



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS  
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE  
INFORMACIÓN DIRIGIDOS A  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**INFORME ACADÉMICO POR ELABORACIÓN  
COMENTADA DE MATERIAL DIDÁCTICO  
PARA APOYAR LA DOCENCIA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**SAMUEL CASTRO PONCE**

**ASESOR:**

**LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA**



**CIUDAD DE MÉXICO, 2008**



La presente obra está bajo una licencia:  
***Atribución-No comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0***  
de Creative Commons.

Para leer el texto completo de la licencia, visita:  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)

#### Eres libre de:

-  . copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra
-  . hacer obras derivadas

#### Bajo las condiciones siguientes:

-  . **Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.
-  . **No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.
-  . **Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

**En cualquier uso que hagas de esta obra, debes respetar los términos especificados en esta licencia.**

## Índice

Introducción	7
1 Discapacidad y sociedad	10
1.1 Aproximación al concepto de discapacidad y su clasificación	11
1.2 Exclusión e integración social de las personas con discapacidad	19
2 Los servicios bibliotecarios en el contexto social	23
2.1 Importancia social de la información	23
2.2 Fundamentos de los servicios bibliotecarios y de información	27
3 Función social de los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a personas con discapacidad	31
3.1 Acceso generalizado a la información	32
3.2 La diversidad social y la biblioteca	35
3.3 El derecho a la información de las personas con discapacidad	38
3.4 Responsabilidades sociales de la biblioteca frente a las personas con discapacidad	40
Conclusiones	46
Referencias	48

## **Introducción**

A pesar de los grandes avances en materia de desarrollo social, políticas culturales, adelantos tecnológicos y la gran cantidad de información que se ha disparado y diversificado, no significa que todo lo anterior esté a disposición de cualquier persona. Pareciera ser que olvidamos, o muchas veces no deseamos ver, que nuestro mundo es complejo, en él habitan infinidad de personas con características y necesidades específicas que no entran en los estándares convencionales; que sigue habiendo sectores de la población que demandan igualdad, accesibilidad e inclusión a los servicios y oportunidades que otra parte de la población ostenta.

Para toda sociedad que se jacte de tener un alto grado de desarrollo, habría que ser objetivos y ver su realidad. Si se observa que aún existe una parte significativa de su población con carencias y rezagos en materia de marginación social, donde todavía se sufre discriminación por motivos étnicos, lingüísticos, físicos y culturales, y donde hoy en día se dificulta, o a veces, se imposibilita el acceso equitativo a los servicios e igualdad de oportunidades de las minorías con relación al resto de la población, no puede considerarse una sociedad justa, próspera ni desarrollada.

Aunado a lo anterior, al examinar detenidamente el progreso de una sociedad, no hay que olvidar que también es de trascendencia que sus individuos cuenten con oportunidades reales de acceso a la información. Las personas que tengan las mejores posibilidades de acceder a la información estarán mejor preparadas que aquellas que no las tengan. Esto ha originado infinidad de discusiones sobre el problema de este vacío informativo y ha evidenciado la existencia de dos sectores: en primera instancia, los que acceden a la información, la poseen y hacen uso de ella, y en segunda instancia se encuentran aquellos a quienes se les complica su accesibilidad o están totalmente ajenos a ella.

Esta marginación ha dado pauta a extender las grandes desigualdades y exclusiones en materia de acceso a la información en nuestra sociedad. Y no sólo ha descubierto la falta de oportunidades equitativas entre la población, sino también ha puesto de manifiesto la urgente necesidad de tender un puente sobre ese vacío informativo que día a día se vuelve más complejo y tiende a incrementarse.

Uno de los sectores que más se ven afectados por esta situación de marginación y exclusión social, son las personas con alguna discapacidad. Olvidamos que valores como la igualdad de oportunidades, la dignidad humana y la libertad de acceso a la información son valores intrínsecos de los seres humanos, y por ende, también son condición natural de las personas con discapacidad, y bajo ninguna circunstancia debe soslayarse.

Dejar de lado a las personas con discapacidad, sólo favorecerá más aún su exclusión social. No obstante, si atendemos efectivamente y a la brevedad posible esa necesidad recurrente, lo único a lo que contribuiremos será a una mejor integración social. Si logramos ofrecerles las herramientas que la información y el conocimiento proporcionan, seremos partícipes de un mejor desenvolvimiento personal y participativo en la sociedad.

Entre los agentes sociales que pueden contribuir a la inclusión de las personas con discapacidad se encuentran las bibliotecas, puesto que entre sus principios básicos está garantizar a todas las personas que lo soliciten, sin distinción alguna, el libre acceso a la información a través de sus colecciones y servicios.

El presente estudio analiza la importancia de los servicios bibliotecarios y de información desde la perspectiva de la integración social para las personas con discapacidad, así como también exponer que las bibliotecas funcionan como un medio significativo para promover la inclusión social y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

El escrito está dividido en tres capítulos: 1 Discapacidad y sociedad, 2 Los servicios bibliotecarios en el contexto social y 3 Función social de los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a personas con discapacidad.

En el primer capítulo abordo la situación general de las personas con discapacidad. En él se expone la problemática semántica y terminológica para lograr un consenso en cuanto a la definición del concepto de discapacidad y al mismo tiempo se desglosan los diversos tipos de ellas. Asimismo se señalan los diferentes enfoques que a lo largo de la historia ha tenido el problema de la discapacidad. Además se hace una revisión de la situación social y los problemas para lograr una inclusión dentro de la sociedad para este sector de la población.

El segundo capítulo trata sobre la importancia social que tienen los servicios bibliotecarios y de información en el contexto general. Abordo la importancia fundamental

de la información como fuente de desarrollo humano y social. Además expongo las funciones elementales que la biblioteca tiene en la sociedad.

Por último, en el tercer capítulo se analiza la función social de los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a las personas con discapacidad. Se expone las necesidades que las personas con discapacidad tienen en relación al acceso a los servicios bibliotecarios y las responsabilidades que tiene la biblioteca frente a este sector de la población para lograr su integración a la sociedad.

## 1 Discapacidad y sociedad

En toda sociedad existen momentos históricos determinantes, que conllevan a diferentes formas de pensamiento, necesidades y valores sociales, haciendo que los problemas emergentes sean vistos desde diferentes perspectivas que en épocas pasadas. Estos acontecimientos históricos delimitan la mejor manera de concebir un término, que es por demás complejo e indeterminado, tanto en su forma gramatical como en su significado. Así por ejemplo, hablar de la discapacidad hoy en día no es igual que hace 60 años. El problema en sí mismo es relativo, porque obedece al tipo de contexto socioeconómico y cultural en el cual se está viviendo, así como también a la disponibilidad de medios técnicos que se poseen para afrontarlo (Lorenzo García, 2003, p. 68).

En este escrito se utilizará la expresión personas con discapacidad en lugar de aquellos términos con afinidades similares como son discapacitados, impedidos, minusválidos, personas con necesidades especiales, personas con capacidades diferentes, etcétera. Dichas locuciones son muy importantes al momento de ser utilizadas porque, en algunos casos, traen consigo prejuicios, estigmas y prácticas discriminatorias que confluyen a tener una imagen negativa de las personas que sufren alguna discapacidad (Verdugo Alonso, 1995, p. 6). Por ello, en la medida de lo posible, se trata de no utilizar términos peyorativos que apuntalen aún más el estereotipo ofensivo que se tiene sobre ellos. La intención es que con este enunciado se trate de exponer, ante todo, que se trata de una persona como cualquier otra, que posee una característica específica como muchas otras, como es la discapacidad. La cual puede ser de carácter sensorial, física o intelectual; pero, que si bien es cierto, dichas particularidades le impiden realizar funciones de la misma forma como alguien que no las posee, no le impide realizar otras, donde podría desempeñarse de igual o mejor manera. Por lo anterior, se prefiere utilizar la expresión personas con discapacidad y no por ejemplo, persona discapacitada, que da a entender que la discapacidad es la que define y engloba la identidad de la persona (Ferreira, 2007).

Ahora bien, ya dejado claro el problema de carácter terminológico a utilizar de aquí en adelante, es necesario esclarecer las diferentes acepciones que dicho expresión ha tenido a lo largo de los años y qué tipologías involucra.

## **1.1 Aproximación al concepto de discapacidad y su clasificación**

Es muy importante señalar que la manera en cómo vamos a definir a la discapacidad está vinculada con la forma en cómo vamos a relacionarnos con las personas que la sufren (Barton, 1998, p. 24). Pues no se trata simplemente de un problema de carácter terminológico (Verdugo Alonso, 1995, p. 4), sino más bien de origen semántico, porque pueden cambiar los términos y las expresiones con los cuales los denominamos; pero si no cambiamos el trasfondo conceptual con el cuál los relacionamos, la diferencia es insignificante. Por tanto, para explicar el término recurriré a tres paradigmas que exponen a la discapacidad desde una perspectiva funcionalista, una social y una biopsicosocial.

El problema de las personas con discapacidad comenzó a vislumbrarse como verdadero fenómeno social a partir de la Segunda Guerra Mundial, periodo en el que aumentó significativamente la cantidad de personas con alguna discapacidad y la sociedad misma se vió afectada por las constantes violaciones a los derechos humanos (Blanco Egido y Sánchez Salcedo, 2006, pp. 37-38). Sin embargo, pese a que es en estos años cuando la discapacidad golpea con mayor fuerza las esferas sociales y políticas, no significa que como hecho social, es decir, como algo que la sociedad le impone al individuo, como son las creencias, tendencias, prácticas del grupo al que pertenecen, las ideas generalizadas (Paoli, 2000, p. 6), no estuviera ligada al origen mismo de la sociedad.

El enfoque para concebir y definir el problema de la discapacidad se puede realizar a través de dos direcciones: por un lado están los organismos internacionales, por ejemplo, las aportaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Mundial de la Salud (OMS); mientras que por el otro se encuentran los trabajos individuales de diferentes autores, principalmente de origen anglosajón y español. En ambos casos, siempre se ha optado por un paradigma que trata de explicarlo de la mejor manera, desde posiciones que consideran a la discapacidad como la consecuencia directa de una enfermedad (modelo médico o funcional), o que la ven como un problema causado por la misma sociedad (modelo social).

Hay autores que manejan etapas y enfoques para referirse a la historia de la discapacidad. Por ejemplo, para Aguado (1995) existieron tres periodos, él los llama revoluciones en salud mental: la primera de ellas, data a finales del siglo XVI y principios del XVII caracterizada por una concepción organicista y biologista; la segunda se inició a finales del siglo XIX con la utilización de un modelo intrapsíquico; y la tercera fase se presenta a comienzos de la década de los sesenta con la sustitución de los modelos anteriores por uno de orden psicosocial y socioambiental. Por otro lado, Puig de la Bellacasa (1990, citado por Aguado, 1995) menciona que existieron tres modelos evolutivos en la concepción de la discapacidad: el modelo tradicional, el paradigma de la rehabilitación y el paradigma de la autonomía personal. Finalmente, y desde una perspectiva de los servicios sociales, Casado (1991, citado por Verdugo Alonso, 1995 p. 10) habla de cuatro fases: la integración utilitaria, la de exclusión aniquiladora, la de atención especializada y tecnificada y la de accesibilidad.

Como se puede ver, en realidad la discapacidad se ha contemplado desde hace siglos. Sin embargo, los modelos para concebir y definir a las personas con discapacidad han ido variando a lo largo de los años, esto se debe en gran medida a los cambios sociales, políticos, económicos y culturales, y a que no existe, hasta el momento, una teoría única que describa y explique de manera integral al individuo, la medicina, la sociedad y la discapacidad. Por tanto, abarcar la historia completa de los diferentes enfoques que ha tenido la discapacidad sería una tarea exhaustiva, por ello, para efectos de este trabajo sólo se contemplará el periodo a partir de la II Guerra Mundial.

Es precisamente, en esos años, cuando empieza a implantarse y formularse el llamado modelo médico o funcional para concebir y definir a la discapacidad. Dicho paradigma concibe a las personas con discapacidad como individuos con deficiencias fisiológicas que les impide realizar funciones acordes a los estándares normales de una sociedad. Es así como bajo esta línea se comienzan a desarrollar los primeros planteamientos basados en una perspectiva médica asistencial y en una de derechos humanos.

El primer paso para reconocer a todas las personas en igualdad de condiciones y derechos se presenta con la Declaración Universal de Derechos Humanos, proclamada por las Naciones Unidas (1948), donde de manera general e implícita, dicho escrito afirma que todas las personas, incluidas las personas con alguna discapacidad, tienen los mismos

derechos sin importar su condición social, económica y cultural. Sin embargo, fue a partir de las décadas de los setentas y ochentas cuando empiezan a concebirse e implantarse textos destinados explícitamente a reconocer y defender los derechos de las personas con discapacidad (Blanco Egido y Sánchez Salcedo, 2006, p. 39). Es así como desde el mismo seno de la Asamblea General de las Naciones Unidas (1971) se proclama la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental, donde se menciona ya explícitamente en su artículo 1, que el retrasado mental debe gozar de los mismos derechos que ostentan las demás personas en una sociedad. Esto representa un gran avance pues con esto se pretende que los países sigan medidas tanto nacionales como internacionales en la defensa de los derechos de las personas con retraso mental. Cuatro años más tarde, en 1975, la ONU da a conocer una nueva resolución con su Declaración de los Derechos de los Impedidos que involucra los derechos no sólo de las personas con discapacidad intelectual, sino también a los que poseen una discapacidad física. Aquí el término impedido designa a toda persona imposibilitada de sostener, por sí misma, las necesidades de una vida individual o social normal a consecuencia de una deficiencia física o mental. Cabe mencionar que en dicha declaración, la traducción oficial que hizo la ONU para el término *disabled persons* fue la de impedido, pero en realidad la expresión correcta sería personas discapacitadas o personas con discapacidad.

Estas dos resoluciones, aprobadas en los años setenta, no sólo resultan trascendentes a nivel individual sino también tienen un impacto a nivel global pues se empieza a vislumbrar el cambio de un modelo de atención por uno basado en los derechos humanos (Quinn y Degener, 2002, p. 23).

Años previos a las declaraciones internacionales de la ONU, a nivel personal tenemos los trabajos de Talcott Parsons y su teoría funcionalista estructural. Él menciona que la salud es indispensable para que las personas con alguna discapacidad logren integrarse a la sociedad como seres humanos normales, ya que en su carácter de enfermos adolecen de limitaciones fisiológicas y psicológicas que merman su voluntad y los hace incapaces de salir adelante por méritos propios, lo que los lleva a buscar ayuda con los profesionales de la rehabilitación (1951, citado por Oliver, 1998, p. 36). Esta idea de funcionalismo concibe a la discapacidad como un problema médico pues considera que el individuo no puede integrarse activamente a la sociedad a causa de su insuficiencia orgánica, por lo que debe

buscar ayuda médica, porque mientras no resuelva esa dificultad, la sociedad entre sus estándares de normalidad, no puede integrarlo activamente. Dicho de otra manera existe una relación directa entre funcionalidad y discapacidad, olvidando factores extrínsecos como su condición socioeconómica y cultural.

La teoría funcionalista ha sido también llamada teoría de la tragedia personal, porque es en el individuo donde recae toda la responsabilidad tanto médica para recuperar su condición, tanto física como psicológica para aceptar que padece una insuficiencia (Oliver, 1998, p. 37).

Estas ideas primarias contribuyeron enormemente a que la OMS (1980) diera a conocer una mejor concepción teórica de la discapacidad con su Clasificación Internacional de Deficiencias Discapacidades y Minusvalías (CIDDM). En ella hace la diferencia de tres conceptos esenciales para su noción médica lineal de la discapacidad: deficiencia, discapacidad y minusvalía. Es así como se entiende, desde la perspectiva de la salud, lo siguiente:

- Una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- Una minusvalía es una situación de desventaja para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales) (Egea García y Sarabia Sánchez, 2001).

Entre los conceptos se establece una secuencia lineal de las consecuencias de una enfermedad o trastorno, pues éstos se exteriorizan a una deficiencia, la cual produce en el individuo una discapacidad, que finalmente se representa en una minusvalía para la sociedad. No obstante, esa linealidad es la que ha generado severas críticas entre los expertos. Algunos opinan que una deficiencia puede producir una minusvalía sin la necesidad de intermediar una discapacidad, o tener una deficiencia que no provoque una discapacidad, o tener una discapacidad sin que ocasione una minusvalía (Verdugo Alonso, 1995, p. 13).

Asimismo, puede darse el caso de que la misma enfermedad, sin la necesidad de pasar por la deficiencia o la discapacidad, genere una minusvalía (Egea García y Sarabia Sánchez, 2001, p. 17). Además de la perspectiva unidimensional para representar a la discapacidad en esta visión, se le ha criticado la imagen negativa centrada en las deficiencias y el escaso punto de vista sobre los factores contextuales, que pone al individuo como el centro de los problemas de la discapacidad (Jiménez Buñuales y otros, 2002, p. 273).

En la década de los ochenta se producen dos importantes acontecimientos: el primero surge desde 1976, cuando la Asamblea General de la ONU, en su resolución 31/123, proclama a 1981 como el Año Internacional de los Impedidos, con el objetivo de poner en marcha un plan de acción a nivel nacional e internacional, cuyas metas serían ayudar a las personas con discapacidad en su adaptación física, psicológica, laboral y ambiental en la sociedad. El segundo hecho, marcado por el anterior, se presenta en 1982 con la aprobación del Programa de Acción Mundial para los Impedidos, en la resolución 37/52, cuya medida principal para ponerlo en marcha fue declarar el período de 1983 a 1992 como el Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos, cuyos objetivos generales son la prevención, la rehabilitación y la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad. La pertinencia del modelo médico para concebir a la discapacidad en ambas resoluciones de la ONU es inherente, se puede observar la evidente influencia conceptual y terminológica que aparece en la CIDDM, sin embargo, también hay un importante avance pues no sólo se involucra una noción asistencial, sino también, se agrega una visión basada en los derechos humanos (Quinn y Degener, 2002, p. 24).

Para el año posterior a la finalización del Decenio, la ONU, en su resolución 1993/19, da a conocer las Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993), en ellas se señala lo siguiente:

La discapacidad puede revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental. Tales deficiencias, dolencias o enfermedades pueden ser de carácter permanente o transitorio.

Minusvalía es la pérdida o limitación de oportunidades de participar en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con los demás. La palabra "minusvalía" describe la situación de la persona con discapacidad en función de su entorno.

La implementación de las Normas, al igual que el Programa, supone un gran avance en materia de equiparación de oportunidades y defensa de derechos de las personas con discapacidad. En ellas se trazan líneas generales de acción, recomendaciones y principios para proporcionar los mecanismos necesarios que ayuden a su participación plena en todos los ámbitos de sociedad. Se diseñan pautas generales para una cooperación técnica y económica internacional para que los estados coadyuven a que tengan mejor igualdad de oportunidades. Aunque éstas no forman parte de un tratado (Quinn y Degener, 2002, p. 27), pueden convertirse en normas internacionales de aplicación habitual y obligatoria cuando las aplique un gran número de países.

Estas teorías, resoluciones, estudios y directrices representan ampliamente al llamado paradigma médico de la discapacidad, que aunque en algunos casos involucran una perspectiva de derechos humanos, no dejan de estar cimentadas en una visión médica asistencial. Esto derivó, fundamentalmente a mediados de los años ochenta y principios de los noventa, en un gran número de críticas y teorías por parte de algunos estudiosos de la materia. Algunos de ellos argumentaban que el modelo médico contribuye a la dependencia clínica de la persona que sufre alguna discapacidad, puesto que en él se destacan las pérdidas fisiológicas y se acrecientan los sentimientos de inferioridad (Barton, 1998, p. 24).

Otro autor que ataca la tesis del paradigma médico es Oliver (1998), él menciona lo siguiente:

...estas teorías se pueden criticar al menos en tres aspectos diferentes. Primero, son esencialmente deterministas: sólo se entiende la conducta de forma positiva si es acorde con la idea de realidad que tienen los profesionales. Segundo, olvidan los factores sociales, políticos y económicos extrínsecos. Tercero, desautorizan y niegan las interpretaciones subjetivas de la insuficiencia desde la perspectiva de la persona implicada (p. 37).

Esta nueva visión para comprender mejor no sólo el concepto de discapacidad sino también para tener una mejor concepción de las personas que la padecen, es lo que se conoce como modelo social de la discapacidad (Oliver y Sapey, 2006, p. 29). La tesis central de este modelo es que la discapacidad no surge de la incapacidad del individuo para adaptarse a la sociedad, sino más bien se origina de un entorno social, estructurado de tal

manera, que no contempla las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos con carencias (Hahn, 1986, citado por Barton, 1998, p. 28).

Este modelo surgió con los primeros estudios de Paul Hunt al señalar, desde una visión materialista y cultural (Barnes, 1998, p. 62) que las personas con insuficiencia y discapacidad representan un desafío a las relaciones personales que la sociedad comúnmente establece, pues se les marca como desafortunadas, inútiles, diferentes, oprimidas y enfermas. Son desafortunadas porque no pueden acceder a los beneficios materiales y civiles que la mayoría de la población ostenta. Se les considera inútiles porque no contribuyen al bien económico de la comunidad. Son diferentes porque se les marca como anormales, miembros de un grupo minoritario que no se considera normal. Son gente oprimida socialmente pues sufren de prejuicios y discriminación. Y, finalmente, son enfermos, que sufren y sienten dolor, pues para el mundo sano y normal representan lo que la gente teme como es la tragedia, la pérdida, la obscuridad y lo desconocido (Hunt, 1966).

Una década posterior, el pensamiento de Hunt recobró fuerza en la Union of the Physically Impaired Against Segregation (UPIAS), al expresar en *Fundamental principles of disability* que la discapacidad física es ante todo una forma de opresión social, pues es la sociedad quien incapacita físicamente a las personas que sufren una insuficiencia, al excluirlas y aislarlas de las actividades en la comunidad. Además, hace la clara distinción entre el individuo que padece una insuficiencia orgánica y la discapacidad como una desventaja o restricción en las actividades de un individuo, causada por una situación social impuesta por la sociedad (UPIAS, 1976). Es así como ya no se considera a la discapacidad como una cualidad del individuo sino como una relación social opresiva entre la persona con deficiencias y la sociedad (Finkelstein, 1980, p. 16). Y aunque se hace hincapié en la discapacidad física, este movimiento dio frutos para que años más tarde se incluyera a los demás tipos.

La idea de la discapacidad como síntoma de la opresión social tomó otro rumbo muy importante, pues se consideró que si ésta era causa de una relación social opresiva, es porque ha sido producto del desarrollo industrial occidental que excluyó a las personas con insuficiencias por considerarlas incapaces de seguir el ritmo del nuevo ambiente laboral en las fábricas (Finkelstein, citado por Barnes, 1998, p. 63). Esta idea materialista se amplió

tres años más tarde a una condición medicalizada e individualizada de la discapacidad dentro de las relaciones sociales del modo de producción capitalista (Oliver, 1990).

Es así como ante el surgimiento de un nuevo modelo de la discapacidad y las críticas al paradigma médico, la OMS optó por cambiar su idea de la discapacidad como producto de una enfermedad, por una que se ajustara mejor e intentara fusionar la visión médica y la social, en uno conocido como modelo biopsicosocial, dimensionando a la discapacidad desde una perspectiva biológica, individual y social. De esta manera en 2001, lanza una nueva versión de su CIDDM, conocida como Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). De entrada se descarta el término minusvalía debido a sus connotaciones despreciativas, y ya no se utiliza el término discapacidad como un componente de la minusvalía, sino como término que engloba los aspectos negativos de la relación entre el organismo, el individuo, y el ambiente social. Aquí la discapacidad se define de la siguiente manera:

...es un término genérico para déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales) (CIF, 2001, p. 231).

Con este modelo se incorporan nuevos términos y definiciones, por ejemplo se incluye la palabra funcionamiento, que significa un aspecto positivo o no negativo de la relación entre un individuo y su entorno, pues puede tener una condición de salud que no necesariamente involucre una limitación o restricción en sus funciones corporales, en sus actividades diarias y en su participación social. Por tanto, se entiende que el estado de salud de un individuo puede tener dos caminos: uno positivo (funcionamiento) y otro negativo (discapacidad), ambos están influenciados por factores contextuales que determinan el funcionamiento del individuo en la sociedad.

Concluyendo, la discapacidad, desde la perspectiva médica y social, es la limitación en las actividades de una persona, causada por una deficiencia física, sensorial o intelectual, que indudablemente se ve agravada por la falta de oportunidades de participar equitativamente en los ámbitos social, laboral, político, cultural y educativo de una sociedad.

Las personas con alguna discapacidad, independientemente del tipo de deficiencia, sufren por igual de discriminación, desprecio, prejuicios, falta de oportunidades y exclusión social, sin embargo, sí es necesario una tipificación para una mejor comprensión dado sus características individuales. Actualmente la discapacidad se clasifica en tres grandes grupos:

- *Discapacidad física.* Se identifica principalmente por la falta o disminución de movimientos autónomos, principalmente en brazos y piernas, producto de alguna enfermedad o lesión. Algunos ejemplos son: lesión de la espina dorsal (paraplejia y tetraplejia), amputación de miembros, distonía muscular, esclerosis lateral amotrófica, esclerosis múltiple, espina bífida, lesiones de la médula espinal, osteogénesis imperfecta, parkinson y poliomielitis.
- *Discapacidad sensorial.* Se determina por la ausencia total o parcial de los sentidos de la vista, el oído o el habla. Por ejemplo: ceguera, debilidad visual, ambliopía, sordera y hipoacústica.
- *Discapacidad intelectual.* Se caracteriza esencialmente por una disminución en las funciones cerebrales. Entre la más comunes se encuentran: deficiencias en el aprendizaje (lesiones cerebrales, la disfunción cerebral mínima, la dislexia y la afasia adquirida), enfermedades mentales (esquizofrenia y trastornos producidos por la ansiedad y la depresión), retraso mental (antes del nacimiento y después del nacimiento), Alzheimer, autismo y síndrome de Down.

## **1.2 Exclusión e integración social de las personas con discapacidad**

El problema de la exclusión e integración social de las personas con discapacidad en mundo adquiere una importancia ineludible por dos razones, en primer lugar porque el número de personas que sufren alguna discapacidad va en aumento. Hoy día se estima que existen más de 600 millones de personas que la padecen, de ellas 400 millones se encuentran en países subdesarrollados (Lorenzo García, 2007, p. 49) donde sufren de marginación, pobreza, desigualdad y falta de oportunidades. En segundo lugar porque para toda sociedad que

aspire a la justicia social, la prosperidad económica y el desarrollo tecnológico y cultural, no se pueden soslayar a la diversidad humana y las minorías que por causas extrínsecas a ellas han quedado marginadas por ser consideradas no aptas para la contribución económica, política y social de una comunidad.

Es claro que el progreso material de una sociedad no ha sido necesariamente paralelo al desarrollo humano (Peccei, citado por Lorenzo García, 2003, p. 46). Actualmente los grandes cambios en los modos de producción y organización económica mundial se deben al surgimiento de una nueva forma de capitalismo instrumentado por las nuevas tecnologías de información y comunicación. En apariencia, la nueva economía engloba, en cuanto a su funcionamiento como unidad integradora, a toda la población y territorio, no obstante la realidad es que la gran mayoría de lugares y personas no son parte esencial en ella, de hecho existe una marcada desconexión con el sistema general que al no considerarlos como valiosos, los excluye (Castells, 1999b).

Entre estos segmentos de la sociedad no es de extrañarse que se encuentren las personas con discapacidad que desde años atrás han visto mermados sus derechos como individuos y han sido excluidas de toda posibilidad de participación en la comunidad. Es terrible pero muchas veces olvidamos que la dignidad humana y la igualdad de oportunidades son derechos intrínsecos del ser humano y, por tanto, son también atribuibles a las personas con discapacidad. Pero la realidad es que a cada paso de la sociedad en materia de progreso económico y tecnológico, se van quedando rezagadas personas que no logran encajar en los nuevos estándares de normalidad que la sociedad impone.

La exclusión social concebida originalmente como una ruptura en los derechos y obligaciones civiles de un grupo (Lenoir, 1974, citado por Rizo López, 2006) es un fenómeno histórico, su origen es remoto, pues siempre ha habido colectivos que dado sus características sociales, físicas, ideológicas y económicas no forman parte de una estructura social establecida. Actualmente, más que una exclusión basada en la estatificación de derechos civiles y sociales, es considerada como un proceso complejo, en el que confluyen factores políticos, sociales, económicos, culturales, geográficos y, muy recientemente, tecnológicos, por medio del cual se crean centros de poder que impiden la interacción social, el acceso a oportunidades y servicios equitativos a personas y grupos, provocando una disminución significativa en su participación comunitaria y calidad de vida. Los grupos

que principalmente se ven más afectados son cuatro: los indígenas, los afrodescendientes, las personas con discapacidad y los enfermos de VIH/SIDA (Gandelman y otros, 2007, p. 19).

En este sentido, la exclusión social por motivos de discapacidad puede manifestarse en cinco escenarios de la sociedad:

- *Político*. Aunque a nivel internacional se han logrado avances significativos en materia legal, principalmente emanados de organismos como la ONU, la OMS, la OPS, y en algunos países con la proclamación de leyes federales o locales, aún no es suficiente. Existen regiones y países considerados como auténticos agujeros negros de miseria humana (Castells, 1999a, p. 28), donde la ayuda institucional, las políticas públicas, leyes y normas en materia de discapacidad es escueta, o casi inexistente.
- *Social*. La idea de una clase social superior siempre ha sido un problema para los sectores de la población que se encuentran en estado de carestía. Desde siempre la sociedad ha creado niveles de estratificación social donde los menos privilegiados siempre son los más afectados debido a la marginación y carencia de oportunidades. La posición de las personas con discapacidad frente a los grupos de poder encargados de dictaminar e instrumentar normas y conductas sociales es la de un grupo inferior, un grupo socialmente oprimido (Abberley, 2008, p. 47).
- *Cultural*. Históricamente la opresión cultural hacia las personas con discapacidad invariablemente ha existido desde los inicios de la sociedad occidental. Desde su nacimiento, siempre ha regido la idea de la perfección corporal e intelectual (Barnes, 1998, pp. 72-73). Esto ha generado prejuicios de orden cultural que contribuyen a una exclusión social. La ideología y las creencias que se tienen hacia la discapacidad crean simbolismos y estereotipos negativos, por ejemplo, la creencia de que las personas con discapacidad son seres asexuales o impotentes (Shakespeare, 1998, p. 213), la desventaja doble que sufren las mujeres por el sexismo y su discapacidad (Morris, 1997, p. 22), o la opresión simultánea por razones de raza y discapacidad (Stuart, 2008, pp. 330-331).

- *Económico*. La imagen de que las personas con discapacidad no son aptas para el trabajo y, por ende, incapaces de contribuir activamente en la economía de su comunidad, es uno de los rasgos significativos de esta sociedad dominada por el capitalismo. Su exclusión del trabajo es obra de la organización laboral del sistema capitalista (Oliver, 1998, pp. 49-50). Gente que no reúna los requisitos para competir en el mercado laboral y contribuir a la producción, serán excluidos por su incapacidad para el desempeño laboral.
- *Tecnológico*. La existencia de una brecha digital en la sociedad es innegable. Ante el advenimiento de las innovaciones tecnológicas y su instrumentación en casi todas las esferas donde se desenvuelven las personas, conlleva a una exclusión en materia de las tecnologías de la información y comunicación de los sectores más olvidados de la población, entre éstos, obviamente las personas con discapacidad (Dobransky y Hargittai, 2006).

El reto para lograr una integración social de las personas con discapacidad, y en sí de todos los grupos excluidos socialmente, es enorme pero no imposible. El mismo hecho de luchar contra todo nivel de desigualdad ya es una forma de asegurar nuestra sociedad (Vila López, 2002). Esto se puede realizar a través de dos líneas de acción: desde lo particular y desde el ámbito social. El nivel individual sólo se consigue teniendo un alto grado de independencia que garantice la satisfacción de todas las necesidades elementales del ser humano, dicha autonomía estriba en tener la aptitud de tomar decisiones informadas, de poseer la capacidad física y emocional para realizar actividades indispensables, de gozar de poder adquisitivo suficiente, y de no estar condicionados en sus decisiones a causa de alguna intimidación o violencia. El nivel social tiene que ver directamente con las políticas públicas encaminadas a salvaguardar la integridad, la no discriminación y el respeto a los estratos sociales más desfavorecidos; del mismo modo influye mucho la creación y sostenibilidad de redes de seguridad y protección; así como también el reconocimiento y promoción en la participación igualitaria para la toma de decisiones de la comunidad (La Parra y Tortosa, 2002).

## **2 Los servicios bibliotecarios en el contexto social**

La importancia que ha adquirido la información para el progreso material y cultural de una sociedad es innegable. Hoy día es más relevante tener un alto grado de satisfacción de las necesidades básicas para poder participar activa y equitativamente en la sociedad. Es bien sabido que la injusticia social, en sus diferentes grados, constantemente ha sido parte de la civilización. No es de extrañarse que siempre hayan existido sectores de la población que sufren de inequidad en sus derechos elementales y desigualdad social frente a sus comunidades. La existencia de estas brechas sociales puede ejemplificarse con la falta de acceso a la información que sufren algunos segmentos de la población. Asimismo, qué hacer en los casos cuando existen grupos de personas que viven una doble privación de sus derechos fundamentales, que aparte de carecer de acceso a la información, sufren además de otros tipos de marginación.

Frente a este panorama, existen instituciones o agentes de cambio que pueden contribuir a la igualdad de oportunidades, a la justicia social y al acceso a la información que la gente carente de ellos lo demanda. Las bibliotecas desde siempre han sido consideradas como instituciones sociales, su funcionamiento está profundamente vinculado a un compromiso social y cultural. Independientemente del tipo de servicios, colecciones y usuarios a los que sirve, su papel fundamental es servir a la sociedad. Esta caracterización de sus funciones conlleva a asumirles una responsabilidad social mayor de lo que uno puede pensar.

### **2.1 Importancia social de la información**

Existe una constante que ha permanecido en el ser humano a lo largo de toda su historia, y ésta es que la información siempre ha estado con él. Ha sido inseparable del hombre desde los inicios de la civilización. Hoy podemos afirmar sin ningún inconveniente que la información ha sido pilar elemental para el progreso social e individual de la humanidad. Por ejemplo, para el historiador Arnold Toynbee, citado por Ferrer (1998, p. 158), la información es una de las mayores representaciones estructurales de la sostenibilidad de

una sociedad, al grado de considerar que la mayor parte de las civilizaciones que han desaparecido se debió a fallas de información.

Históricamente, la información no se ha separado de las actividades de la vida del hombre, y aunque hoy día ha recobrado mayor importancia, su utilidad siempre ha sido fundamental en la consecución de conocimientos, como lo menciona Castells (1999a):

... yo sostengo que la información, en su sentido más amplio, es decir, como comunicación del conocimiento, ha sido fundamental en todas las sociedades, incluida la Europa medieval, que estaba culturalmente estructurada y en cierta medida unificada bajo el escolasticismo, esto es, en conjunto, un marco intelectual (p. 47).

Por ejemplo, en la antigüedad, los únicos que tenían acceso a la información y hacían uso de ella eran los gobernantes o aquellos individuos que tenían un alto nivel en las clases sociales, como los escribas (Garduño, 1998, p. 41). Al poseer información, misma que generaba conocimiento, estas personas tenían el control de las demás, y por ello, eran los dirigentes de sus pueblos, los que decidían públicamente las acciones de sus ciudadanos. Asimismo, durante la Edad Media, también vemos este control ideológico, político y social que engendraba la persona que poseía la información. En este caso, la Iglesia era la que poseía el poder, los monjes de los monasterios eran los encargados de escribir, transcribir y guardar los textos que se producían y difundían entre la población. Las abadías eran consideradas como los principales centros de vida intelectual, ya que los únicos productores de libros, y por ende de información, eran las bibliotecas con sus *scriptorium* que se localizaban en los monasterios (Labarre, 2002, p. 39).

Por otra parte, la cantidad de información de la que dispone y utiliza una empresa, es indudablemente necesaria e importante para la toma de decisiones. Asimismo, en todas las actividades que se llevan a cabo en este tipo de organizaciones, se requiere un conocimiento. Por ello, las empresas, para que logren un buen nivel competitivo en el mercado o sector comercial en el que se desenvuelven, necesitan información de todo tipo. Aquella empresa que no considera a la información como un elemento clave para lograr sus metas, difícilmente podrá competir con las demás, y por ende, estará subordinada a los intereses de otros.

Además existe otra evidencia, la cual indica que el individuo puede lograr un alto grado de desarrollo y, en consecuencia, una adecuada integración social, sólo si posee oportunidades equitativas de participar activamente en su comunidad. Esto no se logrará si no tiene una apropiada formación intelectual, cimentada en fuertes conocimientos, que dependerán de la posibilidad que se tenga en el acceso libre e ilimitado a la información. En otras palabras, la génesis del pensamiento humano es la información, ésta es producto y representación del conocimiento, pues representa una de las formas de comunicarlo (Morales, 1998, p. 2).

En este contexto, puede desprenderse que la información es muy importante, no sólo para la perpetuidad y progreso de la civilización, sino también para mejorar la calidad de vida de las personas que la conforman. El valor agregado a ella le otorga un poder considerable a quienes son capaces de obtenerla y utilizarla. Su adquisición, procesamiento y diseminación resulta trascendental para el desarrollo de cualquier actividad del ser humano.

Mucho se ha hablado de una revolución de las tecnologías de la información que surgió a finales del siglo pasado. Pero esta revolución no fue únicamente el cambio de un modelo industrial a uno tecnológico, sino que vino acompañada de una transformación radical en todas las formas de desarrollos económicos y sociales. Este paradigma tecnológico se identifica por su carácter integrador, la complejidad, la interconexión y la utilización de la información como materia prima (Castells, 1999a, p. 88-92). Es precisamente este desarrollo tecnológico lo que permite una nueva forma de organización social, conocida como sociedad de la información. En este nuevo orden, la información y su explotación influyen en la calidad de vida de las personas, en los cambios sociales y en el desarrollo económico (Martin, 1995, p. 3).

El consenso entre los teóricos encargados del estudio de la sociedad de la información, converge en los siguientes rasgos fundamentales para describir a esta nueva estructura social:

- El económico considera a la información como materia prima en la economía.
- El tecnológico se manifiesta en la difusión universal de las tecnologías de la información para su uso en las actividades diarias.

- El social se refiere a la información como un elemento clave para mejorar la calidad de vida de las personas.
- El político está relacionado con la democratización del acceso a la información.
- El cultural consiste en el reconocimiento de la importancia de la información a través de la promoción de sus valores en interés del desarrollo nacional e individual (Martin, 1995, pp. 6-11).

Para Castells (1999a), es precisamente esa revolución tecnológica la causante de una nueva forma de desarrollo tecnoeconómico, conocida como informacionalismo, que es en realidad una reestructuración del modo de producción capitalista, definido históricamente a finales del siglo pasado. En este modo, las tecnologías de la información producto de la generación y aplicación del conocimiento, el procesamiento de la información y la comunicación de símbolos son la fuente de la productividad, a diferencia del anterior modo de producción industrial, que residía en la introducción de nuevas fuentes de energía y la descentralización su uso durante la producción y circulación (p. 40-43).

Los cambios en la sociedad debido a esta nueva forma de organización social no solamente se ven reflejados en el progreso material, social y cultural de los pueblos. Los avances tecnológicos, los cambios en la economía, y la importancia de la información como fuente de poder, de la misma manera conllevan una contraparte excluyente que aunque es evidente, no significa que sea para el Estado o la sociedad una responsabilidad primordial hacia su desaparición. Muchos autores afirman que el acceso y uso a las tecnologías de la información y la comunicación entre los países altamente desarrollados genera también una brecha digital con relación a los países más pobres que no pueden accederlas libremente ni mucho menos hacerse de ellas (Hewitt de Alcántara, 2001). La nueva economía, aunque se sustenta en la instrumentación de las tecnologías de la información y la comunicación, no deja ser capitalista, y por tanto, igualmente acarrea desigualdad económica y exclusión social entre los territorios, grupos o personas que no son parte del sistema general de producción interconectado (Castells, 1999b). La pérdida atribuible a la falta de acceso a la información en esta nueva sociedad significa una marginación informacional, una ruptura total del contexto social en el que se vive. Pues en una economía que basa su sistema de producción en el conocimiento, producto de la generación, procesamiento y aplicación de la

información, y la utilización y difusión de las tecnologías, a otra que no estriba como elemento clave al conocimiento, ni posee una fuerte infraestructura económica, el destino de esta última es quedar al margen y en el olvido de la creciente sociedad.

## **2.2 Fundamentos de los servicios bibliotecarios y de información**

Los servicios bibliotecarios y de información guardan en sí mismo valores intrínsecos, independientes de las funciones específicas que desempeñan para satisfacer las necesidades informativas de una comunidad determinada. Estos valores, son el fundamento, el origen y razón de ser de las bibliotecas en una sociedad, independientemente del tipo que sea y del contexto geográfico y temporal en el que se ubica. El reflejo de estos valores se encuentra en el desempeño que tiene para satisfacer, no sólo las exigencias particulares de un grupo o persona, sino como un medio para solventar algunas necesidades universales de la sociedad. La biblioteca, creada como organismo social por el hombre y en beneficio de él y su comunidad desempeña una labor de trascendencia en el proceso de comunicación social pues es un agente activo para la continuación de la cultura, el acceso a la información y la integración social de las personas.

El origen de los servicios bibliotecarios y de información tiene su especificidad histórica dentro de la génesis misma de las necesidades sociales y en la creación de las instituciones para solventarlas. Para Reith (1984), existen cinco necesidades sociales universales, y son las siguientes:

- El establecimiento de un control social.
- La educación de la población.
- El abastecimiento de bienes y servicios.
- La socialización y cuidado de los nuevos miembros de una sociedad.
- La explicación de lo desconocido (p. 6).

La manera en cómo la sociedad logra responder y satisfacer esas necesidades es por medio de la creación de instituciones. Ahora bien, el aparato que utiliza la sociedad para establecer un vínculo entre el individuo y sus instituciones, es la cultura. Creada por el hombre como un entorno artificial, producto de la comunión entre sus estilos de vida, y que penetra en todas sus actividades, la cultura, también funciona como un instrumento de control sobre la población, pues ella impone reglas sobre lo que se necesita y sobre lo que no es necesario (Varela, 2005, p. 76), y por tanto, necesita de mecanismos para su transmisión, sostenibilidad y continuidad; entre estas herramientas se encuentra la comunicación.

Para Moles y Zeltmann (1975), la comunicación es un intercambio de experiencias. Afirman que es la acción por la que un individuo se le hace participar en las experiencias y estímulos del entorno de otro individuo, independientemente de que si ambos se encuentran en un mismo espacio temporal. Ellos lo llaman experiencia vicaria porque no es necesario estar presentes en un mismo tiempo para participar en las experiencias de otro individuo situado en otro espacio temporal. Este es uno de los rasgos más significativos del proceso de comunicación porque gracias a esa experiencia vicaria es como se transmite la información y con ella el conocimiento sin importar las distancias temporales que separen a dos individuos o sociedades. También mencionan que la comunicación sólo será posible si las personas que participan en ella poseen conocimientos en común, en otras palabras, un lenguaje que ambos manejen (pp. 119-122).

La importancia de la comunicación en la sociedad estriba en que sin ella, el hombre carecería de historia, no habría comunidad (Ferrer, 1998, p. 17). Su trascendencia para el sostenimiento de una estructura social determinada se debe a su participación en el proceso social, pues al ser una actividad que está inmersa en la vida misma de las personas y en la base de la sociedad, está ligada a las necesidades materiales e inmateriales del hombre, como lo expresa Macbride (1980):

...el desarrollo personal, la identidad cultural, la libertad, la independencia, el respeto a la dignidad humana, la asistencia mutua, una mayor productividad, una mejor salud, etcétera, son algunas necesidades que se pueden alcanzar mediante la comunicación (p. 39).

Asimismo es, en palabras de Ferrer (1998), la expresión misma del intelecto humano, pues ya sea social, política, económica, artística o científicamente, la comunicación está presente individualmente o colectivamente en toda actividad de la sociedad (p. 45-46).

Shera (1990) distingue dos tipos de comunicación en el proceso social:

- La primaria, se manifiesta de persona a persona, es decir de forma directa entre el emisor y receptor. Es transitoria, bidireccional y no necesita intermediarios.
- La secundaria, se presenta cuando interviene un registro gráfico entre el emisor y el receptor. Su uso es permanente y es unidireccional (pp. 88-91).

Bajo este contexto, la biblioteca juega una labor particular en el proceso de comunicación secundaria al maximizar la utilidad social de los registros gráficos (Shera, 1999, p. 192). La razón se apoya en que para la satisfacción de las necesidades de una sociedad muy compleja, ella misma crea instituciones básicas para hacerse cargo de tales demandas. Estas instituciones se auxilian de agencias u organismos de comunicación para la consecución de un fin, por ejemplo, regular el flujo de información, ejercer un control, establecer la cultura (Reith, 1984, p. 6). Por tanto, la biblioteca, al ser considerada como un organismo de comunicación gráfica debido a los roles que ha desempeñado dentro del proceso social a lo largo de la historia (Shera, 1990, p.139), es considerada parte elemental de la estructura comunicativa y una solución a las necesidades básicas de una sociedad.

Consensualmente, las funciones más relevantes de la biblioteca en la sociedad son las siguientes:

- *Conservación.* Históricamente, ésta es la función y razón de ser elemental de los servicios bibliotecarios y de información. La necesidad de la sociedad para preservar sus registros gráficos por motivos de funcionalidad, comunicación y sobrevivencia social y cultural, es lo que posibilitó el origen de las bibliotecas (Shera, 1999, pp. 140-142).
- *Educación.* La formación educativa en las personas es necesaria para que logren un adecuado y mejor desempeño social. Así como también, para que amplíen sus potenciales intelectuales en pro de una mejor calidad de vida y desarrollo personal.

Las bibliotecas desempeñan un papel innegable en la educación, ya que ésta última es el resultado de los conocimientos adquiridos y la acumulación de experiencias, mientras que la biblioteca es tanto el origen y el medio como la protectora y el repositorio de esos conocimientos y experiencias (Saiful Islam, 1968). En este sentido, la biblioteca desempeña una labor añeja en el proceso educativo, porque una educación de calidad sólo puede darse si la enseñanza, el aprendizaje y la investigación se apoyan en fuentes de información que resguardan las bibliotecas.

- *Promoción de la lectura.* La difusión del conocimiento no es la única función esencial para las bibliotecas, también hay que considerar el desarrollo de la personalidad del individuo por medio de la lectura. A través de la lectura, el ser humano no solamente mejora sus conocimientos, sino que también desarrolla su personalidad, la cual es considerada como la base del desarrollo de una sociedad (Landheer, 1957, pp. 247-248). En este sentido, la biblioteca es vista como un instrumento en la promoción de la lectura, pues en ella se conservan infinidad de documentos con información esencial para la adquisición de conocimientos.

En conclusión, los servicios bibliotecarios y de información tienen su razón de ser en la sociedad por el papel que juegan en el proceso de comunicación del hombre. Dado la importancia elemental que tiene la comunicación para el ser humano en sus relaciones, en la trasmisión y consecución de su cultura y en la sostenibilidad de la sociedad misma, la biblioteca, al fungir como instrumento de conservación y difusión del conocimiento y la cultura, y por ende, como herramienta para la educación, la socialización y desarrollo personal de los individuos, representa un elemento crucial para la comunidad.

### **3 Función social de los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a personas con discapacidad**

La igualdad de oportunidades, la integración social, el reconocimiento a la diversidad social, la no discriminación y el acceso generalizado a la información son derechos intrínsecos del ser humano, y por tanto, deben ser defendidos con justicia para que todas las personas puedan gozar de ellos, independientemente de las condiciones físicas, culturales, económicas, sociales en las que se encuentran. Más que una meta alcanzable, hoy día parece una utopía lejana aquella afirmación del artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos en la que se menciona que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (Naciones Unidas, 1984). La realidad es que pese al nuevo modelo de la sociedad de la información, en la que se pensaba que habría mayor equidad de derechos, mayor participación ciudadana en la vida económica, política, social y cultural, todavía siguen existiendo grandes disparidades y enormes problemas de exclusión social entre la población vulnerable. No debemos olvidar que el progreso real de toda sociedad sólo puede obtenerse si las condiciones de vida de la población mejoran, si existe un avance efectivo en materia de desarrollo humano (Suaiden, 2002, p. 334), si se reconoce la diversidad y se instrumentan acciones para revertir la marginación y las desigualdades hacia los individuos que la sufren.

Los constantes cambios que sufre el mundo siempre traen consigo importantes cambios benéficos, particularmente para las élites sociales; pero invariablemente también acarrear grandes disparidades que causan infinidad de problemas para la población que no gozan de los beneficios de la mayoría de la población. Esta problemática ha puesto de manifiesto una enorme necesidad de acortar esa brecha social que se ha vuelto cada vez más recurrente en estos días; pero no sólo para cumplir el requisito de las sociedades consideradas como modelos de desarrollo, sino también porque urge revertir tanta marginación, desigualdad y exclusión en todo el planeta, y lograr una verdadera integración social de las personas en situaciones de desventaja o también llamados grupos vulnerables (Román Haza, 2002; Meneses Tello, 2008).

Dentro de este segmento de la población, indudablemente se encuentran las personas que sufren alguna discapacidad. Hay que tener presente que la verdadera integración social de este sector de la población, no se limita a su mera inclusión en los quehaceres cotidianos de las personas, sino más bien representa una revolución total a nivel personal y colectivo en cada una de las esferas sociales. Es imposible que una sola institución social se proponga integrar activamente a las personas con discapacidad, la tarea es simplemente irrealizable; pero además, comprometida y peligrosa. Como por ejemplo, lo que se ha intentado con el modelo médico de la discapacidad que ha postulado que el individuo es el único causante de sus limitaciones, dejando de lado el entorno en el que se desenvuelve, siendo éste pieza fundamental en la exclusión social.

Por ello, la importancia de considerar la integración social de las personas con discapacidad como un proceso de socialización, en el cual participen distintas instituciones y organismos que funcionen como vínculos entre las personas con discapacidad y la sociedad. Algunos de estos agentes pueden ser la propia familia, la escuela, los organismos para la salud, el propio Estado y otras instituciones que coadyuven a que el individuo interactúe con las demás personas. Entre éstas últimas instancias podemos mencionar a las instituciones bibliotecarias, pues ellas consideradas como organismos al servicio de la sociedad, desempeñan un papel importante, poco reconocido; pero que sin embargo, no puede soslayarse por ningún motivo. Es por esta razón, la importancia de que cada uno de los actores sociales que sostienen a esta sociedad ponga de su parte, y realicen, dentro de sus capacidades reales lo que mejor saben hacer, pues sólo así la utopía que se pensaba lejana ya no lo sería más.

### **3.1 Acceso generalizado a la información**

Toda acción encaminada a la integración social de las personas con discapacidad debe contemplar el acceso universal a todos los bienes y servicios que la mayoría de la población disfruta. De este principio se desprende que la información, siendo un bien para el desarrollo de la sociedad, también debe concebirse como universal, de libre acceso. Sin embargo, la situación es contraria pues pese a la gran cantidad de información que se

genera diariamente, no toda la población puede acceder a ella libremente. Existen muchas razones de carácter social, económico, político e ideológico que impiden que estos grupos sociales que sufren de discriminación, aislamiento y restricciones sociales, puedan acceder libremente a ella.

El acceso a la información para este sector de la población se ha visto mermado por la falta de reconocimiento social por parte de la sociedad hacia la persona que sufre alguna discapacidad. Es imposible pensar en una sociedad de la información si en los planes más inmediatos de ésta, las personas con discapacidad no existen, si la información que hoy se encuentra en las bibliotecas o que circula en internet ya representa una barrera para este colectivo. Los encargados de la distribución de los recursos nacionales, es decir, las autoridades, la mayoría de las veces no ven a las bibliotecas como pilares elementales de una sociedad basada en la información (Galvin, 1985, p. 53), y como consecuencia, no se piensa en los servicios bibliotecarios como una herramienta que apoye la integración social de estas personas.

La falta de participación de las personas con discapacidad en la vida económica de la sociedad se debe principalmente a la falta de un empleo remunerado. La causa esencialmente es que no se les ha considerado aptas para trabajar y porque no han tenido acceso a la educación y a la formación profesional. Y pesar de que pocos han logrado hacerse de un empleo, éste carece de proyección profesional y el salario es demasiado bajo (Lorenzo García, p. 75). Esto a mediano y largo plazo sólo puede conducir a la pobreza, que muchas de las veces es extrema. No obstante, para algunos autores la discapacidad no necesariamente origina pobreza en los hogares, la relación es bilateral, pues igualmente en los hogares pobres con el escaso nivel educativo, el bajo ingreso económico, la mala alimentación, la falta de higiene adecuada, la exigua cultura sobre medicina preventiva y trabajar en ocupaciones que ponen en riesgo la integridad física de las personas, también son causas de discapacidad (Elwan, 1999, p. 34). En cualquier caso, la preparación educativa es un factor determinante para los empleadores. La inequidad se hace evidente ya que para tener una instrucción adecuada es necesario saber leer para adquirir conocimientos de las fuentes de información. Es injusto, por ejemplo, que una persona ciega, dado su limitación fisiológica no pueda acceder a la lectura por falta de materiales en formatos que a él se le faciliten leer, y esto es en el mejor de los casos; pero cuando aún no se cuenta con

ese privilegio, la biblioteca debería acercar a esos usuarios potenciales al cubrir sus necesidades teniendo los materiales apropiados, disponibles y accesibles para ellos.

La identidad social de las personas con discapacidad está establecida por el medio social en el que se desenvuelven. La sociedad es la que establece las categorías de personas que la conforman, muchas de las cuales no son acordes a las circunstancias reales. Esto ha llevado a inventar un concepto virtual del ser humano que no va acorde con su realidad, un estigma, pues con ello se establece lo que es una persona normal y una anormal, produciendo así un total desmerecimiento a las capacidades reales de los individuos (Goffman, 1970, pp. 11-18). Esta ideología, hoy en día sigue perdurando entre la población, provocando una identidad errónea de las personas con discapacidad. Esto se ve reflejado en cómo actuamos frente a ellos cuando se acercan a pedir algún servicio bibliotecario, muchas de las veces nos dejamos vencer por la imagen estereotipada y no logramos ver más allá de sus insuficiencias. Creemos que por ser personas que padecen alguna deficiencia fisiológica no presentan necesidades de información específicas como cualquier otra persona, lo que provoca, por ejemplo, que hasta la misma forma en cómo está construida nuestra biblioteca, el acomodo de las muebles y el equipamiento sean una barrera que les impide acceder libremente a los recursos y servicios de información.

Las Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad señalan, con relación a las posibilidades de acceso, en su artículo 5, lo siguiente:

Los Estados deben elaborar estrategias para que los servicios de información y documentación sean accesibles a diferentes grupos de personas con discapacidad. A fin de proporcionar acceso a la información y la documentación escritas a las personas con deficiencias visuales, deben utilizarse el sistema Braille, grabaciones en cinta, tipos de imprenta grandes y otras tecnologías apropiadas. De igual modo, deben utilizarse tecnologías apropiadas para proporcionar acceso a la información oral a las personas con deficiencias auditivas o dificultades de comprensión (Naciones Unidas, 1993).

El acceso a la información para las personas con discapacidad es indispensable para mejorar su calidad de vida. Y pese a que es un derecho que todo ser humano posee, muchas veces no puede ejercerlo debido a las limitaciones con las que se enfrenta. El principio de

igualdad de acceso a la información no debe ser un mero ideal, pues si la sociedad es diversa y compleja, y la biblioteca está para servirle, entonces por qué los servicios y colecciones no están a disposición de todo público; todavía seguimos presenciando exclusión informativa en los sectores más desfavorecidos. En este sentido, es necesario tener presente que la planeación de los servicios bibliotecarios, la capacitación del personal, el diseño arquitectónico de las bibliotecas y las colecciones deben concebirse teniendo presente el concepto de igualdad de acceso a la información. Como lo expone el Comité de Acceso a la Información y Libertad de Expresión (CAIFE) de la IFLA, en su reunión en Copenhague de 1997:

Para promover la difusión del conocimiento, la educación y cultura en todas las naciones del mundo, es esencial que cualquier clase de información pueda circular libremente. El acceso a la información no solo contribuirá al entendimiento universal, sino que permite que la diversidad de opiniones sea reconocida y respetada y mejorar el mutuo enriquecimiento entre las diversas culturas (IFLA, CAIFE, 1997, p. 2).

### **3.2 La diversidad social y la biblioteca**

La no discriminación es un derecho de todo ser humano, y como tal, debe considerarse como un elemento propio de su naturaleza. El entorno donde vive el hombre es complejo y plural, y por tanto también debe esperarse que las personas que habitan en él igualmente sean heterogéneas. Por ello, para toda sociedad, uno de los logros más importantes que debe cumplir es la igualdad de oportunidades entre la población. Es decir, los individuos que forma parte de ella, deben ser a la vez, miembros activos que no sufran de exclusión, marginación, desfavorecimiento, desigualdad, pobreza o miseria (Vila López, 2002, p. 14). La única manera de lograr este estado de prosperidad es reconociendo la diversidad humana y social de la que está compuesta una comunidad. La lucha real contra los niveles de desigualdad se dará si se reconoce ante todo la diversidad de la sociedad, pues históricamente se ha comprobado que separar a las personas con discapacidad del entorno general en que viven y de los servicios ordinarios que disfrutaban las demás personas, sólo ha

provocado la privación de sus derechos, la discriminación y la desigualdad de oportunidades (Griffo, 1999, pp. 73-74).

Ante este panorama, debemos tener presente la diversidad de la sociedad, en la que habitan personas en infinidad de situaciones sociales, culturales, económicas y físicas. Es imprescindible contemplar a las personas que sufren de alguna discapacidad, quienes demandan equidad, accesibilidad y disponibilidad en los servicios que el resto de la población ostenta. Pareciera que sólo se trata de retórica decir que todos los seres humanos nacen libres en igualdad de derechos. Esa igualdad de las personas con discapacidad para con el resto de la población, de la que tanto se habla, no sólo deber ser un elemento itinerante en las agendas políticas, que sólo han demostrado el exiguo reconocimiento por la diversidad humana y social.

Por tanto, para toda sociedad que pretenda erradicar la exclusión y la desigualdad, debe ante todo defender la diversidad humana, pues ésta es un elemento clave para lograr la integración social de los sectores más desfavorecidos (Lorenzo García, 2003, p. 284). Una sociedad civilizada debe combatir las desigualdades sociales, no asimilarlas. La diversidad no debe ser eliminada, pues es precisamente en las diferencias individuales y grupales, cuando se han reconocido y respetado, donde radica la oportunidad de la igualdad y la integración social para las personas con discapacidad. En este contexto, surge la necesidad inmediata de defender la diversidad social mediante la aplicación de políticas públicas, la eliminación de barreras sociales y estructurales y la provisión de servicios públicos que ayuden a reducir las desigualdades sociales que causa la discriminación hacia las personas con discapacidad.

Para las bibliotecas, independientemente del tipo que sean, debe ser un imperativo categórico la defensa de la diversidad humana y social. Conviene representar un compromiso social ante la misma sociedad que la creo y a la cual sirve, pues sólo así se salvaguardan los derechos de las minorías. Las personas con discapacidad tienen, como todo ser humano, necesidades específicas que se espera satisfagan las instituciones, como son la alimentación, la salud, la seguridad, una vivienda digna y también el acceso a la información. Las bibliotecas, como agencias sociales para satisfacer las necesidades de información de una comunidad, deben esforzarse en poner a disposición, sin ninguna discriminación, materiales y servicios para este grupo de personas.

No por ser considerados por la sociedad como una minoría con pocas necesidades, debe pensarse que también los servicios bibliotecarios dirigidos a ellos, igualmente sean de baja preocupación o minimizados. Una idea así, sólo fomenta más la desigualdad y la discriminación, pues se piensa que con dotar de una pequeña rampa, tener media docena de libros en un formato accesible para ellos o tener un espacio destinado para que estén en la biblioteca, ya se está ayudando a las personas con discapacidad. La realidad es que sólo se está arraigando el asistencialismo social, del que mucho han criticado los sociólogos que encabezan el modelo social de la discapacidad. El hecho, por, ejemplo, de crear salas especiales en la biblioteca, para que las personas que sufren alguna discapacidad tengan acceso a los servicios, es ya una manera de discriminarlos, pues alejándolos del contacto con las demás personas, se está evitando su integración a la sociedad. Como lo menciona Oliver (1998) en la siguiente analogía:

Las personas luchan individualmente por conseguir integrarse a la sociedad tal como es y, al hacerlo, capacitarse ellas mismas. Es como si quisieran que cambiaran las reglas del juego de manera que pudieran jugar con los demás, más que cambiar el juego. Naturalmente, el problema es que, si el juego consiste en un individualismo posesivo en una sociedad que se rige por la competición y la desigualdad, las personas con insuficiencias estarán inevitablemente en posición de desventaja, sin que importe cómo cambien las reglas del juego (p. 51).

Por esta razón, son de vital importancia los servicios bibliotecarios y de información para este sector de la población. La biblioteca debe ser para las personas con discapacidad uno de los lugares que propicie su integración a la sociedad. Es necesario que tanto los servicios como sus materiales sean el reflejo fiel de la población de usuarios reales y potenciales que puedan hacer uso de ellos. Las instituciones bibliotecarias deben funcionar como un vínculo entre la sociedad y el individuo que padece una insuficiencia. De ahí la necesidad de reconocer la diversidad social y humana de la cual está compuesta nuestra sociedad, y de que la biblioteca sea muestra innegable de esa heterogeneidad, haciendo accesibles cada uno de los elementos que la componen, para que cualquier persona, sin importar su condición social o física pueda hacer uso de los recursos que ofrece a la mayoría de la población.

### **3.3 El derecho a la información de las personas con discapacidad**

La información tiene un valor exclusivo para las personas y las actividades que realizan diariamente. Es indispensable en las relaciones sociales y culturales que dan a los individuos y a los grupos sentido de identidad, participación y responsabilidad social. En estos tiempos, la información, además de ser un insumo para la inteligencia, también es considerada como la energía indispensable para el progreso social. Por esta razón, para toda sociedad que pretenda alcanzar un nivel aceptable en desarrollo social y personal, no debe soslayar por ningún motivo el derecho a la información como valor fundamental de todo ser humano.

La información por sí misma no soluciona problemas sociales, pero sí es indispensable como prerrequisito para el desarrollo social, como lo menciona Trejo Delarbre (1996):

La información no va a contribuir per se a resolver los problemas del mundo actual, pero es parte de la solución. La información no basta por sí sola para aliviar nuestras carencias. Pero sin ella, no avanzaremos en los remedios necesarios.

Ahora bien, es evidente que también la información por sí sola no puede resolver todas las carencias en materia de integración social e igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad; pero igualmente es verdad que sin ella no se puede avanzar en las posibles soluciones que se puede lograr con una cultura de libre acceso a la información para este sector de la población. El derecho a la información que toda persona posee, también es una atribución en las personas que sufren de alguna discapacidad, y es fundamental tan sólo por el simple hecho de pertenecer a la especie humana. Es de vital importancia que este grupo de nuestra sociedad pueda hacer uso de ella, pues sin ella no puede lograrse ningún avance efectivo para su integración a la sociedad.

El derecho a la información ha sido reconocido implícita o explícitamente como derecho humano fundamental en declaraciones y normas internacionales:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el

de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (Naciones Unidas, Artículo 19,1948)

Los estados miembros deben procurar que los impedidos tengan las mismas oportunidades para participar en actividades recreativas que los demás ciudadanos. Esto supone la posibilidad de utilizar restaurantes, cines, teatros, bibliotecas, etcétera, así como lugares de vacaciones, estadios deportivos, hoteles, playas y otros sitios de recreación. Los estados miembros deben adoptar medidas para eliminar todos los obstáculos en este sentido. Las autoridades de turismo, agencias de viajes, hoteles organizaciones voluntarias y otras entidades que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje deben ofrecer sus servicios a todos, y no discriminar contra los impedidos. Esto quiere decir, por ejemplo, agregar información sobre accesibilidad a la información normal que ofrecen al público (Naciones Unidas, Artículo 134, 1982).

No obstante, la realidad es que muchas personas con discapacidad no tienen acceso a determinados atribuciones básicas que las demás personas gozan, como es la educación, la cultura, el transporte, y sin lugar a dudas, la información (Cabra de Luna, 2004, p. 26). En un mundo como el actual, la información es tan crucial para el desarrollo personal como para el desenvolvimiento colectivo en la sociedad. En este sentido, las bibliotecas, al ser el sostén de la información, el conocimiento y la cultura, deben serlo también para las personas con discapacidad que igualmente tienen ese derecho a la información sin restricciones de ninguna índole.

Las instituciones bibliotecarias y los bibliotecarios deben defender esa facultad y no ser actores pasivos. De ellos debe esperarse la salvaguarda de ese derecho. En este sentido, es necesario ofrecer a las personas con discapacidad idénticas oportunidades de las que goza el resto de la población en la prestación de servicios bibliotecarios y de información con la misma calidad, actualidad, abundancia y acordes a sus necesidades especiales. Esto se vuelve aún más indispensable para alcanzar la integración social de las personas con discapacidad, que a través de las épocas se han quedado rezagadas por la falta de oportunidades equitativas que les permitan un desenvolvimiento personal y participativo en la sociedad.

### **3.4 Responsabilidades sociales de la biblioteca frente a las personas con discapacidad**

Históricamente, la importancia de los servicios bibliotecarios y de información se ha subestimado en los proyectos sociales dirigidos a las personas con discapacidad, particularmente al tratar de competir en rubros indispensables para vida, tales como la alimentación, la salud, la seguridad y el empleo. Sin embargo, se ha demostrado que al ser humano no le basta solamente con cumplir sus requerimientos básicos, sino también requiere satisfacer necesidades de otra índole, que no únicamente alimenten su cuerpo sino también su mente y espíritu.

Las personas con discapacidad, y en general todo grupo en situación de desventaja, como se ha venido mencionando, sufren de la marginación en los servicios públicos, de la desigualdad en sus derechos elementales, del desprecio por parte de la sociedad y del abandono total de las políticas públicas hacia ellos; pero también presentan características específicas que enfatizan aún más su exclusión en la sociedad, como es el analfabetismo y la falta de acceso a la información (Suaiden, 2002, p. 334). El índice de lectura entre los sectores más desfavorecidos es muy pequeño, casi exiguo, y sólo refleja lo poco que se ha avanzado en este campo. Además, con las personas con discapacidad, la situación se acentúa más por la falta de materiales apropiados y accesibles que satisfagan sus necesidades específicas de información. El papel que juega la biblioteca en este contexto, es trascendente y necesario, ya que es una institución social que tiene la obligación, entre otras, de proporcionar el acceso a la información, esencial para la adquisición de conocimientos y experiencias.

Debemos recordar que la discapacidad que sufren las personas no solamente se limita a sus deficiencias fisiológicas, sino también a la sociedad misma, pues ella es la causante de los entornos inaccesibles, del estigma sobre la capacidad intelectual y la competencia social, de la carencia de conocimientos del público en el lenguaje de signos y de la escueta existencia de material de lectura en braille (Oliver, 1990, p. xiv, citado por Barton, 1998, p. 25). Es por ello que las bibliotecas tienen un fuerte compromiso social con la población, y no solamente por ser creadas por la misma sociedad para la satisfacción de algunas exigencias sociales, sino también por responsabilidad pública, por humanidad y para lograr una integración comunitaria y desarrollo educativo (Meneses Tello, 2008, p. 46).

Una auténtica integración social de las personas con discapacidad en el ámbito bibliotecario, desde las colecciones, los servicios, el diseño de la biblioteca y el personal, debe contemplar tres principios básicos:

1. *El respeto a la diversidad humana.* Esta primicia involucra el reconocimiento de la persona como un ser biológico y culturalmente complejo, y por tanto, la diversidad sólo puede ser concebida reconociendo y respetando las diferencias que los seres humanos presentan. Aquí la diferencia es la clave para lograr unos servicios bibliotecarios incluyentes.
2. *La accesibilidad universal.* Este precepto se refiere a concebir el diseño de servicios bibliotecarios y de información para todos. Tal noción comprende no solamente lograr un entorno físico accesible, utilizable y amigable, sino también que todos los materiales, los servicios, los señalamientos, el mobiliario, el equipamiento tecnológico e instrumental sean igualmente planificados para que cualquier persona pueda hacer uso de ellos.
3. *La igualdad de oportunidades.* Este principio se apoya en el precepto de no discriminación, e implica que la planificación y provisión de servicios bibliotecarios tiene igual importancia entre todas las personas que requieran hacer uso de ellos, independientemente de su condición física y atendiendo las necesidades de todos y cada uno de los posibles usuarios que llegasen a solicitarlo.

Una de las principales barreras con las que se deben enfrentar las personas con discapacidad es de carácter ideológico. Sin lugar a dudas, la falta de reconocimiento como seres humanos dotados de derechos, por parte de las demás personas y de la sociedad en su conjunto, es tal vez, el primer obstáculo que hay que superar antes de aspirar a cualquier cosa. Es en la mente de las personas donde reside el mayor impedimento a superar (Lorenzo García, 2007, p. 52). La sensibilización hacia las personas que sufren alguna discapacidad representa el mayor reto, no sólo para las bibliotecas, sino también para todas las instituciones.

El problema es por demás complejo porque ha estado arraigado desde hace décadas como estereotipo social. No obstante, es factible su solución. Para las bibliotecas, la mejor

manera de hacer frente a la discriminación que sufren las personas con discapacidad empieza por la actitud del bibliotecario y su manera de actuar e interactuar con ellos. Al ser un problema, esencialmente de carácter conductual, es elemental que el bibliotecario no tome modos compasivos en exceso o que sea prejuicioso. Es muy importante, la interacción de persona a persona, pues si conviven y aprenden juntos, si viven la equidad en sus relaciones, si el bibliotecario es testigo de que al atenderse las necesidades de información de una persona con discapacidad, ésta puede desarrollarse en condiciones de igualdad, estaremos contribuyendo a sembrar la semilla de un sociedad democrática, más justa y no discriminatoria. Además, el principio de no discriminación debe ser el motor en el diseño de políticas para seleccionar y adquirir materiales, para diseñar los servicios a los usuarios y para edificar nuestras bibliotecas.

La visibilidad social de este grupo de personas es de trascendencia, y la biblioteca, como lo hemos mencionado en un apartado anterior, al ser una agencia de comunicación, juega un papel muy importante en el mejoramiento de la imagen que tiene la sociedad hacia este sector de la población. Para Barriga, citado por Lorenzo García (2007), aunque no hace explícito a las bibliotecas y los bibliotecarios, menciona que los medios de comunicación (informadores, profesionales de la información y la prensa) son eslabones indispensables para reparar la imagen social de las personas con discapacidad con relación a los demás ciudadanos, pues dichos medios son masivos y son determinantes en las conductas y opiniones favorables hacia estos grupos (p. 173).

Otros de los problemas que se deben hacer frente es la falta de accesibilidad del entorno. Este es quizá el más visible de las dificultades, porque las personas, no sólo las que sufren alguna discapacidad sino todas en general, necesitan de entornos accesibles para poder disfrutar de una movilidad adecuada que les permita realizar sus funciones sin ninguna restricción. La accesibilidad, vista como un problema de la movilidad, es indispensable para el desarrollo, como lo expresa Raposo (1999):

La falta de accesibilidad al ambiente físico de la ciudad limita el acceso a las esferas sociales que se desarrollan en ella, es decir, la participación de los individuos como entes sociales en la ciudad (p. 812).

Puesto que la accesibilidad involucra además del entorno, los servicios, objetos, instrumentos y herramientas que en la vida cotidiana son indispensables para realizar nuestras funciones de manera cómoda y segura, si un individuo padece de inaccesibilidad en cualquiera de estos elementos, sus actividades y participación en la sociedad se verán mermadas considerablemente. Para las personas con discapacidad, la eliminación de las barreras físicas o arquitectónicas es una de las principales acciones a emprender si se desea alcanzar un alto grado de integración en la sociedad por medio de la accesibilidad del ambiente. Para ello, es indispensable lograr un acceso físico equitativo en cualquier medio que un ser humano necesite para su desarrollo individual y social. La accesibilidad de un espacio no está en función de las necesidades de las mayorías sino que está en relación a considerar también los requerimientos de las minorías, como a continuación se menciona:

Quando un entorno se diseña para un consumidor medio, la mayoría de las personas con discapacidad no pueden interactuar en él con facilidad, siendo las dificultades mayores cuando se ha dado la pérdida de habilidades o capacidades. En el fondo, esta forma de actuar en el diseño, el desarrollo tecnológico o la producción de productos y servicios provoca la necesidad de que el usuario se adapte al diseño y no al revés, como debería ser si se pensase en el usuario con discapacidades (García Alonso, 2003, p. 91).

Las bibliotecas como instrumentos de socialización, deben tener como principio el acceso universal a sus instalaciones, teniendo en consideración que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ella sin ninguna restricción de carácter físico o instrumental. El diseño de todo servicio bibliotecario y de información debe considerar como elemento fundamental la accesibilidad física para las personas con discapacidad. Lo ideal sería diseñar nuestro entorno pensando en sus características, pues con ello no sólo se mejoraría el acceso a las fuentes de información sino también se favorecería su calidad de vida. La razón radica en que un espacio que es accesible para toda persona facilita su uso, y además, abre todo un mundo de posibilidades en las relaciones interpersonales, pues gracias a ello, se logra la convergencia y el encuentro de diferentes personas en un mismo espacio (Lorenzo García, 2003, p. 56). La biblioteca, considerada como una institución donde la gente puede confluír y compartir experiencias y relaciones, debe funcionar como un elemento clave para lograr esa integración a la sociedad. No obstante, esto no puede

lograrse sin un diseño accesible universalmente para todos, pues como se ha visto, el nivel de desarrollo personal y social de una persona con discapacidad, depende en gran medida del grado de accesibilidad del entorno que la rodea.

El concepto de diseño para todos, es un imperativo que todo servicio bibliotecario y de información dirigido a personas con discapacidad, debe contemplar. Conviene tener presente que toda acción a seguir, implicaría ante todo, considerarlos como usuarios con necesidades de información como cualquier persona, que requieren no solamente de una accesibilidad arquitectónica. La igualdad de oportunidades, en este sentido, implica que además de la supresión de las barreras físicas, todo servicio y material de la biblioteca también debe ser acorde a ellos.

Es obligatorio tener muy en cuenta que para lograr la integración social de las personas con discapacidad hay que reestructurar todo un sistema. El principio de igualdad de oportunidades implica atender y satisfacer la diversidad de necesidades de información que todas las personas presentan. Todo esto supone cambios radicales y modificaciones graduales en la provisión de información hacia este sector de la población. Dichas reformas implicarían, siempre contemplando a este grupo de personas, reestructuraciones en:

- La selección y adquisición de materiales y contenidos.
- La proyección de servicios bibliotecarios que sean incluyentes.
- La instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.
- La planificación, ejecución y evaluación de programas.
- La implementación de políticas de información.
- La capacitación del personal.
- El diseño arquitectónico.
- La formación de usuarios.
- La cooperación interbibliotecaria e interinstitucional.
- La legislación bibliotecaria.
- Los planes y programas de estudio en las escuelas de bibliotecología.

La idea de ofrecer servicios bibliotecarios y de información a personas con discapacidad se fundamenta en el principio de no discriminación, de la igualdad de oportunidades. Pero tal

idea debe partir de una idea de que la discapacidad debe ser reconocida y diferenciada como tal, y no subvalorada como un elemento subyacente a un marco más general de capacidades. De aquí la importancia de tener presente que si la mayoría de la población tiene el derecho de acceso a la información, también las personas con discapacidad poseen esa facultad. Todo servicio bibliotecario y de información disponible a las personas en general, también deben ser puestos a disposición de las personas que sufren alguna discapacidad, de tal manera que se contemplen esa desventaja, haciendo que la información sea fácil de utilizar a través de un formato adecuado para ellos (Wright, 1979, p. 129).

## Conclusiones

El nivel de desarrollo de una sociedad sólo será real cuando se han reconocido e integrado igualitariamente a las personas con discapacidad. Pero tal integración social, no solamente se limita a ciertos ámbitos en la vida diaria, considerados elementales como es la educación, el empleo y el transporte, sino también a aspectos poco estimados dentro de las políticas sociales dirigidas a este sector de la población, como son los servicios bibliotecarios y de información.

Existen una gran variedad de ejemplos de prácticas para incluir a las personas en los servicios bibliotecarios, algunos de ellos son los siguientes:

- El diseño accesible en los nuevos edificios para bibliotecas.
- La redistribución de espacios.
- La señalización accesible en las instalaciones.
- Hacer extensivos los servicios a personas que no puedan por alguna razón trasladarse a la biblioteca.
- La supresión de barreras arquitectónicas en las bibliotecas que las presentan.
- La sensibilización por parte del bibliotecario, profesional o no profesional, hacia la discapacidad en general.
- La capacitación del personal en lenguajes especiales para comunicarse sin ningún problema.
- Promocionar y estimular la lectura.
- Adquirir materiales en formatos alternativos, estaciones de trabajo adaptadas y software específico.
- Formar bibliotecarios profesionales capaces de planificar e instrumentar servicios especiales para este grupo de personas.
- Establecer lazos cooperativos con instituciones u organizaciones especializadas en la atención a personas con discapacidad.
- Dar a conocer exhaustivamente el servicio de biblioteca a las comunidades de personas con discapacidad.

La verdadera inclusión social para este grupo vulnerable, tiene que ser integral, y debe emanar de todas las esferas sociales. Es cierto que la provisión de información y conocimientos a través de los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con discapacidad no pueden ayudar en su integración total; pero la idea es que con este escrito se siembre una semilla en la conciencia de los bibliotecarios e instituciones para empezar a cambiar los prejuicios, estigmas y desigualdades que por décadas han sufrido este sector de la población. La única manera de ser elementos activos y partícipes en las decisiones de la sociedad es teniendo los conocimientos y herramientas que la información puede proporcionarnos a través de las bibliotecas.

Finalmente, deseo concluir haciendo hincapié en la importancia que tiene el bibliotecario en el proceso de incluir plenamente a las personas con discapacidad en la sociedad a través de los servicios bibliotecarios y de información. Su participación repercute ampliamente en que se logren los objetivos de una sociedad más justa e incluyente para este tipo de personas. Por ello, es necesario hacer notar la gran relevancia que tiene la actitud de los bibliotecarios al afrontarse a la discapacidad. Como ya se ha mencionado anteriormente, la principal barrera de las personas con discapacidad frente a la comunidad es de carácter ideológico, por ello, es primordial que el bibliotecario sea el modelo a seguir en la biblioteca al momento de tratar con ellos, no tomando actitudes de excesiva compasión, rechazo, desconcierto, incomodidad, discriminación y pasividad. Debe recordar que las personas con discapacidad ante todo son seres humanos, que primero que nada, necesitan respeto y ayuda para satisfacer sus demandas de información. Un bibliotecario incapaz de manifestar valores como la justicia, la solidaridad y humildad no puede contribuir en absoluto a que las personas con discapacidad sean pieza fundamental en la sociedad.

## Referencias

Abberley, P. (2008). El concepto de opresión y el desarrollo de la teoría social de la discapacidad. En L. Barton (Comp.), *Superar las barreras de la discapacidad: 18 años de Disability and Society* (pp. 34-50). Madrid: Morata. (Original en inglés, 2006).

Aguado Díaz, A. L. (1995). *Historia de las deficiencias*. Madrid: Escuela Libre Editorial.

Barnes, C. (1998). Las teorías de la discapacidad y los orígenes de la opresión de las personas discapacitadas en la sociedad occidental. En L. Barton (Comp.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 59-76). Madrid: Morata: Fundación PAIDEIA. (Original en inglés, 1996).

Barton, L. (1998). Sociología y discapacidad: algunos temas nuevos En L. Barton (Comp.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 19-33). (Trad. R. Filella). Madrid: Morata: Fundación PAIDEIA. (Original en inglés, 1996)

Blanco Egido, E. y Sánchez Salcedo, A. M. (2006). Enfoque de la discapacidad en los organismos internacionales. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 65, 37-48. Documento en línea. Recuperado el 20 de noviembre, 2007 de:  
<http://www.mtas.es/es/publica/revista/numeros/65/Est03.pdf>

Cabra de Luna, M. A. (2004). Discapacidad y aspectos sociales: la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal como ejes de una nueva política a favor de las personas con discapacidad y sus familias. Algunas consideraciones en materia de protección social. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 50, 21-46. Documento en línea. Recuperado el 16 de junio, 2008 de:  
<http://www.mtas.es/es/publica/revista/numeros/50/Est02.pdf>

Castells, M. (1999a). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 1. La sociedad red*. (Trad. C. Martínez). México: Siglo XXI (Original en inglés, 1996).

Castells, M. (1999b). *Information technology, globalization and social development*. Ginebra: United Nations Research Institute for Social Development. UNRISD Discussion Paper No. 114. Documento en línea. Recuperado el 20 de junio, 2008 de:  
[http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/\(httpAuxPages\)/F270E0C066F3DE7780256B67005B728C/\\$file/dp114.pdf](http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/(httpAuxPages)/F270E0C066F3DE7780256B67005B728C/$file/dp114.pdf)

Dobransky, K. y Hargittai, E. (2006). The disability divide in Internet access and use. *Information, Communication & Society*, 9 (3), 313–334. Documento en línea. Recuperado el 31 de agosto, 2008 de:  
<http://www.eszter.com/research/pubs/dobransky-hargittai-disabilitydivide.pdf>

Egea García, C. y Sarabia Sánchez, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad (2001). *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad*, 50, 15-30. Documento en línea. Recuperado el 13 de noviembre, 2007 de:  
[http://www.cedd.net/docs/ficheros/200405120002\\_24\\_0.pdf](http://www.cedd.net/docs/ficheros/200405120002_24_0.pdf)

Elwan, A. (1999). *Poverty and disability: a survey of the literature*. Washington, D.C.: The World Bank. Social Protection Discussion Paper Series, no. 9932. Documento en línea. Recuperado el 21 de febrero, 2008 de:

<http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/280658-1172608138489/PovertyDisabElwan.pdf>

Ferreira, M. A. V. (2007). Sociología de la discapacidad: investigación y compromiso. En *III Congreso Nacional sobre Discapacidad y Universidad, 24-26 de octubre de 2007, Zaragoza, España*. Documento en línea. Recuperado el 09 de mayo, 2008 de:

[http://www.mferreira.es/Documentos\\_nuevo/M\\_Ferreira.pdf](http://www.mferreira.es/Documentos_nuevo/M_Ferreira.pdf)

Ferrer, E. (1998). *Información y comunicación*. 2ª ed. México. Fondo de Cultura Económica.

Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and disabled people: issues for discussion*. New York: World Rehabilitation Fund. Documento en línea. Recuperado el 18 de febrero, 2008 de:

<http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/finkelstein/attitudes.pdf>

Galvin, T. J. (1985). Igualdad de acceso a la información: una perspectiva transfronteriza. En *Segunda Conferencia Binacional de Bibliotecas de Las Californias, 11-12 octubre 1985, Calexico, Cal.; Mexicali, B. C., Memorias* (pp. 52-57). San Diego, Cal: Institute for Border Studies.

Gandelman, N., Ñopo, H y Ripani, L. (2007). Las fuerzas tradicionales de exclusión: análisis de la bibliografía. En G. Márquez y otros (Coords.), *¿Los de afuera?: patrones cambiantes de exclusión en América Latina y el Caribe* (pp. 17-33). Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo; Cambridge: D. Rockefeller Center for Latin American Studies, Harvard University.

García Alonso, J. V. (2003). Accesibilidad y asistencia personal: elementos esenciales para la inclusión social. En J. V. García Alonso (Coord.), *El movimiento de vida independiente: experiencias internacionales* (pp. 77-133). Madrid: Fundación Luis Vives.

Garduño Vera, R. (1998). Organización de la información documental y su utilidad social. En *La información en el inicio de era electrónica. Vol. 1. Organización del conocimiento y sistemas de información* (pp. 40-68). México: UNAM, CUIB.

Goffman, E. (1970). *Estigma: la identidad deteriorada*. (Trad. L. Guinsberg). Buenos Aires: Amorrortu. (Original en inglés, 1968)

Griffo, G. (1999). La riqueza de la diversidad. En M. A. Verdugo Alonso y F. de B. Jordán de Urríes Vega (Coords.), *Hacia una nueva concepción de la discapacidad: actas de las III Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad* (pp. 69-75). Salamanca, España: Amaru.

Hewitt de Alcántara, C. E. (2001). *The development divide in a digital age: an issues paper*. Ginebra: United Nations Research Institute for Social Development. Documento en línea. Recuperado el 8 de mayo, 2008 de:

[http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/\(httpAuxPages\)/19B0B342A4F1CF5B80256B5E0036D99F/\\$file/hewitt.pdf](http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/(httpAuxPages)/19B0B342A4F1CF5B80256B5E0036D99F/$file/hewitt.pdf)

Hunt, P. (1966). A critical condition. En P. Hunt (Ed.), *Stigma: the experience of disability*. London: Geoffrey Chapman. Documento en línea. Recuperado el 17 de mayo, 2008 de: <http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/Hunt/a%20critical%20condition.pdf>

IFLA. Comité de Acceso a la Información y Libertad de Expresión (1997). *Informe preparado para la Reunión del Consejo de la IFLA en Copenhague, Dinamarca, 1997*. Copenhague: IFLA.

Jiménez Buñuales, M. T., González Diego, P. y Martín Moreno, J. M. (2002). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF) 2001. *Revista Española de Salud Pública*, 76 (4), 271-279. Documento en línea. Recuperado el 28 de enero, 2008 de: <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v76n4/colabora.pdf>

La Parra, D. y Tortosa, J. M. (2002). Procesos de exclusión social: redes que dan protección e inclusiones desiguales. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 35. Documento en línea. Recuperado el 26 de mayo, 2008 de: <http://www.mtas.es/es/publica/revista/numeros/35/estudio3.pdf>

Labarre, A. (2002). *Historia del libro*. (Trad. O. Álvarez Salas). México: Siglo XXI. (Original en francés, 2001).

Landheer, B. (1957). *Social functions of libraries*. New York: Scarecrow.

Lorenzo García, R. de. (2003). *El futuro de las personas con discapacidad en el mundo: desarrollo humano y discapacidad*. Madrid: Fundación Once.

Lorenzo García, R. de. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 50. Documento en línea. Recuperado el 25 de agosto, 2008 de: <http://www.mtas.es/es/Publica/revista/numeros/50/Est04.pdf>

Lorenzo García, R. de. (2007). *Discapacidad, sistemas de protección y trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.

Macbride, S. (1980). *Un solo mundo, voces múltiples: comunicación e información de nuestro tiempo*. México: Fondo de Cultura Económica: Unesco.

Martin, W. J. (1995). *The global information society*. Hampshire: Aslib Gower.

Meneses Tello, F. (2008). Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. En *Informação e Sociedade*, 18 (1). Documento en línea. Recuperado el 20 de agosto, 2008 de:  
<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1639/1652>

Moles, A. y Zeltmann, C. (1975). La comunicación: el entorno cultural del hombre. En A. Moles y C. Zeltmann (Dir.), *La comunicación y los mass media* (pp. 119-150). 2ª ed. (Trad. J. J. Ferrero). Bilbao: Mensajero (Original en francés).

Morales Campos, E. (1998). La información en su ir y venir. En *La información en el inicio de la era electrónica. Vol. 2. Información, sociedad y tecnología* (pp. 1-31). México: UNAM, CUIB.

Morris, J. (1997). Introducción. En J. Morris (Ed.), *Encuentros con desconocidas: feminismo y discapacidad* (pp. 17-33). (Trad. P. Manzano Bernárdez). Madrid: Narcea: Instituto de la Mujer (Original en inglés, 1996).

Naciones Unidas (1948) *Declaración universal de derechos humanos*. Ginebra: Organización de Naciones Unidas. Documento en línea. Recuperado el 4 de octubre, 2007 de:  
<http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>

Naciones Unidas (1971) *Declaración de los Derechos del Retrasado Mental*. Ginebra: Organización de las Naciones Unidas. Documento en línea. Recuperado el 21 de mayo, 2008 de:  
[http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/m\\_mental\\_sp.htm](http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/m_mental_sp.htm)

Naciones Unidas (1975) *Declaración de los Derechos de los Impedidos*. Ginebra: Organización de las Naciones Unidas. Documento en línea. Recuperado el 28 de febrero, 2008 de:  
[http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/72\\_sp.htm](http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/72_sp.htm)

Naciones Unidas (1982). *Programa de Acción Mundial para los Impedidos*. Ginebra: Organización de Naciones Unidas. Documento en línea. Recuperado el 7 de agosto, 2008 de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>

Naciones Unidas (1993). *Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Ginebra: Organización de Naciones Unidas. Documento en línea. Recuperado el 4 de diciembre, 2007 de:  
<http://www.infodisclm.com/documentos/leyes/igualdad%20de%20oportunidades.htm>

Oliver, M. (1990). The ideological construction of disability. En M. Oliver, *The politics of disablement*. Londres. Documento en línea. Recuperado el 29 de julio, 2008 de:  
<http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/Oliver/p%20of%20d%20oliver4.pdf>

Oliver, M. (1998), ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? En L. Barton (Comp.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 34-58). (Trad. R. Filella). Madrid: Morata. (Original en inglés, 1996)

Oliver, M. y Sapey, B. (2006). *Social work with disabled people*. Basingstoke, Hampshire: New York: Palgrave Macmillan.

Organización Mundial de la Salud. *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud: CIF* (2001). Ginebra: OMS: OPS.

Paoli, J. A. (1983). *Comunicación e información: perspectivas teóricas*. 3ª ed. México: Trillas: UAM.

Quinn, G. y Degener, T. (2002). *Derechos humanos y discapacidad: uso actual y posibilidades futuras de los instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas en el contexto de la discapacidad*. Nueva York: Naciones Unidas.

Raposo, G. (1999). ¿Una ciudad para todos?: movilidad y discapacidad. En M. A. Verdugo Alonso y F. de B. Jordán de Urríes Vega (Coords.), *Hacia una nueva concepción de la discapacidad: actas de las III Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad* (pp. 809-827). Salamanca, España: Amaru.

Reith, D. (1984). The Library as a social agency. En A. R. Rogers (Ed.), *The library in society* (pp. 5-16). Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.

Rizo López, A. E. (2006). ¿A qué llamamos exclusión social? En *Polis: Revista de la Universidad Bolivariana*, 5 (15). Documento en línea. Recuperado el 23 de octubre, 2007 de: <http://www.revistapolis.cl/polis%20final/15/riz.htm>

Román Haza, M. T. (Comp.) (2002). *La lectura en los grupos vulnerables: mesa redonda: memoria. Ciudad de México, 27 de febrero de 2001*. México: UNAM, CUIB.

Saiful Islam, K. M. (1968). *The role of libraries in education*. Documento en línea. Publicado originalmente en *The Eastern Librarian*, 3(1), 49-56. Recuperado el 15 de junio, 2008 de: <http://www.infosciencetoday.org/educa.htm>

Shakespeare, T. (1998). Poder y prejuicio: los temas de género, sexualidad y discapacidad. En L. Barton (Comp.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 205-229). (Trad. R. Filella). Madrid: Morata. (Original en inglés, 1996)

Shera, J. H. (1990). *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. (Trad. S. Peniche de Sánchez Macgregor). México: UNAM, CUIB (Original en inglés, 1972).

Stuart, O .W. (2008). Raza y discapacidad. En L. Barton (Comp.), *Superar las barreras de la discapacidad: 18 años de Disability and Society* (pp. 326-3409). Madrid: Morata.

(Original en inglés, 2006). Artículo publicado originalmente en Stuart, O. W. (1992). Race and disability: just a double oppression?. *Disability, Handicap and Society*, 5 (2), 177-188.

Suaiden, E. J. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de Documentación*, 5, 333-344.

Trejo Delarbre, R. (1996). *La nueva alfombra mágica: usos y mitos de internet, la red de redes*. <http://www.etcetera.com.mx/LIBRO/ALFOMBRA.HTM>

Upias (1976). *Fundamental principles of disability*. London: Union of Physically Impaired Against Segregation. Documento en línea. Recuperado el 26 de abril, 2008 de: <http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/UPIAS/fundamental%20principles.pdf>

Varela, R. (2005). *Cultura y poder: una visión antropológica para el análisis de la cultura política*. Barcelona: Anthropos; México: UAM.

Verdugo Alonso, M. A. (1995). Personas con deficiencias, discapacidad y minusvalías. En M. A. Verdugo Alonso (Ed.), *Personas con discapacidad: perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras* (pp. 1-35). Madrid: Siglo XXI.

Vila López, L. (2002). Política social e inclusión social. En *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 35. Documento en línea. Recuperado el 8 de enero, 2008 de: <http://www.mtas.es/es/publica/revista/numeros/35/estudio1.pdf>

Wright, K. (1979). *Library and information services for handicapped individuals*. Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.