

Usuarios en vulnerabilidad social: ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca?

Socially vulnerable users: Why and for what purpose should the library generate cultural capital?

José-Antonio Gómez-Hernández

Gómez-Hernández, José-Antonio (2016). "Usuarios en vulnerabilidad social: ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca?". *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 83-93.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.13>

Publicado en *IweTel* el 19 de enero de 2015



Resumen: Analizamos documentos internacionales y españoles fundamentales sobre la función de las bibliotecas con respecto a las personas en situación de desventaja. Sintetizamos iniciativas destacadas de las bibliotecas públicas españolas y finalmente reflexionamos sobre la situación y los servicios que pueden llevarse a cabo para atender a las personas sin hogar, siguiendo el ejemplo de la Zagreb City Library.

Palabras clave: Bibliotecas públicas; España; Usuarios sin techo; Usuarios en riesgo de exclusión; Declaración de Lyon; Inclusión social.

Abstract: International and Spanish scholarship on the social role of libraries for people at a social disadvantage are summarized. Current initiatives in public libraries in Spain are presented along with an analysis of some of the library services that have been developed, including an example from *Zagreb City Library*.

Keywords: Public libraries; Spain; Homeless library users; People at social disadvantage; Declaration of Lyon; Social inclusion.

Introducción

Para las personas en situación de desventaja social el capital cultural es importante, y las bibliotecas son un servicio público de referencia para facilitarlos, como se ha venido afirmando durante la crisis económica por organizaciones profesionales e instituciones nacionales e internacionales en documentos y declaraciones que glosamos. Citamos iniciativas que compendian lo que se está realizando en bibliotecas públicas españolas y finalmente hacemos unas reflexiones acerca de uno de los colectivos más afectados de exclusión, el de las personas sin hogar, difícil de atender pero que debemos conocer más para ayudar, a partir del ejemplo de la *Zagreb City Library*.

Capital cultural y personas en situación vulnerable

Puede parecer que la crisis se ha superado en términos estadísticos, pues ciertos indicadores macroeconómicos ofrecen mejores resultados,

augurando el fin de la recesión. Sin embargo, las desigualdades sociales se han incrementado como consecuencia de las políticas con las que se ha afrontado esta crisis (**Llano-Ortiz**, 2015) y el número de personas en riesgo de pobreza o exclusión no deja de aumentar: a finales de 2014 casi un 30% de la población española la sufría, con regiones como Valencia, Castilla-La Mancha, Canarias, Extremadura, Andalucía y Murcia muy por encima de la media.

La cultura es importante para este sector de la sociedad: el *VII Informe sobre exclusión social* (*Fundación Foessa*, 2014) afirma que:

"el capital cultural (...) es la condición de posibilidad para que una persona, un grupo o un territorio se desarrollen y superen las situaciones de pobreza y exclusión. Dota a los sujetos de conciencia, orientación, juicio moral, ánimos, capacidades y recursos de reflexión, creatividad y comunicación. El capital cultural es progresivamente crucial para

poder empoderarse y desarrollarse en la sociedad *infomoderna* que vivimos, caracterizada por reflexividad, redes, globalidad, diversidad, informacionalización, riesgo y participación”.

Las bibliotecas públicas como instituciones promotoras de la cultura y la educación deben integrarse con las políticas sociales, en una labor compensatoria de la falta de oportunidades que conlleva la pobreza, contribuyendo en la medida de sus posibilidades y recursos a que las personas se empoderen. Así se formuló en la *Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas en tiempos de crisis* (Gómez-Hernández; Castillo-Fernández; Quílez-Simón, 2010).

Porque en el mismo *Informe Foessa* recién mencionado (*Fundación Foessa*, 2014) se explicaba que:

“la pobreza agudiza las desigualdades de capital cultural relativo a medios de reflexión y expresión (...). Los pobres y excluidos tienen menos recursos de información y comunicación (...). Los pobres sufren una barrera para su participación en la conversación pública (...). Cuanto más pobre y excluida es la persona y el entorno en el que vive, menos accede a prensa, menos accede a internet en su hogar y menos participa en redes sociales. Si lo comparamos con alguien que vive en una zona de clase media alta, un ciudadano que resida en una zona marginal tiene un 31% menos de probabilidades de poder acceder a la prensa y noticias, el 71% menos de que en su hogar se acceda a internet y el 58% menos de que se participe en redes sociales”.

A este problema deberíamos sumar que el sistema educativo no parece estar consiguiendo la reducción de las desigualdades, pues según el *Informe Pisa*, en España ser socioeconómicamente desfavorecido supone una probabilidad tres veces mayor de fracasar en los estudios (OCDE, 2016). El nacimiento y la condición económica, lamentablemente, siguen marcando el éxito educativo, por la falta de políticas que compensen la desigualdad de oportunidades.

Declaraciones y estudios recientes sobre la función social de la biblioteca

Declaración de Lyon (IFLA)

En primer lugar recordemos la *Declaración de Lyon* (IFLA, 2014), promovida para que se incluyera el derecho de acceso a la información en la nueva *Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*. Para la *Declaración de Lyon*:

“el creciente acceso a la información y al conocimiento, respaldado por la alfabetización universal, es un pilar fundamental del

Tabla 1. Riesgo de pobreza o exclusión social en España por comunidades autónomas (% población)

Región	2009	2014
Navarra	10,4	14,5
País Vasco	14,8	15,3
Madrid	19,6	19,2
La Rioja	19,5	20,1
Aragón	12,6	20,7
Cataluña	19,0	21,8
Asturias	18,8	23,4
Baleares	24,3	23,8
Galicia	24,6	23,8
Castilla y León	22,1	26,1
Cantabria	17,3	27,4
España	24,7	29,2
C. Valenciana	26,5	34,7
Castilla-La Mancha	28,6	36,9
Canarias	38,2	37,0
Extremadura	35,4	39,8
Andalucía	33,3	42,3
R. de Murcia	33,3	44,9

Fuente: Datos del INE

desarrollo sostenible. Una mayor disponibilidad de información y datos de calidad, así como la participación de las comunidades en el proceso de creación, originarán una asignación de recursos más transparente”.

“Las desigualdades sociales se han incrementado como consecuencia de las políticas con las que se ha afrontado esta crisis”

El acceso a la información es un recurso transformacional y empoderador, especialmente de los que viven en situación de pobreza y marginación, y condición de posibilidad para tener derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, para aprender y aplicar nuevas habilidades o para encontrar soluciones basadas en la comunidad. No hay desarrollo sostenible si no se hacen efectivos los derechos de modo que la desigualdad se pueda reducir, y ello implica el fortalecimiento, la educación y la integración de grupos marginales y minoritarios, migrantes, refugiados, personas con discapacidades y ancianos, niños y jóvenes. Y debe lograrse desde un enfoque de igualdad de género, de fomento del acceso equitativo a la información, de libertad de expresión, reunión

y asociación, de respeto a la privacidad, y de posibilidad de participación pública de toda la ciudadanía.

Por ello en la *Declaración de Lyon* se proponía que las bibliotecas y los archivos junto a otros intermediarios ayuden a gobiernos, instituciones e individuos a transmitir, organizar, estructurar y comprender la información para el desarrollo:

- ofreciendo información sobre los derechos fundamentales, servicios públicos, medio ambiente, salud, educación, oportunidades laborales y gasto público que apoye a las personas y comunidades locales a orientar su propio desarrollo;
- identificando y centrando la atención sobre necesidades y problemas relevantes y urgentes entre la población;
- vinculando a las partes interesadas más allá de las barreras regionales, culturales y de otro tipo para facilitar la comunicación y el intercambio de soluciones para el desarrollo que puedan adaptarse para conseguir un mayor impacto;
- preservando y garantizando el acceso al patrimonio cultural, a los registros gubernamentales y a la información por medio de la gestión de bibliotecas y archivos nacionales y otras instituciones del patrimonio público;
- proporcionando foros y espacios públicos para una mayor participación y compromiso de la sociedad civil en la toma de decisiones;
- Ofreciendo formación y desarrollo de habilidades que ayuden a las personas a acceder y comprender la información y los servicios que les sean más útiles.

Agenda 2030 (ONU)

Felizmente, la *Agenda 2030*, que entró en vigor en enero de 2016 recoge la meta 16.10:

“garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales” (ONU, 2015).

De modo que marca un rumbo social a los bibliotecarios.

En España destacaríamos tres estudios que nos orientan hacia esa función social.

Prospectiva 2020 (SDG Coordinación Bibliotecaria)

En primer lugar la *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*, promovido por la *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria* (Gallo-León, 2013). Dos de sus tendencias se refieren directamente a nuestro tema:

(5) “Las bibliotecas deben reforzar su función de crear comunidades, dotarlas de cohesión social

y garantizar la igualdad de oportunidades de los ciudadanos en el acceso a la información”

(6) “Bibliotecas ágora o bibliotecas como tercer lugar”.

De acuerdo con la *Prospectiva 2020* las bibliotecas deben fortalecer su rol instrumental en las políticas contra la exclusión social y ser cada vez más una plaza pública, un espacio social democratizador donde se desarrolle el conocimiento mediante herramientas, actividades, experiencias y oportunidades. Han de asumir retos como:

- profundizar en su dedicación a las necesidades de la comunidad;
- generar espacios y servicios que faciliten el acogimiento de los ciudadanos y usuarios;
- renovar actitudes del personal de las bibliotecas hacia una perspectiva aún más abierta de sus funciones y servicios bibliotecarios;
- concienciar a las autoridades para que respalden este uso de las bibliotecas como espacios abiertos y libres;
- diseñar campañas para que la ciudadanía conozca y aproveche los nuevos usos de los centros.

La *Prospectiva 2020* incide también en que los usuarios participen en la toma de decisiones sobre la oferta de la biblioteca, que diseñaremos no sólo para ellos sino también con ellos.

Estudio Fesabid

Un segundo documento de referencia es el estudio *Fesabid* sobre el *Valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas* (Gómez-Yañez, 2014). Además de acreditar que lo que se invierte en bibliotecas prácticamente multiplica por tres su valor económico medido en servicios prestados, resaltaríamos varias observaciones que nos dirigen en la misma línea:

- Los ciudadanos en general, incluso los no usuarios, tienen la consideración de nuestras instituciones como lugares acogedores, amables, siempre disponibles y que contribuyen al bienestar social mediante una variedad de servicios, altamente valorados por quienes los utilizan (en torno a 8 sobre 10). En contrapartida, aún no las perciben suficientemente como instrumento para mejorar sus cualificaciones profesionales o mejorar sus oportunidades de empleo (3-4 sobre 10), marcando una necesidad de comunicar más estas iniciativas que llevan tiempo realizando.
- Las principales razones mencionadas para no usar las bibliotecas, la falta de tiempo (circunstancia aludida sobre todo por los empleados), y la disponibilidad de ingresos para acceder a los contenidos de modo privado, explican que la asistencia a las bibliotecas tienda a ser inver-

samente proporcional al estatus económico, y que tengamos que atender a los colectivos menos favorecidos por situaciones de desempleo y bajo nivel de renta.

Valor de las BPs en la sociedad (DiBa)

En tercer lugar es fundamental la investigación de la *Diputació de Barcelona* sobre *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad* (Togores, 2014), porque identificó y explicó quince áreas de beneficio social de nuestra labor, así como diez recomendaciones para incrementarlas.

Los beneficios son:

- fomento del hábito y la competencia lectora;
- acceso universal a la lectura y al conocimiento;
- inclusión social;
- inclusión de personas con discapacidad;
- inclusión de la diversidad cultural;
- fomento de la inclusión laboral;
- alfabetización informacional;
- inclusión digital;
- preservación y difusión de la memoria cultural local;
- progreso cultural y artístico local;
- cohesión social;
- capital social;
- revitalización del espacio público;
- fomento del progreso económico y social local;
- posibilitar sociedades más y mejor informadas.

“Las bibliotecas públicas son un espacio social que junto con otros puede posibilitar procesos de integración ciudadana”

Y las recomendaciones para incrementarlas:

- aprovechemos que somos una institución de proximidad: debemos implicarnos al máximo en la realidad social inmediata para contribuir al bienestar y la calidad de vida del entorno;
- procuremos accesibilidad e igualdad, porque la equidad de acceso es nuestra seña de identidad y hay que prestar especial atención a quienes tienen más dificultades;
- fomentemos actividades que favorezcan los valores del diálogo, autonomía crítica e identidad, colaborando en planes de cohesión social, de lectura o alfabetización del territorio, como espacio público de referencia que somos;
- hemos de evolucionar, adaptarnos e innovar de acuerdo con las nuevas realidades y las necesidades sociales para asegurar la sostenibilidad de las bibliotecas, apostando por la creatividad para afrontar el difícil contexto económico;

- cooperemos con otros servicios públicos, empresas privadas, entidades ciudadanas y entre las propias bibliotecas para aumentar el alcance de los beneficios generados;
- integremos la participación de la ciudadanía en la detección de necesidades, el diseño de servicios y el apoyo a nuestras actividades a través del voluntariado, el micro-mecenazgo o la evaluación, para asegurar la adaptación máxima de la biblioteca a su entorno;
- fomentemos en los equipos de trabajo la formación, compromiso, creatividad, aptitud, flexibilidad, polivalencia y capacidad de generar sinergias: es base del éxito de una biblioteca más social;
- planifiquemos y evaluemos las actuaciones sin perder de vista sus funciones y distinguiendo las propias de las que son de otros servicios;
- comuniquemos activamente para que la oferta de servicios llegue a los públicos a los que se dirige y se supere el concepto sesgado de la biblioteca todavía vigente en parte;
- busquemos la eficiencia, calidad y sostenibilidad ajustando la oferta a las necesidades.

Conocer los problemas y las buenas prácticas

Los bibliotecarios han estado poniendo en práctica durante estos años un enfoque inclusivo de su trabajo. Este rol social y ciudadano, con énfasis en colectivos de personas mayores y desfavorecidas, fue una de las oportunidades percibidas en el *Estudio Fesabid sobre los profesionales de la información* (Merlo-Vega; Gómez-Hernández; Hernández-Sánchez, 2011). Y para reforzarnos es bueno que se conozcan tanto las dificultades como las buenas experiencias, como ejemplo y para su continuidad.

Ambas ya fueron descritas en publicaciones de Gómez-Hernández (2013) y Hernández-Sánchez y Arroyo-Vázquez (2014) entre otros, pero nos gustaría reconocer dos esfuerzos colectivos por difundir los problemas sufridos durante la crisis: el *Mapa de recortes bibliotecarios* que puso en marcha la *Plataforma No al préstamo de pago en bibliotecas* (2012), y la recopilación cooperativa de experiencias, a través del documento *Bibliotecas en acción*, iniciado por Merlo-Vega (2012), que luego las categorizó en ocho tipos de actuación:

- profesional;
- comunicativa;
- social;
- política;
- digital;
- patrimonial;
- económica;
- ontológica,



The screenshot shows the website of Fundación Biblioteca Social. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: 'Fundación', 'Que hacemos', 'Como puedes colaborar', and 'Contacto'. Below the navigation bar is a search bar and a language selector for 'Català' and 'Español'. The main content area features a large image of a library interior with people working at computers. Below the image is the title 'Veredicto Premio "Biblioteca Pública y Compromiso Social" 2a. ed. 2015' and a date '02/03/2016'. The text describes the award ceremony held in October 2015 and the winning project 'ICUANTO CUENTA CAMBADOSI' from the Biblioteca Municipal Luís Rei de Cambados in Pontevedra. A small box at the bottom right of the screenshot contains the text 'Veredicto Premio "Biblioteca Pública y Compromiso Social" 2a. ed. 2015'.

Fundación Biblioteca Social. Premio Biblioteca y Compromiso Social
<http://fundacionbibliotecasocial.org/es/premio-biblioteca-publica-compromiso-social-2015/>

logrando una amplia panorámica de las actuaciones de los bibliotecarios para seguir atendiendo a sus usuarios.

Una última labor a resaltar aquí es la de la *Fundación Biblioteca Social*, a partir de su convicción de que son un eje clave para la mejora de la calidad de vida, para la cohesión y para el crecimiento. Una de sus iniciativas es convocar el *Premio Biblioteca y Compromiso social*, que reconoce la voluntad de paliar la situación de los sectores más vulnerables por parte de nuestras instituciones. Gracias a este *Premio* se está conociendo y difundiendo más la labor de las bibliotecas que se presentan, y se ha generado un *Mapa de proyectos bibliotecarios* (*Fundación Biblioteca Social*, 2015) en el que se describen tanto los proyectos ganadores como finalistas y demás participantes.

Personas sin techo o infravivienda como usuarias de la biblioteca

Entre los colectivos en exclusión social, uno especialmente vulnerable es el de las personas sin hogar o en situación de infravivienda, que suelen carecer de empleo y prácticamente de ingresos por prestaciones sociales. Conforman un grupo heterogéneo, marginado por causas diversas y combinadas, no siendo sólo cuestión de adicciones o enfermedad mental como sugiere el estereotipo. Tenemos actualmente personas en exclusión con un perfil más joven y masculino, quizá con estudios que ya no son garantía

de protección. Muchas veces son usuarios de la biblioteca pública, y quizá los bibliotecarios necesitarían saber más sobre cómo orientar los servicios para, más allá de acogerlos y permitirles la estancia y el uso, profundizar en su atención.

Ocasionalmente coincido o me cruzo en la *Biblioteca Regional de Murcia* con otros usuarios a los que veo ejercer la mendicidad en mi barrio, a la entrada de supermercados o panaderías. Pregunto al personal qué suelen hacer en la biblioteca y me explican que algunos aprovechan para estar pasando el tiempo, otros leen o ven películas pero sobre todo muchos ocupan la sala de ordenadores con acceso a internet, algo lógico porque en las clases medias está prácticamente generalizado el acceso privado en el hogar

y en los teléfonos móviles. No son pocos: la *Biblioteca Regional de Murcia* registra que 715 usuarios al hacerse el carnet de usuario dieron como domicilio el del Albergue Jesús Abandonado para personas sin hogar que hay en nuestra ciudad.

Para saber más de estas problemáticas, *IFLA* está recopilando las experiencias internacionales de atención en las bibliotecas a personas sin techo (*IFLA*, 2016), y con la información redactará unas normas sobre servicios para este colectivo (**Bunić**, 2015a). **Bunić** es la bibliotecaria de la *Zagreb City Library* y ha llevado durante cinco años el proyecto *A book for a roof* (**Bunić**, 2015b), a través del cual ha gestionado actividades para sus usuarios sin techo, con iniciativas como:

- talleres para enseñar las competencias digitales e informacionales;
- incorporación de personas sin techo como voluntarias de la biblioteca para ejercer de mediadoras ante otros usuarios en exclusión;
- talleres de apoyo psicológico y formación para la búsqueda de empleo;
- venta en la biblioteca de objetos hechos por ellos y de la edición croata de la revista *La farola*;



Sanja Bunić

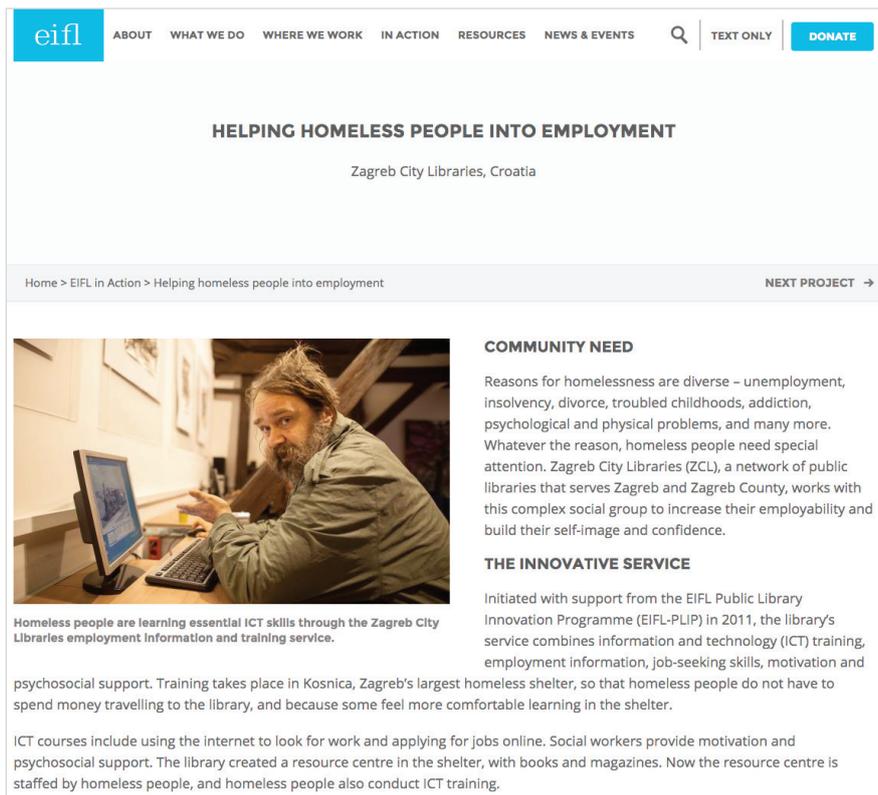
- asesoramiento para la redacción de artículos para *La farola*;
- actividades de promoción y publicaciones divulgativas del programa *A book for a roof* con la participación de los sin techo;
- reuniones con el fin de traer amigos a la biblioteca (*Bring along a friend*);
- campañas de donación de ordenadores y libros para las asociaciones de apoyo a los sin techo.

Toda esta experiencia permite a **Bunić** formular conclusiones de utilidad para nosotros:

- que nos formemos para el servicio;
- que identifiquemos las necesidades reales de los sin techo de nuestra comunidad;
- que trabajemos junto con las ONGs que atienden a estos grupos;
- que decidamos qué servicios podemos gestionar;
- que incluyamos a personas sin techo y voluntarias en los programas,
- que nos asesoremos con los profesionales expertos en su atención (trabajadores sociales, psicólogos, abogados, enfermeros...).

Sobre todo, **Bunić** defiende que siempre es mejor hacer algo que nada, y que debemos sensibilizar, construir redes y promover el cambio. Lo que hagamos redundará siempre en la mejora de la imagen pública de la biblioteca, en su integración con otros organismos sociales y en financiación para continuar con los programas.

Pero **Bunić**, a pesar del éxito de un proyecto que ha contribuido a que vuelvan a buscar empleo estos usuarios, e incluso algunos lo hayan encontrado, declara su sensación de estar agotada por el esfuerzo y por trabajar casi en solitario, pues ni otras bibliotecas ni otros bibliotecarios croatas colaboran y llevan a cabo de modo estable este tipo de actividades. Para saber por qué se producían sus dudas, encuestó a una muestra de 33 colegas, que arguyeron principalmente falta de preparación específica, dificultad para la comunicación empática con estos usuarios o la necesidad de realizar otras tareas. Reconociendo las aristas del tema, Sanja **Bunić** (2015b) concluía con una advertencia:



The screenshot shows the EIFL website page for 'HELPING HOMELESS PEOPLE INTO EMPLOYMENT' in Zagreb City Libraries, Croatia. The page features a navigation bar with 'eifl' logo and menu items: ABOUT, WHAT WE DO, WHERE WE WORK, IN ACTION, RESOURCES, NEWS & EVENTS, a search icon, TEXT ONLY, and a DONATE button. The main heading is 'HELPING HOMELESS PEOPLE INTO EMPLOYMENT' with the subtitle 'Zagreb City Libraries, Croatia'. Below this is a breadcrumb trail: 'Home > EIFL in Action > Helping homeless people into employment' and a 'NEXT PROJECT' link. The content area includes a photograph of a man with a beard and long hair sitting at a desk with a computer monitor. To the right of the photo is the section 'COMMUNITY NEED' with text explaining reasons for homelessness and the role of Zagreb City Libraries (ZCL). Below the photo is a caption: 'Homeless people are learning essential ICT skills through the Zagreb City Libraries employment information and training service.' To the right of the caption is the section 'THE INNOVATIVE SERVICE' with text describing the program's support and training. At the bottom of the page, there is a paragraph about ICT courses and psychosocial support.

Zagreb City Library

<http://www.eifl.net/eifl-in-action/helping-homeless-people-employment>

“si los bibliotecarios no ayudan a construir una comunidad que muestre compasión y cuidado para las personas sin hogar, esa misma comunidad podría no mostrar compasión y compromiso cuando los recursos de las bibliotecas se reducen drásticamente y las bibliotecas empiecen a cerrar. Hoy son otras personas las que no tienen hogar, pero ¡mañana podría ser nuestra biblioteca!”.

Es decir, nuestra labor de cohesión es algo que también nos legitima socialmente. Sabemos que no es fácil, pero es necesario: hay que lograr unos servicios que realmente mejoren sus condiciones, fomentando una adaptación mutua, tanto de la biblioteca a sus circunstancias como de los usuarios sin recursos a las condiciones elementales para el uso.

Reflexiones finales

En todo caso son situaciones complejas, y se nos plantearán otras. Por ejemplo, tanto en el conjunto de Europa como en España deberemos acoger en un futuro próximo a muchos cientos de miles de personas refugiadas por causa de guerras, persecución política o inhabitabilidad de zonas afectadas por el cambio climático. Entre los nuevos inmigrantes que huyen de la guerra en Siria habrá una amplia diversidad de niveles de estudio y profesiones, y además más de un tercio

menores de edad, que necesitarán aprender idiomas o apoyo escolar. Se convertirá en un nuevo reto para la biblioteca ayudar a estos ciudadanos, sin recursos económicos pero con una vida por delante, contribuyendo a su integración.

En resumen: las bibliotecas públicas son un espacio social que junto con otros puede posibilitar procesos de integración ciudadana. Sus servicios contribuyen al ejercicio de derechos básicos como el acceso a la información, la educación y la cultura, que tienen un carácter universal. La gratuidad, su enfoque compensatorio de dificultades y su presencia en el centro de pueblos y ciudades las hace un recurso de cohesión social, de aprendizaje permanente y de generación de oportunidades. En particular para colectivos en desventaja, personas desempleadas, con exclusión residencial, con dificultades para acceder a los servicios por razones de enfermedad, discapacidad o limitaciones funcionales... No es cuestión de voluntarismo, sino de necesidad: si la biblioteca pública es para todos, especialmente lo debe ser para quienes menos medios propios o alternativos tienen para acceder a información, lectura, ocio, cultura o redes de comunicación.

“Los servicios que presta la biblioteca contribuyen al ejercicio de derechos básicos como el acceso a la información, la educación y la cultura, que tienen un carácter universal”

Ya les atendemos, pero se puede avanzar más: hacerlo con un enfoque proactivo, en el que se busque e integre a los usuarios adaptando los servicios a sus necesidades y situaciones personales. Comprender sus características, intereses y problemas que les atañen. Conocer las condiciones de producción del capital cultural en la sociedad y, especialmente, entre las personas y enclaves que sufren riesgo de exclusión social. Y a partir de esta sistematización identificar dificultades y articular propuestas de mejora, preparándonos como profesionales para lograr una óptima atención.

La filósofa **Adela Cortina** en su *Discurso de Investidura como doctora honoris causa en la Universidad de Murcia* (Cortina, 2016) hizo una afirmación por la que me sentí interpelado como profesor, y creo que también podríamos asumirla como bibliotecarios:

“Una universidad del siglo XXI se ve instada a formar ciudadanos de su tiempo, de su lugar concreto, y abiertos al mundo. Sensibles a los grandes desafíos, entre los que contarían el sufrimiento inefable de quienes buscan

refugio en esta Europa (...), el drama de la pobreza extrema, el hambre y la indefensión de los vulnerables, los millones de muertes prematuras y de enfermedades sin atención. Si la Universidad quiere perseguir sus metas en nuestro tiempo, tendrá que educar, pues, ciudadanos compasivos, capaces de asumir la perspectiva de los que sufren, pero sobre todo de comprometerse con ellos”.

Como bibliotecarios y como educadores, y sobre todo como ciudadanos, se trata de que seamos capaces de comprender la perspectiva de los que sufren y comprometernos con ellos desde la actividad profesional que desempeñemos. Es cierto que queda mucho por hacer para realizar la utopía de lograr bibliotecas o escuelas que contrarresten las desigualdades en una sociedad más justa, pero debemos continuar aportando nuestro pequeño granito de arena. Y como en 2016 se cumplen quinientos años desde que Tomás Moro publicara su *Utopía*, tenemos una buena excusa para celebrarlo intentando hacerlo.

Bibliografía

Bunić, Sanja (2015a). “Guidelines for library services to homeless people: why we need them?”. En: *IFLA Library Services to People with Special needs. Mid-Year Meeting. Zagreb, Croatia, February 27*.

<http://www.ifla.org/files/assets/lsn/projects/homeless/zagreb-2015-bunic.pdf>

Bunić, Sanja (2015b). “Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library”. En: *IFLA WLIC 2015, Cape Town*.

<http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>

Cortina, Adela (2016). “Ética para una universidad cosmopolita”. En: *Discursos pronunciados en el Acto de investidura de la profesora Adela Cortina Orts como doctora honoris causa de la Universidad de Murcia*. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia
<http://libros.um.es/leditum/catalog/book/1591>

Fundación Biblioteca Social (2015). *Mapa de proyectos de bibliotecas públicas*.

<http://fundacionbibliotecasocial.org/es/categories-map/convocatoria-2014-es>

Fundación Foessa (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid.

http://www.foessa2014.es/informeluploaded/descargas/VII_INFORME.pdf

Gallo-León, Juan-Pablo (2013). *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Madrid.

<http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/21/estudio-prospectiva-2020.pdf>

Gómez-Hernández, José-Antonio; Castillo-Fernández, Javier; Quílez-Simón, Pedro (eds.) (2010). “Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis”. En: *La biblioteca pública frente a la recesión. Acción social y educativa*

(pp. 199–201). Murcia: Anabad; Ediciones Tres Fronteras. <https://digitum.um.es/jspui/handle/10201/47755>

Gómez-Hernández, José-Antonio (2013). "Adaptación y reacciones del sector bibliotecario a la crisis de presupuestos públicos para cultura". *Anuario ThinkEpi*, v. 7, pp. 138–145. <http://doi.org/10.13140/IRG.2.1.4832.5203>

Gómez-Yáñez, José-Antonio (2014). *Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas*. Madrid: Fesabid. <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>

Hernández-Sánchez, Hilario; Arroyo-Vázquez, Natalia (2014). "Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas". *El profesional de La información*, v. 23, n. 2. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.mar.08>

IFLA (2014). *Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo*. <http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-es-v2.pdf>

IFLA (2016). *Call for examples: Library services to people who are experiencing homelessness*. IFLA Section on Library Services to People with Special Needs. <http://www.ifla.org/node/9978?og=50>

Llano-Ortiz, Juan-Carlos (2015). *El estado de la pobreza. 5º Informe. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España: 2009-2014*. <http://goo.gl/GHG5r>

Merlo-Vega, José-Antonio (2012). "Acción ante la recesión: el compromiso de las bibliotecas con los ciudadanos". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 104, pp. 65-91. <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/123012>

Merlo-Vega, José-Antonio; Gómez-Hernández, José-Antonio; Hernández-Sánchez, Hilario (2011). *Estudio Fesabid sobre los profesionales de la información: prospectiva de una profesión en constante evolución*. Madrid: Fesabid. http://eprints.rclis.org/18057/1/FESABID_Prospectiva.pdf

OCDE (2016). *Pisa. Estudiantes de bajo rendimiento. Por qué se quedan atrás y cómo ayudarles a tener éxito*. París. <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/PISA-2012-Estudiantes-de-bajo-rendimiento.pdf>

ONU (2015). *Documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015*. París: Organización de las Naciones Unidas. http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/70/L.1&Lang=S

Plataforma No al préstamo de pago en bibliotecas. (2012). *Mapa de recortes bibliotecarios*. <http://noalprestamodepago.org/2012/01/08/mapa-de-recortes-bibliotecarios>

Togores, Rosa (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales. Versión reducida*. Diputació de Barcelona.

http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_cast.pdf

José-Antonio Gómez-Hernández

Universidad de Murcia
jgomez@um.es

Vulnerabilidad social

Antonio-Agustín Gómez-Gómez



Quisiera hacer una pequeña aportación a este tema desde la perspectiva de la praxis diaria. Un tema, el de la vulnerabilidad social que me parece de capital importancia en las bibliotecas. En mayo de 2009 envié un correo a los integrantes del equipo de trabajo de la

Biblioteca de Huelva, con un curioso título: "El dire informa: La biblioteca está cambiando de color, pero sí somos excluyentes con el olor".

Es algo que suelo realizar bastante a menudo, enviar un correo electrónico, con el asunto de "El dire informa" dirigido al personal, para concienciar o tratar temas que ocupan y deben preocupar a todos, especialmente en un tema como éste, delicado y que no siempre es bien entendido por todo trabajador público.

Ese correo de 2009 viene bien a colación con la cuestión que nos expuso **José-Antonio Gómez-Hernández**.

Decía así:

----- Original Message -----

Enviado: Monday, May 04, 2009 2:28 PM

Asunto: El dire informa: La biblioteca está cambiando de color, pero sí somos excluyentes con el olor

Texto: El expresivo título de este mensaje es para ilustraros acerca de los nuevos servicios y los objetivos que nuestra biblioteca se ha propuesto, y tomar conciencia de la misión y los valores que deben caracterizar y guiar a nuestra organización y a todos nosotros como miembros de un mismo equipo.

La presencia de población extranjera e inmigrante en la sociedad española también se está haciendo patente en nuestra biblioteca. Y es que las bibliotecas públicas son un fiel reflejo de lo que pasa en la sociedad.

En los últimos años se ha producido en nuestra biblioteca un gran aumento de socios extranjeros y una masiva presencia de ciudadanos de otros países. En la gráfica podéis verlo.

Como sabéis somos una de las 25 bibliotecas andaluzas que participa en el *Programa de bibliotecas interculturales*. Este es un programa que se inserta en el *II Plan integral andaluz de la inmigración*, y que pretende, entre otros, los siguientes objetivos:

- prestar servicios de biblioteca y de lectura pública a la población inmigrante;
- convertir la biblioteca pública en un lugar de encuentro y convivencia para todas esas minorías étnicas, lingüísticas y culturales, y en un ejemplo contra el racismo y la xenofobia.

Todas estas consideraciones las reflejo aquí, no porque piense que se hayan producido actitudes negativas en contra de los inmigrantes, simplemente es un deber mío como director marcar los objetivos y los fines que definen a nuestra



Biblioteca Pública de Huelva. Socios extranjeros

biblioteca, en consonancia con el espíritu de ayuda y servicio público que siempre ha caracterizado a los trabajadores de esta casa. Esa es la misión de la biblioteca y esos son los valores éticos y de comportamiento que caracterizan a nuestra organización.

Soy consciente de que vosotros sois los primeros testigos de los conflictos que se puedan producir por la gran afluencia de socios inmigrantes o por la presencia de indigentes en la biblioteca. Es por ello que me gustaría hacer las siguientes indicaciones:

- si hay usuarios (sean del color que sean o la edad que tengan -adultos o niños-) que estén viendo páginas porno o con contenidos peligrosos, racistas o xenófobos (independientemente de la existencia de filtros informáticos) es nuestra obligación advertirles que dejen de visualizar dichas páginas por respeto a los demás y por respeto a las normas de convivencia;
- a los indigentes y personas sin techo, no podemos impedirles el acceso a la biblioteca, pero sí advertirles de manera muy rígida que tienen que acudir aseados. Estamos facultados para impedir el acceso. Sobre esta eventualidad cualquiera de nosotros lo debe comunicar a los guardias de seguridad y éstos le invitarán a abandonar la biblioteca y que no vuelvan hasta que estén aseados.

Por último, informamos de que estamos intentando organizar un curso sobre mediación intercultural con el coordinador de políticas migratorias de la *Junta de Andalucía* en Huelva, que nos ayude a comprender mejor la mentalidad y la manera de pensar de un inmigrante, en un país que no es el suyo y en el que puede sufrir el riesgo de exclusión y sentimiento de desarraigo.

Antonio-Agustín Gómez-Gómez

Biblioteca Pública del Estado - Biblioteca Provincial de Huelva
direccion.bp.hu.ccul@juntadeandalucia.es

Usuarios con insuficiente higiene personal

Antonio A. Gómez-Gómez, de la *Biblioteca Pública de Huelva*, escribe un mensaje que demuestra su compromiso con la inclusión, y al final alude a un problema delicado: cuando usuarios en exclusión acuden a la biblioteca y generan un olor desagradable por insuficiente higiene. Como solución algunas bibliotecas intensifican la ventilación natural o usan ambientadores: abren ventanas, encienden sándalo.

En algunas bibliotecas el personal acude a los albergues cercanos e informa de la situación a los mediadores sociales que trabajan con las personas

en exclusión, para que aborden el tema adecuadamente con ellos. También hay bibliotecarios que dan sesiones de formación en los albergues, en las que invitan a usar la biblioteca, pero dando orientaciones generales de cómo se debe hacer incluyendo entre otros requisitos el de la higiene necesaria.

Creo que casi nadie sufre falta de higiene extrema si puede evitarlo, por lo que cuando ocurre debe ser porque la persona sin techo no tenga facilidad para su propio aseo, ducharse con frecuencia, cambiar de ropa y lavar la usada; pueden carecer de toallas, no se les deja usar los aseos de las cafeterías y otros espacios públicos... Busquemos una solución que no impida el uso a personas en situación tan vulnerable (José-Antonio Gómez-Hernández).

Fundación Biblioteca Social

Adela D'Alòs-Moner



El importante rol social de las bibliotecas públicas nos impulsó a crear en 2014 la *Fundación Biblioteca Social*, con estos objetivos:

1) Contribuir a visibilizar lo que las bibliotecas públicas llevan a cabo: las personas y organizaciones del "tercer sector" (cooperativas, organizaciones no lucrativas, asociaciones caritativas, mutuas, ONGs) se sorprenden cuando ven lo que se está llevando a cabo en las bibliotecas públicas.

2) Incentivar que se lleven a cabo más proyectos para las personas o sectores más vulnerables.

Tuvieron mucho interés las *Jornadas de Asnabi* (Asociación Navarra de Bibliotecarios) en las que los protagonistas fueron cuatro entidades sociales. Ver resumen en:

<http://fundacionbibliotecasocial.org/es/biblioteca-publica-espacio-social>

También en las jornadas celebradas con motivo del *Día de la biblioteca: las bibliotecas creadoras de comunidad*, Tabakalera, San Sebastián, 22-24 de octubre de 2015, la intervención de SIIIS (Centro de Documentación sobre Servicios Sociales y Política Social) y de Caritas, aportando datos sobre la realidad social en el País Vasco, sorprendió a más de uno. Video de la jornada: <https://vimeo.com/album/3713964/video/149862562>

Se hace cada vez más necesario trabajar estrechamente con las entidades citadas, que actúan en el mismo terreno que la biblioteca pública.

3) Contribuir a que las entidades del tercer sector vean a las bibliotecas como su aliado natural.

4) Incentivar a las administraciones a seguir invirtiendo en las bibliotecas públicas, por la importante labor de cohesión social que realizan.

Por último, me gustaría citar un breve artículo de Sandra Sanz de la UOC:

Sanz-Martos, Sandra (2016). "Las bibliotecas sociales: ¿un valor de futuro?" *COMeIN. Revista de los estudios de ciencias de la información y de la comunicación*, n. 51. <http://comein.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero51/articles/Article-Sandra-Sanz.html>

Adela D'Alòs-Moner
Fundación Biblioteca Social
<http://fundacionbibliotecasocial.org/es>
fbf@fundacionbibliotecasocial.org

Algunas lecturas



Meneses-Tello, Felipe (2008). "Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en torno de las directrices de la IFLA y otras asociaciones". *Informação e sociedade: Estudos*, v. 18, n. 1, pp. 45-66. <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1639/1652>

Este artículo de Felipe Meneses (*Universidad Nacional Autónoma de México*, fmeneses001@yahoo.com.mx) categoriza los grupos sociales vulnerables y sintetiza las distintas directrices para la atención de los mismos como función de las bibliotecas inclusivas (José-Antonio Gómez-Hernández).

Meneses-Tello, Felipe (2010). "Bibliotecas y sociedad: Interpretación de la visión social bibliotecológica en el pensamiento de Judith Licea". *Revista interamericana de bibliotecología*, v. 33, n. 2, pp. 315-336. <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7645/7072>

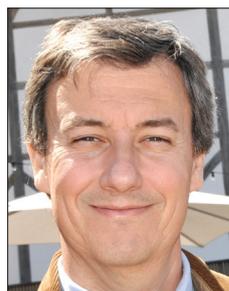
Este artículo intenta configurar teóricamente la biblioteconomía como disciplina que logre bibliotecas inclusivas y plurales, aún en sociedades que son excluyentes en muchos sentidos, partiendo del pensamiento de la profesora Licea de Arenas, referente de la bibliotecología iberoamericana (José-Antonio Gómez-Hernández).

La condición social es consustancial a la biblioteca pública

José-Pablo Gallo-León

La condición social es consustancial a la biblioteca pública, por lo que no deberían ser necesarios recordatorios como este artículo o la labor de la citada *Fundación Biblioteca Social*.

Desafortunadamente, todos conocemos bibliotecas (y bibliotecarios) para los que las personas marginadas sin techo aún son mal vistas, o inclu-



so directamente expulsadas. Más allá del mantenimiento de unos mínimos de higiene y comportamiento para que no supongan una molestia para el resto de usuarios, ¿por qué se produce esto? Además de por incompreensión y algo de miedo, probablemente en ello tenga

bastante influencia el origen elitista y erudito de nuestras bibliotecas públicas frente al popular, educador y algo moralizante del modelo anglosajón.

El elitismo también influye en que nuestras bibliotecas sigan siendo vistas por una buena parte de la población como un espacio para gente con estudios. Y lo peor es que esto aún está metido en el subconsciente de muchos bibliotecarios. Es una barrera que debemos derribar para acercarnos definitivamente a toda la sociedad.

"El elitismo hace que nuestras bibliotecas sigan siendo vistas por una buena parte de la población como un espacio para gente con estudios"

Ampliar el espectro a sectores en peligro de exclusión es una de las grandes posibilidades de desarrollo y supervivencia de las bibliotecas. Resulta significativo el informe *Pew Research "Libraries at the crossroads"* de 2015 (**Horrigan**, 2015), en el cual se considera que el cierre de una biblioteca pública local afecta de especial forma a las personas con menos recursos. Podemos proporcionar unos servicios de acceso a la información básicos que aún son necesarios, como los conocidos casos del acceso *hotspot* proporcionado por bibliotecas públicas de Nueva York (NYC, 2014); o también ayudar a la integración de las personas mediante mediadores, cursos de idiomas o actividades tan impresionantes como las bibliotecas humanas de Chipre (**Jost**, 2016), de las que nos habló Honorio Penadés.

Esperemos que cunda cada vez más el ejemplo y este tipo de iniciativas en España no se conviertan, como en el caso de Zagreb, en hechos aislados.

Horrigan, John B. (2015). "Libraries at the crossroads". *Internet, science & tech*, Pew Research Center, 15 Sept. <http://www.pewinternet.org/2015/09/15/libraries-at-the-crossroads>

Jost, Clémence (2016). "A Chypre, les réfugiés se transforment en libres-humains". *Archimag. Bibliothèque édition*, 16 février.

<http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2016/02/16/bibliotheque-humaine-chypre-refugies-livrent-habitants>

NYC (2014). "El alcalde De Blasio y directores de bibliotecas anuncian ampliación de programa de wifi con donación de Google". NYC, el sitio web oficial de la ciudad de Nueva York, 2 diciembre. <http://goo.gl/g6T6Dt>

José-Pablo Gallo-León
Universidad de Alicante
josepablogallo@gmail.com

¿Bibliotecas elitistas?

José-Pablo Gallo-León plantea otra cuestión compleja y difícil de asimilar: ¿está aún vigente una visión elitista de nuestras bibliotecas en un sector de profesionales y ciudadanos? Es una cuestión que puede hacernos reflexionar sobre nuestra propia práctica profesional. Lo cierto es que, cuando se consulta a los ciudadanos, la satisfacción con los servicios de las bibliotecas es muy alta, pero también reflejan desconocimiento de los servicios más novedosos (José-Antonio Gómez-Hernández).

Valorar la biblioteca por ser un espacio amable y flexible

Tomás Saorín



[...] Existe pobreza o precariedad en muchas cosas: pobreza energética, pobreza afectiva..., la biblioteca, el centro social, a diferencia del centro comercial o los bares, ofrece un espacio también para salir de la "pobreza de conectividad".

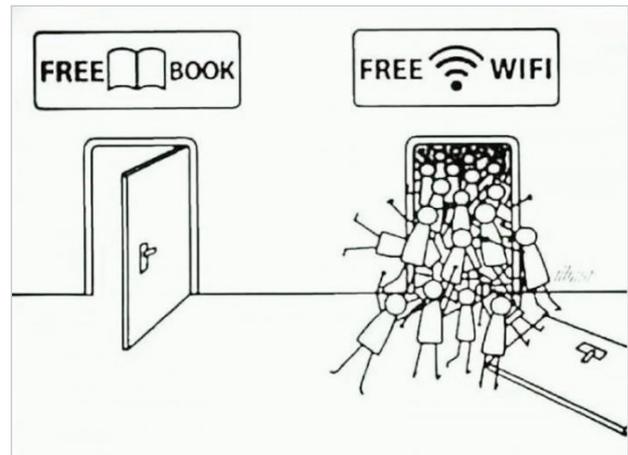
Precisamente hoy el politólogo **Joan Subirats** (2016) escribe en *El país*:

"No acceder a internet constituye ya un elemento generador de vulnerabilidad y de exclusión, que se manifiesta en dificultades laborales, educativas o simplemente relacionales".

Cada vez se valorará la biblioteca, la pública y la universitaria, por ser un espacio amable y flexible donde sucedan cosas, en lugar de como un lugar de "acceso a colecciones". Un espacio para el cuerpo y sus necesidades: sentir a otros cerca, consultar una duda, cargar el móvil, buscar calor, reunirse sin consumir...

Subirats, Joan (2016). "Democratización tecnológica". *El país*, 21 febrero. <http://goo.gl/sb8paf>

Tomás Saorín-Pérez
Universidad de Murcia, Facultad de Comunicación y Documentación
tsp@um.es



http://cdn.acidcow.com/pics/20151124/acid_picdump_33.jpg

Pobreza de conectividad

Sociólogos como Subirats, con una visión social reconocida, están destacando una forma de pobreza comparable a la pobreza energética: la de no tener conexión a las redes, una pobreza de conectividad o informacional. Y es una pobreza que incide directamente en nuestra misión, si recordamos lo que proponían la *Declaración de Lyon* o la *Agenda 2030* de Naciones Unidas (José-Antonio Gómez-Hernández).

El "sinhogarismo"

Luis-Miguel Cencerrado-Malmierca



En el blog colaborativo *Biblogtecarios*, bajo el título "La biblioteca, un techo para las personas que viven en la calle" publiqué un post sobre el "sinhogarismo", en el que se rescatan testimonios de algunas personas que no tienen casa y se muestra su relación con

las bibliotecas. En el escrito me fijé en las personas con el propósito de conocer algunas de las historias que se esconden tras los datos. Son casos extraídos de informes y artículos que hacen reflexionar y se describen los servicios que las bibliotecas norteamericanas ofrecen a las personas en situación de vivir en la calle. Escuchar a estos usuarios sin hogar a los que se les pone nombre y cara es una oportunidad para percibir de forma directa las necesidades que ellos mismos expresan, de compartir su percepción de la sociedad y de conocer también su visión de las bibliotecas.

<http://www.biblogtecarios.es/lmcencerrado/la-biblioteca-un-techo-para-las-personas-que-viven-en-la-calle>

Luis-Miguel Cencerrado-Malmierca
lcencerrado@gmail.com