

2025

# BIBLIOBÚS: VEINTE AÑOS DE LECTURA, TERRITORIO Y COMUNIDAD

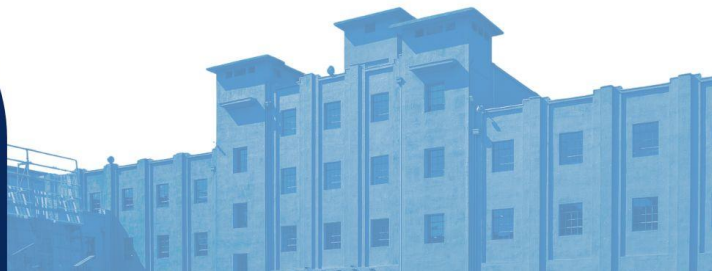
Este estudio sistematiza la experiencia del programa Bibliobús de la Biblioteca de Santiago, reconociendo los sentidos, aprendizajes y el papel que ha desempeñado en la promoción de la lectura.

Realizado por:

**UNIDAD DE ESTUDIOS**



**biblioteca**  
de santiago



## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. APROXIMACIONES CONCEPTUALES .....	4
3. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS.....	5
4. TRAYECTORIA Y GESTIÓN: UN SERVICIO EN MOVIMIENTO .....	5
5. EL VALOR SOCIAL DEL BIBLIOBÚS: TRAYECTORIAS, VÍNCULOS Y BIENESTAR .....	6
5.1. El encuentro y la rutina en el territorio.....	6
5.2. La dimensión humana y la mediación afectiva .....	7
5.3. Impacto en el bienestar y la soledad .....	7
6. LECTURAS Y PERFILES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL BIBLIOBÚS .....	7
6.1. Caracterización sociodemográfica de las personas usuarias .....	7
6.2. Colección Bibliobús .....	8
7. TRAYECTORIAS Y ACCESO: LA EXPERIENCIA DE LECTURA EN EL TERRITORIO .....	9
7.1. El encuentro con el servicio: Trayectorias y hábitos de uso .....	10
7.2. El Bibliobús como motor de acceso y descubrimiento .....	11
7.2.1 Trayectorias previas de acceso a la lectura.....	11
7.2.2 El Bibliobús como principal canal de acceso .....	12
7.2.3 El Bibliobús como espacio de descubrimiento lector .....	12
7.3. Evaluación de la dimensión operativa .....	12
7.3.1 Evaluación técnica y relacional .....	12
7.3.2. Encuesta de satisfacción y evaluación complementaria.....	13
8. VÍNCULOS Y COMUNIDAD: EL VALOR SOCIAL Y SIMBÓLICO DEL BIBLIOBÚS .....	15
8.1. La dimensión humana: El equipo como mediador y puente .....	15
8.2. El Bibliobús como tejido social y red de apoyo .....	15
8.2.1. Usos sociales del Bibliobús: entre la sociabilidad y el acceso funcional .....	15
8.2.2. Impacto de un servicio indispensable .....	16
8.3. Significados, emociones y proyecciones del servicio .....	16
9. APRENDIZAJES Y PROYECCIONES .....	17
9.1. Dimensiones y sentidos de una biblioteca en movimiento .....	17
9.2. La voz del equipo Bibliobús: claves para el desarrollo de bibliotecas móviles .....	18
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	21

## 1. INTRODUCCIÓN

El Bibliobús<sup>1</sup> de la Biblioteca de Santiago es una expresión concreta del compromiso público con la lectura y el acceso equitativo a la cultura. Recorre diversos territorios de la Región Metropolitana, llevando no solo libros, sino también espacios de encuentro, conversación y comunidad, especialmente donde el acceso cultural es más restringido.

A lo largo de casi 20 años, ha construido vínculos sostenidos con distintas comunidades, consolidándose como un puente entre la biblioteca y los territorios. Su trayectoria refleja tanto un valor social —al ampliar el acceso a la lectura— como un valor simbólico, al convertirse en un espacio itinerante de identidad y pertenencia.

Este estudio surge del interés del equipo de Fomento Lector y Escritor por proyectar el servicio hacia el futuro, reconociendo su historia y aprendizajes. Su propósito es sistematizar la experiencia del Bibliobús mediante una mirada reflexiva y participativa, centrada en las voces del equipo y de las personas usuarias, para comprender los procesos y visibilizar su impacto en las comunidades.

---

<sup>1</sup> Es preciso señalar que, si bien este estudio utiliza de manera predominante el término "Bibliobús", dicha denominación responde principalmente a la identidad histórica y al sentido de pertenencia que el servicio ha consolidado en la Biblioteca de Santiago y sus comunidades tras casi 20 años de trayectoria. No obstante, en el marco de la bibliotecología y las políticas de fomento lector contemporáneas, estas prestaciones se definen técnicamente como bibliomóviles. Esta distinción conceptual es fundamental, ya que el término bibliomóvil trasciende el tipo de vehículo utilizado para poner el énfasis en la función del servicio, es decir, la de una biblioteca en movimiento caracterizada por su adaptabilidad territorial. Bajo esta concepción, el servicio se define como una extensión flexible de la biblioteca que se ajusta a las condiciones de cada comunidad, pudiendo materializarse a través de diversos medios, desde buses y furgones hasta lanchas, bicicletas o animales de carga. Por tanto, la experiencia aquí sistematizada se inscribe plenamente en el ecosistema de los bibliomóviles, reafirmando la noción de una "biblioteca extramuros" que busca garantizar la equidad cultural y el derecho a la lectura en territorios de difícil acceso

## 2. APROXIMACIONES CONCEPTUALES

El presente marco teórico articula diversas perspectivas para comprender el Bibliobús más allá de su dimensión operativa, situándolo como una infraestructura cultural y social que produce vínculos, espacios de encuentro y experiencias significativas en los territorios. A partir de enfoques sobre biblioteca pública, espacio público, sociabilidad, afectividad y mediación, se propone una lectura de este escrito que integra tanto las condiciones materiales de acceso como los procesos de apropiación cultural que emergen en la experiencia de las comunidades. En este cruce, el Bibliobús se configura como un dispositivo móvil que no solo amplía derechos culturales, sino que también construye lugar, activa relaciones sociales y genera sentidos de pertenencia en contextos marcados por desigualdades territoriales. Los siguientes son los principales puntos o ideas que estructuran esta discusión:

- **Biblioteca pública e infraestructura cultural situada:** La biblioteca pública puede entenderse como una infraestructura cultural y social que, más allá del acceso a libros, promueve vínculos, participación y derechos culturales en los territorios. En este marco, el Bibliobús no es solo un servicio de préstamo, sino una presencia cercana que genera confianza, reconocimiento y equidad cultural.
- **Espacio público, territorio y producción social del lugar:** El espacio público se construye a partir de usos, prácticas y presencias en el tiempo. Los testimonios muestran que el Bibliobús activa estos procesos al transformar momentáneamente los entornos que recorre. Su carácter itinerante, lejos de ser una limitación, configura una temporalidad propia basada en la espera y el reencuentro, fortaleciendo su vínculo con las comunidades.
- **El Bibliobús como tercer lugar intermitente:** El Bibliobús puede comprenderse como un “tercer lugar” móvil: un espacio de sociabilidad informal que, aunque no es permanente, se sostiene en la recurrencia. A través de encuentros breves y cotidianos, fomenta relaciones de confianza y reconocimiento en contextos urbanos fragmentados.
- **Afectividad, refugio y experiencia usuaria:** La experiencia del Bibliobús está marcada por una dimensión afectiva. Más que un servicio, se percibe como un espacio de acogida, bienestar y acompañamiento, funcionando como un refugio simbólico en la vida cotidiana.
- **Apropiación cultural y mediación bibliotecaria:** El valor del Bibliobús no radica solo en el acceso, sino en su apropiación por parte de las comunidades. Este proceso está mediado por el equipo, cuya labor, basada en la cercanía y la hospitalidad, resulta clave para sostener vínculos y dar sentido a la experiencia lectora.
- **Bibliotecas móviles, derechos culturales y equidad territorial:** Las bibliotecas móviles son fundamentales para ampliar el acceso cultural en territorios con menor infraestructura. Sin embargo, el Bibliobús destaca no solo por su cobertura, sino por su capacidad de generar presencia significativa, vínculos y ciudadanía cultural, consolidándose como una infraestructura cívica móvil con alto impacto social.

### 3. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Este estudio se basa en un enfoque de sistematización de experiencias orientado a reconstruir y analizar los procesos y aprendizajes acumulados en la trayectoria del programa. La recolección de información crítica se llevó a cabo entre junio y septiembre de 2025, empleando la entrevista semiestructurada como técnica principal para abordar la diversidad de miradas de las personas involucradas.

Se entrevistó al equipo ejecutor (tres personas), a la directora de la Biblioteca de Santiago y a un total de 24 personas usuarias distribuidas en ocho puntos de préstamo:

Punto de préstamo	n	Distribución por sexo
Cerrillos	4	2 mujeres, 2 hombres
El Bosque	2	1 mujer, 1 hombre
Granja Norte	3	2 mujeres, 1 hombre
Granja Sur	3	3 mujeres
Independencia	4	4 mujeres
Lo Espejo	2	2 mujeres
Lo Prado	4	2 mujeres, 2 hombres
San Ramón	2	2 mujeres

De manera complementaria, se aplicó una ficha de escritura libre que invitaba a las personas a registrar una vivencia o memoria con el Bibliobús; se recibieron 8 fichas que enriquecen el análisis. En paralelo, se diseñó una encuesta para recoger datos de caracterización, uso y percepción del servicio. Su aplicación enfrentó dificultades para distinguir con precisión a quienes utilizan la colección en los puntos de préstamo, lo que limitó su alcance estadístico, aunque permitió construir una visión general complementaria al análisis cualitativo.

El tratamiento de datos se desarrolló mediante análisis cualitativo de contenido, identificando patrones y tensiones en los relatos y articulando categorías en torno a la mediación bibliotecaria, la relación territorial y la dimensión afectiva.

### 4. TRAYECTORIA Y GESTIÓN: UN SERVICIO EN MOVIMIENTO

El Bibliobús funciona como una “sala móvil” que quiebra la noción tradicional de biblioteca centrada en el edificio, proyectándose como una extensión estratégica de la Biblioteca de Santiago hacia territorios con acceso limitado.

Su diseño de rutas articula criterios de equidad territorial y colaboración institucional, operando actualmente en ocho puntos de siete comunas de la Región Metropolitana: Independencia, Lo Prado, La Granja, San Ramón, Cerrillos, El Bosque y Lo Espejo. Esta presencia estratégica, ubicada en ferias libres y consultorios, permite que el servicio se asiente en el territorio y se vuelva parte de los circuitos cotidianos de circulación de las personas.

Nacido casi simultáneamente con la apertura de la BDS en 2005, el servicio ha evolucionado desde procesos manuales en cuadernos hasta la profesionalización en línea con el sistema Aleph. Su infraestructura ha transitado por diversas etapas: un furgón adaptado con lógica de "casero del

libro", un vehículo Mitsubishi y el camión actual financiado por la Embajada de Japón, que permitió mejorar la atención interna y ampliar la colección a más de 2.000 volúmenes. Sin embargo, la sostenibilidad operativa enfrenta hoy desafíos por la reducción del equipo y las limitaciones financieras.

La gestión de este servicio se sostiene sobre lo que los estudios culturales denominan una infraestructura relacional invisible. En lugar de canales institucionales rígidos, el Bibliobús utiliza una estrategia de comunicación flexible y multicanal donde el contacto directo por WhatsApp entre el bibliobusero y las personas usuarias es la vía más efectiva para generar confianza y coordinación. Esta lógica relacional impregna también el desarrollo de la colección; las decisiones de compra y rotación de libros no se basan únicamente en estadísticas, sino en la "escucha activa" y la conversación cotidiana con la comunidad.

La sostenibilidad del programa depende de su capacidad para tejer redes, aunque persiste una tensión con gobiernos locales que en ocasiones perciben el servicio como competencia a su propia gestión. Pese a ello, el Bibliobús ha consolidado alianzas con jardines infantiles y actores sociales bajo una lógica "extramuros", garantizando el derecho a la cultura con persistencia y creatividad. En síntesis, como resume un integrante del equipo, el mayor impacto del programa es "facilitarle un poquito la vida a la gente", asegurando que el libro y el vínculo humano lleguen puntualmente cada quincena.

## **5. EL VALOR SOCIAL DEL BIBLIOBÚS: TRAYECTORIAS, VÍNCULOS Y BIENESTAR**

La experiencia del Bibliobús se despliega como un tejido social que integra el acceso a la lectura en la cotidianidad de los territorios, funcionando como un motor de descubrimiento y un espacio esencial de acompañamiento. A través de los relatos de sus protagonistas, se observa cómo el servicio trasciende lo operativo para convertirse en un hito esperado en cada barrio.

### **5.1. El encuentro y la rutina en el territorio**

El descubrimiento del Bibliobús ocurre frecuentemente de manera accidental en espacios de alta afluencia comunitaria como plazas, centros de salud o ferias libres, operando como un polo de atracción espontánea que interrumpe la rutina barrial. Este servicio democratiza el acceso al reducir barreras económicas y geográficas, permitiendo que las personas incorporen el préstamo de libros en sus trayectos cotidianos sin necesidad de desplazamientos que requieren una importante inversión de tiempo y dinero.

La ubicación estratégica en lugares de tránsito habitual facilita que la cultura se integre a las tareas del día a día, como relata una usuaria:

*"Libro gratis y que está cerca... pasar a la feria, se hacen las compras y listo" (Entrevistada 2, El Bosque).*

La frecuencia quincenal de las visitas permite a las personas planificar sus tiempos de lectura, consolidando un hábito que a menudo retoma prácticas postergadas por años. Para muchas personas usuarias, el servicio se consolida como su principal o único recurso para leer:

*“No, en este momento no, solo acá... Dependo de ustedes” (Entrevistada 3, Lo Prado).*

## **5.2. La dimensión humana y la mediación afectiva**

La dimensión humana del Bibliobús se sustenta en una relación de cercanía y confianza donde la mediación trasciende el simple intercambio de materiales. La atención personalizada del bibliobusero es un pilar fundamental que transforma al vehículo en un espacio de hospitalidad simbólica donde la comunidad se siente reconocida por su nombre.

Esto se refleja en vínculos que asumen un carácter de cuidado mutuo y casi familiar:

*“Él es muy cariñoso... Ya nos conoce tanto tiempo... Es como un hijo para nosotras. Nosotros somos viejitas ya pensionadas... esto a uno la educa” (Entrevistada 3, La Granja Sur).*

## **5.3. Impacto en el bienestar y la soledad**

Para muchas personas, especialmente adultas mayores, el Bibliobús representa un refugio simbólico frente a la soledad o la exclusión. Los libros operan como compañía y sostén emocional, incentivando a las personas a salir de casa, sostener rutinas activas y dotar de sentido el tiempo cotidiano. El impacto en el bienestar subjetivo es profundo, convirtiendo a la lectura en una herramienta de resiliencia:

*“Para mí los libros son como... yo no tengo amigos. Entonces los libros de algún modo son un profesor y a la vez como un amigo... uno está mal lee, está bien lee, se siente sola lee”  
(Entrevistada 1, La Granja Sur).*

*“Hoy me hace más llevadera la vida, porque si no, ¿qué haría sentada ahí? Para mí es un incentivo para seguir y en mi vida activa sí se puede hacer” (Entrevistada 1, Lo Prado).*

# **6. LECTURAS Y PERFILES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL BIBLIOBÚS**

Este apartado analiza la información proveniente de la base de datos ALEPH, que registra préstamos de la colección Bibliobús entre el 1 de agosto de 2024 y el 31 de julio de 2025. Su propósito es aproximarse a las características sociodemográficas y a las tendencias de uso de la colección.

Uno de los principales desafíos metodológicos es la imposibilidad de distinguir directamente si los préstamos provienen de personas usuarias del Bibliobús o del edificio de la BDS, dado que la colección está disponible en ambos espacios y la base de datos no dispone de un campo específico que permita diferenciar el punto de acceso al préstamo. Para superar esta limitación, se consideraron exclusivamente los registros de personas residentes en las comunas con puntos de atención activos: Independencia, Lo Prado, La Granja, San Ramón, Cerrillos, El Bosque y Lo Espejo.

## **6.1. Caracterización sociodemográfica de las personas usuarias**

Durante el período analizado, hicieron uso del servicio 342 personas. En cuanto a identidad de género, el 71,3 % se identifica como mujer y el 27,5 % como hombre, lo que evidencia una marcada feminización del uso, tendencia coherente con otros estudios sobre acceso a prácticas lectoras y

quehacer bibliotecario en general. Los gráficos de distribución por tramo etario, escolaridad y comuna de residencia complementan esta caracterización general.

Gráfico 1: Distribución según identidad de género

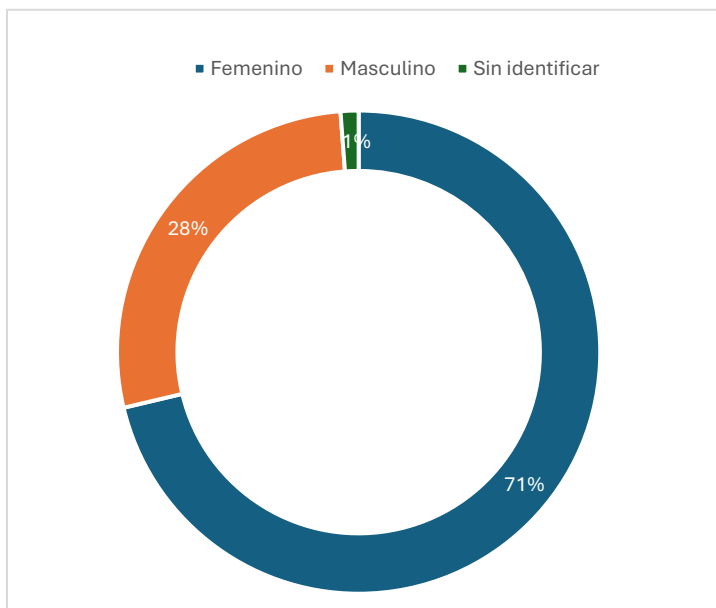


Gráfico 2: Distribución según tramo etario

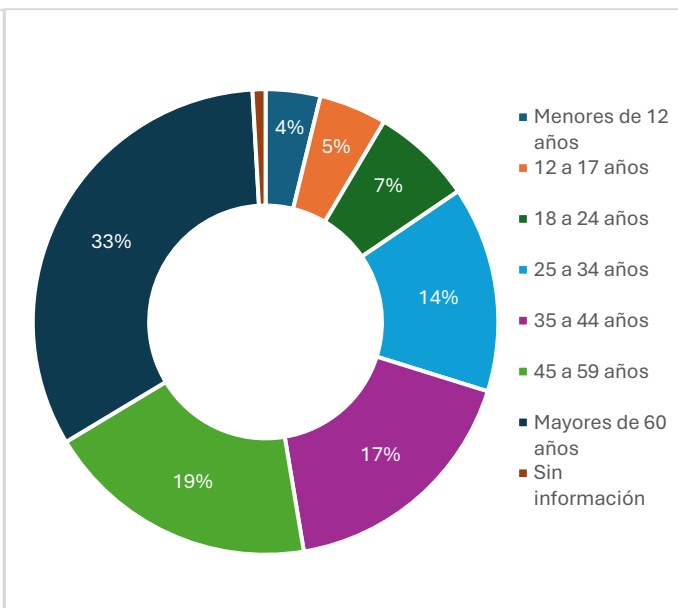


Gráfico 3: Distribución según nivel de escolaridad

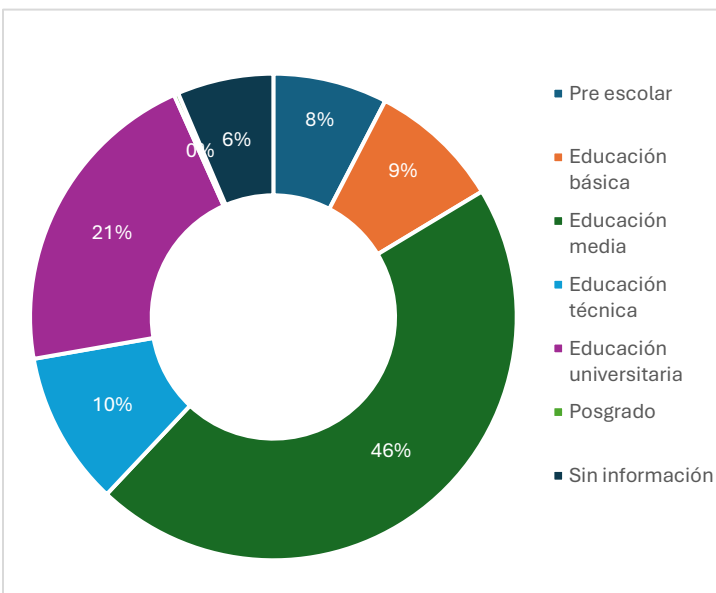
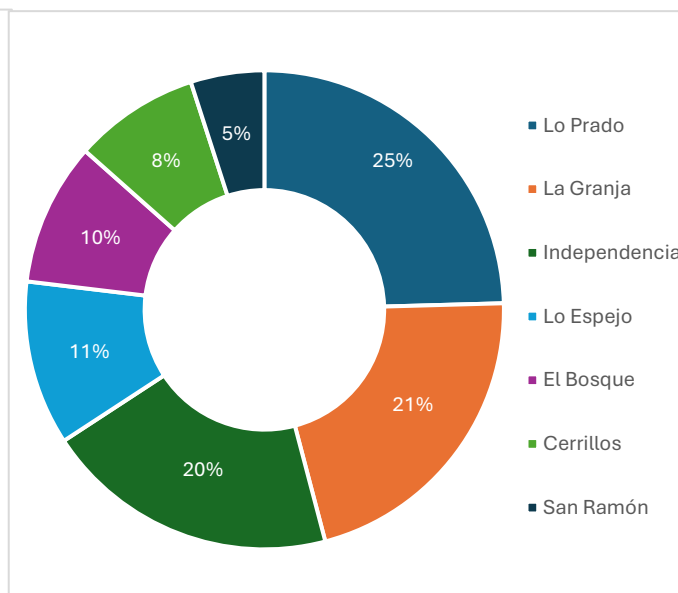


Gráfico 4: Distribución según comuna de residencia



## 6.2. Colección Bibliobús

En el período analizado se registraron 2.678 préstamos, lo que evidencia un uso sostenido y una apropiación activa de la colección. Los títulos más solicitados corresponden mayoritariamente a novelas históricas y relatos basados en experiencias de vida, con una fuerte presencia de temáticas vinculadas a la memoria, los vínculos humanos y contextos de adversidad. Destacan *Las recolectoras*

de hilos de Alyson Richman y Shaunna J. Edwards, con 21 préstamos, *Condorito* (19), *Agua fuerte de Simón Soto* (16) y *El viento conoce mi nombre de Isabel Allende* (14). Asimismo, se observa una recurrencia de títulos que abordan procesos históricos marcados por la violencia, la migración, la guerra o el trauma, como *El chico que siguió a su padre hasta Auschwitz* y *Los niños de Irena*, lo que sugiere un interés sostenido por lecturas que permiten comprender y elaborar experiencias históricas complejas desde una dimensión emocional y empática.

Al analizar las autorías más demandadas, se confirma la preferencia por narrativas que combinan accesibilidad con alta carga simbólica y social. Isabel Allende lidera ampliamente las solicitudes, con 55 préstamos, seguida por Nora Roberts (48), Hernán Rivera Letelier (32), Stephen King (31) y Ramón Díaz Eterovic (29). También destacan Alyson Richman (28), Ken Follett (25) y Barbara Wood (23), junto con autorías nacionales como Francisca Solar y Pilar Sordo (18 préstamos cada una). La reiteración de estas autorías indica una afinidad por narrativas consolidadas, reconocibles y de circulación masiva, que articulan historias personales con contextos históricos, sociales o emocionales amplios.

De manera particular, la presencia significativa de autorías chilenas como Simón Soto, Francisca Solar, Hernán Rivera Letelier y Ramón Díaz Eterovic, da cuenta del interés por obras que dialogan con problemáticas sociales, políticas y culturales del país.

Paralelamente, se identifica una línea de lectura orientada al entretenimiento, representada por autorías como Nora Roberts, Stephen King y Ken Follett, cuyas novelas se caracterizan por tramas dinámicas y de suspenso. Esta preferencia se complementa con la circulación de materiales de carácter humorístico y gráfico, como *Condorito*, así como títulos de divulgación general e infantil, por ejemplo, *“50 locuras que hacen los animales”*, lo que evidencia un uso de la colección diverso, asociado tanto a la búsqueda de reflexión como a la recreación y el disfrute lector.

## **7. TRAYECTORIAS Y ACCESO: LA EXPERIENCIA DE LECTURA EN EL TERRITORIO**

Este capítulo profundiza en la dimensión operativa y las trayectorias de uso del Bibliobús, examinando cómo el servicio se integra en la cotidianidad de los territorios, las motivaciones que sostienen el hábito lector y los factores que facilitan o dificultan el acceso. Se incluye también una evaluación técnica del programa en sus aspectos clave (horario, frecuencia y pertinencia de la colección), construida desde las voces de las personas usuarias.

## BIBLIOBÚS: LECTURAS QUE LLEGAN AL BARRIO <sup>2</sup>

De manera adicional a las entrevistas, a los usuarios y usuarias del servicio les solicitamos que nos compartieran anécdotas o testimonios por escrito de su experiencia con el Bibliobús. Recibimos de vuelta ocho escritos de distintos puntos de préstamo. Luego de leerlos y analizarlos, todos aportan información que es coherente con las entrevistas, pues apuntan a las ideas fuerza: *acceso a la lectura, experiencia humana, atención personalizada, impacto positivo en el bienestar, inclusión etaria y diversidad de intereses*. Aquí compartimos algunos de los testimonios:

Cuando apareció el bibliobús, que poseía un cuerpo de lectura a explorar, me inscribí. Al principio poca gente se interesaba, felizmente fue aumentando con una atención en el último tiempo, personalizada en Don Mauricio, que le señalé a una persona que capacitaba a bibliotecarios. El señor Olivares, tiene el cargo de conductor y él hace mucho tiempo que es guía, conocedor de estímulo de lectura, con estatura de bibliotecario. Con este señor he conocido su capacidad de empatizar con todo tipo de lectores. Para él felicitaciones.

Participo bastante tiempo del bibliobús, acá en La Granja Sur. Me gusta la visita pues llevo los libros que me gustan y además los que me recomienda el sr. Mauricio. Compartimos con los lectores y además hemos hecho amistades. Soy adulta mayor y me hace feliz leer.

La biblioteca móvil nos da acceso a las dueñas de casa que nos gusta la lectura sin ir tan lejos. Hay buena conversación, uno se recrea y se entretiene mirando libros, sacándonos de la rutina diaria. Se espera con entusiasmo que pasen los 15 días para el recambio de lectura con las novedades de nuevos libros.



Soy usuaria hace 15 años o más. Por muchos años estuve alejada del servicio por razones médicas. No podía salir. Cuando pude volver estaba ahí como siempre Mauricio son su sonrisa y calidez de siempre. Volver fue en principio una vía de escape, pero también de salvación. Un libro, una sonrisa amable, unas palabras de aliento pueden cambiar el día y hasta hacer ver el futuro de una manera distinta. Un libro muchas veces es una puerta a mundos diferentes que te invitan a atreverte a cambiar el rumbo. Estoy eternamente agradecida de este servicio que te acerca la cultura al barrio, mi eterno amor a los libros y a los que trabajan para hacerlo posible. Excelente colección y mejor aún sus colaboradores que trabajan desde el amor y la vocación al servicio público.



### 7.1. El encuentro con el servicio: Trayectorias y hábitos de uso

La trayectoria de las personas usuarias está estrechamente ligada a la vida cotidiana de los barrios, a sus biografías lectoras y a las condiciones materiales que median el acceso al libro. En la mayoría de los casos, el descubrimiento del Bibliobús ocurre de forma casual en la feria libre, como un cruce inesperado entre la rutina y la lectura:

*“Viniendo a la feria, yo siempre he leído... y en una de esas venidas encontré el bibliobús”  
(Entrevistada 3, Lo Prado).*

*“Un día que venía a la feria y veo que se está instalando el bus. Al principio me llamó mucho la atención... hasta que entré y pregunté” (Entrevistada 1, Independencia).*

<sup>2</sup> Infografía elaborada a partir de testimonios escritos de personas usuarias del programa Bibliobús de la Biblioteca de Santiago, recogidos mediante una pregunta abierta (“Cuéntanos tu experiencia con el Bibliobús”), en el marco del presente estudio.

En otros casos, la llegada se produce a través de redes personales (una hija que recomienda, una vecina que invita). Un aspecto llamativo es la confusión inicial sobre la gratuidad del servicio: varias personas pensaron que era un puesto de venta, lo que retrasó su acercamiento.

Una vez descubierto, el encuentro se transforma en rutina:

*"Ya después empezamos a pedir libros... ya esto era prácticamente una rutina que teníamos cada dos semanas. (Entrevistado 3, La Granja Norte)"*

*"Libro gratis y que está cerca, porque también pegarnos el pique hasta allá a Quinta Normal es hartito. Entonces, aquí está cerquita, pasar a la feria, se hacen las compras y listo" (Entrevistada 1, La Granja Sur).*

Algunos testimonios revelan una pertenencia histórica de casi 20 años. El Bibliobús actúa también como un puente que retoma prácticas interrumpidas, especialmente tras la jubilación. La dimensión económica es un factor decisivo: los libros pueden costar entre \$15.000 y \$30.000, y el Bibliobús democratiza el acceso para quienes no pueden afrontarlo. La cercanía geográfica refuerza este efecto, reduciendo el costo del desplazamiento. Finalmente, el hábito se fortalece progresivamente:

*"Al principio leía muy poco. Leía, no sé, pues 20 páginas en un día y ahora me leo 80, 100, entonces tremendo cambio" (Entrevistado 1, Cerrillos).*

## **7.2. El Bibliobús como motor de acceso y descubrimiento**

Las trayectorias de acceso previas al Bibliobús combinaban compras ocasionales, préstamos en bibliotecas municipales y estrategias alternativas (intercambios de novelas en pequeños negocios de barrio, lectura en PDF, libros de segunda mano). Estas experiencias muestran que el vínculo con la lectura no estuvo ausente, pero sí condicionado por desigualdades estructurales que limitaron su continuidad.

En este marco, el Bibliobús adquiere pleno sentido desde la perspectiva de los Derechos Culturales de la UNESCO: el servicio opera como un dispositivo que reduce brechas económicas y geográficas, garantizando el ejercicio del derecho a la cultura en territorios donde el alto costo de los libros o la distancia respecto de bibliotecas públicas constituyen barreras persistentes. De este modo, el Bibliobús trasciende su función de préstamo y se configura como un garante de equidad cultural.

### **7.2.1 Trayectorias previas de acceso a la lectura**

Algunas personas entrevistadas relatan un vínculo temprano con servicios de préstamo: el Bibliometro, la biblioteca municipal, incluso "bibliotecas" informales armadas por la comunidad. Otras recurrían a circuitos de intercambio o a la compra esporádica:

*"Iba a la biblioteca de San Bernardo, de la municipalidad de San Bernardo. Ahí era socio de la biblioteca. Así que ahí pedía libros. Mi hija también me regala libros en los cumpleaños. Y Yo también a veces compro, cuando el bolsillo está más o menos" (Entrevistado 1, El Bosque).*

En otros casos, el acceso dependía de redes familiares cercanas o a través de soportes digitales, aunque con incomodidades asociadas:

*“Compraba libros de segunda mano en ferias o recibía libros de regalo; especialmente los de Isabel Allende, que mis hijas me obsequiaban en Navidad, hasta completar casi toda la colección”  
(Entrevistada 3, La Granja Sur).*

*“Comprándolo o buscándolo en internet a través de PDF y leyéndolo a través de internet, pero claro, más incómodo leer un libro en un celular” (Entrevistada 2, Independencia).*

### **7.2.2 El Bibliobús como principal canal de acceso**

Para la mayoría de las personas entrevistadas, el Bibliobús es su principal, y en muchos casos el único canal de acceso a libros. Su centralidad no se explica solo por la gratuidad, sino por la combinación de cercanía, variedad y trato personalizado:

*“Te da 15 días de posibilidad de tenerlo y si no lo terminas te lo renuevan, porque está al paso muy cerca de mi casa y porque la persona que entrega... no es solamente un bibliotecólogo... es una persona que es empática y te ayuda a elegir... te facilita” (Entrevistada 3, Lo Prado).*

*“Puedo compartir con mis hijos más variedad de libros que los que puede comprar uno en la librería... me da más acceso, más variedad” (Entrevistada 1, La Granja Norte).*

### **7.2.3 El Bibliobús como espacio de descubrimiento lector**

La mayoría de las personas reconoce que el servicio no solo facilita la lectura, sino que promueve el hallazgo de nuevas autorías, géneros y temáticas, tanto por recomendaciones directas del equipo como por la propia exploración de las estanterías:

*“Trato de elegir no siempre lo mismo... He encontrado otros autores, otro tipo de novelas que antes no leía” (Entrevistada 1, Lo Espejo).*

*“Siempre que vengo acá me dedico a ver todos los estantes o ver la cajita de los libros nuevos... He llegado a nuevos autores, libros que jamás pensé que leería” (Entrevistada 2, Cerrillos).*

## **7.3. Evaluación de la dimensión operativa**

La evaluación que las personas usuarias realizan del servicio del Bibliobús se articula en torno a un conjunto de dimensiones operativas y relacionales, que permiten comprender de qué manera el programa se inserta en la vida cotidiana de los territorios. Más que una valoración estrictamente técnica, los relatos dan cuenta de una experiencia situada, en la que el funcionamiento del programa se aprecia en función de su capacidad para adaptarse a los ritmos, necesidades y prácticas sociales de las comunidades que recorre. En este sentido, su operación puede entenderse como una “caja de herramientas” flexible, que amplía la capacidad de acción comunitaria al instalarse en los espacios donde las personas ya habitan y circulan, distanciándose así del modelo tradicional de biblioteca fija.

### **7.3.1 Evaluación técnica y relacional**

En relación con los horarios y tiempos de atención, la mayoría de las personas usuarias lo evalúa como adecuado a sus rutinas cotidianas, destacando que resulta especialmente pertinente cuando coincide con sus tiempos disponibles. Junto a esta valoración, emergen sugerencias de flexibilidad

estacional, como adelantar la atención en verano por el calor, o extender levemente la jornada para mantener la coherencia con la dinámica de la feria libre. Respecto a la frecuencia de visita, el ritmo quincenal es percibido mayoritariamente de forma positiva, ya que permite a las personas planificar sus tiempos de lectura. No obstante, existe un segmento de personas que manifiesta el deseo de un contacto más constante, sugiriendo visitas semanales.

La ubicación territorial y accesibilidad es uno de los aspectos mejor evaluados del servicio. La cercanía con las viviendas y su instalación en espacios de alta circulación diaria son mencionadas como fortalezas centrales. El hecho de emplazarse junto a ferias libres resulta estratégico para que el servicio sea integrado como parte de la rutina. En cuanto a la colección bibliográfica, las percepciones evidencian una valoración ampliamente positiva por la diversidad de títulos y el buen estado de conservación de los libros. Las personas destacan que la mediación del equipo es central para resolver búsquedas específicas. Aun así, surgen propuestas para fortalecer la presencia de autorías nacionales contemporáneas y temáticas sociales emergentes, como el autismo o que acompañen procesos familiares de cuidado.

Un elemento transversalmente valorado es el vínculo humano como eje del funcionamiento. La atención personalizada y cercana se identifica como la fortaleza principal del servicio. Las familias resaltan especialmente el apoyo en procesos educativos, convirtiendo el espacio del vehículo en un ambiente acogedor y luminoso para el aprendizaje. Finalmente, sobre las mejoras posibles, se menciona la necesidad de mayor difusión territorial mediante soportes tradicionales como volantes, y observaciones sobre la infraestructura física (buses con mayor capacidad para almacenar libros, escaleras más accesibles para personas mayores).

### 7.3.2. Encuesta de satisfacción y evaluación complementaria

Con el propósito de profundizar la evaluación de la dimensión operativa del programa, durante el año 2025 se aplicó una encuesta de satisfacción dirigida a personas usuarias del Bibliobús. De carácter exploratorio, este instrumento tuvo por objetivo aproximarse a las trayectorias de uso y a las percepciones asociadas al funcionamiento cotidiano del servicio, constituyéndose en un insumo relevante para la reflexión institucional.<sup>3</sup>

Tal como se dio cuenta en el análisis de la base de datos ALEPH, entre quienes respondieron la encuesta se da una clara predominancia de mujeres y de personas adultas, especialmente mayores de 60 años, configurando un perfil de persona usuaria para quienes el Bibliobús adquiere un valor significativo como espacio de acceso regular a la lectura.

En relación con las trayectorias de uso, se identifican altos niveles de fidelización: más de la mitad de las personas encuestadas se reconoce como *“usuaria/o intensiva/o”* del Bibliobús, acercándose al punto de préstamo de manera regular, incluso más allá de la necesidad inmediata de solicitar un

---

<sup>3</sup> **Nota metodológica:** Debido a las limitaciones de la base de datos institucional, no es posible identificar de manera directa si una persona es usuaria del Bibliobús o del edificio principal de la Biblioteca de Santiago, dado que hay colección de Bibliobús disponible para usuarias del servicio de préstamo de colecciones en el edificio. Para abordar esta situación, la encuesta incorporó una pregunta filtro destinada a identificar a las personas usuarias efectivas del servicio Bibliobús. La aplicación se realizó durante el año 2025 mediante una modalidad mixta (formulario en línea y formato papel), con el objetivo de ampliar el alcance y facilitar la participación. En total, se obtuvieron 77 respuestas válidas de personas usuarias de algún punto del Bibliobús, las cuales permiten una caracterización de tipo exploratoria.

libro. La frecuencia quincenal de préstamo, asociada a la periodicidad de las visitas, da cuenta de una adecuación entre la operación del servicio y los hábitos de uso de sus personas usuarias. Asimismo, para una proporción significativa, el Bibliobús constituye la principal (y en muchos casos única) fuente de acceso a materiales de lectura, desplazando el uso del servicio de préstamo del edificio principal de la Biblioteca de Santiago.

La evaluación directa de los aspectos operativos del servicio, medida a través de una escala de 1 a 7, arroja resultados consistentemente altos, evidenciando una valoración muy positiva de la experiencia de uso. Destaca de manera transversal la atención del personal, evaluada como el aspecto mejor ponderado, junto con la accesibilidad al punto de préstamo y la cantidad de libros permitidos por persona. Estos elementos configuran una experiencia de uso basada en el trato cercano, la confianza y la mediación personalizada, aspectos que aparecen reiteradamente en las respuestas abiertas como elementos diferenciadores del Bibliobús.

Junto con esta valoración positiva, las percepciones cualitativas permiten identificar las principales tensiones y oportunidades de mejora de la dimensión operativa. Entre ellas, se relevan especialmente la duración del préstamo, percibida como insuficiente para los ritmos de lectura de parte de las personas usuarias, las dificultades asociadas al sistema de renovación en línea, la necesidad de fortalecer la comunicación respecto de horarios, calendarios y ubicación del Bibliobús, y la demanda por una ampliación y actualización de la colección bibliográfica, particularmente en ciertos segmentos etarios y temáticos.

A modo de síntesis, a continuación, se identifican los hallazgos claves:

- El Bibliobús se configura como un servicio altamente valorado por sus personas usuarias, especialmente por el trato del equipo, la cercanía territorial y la confianza generada en el tiempo.
- Existe una clara predominancia de mujeres y de personas mayores entre las personas usuarias, posicionando al Bibliobús como un dispositivo cultural significativo para estos grupos.
- El servicio cumple un rol central como principal fuente de acceso a la lectura para una parte importante de las personas encuestadas, muchas de las cuales no utilizan otros servicios bibliotecarios.
- La trayectoria de uso evidencia altos niveles de fidelización y uso intensivo del servicio, lo que refuerza la importancia del Bibliobús como espacio de encuentro, mediación lectora y acceso sostenido a los libros.
- Las principales oportunidades de mejora se concentran en aspectos operativos y de gestión, como la duración del préstamo, la comunicación, los horarios y la renovación de materiales, más que en la experiencia relacional, la cual aparece consistentemente bien evaluada.

En conjunto, estos hallazgos reafirman el Bibliobús como estrategia clave de democratización del acceso a la lectura y entregan insumos para orientar ajustes futuros del programa desde la experiencia de sus personas usuarias.

## 8. VÍNCULOS Y COMUNIDAD: EL VALOR SOCIAL Y SIMBÓLICO DEL BIBLIOBÚS

Este capítulo examina la dimensión relacional del Bibliobús y su impacto simbólico en las comunidades atendidas, explorando cómo actúa como catalizador del tejido social, facilita el encuentro entre vecinos y fortalece el sentido de pertenencia barrial.

### 8.1. La dimensión humana: El equipo como mediador y puente

La cercanía, el afecto y la constancia del equipo transforman al Bibliobús en un espacio donde la interacción trasciende el simple intercambio de libros. Los testimonios permiten comprender en profundidad la hospitalidad simbólica que describe Michèle Petit: sentirse "como en casa" en una biblioteca implica encontrar a alguien que reconoce al otro por su nombre y le brinda un recibimiento cálido; un gesto que ofrece un "respiro" vital para movilizar pensamientos y ensoñaciones en medio de la adversidad. De este modo, el servicio que presta el Bibliobús no solo democratiza el acceso, sino que actúa como un "refugio simbólico" donde la lectura y el espacio de encuentro rompen el aislamiento, fomentando vínculos humanos respetuosos que resultan esenciales para reconstruir la identidad y reparar el tejido social en contextos de crisis<sup>4</sup>.

La dimensión afectiva se evidencia con claridad en los testimonios:

*"Este joven es muy atento, ya de tantos años me conoce, por lo menos me sabe el nombre y todo de eso. Y él me guía, me escoge que libros que cree que me van a gustar" (Entrevistada 1, Lo Prado).*

*"Con él somos buenos amigos... llevamos tantos años... Aquí nos quedamos conversando hartito... La verdad hay una amistad, yo creo" (Entrevistada 2, La Granja Norte).*

### 8.2. El Bibliobús como tejido social y red de apoyo

#### 8.2.1. Usos sociales del Bibliobús: entre la sociabilidad y el acceso funcional

La interacción entre personas usuarias oscila entre un uso predominantemente funcional (centrado en el préstamo) y un uso social, asociado al encuentro y la conversación. El grado de sociabilidad depende de la frecuencia de asistencia, la cercanía territorial y la disponibilidad de tiempo. En los casos de uso más intensivo, el Bibliobús favorece tanto la continuidad de vínculos preexistentes como la construcción de nuevas relaciones que trascienden el espacio del vehículo:

*"Sí, me he juntado con don Ricardo, que no lo conocía, que está a tres cuadras de mi casa, aquí mismo en la villa, y otras señoras que llegan y que sí, ya sabemos que somos de aquí" (Entrevistada 4, Lo Prado).*

*"Conversando con ella... nos fuimos haciendo amigas, y aparte que vive por aquí cerca también. Siempre estamos en contacto, nos vemos en la feria o nos estamos llamando. Incluso con la pandemia, cuando nos vimos, nos abrazábamos porque pensábamos, 'Hoy estaremos o no estaremos'" (Entrevistada 3, La Granja Sur).*

---

<sup>4</sup> Petit, Michèle. El arte de la lectura en tiempos de crisis. México, D.F. Editorial Océano de México, 2009

Este tipo de interacción resulta especialmente valorada por personas adultas mayores, quienes destacan el intercambio de recomendaciones, la conversación y el encuentro como elementos que rompen la rutina y fortalecen el sentido de pertenencia comunitaria.

No obstante, también se observan interacciones acotadas al saludo o al reconocimiento visual, sin que ello derive necesariamente en vínculos profundos, lo que da cuenta de un espacio que admite distintos grados de involucramiento social, sin imponer una forma específica de relación.

### **8.2.2. Impacto de un servicio indispensable**

Para tomar el peso a la importancia del Bibliobús, les preguntamos a las personas qué impacto tendría una retirada del servicio de sus barrios, las respuestas son consistentes: su ausencia sería una pérdida significativa en múltiples dimensiones. La más inmediata es el acceso a libros para quienes enfrentan barreras económicas, de movilidad o de tiempo. La más profunda es la pérdida de un espacio de socialización y acompañamiento, especialmente relevante para quienes viven solos o con redes sociales limitadas:

*“No leer, por no tener dónde conseguir libros gratis... es muy importante tener un servicio como este” (Entrevistada 3, Lo Prado).*

*“Sería una pena... para nosotros es como una compañía de los libros... cuando no tengo el libro, vuelvo a releer los que tengo en mi casa” (Entrevistada 3, La Granja Sur).*

*“Todos nosotros encerrados sin oportunidad de adquirir este tipo de material... se empobrece más el sector” (Entrevistado 1, El Bosque).*

### **8.3. Significados, emociones y proyecciones del servicio**

Los relatos permiten comprender que el Bibliobús es valorado como un dispositivo cultural con significados que articulan tres dimensiones: la accesibilidad cultural, el desarrollo personal y el bienestar cotidiano en los territorios.

En la primera dimensión, el servicio es concebido como una forma concreta de acercar la cultura a los barrios, reduciendo barreras sin exigir desplazamientos ni gastos:

*“La cultura a los pies de su casa, porque no todo el mundo sale a tomar metro para ir a la biblioteca... la cultura viene aquí, a este barrio” (Entrevistada 1, Lo Prado).*

En la segunda, la lectura se asocia al aprendizaje, la apertura y el desarrollo personal. Los libros son descritos como una forma de "viajar" y "conocer mundos" sin moverse físicamente, y la práctica lectora aparece vinculada a momentos de crisis personal y al bienestar cotidiano. El Bibliobús es descrito como incentivo para mantenerse activo y como razón para salir de casa.

*“Es importante porque hay que culturizarse en algo... leer creo que ayuda mucho. A mí me ayudó harto meterme en la lectura en un momento que estaba media perdida, y leer me salvó mucho” (Entrevistada 2, Lo Espejo).*

*“Hoy me hace más llevadera la vida, porque si no, ¿qué haría sentada ahí? Para mí es un incentivo para seguir y en mi vida activa sí se puede hacer” (Entrevistada 1, Lo Prado).*

*"Un acompañamiento porque yo siempre he leído mucho, como te dije antes, desde niña. Para mí estar sin un libro es como estar sin tomar agua. Entonces, para mí es súper importante tener siempre un libro. Y esto me da la oportunidad de leer siempre. Eso es lo que es para mí, un acompañamiento" (Entrevistada 3, Lo Prado).*

En la tercera dimensión, el servicio tiene un valor familiar y comunitario: transmite hábitos lectores entre generaciones y opera como espacio de distracción y encuentro que rompe la rutina:

*"Bueno, yo comparto toda mi literatura y mis libros con mi hijo y con mi nuera, que también son bibliotecólogos... y a mi nieta hay que leerle los libros del colegio" (Entrevistada 4, Lo Prado).*

*"Una distracción porque uno viene a conversar con otras personas, no necesariamente tiene que llevar un libro... Es como un panorama, una distracción; uno pasa toda la semana en la casa, entonces el solo hecho de venir a la feria ya uno se distrae" (Entrevistada 2, La Granja Sur).*

## **9. APRENDIZAJES Y PROYECCIONES**

Este apartado final integra dos perspectivas: una síntesis reflexiva de los aprendizajes del estudio y un conjunto de orientaciones prácticas elaboradas desde la propia voz del equipo Bibliobús, orientadas a quienes trabajen en servicios de biblioteca móvil.

### **9.1. Dimensiones y sentidos de una biblioteca en movimiento**

La sistematización de la experiencia permite afirmar que el Bibliobús no puede comprenderse únicamente como un servicio de extensión territorial del préstamo bibliográfico. A lo largo de su trayectoria, se ha consolidado como una infraestructura cultural móvil que produce acceso, pero también vínculos, afectos y reconocimiento en territorios históricamente marcados por desigualdades sociales y culturales.

El impacto del programa no se mide solo en cobertura o número de préstamos, sino en la continuidad del vínculo que logra sostener con sus comunidades. La regularidad de la presencia, la mediación cercana del equipo y la adaptación permanente a las dinámicas locales han permitido que el servicio sea apropiado simbólicamente por las personas usuarias, integrándose a sus rutinas y redes familiares. El Bibliobús opera, así como un tercer lugar intermitente que, aun en su carácter móvil, produce estabilidad, confianza y sentido de pertenencia.

Sin embargo, este análisis también evidencia que la experiencia se sostiene sobre una infraestructura relacional frágil, dependiente del compromiso humano del equipo y de condiciones operativas mínimas que no siempre están garantizadas. La reducción de recursos, las dificultades técnicas y la ausencia de apoyos institucionales estables exponen el riesgo de que un programa con alto valor público dependa excesivamente del esfuerzo individual. Este es el desafío central para la gestión cultural pública: reconocer que los servicios basados en el cuidado y la presencia territorial requieren condiciones de sostenibilidad acordes a su impacto social.

Desde una perspectiva de derechos culturales, el Bibliobús demuestra que el acceso a la lectura no se resuelve únicamente mediante infraestructura fija, sino mediante la capacidad institucional de desplazarse, adaptarse y encontrarse con las personas en sus propios territorios. Proyectarlo hacia el futuro implica reafirmar su lugar estratégico en la política pública cultural: dotarlo de estabilidad,

fortalecer su reconocimiento institucional y pensarlo no como respuesta excepcional a la falta de acceso, sino como forma legítima y necesaria de garantizar el derecho a la lectura en contextos urbanos desiguales. Reconocer, fortalecer y proyectar este servicio es, en último término, una decisión sobre el tipo de vínculo que las instituciones públicas desean construir con las comunidades a las que sirven.

## **9.2. La voz del equipo Bibliobús: claves para el desarrollo de bibliotecas móviles**

Para complementar el análisis técnico previo, resulta indispensable ceder la palabra a las personas que sostienen este servicio diariamente. En las líneas que siguen, el equipo del Bibliobús comparte, desde su propia vivencia, las orientaciones fundamentales para el desarrollo de proyectos similares:

ACOGIENDO LAS MÚLTIPLES PERSPECTIVAS DEL EQUIPO Y PERSONAS USUARIAS RECOGIDAS EN ESTE ESTUDIO, COMO EQUIPO BIBLIOBÚS QUEREMOS PROPONER ALGUNAS RECOMENDACIONES A TENER EN CONSIDERACIÓN AL MOMENTO DE IMPLEMENTAR O EJECUTAR UN SERVICIO DE BIBLIOTECA MÓVIL.

EN PRIMER LUGAR, HEMOS APRENDIDO QUE ES DE SUMA IMPORTANCIA EL ROL DE LA PERSONA MEDIADORA EN LA FIDELIZACIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y EN LA INSTALACIÓN DE CIERTAS PRÁCTICAS DE LECTURA. EL TRATO CERCANO, AMABLE Y EN CIERTA MEDIDA PERSONALIZADO FACILITA CONSIDERABLEMENTE LA LLEGADA A LAS PERSONAS, TANTO EN EL PRIMER ENCUENTRO COMO EN LA CONTINUIDAD DE ESTOS. DARSE EL TIEMPO DE CONOCER A LA COMUNIDAD, LLAMARLES POR SUS NOMBRES Y SUMAR UNA ESCUCHA ACTIVA (EN LA MEDIDA Y EN ARMONÍA CON LAS POSIBILIDADES QUE OTORGA EL SERVICIO Y NUESTRA FUNCIÓN), ES FUNDAMENTAL PARA QUE ESA PERSONA USUARIA PERCIBA AL BIBLIOBÚS COMO UN ESPACIO QUE LE PERTENECE Y AL QUE PERTENECE, DONDE ES RECONOCIDA Y ESCUCHADA. OTORGAR UN ESPACIO DE CALIDAD EN LA ENTREGA DEL SERVICIO Y HONESTIDAD EN LA INFORMACIÓN QUE SE PROVEE, GESTIONANDO Y RESPONDIENDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA MEJOR MANERA, PERO ADEMÁS ESTAR DISPUESTOS A ESCUCHAR Y OTORGAR UN TIEMPO DE CALIDEZ Y RESPETO A LA PERSONA QUE ATENDEMOS. EN DEFINITIVA, CONOCER A LA COMUNIDAD LOCAL Y SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS GENERA UNA FUERTE VINCULACIÓN LOCAL Y RECONOCIMIENTO POR PARTE DE QUIENES ACCEDEN. EN ESTE SENTIDO, UN CONCEPTO FUNDAMENTAL ES EL DE CERCANÍA, PUES EL VÍNCULO CON LA PERSONA MEDIADORA/SERVICIO HABLA DE LA IMPORTANCIA DE LO RELACIONAL EN LA CONFIGURACIÓN DE COMPORTAMIENTOS LECTORES.

DESDE EL ÁMBITO DE LAS COMUNICACIONES, LA RECOMENDACIÓN ES A ENTENDER LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL COMO UNA COMPETENCIA ESTRATÉGICA QUE PERMITE MANTENER LA FIDELIZACIÓN AL SERVICIO, LA CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN Y EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS. PLANTEAR ESTE ENFOQUE SUPONE UNA TRASCENDENCIA A LA EFICIENCIA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, -QUE DE POR SI DEBEN TENER UNA ORGÁNICA DEFINIDA, PLAZOS DE RESPUESTA Y UN MODO CLARO, CONCISO Y RESPETUOSO-, ABORDANDO UNA FORMA ENTRE EL FUNCIONARIADO Y LA COMUNIDAD QUE INTEGRE LA CERCANÍA, EMPATÍA, CONFIANZA Y CUIDADO COMO LÓGICAS PROPIAS DEL SERVICIO.

EN LO OPERATIVO, SE RECOMIENDA CONTAR CON CANALES PERSONALIZADOS Y DE ACUERDO CON LA REALIDAD LOCAL, RECONOCIENDO LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNIDAD Y SUS OPCIONES DE CONTACTO. MIENTRAS UNAS COMUNIDADES UTILIZAN LAS COMUNICACIONES VIRTUALES (WHATSAPP, MAIL Y REDES SOCIALES) OTRAS HACEN USO DE TELEFONÍA O ESPACIOS COMUNITARIOS, DONDE SE PUEDE ESTABLECER CALENDARIOS IMPRESOS DE ASISTENCIA. PARA ELLO LA BIBLIOTECA Y LA PERSONA A CARGO DEL BIBLIOBÚS DEBE RECONOCER EL CONTEXTO, LAS POSIBILIDADES DE ESTABLECER REDES DE APOYO EN EL TERRITORIO, TANTO INSTITUCIONALES

COMO INDIVIDUALES -RECONOCIENDO LIDERAZGOS Y FORTALECIENDO EL LAZO CON ELLOS POR LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN BOCA A BOCA-, Y FORMULAR LÓGICAS INFORMATIVAS CASO A CASO, ESTABLECIENDO PERIODICIDAD, ACTUALIZACIONES REGULARES, QUÉ SE COMUNICARÁ Y SI HABRÁ UNILATERALIDAD O NIVELES DE PARTICIPACIÓN FRENTE AL SERVICIO. ASÍ MISMO, ES IMPORTANTE PENSAR EN ALTERNATIVAS POR CASOS DE URGENCIA, COMO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, POR EJEMPLO.

LAS CERTEZAS QUE DÉ EL SERVICIO PERMITEN, EN DEFINITIVA, AFIANZAR EL VÍNCULO PERSONA LECTORA/BIBLIOBÚS QUE SE SUSTENTA CULTURALMENTE, COMO TANTOS OTROS, EN EL RITO DE LA ASISTENCIA AL TERRITORIO, TAL COMO LO SUGIERE ANTOINE DE SANIT-EXUPÉRY EN EL PRINCIPITO:

*“SI VIENES, POR EJEMPLO, A LAS CUATRO DE LA TARDE, A PARTIR DE LAS TRES EMPEZARÉ A SER FELIZ. A MEDIDA QUE SE ACERQUE LA HORA ME SENTIRÉ MÁS FELIZ. Y A LAS CUATRO, ME AGITARÉ Y ME INQUIETARÉ; ¡DESCUBRIRÉ EL PRECIO DE LA FELICIDAD! PERO SI VIENES EN CUALQUIER MOMENTO, NO SABRÉ NUNCA A QUÉ HORA VESTIRME EL CORAZÓN... LOS RITOS SON NECESARIOS”*

RESPECTO DE LA INSERCIÓN EN EL TERRITORIO, HA SIDO MUY RELEVANTE CONOCER LOS RITMOS Y EL FLUJO COTIDIANO DE PERSONAS EN EL LUGAR AL QUE SE QUIERE LLEGAR. UBICARSE EN CERCANÍA DE COLEGIOS, CENTROS DE SALUD O FERIAS LIBRES EN SUS DÍAS DE ATENCIÓN, PERMITE CONTAR CON MAYOR PARTICIPACIÓN, PUES EL SERVICIO SE ASOCIA A OTROS SERVICIOS DE ALTO FLUJO QUE ESTÁN ASOCIADOS A NECESIDADES BÁSICAS Y LÓGICAS COMUNITARIAS PROPIAS DEL TERRITORIO. ESTA ASOCIACIÓN PERMITE UNA SINERGIA VIRTUOSA, FACILITANDO EL ACCESO A VECINAS Y VECINOS, QUE PUEDEN ASISTIR SIN NECESIDAD DE UN CALENDARIO EXCLUSIVO, PERMITIENDO UNA MEJOR GESTIÓN DEL TIEMPO PERSONAL Y FAMILIAR. ADEMÁS, Y MUY IMPORTANTE, HEMOS CONSTATADO QUE LA PRESENCIA DEL BIBLIOBÚS Y LA CONSTRUCCIÓN DE UN ESPACIO AMABLE DONDE CONVIVEN LIBROS CON UN EQUIPO ATENTO SE CONVIERTE EN UNA VÁLIDA OPCIÓN DE ENCUENTRO PARA LA COMUNIDAD EN SUS RUTINAS DIARIAS, POR LA OPORTUNIDAD DE CONVERSACIÓN, CONVIRTIÉNDOSE EN UN ESPACIO QUE COLABORA EN LA CONSTRUCCIÓN DE IDENTIDAD LOCAL.

SI SE PONE LA MIRADA EN LAS COLECCIONES, UNO DE LOS APRENDIZAJES MÁS RELEVANTES DICE RELACIÓN CON EL DIÁLOGO: ESCUCHAR LO QUE LAS PERSONAS QUIEREN LEER, SUS COMENTARIOS, RECOMENDACIONES, HACERSE PARTE DE LAS CONVERSACIONES SOBRE SUS LECTURAS. ANTE TODO, ES RELEVANTE CONOCER A LA COMUNIDAD Y SUS INTERESES, Y, ASIMISMO, CONOCER EL TERRITORIO Y LAS NECESIDADES QUE LA REALIDAD LOCAL PLANTEA, PUES NO SOLO SE TRATA DE DESARROLLAR LA COLECCIÓN EN TORNO A INTERESES PARTICULARES, SINO DE ACUERDO CON LO QUE EL ENTORNO REQUIERE. ESTO IMPLICA, POR EJEMPLO, RECONOCER CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS PRIORITARIAS EN EL SECTOR, SI HAY COLEGIOS O NO CERCA PARA LLEVAR LECTURAS COMPLEMENTARIAS, SI HAY HITOS CULTURALES O PATRIMONIALES RELEVANTES PARA EL TERRITORIO, SI EXISTE COMUNIDAD MIGRANTE Y DE DÓNDE VIENEN, PARA DAR ACCESO A COLECCIONES DE SU INTERÉS, IDIOMA O CULTURA, ETC. PARA RECOGER ESTA INFORMACIÓN ES SIEMPRE NECESARIO CONTAR CON ALGÚN TIPO DE REGISTRO DOCUMENTAL QUE REÚNA AQUELLAS SOLICITUDES O RECOMENDACIONES QUE SE RECOGEN EN EL DÍA A DÍA, Y QUE LUEGO CONSTITUYA UNA BASE INFORMATIVA QUE PERFILE LA COMPRA DE NUEVAS LECTURAS. ESTO PUEDE SER UNA LIBRETA, CUADERNO U HOJA DE SUGERENCIAS, UN ARCHIVO EXCEL, UN CALENDARIO VIRTUAL, ETC. PORQUE CUANDO UNA PERSONA LLEGA AL BIBLIOBÚS Y RECONOCE QUE PUEDE ACCEDER A UN LIBRO QUE SOLICITÓ ANTERIORMENTE, O ENCUENTRA MATERIAL ASOCIADO A LA ACTIVIDAD QUE REALIZA (ARTESANÍA EN MADERA, JOYERÍA, ETC.), FORTALECE SU VÍNCULO CON EL BIBLIOBÚS Y SERÁ ADEMÁS QUIEN DIFUNDA EL SERVICIO ENTRE LA COMUNIDAD.

PERO TAMBIÉN ES IMPORTANTE MANTENER UNA LÍNEA EDITORIAL CONSISTENTE Y COHERENTE, QUE PRESENTE ALTERNATIVAS PARA GUSTOS E INTERESES, PERO QUE TAMBIÉN SEA UNA INVITACIÓN PERMANENTE A NUEVAS

TEMÁTICAS SOCIALES DE DESARROLLO SUSTENTABLE, ADEMÁS DE DESAFÍOS LECTORES, NUEVOS SOPORTES O CONTENIDOS QUE INTERPELEN A LAS PERSONAS LECTORAS Y QUE DESARROLLEN SU GUSTO. COMO DECÍA MISTRAL, PONER ESPECIAL ATENCIÓN EN DESARROLLAR COLECCIONES QUE PERMITAN LA “...PASIÓN DE LEER, LINDA CALENTURA QUE CASI ALCANZA A LA DEL AMOR, A LA DE LA AMISTAD, A LA DE LOS CAMPEONATOS. QUE LOS OJOS SE VAYAN AL PAPEL IMPRESO COMO EL PERRO A SU AMO; QUE EL LIBRO, AL IGUAL DE UNA CARA, LLAME EN LA VITRINA Y HAGA VOLVERSE Y PLANTARSE DELANTE EN UN HECHIZO REAL; QUE SE HAGA EL LEER UN ÍMPETU CASI CARNAL; QUE SE SIENTA EL AMOR PROPIO DE HABER LEÍDO LOS LIBROS MAYORES DE SIEMPRE Y EL BUENO DE AYER...”

EN CONCLUSIÓN, LA RESPONSABILIDAD PARA ESTE TIPO DE SERVICIOS ES MIRAR ATENTAMENTE A SU COMUNIDAD Y RECONOCERLA, PARA DETECTAR NECESIDADES, PERO A LA VEZ, CAPTAR Y OFRECER LO QUE PUEDE ABRIR EL APETITO LECTOR.

IGUALMENTE, HEMOS APRENDIDO EN ESTOS AÑOS QUE PARA LLEVAR UN SERVICIO COMPLETO ES IMPORTANTE CONTAR CON UNA RED DE APOYO Y PERSONAS COLABORADORAS PARA LA MEDIACIÓN DE LECTURA. LLEVAR JUNTO AL PRÉSTAMO DE LIBROS ACTIVIDADES DE CUENTACUENTOS, CLUBES DE LECTURA, TALLERES DE ESCRITURA, ENTRE OTRAS, PERMITE AMPLIAR LAS POSIBILIDADES DEL FOMENTO LECTO/ESCRITOR Y LLEGAR A MÁS PERSONAS, POTENCIANDO EN LA COMUNIDAD LA INSTALACIÓN DE HÁBITOS LECTORES, PERO ESTO NO SE LOGRA SI NO CONTAMOS CON UN EQUIPO AMPLIADO QUE APOYE EN ESAS TAREAS A LA PERSONA FUNCIONARIA A CARGO DE LA CONDUCCIÓN Y ATENCIÓN DE PÚBLICO. ESE APOYO SE PUEDE GESTIONAR A TRAVÉS DE UN EQUIPO DE VOLUNTARIADO, OTRAS PERSONAS PROFESIONALES DEL ÁREA, POR ALIANZAS CON INSTITUCIONES CULTURALES O EDUCATIVAS. LAS POSIBILIDADES PUEDEN SER VARIADAS, LO RELEVANTE ES CONTAR CON COLABORACIÓN PARA QUE LA MEDIACIÓN SEA PARTE INTEGRAL DEL SERVICIO ENTREGADO.

FINALMENTE, SOMOS ENFÁTICOS EN LA SIGUIENTE RECOMENDACIÓN. PODEMOS TENER LAS MÁS LOABLES INTENCIONES Y UN EQUIPO ABSOLUTAMENTE COMPROMETIDO, PERO SI NO EXISTEN CERTEZAS ECONÓMICAS NI UNA BASE ADMINISTRATIVA QUE ASEGURE A ESTE TIPO DE SERVICIOS, ES MEJOR NO ACTIVARLOS.

A TRAVÉS DE LOS AÑOS HEMOS VISTO NACER MUCHOS PROYECTOS DE ESTE TIPO, ASÍ MISMO LOS HEMOS VISTO MORIR EN POCO TIEMPO, DEJANDO ATRÁS NO SOLO UN SUEÑO, SINO EL ESFUERZO DE MUCHAS PERSONAS. POR ESO ES TAN IMPORTANTE CONTAR CON SENTIDO DE REALIDAD Y PROYECTARLO A MEDIANO Y LARGO PLAZO CONSIDERANDO TODAS SUS NECESIDADES. ESTO IMPLICA DISPONIBILIDAD DE PRESUPUESTO PARA REALIZAR LAS GESTIONES A TIEMPO Y DE BUENA FORMA: MANTENCIONES, REPARACIONES, REVISIÓN TÉCNICA, PAGO DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN Y SEGUROS, CARGAS DE COMBUSTIBLE, ENTRE OTROS. DESDE LA EXPERIENCIA DE BIBLIOBÚS BDS, TAMBIÉN ES DE SUMA IMPORTANCIA ASEGURAR UN CONDUCTOR TITULAR CON HERRAMIENTAS DE MEDIACIÓN Y ADEMÁS, UN CONDUCTOR DE APOYO QUE CUENTE CON LA LICENCIA Y LOS PERMISOS CORRESPONDIENTES PARA HACER REEMPLAZO DEL CONDUCTOR PRINCIPAL, PUES AL SUSPENDER LAS VISITAS POR TIEMPOS PROLONGADOS, YA SEA POR VACACIONES O PERMISOS MÉDICOS, SE PIERDE CONTINUIDAD Y MUCHAS VECES LAS PERSONAS DEJAN DE ASISTIR O PIERDEN EL HÁBITO DE DEVOLUCIÓN DE LIBROS, LO QUE CONSTITUYE UNA PÉRDIDA DE RECURSOS PARA LA INSTITUCIÓN Y UNA TRANCA PARA LA FIDELIZACIÓN.

LA PROYECCIÓN DEFICIENTE DE ESTE TIPO DE RECURSOS Y/O LA FRAGILIDAD DEL SOSTÉN INSTITUCIONAL PUEDEN LLEGAR A SER LOS ENEMIGOS INTERNOS CON MAYOR INCIDENCIA.

CADA UNA DE ESTAS PROPUESTAS SE BASA LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA A LO LARGO DE LOS AÑOS EN EL BIBLIOBÚS BDS, POR LO QUE NO INTENTAN SER UN MANUAL GENERAL, SINO UN RECURSO DE APOYO PARA QUIENES LO CONSIDEREN PERTINENTE.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Aabø, S., & Audunson, R.** (2012). *Use of library space and the library as place*. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138–149.

**Ahmed, S.** (2004). *The cultural politics of emotion*. Edinburgh University Press.

**Álvarez Zapata, D.** (2014). *Bibliotecas públicas, lectura y ciudadanía*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

**Audunson, R.** (2005). *The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context*. *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441.

**Audunson, R.** (2012). *Meeting places and social capital*. En J. Rasmussen & R. Audunson (Eds.), *Libraries, citizenship and democracy* (pp. 13–30). Oslo: Novus Press.

**Borja, J.** (2003). *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza.

**CERLALC** (2016). *Bibliotecas públicas en América Latina: diagnósticos y desafíos*. Bogotá: Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe.

**Chartier, R.** (1992). *El mundo como representación: historia cultural entre práctica y representación*. Barcelona: Gedisa.

**De Certeau, M.** (1996). *La invención de lo cotidiano I. Artes de hacer*. México D.F.: Universidad Iberoamericana.

**García Canclini, N.** (1995). *Consumidores y ciudadanos: conflictos multiculturales de la globalización*. México D.F.: Grijalbo.

**Goldin, D.** (2010). *Los días y los libros: divagaciones sobre la hospitalidad de la lectura*. México D.F.: Océano.

**Gómez Hernández, J. A.** (2011). *Bibliotecas, políticas culturales y ciudadanía*. Buenos Aires: Alfagrama.

**Gorelik, A.** (2008). *La grilla y el parque: espacio público y cultura urbana en Buenos Aires*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

**Lindón, A.** (2007). *La construcción social de los lugares*. México D.F.: Anthropos.

**Oldenburg, R.** (1999). *The great good place*. Nueva York: Marlowe & Company.

**Petit, M.** (2001). *Lecturas: del espacio íntimo al espacio público*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

**Petit, M.** (2009). *El arte de la lectura en tiempos de crisis*. Barcelona: Océano.

**Rendón Giraldo, N.** (2013). *La biblioteca pública como proyecto político*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

**Segura, R.** (2015). *Vivir afuera: antropología de la experiencia urbana*. Buenos Aires: UNSAM Edita.

**UNESCO** (2015). *Recomendación sobre la protección y promoción de los museos y colecciones, su diversidad y su función en la sociedad*. París: UNESCO.