realizó con una muestra por conveniencia, es importante resaltar que los resultados no pueden ser considerados representativos de la población chilena del rango etáreo de 18 a 29 años. El estudio se concentró en una selección de bibliotecas en varias comunas de la región metropolitana de la capital chilena, con lo cual no es reflejo de otros contextos del país (regionales, rurales, semiurbanos, etc). Además, es importante considerar que los datos fueron recogidos vía intervenciones puntuales y no sostenidas en el tiempo y por lo tanto se trata de una imagen en un momento preciso.

Trabajo para el futuro

Dado el alto porcentaje de usuarios de este grupo etario que declaran estar estudiando, sumado a las conversaciones con los encargados y los dos *focus groups*, sería interesante en un futuro estudio explorar el grado y las maneras en que se usan las bibliotecas para perfeccionamiento profesional, académico y actividades conectadas con la búsqueda de trabajo. Se enuncian también algunos tópicos específicos que derivan del presente estudio, los cuales podrían ser de interés en futuras investigaciones relacionadas:

- La enseñanza y mediación de la poesía
- La creciente popularidad de literatura (no solo novela) gráfica y cómics

- Las comunidades lectoras, círculos de lectura y/o escritura en la actualidad (en bibliotecas y otros entornos)
- La transmedialidad y su consolidación en el sector joven (lectura y escritura digital, lectura y *fanfiction*, lectura y otras prácticas *online*)
- La lectura *online*: hábitos, preferencias, vacíos, experiencias

Referencias

Agencia de Calidad de Educación (2017). Resultados Educativos 2016.

Alonso-Arévalo, J. (2016). La biblioteca en proceso de cambio. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (36).

<http://eprints.rclis.org/29504/1/La%20biblioteca%20en%20proceso%20de%20cambio.pdf>

Anglada, L. (2014). Are libraries sustainable in a world of free, networked, digital information?//¿ Son las bibliotecas sostenibles en un mundo de información libre, digital y en red?. *El profesional de la información*, 23(6), 603-611.

Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 0961000618769987.

Brown, A. L., Ash, D., Rutherford, M., Nakagawa, K., Gordon, A., & Campione, J. C. (1993). Distributed expertise in the classroom. *Distributed cognitions: Psychological and educational considerations*, 188-228.

Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (2015) Política Nacional del Libro y la Lectura 2015-2020.

<https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2014/08/politica-libro-lectura-2015-2020.pdf>

Duncan, S. (2014). *Reading for pleasure and reading circles for adult emergent readers: insights in adult learning*. NIACE.

Duncan, S. (2015). Reading aloud in Lewisham: an exploration of adult reading-aloud practices. *Literacy*, 49(2), 84-90.

Gobierno de Chile (2015) Plan Nacional del Libro y la Lectura 2015-2020.

<http://plandelectura.gob.cl/wp-content/uploads/2016/12/Plan-Nacional-Lectura-web-6-12-2016.pdf>

Horrigan, J. B. (2015). *Libraries at the Crossroads: The public is interested in new services and thinks libraries are important to communities*. Pew Research Center.

Jochumsen, H., Skot-Hansen, D., & Rasmussen, C. H. (2016). The four spaces of the public library. In *The End of Wisdom?* (pp. 39-44).

Kvale, S. (2008). *Doing interviews*. Sage.

Lefebvre, H., & Nicholson-Smith, D. (1991). *The production of space* (Vol. 142). Blackwell: Oxford.

Mall Plaza (sin fecha).

http://www.mallplaza.com/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=64.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft. *Educational Researcher*, 13(5), 20-30.

Instituto Nacional de Estadística (INE), Ministerio de Economía (2017). Resultados Censo 2017.

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2010) PISA 2009 Results: What Students Know and Can Do — Student Performance in Reading, Mathematics and Science. PISA, OECD Publishing.

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) (2014). PISA 2012 Results: What Students Know and Can Do – Student Performance in Mathematics, Reading and Science (Volume I, Revised edition, February 2014), PISA, OECD Publishing.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2016). PISA 2015 results in focus.

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (2017). Boletín estadístico del Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas, Programa Biblioredes. http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/articles-84576_archivo_01.pdf

Smith, H. V. (2018). Cooking the books: what counts as literacy for young children in a public library?. *Literacy* 52(1), 31-38.

Teddle, C., & Yu, F. (2007). Mixed methods sampling: A typology with examples. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 77-100.

Vassilakaki, E., & Moniarou-Papaconstantinou, V. (2014). Identifying the prevailing images in library and information science profession: is the landscape changing?. *New Library World*, 115(7/8), 355-375.