

Prestación de servicios de bibliotecas y museos regionales y nacionales de Chile durante la crisis sanitaria por COVID-19

Provision of regional and national library and museum services in Chile during the health crisis due to COVID-19

Cherie Flores- Fernández^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-5294-7157>

Carlos Cáceres Salgado² <https://orcid.org/0000-0001-9786-3766>

Ángela Ramos Cortés² <https://orcid.org/0000-0001-8979-5740>

Claudia Yáñez Ramírez² <https://orcid.org/0000-0002-4584-7729>

¹Universidad Tecnológica Metropolitana, Facultad de Administración y Economía, Departamento Gestión de la Información. Chile.

²Universidad Tecnológica Metropolitana, Facultad de Administración y Economía, Escuela de Bibliotecología. Chile.

* Autor para la correspondencia: cflores@utem.cl

RESUMEN

La imprevista expansión del COVID-19, desde comienzos del 2020, ha causado efectos alarmantes en todo el mundo, al provocar la suspensión de diversas actividades económicas, sociales y culturales, entre ellas, los servicios de bibliotecas y museos. Las bibliotecas y los museos de Chile tuvieron que cerrar sus puertas, al decretarse el estado de emergencia en el país y entrar en un período de confinamiento obligatorio. Este panorama ha generado modificaciones en la entrega de los servicios digitales en las bibliotecas y museos, con la finalidad de continuar en contacto con sus usuarios. Esta investigación tiene como propósito

analizar la prestación de los servicios de las bibliotecas y museos nacionales y regionales de Chile desde el 15 de marzo al 15 de julio de 2020 en el contexto de la crisis sanitaria. Para ello, se recopila información a través de una encuesta, que fue respondida por 23 representantes de estas organizaciones. Las principales conclusiones muestran que las bibliotecas y los museos afrontaron la adversidad mediante la realización de un cambio en la modalidad de entrega de sus servicios. Este tipo de instituciones migraron a los espacios digitales con un uso importante de las redes sociales para el desarrollo de sus actividades. Las instituciones realizaron una buena evaluación de la adaptación de sus servicios; aunque no exenta de complejidades, respecto a la comunicación con el público y la conectividad de la red. Se destaca la iniciativa de los profesionales para mantener la vinculación con sus comunidades.

Palabras clave: COVID-19; bibliotecas; museos; servicios; servicios digitales.

ABSTRACT

The unforeseen spread of COVID-19, since the beginning of 2020, has caused alarming effects worldwide, causing the suspension of various economic, social and cultural activities, including library and museum services. Libraries and museums in Chile had to close their doors, as a state of emergency was decreed in the country and they entered a period of mandatory confinement. This scenario has generated modifications in the delivery of digital services in libraries and museums in order to continue in contact with their users. The purpose of this research is to analyze the provision of services of national and regional libraries and museums in Chile from March 15 to July 15, 2020 in the context of the health crisis. For this purpose, information is collected through a survey, which was answered by 23 representatives of these organizations. The main findings show that libraries and museums faced adversity by making a change in the modality of delivery of their services. These types of institutions migrated to digital platforms with an important use of social networks for the development of their activities. The institutions made a good evaluation of the adaptation of their services; although not without complexities, regarding communication with the public and network connectivity. The initiative of the professionals to maintain the link with their communities stands out.

Keywords: COVID-19; libraries; museums; services; digital services.

Recibido: 06/04/2021

Aceptado: 31/08/2021

Introducción

A finales del año 2019, en la ciudad de Wuhan, República de China, un grupo de personas son afectados por un tipo de neumonía desconocida, con síntomas como gripe, fiebre, tos seca, disnea, fatiga y mialgia.^(1,2,3) “Esta nueva neumonía logró ser aislada y su genoma fue secuenciado recibiendo el nombre de SARS-CoV-2 o COVID-19”.⁽⁴⁾

El 14 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) informa el primer caso de COVID-19 o coronavirus. El Director general de esta institución, el doctor *Tedros Adhanom Ghebreyesus*, anunció el 11 de marzo de 2020 que este nuevo SARS-CoV-2 se clasificaba como agente pandémico, dado el rápido incremento de la población afectada en diversas partes del mundo.⁽⁵⁾ En este sentido, la OMS señaló cuatro fases diferenciadas de enfrentamiento:

- Fase 1 de preparación: no existen casos en el país. Sin embargo, las autoridades sanitarias comienzan a preparar protocolos, para el momento en que se detecte/confirmen un primer caso.
- Fase 2 de contención: llegada de casos confirmados al país, los cuales provienen desde el extranjero. Se busca detectar los casos sospechosos y cortar la cadena de transmisión, a partir de medidas de aislamiento, con cuarentenas preventivas para quienes ingresen al país.
- Fase 3 de contagio comunitario: incremento de los casos, por lo que aumentan las medidas de precaución.
- Fase 4 de transmisión sostenida: el contagio ya se ha extendido por la población en general, por lo que se pierde la trazabilidad de los casos.^(6,7)

En Chile, se declara al país en fase 4 el día 16 de marzo, debido al número de casos ($n = 156$). Ante esto, el presidente Sebastián Piñera anuncia el cierre de las fronteras terrestres, marítimas y aéreas para el tránsito de personas durante 15 días.⁽⁸⁾ Además, se establecen 33 medidas de las cuales destacan el cierre de fronteras, la suspensión de las clases presenciales en establecimientos educacionales, la prohibición de los eventos públicos de más de 200 personas y la suspensión de reuniones de clubes y uniones comunales de adulto mayor.⁽⁹⁾

Debido a lo anterior, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC) del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio toma medidas relacionadas con la pandemia por COVID-19, orientadas a la protección de los usuarios, funcionarios y trabajadores en todos los edificios bajo su administración. En primera instancia, se difunden medidas de seguridad para la protección en materia de salud, entre las que se encuentran la duplicación de la limpieza, la restricción de ingreso de personas, la postergación de actividades, tales como eventos masivos, talleres, conversatorios y/o charlas, además de la flexibilidad laboral para funcionarios susceptibles al contagio o grupos de riesgo. Sin embargo, debido al aumento de casos y las visitas diarias que reciben las instituciones, se anuncia el cierre de la Biblioteca Nacional y algunas bibliotecas públicas y regionales.

Debe aludirse a que las bibliotecas regionales corresponden a centros de rango superior dentro de las bibliotecas públicas de Chile, pues “funcionan como cabeceras de sus respectivas regiones (...) poniendo en valor las identidades y el desarrollo local y regional, (...) ejerciendo un liderazgo en el desarrollo de servicios dirigidos a la comunidad: bibliobuses, bibliotecas penitenciarias, bibliotecas en hospitales, clubes de lectura, programas de capacitación, programas de extensión cultural, contenidos locales, memorias del siglo XX, puntos de préstamos en lugares no convencionales, BiblioRedes, programas de infoalfabetización, son parte de los servicios básicos de estas bibliotecas”.⁽¹⁰⁾

También se cierran museos nacionales y regionales, que son “museos que coleccionan, investigan y exhiben objetos y otros aspectos relevantes de una región; en la mayor parte de los casos menor que el territorio de un estado (distrito zona, pueblo o aldea). Como regla general, trabajan en los campos de la historia natural, social, étnica y cultural de una región determinada o en colecciones y exposiciones específicas”.⁽¹¹⁾

Se inicia el cierre con las bibliotecas y museos de la Región de Coquimbo desde el 17 de marzo del 2020 hasta el 14 de abril del mismo año.⁽¹²⁾ Como consecuencia de la propagación del virus, la Biblioteca Nacional decide cerrar el recinto para la protección y seguridad del

público general y de sus trabajadores el día 17 de marzo e invita a hacer uso de los servicios *online* de la Biblioteca Nacional Digital “Memoria Chilena” y “Chile para Niños”.⁽¹³⁾ Debido a que se decreta la fase 3, luego la fase 4 y, posteriormente, el estado de excepción constitucional de catástrofe, se decide la suspensión de la atención al público general. Esta situación se extiende a todos los edificios culturales de Chile que se acogen a las medidas y recomendaciones del Ministerio de Salud, especialmente enfocados en la atención remota de sus servicios desde el 16 y 17 de marzo de 2020, lo que implica la realización de teletrabajo y coordinación a distancia.⁽¹⁴⁾

El 23 de marzo de 2020 el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio⁽¹³⁾ publica las siguientes medidas, orientadas a la protección de los usuarios, funcionarios y trabajadores, que se aplicaron en todos edificios administrados por la institución:

- En todos los espacios que reciben y/o atienden público se debe duplicar la limpieza de las áreas de alto flujo de personas como baños, pasamanos, manillas, escritorios, salas de atención, lectura y estudio. Además, se dispuso de alcohol gel, desinfectante ambiental y de paños con cloro con el fin de intensificar la limpieza de las áreas de trabajo.
- La red de módulos de Bibliómetro mantendrá la atención del público, mediante la entrega de insumos de aseo a su personal, acorde con las medidas de prevención dispuestas por el Ministerio de Salud.
- Restricción del ingreso de personas a los recintos, así como la suspensión de actividades y/o eventos masivos con el fin de no superar más de 200 personas concentradas en un mismo lugar.
- A su vez, se sugirió la postergación de actividades como talleres, conversatorios o reuniones masivas que convoquen más de 15 personas en un espacio reducido.
- Flexibilidad laboral para los funcionarios y funcionarias susceptibles de ser contagiados y que se encontraran dentro del grupo de riesgo descritas por el Ministerio de Salud.

Por su parte, el Centro Nacional de Conservación y Restauración junto al Ministerio de la Cultura, las Artes y el Patrimonio⁽¹⁵⁾ publicaron en abril del 2020 las recomendaciones sobre

el coronavirus, la manipulación y el tratamiento que debieran tener los objetos culturales, en particular en bibliotecas, archivos y museos. Estas recomendaciones siguen las directrices del Ministerio de Salud. Entre ellas destacan:

- Aislamiento de los espacios y objetos para evitar el contagio del virus a través de superficies.
- Medidas de higiene tales como lavado de manos, el uso de alcohol gel y el uso correcto de mascarillas y guantes. Estas recomendaciones son también para los usuarios en el caso de que exista atención al público. Si existe sospecha de contaminación coronavirus, se recomienda la limpieza en las zonas donde hay colecciones.
- Limpiar con mayor frecuencia los espacios, especialmente si hay afluencia de personas.
- No recomiendan la aplicación generalizada de desinfectantes mediante fumigación o pulverización en los depósitos ni en salas de exhibición, ya que, al decantar, pueden producirse daños en objetos con los que podrían entrar en contacto.
- No usar limpiadores con cloro ni amoníaco, ya que la evaporación de estos compuestos químicos produce daños en los materiales sensibles, aunque no sean usados directamente sobre ellos.
- Disponer de elementos de limpieza personal, tales como alcohol gel, toallas de papel y basureros.
- Informar y educar a los usuarios sobre las medidas de protección frente a la COVID-19.
- En bibliotecas se estipula dejar los libros en cuarentena por seis horas y establecer una zona lejos de circulación; se recomienda no tener estanterías abiertas y recibir los libros en un contenedor.

En el marco de las medidas tomadas por las autoridades, en relación con la emergencia sanitaria que ha generado la propagación del coronavirus, las bibliotecas y museos de Chile, pertenecientes al Servicio Nacional del Patrimonio Cultural del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio debieron cambiar la forma de entregar sus servicios ante la suspensión de sus servicios presenciales.

Esta situación de las bibliotecas y los museos se observa a nivel internacional, pues desde el comienzo de la pandemia la mayor parte de estas instituciones debieron cerrar sus puertas al público; por lo que se vieron en la necesidad de migrar varios de sus servicios a la modalidad digital/virtual, con el fin de mantenerse cerca de sus usuarios. La virtualización ha permitido que muchas exposiciones y libros estén a un solo *clic*. Lo virtual no es más que una “copia” de lo físico y, si bien no logran entregar la misma experiencia que implicar el estar frente a la Mona Lisa en Louvre o visitar el Museo Americano de Historia en Nueva York, por ejemplo, estas copias digitales han permitido disfrutar de exposiciones que no tienen fecha de caducidad, no se deterioran con el tiempo y pueden recibir múltiples visitas al mismo tiempo y desde diferentes lugares del mundo.

En el caso de los museos, se han creado diferentes iniciativas; una de las cuales fue el Desafío #Get-tyMuseum o #GettyMuseumChallege llevada a cabo en 2020 por *The Getty Museum*, en la cual se invitaba a los usuarios del museo a reproducir obras de arte famosas con materiales caseros, a través del uso de diferentes redes sociales. El desafío tuvo gran popularidad a nivel internacional y el Museo publicará un libro con las mejores fotografías de estas obras creadas por los usuarios.^(16,17,18) Otros museos han realizado juegos educativos, concursos, videojuegos, exposiciones digitales, *tours* en línea, transmisiones en vivo, charlas, conferencias de artistas, videos de artefactos, entre otros.⁽¹⁹⁾

Por otro lado, las bibliotecas también han migrado los servicios y actividades al formato digital, lo que atrae a muchos usuarios. Por ejemplo, la Biblioteca Pública de Nueva York administra un club de lectura a través de sus aplicaciones y sitio web,⁽²⁰⁾ además ofrece diferentes servicios multilingües, tales como foros de discusión, alfabetización temprana, soporte de aprendizaje remoto para estudiantes, entre otros. Por otra parte, la Biblioteca Nacional de Francia creó un juego en honor al género literario fantástico; este sitio explora los recursos para conocer mejor la historia de la fantasía, desde sus autores clásicos, criaturas y mundos.⁽²¹⁾ En el caso de bibliotecas públicas latinoamericanas, destaca el trabajo realizado por la Biblioteca Nacional de Perú, que implementó un *delivery* de libros para llevar los préstamos a los usuarios. Además, habilitó el servicio de lectura vía telefónica para los adultos mayores, con una gran variedad de temas como historia, literatura o Ciencias Sociales, con la posibilidad de un horario personalizado.^(22,23,24) Otras bibliotecas han ofrecido contenido electrónico gratuito para impulsar el uso del patrimonio cultural digital en la enseñanza y el aprendizaje escolar, además de canales de *YouTube* enfocados en la hora del cuento, *podcast* de literatura, historia y otras temáticas.^(25,26,27)

A partir de lo anteriormente expuesto, esta investigación tiene como objetivo analizar la prestación de servicios de las bibliotecas y museos regionales y nacionales de Chile desde el 15 de marzo al 15 de julio de 2020 en el contexto de la crisis sanitaria.

Métodos

La investigación es de tipo descriptiva, pues busca recabar información detallada acerca de un problema o fenómeno estudiado para determinar sus dimensiones. Para recolectar la información se realizó una encuesta sobre los procedimientos adoptados para la prestación de servicios durante la etapa inicial de la COVID-19 (marzo - julio de 2020) por las bibliotecas y los museos regionales y nacionales de Chile. La encuesta fue enviada a un total de 30 instituciones: la biblioteca nacional, tres museos nacionales, siete bibliotecas regionales y 19 museos regionales.

El instrumento de recolección de datos, de elaboración propia, basado en la revisión de diversas fuentes bibliográficas, fue confeccionado en un formulario de Google y enviado a los directores y encargados de las unidades de información mencionadas ($n = 30$) a través de correo electrónico. La encuesta estuvo disponible para completar durante siete semanas desde el 11 de agosto hasta el 28 de septiembre de 2020. Fue respondido por 23 instituciones: la biblioteca nacional, tres museos nacionales, cinco bibliotecas y catorce museos regionales (anexo 1).

La encuesta constaba de 33 preguntas (anexo 2), divididas en cuatro secciones: información general de la organización, medidas dentro de la organización, medidas adoptadas en los servicios, la institución en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19. Las preguntas de las secciones dos, tres y cuatro se circunscriben a las decisiones o acciones llevadas a cabo entre el 15 de marzo y el 15 de julio del año 2020. Las preguntas de la primera sección de la encuesta buscaban obtener información sobre el tipo de institución, correo de contacto y nombre de quien responde, por lo que no forman parte del análisis.

Resultados

Para el análisis se contabilizan las instituciones de forma general y además se dividen por tipo, es decir, museos (17) y bibliotecas (6).

Fecha de suspensión de la atención de público general debido a la pandemia COVID-19

De las 23 instituciones encuestadas, ocho suspendieron la atención presencial el 17 de marzo; seis suspendieron sus actividades el 16 de marzo y cinco el día 18 de marzo; tres de ellas lo hicieron el 15 de marzo y otra el día 20 de marzo del año 2020.

Al realizar el análisis por tipo de institución, se aprecia que, de 17 museos, seis cesaron sus servicios presenciales el 17 de marzo del 2020, tres lo hicieron el 15 de marzo y la misma cantidad el día 16. El 18 de marzo, lo hicieron dos museos y finalmente el 20 de marzo lo hizo uno de ellos. En el caso de las bibliotecas, del total de seis que respondieron la encuesta, estas suspendieron sus servicios presenciales los días 16, 17 y 18 de marzo de 2020, dos bibliotecas cada día respectivamente.

Realización de teletrabajo a raíz de la crisis sanitaria

Las 23 instituciones encuestadas, es decir, un 100 % efectuó teletrabajo entre el 15 de marzo y el 15 de julio del año 2020.

Mantención de turnos de trabajo presenciales

Del total de instituciones que respondieron, 13 de ellas sí mantuvieron trabajos presenciales en el período investigado, es decir un 57 %; mientras que 10 instituciones no mantuvieron trabajos presenciales que se corresponde a un 43 %.

El análisis por institución muestra que, en el caso de los museos, nueve de ellos sí mantuvieron trabajos presenciales, por motivos de seguridad y aseo, además de turnos éticos de administración y conservación del acervo museográfico; mientras que ocho de ellos no lo hicieron. En el caso de las bibliotecas, cuatro de ellas mantuvieron trabajos presenciales, mediante la realización de labores de seguridad, procesos técnicos, administrativos y recepción de material y dos bibliotecas no realizaron labores presenciales.

Mantenimiento de servicios presenciales

Entre las unidades encuestadas, un 9 % mantuvo algún servicio de carácter presencial ($n = 2$); en cambio el 91 % ($n = 21$) de las unidades no mantuvo. En el caso de los museos, el servicio que se mantuvo presencial se relaciona con la dirección de la unidad museal; mientras que, en el caso de las bibliotecas, se mantuvieron servicios presenciales, relacionados con la extensión cultural y la entrega de servicios digitales, además del bibliotecario en línea.

Reasignación de funciones durante la crisis sanitaria

De las 23 instituciones encuestadas, un 61 % no reasignó las funciones ($n = 14$) y un 39 % ($n = 9$) sí lo hizo. En el caso de los museos, las funciones reasignadas se relacionan con la adaptación de los servicios con un enfoque hacia la creación de contenidos para las redes sociales, la difusión del patrimonio cultural de las instituciones, de las regiones y el país. En las bibliotecas las funciones se reasignaron para la creación de contenido y actividades en las redes sociales, la selección, compra y catalogación de libros desde casa y la participación en capacitaciones del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SNPC) y entidades externas.

Capacitación a funcionarios para la entrega de servicios en línea

De las 23 instituciones un 56 % ($n = 13$) indicó que sí realizaron capacitaciones a sus funcionarios para la entrega de servicios en línea; mientras que un 44 % de los encuestados ($n = 10$) señaló no haber realizado capacitaciones. El análisis por tipo de instituciones muestra que un 53 % de los museos hizo capacitaciones; entre las que sobresalen talleres *online* para servicios educativos, exhibiciones virtuales, realización de charlas y uso de redes sociales. Del mismo modo, la capacitación autodidacta y el curso para el manejo de herramientas digitales impartido por el SNPC destacan entre las respuestas. En el caso de las bibliotecas, un 67 % realizó capacitaciones, orientadas a adquirir competencias en herramientas digitales, comunicacionales (para charlas, cuentacuentos y

videoconferencias); también acerca de temas complementarios como salud mental y marketing digital.

Uso de plataformas digitales para la entrega de servicios

Con respecto a las plataformas utilizadas para entregar los servicios, en primer lugar, se encuentra Facebook que es utilizada por todas las organizaciones. Le sigue el sitio web institucional, empleado por 22 instituciones e Instagram, usada en 19 instituciones. Los datos específicos por tipo de institución se observan en la figura 1.

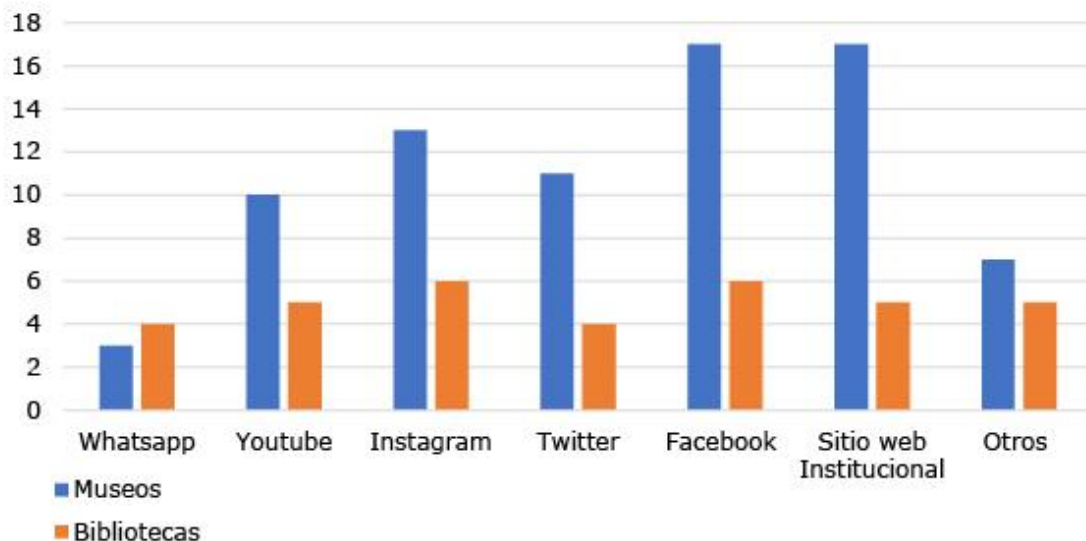


Fig. 1 – Plataformas usadas para actividades o servicios.

Migración de los servicios presenciales al ambiente digital

Respecto a los servicios que migraron de la forma presencial a la *online*/digital, un 27 % tiene vínculo con el medio o extensión cultural. Le siguen servicios de fomento lector, charlas o similares, y “otros”, todos con un 19 % de presencia. Finalmente estarían las exposiciones virtuales con un 16 %. Los servicios que migraron en los museos corresponden, en primer lugar, a aquellos de vinculación con el medio y difusión del patrimonio con un 30 %, luego las exposiciones que migraron a espacios virtuales (23 %), otros (20 %), charlas o similares (17 %) y finalmente los servicios relacionados con el

fomento lector (10 %). En cuanto a las bibliotecas, los servicios relacionados con el fomento lector están en primer lugar con un 39 %, le siguen las charlas o similares y la vinculación con el medio, ambas con un 23 %. Finalmente se encuentran “otros” servicios con un 15 %.

Percepción de la adaptación de los servicios durante la crisis sanitaria

Con relación a cómo las instituciones evidenciaban su adaptación de los servicios, de las 23 instituciones estudiadas, un 61 % la calificó de “buena” ($n = 14$), un 13 % de “muy buena” ($n = 3$); un 17 % respondió “neutro” ($n = 4$) y un 9 % indicó “mala” ($n = 2$). La opción “muy mala”, no fue utilizada por ninguna institución.

En detalle, de los 17 museos, un 58,8 % respondió que fue “buena” la adaptación de los servicios ($n = 10$), 17,6 % que fue “muy buena” ($n = 3$), el 11,8 % “neutra” ($n = 2$), y el 11,8 % “mala” ($n = 2$). Por otro lado, de las seis bibliotecas, un 67 % indicó que la adaptación fue “buena” ($n = 4$) y el 33 % que fue “neutra” ($n = 2$).

Actividades realizadas entre el 15 de marzo y el 15 de julio del 2020 en el contexto de la crisis sanitaria

De acuerdo con las respuestas entregadas por las 23 instituciones, un 18 % ($n = 21$) indicó que realizó difusión del patrimonio documental y cultural de la localidad/institución; un 15 % ($n = 17$) efectuó actividades para el fomento lector y el ocio. A su vez, charlas y conversatorios junto con concursos y desafíos obtuvo un 14 % ($n = 16$) cada actividad. Igualmente se llevaron a cabo exposiciones virtuales (10 %, $n = 11$), cursos y talleres (9 %, $n = 10$) alfabetización informacional sobre el COVID-19 (8 %, $n = 9$). Por último, las actividades que menos se realizaron fueron el lanzamiento de libros solo en un 5,2 % ($n = 6$), el podcast y/o programas radiales en un 3 % ($n = 3$), “otros” tuvo un 2 % ($n = 3$) y ciclos de cine con un 2 % ($n = 2$).

De los 17 museos encuestados, 16 realizaron las siguientes actividades: difusión del patrimonio documental y cultural de la localidad/institución; acciones para el fomento de la lectura y el ocio, concursos y desafíos, charlas, conversatorios y exposiciones. Cada una de estas actividades obtuvo 11 respuestas por parte de los diferentes museos. Las actividades menos realizadas fueron la alfabetización informacional sobre el COVID-19 con siete

respuestas y los cursos y talleres, pues solo cinco museos ejecutaron esta actividad. La actividad de lanzamiento de libros, al igual que “otros”, tuvo fue señalada por tres museos; el podcast y/o programas radiales por tan solo dos y ciclos de cine fue realizado por un museo.

En el caso de las seis bibliotecas encuestadas, todas realizaron actividades para el fomento lector y el ocio. De igual forma, se llevaron a cabo charlas, cursos, talleres, concursos, desafíos y difusión del patrimonio documental y cultural de la localidad/institución; todas estas actividades fueron señaladas por al menos cinco bibliotecas. Por otro lado, actividades como, el lanzamiento de libros, fue seleccionado por tres bibliotecas. La alfabetización informacional sobre el COVID-19, fue realizado por solo dos bibliotecas. El podcast y/o programas radiales y los ciclos de cine, fueron realizados por al menos una biblioteca. Las exposiciones virtuales y otras actividades, no fueron indicadas por ninguna biblioteca.

Plataformas que permitieron mayor convocatoria de público

Con respecto a la red social que más público convocó entre las instituciones encuestadas, en primer lugar, se encuentra Facebook con 45 %, seguida por Instagram con 27 %, YouTube con 12 %, Twitter, WhatsApp, el sitio web institucional y otros con 4 %, cada una.

El análisis específico por institución permite apreciar que, en el caso de los museos, lograron mayor convocatoria de público a través de Facebook, Instagram y YouTube. La plataforma por la que se convocó menor cantidad de público fue el sitio web institucional.

Las bibliotecas, por su parte, seleccionaron a Facebook como la plataforma donde más convocaban público, seguido de Instagram y WhatsApp con menor cantidad de público. YouTube, Twitter y el sitio web institucional, por el contrario, no fueron seleccionados por ninguna de las bibliotecas encuestadas.

Conteo de asistencia a las actividades o el uso de servicios *online*

En cuanto a la contabilidad de asistencia a las actividades y/o servicios *online*, un 21 % se realizó a través de visualizaciones; 19,7 % por la cantidad de interacciones (me gusta, me enoja etc.), 18,4 % a través de las visitas en la página; seguido por la opción estadísticas con 17,2 %, la asistencia en vivo con 10,5 %, la cantidad de veces compartido/retweet con un 6,6% y finalmente los comentarios fueron utilizados por un 3,9 %, mientras que un 2,6 % no contabiliza la asistencia/uso de los servicios *online*.

Al realizar el análisis por tipo de institución, en el caso de los museos, la opción más escogida fue “visualizaciones” con 24,5 %, seguido por las opciones “visitas a la página”, “cantidad de me gusta/interacciones” y “estadísticas” con 18,9 % cada una. Luego está la opción de “asistencia en vivo” con 7,5 %. Las opciones menos escogidas por los encuestados fueron “cantidad de veces compartido/retweet” con 5,7 %, “no se contabiliza” con 3,8 % y “cantidad de comentarios” 1,8 %.

En el caso de las bibliotecas, la “cantidad de me gusta/interacciones” fue la más elegida con 22 %, seguida por “asistencia en vivo” y “visitas a la página”, ambas con 17 %; las alternativas “visualizaciones” y “estadísticas” obtuvieron un 13 %, y por último las menos elegidas, al igual que los museos, fueron “cantidad de veces compartido/retweet” y “cantidad de comentarios” con 9 %.

Actividades con mayor asistencia o participación

Las actividades que lograron mayor cantidad de asistencia o participación, según las instituciones encuestadas, son las relacionadas con el fomento lector y el ocio y las de difusión del patrimonio documental y cultural de la localidad e institución con un 22 % cada una ($n = 8$). Luego se encuentran las actividades relacionadas con las charlas, conversatorios, encuentros con escritores, artistas, profesionales, las entrevistas, *webinar* con un 19 % ($n = 7$). Con una menor cantidad se encuentra las exposiciones/exhibiciones virtuales con un 17 % ($n = 6$). Con un 8 % ($n = 3$) se encuentran los concursos y desafíos; con un 6 % ($n = 2$) los cursos/talleres y otras actividades de manera virtual y un 3 % ($n = 1$) la alfabetización informacional/compartir información de COVID-19, el distanciamiento social y las actividades de otras bibliotecas, museos u otras instituciones.

De manera particular, los museos declaran que la actividad con mayor asistencia es la difusión del patrimonio documental, cultural de la localidad e institución con seis unidades, le sigue la actividad relacionada a las charlas, conversatorios, encuentros con escritores, artísticas, profesionales, entrevistas, *webinar* y exposiciones/exhibiciones virtuales con seis instituciones respectivamente. En tercer lugar, se encuentran las actividades para el fomento lector y el ocio, los concursos y desafíos con dos instituciones. Le siguen los cursos/talleres y otras actividades de manera virtual, la alfabetización informacional/compartir información de COVID-19, el distanciamiento social, las actividades de otras bibliotecas, museos u otras instituciones; la categoría “otros” fue escogida por una institución que declara tener mayor cantidad de visitas por una miniserie de ámbito cultural local.

Evaluación de actividades o servicios

En cuanto a la forma de evaluar las actividades o servicios realizadas durante la contingencia, las instituciones indicaron su preferencia por las “visualizaciones” con un 25,4 %, seguido por “cantidad de me gusta/interacciones” con un 20,9 %, las “visitas a la página” con un 17,9 %, “cantidad de comentarios” y “asistencia en vivo”, ambas con un 10,4%. En el caso de las opciones menos elegidas por los encuestados para evaluar sus actividades o servicios están la “cantidad de compartido/retweet” con un 7,5 %, “no se evalúa” con un 6 % y “otros” con 1,5 %.

El análisis por tipo de institución indica que los museos utilizaron las “visualizaciones” para evaluar sus actividades o servicios con un 28,3 %, seguido por “cantidad de me gusta o interacciones” con un 21,7 % y las “visitas a la página” con un 19,6 %. Las opciones menos escogidas fueron la “asistencia en vivo” con un 10,9 % y “cantidad de compartidos/retweet”, “cantidad de comentarios” y “no se evalúa”, las tres opciones con un 6,5 %.

Por otra parte, las bibliotecas emplearon parámetros semejantes para evaluar sus servicios: usaron de la misma forma “cantidad de me gusta o interacciones”, “visualizaciones”, “cantidad de comentarios” con un 19 % para las tres opciones, seguida por las “visitas a la página” con un 14,3 %. Las bibliotecas emplearon en menor medida la “cantidad de veces compartido” y la “asistencia en vivo” con un 9,6 %; por último, “no se evalúa” y “otros” (cumplimiento de objetivos) con un 4,8 %.

Actividades/servicios surgidos a partir de la crisis sanitaria

Con respecto a los nuevos servicios o actividades surgidos durante la contingencia por la crisis sanitaria, en primer lugar, se encuentran las exposiciones/exhibiciones virtuales con un 29 %, luego la difusión del patrimonio local/institucional con un 21 %; las actividades relacionadas con la lectura 18 %, charlas o similares con un 14 %; otras actividades con un 11 %, entre las que destacan las reuniones y capacitaciones remotas para los funcionarios. Finalmente se encuentra la alfabetización acerca del COVID-19 con un 7 %.

Al dividir la observación por tipo de institución, destaca en los museos las exposiciones virtuales como nuevo servicio con un 29 %. Asimismo, la difusión del patrimonio documental y cultural con un 21 %, las actividades relacionadas con el fomento lector con un 18 %, las charlas o similares con 14 % y “otros” con 11 %. Por último, las actividades relacionadas con el fomento lector y la alfabetización sobre el COVID-19 con un 7 %.

Las nuevas actividades/servicios de las bibliotecas se relacionaron principalmente con actividades para el fomento lector con un 50 %; la difusión del patrimonio documental y cultural de la localidad/institución con un 33 %. Finalmente, se encuentran las charlas o actividades similares con un 17 %.

Servicios reinventados a través de las plataformas digitales durante la crisis sanitaria

Los servicios que se reinventaron en las instituciones a través de las plataformas digitales son las exposiciones/exhibiciones virtuales con un 26 %, las charlas, seminarios, encuentros, entrevistas y similares con un 22 %; los servicios con programa radial, difusión del patrimonio y servicios de fomento lector con un 18,5 % cada uno y en último lugar se encuentra “otros” servicios con un 15 %. En la figura 2 se muestra un análisis detallado por tipo de institución:

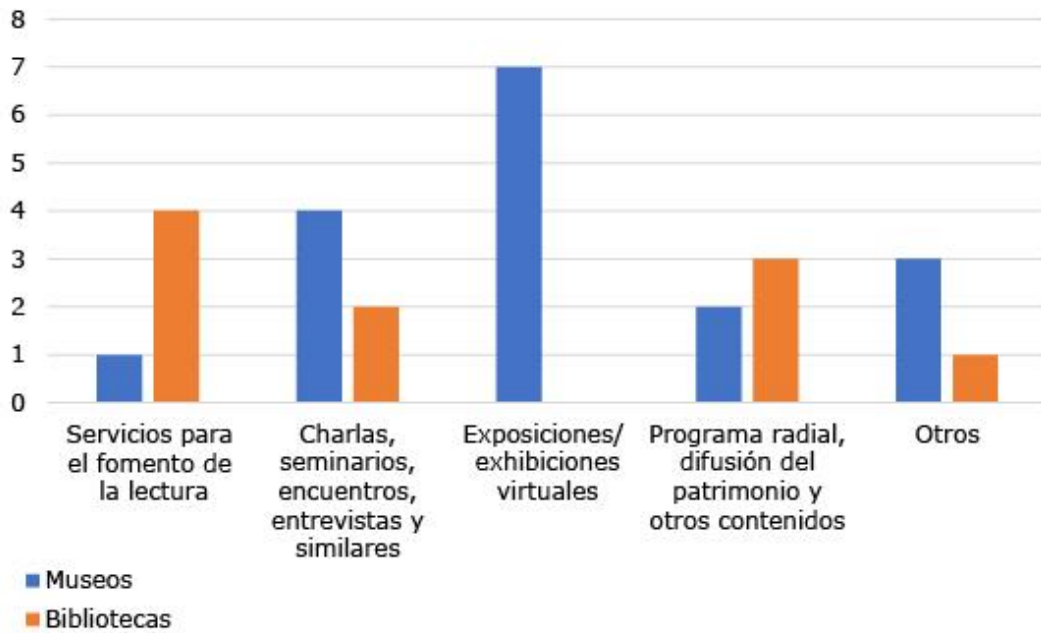


Fig. 2 – Servicios que se reinventaron en la contingencia.

Vías de comunicación con los usuarios

Del total de instituciones que respondieron la encuesta, un 76 % declaró que sí existe una vía de comunicación a partir de la cual los usuarios puedan sugerir servicios ($n = 17$). Por otra parte, 24 % ($n = 6$) indicó que no existió una vía de comunicación.

En el caso de los museos, 12 de ellos cuentan con vías de comunicación con los usuarios para sugerir servicios, entre ellas se encuentra el correo electrónico, las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y la página oficial del museo. Con respecto a las bibliotecas, cinco de ellas tienen una vía de comunicación con los usuarios, agregando que las sugerencias se hacen vía correo institucional, redes sociales (Facebook) y la página oficial de las bibliotecas. Respecto a las propuestas de los usuarios, destaca la solicitud de creación de clubes de lectura *online*. Por otra parte, solo una unidad, declara que no tiene vía de comunicación para recibir las sugerencias de los usuarios.

Servicios desarrollados para asesorar a la ciudadanía en relación con las medidas por COVID-19 impulsadas por el gobierno

Del total de instituciones, un 22 % ($n = 5$) señaló haber asesorado a los usuarios con relación a las medidas impulsadas por el gobierno. Por otro lado, un 78 % (18 unidades) indicó no haber asesorado a los usuarios. Al dividir el análisis por tipo de institución, tres museos señalaron haber brindado asesoramiento a la ciudadanía en temas como distanciamiento social, paso a paso, medidas sanitarias y cápsulas educativas–culturales. Por otra parte, 14 unidades indicaron no haberlo hecho.

Por parte de las bibliotecas dos señalaron haber asesorado a sus usuarios, con relación a las medidas de ingreso familiar de emergencia, el registro social de hogares y Comisaría virtual y difusión de información oficial. Por otra parte, cuatro unidades indicaron que no lo hicieron.

Grabación de las actividades en las plataformas, para que sean accesibles posteriormente por los usuarios

De las 23 instituciones encuestadas, un 89 % ($n = 19$) señalaron grabar las actividades y un 11 % ($n = 4$) no lo hizo. De los 17 museos pertenecientes al estudio, 13 señalaron grabar las actividades, tres omitieron su respuesta y un museo indicó no hacerlo. A su vez, de las seis bibliotecas encuestadas, cinco indicaron que grababan las actividades, mientras que una no lo hacía.

Realización de actividades en formato “envasado”

Con relación a actividades con formato envasado, es decir, aquellas referidas a un vídeo grabado con anterioridad y compartido de forma online en cualquier plataforma *streaming*, un 65 % de las instituciones ($n = 15$) declaró haber realizado algunas; mientras que un 35 % ($n = 8$) no realizó ninguna actividad con este formato.

Por parte de las instituciones museísticas un 71 % ($n = 12$) realizó actividades con este formato y un 29 % ($n = 5$) no utilizó el formato envasado. En el caso de las bibliotecas, se

puede apreciar que un 50 % ($n = 3$) realizó actividades con este formato y el 50 % restante ($n = 3$) no lo realizó.

Público objetivo de las actividades y/o servicios

Del total de las instituciones, el 22 % declara tener actividades y/o servicios enfocados al público general y el 18 % se enfocó en adultos. Por otra parte, un 15,5% orientó sus actividades al público infanto–juvenil y joven y el 14 % al público adulto mayor. Finalmente, se encuentra el público infantil con un 12 % y la primera infancia con un 3 %. Las especificidades por tipo de institución se observan en la figura 3.

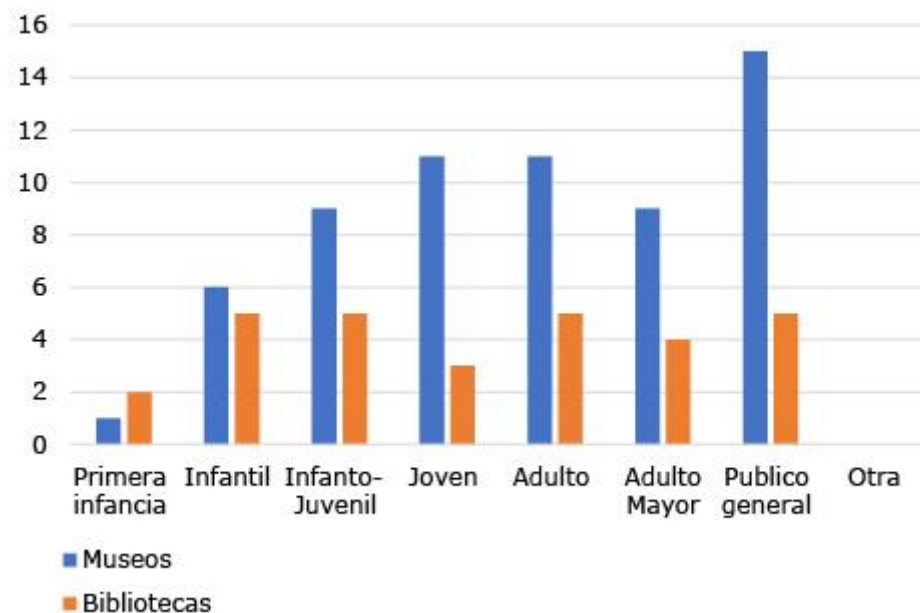


Fig. 3 – Público objetivo de las instituciones.

Público con mayor porcentaje de participación en las actividades y/o servicios *online*

El público que más participó en las actividades y/o servicios es el adulto con un 31 %, seguido por el público joven con un 26 %. El público general, por su lado, tuvo un 15 % de participación; los grupos infantil y adulto mayor presentaron un 10 % cada uno y finalmente

el público menos participativo fue el infanto-juvenil con un 8 %. Los rasgos por cada institución de observa en la figura 4.

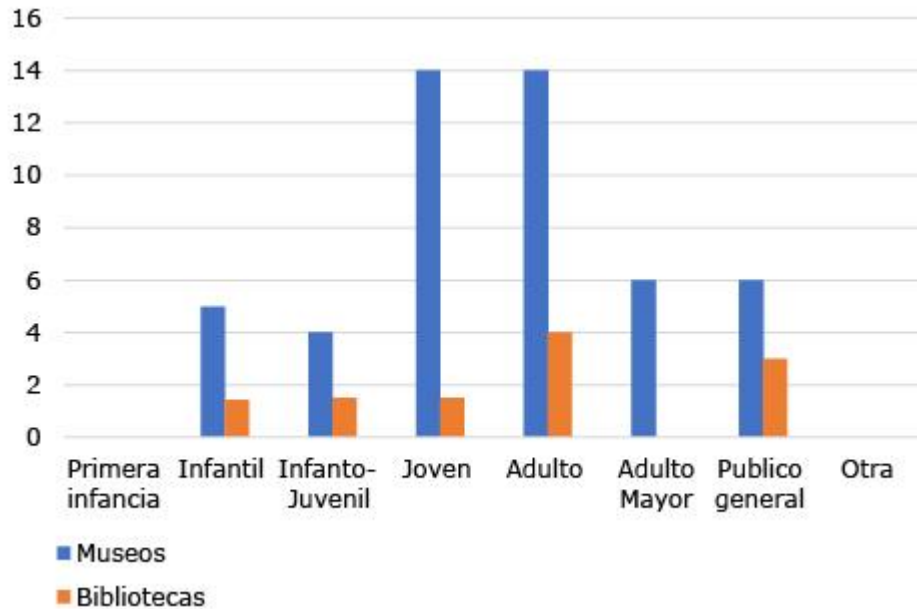


Fig. 4 – Participación de los usuarios en actividades o servicio.

Horario de realización de las actividades

El horario en que más cantidad de actividades se realizó fue de las 06:00 PM a 08:00 PM con 36 %, lo sigue con 33 % el horario de las 01:00 PM a 05:00 PM y por último el horario de las 09:00 AM a las 12:00 PM, empleado por un 31% de las instituciones para la mayoría de sus actividades. Ninguna institución realizó actividades en el horario de las 09:00 PM a 12:00 AM.

En el caso de los museos, son dos los horarios en que se realizó la mayor cantidad de actividades, de 09:00 AM hasta 12:00 PM y de 01:00 PM a 05:00 PM. En las bibliotecas, el horario más utilizado para realizar actividades es de 06:00 PM a 08:00 PM.

Horario de mayor participación de público

El horario con mayor participación de personas fue de las 06:00 PM a 08:00 PM con 49 %, seguido por las 01:00 PM a 05:00 PM con 29 %. Por otro lado, el horario con menos

participación fue de las 09:00 AM a las 12:00 PM con 22 %. Al analizar por instituciones, tanto en bibliotecas y museos, el horario en que participó mayor cantidad de personas fue de 06:00 PM a 08:00 PM, seguido por el horario de 01:00 PM a 05:00 PM.

Trabajo colaborativo con otras instituciones durante la pandemia

Veinte instituciones realizaron trabajo colaborativo con otras organizaciones, equivalente al 87 % del total; mientras que tres señalaron no haber realizado trabajo colaborativo, es decir un 13 %. Al realizar un análisis por tipo de organización, se puede apreciar que, en el caso de los museos, 14 instituciones realizaron un trabajo colaborativo y tres no lo realizaron. Por otra parte, todas las bibliotecas realizaron trabajo colaborativo con otras instituciones.

De las 20 instituciones que realizaron trabajo colaborativo, 60 % trabajó con organizaciones de carácter público y privado y un 40 % trabajó únicamente con instituciones de carácter público.

En el caso de los museos, nueve realizaron trabajo colaborativo con organizaciones públicas y privadas, de las cuales destacan organizaciones comunitarias locales y municipalidades, centros investigativos y ONG's. Por otra parte, cinco museos realizaron colaboración exclusivamente con instituciones públicas, relacionadas con el SNPC y universidades estatales locales. En el caso de las bibliotecas, tres trabajaron con instituciones públicas y privadas, tales como colectivos locales y artísticos, ONG's, jardines infantiles y centros investigativos. El resto (3) trabajó solo con instituciones públicas, relacionadas al Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y el SNPC. Una biblioteca trabajó con el Instituto de Seguridad Laboral.

Aplicación de sugerencias/ recomendaciones de organizaciones internacionales

Del total de las instituciones, un 74 % ($n = 17$) declaró seguir las sugerencias/recomendaciones de organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas y el Consejo Internacional de Museos (IFLA e ICOM respectivamente, por sus siglas en inglés); mientras que un 26 % de las instituciones ($n = 6$) indicó no haberlo hecho.

De los museos, 12 siguieron las sugerencias/recomendaciones de la ICOM y la SNPC, especialmente sobre temas de conservación, presentación de bienes culturales y protocolos sanitarios y de acercamiento a la comunidad. 5 museos no siguieron sugerencias/recomendaciones. En el caso de las bibliotecas, cinco siguieron las recomendaciones de organizaciones internacionales como la IFLA y la UNESCO, sobre preservación de colecciones y protocolos de retornos. Solo una biblioteca indicó no seguir ninguna sugerencia de organizaciones internacionales.

Conclusiones

En relación con la prestación de servicios de las bibliotecas y los museos regionales y nacionales de Chile, durante el 15 de marzo al 15 de julio del año 2020, en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19, se puede apreciar que las instituciones tuvieron que realizar un cambio en la modalidad tradicional en que entregaban sus servicios. Migraron de la presencialidad al formato digital/*online* con un aumento de las actividades relacionadas con vinculación con el medio o la extensión cultural, fomento lector y charlas, seminarios, entre otras en esta modalidad.

Sin embargo, a pesar de que la mayor parte de las organizaciones migró al teletrabajo, algunas mantuvieron tareas administrativas de forma presencial, que por su carácter no podían ser realizadas de forma remota, tales como labores relacionadas con la administración, la conservación y la seguridad. Por otra parte, migrar los servicios presenciales a los digitales se tradujo en una inversión de tiempo, equipamiento, económica y de capacitación para el personal. Lo anterior también incluye un proceso de adaptación, no solo para los funcionarios, sino también para los usuarios, debido a la brecha digital, puesto que muchos usuarios y funcionarios no tienen acceso a internet o no saben cómo usar las redes sociales.

En cuanto a la adaptación de los servicios, si bien gran parte de las instituciones declararon que su adaptación fue positiva, es importante destacar que existieron complejidades para algunas instituciones, relacionadas con la disponibilidad de recursos. Las diferencias de recursos y accesos no permiten a todas las organizaciones adaptarse de la mejor manera al contexto. A ello se suma la falta de personal que presentan algunas instituciones. Por otra

parte, existió una reasignación de funciones, que en algunos casos se convirtió en una carga de trabajo extra para los funcionarios de las instituciones culturales.

Con relación a las formas de comunicarse con los usuarios y la prestación de servicios, las plataformas digitales, en especial las redes sociales, adquieren gran relevancia, ya que extienden el alcance de las unidades culturales y generan un nuevo espacio virtual para la comunicación con los usuarios. ello aumenta la visibilidad y el impacto de museos y bibliotecas en contextos digitales. Las actividades o entrega de servicios se realizaron principalmente a través de las redes sociales, especialmente en las más comunes en Chile: Facebook, Instagram, YouTube y Twitter. Además, se observa el uso de recursos tecnológicos que ya existían, pero no eran utilizados comúnmente antes de la pandemia, como Zoom.

Otra de las medidas tomadas durante la contingencia por COVID-19 fue la reinención y creación de servicios pertinentes con el contexto actual. En el caso de los museos, las exposiciones virtuales o 360° fue la forma favorita de seguir compartiendo sus colecciones con público, en conjunto con carteleras educativas y culturales sobre la temática/área de estudio en su institución. También se utilizó la iniciativa de destacar los objetos de sus colecciones por medio de secciones o concursos. Estos servicios son similares a los implementados por reconocidos museos internacionales, como el reto desafío *#GettyMuseum* del Getty Museum de Los Ángeles o el Museo de Louvre con el recorrido virtual 360° de la exposición *El advenimiento del artista*. En el caso de las bibliotecas, destaca la creación de contenidos para el fomento lector, como talleres literarios a través de Zoom y cápsulas de promoción de la lectura.

Por otra parte, las capacitaciones fueron relevantes para reinventar los servicios y/o actividades tradicionales y así poder entregar un nuevo espacio de interacción con sus usuarios, con las dificultades que eso conlleva. En resumen, es posible inferir que los museos y bibliotecas investigados se han adaptado al entorno virtual y principalmente a los servicios digitales remotos. Queda en evidencia que lo han hecho rápidamente y de forma creativa para organizar los servicios virtuales ofrecidos, tanto bibliotecas y museos y han aumentado drásticamente sus actividades y demanda en redes sociales. Es posible observar una mayor cantidad de contenidos digitales y servicios virtuales ofrecidos por las bibliotecas y museos de todo tipo.

Por otra parte, es importante destacar las prestaciones de servicios de las bibliotecas y los museos en este contexto, a partir del esfuerzo realizado por los trabajadores de las instituciones, que buscaron acompañar a las comunidades a las que pertenecen; a pesar de impedimentos tecnológicos, comunicacionales, de conectividad e incluso de poco manejo de plataformas digitales, sumado a la crisis sanitaria. Aspectos como la reinención, las buenas prácticas, la creatividad y la motivación de los profesionales son cualidades que no deben pasar desapercibidas.

En síntesis, es importante destacar que las bibliotecas y los museos siempre han tenido como función social estar al servicio de la sociedad en cualquier circunstancia, para ayudar a la distracción de los usuarios, fomentar el ocio, la lectura y el arte. Para algunos el panorama mundial actual puede ser desalentador, muchas bibliotecas y museos han debido cerrar sus puertas al público durante meses y otros – en un escenario peor - han tenido que cerrar sus puertas para siempre por falta de presupuesto. En Chile se ha podido observar que las bibliotecas y los museos han hecho todo lo posible para enfrentar este desafío, para mantenerse cerca de la comunidad y ofrecer sus servicios al público.

A lo largo de la historia, los museos y las bibliotecas han sobrevivido a diferentes crisis y cambios. Aun así, han seguido en el frente, motivados por la vocación de servicio de la comunidad. Durante la pandemia no ha sido diferente: las bibliotecas y museos fueron espacios muy afectados por el aislamiento imperativo debido a la emergencia sanitaria; sin embargo, han sido capaces de mantenerse activos, reinventando sus servicios, para entregar el espacio de desarrollo integral y aprendizaje que les caracteriza como instituciones, al permitir el acceso cultural, informacional, la promoción a la lectura y los servicios de ocio. Esto permite que prevalezca uno de los objetivos principales de las entidades culturales que es vincularse con las comunidades.

Referencias bibliográficas

1. Pan X, Ojcius D, Gao T, Li Z, Pan C, Pan C. Lessons learned from the 2019-nCoV epidemic on prevention of future infectious diseases. *Microbes and Infection* 2020; 22(2):86-91. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.micinf.2020.02.004>

2. Trilla A. One world, one health: The novel coronavirus COVID-19 epidemic. *Medicina clínica* 2020; 154(5): 175–7. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.02.002>
3. Kampf G, Todt D, Pfaender S, Steinmann E. Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. *Journal of Hospital Infection*. 2020; 104(3):246-51. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>
4. Guíñez-Coelho Marcial. Impacto del COVID-19 (SARS-CoV-2) a nivel mundial, implicancias y medidas preventivas en la práctica dental y sus consecuencias psicológicas en los pacientes. *International Journal of odontostomatology*. 2020; 14(3):271-8. DOI: <http://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300271>
5. Colegio Médico de Chile. COVID-19, información relevante para personal sanitario. 2020 [acceso 20/08/2020] Disponible en: http://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/03/Informacion_relevante_personal_sanitario.pdf
6. Tapia A. Atención primaria frente a la pandemia de COVID-19. 2020 [acceso 22/10/2020] Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articulos-19597_pres_1.pdf
7. Saavedra C. Consenso colombiano de atención, diagnóstico y manejo de la infección por SARS-COV-2/COVID-19 en establecimientos de atención de la salud. Recomendaciones basadas en consenso de expertos e informadas en la evidencia. *Infectio*. 2020; 24(3, Suppl. 1): 50-60. DOI: <https://doi.org/10.22354/in.v24i3.889>
8. Gobierno de Chile. Chile ingresa a fase 4 por Coronavirus y Presidente anuncia cierre de fronteras y asegura cadena de abastecimiento. 2020 [acceso 23/10/2020]. Disponible en: <https://www.gob.cl/noticias/chile-ingresa-fase-4-por-coronavirus-y-presidente-anuncia-cierre-de-fronteras-y-asegura-cadena-de-abastecimiento/>
9. Ministerio de Salud, Chile. Coronavirus en Chile pasa a fase 4 y Presidente anuncia cierre de fronteras. 2020 [acceso 23/09/2020]. Disponible en: <https://www.minsal.cl/coronavirus-en-chile-pasa-a-fase-4-y-presidente-anuncia-cierre-de-fronteras/>
10. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas públicas chilenas. Documento de trabajo. s.f. [acceso 23/07/2021].

11. Consejo Internacional de Museos. Conceptos claves de museología. 2010 [acceso 23/07/2021]. Disponible en: https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/Museologie_Espagnol_BD.pdf.
12. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, Chile. Biblioteca Regional y museos suspenden atención al público hasta fin de mes. 2020 [acceso 02/09/2020]. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/actualidad/biblioteca-regional-y-museos-suspenderan-atencion-al-publico-hasta-fin-de-mes/>
13. Servicio Nacional de Patrimonio Cultural, Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, Chile. COVID-19: Medidas para proteger a usuarios y funcionarios. 2020 [acceso 22/07/2020]. Disponible en: https://www.patrimoniocultural.gob.cl/614/w3-article94776.html?_noredirect=1
14. Valles P. Museos nacionales permanecen cerrados y funcionarios acusan poca claridad en protocolos. La Tercera. 2020 [acceso 22/10/2020]. Disponible en: <https://www.latercera.com/culto/2020/03/20/museos-cerrados-anatrap/>
15. Centro Nacional de Conservación y Restauración. Patrimonio cultural y COVID-19: Recomendaciones durante la pandemia. 2020 [acceso 20/08/2020]. Disponible en: https://www.patrimoniocultural.gob.cl/614/articles-95450_archivo_01.pdf
16. McGrath J. Museums and Social Media During COVID-19. The Public Historian. 2020 [acceso 24/07/2021].; 42(4):164-72. Disponible en: <https://muse.jhu.edu/article/772894/summary>
17. Potts T. The J. Paul Getty Museum during the coronavirus crisis. Museum Management and Curatorship. 2020; 35(3):217-20. DOI: <https://doi.org/10.1080/09647775.2020.1762360>
18. Getty Museum. Getty publications announces new book celebrating creativity and joy sparked by getty museum challenge—with all profits going to charity. 2020 [acceso 21/07/2021]. Disponible en: <http://news.getty.edu/getty-publications-announces-new-book-celebrating-creativity-and-joy-sparked-by-getty-museum-challengewith-all-profits-going-to-charity.htm>
19. Network of European Museum Organisations. Initiatives and actions of the museums in the corona crisis. 2020 [acceso 20/07/2021]. Disponible en: <https://www.ne->

mo.org/fileadmin/Dateien/public/NEMO_documents/Initiatives_of_museums_in_times_of_corona_4_20.pdf

20. New York Public Library. WNYC and The New York Public Library Join Forces To Bring New Yorkers Together For a Virtual Book Club. 2020 [acceso 19/07/2021]. Disponible en: <https://www.nypl.org/press/press-release/april-3-2020/wnyc-and-new-york-public-library-join-forces-bring-new-yorkers>

21. Bibliothèque nationale de France. Fantasy, retour aux sources. 2020 [acceso 19/07/2021]. Disponible en: <https://fantasy.bnf.fr/fr/>

22. Biblioteca Nacional del Perú. Biblioteca Nacional del Perú pone a disposición del público servicio telefónico de lectura “Aló BNP”. 2020 [acceso 19/07/2021]. Disponible en: <https://www.bnp.gob.pe/biblioteca-nacional-del-peru-pone-a-disposicion-del-publico-servicio-telefonico-de-lectura-alo-bnp/>

23. Quispe-Farfán GA. Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos. Revista Interamericana de Bibliotecología. 2020;43(3). DOI: <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3erf2>

24. Marquina J. La Biblioteca Nacional del Perú pone en marcha un servicio de reparto de libros en motocicleta. 2020 [acceso 19/07/2021]. Disponible en: <https://www.julianmarquina.es/la-biblioteca-nacional-del-peru-pone-en-marcha-un-servicio-de-reparto-de-libros-en-motocicleta/>

25. Goddard J. Public Libraries Respond to the COVID-19 Pandemic, Creating a New Service Model. ITAL. 2020 [acceso 20/07/2021];39(4). Disponible en: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/12847>

26. Lázaro-Rodríguez P. COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por COVID-19 basado en noticias digitales. Anuario ThinkEPI. 2020; 14. DOI: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b04>

27. Guernsey L, Prescott S, Park C. Public Libraries and the Pandemic Digital Shifts and Disparities to Overcome. 2021 [acceso 22/07/2021] Disponible en: <https://www.newamerica.org/education-policy/reports/public-libraries-and-the-pandemic/>

Anexos

Anexo 1. Instituciones que respondieron encuesta

Tipo de institución	Nombre
Biblioteca nacional	Biblioteca Nacional de Chile
Museos nacionales	Museo Histórico Nacional
	Museo Nacional de Bellas Artes
	Museo Nacional de Historia Natural
Bibliotecas regionales	Biblioteca Regional de Antofagasta
	Biblioteca Regional "Gabriela Mistral" de La Serena
	Biblioteca de Santiago
	Biblioteca Regional de Los Lagos
	Biblioteca Regional de Aysén
Museos regionales	Museo de Antofagasta
	Museo Regional de Atacama
	Museo Arqueológico de La Serena
	Museo del Limarí
	Museo Antropológico P. Sebastián Englert
	Museo de Historia Natural de Valparaíso
	Museo Regional de Rancagua
	Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca
	Museo Histórico de Yervas Buenas
	Museo de Historia Natural de Concepción
	Museo Regional de la Araucanía
	Ruka kimvn Taiñ Volil-Juan Cayupi Huechicura
	Museo Regional de Magallanes
	Museo Antropológico Martin Gusinde

Anexo 2. Encuesta sobre la entrega de servicios durante la crisis sanitaria por COVID-19

La siguiente encuesta se lleva a cabo como parte del trabajo de titulación de estudiantes de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Su propósito es recolectar información acerca de la prestación de servicios de las Bibliotecas y Museos Regionales y Nacionales de Chile, durante la crisis sanitaria por COVID-19 durante

el 15 de marzo hasta el 15 de julio del año 2020, con el fin de conocer y analizar las iniciativas tomadas por las mismas instituciones ante las dificultades de la contingencia. Lea cuidadosamente las preguntas que se presentan a continuación y responda marcando con una equis (X) según se le indique. Por otra parte, habrá preguntas abiertas que deberá responder de la manera más breve y clara posible.

Dirección de correo electrónico:

I. Información general de la organización

1. Tipo de institución a la que pertenece*

- Biblioteca Regional
 Biblioteca Nacional
 Museo Regional y/o especializado
 Museo Nacional

2. Nombre de la institución:

3. Cargo dentro de la institución:

II. Medidas dentro de la organización (medidas tomadas entre el 15 de marzo y el 15 de julio del año 2020)

4. ¿Qué día la institución suspendió la atención de público general debido a la pandemia COVID-19?

5. ¿A raíz de la crisis sanitaria, la institución realiza teletrabajo?*

- Sí
 No

Si la respuesta anterior fue “Sí”, ¿qué día comienza el teletrabajo? (indique fecha)

6. A pesar del cierre al público. ¿Se mantuvieron en este período, turnos de trabajo presencial? *

- Sí
 No

Si la respuesta anterior fue “Sí” ¿cuáles turnos se mantuvieron y por qué?

7. ¿La unidad mantuvo algún servicio con carácter presencial?*

- Sí
 No

Si la respuesta anterior fue “Sí” ¿Cuáles servicios se mantuvieron y por qué?

8. ¿Hubo una reasignación de funciones durante la crisis sanitaria? (Ej: funcionarios de Dpto. de catalogación realizan otras labores de apoyo al servicio, como cuentacuentos, charlas, conversatorios, etc.).*

Sí

No

Si la respuesta anterior fue “Sí” ¿cuáles funciones se reasignaron y por qué?

9. ¿Los funcionarios se capacitaron para entregar servicios en línea?*

Sí

No

Si la respuesta fue Sí, ¿qué capacitaciones recibieron los funcionarios?

III. Medidas en los servicios de la organización (medidas tomadas entre el 15 de marzo y el 15 de julio del año 2020)

10. ¿La institución utilizó alguna de estas plataformas para la entrega de sus servicios entre los días 15 de marzo hasta el 15 de julio del 2020? (Puede hacer más de una elección).*

Whatsapp

Youtube

Instagram

Twitter

Facebook

Sitio web institucional

Otros:

11. ¿Qué servicios presenciales migraron a online/digital? Especifique*

12. Teniendo en cuenta las medidas tomadas a raíz de la cuarentena, ¿cómo evidencia la adaptación de sus servicios durante la crisis sanitaria?*

13. ¿Cuáles de las siguientes actividades se realizaron durante la crisis sanitaria entre los días 15 de marzo hasta el 15 de julio del 2020 en su institución? (puede hacer más de una elección)

Cuentacuentos

Charlas

Cursos/Talleres y otras actividades de manera virtual (tertulias, talleres de cocina, escritura, cómics, marcapáginas, sobre bases de datos y plataformas digitales, gestores bibliográficos, etc.)

-
- ___ Conversatorios
 - ___ Concursos
 - ___ Concursos literarios en redes sociales
 - ___ Club de lectura
 - ___ Exposiciones/exhibiciones virtuales
 - ___ Podcast/programa radial
 - ___ Lanzamiento de libros
 - ___ Ciclos de cine
 - ___ Entrevistas
 - ___ Webinar
 - ___ Encuentros online con autores, escritores, pintores, escultores, artistas, profesores, etc. a través de redes sociales, videos y directos.
 - ___ Difundir el patrimonio documental y cultural de la localidad/institución.
 - ___ Documentar la situación actual a través de memes, carteles, textos, noticias, relatos y fotografías de las calles vacías para construir la memoria del barrio/localidad.
 - ___ Difundir contenidos gratuitos externos de la biblioteca o museo, como son plataformas de libros electrónicos, audiolibros, películas, archivos *online* y bibliotecas digitales, plataformas audiovisuales, entornos de aprendizaje (autoformación), circo, museos, cuentacuentos, cuentos por radio, exposiciones virtuales, podcast, etc.
 - ___ Hacer reseñas de libros infantiles y adultos para difundirlas por redes sociales. Además, pedir que sea la población adulta e infantil las que se animen a hacerlas y compartirlas.
 - ___ Difundir las plataformas de préstamo electrónico de libros, audiolibros, prensa, revistas, películas, series y documentales, así como otros recursos en acceso abierto y recursos digitales/virtuales (podcasts, libros digitales, relatos sonoros, bases de datos *online*, etc.)

Recomendar libros, películas y otros contenidos de entretenimiento, tanto infantiles como para adultos, a través de los medios sociales junto a *Booktubers*.

Desafíos para los usuarios, donde manden fotografías leyendo en casa, con su colección de libros, con su libro favorito, recreando pinturas famosas, pintando o dibujando alguna pintura.

Crear material descargable para trabajar la lectura, juegos, pasatiempos (sudoku, sopa de letras, crucigramas) e imágenes para colorear.

Compartir información de COVID-19; distanciamiento social; actividades de otras bibliotecas, museos o otras instituciones; etc.

Alfabetización informacional enfocada a la pandemia COVID-19 (ejemplo: *fake news*, información sobre bonos del gobierno, etc.)

Otros:

14. ¿A través de cuáles plataformas se ha logrado una mayor convocatoria de público?

Whatsapp

YouTube

Instagram

Twitter

Facebook

Sitio web institucional

Otros:

15. ¿Cómo se contabiliza la asistencia a las actividades o el uso de servicios *online*?*

Visitas a la página

Cantidad de me gusta o interacciones.

Cantidad de veces compartido o retweet

Visualizaciones

Estadísticas

Cantidad de comentarios

Asistencia en vivo

No se contabiliza

Otros:

16. ¿Qué actividades lograron mayor asistencia o participación?

17. ¿Cómo se evalúan estas actividades o servicios? *

- Visitas a la página.
- Cantidad de me gusta o interacciones.
- Cantidad de veces compartido o retweet.
- Visualizaciones.
- Cantidad de comentarios.
- Asistencia en vivo.
- No se evalúa

Otros:

18. ¿Qué actividades/nuevos servicios nacieron en su institución a partir de la crisis sanitaria?

19. ¿Qué servicios se reinventaron en su institución a través de las plataformas digitales durante las crisis la crisis sanitaria?

20. ¿Cuentan con alguna vía de comunicación con los usuarios, donde estos puedan sugerir servicios?

- Sí
- No

Si la respuesta anterior fue “Sí”, ¿cuál es esa vía de comunicación? ¿qué servicios se han sugerido?

21. Entre los servicios brindados durante la crisis sanitaria, ¿la organización desarrolló alguno con el fin de asesorar a la ciudadanía en relación a las medidas impulsadas por el gobierno (postulación a bonos, información sobre comunas en cuarentena, información sobre paso a paso, etc.)?*

- Sí
- No

Si la respuesta anterior fue “Sí”, señale qué tipo de actividad desarrolló.

22. Al realizar actividades de forma *online*, ¿estas quedan grabadas en las plataformas para que sean accesibles posteriormente por los usuarios?*

Sí

No

23. ¿La unidad ha realizado alguna actividad con el formato “envasado”?*

Sí

No

24. ¿Hacia qué público están enfocadas principalmente las actividades y/o servicios? (Puede elegir más de una) *

Primera infancia (0-5 años)

Infantil (6-11 años)

Infanto-juvenil (12-18 años)

Joven (19-26 años)

Adulto (27- 59 años)

Adulto mayor (60 años o más)

Público general

Otros:

25. ¿Qué público participa más de las actividades y/o servicios online? (Puede elegir más de una).*

Primera infancia (0-5 años)

Infantil (6-11 años)

Infanto-juvenil (12-18 años)

Joven (19-26 años)

Adulto (27-59 años)

Adulto mayor (60 años o más)

Público general

Otros:

26. ¿En qué horario se realizan la mayoría de las actividades?*

09:00 a.m. - 12:00 p.m.

13:00 p.m. - 17:00 p.m.

08:00 p.m. - 20:00 p.m.

21:00 p.m. - 00:00 p.m.

27. ¿En qué horario participan o conectan mayor número de personas? *

09:00 a.m. - 12:00 p.m.

13:00 p.m. - 17:00 p.m.

08:00 p.m. - 20:00 p.m.

21:00 p.m. - 00:00 p.m.

IV. La institución en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19

28. ¿Se realizó trabajo colaborativo con otras instituciones durante la pandemia? (entre el 15 de marzo y el 15 de julio del año 2020) *

Sí

No

29. Si la respuesta anterior fue "sí", con qué tipo de institución

Pública

Privada

Las dos anteriores

Especifique con cuales instituciones colaboró:

30. ¿La organización sigue las sugerencias/ recomendaciones de organizaciones internacionales como IFLA /ICOM?*

Sí

No

Si la respuesta anterior fue "sí" mencione a grandes rasgos las sugerencias consideradas en su institución.

31. Para finalizar, y si lo considera pertinente, añada algún comentario acerca de la entrega de servicios en el contexto de la pandemia por COVID-19, en el período comprendido entre el 15 de marzo y el 15 de julio del año 2020.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.