
Valdés Rodríguez, M. A. (diciembre, 2019) "Biblioteca de Santiago: cuando una biblioteca inclusiva puede cambiar la vida de las personas". En *Catalejos. Revista sobre lectura, formación de lectores y literatura para niños*, 9 (5), pp. 147- 158.

Título: Biblioteca de Santiago: cuando una biblioteca inclusiva puede cambiar la vida de las personas

Resumen: Se reflexiona sobre el rol de la biblioteca pública, como espacio de encuentro comunitario, inclusivo y participativo. Se da cuenta del rol de la Biblioteca de Santiago, ubicada en Santiago de Chile a partir de la experiencia y el trabajo realizado desde su creación. Se aborda cómo se puede crear una biblioteca que fomente la democracia y la participación, siendo un ente que debe convertirse en un espacio de encuentro comunitario donde se provoquen encuentros que creen una nueva comunidad, una comunidad inclusiva, que reúna a las diversas comunidades que componen la sociedad. Se define a la biblioteca como un puente, un espacio democrático, llamado a ser un espacio comunitario, donde se les entreguen a las personas los mecanismos, canales y herramientas de participación que permitan la construcción conjunta de una verdadera biblioteca pública.

Se propone la Biblioteca de Santiago como laboratorio, espacio donde se mezclan ideas, sueños, experiencias que permiten mejorar y cambiar la vida de las personas. Crear buenas experiencias de servicio, permite que las personas sientan a las bibliotecas como lugares que acompañan a lo largo de nuestra vida y pueden ser puentes maravillosos para encontrarnos con expresiones, otras personas y culturas, para encontrar ventanas que miren al mundo.

Palabras clave: Biblioteca de Santiago, bibliotecas públicas, lectura, participación, comunidad.

Title: *Santiago's Library: when an inclusive library can change people's lives*

Abstract: *It reflects on the role of the public library, as a community, inclusive and participatory space. It's analyzed about the role of the Library of Santiago, located in Santiago de Chile, from the experience and work done since its creation. It addresses how a library can be created that fosters democracy and participation, being an entity that must become a community meeting space where is propitious created new*

community, inclusive, that brings together the various communities that make up the society. The library is defined as a bridge, a democratic space, called to be a community space, where people are given the mechanisms, channels and tools for participation that allow the joint construction of a true public library.

The Library of Santiago is proposed as a laboratory, a space where ideas, dreams, experiences that allow people to improve and change people's lives are mixed. Creating good service experiences, allows people to feel libraries as places that accompany them throughout our lives and can be wonderful bridges to meet expressions, other people and cultures, to find windows that look at the world.

Keywords: *Santiago's Library, public libraries, reading, participation, community.*

Biblioteca de Santiago: cuando una biblioteca inclusiva puede cambiar la vida de las personas

Marcela A. Valdés Rodríguez ¹

Quiero compartir algunas reflexiones y apuntes sobre las bibliotecas públicas y la inclusión, dando cuenta del trabajo realizado por la Biblioteca de Santiago. Son notas que he ido construyendo en este transitar por las bibliotecas, pensamientos que van formando sueños, ideas que generan proyectos. Estas reflexiones que comparto con muchos y muchas son parte de mi sentir por las bibliotecas, la necesidad de involucrarme con las personas y parte del sueño de que para construir un mundo inclusivo la mejor forma sea ver a las bibliotecas, esas bibliotecas que existen en tantos lugares y que se han construido con el trabajo de muchas y muchos. Las bibliotecas pueden ser una hermosa vitrina del buen mundo que queremos. Ese espacio de resistencia que cobija y acoge a tantos día a día. Comienzo entonces diciendo algo de sentido común: cuando pensamos en bibliotecas públicas partimos de la premisa que están enfocadas y destinadas a todos y todas. No obstante, eso que es tan obvio, requiere de políticas, líneas de acción, capacitación, participación de la comunidad y compromiso de quienes componen la biblioteca, es decir, trabajadores, autoridades, público potencial y objetivo, para generar un espacio realmente inclusivo y que de cuenta de su condición de biblioteca pública.

Una biblioteca pública se plantea como un espacio abierto y democrático, debe declarar desde su misión la necesidad de la participación e involucrar a la comunidad, porque en la medida que las comunidades son parte de las bibliotecas y éstas comprenden que más allá de cumplir estándares y misiones de atención y servicio,

¹Marcela Valdés Rodríguez es Comunicadora Social, con estudios de Bibliotecología en la Universidad Central de Venezuela con especializaciones en Bélgica, Francia y Japón. En su currículo destaca el estrecho vínculo que ha mantenido desde 1993 con la ex Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos (DIBAM), hoy Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, perteneciente al Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio de Chile, donde se ha desempeñado en diferentes cargos, siendo actualmente Directora de la Biblioteca de Santiago. Fue Secretaria Ejecutiva del Consejo Nacional del Libro y la Lectura y posee experiencia en elaboración y coordinación de proyectos en gestión cultural, dirección de recursos humanos, edición de publicaciones, generación de recursos externos, promoción de la lectura y desarrollo de colecciones; dirección de comités de selección, especialmente en los relacionado con la selección de libros para niños y jóvenes. Correo electrónico: mavaldesr70@gmail.com

deben ser un espacio que apunte a generar herramientas donde la comunidad sea un ente activo en la gestión y calidad, se generará un vínculo único entre personas y bibliotecas que provocará también, encuentros únicos con la lectura o más bien con múltiples lecturas, ya que leemos el mundo de muchas maneras.

Desde esa premisa tenemos la posibilidad de crear y recrear bibliotecas acordes a sus comunidades, con lectores distintos que fomentarán la democracia, la participación y por ende provocarán la decisión política que es el fomento de la lectura. Desde ese punto, al convocar a las personas, nos damos cuenta que una biblioteca abierta y participativa debe generar una línea de trabajo con la comunidad que será el corazón de la biblioteca y que la transformará en un espacio inclusivo. Y al hablar de incluir, tenemos que pensar en todas y todos, no en una sola comunidad, sino que en diversas comunidades; en las diversidades sexuales, en las personas con capacidades diferentes, en los pueblos originarios, en la tercera edad, niñas y niños, jóvenes, mujeres, migrantes, personas en situación de calle, etc. Tener una mirada amplia que permita compartir la biblioteca y que la misma se transforme en una oportunidad para las personas, un espacio que pueda de alguna forma cambiar sus vidas y logren participar de ese espacio. Entendiendo que en algunos casos para crear empatía debemos excluir y generar actividades enfocadas solo a ciertos grupos, como una forma de llamar la atención y enviar un mensaje que dé cuenta de lo que es estar en el lugar de otro.

La UNESCO, en su *Manifiesto en favor de las Bibliotecas Públicas* (1994), subraya la importancia de la educación y del acceso a la información para el desarrollo de la persona y su participación en la sociedad:

“La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”. (p.3)

Este *Manifiesto* resalta la capacidad de la biblioteca pública para convertirse en institución democrática, que ofrece a las personas las posibilidades de desarrollar sus capacidades y deseos, y de participar en el progreso de las sociedades en las que viven.

Se presenta así como una institución que favorece la inclusión, la igualdad, el respeto a los derechos de todas y todos.

Las bibliotecas no pueden cumplir totalmente con esta finalidad si no son capaces de asegurar el acceso y disfrute de sus servicios a todas las personas. Para ello, es necesario un cambio en las mentalidades de quienes trabajan y construyen a diario las bibliotecas y en la concepción de la organización y funcionamiento de las mismas.

El 13 de diciembre de 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la *Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad* y su Protocolo Opcional. Se trata del primer tratado de Derechos Humanos del siglo XXI y constituye un cambio paradigmático en las actitudes hacia las personas con discapacidad. Esta convención es un instrumento legal de defensa de los derechos humanos, con una dimensión explícita de desarrollo social, donde se contemplan derechos económicos, sociales y culturales.

De forma expresa, mediante el artículo 30, "Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte" (2006, p.25), los Estados Partes firmantes de la Convención reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a las bibliotecas, entre otros lugares y materiales culturales.

Las premisas anteriores nos hacen preguntarnos si es posible pensar en una institución participativa, inclusiva, con equidad y derechos, un espacio donde se fomenta el acceso a la información, cultura, recreación, entretención, conocimiento y que trabaja por entregar oportunidades, mejorar la calidad de vida de su comunidad y acrecentar los capitales sociales, culturales y humanos. En ese sentido es que concebimos a la Biblioteca de Santiago, una biblioteca pública que está enfocada y destinada a todas y todos, garante de derechos y diversas manifestaciones culturales y comunitarias, acogiendo e insertándose en la comunidad y generando que esas comunidades no solo transiten, sino que habiten la Biblioteca.

Cuando la Biblioteca se inauguró, en noviembre del año 2005, se planteó como un modelo de servicios. Declaraba desde su misión la necesidad de la participación y el involucramiento de la comunidad. De hecho, su punto de partida fue conversando con la comunidad cercana al lugar donde se estaba construyendo. En ese sentido

comprendimos que la biblioteca, al igual que la lectura, junto con entregarnos conocimiento e información debía ser asimilada como un espacio de encuentro comunitario y nosotros ser los mediadores que además de fomentar, debíamos provocar ese encuentro y debíamos crear una nueva comunidad, la comunidad inclusiva de la Biblioteca de Santiago. La biblioteca tenía que convertirse en un lugar para transitar y habitar.

Hace algún tiempo, en un encuentro donde Mempo Giardinelli, nos hablaba de lectura, le escuché una frase, que hasta hoy rescato y recuerdo: "...Hacer leer a una nación es una decisión política...". Esta frase, creo que aplica a las bibliotecas, hacer que las personas asistan a la biblioteca es una decisión política. Da cuenta de lo activo que debemos ser a la hora de plantearnos el compromiso con las bibliotecas y cómo ese compromiso debe ser parte de la decisión de sus actores, involucrando a mediadores, autoridades y todos y todas aquellos/as que de alguna forma son responsables de crear personas con capacidad crítica, personas que puedan acceder a espacios democráticos, donde estén presente la lectura por placer, la información, el conocimiento y genere libertad.

La biblioteca debe ser un espacio democrático y en ese sentido está llamada a ser un espacio comunitario, donde las personas formen parte de la comunidad y se le entreguen los mecanismos, canales y herramientas de participación que permitan la construcción conjunta de una verdadera biblioteca pública, una real biblioteca inclusiva.

Es entonces que cuando nos planteamos la inclusión como una decisión política debemos no solo cambiar la infraestructura de la biblioteca y generar nuevos espacios y formas de acceso, sino que debemos generar líneas de acción reales, servicios, actividades, experiencias y, principalmente debemos involucrar a las personas, porque es la única forma de que se apropien y se sientan parte de un espacio. No es desde un llamado paternalista o un mero proveedor de servicios, sino desde un llamado a construir. Para que eso suceda, debemos partir con cambiar mentalidades y derribar mitos y prejuicios. Esos cambios de mentalidades, de infraestructura, de servicios, son los que están convirtiendo a esta Biblioteca en un real espacio inclusivo.

La Biblioteca de Santiago es finalmente un espacio para la recepción y emisión de iniciativas. Es por sobre todo un espacio de encuentro comunitario, la prolongación

de la plaza pública, donde todos y todas se encuentran sin importar cuál es la situación de cada uno.

Construimos la Biblioteca a pasos de comenzar el nuevo siglo, pero la seguimos y seguiremos pensando, creando y generando proyectos lo que nos transforma en un espacio para múltiples manifestaciones culturales, porque entendemos a la cultura como las diversas expresiones de una sociedad, una cultura sin elitismo con espacios para que niñas y niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, todas las personas den cuenta de la multiculturalidad de nuestro país y, de algún modo, de un mundo cada vez más cercano, menos ajeno.

Muchos espacios públicos hoy permanecen vacíos, cada vez nos encerramos más en espacios privados, espacios individuales de conexión más no de comunicación y comunidad. Por ello, la biblioteca pública debe asumir el papel de hacer comunidad, de trabajar con nuevas audiencias y ser más que mediadores, provocadores de la lectura, del uso de los espacios, del acceso. Y ser provocadores, porque debemos producir el gusto, generar la necesidad, entregar oferta cultural y satisfacer las necesidades de una comunidad con iniciativas y preferencias sobre una amplia variedad temática.

La biblioteca pública tiene que ir más allá de los libros, ser el espacio donde las nuevas audiencias puedan rendir tributo a un grupo musical o celebrar el aniversario de un héroe o antihéroe del cómic. Una biblioteca que ya no es santuario del saber, sino una plaza del conocimiento, la cultura y la recreación, donde se respeta el tiempo y uso del ocio de cada persona.

Así es como soñamos, pensamos y creamos la Biblioteca de Santiago, como un espacio donde las personas son lo principal, por ello el mobiliario, las colecciones, los servicios, las actividades se piensan, se crean en función de las personas y especialmente con las personas. Es, como ningún otro, un espacio no paternalista, que entiende que, para participar, la comunidad debe recibir herramientas, canales y mecanismos que le permitan estar y decir presente.

La Biblioteca de Santiago y muchas otras bibliotecas públicas en Chile han sido pioneras en la generación de contenidos y especialmente en el mirar la biblioteca como un espacio que vaya más allá de la biblioteca, donde las fronteras no pueden ser

los muros entre los que está ubicada, puede y debe existir una prolongación de sus servicios.

Cárceles, hospitales psiquiátricos, juntas de vecinos, hogares de adultos mayores, consultorios, hogares de menores, hospitales de niños y niñas, restaurantes, son algunos de los espacios donde la Biblioteca de Santiago realiza programas de extensión bibliotecaria y fomento lector y escritor; porque creemos que la lectura, los libros, la cultura, pueden mejorar la vida de las personas y debemos llegar donde ellas están asegurando el acceso a los bienes culturales.

Han sido años de construir junto con la comunidad de manera participativa, de generar un camino que debería ser la forma de trabajo de las instituciones culturales, propiciando nuevas miradas, estrategias y puntos de vista sobre hacer comunidad. Y en ese sentido es que debemos seguir reflexionando para construir, porque una biblioteca pública debe ser dinámica, tener la capacidad de ser vanguardista e innovadora y moverse de manera de incorporar en sus líneas de programación, aquellos temas que movilizan a la sociedad.

Comenzamos pensando principalmente en el acceso, las nuevas tecnologías y la gestión cultural, con el tiempo transcurrido hemos incorporado otras temáticas como el género, el fomento lector y escritor, la inclusión y los derechos humanos. Todos temas que dan cuenta de las necesidades de un país, la biblioteca tiene ideología y debe ser uno de los espacios más democráticos. Y no generar miedo al pensar en la biblioteca desde la ideología o desde una concepción política, eliminar el estereotipo de la palabra *política* y volver al concepto del espacio público, desde el pensamiento aristotélico de la política como intrínseca a la naturaleza del hombre, donde convertimos a la biblioteca en el ágora. Concebimos entonces la biblioteca como un tercer lugar, concepto acuñado por el sociólogo Ray Oldenburg. Para el desarrollo de la sociedad se necesitan esos terceros lugares al que las personas van a relacionarse, comunicarse, a recrearse. Un tercer lugar diferente al laboral o al del hogar porque allí se generan otro tipo de vínculos entre quienes los frecuentan. Ese ágora del pasado, esa plaza pública, es hoy la biblioteca.

En ese sentido quiero detenerme en algunas líneas generadas en los últimos años con el objetivo de ofrecer una Biblioteca inclusiva. Mientras pensamos en aquel momento en el cual la inclusión deje de ser un tema porque se convirtió en un logro. Y

ojalá sea también el punto de llegada de nuestra sociedad. Me refiero a modos tan incorporados que no podamos imaginar otra forma de funcionamiento de las instituciones o del país, que no sea considerando plenamente al otro.

Partimos por cambios físicos y de infraestructura, cambios que, como muchos otros, significaban para las personas vivir una experiencia distinta en la biblioteca. Hoy contamos con un piso sin juntas, con señalética en mapudugun, con espacios adecuados a las necesidades de cada grupo y mobiliario apto para guaguas o para adultos/as mayores.

Generamos actividades y servicios que proponen una experiencia distinta e inclusiva. Contamos con una sala de exposiciones con diferentes tipos de muestras, renovadas permanentemente de modo que la oferta artística pueda llegar a todos y todas. Incorporamos obras inclusivas a los Festivales de Teatro y obras para la primera infancia, ofreciendo la experiencia del teatro desde tempranas edades. Abrimos nuevas salas para grupos etéreos: Guaguatca² y Sala +60, esta última para adultas y adultos mayores. Contamos con una cartelera de actividades que son una oportunidad de participación y cultura para toda la comunidad, con talleres gratuitos de idiomas, de lengua de señas o de español dirigido a la comunidad haitiana, de temáticas que sirven a las comunidades y acrecientan capitales. Y así hemos ido generando beneficios y posibilidades que permiten mejorar la calidad de vida de las personas y acrecentar sus capitales sociales, económicos, humanos y culturales.

Pero todo esto ha sido posible porque entendimos que el corazón de la inclusión son las personas y hemos construido una biblioteca destinada a ellas, hecha por personas. Comprendimos que debíamos cambiar mentalidades, derribar falsos mitos y prejuicios y que ello lo íbamos a lograr en la medida que nos acercáramos a nuestras comunidades y generáramos confianza. En eso nos basamos cuando partimos hace algunos años capacitando a nuestro personal y entregando las herramientas para aprender y comprender, para saber lengua de señas, para trabajar con personas con discapacidad mental, para atender a población migrante, entregando fuente de trabajo y prácticas laborales a personas con capacidades diferentes. En la medida que quienes estábamos permanentemente en la biblioteca cambiábamos la forma de mirar, podíamos transmitir a otros y otras y, entregar esa mirada inclusiva que tanto

² En Chile a los bebés se les dice guaguas. Esta sala equivale a una bebeteca.

queremos. Ese cambio de mirada y de mentalidad nos permite hoy enseñar a otros y seguir construyendo.

El bibliotecario estadounidense David Lankes plantea “Las Bibliotecas malas construyen colecciones, las buenas, servicios; las mejores, comunidades” (2019). Eso es justamente lo que estamos haciendo en la Biblioteca de Santiago, construyendo comunidad. Y para construir comunidad, debemos pensar necesariamente en incluir, en hacer partícipe a todos los grupos humanos para lograr el encuentro entre personas y donde todos y todas aprendamos de los diferentes saberes, vidas y experiencias.

Cuando tenemos una biblioteca accesible a través de su infraestructura, de sus actividades culturales y de fomento lector y escritor, con personal capacitado, que hace parte de su misión la inclusión de manera permanente, nos queda pensar cómo ir más allá y eliminar cualquier otra barrera. En ese camino hemos implementado nuevas líneas que permiten una mayor accesibilidad, una de ella tiene que ver con la inscripción de socios y socias. En un país donde actualmente tenemos una crisis de confianza, la biblioteca como institución estatal y pública debe aproximarse a las personas y generar confianza, es así que para inscribirse en la Biblioteca de Santiago solo es necesario presentar un documento de identidad nacional o extranjero, cualquiera sea. Esto es una forma de decir que confiamos en nuestro público y ellos pueden confiar en nosotros, es construir un camino que nos acerca, es dar la oportunidad a todos y todas para acceder a la biblioteca, sin importar si tienen un domicilio estable o regularizada su situación en el país, en el caso de migrantes. Es eliminar barreras y trámites.

En una sociedad cada vez más alineada, cada vez más individualista y competitiva, estamos convencidos de que la biblioteca pública es el espacio más democrático, un espacio donde las personas son sujetos de derecho y merecen no sólo ser bien atendidos, sino también, participar y satisfacer necesidades culturales, formativas, educacionales y sociales.

La Biblioteca de Santiago es un espacio mágico donde mezclamos ideas, sueños, experiencias que permiten mejorar y ojalá cambiar la vida de las personas. En ese sentido siempre estaremos abiertos a probar, a incorporar y especialmente a ser generosos; a entregar nuestra experiencia para que en otros espacios se mejoren y se conviertan en nuevas experiencias. Queremos que las bibliotecas sean el lugar que nos

acompañen a lo largo de nuestra vida y puedan ser puentes maravillosos para encontrarnos con expresiones, otras personas y culturas, para encontrar ventanas que miren al mundo.

Si queremos lograr todo lo anterior la Biblioteca debe asumir que tiene un compromiso político con la comunidad, una comunidad que es un ente activo. Más que nunca la Biblioteca está llamada a generar asociatividad, a fomentar la democracia, la participación y la memoria para impulsar las transformaciones sociales. Porque finalmente, la biblioteca *es el lugar donde resistir*.

Referencias bibliográficas

Lankes, D. (2019). The Bad, The Good, and The Great. Recuperado el 20 de julio de 2019, de <https://davidlankes.org/the-bad-the-good-and-the-great/>

Oldenburg, R. (1999). The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community. Cambridge, MA : Da Capo Press. No APARECE EN EL CUERPO DEL TEXTO, ELIMINAR O ACLARAR DONDE SE LO ESTÁ CITANDO. SÍ, ESTÁ EN LA PÁGINA 8 RESALTADO CON VERDE.

UNESCO. (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública (p. 3). UNESCO. Recuperado el 20 de julio de 2019, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_spa

Asamblea General de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas (2006). Nueva York.