

# SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA GRUPOS VULNERABLES: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones

artigo de revisão

Felipe Meneses Tello\*

## RESUMEN

Como sabemos que el servicio de biblioteca es crucial para los grupos marginales, minoritarios, desfavorecidos u oprimidos, este texto presenta la relación entre servicios bibliotecarios y grupos vulnerables. El trabajo está dividido en cuatro partes. El primer apartado introduce a las ideas básicas de los servicios bibliotecarios, incluyendo los servicios técnicos y los servicios al público. El segundo examina el concepto de grupos vulnerables en un contexto sociológico e incluye un conjunto de categorías y nociones. La tercera parte es un análisis sobre las directrices publicadas por algunas asociaciones bibliotecarias de alcance nacional. El cuarto y último apartado es una reseña y discusión sobre las directrices publicadas por la IFLA para ese tipo de grupos sociales. Cada rubro de este escrito se centra en un asunto importante, pues explora el papel de las bibliotecas en promover la inclusión social. Pensamos que esto ayudará a estimular la discusión sobre algunas de las aplicaciones profesionales acuciantes de relevancia para los bibliotecólogos. Así, el autor procura demostrar el papel que el servicio de biblioteca ha jugado en el marco de las pautas o directrices que ha publicado la IFLA y otras asociaciones para comunidades en desventaja. Se concluye que la disposición de servicios bibliotecarios, como parte integral de las actividades sociales y culturales, en igualdad de oportunidad se debe combinar con los principios sociales de la justicia para proporcionar igualdad sustantiva a los grupos marginados.

## Palabras clave

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS  
GRUPOS VULNERABLES  
USUARIOS VULNERABLES DE BIBLIOTECA  
GRUPOS DESFAVORECIDOS  
GRUPOS MARGINADOS  
GRUPOS MINORITARIOS  
DIRECTRICES DE BIBLIOTECA  
IFLA

\* Licenciado y Maestro en Bibliotecología por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Coordinador de la Biblioteca del Instituto de Matemáticas, UNAM. Profesor del Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. Fundador del Círculo de Estudios sobre Bibliotecología Política y Social (México).  
E-mail: fmeneses@correo.unam.mx

## 1 INTRODUCCIÓN

En esta ocasión *Servicios Bibliotecarios* es el concepto bibliotecológico fundamental, mientras que *Grupos Vulnerables* es el término sociológico central. De tal modo que ambas expresiones configuran un fenómeno que entraña cuestiones bibliotecológicas con perspectiva sociológica, es decir, es una vertiente de reflexión

que nos permite apreciar aristas particulares que se hallan, podemos aseverar, en los cuadrantes cognitivos de los nexos *bibliotecología* y *sociología* en general, y *bibliotecas* y *sociedad* en particular. Las diversas categorías de grupos vulnerables que se identifican en este escrito como posibles usuarios de los servicios bibliotecarios y de información, evidencian el trasfondo sociológico de esas articulaciones de análisis y estudio. Unidades que

nos recuerdan que una de las funciones fundamentales de las bibliotecas es la de carácter social.

La articulación entre servicios bibliotecarios y grupos vulnerables, significa pensar en brindar servicio de biblioteca por razones humanas y responsabilidades públicas, así como por motivos de integración comunitaria y desarrollo educativo. Es decir, planificar servicios de este tipo, considerando la igualdad de naturaleza y la necesidad de apoyo solidario, es configurar un perfil social y ético del objeto fundamental de reflexión y ejercicio de la bibliotecología, esto es, de la *institución bibliotecaria*. Así, el tema de la vulnerabilidad social no ha pasado inadvertido en el campo de la teoría y práctica del profesional de esta disciplina y profesión. No obstante, los servicios que nos incumben no tienen hoy en día gran presencia entre las comunidades vulnerables, por lo que el trabajo para, por un lado, promover la enseñanza e investigación bibliotecológica con esta dimensión sociológica y, para, por el otro, impulsar las políticas bibliotecarias públicas pertinentes representa un gran desafío, particularmente en los países con un bajo ingreso per capita, pobreza extendida, baja formación de capital y precario desarrollo social en términos de educación, salud y esperanza de vida.

¿Por qué a los profesionales de la bibliotecología nos debe llamar la atención el nexo aludido? Porque en América Latina en general, y en México en particular, existen elevados índices de desigualdad, de exclusión social; porque los servicios bibliotecarios para grupos vulnerables, en el seno de las asociaciones del gremio, han pasado inadvertidos en esta zona del mundo. A menudo la prensa nos señala que es una región donde los ingresos, los recursos y las oportunidades se concentran en una pequeña parte de la población de manera desproporcionada; también nos indica el bajo nivel del acceso al libro, a la lectura, por ende, también a las bibliotecas. De modo que el derecho a disfrutar los beneficios que entrañan el uso de colecciones y servicios bibliotecarios, con base en factores de edad, raza, etnia, género y/o capacidades físicas y mentales, entre otros, deja mucho que desear.

*Servicios bibliotecarios y grupos vulnerables* entonces es la relación clave que configura el contenido de este trabajo, a través del cual se recupera el significado y se va en pos del valor de la fragilidad humana como elemento susceptible a considerar en la esfera de la práctica bibliotecaria, es decir, de los valores que deben penetrar la

administración, organización y difusión de los bienes y servicios que ofrecen las instituciones bibliotecarias. Se trata de una unidad conceptual que proyecta un rico horizonte al sentido de lo que podemos denominar *bibliotecología social de carácter humanitario*, encontrando en ésta algunas ideas clave y fórmulas, así como principios y postulados para cambiar la condición tradicional de los servicios bibliotecarios especiales que la sociedad dominante en algunos países ignora u omite, obstruye u observa indiferente. Iniciativas pues de esa naturaleza de servicios que apuntan al bien del género humano vulnerable.

## 2 CONCEPTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS CON PERCEPCIÓN SOCIAL

La noción de «servicios bibliotecarios» es una categoría esencial en el campo de la bibliotecología, ya sea considerada como disciplina o como profesión. La expresión en cuestión está asociada, como sabemos, a la idea general de *servicio de biblioteca*, y éste a lo que se percibe en gran medida como *servicio público* que debe prestar el Estado y gestionar la Administración Pública, centralizada y descentralizada. Sin embargo, el servicio de biblioteca no sólo lo brindan las instituciones de los aparatos del Estado, pues también se ofrece en las instituciones privadas y no gubernamentales. De tal modo que el servicio de biblioteca como tal lo encontramos en los diferentes organismos sociales, políticos, económicos, ideológicos y culturales. En este sentido, el fenómeno de esta naturaleza de servicios penetra en toda la estructura social y política del Estado, y como tal se proyecta en el mundo a través de una serie de actividades diversas y distribuidas en el gran entramado institucional, en torno del cual gira el acontecer de la sociedad.

La teoría de la bibliotecología en general y la teoría de la biblioteca en particular comúnmente dividen en dos grandes grupos los servicios bibliotecarios, a saber: 1) servicios técnicos y 2) servicios al público. Respecto a los primeros en el *Diccionario del archivero bibliotecario* se asevera que es la "parte de los servicios de una biblioteca que se ocupa de su organización, sin mantener relación directa con los usuarios, como los de adquisición, catalogación, etcétera"; mientras que los segundos son aquellos que

se ocupan de su funcionamiento, de mantener relación directa con los usuarios, como los de información

bibliográfica, préstamo, etcétera (GARCÍA, 2000, p.406).

Desde esta óptica, el «servicio de biblioteca» es el término amplio que se refiere a las funciones que desempeña toda institución bibliotecaria mediante el desarrollo de las colecciones y los servicios que ofrece, especialmente aquellos servicios dirigidos a la comunidad de usuarios, es decir, los *servicios bibliotecarios al público*. Así, en el *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información* el servicio de biblioteca (*library service*) es el

término genérico que se aplica a todas las actividades que llevan a cabo las bibliotecas y a los programas dirigidos por éstas a sus grupos de usuarios. Como tal –continúa aseverándose en esa obra de consulta-, puede abarcar una gran variedad de servicios (por ejemplo, públicos, de información y de préstamo), que están determinados por los objetivos de cada biblioteca (YOUNG, 1988, p.269).

Observamos así, de lo general a lo particular, que las funciones que desempeñan, los programas que planifican, los objetivos que se trazan y las actividades que realizan los centros bibliotecarios, son los factores que constituyen la base y columna de los servicios que ofrecen al público usuario.

En este plano conceptual es como se logra comprender mejor la idea: «Las bibliotecas como servicios», la cual sugiere la *International encyclopedia of information and library science*, es decir, se asienta en esa fuente: “las bibliotecas siempre han sido servicios en el sentido que el ofrecimiento de una colección para la consulta de la gente, con un catálogo como una llave a la colección, es un servicio”. Asimismo, se agrega en esa misma obra: “Los bibliotecarios también han sido generalmente personas que han deseado estar de servicio a la comunidad, aunque de forma menos directa que, por ejemplo, los trabajadores sociales, y no necesariamente de cara a cara” (FEATHER; STURGES, 1997, p.269). Es por esto que pensamos que la *función de servicio*, apoyada en la *función social* y en la *función de organización*, es la función rectora que cumple todo tipo de institución bibliotecaria; es la función básica además sobre la que se erigen las funciones intelectuales, culturales, políticas e ideológicas que los diversos tipos de bibliotecas desempeñan en el entramado de la sociedad y en la estructura del Estado. Desde esta arista, la biblioteca es una institución de servicio; ser bibliotecólogo por lo tanto es estudiar una disciplina y practicar una

profesión configurada por una gran variedad de actividades que implican servicio disponible para los diferentes grupos que conforman la sociedad.

Acorde con nuestra apreciación teórico-práctica-docente de la bibliotecología, los servicios bibliotecarios los podemos categorizar *grosso modo* en: 1) *generales*, 2) *especiales* y 3) *especializados*. Los primeros son aquellos que ofrecen las bibliotecas con fondos de todas las áreas del conocimiento a una comunidad o población en general; los segundos los que algunos tipos de bibliotecas destinan a determinados grupos de usuarios (invidentes, presos, ancianos, etcétera); los terceros son los que brindan las bibliotecas que forman acervos en el marco de las ciencias exactas, sociales y humanidades, además de las ciencias de la salud. Asimismo, los servicios bibliotecarios es posible agruparlos en relación con las categorías convencionales de bibliotecas, esto es: bibliotecas públicas, escolares, académicas, especiales, especializadas y nacionales. Y si profundizamos en cada uno de éstas, podemos distinguir tipos de servicio de biblioteca más específicos. Por ejemplo, en el caso de las bibliotecas públicas los servicios los podemos diferenciar con base en: 1) el tipo de usuarios que atienden preferentemente (servicios bibliotecarios infantiles, juveniles y para adultos), 2) la ubicación geográfica en que se localizan (servicios bibliotecarios metropolitanos, urbanos, municipales o provinciales y rurales), 3) la cobertura administrativa de sus servicios (servicios bibliotecarios centralizados, departamentales) y 4) el servicio de extensión que ofrecen sobre ruedas u otro tipo de locomoción (servicios bibliotecarios ambulantes, móviles, viajeros, rodantes, volantes, aéreos, fluviales o itinerantes). El común denominador de los servicios de biblioteca pública es que se trata de *servicios bibliotecarios no especializados*, pues sus acervos y servicios están destinados comúnmente para toda la población o comunidad, si bien algunos de ellos pueden estar dirigidos a usuarios que forman parte de determinados grupos vulnerables.

Cuando las bibliotecas atienden a usuarios vulnerables, se trata de *servicios bibliotecarios especiales*. La fuente matriz que orienta y proyecta esta categoría, desde una óptica general, es el *Manifiesto de la UNESCO para la biblioteca pública* en sus tres ediciones (1949, 1972, 1994). En efecto, una visión social de los servicios bibliotecarios para todos se percibe en ese documento de carácter universal. En la primera edición, si bien es superficial el nexo entre el servicio de biblioteca pública y los grupos de personas vulnerables, se colige que los bibliotecarios

deben desarrollar sus actividades “plenos de solidaridad social” y vincularlas con una serie de “instituciones educativas, culturales y sociales”, como los hospitales, cuyo servicio de extensión bibliotecaria vaya en búsqueda del lector para propiciar “felicidad individual y bienestar social” en niños, jóvenes y adultos (MANIFIESTO, 1949). Este punto de vista lo podemos complementar con lo que escribiera a mediados del siglo XX Lionel Roy McColvin, una de las figuras más influyentes de la bibliotecología británica, respecto al suministro de libros y servicios de bibliotecas para “otros grupos” de la comunidad:

Las bibliotecas de hospitales, manicomios, asilos para ancianos y para pobres, deben formar parte integrante del servicio general de biblioteca, [así que la autoridad de la biblioteca pública tiene, a juicio también de ese personaje], la misma responsabilidad de suministrar libros a aquellos ciudadanos que no pueden visitar los centros ordinarios de servicios (McCOLVIN, 1950, p.90).

Se trata de gestionar entonces, con carácter de responsabilidad social, servicios coordinados entre las bibliotecas de instituciones para grupos vulnerables y las bibliotecas públicas. En torno de este mismo tenor, el *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*, segunda versión, es explícito en relación con la temática que nos ocupa al expresar:

El bienestar de los ancianos y de los que padecen deficiencias físicas preocupa cada vez más. La biblioteca pública ofrece un excelente paliativo a la soledad y a los discapacitados mentales y físicos de todas las edades. Un mejor acceso a los locales, el suministro de auxiliares mecánicos y de obras impresas en caracteres de gran tamaño o grabados en cinta magnetofónica, la distribución de libros en hospitales y en los hospicios, o a domicilio, son otras tantas maneras de que la biblioteca pública ofrezca servicios a los que más los necesitan (MANIFIESTO, 1972).

Esto implica que la base de todo sistema nacional bibliotecario, constituida por el conjunto de bibliotecas públicas, tiene que disponer de políticas de bienestar social, las cuales procuren asegurar calidad de vida a personas vulnerables, es decir, que coadyuve con los elementos necesarios para ofrecer a usuarios en situación de vulnerabilidad social un espacio que garantice

satisfacción humana, tranquilidad a través de la lectura. Bibliotecas que proporcionen servicios y acervos orientados a promover la salud emocional, la felicidad y el pleno desarrollo de los individuos. Esta dimensión social la compartiría otro autor al apuntar que

la nueva labor que cumple la biblioteca pública de hoy [es] atender a los ancianos, delincuentes, enfermos, y a otros reclusos en clínicas, asilos, hospitales, prisiones y lugares similares (LITTON, 1973, p.189)

Mediante servicios especiales. Estamos así ante un “deber”, por ende, nos encontramos en un estadio de servicios bibliotecarios que demandan imperativos morales y éticos, solidarios y democráticos para llegar a ejercer un “deber ser”. De tal modo que un servicio de biblioteca para quienes sufren un menoscabo en su dignidad, es un imperativo de justicia que nos debe sensibilizar e impulsar para generar y consolidar políticas de inclusión social en el universo de esta categoría de servicio que entraña tanto ética ciudadana como política pública.

En este mismo orden de ideas, el *Manifiesto IFLA/UNESCO de la Biblioteca Pública*, tercera y actual edición, expresa elocuentemente que los servicios de este tipo de institución social : 1) se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social; y 2) deben ofrecer servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión (MANIFIESTO, 1994). Observamos así que el personal a cargo de los servicios bibliotecarios en general, y de los servicios bibliotecarios especiales en particular, tiene la responsabilidad ético-social de abatir la vulnerabilidad que engendra discriminación social y/o exclusión social, fenómenos fuente de la desigualdad, del descontento y conflictos sociales graves. En esta tesitura, estamos frente a la necesidad central de desarrollar servicios bibliotecarios sobre la base de derecho a la igualdad. Centros bibliotecarios públicos que promuevan políticas de inclusión para combatir la degradación social; sitios de lectura pública que se conviertan en escenarios institucionales incluyentes de los diversos grupos vulnerables de la sociedad. Es decir, servicios bibliotecarios con estricto apego al respeto de la diversidad cultural y los derechos humanos. La

vertiente con perspectiva social del profesional de la bibliotecología es preocuparse y ocuparse por abatir las barreras materiales e intelectuales que obstruyen a los usuarios vulnerables sobre el uso de las colecciones y los servicios que ofrecen las bibliotecas. Así, no obstante que el Manifiesto nos da luz para distinguir algunos grupos de personas vulnerables, resulta pertinente analizar con más detalle el concepto de tal palabra clave.

### 3 CONCEPTO Y CATEGORÍAS DE GRUPOS VULNERABLES

Vulnerable viene del latín *vulnus*, que significa *herida*. Vulnerable es aquel que puede ser herido, y que puede serlo con facilidad. Desde esta arista, todo ser humano es vulnerable por naturaleza. La fatiga, la debilidad, la enfermedad, la edad, la pobreza, el desempleo, el riesgo al peligro y la muerte son fenómenos que nos recuerdan a menudo que todos los seres humanos somos vulnerables. Pero esta vulnerabilidad consustancial y universal se magnifica cuando concurren ciertas circunstancias, que pueden ser congénitas (personas que nacen con discapacidad, ser indígena o mujer), fruto del azar (refugiado de guerra, víctima de la delincuencia), del estilo de vida (ser alcohólico o drogadicto) o de decisión más o menos libre (ser inmigrante indocumentado) o de la conjunción de alguna de ellas (ser desempleado). Así, la palabra *vulnerabilidad* la podemos definir como la incapacidad de resistencia ante un fenómeno que amenaza la integridad física y mental de la persona; es la circunstancia que disminuye individual y socialmente a una persona y la hace sufrir. De tal modo, se asevera que la “vulnerabilidad es, entonces, equiparable a inseguridad, debilidad, exposición desventajosa, etc., frente a un peligro” (MACÍAS, 1992, p.5) en virtud de sus condiciones precarias de vida, esto es, condiciones sociales, físicas o mentales de riesgo que dificultan, inhabilitan o invalidan a los grupos afectados en contextos determinados.

Un acercamiento en la literatura bibliotecológica latinoamericana al concepto en cuestión es la obra colectiva intitulada *La lectura en los grupos vulnerables*. Si bien en su contenido no se dilucida explícitamente en torno del significado de tal expresión, en ella se apuntan algunos indicios al mencionar que los grupos vulnerables son “grupos de personas que tienen necesidades especiales [...] que padecen alguna condición diferente [...] individuos en situación de vulnerabilidad social como los menores infractores o aquellos que no tienen

acceso a los libros”, individuos que viven en “circunstancias de vulnerabilidad” y con “dependencias y sentimientos de inferioridad” (ROMÁN, 2002, p.x). Acorde con estas ideas, *grupo vulnerable* es un término sociológico porque, entre otras nociones, se asocia con la expresión genérica de *grupo social*, el cual en el *Diccionario de sociología* se define como: “Cierta número de personas entre las que se da una interacción psíquica, gracias a la cual se destacan para sí y para los demás como una entidad” (FAIRCHILD, 1992, p.137). Asimismo porque el término en cuestión tiene una estrecha relación con otras palabras clave que analiza la sociología con perspectiva multicultural, tales como: *grupos marginales*, *grupos minoritarios*, *grupos desfavorecidos*, *grupos oprimidos*, entre otros. La falta de una definición en los diccionarios de sociología sobre lo que se puede entender por «grupo vulnerable», sugiere pensar que el término aún está expuesto a la vaguedad conceptual. Este vacío teórico no nos impide intentar qué es lo que se entiende por tal concepto y, de paso, plantear un posible conjunto de categorías.

Otra aproximación a la temática que nos ocupa es el informe intitulado *Access to public libraries for marginalised groups*, en el cual, al explorar el papel de las bibliotecas para promover la inclusión social, se examina el acceso a los servicios de la biblioteca pública respecto a ciertos grupos socioeconómicos, entre ellos los siguientes: viajeros, refugiados y gente que busca asilo, discapacitados, ancianos, padres solitarios y personas sin techo (FITZPATRICK, 2004, p.12). Con base en las *Guidelines for public Libraries*, podemos *grosso modo* formular tres grandes categorías de grupos vulnerables a los que la biblioteca pública tiene la responsabilidad social de dirigir sus servicios: 1) grupos de personas discapacitadas (personas con alguna discapacidad física, sensorial, intelectual o psíquica, tales como los ciegos, sordos o con otras discapacidades), 2) grupos de personas desaventajadas (personas confinadas en instituciones como hospitales, prisiones, correccionales, etcétera), y 3) grupos minoritarios étnicos y lingüísticos (IFLA, 1986, p.20-24). Bajo este esquema de valoración, en la obra *The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development* se apuntan cuatro grandes tipos de «personas y grupos con necesidades especiales», a saber: 1) personas de cultura diferente y de grupos étnicos, incluidos los indígenas, 2) personas con alguna discapacidad, como los invidentes, débiles visuales o con problemas de audición, 3) personas que no pueden salir de su hogar, 4) personas

recluidas en instituciones como hospitales o prisiones (GILL, 2001, p.24). Se infiere que estas categorías son, por diversas razones, *grupos excluidos y/o marginados*.

Una categoría general y ambigua que no se puede soslayar es la persona «pobre». Si consideramos que el fenómeno de la pobreza es una situación o forma de vida que evidencia obstáculos de acceso y/o carencia de recursos materiales e intelectuales para satisfacer las necesidades básicas humanas que inciden en un deterioro del nivel y calidad de vida de las personas, entonces es pertinente plantear que *el problema que implica concatenación entre servicios bibliotecarios y grupos vulnerables tiene una estrecha relación con la gente pobre*. En efecto, el no acceso a los recursos bibliográficos tiene mucho que ver con la pobreza de no poder ir a la escuela y no aprender a leer y escribir durante la edad apropiada para una sólida formación académica. Consecuentemente, ser pobre significa también no tener las habilidades necesarias para el uso e interpretación de la información documental que organizan las instituciones bibliotecarias de diferentes géneros (públicas, escolares, universitarias, especiales, especializadas y nacionales), entre otras instancias tales como los archivos. Por ende, la pobreza no sólo es problema de falta de ingresos sino también de progreso humano intelectual. Aunque es claro que para que haya *desarrollo intelectual* en la vida de las personas es necesario que exista, además de la voluntad y disciplina individual, un mínimo necesario de *desarrollo económico* sustentado en políticas públicas, pues este último es el que facilita en gran medida el primero. De tal suerte que la *pobreza material* está sin duda estrechamente vinculada con la *pobreza intelectual* de los seres humanos. En razón de esto, tenemos la convicción que las bibliotecas pueden y deben ayudar, en la medida de su responsabilidad social, a derribar la dicotomía pobreza material/intelectual. En esta tesitura se apunta: "La biblioteca [pública] es la universidad de los pobres. Es cuerda de salvamento intelectual de los pobres" (DOTSON; BONITCH, 1998, p.126). Así es, pensamos que ese tipo de bibliotecas representan el espacio social en donde los ciudadanos de hoy (adultos) y mañana (menores de edad) tienen la oportunidad de complementar su formación para inclinar la balanza a su favor respecto a las múltiples barreras que les impiden su participación completa en la vida social, económica, política y cultural.

De modo que el análisis acerca del nexo «bibliotecas y pobres» se hace explícito cuando esos

autores cuestionan sobre cuál es la conexión de esta unidad conceptual. En primera instancia esos mismos autores infieren que la pobreza, en el contexto estadounidense, es el resultado de procesos complejos y difíciles de apreciar a simple vista, pues:

Las caras de los pobres son muchas y no son siempre fáciles de identificar. Algunos de los pobres son casi invisibles mientras que otros son obvios y sus necesidades son numerosas. Los más visibles son personas en situación de ayuda pública y gente sin hogar. Estos grupos, sin embargo, incluyen a los adultos no-lectores, a los inmigrantes (especialmente los que no hablan inglés), a los adultos mayores y a los internos en instalaciones correccionales (DOTSON; BONITCH, 1998, p.126).

Percepción social que se puede extrapolar a otras categorías de grupos vulnerables y a diferentes latitudes del planeta. Se trata, en suma, de personas excluidas por carecer de acceso a recursos (de alimentación, vivienda, información, etcétera) y de oportunidades para usar los servicios públicos institucionales (de hospitales, escuelas, bibliotecas, archivos, museos, etcétera). Por esto, la pobreza es también un fenómeno que significa vulnerabilidad social.

Los grupos marginales son grupos excluidos porque están constituidos por personas incompletamente asimiladas, puesto que han perdido sus capacidades, su estatus social o han dejado su anterior cultura, motivo por el que son rechazadas o no logran plenamente ser aceptadas en la nueva sociedad en cuyo seno viven. En esta perspectiva, comúnmente el sujeto que ha perdido su estatus social pasa a formar parte de los grupos excluidos; y la persona que ha dejado atrás su contexto cultural se le asocia además con los *grupos inmigrantes*, y uno y otro llegan a constituir *grupos minoritarios* respecto a los grupos mayores que forman parte de la estratificación social. Los grupos marginados entonces son, en la mira del sector productivo hegemónico, los excedentes de la población económicamente activa que resultan no aptos, por ende, no funcionales, a-funcionales o disfuncionales para poder colaborar en el proceso de acumulación dominante (NUN, 2001, p.446). Pero, según se infiere, lejos se está de poder plantear o apreciar, bajo la óptica del concepto de «grupos marginados», un conjunto más completo de aquellas categorías en relación con las personas que conforman los diversos «grupos vulnerables» de la población, así que se percibe que esta última

noción tiene un mayor alcance conceptual, como se infiere en este rubro.

La fragilidad del ser humano se proyecta también a causa de diversas calamidades o catástrofes, esto es, acontecimientos funestos y adversos de gran magnitud que provocan aflicción y sufrimiento debido a la pérdida de vidas y destrucción o daños a la propiedad. Así observamos la vulnerabilidad frente a los desastres, los cuales podemos clasificar como sigue: a] aquellos provocados por acciones humanas intencionales o no, éstos pueden ser guerras, incendios, explosiones, subversión, terrorismo, contaminación ambiental; b] provocados por la fuerza de la naturaleza, los que a su vez podemos agrupar por el orden geológico (sismos, vulcanismo, aludes, derrumbes), el orden meteorológico (huracanes, ciclones, inundaciones, tifones, tornados, aluviones, sequías, olas de frío o calor, inviernos intensos) y por causa hidrológica (tsunamis), y c] por origen biológico (plagas, epidemias). En este complejo mundo de desastres, la vulnerabilidad social, como afirma Macías (1992, p.6), "no es sólo el grado de exposición al peligro, sino la capacidad de recuperación". Evidentemente los grupos sociales pobres son los más afectados a consecuencia de los desastres, pues la vulnerabilidad a la que están expuestos está supeditada a la disponibilidad de recursos y, por ende, de mecanismos para cambiar a lugares sin peligro. Aunque recibir daños durante ciertos procesos de riesgo-desastre, como los de orden bélico o movimientos armados, los grupos sociales ricos no son invulnerables. Asimismo, tanto países e individuos pobres como ricos están expuestos a padecer calamidades de todo orden.

Así, podemos percibir que el *factor físico de la edad* (SEBASTIÁN, 1996, p.62-101) nos permite distinguir los siguientes grupos: 1) niños y niñas, 2) jóvenes, 3) adultos y 4) adultos mayores o ancianos. Se infiere entonces que no hay ninguna edad de la vida del ser humano que sea invulnerable y que no necesite el apoyo solidario de los fuertes, pues de la vulnerabilidad por cuestiones de edad nadie se libra. Otros grupos de personas vulnerables que se distinguen por determinado nivel de *exclusión social* que sufren, son: 5) mujeres violentadas, 6) minusválidos o discapacitados, 7) presos o reclusos, 8) enfermos de VIH/SIDA, 9) enfermos mentales, 10) drogadictos, 11) refugiados o exiliados, 12) indígenas, 13) homosexuales, 14) migrantes. A éstos hay que agregar por supuesto a los: 15) ex presidiarios, 16) vagabundos; por *carencias de recursos*

*materiales e intelectuales*: 17) pobres o indigentes, 18) desnutridos y hambrientos, 19) desempleados, 20) analfabetos; y por causas de *eventos catastróficos*: 21) damnificados. La combinación de estas categorías nos permite reconocer grupos aún más vulnerables, pues, por ejemplo, una niña indígena por su condición de ser mujer, menor de edad, con escasos recursos y pertenecer a un grupo étnico presenta un mayor grado de vulnerabilidad social; de tal suerte que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas esa niña puede sufrir vejaciones graves contra sus derechos humanos, contra su dignidad.

En razón a lo anterior, **los «grupos vulnerables» son los que por sus condiciones sociales, económicas y culturales, por un lado, físicas, sensoriales, intelectuales o psicológicas, por el otro, pueden sufrir vejaciones contra sus derechos humanos, es decir, son aquellos grupos sociales en condiciones de desventaja y riesgo.** En esta tesitura, son grupos de personas que presentan características sociales especiales que les impiden incorporarse al desarrollo y acceder a mejores realidades de bienestar social, en consecuencia, proyectan *necesidades especiales* en relación con la situación de la vulnerabilidad que padecen, ya sea por desventajas físicas, sensoriales o mentales; o por privaciones económicas, sociales, políticas y culturales. En esta perspectiva, los grupos vulnerables se definen como aquellos que se enfrentan a contingencias de deterioro, pérdida o imposibilidad de obtener condiciones de oportunidades alimentarias, habitacionales, sanitarias, laborales, participativas, educativas y de acceso diferencial a la información, recurso que pueden y deben ofrecer de manera organizada las instituciones bibliotecarias de diverso género.

Con base en la apreciación referente a los grupos vulnerables de la sociedad y con el fenómeno que entraña vulnerabilidad social por diversas causas o condiciones, parece que por espíritu ético, moral, cívico y público, y no solamente por sentido común, podemos estar de acuerdo que todos ellos necesitan las condiciones materiales de acceso al uso del servicio de biblioteca, del acceso libre a la información, principalmente si coincidimos con la filosofía social del ejercicio de la bibliotecología pública, la cual implica ser social y políticamente democrática (PUNGITORE, 1989; McCABE, 2001). Las experiencias acerca de las calamidades que suceden alrededor del mundo, a los profesionales de la bibliotecología nos obligan a pensar en la necesidad de gestionar servicios bibliotecarios y de

información con elevado ánimo de solidaridad, de ciudadanía activa, tanto para coadyuvar en crear una cultura de prevención de desastres como durante la gran diversidad de eventos catastróficos que son imposibles evitar. Hagamos explícitas estas ideas en los siguientes apartados.

#### **4 ALGUNAS DIRECTRICES DE ALCANCE NACIONAL PARA OFRECER SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A USUARIOS/GRUPOS VULNERABLES**

Si bien el principal objeto de estudio en este rubro es el conjunto de directrices con perspectiva mundial, cabe mencionar antes algunos ejemplos de carácter nacional. Los contextos nacionales son anglo-estadounidenses. Resalta entre ellos la obra intitulada *The guidelines for library services for people with mental retardation* y publicada en 1999, resultado del trabajo de los miembros de la Association of Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA), y cuyo antecedente se remonta a las *Standards for libraries at institutions for the mentally retarded*, las cuales serían publicadas también por la ASCLA en 1981. Estos lineamientos fueron elaborados debido a que muchas bibliotecas en los Estados Unidos desde entonces habían descuidado las necesidades de la gente con escaso funcionamiento intelectual, pues esas personas, como se sabe, comúnmente están confinadas en instituciones residenciales, por ende, no viven en áreas de servicios de biblioteca; además porque se considera que la gente que padece alguna patología mental son no lectores, consecuentemente, son sujetos quienes no utilizan la biblioteca, entre otros factores. Para contrarrestar el déficit de servicio especial de biblioteca para esas personas, las pautas en cuestión fueron desarrolladas con miras a orientar a todas las bibliotecas, incluyendo las escolares, públicas, académicas y especializadas, además las bibliotecas institucionales, como las de prisiones, con el objetivo de mejorar el servicio en relación con las necesidades de la gente de todas las edades que presenta limitaciones sustanciales en el desenvolvimiento de sus capacidades de inteligencia. La filosofía de esas directrices es lo suficientemente elocuente:

Las bibliotecas satisfacen las necesidades de los individuos que tienen retraso mental, determinando y proporcionando la ayuda necesaria para permitir a tales individuos utilizar con éxito y recibir el beneficio de los servicios bibliotecarios disponibles (ASCLA, 1999, p.1).

Así, se asevera la convicción de que la gente con retraso mental tiene necesidades de información que la biblioteca puede satisfacer a través de las colecciones que desarrolla y los servicios que presta. Una obra de reciente publicación de la ASCLA es: *Guidelines for library services for people with mental illnesses* (ALTER, 2007), la cual se percibe como complementaria a las pautas anteriores.

La obra *Guidelines for library services to people who are housebound*, elaborada por el Domiciliary Services Subject Group de la Library Association Medical, Health and Welfare Libraries Group y el London Housebound Services Group de la Association of London Chief Librarians, y publicada por la Library Association (UK), proyecta el interés respecto a los servicios bibliotecarios para personas confinadas en el hogar, esto es, para la amplia variedad de gente que experimenta alguna dificultad significativa para hacer uso de un punto convencional de servicio de biblioteca (LIBRARY ASSOCIATION, 1991b, p.7). Se trata de directrices que requieren ejercicio profesional con visión humanitaria para orientar a los bibliotecarios en la administración de servicios flexibles y reconocer tanto las necesidades temporales como permanentes de aquellos usuarios vulnerables que presentan problemas para salir de su domicilio, generalmente por invalidez, enfermedad, debilidad, problemas de enfermedad mental y que, además, no tienen parientes cercanos que les asistan. Así, el libro y la lectura a domicilio para esas personas constituyen servicios bibliotecarios de buena voluntad; servicios especiales de extensión que demandan una gran sensibilidad social tanto por parte del personal profesional como del auxiliar.

El «housebound library service» es gratuito y se apoya mediante el recurso de bibliotecas ambulantes de modo que ese servicio especial se configura como «housebound mobile library service», así que además de cubrir casas particulares, ese servicio de extensión bibliotecaria tiende abarcar asilos, clínicas de reposo, centros de la Cruz Roja y hospitales. De tal suerte que esos lineamientos apuntan a coadyuvar para mejorar la calidad de vida de enfermos, discapacitados y ancianos; servicios bibliotecarios destinados entonces a promover y mantener el bienestar personal y social de los individuos que presentan temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades conaturales fuera de casa. Los *servicios domiciliarios*



de biblioteca, como un componente especial de los servicios de biblioteca pública, son tema de política social de servicios porque como se infiere,

Las personas discapacitadas en la comunidad, imposibilitadas a visitar la biblioteca, tienen los mismos derechos como otros usuarios y, por lo tanto, la guía de personal calificado debe estar disponible también para ellos (RYDER, 1987, p.27).

Consecuentemente, el reto de un sistema bibliotecario a domicilio, centralizado o descentralizado, es combatir la discriminación social que viven esos grupos vulnerables. Esto significa que esas directrices apuntan a que el servicio de biblioteca sea en realidad un servicio para todos.

Otro intento de pautar servicios bibliotecarios para usuarios con capacidades diferentes es la obra que lleva por título *Library and information services for visually impaired people: national guidelines*. Documento que se centra en el contexto de Inglaterra y en el que se asevera:

Estas directrices son resultado de la colaboración entre Share the Vision y la Community Care Network de la Library Association (UK). Share the Vision es un proyecto británico funcionando con bibliotecas públicas y agencias nacionales para promover localmente servicios bibliotecarios accesibles para la gente visualmente deteriorada (MACHELL, 1996, p.x).

En efecto, la idea central de esa obra es mejorar los servicios dirigidos a lectores ciegos o débiles visuales, apoyándolos así a través de una gestión y adaptación de centros bibliotecarios y servicios con tecnología asistida, así como con recursos documentales apropiados y en formatos alternativos. De esta manera, en ese documento se informa sobre las necesidades de acceso físico a las instalaciones y a los servicios de biblioteca e información que puede tener la gente con discapacidad visual. De manera que el objetivo es proporcionar una guía útil para todas las bibliotecas del sector público, llenando así un hueco en materia de ese tipo de lineamientos. Los grupos de usuarios vulnerables visualmente que se mencionan son niños y ancianos, gente con múltiples discapacidades, estudiantes y minorías étnicas. Por lo tanto, si bien el desarrollo de servicios a esos grupos de usuarios está condicionado por la asignación de recursos por parte del Estado y de las autoridades

bibliotecarias, la misión de esas pautas se adhiere a la amplia, firme, necesaria y prioritaria aceptación que existe en torno al principio social de *igualdad de acceso* a la información documental respecto a esos grupos vulnerables. Es relevante el reconocimiento en esa obra de tal noción democrática, pues la gente con capacidades diferentes sufre a menudo marginación y discriminación. En este marco de análisis, si las bibliotecas de diferente género en el Estado de democracia tienen como objetivo fundamental igualar condiciones para que todos los grupos sociales puedan hacer uso de los servicios bibliotecarios, es fundamental que el poder público aplique programas, recursos, políticas y acciones orientadas a apoyar esa clase de directrices, para así atenuar las desigualdades físicas o morales de la discapacidad visual y lograr que ésta se convierta en capacidad. Cuidar tanto el *acceso físico* a los edificios de biblioteca como el *acceso intelectual* a la información documental, es un problema esencial que es viable solucionar a través de la apreciación y aplicación de esas pautas.

Hemos dicho que no hay ninguna edad de la vida del ser humano que sea invulnerable, en este sentido cabe valorar la primera edición (1991) de la obra intitulada *Children and young people: Library Association guidelines for public library services*. Estas pautas son muestra del interés de la comunidad bibliotecaria británica para atender la problemática en torno de la unidad *servicios bibliotecarios y población menor de edad*. Nos parece alentador que algunas asociaciones publiquen directrices con la intención de dar pasos firmes en la articulación de ese nexo, pues es una manera de pensar también acerca de ese tipo de servicios para niños/as con alto grado de vulnerabilidad social. La filosofía con visión democrática de servicio en esos lineamientos se ajusta a la siguiente percepción: "Los niños de todos los orígenes y culturas tienen un derecho de igualdad de acceso a los servicios de la biblioteca. Estos servicios deben alternadamente reflejar y respetar el origen y la cultura de cada niño" (LIBRARY ASSOCIATION, 1991a, p.10). Se trata entonces de servicios determinados en igualdad de derecho que deben disfrutar todos los niños y adolescentes en materia de acceso a los fondos bibliográficos organizados y puestos al servicio dentro de un espacio confortable y seguro. Esto nos lleva a pensar en "los niños con necesidades especiales", puesto que ellos requieren una apropiada gama de *servicios bibliotecarios especiales*. Servicios que podrían convocar a los actores políticos y a las autoridades de biblioteca a cumplir con la labor que les corresponde para atender de

manera integral la problemática que obstaculiza o aleja a los menores del uso del libro y de la práctica de la lectura, convirtiéndolos así en niños en situación de vulnerabilidad de información y conocimiento. Por lo que contar con servicios bibliotecarios para niños y adolescentes implica ofrecer oportunidades de éxito para su futuro ciudadano. En esta percepción estriba la importancia en generar esta naturaleza de lineamientos en aquellos países que carecen de ellos. Consecuentemente, las bibliotecas infantiles deben ser parte del marco de la protección, cuidado y apoyo a huérfanos y niños vulnerables en un mundo cada vez más hostil. La tragedia humana y la creciente crisis de la niñez y adolescencia exigen también de una atención especial por parte de los profesionales de la bibliotecología.

En la segunda edición (1997) del documento *Children and young people: Library Association guidelines for public library services* se reafirman los valores de la primera versión cuando se asevera: "En términos de acceso a la disposición y a los servicios de la biblioteca, los niños deben tener igualdad de oportunidad con el resto de los grupos de usuarios", es decir, "los niños de todos los orígenes y culturas tienen un derecho igual de acceso a los servicios de la biblioteca". Con base en esta percepción se expresa en esas pautas: "El propósito y los objetivos necesitan ser identificados, y la igualdad de acceso necesita ser asegurada para todos". Desde esta perspectiva social, los lineamientos subrayan "que el perfil de la comunidad incluya el número de niños con necesidades especiales" (BLANSHARD, 1997, p.8). En efecto, este espíritu de servicio de biblioteca infantil implica que tengan acceso todos los grupos especiales de usuarios. Acceso a colecciones, espacios, recursos y servicios para adquirir habilidades en información, y así involucrar a los niños desde temprana edad en los procesos cognitivos que requieren consulta, lectura, estudio y análisis de la información para la toma de decisiones con miras a resolver sus necesidades. De tal manera que el documento en turno determina que la expresión *necesidades especiales* se ha utilizado después de entablar una gran discusión al respecto, por lo que para efectos de esas directrices la palabra clave cubre a los grupos de niños con necesidades especiales que viven en/con: 1) comunidades étnicas y migrantes, 2) comunidades rurales aisladas o sin transporte público, 3)] desventajas económicas, 4) desventajas educativas, 5) dificultades de comportamiento individual y social, 6) inhabilidades de aprendizaje y 7) discapacidades físicas, sin

olvidar los 8] niños dotados. Acorde con esta categorización, se estima que los "servicios de las bibliotecas públicas deben apuntar a resolver las necesidades de todos los niños, cubriendo la amplia gama de capacidades". Este nivel de gestión incluye pensar en "las necesidades de los niños minusválidos y sin importar género, clase social y origen étnico o cultural". Así que para alcanzar el valor de la igualdad de acceso para todos los niños, se necesita tener en cuenta los tipos de servicios disponibles y la manera de cómo se promuevan entre esa comunidad, además de tener en mente la necesidad de adaptar edificios y recursos para la población infantil con necesidades especiales. En este sentido, no hay que perder de vista lo que se aprecia en esas directrices, "las necesidades de los niños y adolescentes están en el corazón del servicio de la biblioteca" (BLANSHARD, 1997, p.8-20) pública. Ideas y valores que deben predominar también en el sector de las bibliotecas escolares.

Antes de concluir este rubro, cabe mencionar que el *Public Libraries Reference Group de la Australian Library and Information Association (ALIA)* también ha desarrollado algunas directrices de servicios bibliotecarios y de información para grupos vulnerables, mismas que están disponibles en Internet: *Guidelines for Australian home library services, Guidelines on library standards for people with disabilities* (AUSTRALIAN, 2006). Asimismo, el Interest Group on Services to Older People de la Canadian Library Association (CLA) escribió las *Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults* (CANADIAN, 2002), documento también disponible en texto electrónico.

## **5 LAS DIRECTRICES DE LA IFLA PARA OFRECER SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A USUARIOS/GRUPOS VULNERABLES**

El intento de dotar a la comunidad bibliotecaria mundial de directrices, pautas o lineamientos en materia de servicios bibliotecarios para comunidades vulnerables ha estado a cargo de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, mejor conocida bajo el acrónimo de IFLA. De tal suerte que el contenido de este rubro se limita a una reseña-discusión general en torno de la atención que ha puesto ese organismo internacional respecto a la relación «servicios bibliotecarios y grupos vulnerables». Cabe puntualizar que el trabajo para elaborar esos documentos orientadores se debe al

patrocinio de la Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Desfavorecidas, la cual forma parte de la División III de IFLA: Bibliotecas al servicio del Público en General. Aunque también han participado otras Secciones de esa División, tales como: de Bibliotecas Públicas, Bibliotecas para Niños y Jóvenes Adultos, y Servicios Bibliotecarios para Comunidades Multiculturales. Secciones que se ocupan de los servicios de biblioteca para personas que, por distintos motivos, no puedan hacer uso de los servicios convencionales de ese tipo de instituciones culturales. Toda esta labor con la ayuda asesora de organismos y personas de varios países. Acorde con los antecedentes que se exponen en esos documentos, podemos afirmar que fue a partir de la década de los setentas y ochentas del siglo recién pasado cuando la IFLA comenzó a ocuparse por diseñar determinados lineamientos para hacer funcionar servicios especiales de biblioteca destinados a usuarios vulnerables. El artículo en el que se trata la figura del lector minusválido (CLARKE, 1981) lo podemos considerar como un referente que ilustra el trabajo de la IFLA en torno de algunas de las categorías respecto al asunto que nos ocupa.

Esa asociación de asociaciones y de instituciones bibliotecarias tiene entre sus objetivos: 1) promover los mayores niveles de disposición y suministro de servicios de biblioteca e información, y 2) alentar una amplia comprensión del valor de la buena biblioteca y de los servicios informativos (IFLANET, 2007). Así, en un plano general la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA publicó la obra *The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (2001), la cual tiene como antecedentes las *Standards for public libraries* (1973, 1977, primera y segunda edición respectivamente) y las *Guidelines for public libraries* (1986). Este conjunto de lineamientos fundamentales se les considera un complemento de las tres versiones del *Manifiesto de la Biblioteca Pública* que se ha difundido alrededor del mundo en varios idiomas. Concretémonos al análisis social de la última versión de esas directrices. En virtud que la biblioteca pública se crea y desarrolla para servir a todos los ciudadanos y grupos, se asevera en esas pautas que esa institución bibliotecaria

está a disposición de todos los miembros de la comunidad en igualdad de condiciones sin distinción de raza, nacionalidad, edad, género, religión, lengua, discapacidad, estatus económico y laboral y logro educativo (GILL, 2001, p.1-2).

Categorías sociológicas determinadas por la «igualdad de acceso a los servicios de biblioteca pública para todas las personas». La filosofía de la igualdad en torno de la temática que nos interesa implica pensar:

En las comunidades con alto índice de analfabetismo, [y en] tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no pueden utilizar los servicios generales, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas (GILL, 2001, p.8).

En efecto, la necesidad de distinguir el ideal de eliminar la desigualdad en el terreno de los servicios de biblioteca, esas directrices permiten observar y proyectar el fenómeno de la vulnerabilidad social y, a la vez, impulsar una política de servicio bibliotecario público impregnado de inclusión social. Esta panorámica comprende razonar también lo siguiente:

El nivel de financiamiento, el esquema de los servicios, el diseño de las bibliotecas y sus horarios deben planificarse teniendo presente el concepto de acceso universal como un principio indispensable" (GILL, 2001, p.8).

Idea que se matiza cuando se sugiere que

el desarrollo de las colecciones deberá basarse en el principio de acceso para todos e incluir el acceso a formatos adecuados para determinados grupos de usuarios, por ejemplo, libros en Braille y sonoros para los invidentes (GILL, 2001, p.9).

Reconocimiento de la vulnerabilidad que se funde con el derecho social que tienen todas las personas a usar un centro bibliotecario, configurándose así el servicio de biblioteca pública como un derecho social genuino e inalienable. En consecuencia, este servicio se debe considerar no únicamente como el derecho abstracto del usuario vulnerable a frecuentar la institución bibliotecaria para el disfrute de los acervos y *servicios bibliotecarios intramuros*, sino también como el derecho objetivo de ese tipo de usuario a recibir *servicios bibliotecarios extramuros*, ambos de calidad. Desde esta arista, interpretamos, según nuestra valoración de esas directrices, que lo propio de las bibliotecas públicas

en el seno de un Estado de democracia es ayudar a reducir los factores de riesgo (desigualdades sociales tales como de: alimentación, techo, salud, educación, alfabetización, empleo, etcétera) que ponen en continuo jaque la calidad de vida, la cohesión social de la ciudadanía y la seguridad del Estado.

También desde una perspectiva general, en 1998 la IFLA dio a conocer el documento intitulado *Comunidades Multiculturales: Directrices para el servicio bibliotecario*, el cual se basó en las Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas compiladas por el Grupo de Trabajo sobre Servicios Bibliotecarios Multiculturales (Victoria) y publicadas en agosto de 1982 por el Grupo de Trabajo y el Consejo Bibliotecario de Victoria, Australia. En términos generales en ese documento se asevera que esas directrices tienen “el objeto de promover normas de justicia y equidad en servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales” (IFLA, 1998, p.2). El enfoque entonces apunta a estimular un orden de servicio de biblioteca inspirado en uno de los valores más estimado por el ser humano: la justicia, fundamento esencial del Estado de democracia. En esta tesitura, las directrices de servicio bibliotecario para comunidades multiculturales permite pensar en el nexo general *bibliotecas y multiculturalismo* y en la unidad concreta *bibliotecas y grupos vulnerables*, cuyas bases teóricas pueden determinarse por las relaciones específicas que existen entre las bibliotecas y los grupos sociales marginales, minoritarios, desfavorecidos u oprimidos.

Con las *Guidelines for children's services* la IFLA mostró a comienzos de la década de los noventas un interés particular por los servicios bibliotecarios infantiles (FASICK, 1991). En el mundo hispanohablante ese documento fue publicado más tarde bajo el título *Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños*. El valor social y político de ese tipo de servicios se distingue cuando se afirma en esos lineamientos que la atención a los niños/as en los centros bibliotecarios es de suma importancia para formar en democracia a los ciudadanos del mañana, es decir, “para lograr el desarrollo de ciudadanos informados que apoyarán y mantendrán las libertades políticas y la prosperidad económica” en el contexto del Estado al que pertenecen. Observamos así en esa obra que el fenómeno de construcción ciudadana tiene gran relevancia puesto que se aprecia que los objetivos fundamentales de los servicios de información para niños es “poner a disposición de todos los ciudadanos información pública pertinente al igual que aquella que esté disponible para los diversos grupos sociales”,

y en este sentido “ayudar a encontrar su lugar en la sociedad y a convertirse en ciudadanos críticos y concientes” (FASICK, 1994). Así, el instrumental bibliográfico disponible a través de los servicios bibliotecarios para niños es el recurso material e intelectual hacia la creación de ciudadanos críticos, recurso humano esencial para el progreso y funcionamiento de una sociedad democrática. En esta perspectiva sociopolítica, en esas pautas se sostiene que el servicio de biblioteca para niños es un derecho a la información organizada sobre la diversidad de temas y asuntos de la sociedad, en consecuencia, las *Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños* se consideran un suplemento de las «Directrices para las bibliotecas públicas», ya que éstas representan el documento básico de los servicios bibliotecarios para todos. Motivo por el que es adecuado pensar que estos servicios generales de biblioteca deben ayudar a las escuelas a promover los valores democráticos entre los ciudadanos/as del futuro.

Porque la preparación de los jóvenes en torno de una cultura cívica plena requiere recursos de información y conocimiento, en los tiempos difíciles que corren el fenómeno de la adolescencia es preciso que lo afronte también el profesional de la bibliotecología. En manos de él está promover el desarrollo de los jóvenes vulnerables en espacios bibliotecarios acogedores. Para tal efecto, las *Guidelines for Library Services for Young Adults*, consideradas estas pautas como un complemento de las *Guidelines for children's services*, proyectan la importancia de crear y ofrecer servicios bibliotecarios para aquellas personas que se encuentran en el periodo de desarrollo humano comprendido entre la niñez y la edad adulta, esto es, durante el cual se generan los cambios más significativos en la vida de las personas en el orden físico y psíquico; servicios de biblioteca para jóvenes que están aprendiendo a contemplar con particular énfasis la vida, a percibir nuevos horizontes, nuevas ideas, a disfrutar más libertad, no obstante, es una etapa delicada de la existencia del ser humano porque es la que traza el camino futuro de la vida. En este sentido, en esas directrices se afirma:

Las bibliotecas pueden ser una fuerza importante para el individuo en la realización de una transición acertada de la niñez a la edad adulta, proporcionando el acceso a los recursos en un ambiente en el que fomenten el desarrollo intelectual, emocional y social y ofrezcan una fuerza positiva para una alternativa a los problemas sociales (IFLA, 2001).

En este orden de ideas, las bibliotecas públicas, sin menoscabo de las escolares, pueden colaborar en la maduración intelectual, emocional y social de los(as) adolescentes, así como ayudarles en el plano de sus proyectos y en la generación de nuevas ideas. De tal suerte que esas instituciones deben proporcionar un ambiente favorable en el que, a través de sus colecciones y servicios, ellos logren aprender culturas, sentimientos, valores, ideales, principios, actitudes y hábitos de significación ético-social-ciudadana. Acorde con esto, se afirma también en esos lineamientos:

La biblioteca debe estar abierta a todos y por lo tanto debe respetar las diversas necesidades culturales. Éstas tienen sus raíces tanto en las tradiciones orales como en las visuales, en los cambios de la sociedad y del estatus social, en la diversidad cultural y en las visiones y sueños. Estas necesidades se deben reflejar en la disposición de recursos, servicios y programas de la biblioteca y en el entorno físico de ésta (IFLA, 2001).

Seres humanos que necesitan construir tanto equilibrios personales como colectivos. Desde esta perspectiva, es pertinente pensar que el desarrollo de la identidad resulta especialmente complicado para los jóvenes procedentes de grupos minoritarios, pues se hallan en niveles de exclusión. No en balde en esas pautas se asevera:

La biblioteca por lo tanto debe de tener recursos para todos los grupos, incluyendo los adultos jóvenes con discapacidades, y minorías sociales y lingüísticas (IFLA, 2001).

Así, la relación entre servicios bibliotecarios y grupos vulnerables se revela en esa obra de la IFLA cuando se recomienda el abastecimiento de servicios a los grupos culturales especiales tales como jóvenes con discapacidades, madres y padres adolescentes, enfermos hospitalizados y presos en correccionales. Sobre estos últimos cabe sugerir la lectura de la obra de Clark y MacCreaigh (2006, p.246), quienes nos ilustran en torno de la importante relación que puede existir entre las bibliotecas correccionales y las bibliotecas públicas.

Más tarde, en 2000, esa asociación internacional elaboró las *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*, basadas también en varios documentos anteriores que sobre la problemática la IFLA había elaborado durante el siglo XX. Los objetivos de las pautas son:

1) Promover la creación de bibliotecas y servicios bibliotecarios para pacientes; 2) Enfatizar la importancia que tienen los programas existentes o en marcha y 3) Animar a los organismos externos a proporcionar servicios bibliotecarios a personas en centros de atención de larga duración. En este orden de ideas, esas pautas

[...] reconocen que, debido a las diferentes necesidades y recursos de los países y a las variantes sociales, culturales y políticas, ningún método o plan puede ser recomendado como universal. Por lo tanto, estas pautas apuntan a describir los niveles a los que deberían aspirar los servicios bibliotecarios para pacientes y se han organizado de tal modo que se puedan usar simplemente para identificar las características esenciales de estos servicios. [...] Las Pautas están enfocadas para aplicarse a bibliotecas y a servicios Bibliotecarios para paciente de todas las edades, en todo tipo de instalaciones de atención sanitaria, para ancianos y discapacitados en residencias de atención prolongada, asilos y otras instituciones (PANELLA, 2000, p.12).

Es claro entonces que los centros de atención de larga duración requieren de servicio de biblioteca para aliviar las complicaciones que resultan, por ejemplo, de la edad avanzada o de una enfermedad prolongada. No se trata de un servicio adicional sino integral con otros tipos de servicios que se deben procurar en esos sitios. Por esto esos centros bibliotecarios especiales pueden ser un punto focal para llevar a cabo una gran variedad de servicios de extensión, esto es, actividades sociales de recreación, programas de bienestar mediante técnicas y métodos de biblioterapia, de educación y servicios de apoyo y oportunidades para voluntarios que deseen fungir como bibliotecarios auxiliares. Desde esta óptica, no perdamos de vista lo que se escribe en relación con los problemas de acceso de los discapacitados a las bibliotecas: "La biblioteca debe facilitar la accesibilidad arquitectónica, comunicativa y visual, y la accesibilidad al documento "pues es un hecho que estas personas "se encuentran con muchos problemas de acceso a las bibliotecas" (PÉREZ, 1998, p.59), ya sean públicas o universitarias. Como es posible inferir, el factor de acceso a las instituciones bibliotecarias en sus diferentes aspectos físicos e intelectuales evidencia en cierto modo las barreras que se vinculan a la grave problemática que engendra la marginación social que sufre la gente minusválida.

La intención por parte de la IFLA de publicar directrices internacionales de servicios bibliotecarios para personas sordas comenzó de manera formal con la primera edición (DAY, 1991, p.32); trabajo que mejoró con la segunda edición (2000) respecto a los *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*. Documento que refleja particular interés en torno de un grupo vulnerable que se distingue por padecer una "discapacidad invisible". En este sentido, el servicio de biblioteca dirigido a una determinada comunidad sorda puede variar respecto a múltiples factores sociales (edad, sexo, etcétera), por lo tanto el proceso de "comunicación generalmente requiere de esfuerzos adicionales, conocimientos, paciencia (a donde fuere posible) y ayuda tecnológica". En este plano de dificultad, esos lineamientos tienen

el objetivo de informar a los bibliotecarios acerca de las necesidades de las personas sordas en las bibliotecas y son de la incumbencia de todas las bibliotecas que cuenten con personas sordas, en cualquier proporción (DAY, 2000, p.10)

dentro de su comunidad de usuarios. Así que para todo el espectro bibliotecario de la sociedad y del Estado pueden ser de utilidad los principios generales que ahí se expresan. Sin embargo, pese a que ese documento tiene la pretensión de ser internacional en cuanto a su alcance, se afirma que las pautas deben ser ajustadas acorde con el contexto social que se trate. Se pretende asimismo que esa guía sirva para el desarrollo de lineamientos en todos aquellos países que se interesen por ofrecer servicios bibliotecarios a esa comunidad vulnerable. Para lograr la eficacia necesaria en este rubro, se enfatiza que el personal de la institución bibliotecaria debe estar lo suficientemente preparado para lo que concierne un servicio de tal naturaleza. En esta tesitura, se advierte en ese documento que las escuelas de bibliotecología deberían impartir el conocimiento esencial para ofrecer servicios a la comunidad sorda. También se manifiesta que las asociaciones nacionales de bibliotecarios deberían constituir un grupo especial dentro de sus estructuras, el cual concentre su atención al ofrecimiento de servicios bibliotecarios para usuarios sordos. Day, editor de esos lineamientos, tiene la convicción que

las bibliotecas pueden recolectar materiales de interés y valor para las personas sordas y proporcionar una

atmósfera en la cual puedan estar libremente y usar cómodamente" (DAY, 1992, p.36)

#### Colecciones y servicios.

La dimensión social de los servicios bibliotecarios destinados para la comunidad sorda se distingue con particular énfasis cuando se valora:

La filosofía del servicio de biblioteca al sordo y con oído deteriorado se basa en la filosofía del servicio bibliotecario en general. Este servicio se basa en el concepto que la biblioteca es una agencia de información que sirve a una comunidad total; que es también, y quizás más importante, un lugar con las puertas abiertas a su comunidad donde la gente puede pedir prestados sus materiales libremente. Una biblioteca puede responder a muchos otros propósitos también, que se diseñan igualmente para el interés público. La ayuda de bibliotecas es amplia porque se basa en el principio que una biblioteca sirve a todos sus miembros. Consecuentemente, sus servicios reflejarán a su comunidad (DALTON, 1985, p.35).

Filosofía que adoptan las presentes directrices de servicios bibliotecarios para la diversidad de usuarios o grupos vulnerables, y que sin duda continuará como una especie de guía democrática para futuros lineamientos. La concepción del servicio bibliotecario para todos, es decir, referente al acceso libre para toda la población, se adhiere a la idea de que la biblioteca es una institución de bien común público. Desde este ángulo ético-democrático, esa filosofía se vincula a uno de los fundamentos cívicos que declara el *Manifiesto IFLA/UNESCO de la biblioteca pública*: "Los servicios han de ser físicamente accesibles a todos los miembros de la comunidad" (MANIFIESTO, 1994), en la que se incluye a todas las personas con impedimentos. Esto implica crear, desarrollar y ofrecer servicios especiales de biblioteca con los recursos (inmuebles, colecciones, equipo, espacios y personal) adecuados para cualquier tipo de individuos en situación de discapacidad. Para ilustrar este contexto se recomienda la consulta del dossier «Bibliotecas Públicas y comunidad sorda» (PERNAS; AMEIJERIAS, 2003), publicado en la revista *Educación y Biblioteca*.

En 2001 la IFLA, bajo los auspicios de la Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Desfavorecidas, publicó las *Directrices para los*

servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia, y en 2002 la versión electrónica estuvo disponible. La idea esencial de esas Directrices es que "inspiren a las bibliotecas a ayudar a las personas con dislexia para que puedan acceder a la información y la cultura con las mismas oportunidades que el resto de la sociedad" (GYDA; IRVALL, 2001, p.4). Se trata entonces de proyectar el servicio de biblioteca en igualdad de oportunidades respecto a la igualdad de acceso, es decir, se intenta alcanzar el objetivo fundamental de ofrecer acceso, en igualdad de condiciones materiales e intelectuales, a los recursos tradicionales y electrónicos que requieren las personas con problemas de lectura y escritura. La igualdad así es otro de los valores supremos que es posible asociar a la categoría de servicios bibliotecarios, los cuales pueden y deben contribuir a una convivencia mejor ordenada civil y políticamente. En este caso se trata de una igualdad ante el derecho que todos tienen de usar y disfrutar de lo que implica un eficaz *servicio público de biblioteca* y de efectivos *servicios bibliotecarios al público*. Estas ideas nos conducen al reconocimiento del claro espíritu democrático que se plasma en ese documento cuando se expresa: "El derecho democrático de acceso a la cultura, la literatura y la información es para todo el mundo, incluyendo a aquellas personas con distintos grados de dificultades lectoras" (GYDA; IRVALL, 2001, p.7). Tendencia que relaciona la calidad de vida de todos los ciudadanos con la capacidad y oportunidad de leer.

El artículo de Rutledge es un buen referente en torno de lo que entraña ofrecer servicios bibliotecarios a usuarios disléxicos. Este autor es elocuente al afirmar: "La dislexia es una condición médica reconocida y los individuos disléxicos tienen obstáculos adicionales más allá de aquellos que enfrentan otros usuarios de biblioteca" En este sentido, él sugiere que las bibliotecas públicas deben estar en la vanguardia para ayudar a la gente que padece esa incapacidad, así, valora en términos generales: "ayudar a los usuarios potenciales para superar obstáculos al uso eficaz de bibliotecas es una tarea válida del servicio de la biblioteca pública" (RUTLEDGE, 2002, p.136). De tal modo que su análisis en torno de servicios bibliotecarios para usuarios con dislexia lo concluye apuntando:

El bibliotecario como innovador y dueño del proyecto está en el centro de estas sugerencias para tratar las necesidades de recursos de las personas con dislexia. Otras agencias pueden contribuir a las

soluciones, pero la profesión de bibliotecario proactivo es necesaria para hacer eficaces estas ideas (RUTLEDGE, 2002, p.144).

El colega proactivo se entiende como el bibliotecólogo que piensa a futuro, el que ve y va un paso adelante, previendo futuros desarrollos posibles, o futuros problemas y sus factibles soluciones para favorecer a grupos sociales vulnerables; es aquel que no solo se queda conforme en la actividad asignada, sino que se involucra, y propone servicios de biblioteca ajustados a un cambio de cultura dentro de la profesión bibliotecaria.

Continuando con nuestro análisis, ahora cabe destacar el trabajo de la IFLA en torno de los servicios bibliotecarios para personas con problemas de la vista. Entre los principales antecedentes respecto a la creación de lineamientos referentes a servicios bibliotecarios para la comunidad ciega, cabe destacar que esa asociación internacional en 1978 formó el Working Group of Libraries for the Blind; en 1983 la Libraries for the Blind Section (SLB) desarrolló un conjunto de recomendaciones acerca de las *National Standards of Library Service for libraries for the blind*; y en 2003 la SLB cambió a Libraries for the Blind Section (LBS). En este contexto, resalta el documento intitulado *Guidelines for Library Service to Braille Users*, directrices aprobadas por la IFLA en 1998, y en las que se asevera: "Las bibliotecas públicas tienen una responsabilidad fundamental con los usuarios braille y el abastecimiento de acceso a los libros, y los servicios braille es una parte integral del propósito y de la misión de bibliotecas según lo apoyado tanto por la IFLA como por la UNESCO". De tal modo, según se afirma en esas directrices: "Las bibliotecas deben estar dispuestas a promover la importancia de los recursos en braille y a facilitar el acceso a éstos para los miembros ciegos de la comunidad" (IFLA, 1998). Así, en ese documento los principios del servicio bibliotecario para usuarios de materiales de lectura en braille están determinados acorde con las ideas de inclusión, acceso, uso y disponibilidad de colecciones impresas en ese sistema de lectura táctil para personas de todas las edades. En tal sentido, ese documento trata de incentivar para crear en los centros bibliotecarios las condiciones adecuadas, o sea, habilitar espacios especiales con libros en Braille, personal capacitado y tecnología adecuada con programas parlantes.

Pero el documento de mayor peso que la IFLA ha publicado en relación con el problema que atañe a los servicios bibliotecarios para la comunidad ciega es: *Libraries for the blind in the information age: guidelines for development*. Dadas a conocer estas pautas en 2005, su propósito

es proveer a bibliotecas, gobiernos y otros organismos un marco para el desarrollo de servicios bibliotecarios para la gente minusválida visual (KAVANAGH, 2005, p.7),

es decir, para personas incapaces de leer impresos debido a que padecen ceguera o debilidad visual, categorías en que se divide la discapacidad visual. Esta población en virtud que refleja un perfil de vulnerabilidad social difícil, de escaso acceso a servicios públicos, los de carácter bibliotecario resultan necesarios para crear un contexto de oportunidades y una cultura de respeto, consideración y dignificación. En este plano de reflexión, se espera que estas pautas logren hacer más conciencia tanto entre los bibliotecarios profesionales y auxiliares como en los usuarios, grupos de consumidores, gobiernos y voluntarios, con el fin de crear una comprensión común en ofrecer mejores servicios de biblioteca para la gente ciega alrededor del mundo. De tal manera que procurar solucionar el problema, significa ayudar a velar por los derechos que tienen las personas con discapacidad visual; implica buscar soluciones en materia de acceso a la información para el colectivo ciego y de baja visión, con la finalidad de realizar trabajo bibliotecario por el bienestar de ese colectivo.

En efecto, acorde con esos lineamientos el cuadrante de servicio es

el derecho democrático de tener acceso a la información, aprendizaje continuo y cultura extensa de las personas discapacitadas. [...] marco para un servicio equitativo de biblioteca" (KAVANAGH, 2005, p.17).

Observamos así la relación compleja derecho-información-educación-cultura-democracia en la esfera de los servicios bibliotecarios para personas ciegas y débiles visuales. Dimensión social que se complementa con la misión que se afirma en ese documento:

Las bibliotecas para el ciego proporcionan un servicio paralelo al servicio gratuito de la biblioteca pública

para la población en general. Su misión y papel no es por lo tanto de ningún modo diferente que el definido para las bibliotecas públicas en el Manifiesto de la IFLA/UNESCO de la biblioteca pública (KAVANAGH, 2005, p.17).

El desafío en este caso consiste en *transitar de la biblioteca pública excluyente a la biblioteca pública con personalidad institucional incluyente*. Se requiere por ende profesionales de la biblioteconomía (o biblioteconomía) con espíritu democrático, creador y profundamente humano, esto es, sujetos atentos no sólo a las necesidades de información documental que presentan los usuarios/grupos vulnerables, sino también a los obstáculos materiales e intelectuales que impiden que aquellas comunidades puedan satisfacer esas necesidades plenamente.

Desde otro ángulo, la División III de IFLA.- Bibliotecas al servicio del Público en General, y coordinado por la Sección de Bibliotecas para Niños y Jóvenes, desarrollaron entre 2006-2007 el proyecto intitulado *Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantes*. Es evidente que este documento da luz a quienes trabajan en torno de los futuros usuarios de los centros bibliotecarios escolares, académicos y especializados, así que:

El propósito de las pautas es ayudar a las bibliotecas públicas en diversos países del mundo a implementar servicios de alta calidad para los niños. Ellas son concebidas como herramienta útil tanto para los bibliotecarios entrenados como para los noveles que tienen la responsabilidad de dar servicios a familias con niños de hasta tres años (EAST, 2007, p.3).

En esta perspectiva, la disposición de servicios bibliotecarios para bebés e infantes es un asunto crucial en los coordenadas sociales de los grupos vulnerables, máxime si pensamos en aquellos menores de edad que son abandonados o maltratados por sus padres y, además, expuestos a la vulnerabilidad que se origina por las diversas lacras sociales (prostitución infantil, alcoholismo, drogadicción, etcétera) que engendra el sistema capitalista. Sin duda que estos lineamientos complementan las *Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños*, comentadas en párrafos anteriores.

Un documento publicado recientemente por IFLA es la tercera edición de la obra que lleva por título *Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos*,



la cual se remonta a la primera edición (1992) y segunda edición (1995) de las *Pautas de servicios bibliotecarios para presos*, aunque los primeros esfuerzos datan de 1985 cuando la Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Desfavorecidas formó el Grupo de Trabajo para Bibliotecas en Prisiones. En relación con la tercera edición (2007) se asienta que:

El objetivo de este documento es brindar una herramienta para el diseño, aplicación y evaluación de los servicios bibliotecarios para reclusos. El documento pretende servir de guía para el desarrollo de pautas nacionales para las bibliotecas en prisiones. [Pautas que se pueden llevar a cabo] en la mayoría de los países donde las políticas gubernamentales locales y nacionales apoyen la existencia de bibliotecas dentro de las prisiones (LEHMANN; LOCKE, 2007, p.3).

En donde la sociedad civil se preocupe y ocupe en combatir condiciones inhumanas en esos centros de detención. Es decir, servicios de biblioteca para convictos que hagan efectivos:

los principios sobre el derecho fundamental de los reclusos a leer, aprender y acceder a la información. [Consecuentemente esas pautas] están dirigidas a los bibliotecarios, administradores de bibliotecas, autoridades de las prisiones, las ramas legislativas y administrativas del gobierno y otras entidades o autoridades responsables de la administración y financiamiento de las bibliotecas en prisiones (LEHMANN; LOCKE, 2007, p.3).

Este documento se adhiere así a los procesos de educación, rehabilitación y el uso del tiempo de las personas en el ambiente carcelario. En este sentido, esas pautas se relacionan con el ejercicio de un trato más humano en torno de quienes se hallan privados de la libertad, esto es, con base en la matriz moral y jurídica de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Desde esta óptica, la biblioteca en prisión se asocia con tareas sociales (reeducación, rehabilitación y reinserción de los reclusos) que toda cárcel debe cumplir. Así, como infiere Kaiser (1993, p.68), el asunto central de "las pautas es ayudar a los bibliotecarios en muchos países a convencer a sus autoridades que un servicio excelente de biblioteca en su prisión es de importancia vital no solamente para los presos

sino para la sociedad en su totalidad". En este plano de reflexión, no perdamos de vista que la institución penitenciaria a menudo es problema de pobres, de marginados, de personas que viven en la exclusión social y que en muchos casos son víctimas de esta sociedad desigual que el sistema ha creado y de situaciones de riesgo que ningún poder público (ejecutivo, legislativo y judicial) ha sido capaz de prevenir. Si la cárcel es el reflejo de la incapacidad del Estado para solucionar de otra manera los conflictos sociales, entonces debemos tener presente la relación «bibliotecas y cárceles» en el marco de los servicios bibliotecarios para grupos vulnerables.

Por último, cabe agregar que la Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Desfavorecidas en su plan estratégico 2006-2007, particularmente en la parte concerniente a promover el desarrollo y la adopción de estándares y directrices para asegurar la igualdad de acceso a los servicios de biblioteca, proyectó entre sus actividades el crear las pautas de servicios bibliotecarios para las personas con demencia. Así que el documento *Guidelines for library services to persons with dementia* (MORTENSEN, 2007) es la obra más reciente que la IFLA ha publicado en torno a la temática que hemos analizado.

## 6 CONCLUSIONES

El bibliotecólogo de hoy y mañana no debe perder de vista jamás que la vida de los seres humanos es vulnerable y con frecuencia deben su supervivencia a la práctica profesional de otras personas, sociedades y contexturas morales y estructuras jurídicas. La niñez, la juventud, la vejez, los estados de enfermedad, etapas por las que todos pasamos, ponen en evidencia este carácter de fragilidad. Pero existen otros estados humanos de igual o mayor debilidad que no deben pasar inadvertidos para los profesionales de la bibliotecología o biblioteconomía. Afortunadamente existen más que simples indicios, como las directrices analizadas, que pueden estimular la reflexión, el debate y la práctica de los bibliotecólogos en materia de servicios bibliotecarios para grupos vulnerables. En este plano de pensamiento, un nuevo proyecto de servicio de biblioteca se tiene que definir y echar a andar sin omitir o ignorar a los grupos de usuarios vulnerables, reales o potenciales. Un proyecto nacional bibliotecario de nuevo cuño no debe construirse al margen de la realidad que entraña el

fenómeno de la diversidad humana vulnerable. Un proyecto así se tiene que definir en términos de vulnerabilidad social, es decir, planteado a partir de un pluralismo cultural determinado por los más necesitados de esos servicios.

Porque el servicio de biblioteca socialmente es una cualidad de acción para beneficiar no sólo a los fuertes sino también a los débiles, aquí se postula entonces que las bibliotecas son los bienes y servicios que deben contribuir al bienestar de los que tienen mayor necesidad en virtud de su vulnerabilidad. Esto implica ante todo configurar servicios bibliotecarios y de información que ayuden a los demás en la satisfacción de sus necesidades. Ayuda que apunte en todo caso a salir de cualquier situación contraria a la dignidad del hombre, y así colaborar a su desarrollo humano. Porque el servicio público de biblioteca es un derecho humano universal, político, civil, social y cultural, pertenece a todos los seres humanos, incluyendo a las personas que forman parte de los diversos grupos vulnerables. Desde este punto de vista, los profesionales de la bibliotecología debemos asumir la responsabilidad social de practicar servicios que impulsen el derecho a la igualdad de oportunidades; el derecho a la no discriminación social. La exclusión por género, raza, edad, color, idioma, religión, opinión política, discapacidad, clase social o de cualquier otra índole, no debe pasar desapercibido en el diafragma cultural del quehacer bibliotecario público. Se distingue en este vértice que los servicios para grupos vulnerables revisten características morales, civiles, políticas, sociales, jurídicas y otras que se asocian de forma estrecha y permanente con principios universales (derechos humanos fundamentales), intereses populares (los grupos sociales en vulnerabilidad) y política pública (los funcionarios de los poderes públicos). Indudablemente que la problemática entre servicios bibliotecarios y grupos vulnerables puede anclar sus fundamentos en la unidad «quehacer bibliotecario y derechos humanos», temática que recientemente se presenta una aproximación en el libro *Librarianship and human rights*, en el cual se explora el papel del bibliotecario en la sociedad al apuntar: "Los trabajadores de la biblioteca y de la información juegan un papel importante en preservar y apoyar los ideales de la tolerancia, la democracia y la memoria colectiva en muchas partes volátiles del mundo" (SAMEK, 2007, p.4). Discurso que responde al desafío lanzado por la comunidad bibliotecaria progresista preocupada

por despertar conciencias en el sentido de la responsabilidad social con los grupos oprimidos.

Reconocer la vulnerabilidad humana en la esfera de los servicios que prestan las instituciones bibliotecarias, del sector público principalmente, es pensar en torno de la diversidad que existen de grupos sociales vulnerables, tanto urbanos como rurales, tanto del Norte como del Sur; significa explorar métodos y técnicas de solidaridad en materia de servicios de extensión bibliotecaria, mismos que apunten a reducir esa vulnerabilidad social. Esto implica reconocer que la docencia, práctica e investigación en materia de bibliotecología conllevan un compromiso con los valores de la libertad, la justicia, la igualdad, el respeto y la solidaridad, entre otros. Es decir, necesitamos de la reflexión de una *bibliotecología social teórica* que supere los obstáculos que impiden apreciar las bibliotecas como servicios de bien público, como parte integral de las actividades sociales, políticas y culturales; consecuentemente, una *bibliotecología social práctica* que asegure espacios destinados a servicios bibliotecarios de pleno uso público para los usuarios que constituyen los diversos grupos vulnerables. Este enfoque teórico-práctico se debe construir desde la perspectiva ética y política del bien común, con especial atención a las personas que requieren de servicios bibliotecarios especiales, los cuales se distinguen por una elevada orientación de desarrollo social y humano. La comunidad bibliotecaria mundial cuenta con una serie de directrices, documentos orientadores para crear y desarrollar servicios de biblioteca cada vez más justos, capaces de ofrecer a sus diferentes grupos sociales información y conocimiento a los que les faculte tener una vida más plena y de mejor calidad. La bibliotecología teórica en materia social deberá aportar grandes orientaciones éticas que permita guiar directamente a la acción.

Asimismo, porque hacen falta cuadros profesionales con actitudes sensibles y solidarias hacia las personas con necesidades individuales y colectivas especiales, es pertinente plantear que las escuelas de bibliotecología, entre otras instituciones de formación y capacitación de bibliotecarios, incluyan en sus programas curriculares o de educación continua temas inherentes a la organización, administración y gestión de servicios de biblioteca para usuarios que conforman comunidades vulnerables. Porque la sociedad necesita de bibliotecarios con visión humanitaria y elevado espíritu social; porque las personas

vulnerables necesitan de la «biblioteca incluyente», servicio que les ayude a elevar su autoestima y motivarles a seguir preparándose de por vida, la categoría de servicios para grupos/usuarios vulnerables no se puede ni debe limitar al espacio de la teoría, menos a los planos de la indiferencia, omisión o desconocimiento. De tal suerte que esta nueva biblioteca debe empezar por tener espacios físicos adecuados y proyectos de extensión para ellos, ofrecer colecciones bibliográficas específicas según la vulnerabilidad de las personas y evitar la idea de crear bibliotecas sólo para ciegos o para sordos, porque eso los podría marginar más. El problema de formar cuadros profesionales capaces de articular la dicotomía teoría-práctica sobre la temática está asociado a la alternativa de formular una educación bibliotecológica cívico-ciudadana, puesto que el desafío que implica desarrollar servicios bibliotecarios especiales para invidentes, presos, enfermos, jubilados, desempleados, ancianos y otras categorías de grupos vulnerables (MENESES, 2007, p.120), plantea claros retos de virtud cívica y vida pública en la seno de la sociedad latinoamericana. En todo esto debe haber una clara señal de conciencia y compromiso social por parte de esos profesionales.

Finalmente, cabe reconocer el trabajo hecho por la IFLA y otras asociaciones en materia de

normas, directrices, lineamientos o pautas de servicios bibliotecarios para diversos grupos vulnerables. En general, se observa en el conjunto de esos documentos que la disposición de servicios bibliotecarios en igualdad de oportunidad se debe combinar o articular con los principios sociales de la democracia, particularmente con el valor de la justicia, para proporcionar libertad, igualdad y equidad sustantiva a los grupos marginados. Sin embargo, cabe señalar que aún falta elaborar documentos específicos o explícitos en relación con algunos grupos de esa naturaleza, tales como: personas homosexuales, migrantes, exiliados, indígenas, analfabetos, entre otros, tanto con perspectiva mundial como nacional. En este último nivel, no se encontraron directrices de servicios bibliotecarios para grupos vulnerables en países latinoamericanos, lo que permite observar el rezago y la desatención que sobre este asunto predomina en nuestra región. El libro recientemente publicado bajo el título *Improving library services to people with disabilities* (DEINES-JONES, 2007) nos advierte lo pertinente acerca de una perspectiva concerniente al tema de la vulnerabilidad social y, consecuentemente, a la preocupación de algunos colegas por mejorar los servicios bibliotecarios para determinadas comunidades de usuarios con necesidades especiales.

### ***LIBRARY SERVICES FOR VULNERABLE GROUPS: the view in IFLA's and other association's guidelines***

#### **ABSTRACT**

As we know, library service is crucial for marginalized, minority, underprivileged or other oppressed groups. This paper presents the relationship between library services and vulnerable groups. The work is divided into four parts. The first introduces the basic idea of library services, including both technical and public services. The second examines the concept of vulnerable groups in a sociological context and includes a set of categories and basic knowledge. The third part is an analysis of the guidelines published by some national library associations. The fourth and final section is a review and discussion of the guidelines IFLA has published for these social groups. Each part in this paper focuses on an important topic, and then explores the role of libraries in promoting social inclusion. We think that it will help stimulate discussion about some of the pressing professional issues relevant for librarians. Consequently, the author shows the role that library service has played within the framework of IFLA and other association's published guidelines for disadvantaged communities. The conclusion is that the provision of library services, as an integral part of social and cultural activities, in equality of opportunity must be combined with the principles of social justice to provide fundamental equality to marginalized groups.

**Keywords** LIBRARY SERVICES  
VUNERABLE GROUPS  
VULNERABLE LIBRARY USERS  
DISADVANTAGED GROUPS  
MARGINALIZED GROUPS  
MINORITY GROUPS  
LIBRARY GUIDELINES  
IFLA

Artigo recebido em 08.10.2007 e aceito para publicação em 21.01.2008

## REFERENCIAS

- ALTER, Rachel. et al. (Ed.) **Guidelines for library services for people with mental illnesses**. Chicago, III.: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies, 2007. 48 p.
- ASCLA. **Guidelines for library services for people with mental retardation**. Chicago: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies, American Library Association, 1999. 19 p.
- AUSTRALIAN Library and Information Association (ALIA). **Standards, guidelines and benchmarks for public library services in Australia and overseas: a guide to resources**. March 2006. Disponible en: <<http://alia.org.au/governance/committees/public.libraries/standards.html>> Acceso: 18 oct. 2007.
- BLANSHARD, Catherine (Ed.). **Children and young people: Library Association guidelines for public library services**. 2<sup>nd</sup> ed. London: Library Association Publishing, 1997. 61 p.
- CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION. **Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults**. Ottawa: Canadian Library Association, 2002. Disponible en: <<http://www.cla.ca/resources/olderadults.htm>> Acceso: 21 oct. 2007.
- CLARK, Sheila; MacCREAIGH, Erica. **Library services to the incarcerated: applying the public library model in correctional facility libraries**. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2006. 246 p.
- CLARKE, Jean M. IFLA and the handicapped reader. **Unesco Journal of Information Science Librarianship and archives Administration**. v. 3, n. 3, p. 182-184. jul./Sept. 1981.
- IFLA. **Comunidades Multiculturales: Directrices para el servicio bibliotecario**. 2<sup>a</sup> edición, revisada (1998). Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>> Acceso: 9 ago. 2007. 15 p.
- DALTON, Phyllis I. **Library service to the deaf and hearing impaired**. Oryx Press, 1985. 371 p.
- DAY, John Michael (Ed.). **Guidelines for library services to deaf people**. The Hague, Netherlands: IFLA, 1991. 32 p.
- \_\_\_\_\_. **Guidelines for library services to deaf people: development and interpretation**. *IFLA Journal*, v. 18, n. 1, p. 31-36, 1992
- \_\_\_\_\_. (Ed.). **Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas**. La Haya: IFLA, 2000. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf>> Acceso: 25 oct. 2007.
- DEINES-JONES, Courtney (Ed.). **Improving library services to people with disabilities**. Oxford, England: Chandos Publishing, 2007. 175 p.
- DOTSON, Mildred; BONITCH, Yolanda. Libraries and the poor: what's the connection?. En: **Poor people and library services**. Jefferson, North Carolina: McFarland, 1998. 190 p.
- EAST, Kathy; STRICEVIC, Ivanka (Ed.). **Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantes**. The Hague: IFLA Headquarters, 2007. 26p. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep102.pdf>> Acceso: 28 oct. 2007.
- FAIRCHILD, Henry Pratt (Ed.). **Diccionario de sociología**. México: Fondo de Cultura Económica, 1992. 317 p.
- FASICK, Adele M. (Ed.). **Guidelines for children's library services**. The Hague: IFLA, 1991. 50 p.
- \_\_\_\_\_. (Ed.). **Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños**. La Haya: IFLA, 1994. 50 p.
- FEATHER, John; STURGES, Paul (Ed.). **International encyclopedia of information and library science**. London: Routledge, 1997. 492 p.

- FITZPATRICK ASSOCIATES. **Access to public libraries for marginalised groups**. Dublin: Combat Poverty Agency, 2004. 56 p. Disponible en: <[http://www.combatpovertypublications.ie/product.asp?strParents=&CAT\\_ID=123&P\\_ID=491](http://www.combatpovertypublications.ie/product.asp?strParents=&CAT_ID=123&P_ID=491)> Acceso: 15 ago. 2007.
- GARCÍA ENJARQUE, Luis. **Diccionario del archivero bibliotecario**. España: Ediciones Trea, 2000. 442 p.
- GILL, Philip (Ed.). **The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development**. München: K. G. Saur, 2001. 116 p.
- GYDA, Skat Nielsen; IRVALL, Birgitta (Ed.). **Directrices para los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia**. La Haya: IFLA Headquarters, 2001. 36 p. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf>> Acceso: 28 oct. 2007
- IFLA. **Guidelines for library services for young adults**. The Hague: IFLA Headquarters, [2001], [s. p.]. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-e.pdf>> Acceso: 2 oct. 2007.
- \_\_\_\_\_. Section of Libraries for the Blind. **Guidelines for Library Service to Braille Users**. Approval by IFLA Professional Borrada. 1998. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>> Acceso: 5 nov. 2007.
- \_\_\_\_\_. Section of Public Libraries. **Guidelines for public libraries**. München: K.G. Saur, 1986. 90 p.
- IFLANET. More about IFLA. 2007. Disponible en: <<http://www.ifla.org/III/intro00.htm>> Acceso: 7 ago. 2007
- KAISER, Frances E. Guidelines for library services to prisons. **IFLA Journal**; v. 19, n.1, 1993, p.67-73
- KAVANAGH, Rosemary; SKÖLD, Beatrice Christensen (Ed.). **Libraries for the blind in the information age: guidelines for development**. The Hague, IFLA Headquarters, 2005. 87 p. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>> Acceso: 8 nov. 2007
- LEHMANN, Vibeke; LOCKE, Joanne (Ed.). **Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos**. 3ra Ed. La Haya: IFLA Headquarters, 2007. 24 p. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>> Acceso: 6 nov. 2007.
- LIBRARY ASSOCIATION. **Children and young people: Library Association guidelines for public library services**. London: Library Association Publishing, 1991a. 37 p.
- \_\_\_\_\_. **Guidelines for library services to people who are housebound**. London: Library Association, 1991b. 83 p.
- LITTON, Gaston. **La biblioteca pública**. Argentina: Browker, 1973. 210 p.
- MACHELL, Jean. **Library and information services for visually impaired people: national guidelines**. London: Library Association Publishing, 1996. 54 p.
- MACÍAS, Jesús Manuel. Significado de la vulnerabilidad frente a los desastres. **Revista Mexicana de Sociología**, México, v. 54, n. 4, p-3-10, oct./dic. 1992
- MANIFIESTO de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994. Disponible en <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>> Acceso: 5 sept. 2007.
- MANIFIESTO de la UNESCO sobre la biblioteca pública. **Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas**, v. 26, n. 3, p 134-136, may-jun. 1972.
- MANIFIESTO de la UNESCO para las bibliotecas públicas. Versión UNESCO de 1949. En: CASA TIRAO, Beatriz. **Bibliotecas y educación**. México: CEID, 1974. 125 p.
- McCABE, Rodald B. **Civic librarianship: renewing the social mission of the public library**. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press, 2001. 171 p.
- McCOLVIN, Lionel. **El servicio de extensión bibliotecaria en la biblioteca pública**. UNESCO: París, 1950. 130 p.
- MENESES TELLO, Felipe. La educación bibliotecológica ciudadana: una alternativa para innovar de raíz el plan de estudios del Colegio de Bibliotecología de la UNAM. En: Licea de Arenas, Judith (Coord.). **50 años de estudios universitarios en bibliotecología: una (re)visión de su historia**. México: Sistemas Biblioinforma, 2007. p. 115-139
- MORTENSEN, Helle Arendrup (Ed.). **Guidelines for library services to persons with dementia**. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions, 2007. 16 p.
- NUN, José. Masa marginal. En: DI TELLA, Torcuato S. (Ed.). **Diccionario de ciencias sociales y políticas**. Buenos Aires: Emece, 2001. 776 p.

- PANELLA, Nancy Mary (Ed.). **Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración.** The Hague: IFLA Headquarters, 2000. 56 p. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>> Acceso: 22 oct. 2007.
- PÉREZ PÉREZ, José Raúl. **Una biblioteca para discapacitados.** Salamanca: Universidad Pontificia, 1998. 180 p.
- PERNAS LÁZARO, Elena; AMEIJERIAS SÁINZ, Cristina (Coord.) "Bibliotecas Públicas y comunidad sorda". **Educación y Biblioteca**, n. 138, 2003, p. 49-125. Disponible en: <[http://sid.usal.es/docs/F8/ART6277/DOSSIER\\_Comunidad\\_Sorda.pdf](http://sid.usal.es/docs/F8/ART6277/DOSSIER_Comunidad_Sorda.pdf)> Acceso: 22 oct. 2007.
- PUNGITORE, Verna. L. Philosophical issues. **Public librarianship: an issues-oriented approach.** New Cork: Greenwood Press, 1989. p. 1-25
- ROMÁN HAZA, María Trinidad. Introducción: la Lectura en los grupos vulnerables. En: **La lectura en los grupos vulnerables: mesa redonda: memoria Ciudad de México, 27 de febrero de 2001.** México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2002. 70 p.
- RUTLEDGE, Hazel. Dislexia: challenges and opportunities for public libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 34, n. 3, p. 135- 144, sept. 2002.
- RYDER, Julie. Basic decisions for domiciliary library services. En: **Library services to housebound people.** London: The Library Association, 1987. 221 p.
- SAMEK, Toni. **Librarianship and human rights: a twenty-first century guide.** Oxford: Chandos Publishing, 2007. 200 p.
- SEBASTIÁN, Luis de. **La solidaridad: «guardián de mi hermano».** Barcelona: Ariel, 1996. 210 p.
- YOUNG, Heartsill (Ed.). **Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información.** Madrid: Ediciones de Santos, 1988. 473 p.