

Bibliotecas públicas: Algunas reflexiones en torno a sus posibilidades de inclusión social

Public libraries: Some reflections on their possibilities for social inclusion

CARMINA VIVERO DOMÍNGUEZ*

* Doctora en Bibliotecología y Estudios de la Información, Facultad de Humanidades Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx). Correo electrónico: carmiluna10@hotmail.com

Biblioteca Universitaria, vol. 28, núm 1, enero-junio 2025, pp. 39-46.

Palabras Clave:

Bibliotecología, bibliotecas públicas, inclusión social.

Keywords:

Library science, public libraries, social inclusion.

RESUMEN

Una vez que la inclusión ha permeado en la sociedad se convierte en objeto de estudio de diversas disciplinas; desde la Bibliotecología no ha sido la excepción, por lo que en el presente trabajo se tiene como objetivo reflexionar en torno a las posibilidades de inclusión social en las bibliotecas públicas. Para ello se utilizó una metodología cualitativa que analiza, a través de cuatro categorías interrelacionadas, cómo éstas coadyuvan y fortalecen ese proceso.

ABSTRACT

Once inclusion has permeated society and becomes the object of study of various disciplines, Librarianship has not been the exception, so this work aims to reflect on the possibilities of social inclusion in public libraries. To this end, a qualitative methodology was used that analyzes through four interrelated categories how they contribute to and strengthen this process.

Introducción

Hoy en día el tema de la inclusión social está en boga, desde los discursos educativos hasta los políticos; su abordaje ha llegado a diferentes espacios y disciplinas. Tal es el caso de las bibliotecas públicas, las cuales actualmente se han visto ante la necesidad de responder y cumplir a cabalidad con lo que engloba el ser llamadas inclusivas.

Sin embargo, siempre está latente el cuestionamiento sobre si realmente se está trabajando en pro de tener bibliotecas inclusivas o simplemente es un tema que se escucha desde los foros, pero que aún no se hace presente en los espacios. Desde ese tenor, el presente escrito analiza las posibilidades que se tienen para efectivamente lograr tener bibliotecas públicas inclusivas y para ello es preciso comprender que los resultados se perciben a través de la suma de varios esfuerzos; es necesario un trabajo en equipo que funcione de manera coordinada para lograr metas en beneficio de la inclusión.

INFORMACIÓN
Y SOCIEDAD

Es decir que, no basta con que la biblioteca por sí sola se haga llamar inclusiva, ni –mucho menos– porque tenga una rampa improvisada para el acceso a su espacio. Son más bien una serie de cuestiones que se deben atender, pero que inician con conocer primero las necesidades de los usuarios, para posteriormente ver cómo se mejoran y de esta manera incluir a todos.

En lo que concierne a este documento, se busca reflexionar a través de cuatro categorías sobre lo indispensable que es trabajar en sintonía antes de pretender dar resultados rápidos a necesidades de fondo; porque en cuestión de exclusión social existe una serie de situaciones que limitan el acceso a la biblioteca pública, así como a gozar de los servicios que ahí se ofrecen. En la medida en que se logre una sinergia los resultados serán favorables; es necesario sumar esfuerzos, sobre todo porque en cuestión de inclusión son varios los problemas por atender.

Bibliotecas públicas

Las bibliotecas públicas, como su mismo nombre lo indica, son de total acceso para quienes deseen disponer de sus beneficios. Estas instituciones de información han tenido desde su génesis una clara función social, fueron creadas con puertas abiertas a sus usuarios por lo que son espacios propicios para la inclusión al desempeñar un papel determinante dentro de los procesos de desarrollo social. La gratuidad de sus servicios e instalaciones, a cambio de obtener información, inmediatamente lleva a concluir que surgieron pensando en brindar el servicio para todos sin distinción alguna.

Las bibliotecas públicas son espacios democráticos donde se garantiza la igualdad en cuanto al acceso a la cultura y al conocimiento. Para ello, y según la UNESCO (1994), un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de ser orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales,

por ejemplo: minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas (p. 1).

Con ello se fortalece la idea de que las bibliotecas no son contenedoras de libros ni bodegas donde sólo se almacena, tienen diferentes funciones y entre ellas está el actuar como laboratorio de ideas, como espacio para realizar prácticas culturales y diferentes actividades que apoyen al bienestar de la comunidad que sirven, con la finalidad de que al gestar propuestas todos se vean favorecidos.

Las bibliotecas son lugares que no tienen ningún propósito comercial, están destinadas para bienes y servicios de la comunidad, además de que ofrecen espacios físicos y espacios virtuales de información y ambos deben ser acogedores para todo tipo de usuarios; en ese sentido, ambos deben ser públicos, además de ser comprometidos con la información que ofrecen, por lo que deberá existir una responsabilidad real para crearlos, protegerlos y mantenerlos desde una visión en donde cualquier usuario podrá ser aceptado. Y es que, con el avance tecnológico, las bibliotecas también se han sumado a esas nuevas maneras de brindar información y servicios; eso, sin lugar a duda, habla del compromiso que ejercen.

Ceballos (2016) menciona que las bibliotecas públicas, desde su naturaleza pública y democrática, se constituyen sobre la base de la inclusión social, dado que todo ciudadano tiene derecho a hacer uso libre y gratuito de las instalaciones, recursos y servicios con los que aquella cuenta (p. 65).

Además, las bibliotecas públicas también son el punto de encuentro que facilita la conexión social al constituirse en espacios abiertos para todos. De igual manera, contribuyen a que las personas puedan alcanzar su desarrollo cultural a través de la información que desde ahí proporcionan sin distinción alguna de los usuarios.

En el tema que refiere a este escrito, la biblioteca pública constituye una pieza clave al facilitar el acceso a la información, con las múltiples posibilidades de que

ésta sea transformada en conocimiento y les permita a sus usuarios mejorar la calidad de vida en ciertos ámbitos; sin embargo, hay ocasiones en que no todos pueden acceder de la misma manera a esa información.

Inclusión social

Cuando se habla de inclusión social es complicado definir exactamente su significado. De acuerdo con Civallero (2011), la inclusión social carece de una conceptualización concreta: no hay acuerdos en torno a sus límites, su alcance o su metodología. Por meras razones prácticas, suele definirse por oposición, como “lo opuesto a” o “aquellas acciones que contrarrestan” la denominada “exclusión social” (p. 9).

Siendo así, la inclusión resulta complicada desde su propia definición, además de que en la práctica es un desafío por superar. Lo que sí es evidente es que siempre hay una separación entre los que pueden y los que no; un ejemplo muy marcado han sido las desigualdades existentes entre ricos y pobres, y anterior-

mente se pensaba que era el único reto a vencer; sin embargo, hoy en día hay una variedad de diferencias y entre ellas se encuentran también las personas que por sus características físicas o intelectuales están excluidas. A partir de ahí se pueden localizar grupos bastante diferenciados, entre: personas con alguna discapacidad, con enfermedades crónicas, o bien adultos mayores, migrantes, apariencia física diferente a lo que es considerado como “normal”, personas que viven en la calle, comunidades en encarcelamiento, poblaciones rurales, militancia política diferente a la de la comunidad, o diferentes etnias, sólo por citar algunas diversidades.

De ser así, se entiende que la inclusión social surge como resultado, precisamente, de abatir la exclusión social, de considerar a las personas marginadas o no visibilizadas por diversas características. Para comprender con mayor facilidad el sentido del concepto es necesario aclarar que los excluidos han construido, con el apoyo de diversos sectores, una narrativa que permea los diferentes estratos sociales y así, mediante demandas urgentes por buscar alternativas ante el



problema de la exclusión, han logrado ser escuchados y puesto en la agenda pública, educativa y social su realidad, caracterizada por la marginación, desigualdad, discriminación, pobreza, inequidad, privación y desintegración social.

La inclusión es un pilar importante en el desarrollo social porque permite justicia y equidad entre las personas; sin embargo, lo que en apariencia se puede percibir como algo sencillo tiene implicaciones complejas al momento de intentar llevar a la práctica. Y es que, cuando se habla de inclusión social, se busca englobar acciones que sirvan para favorecer los entornos y de esa manera encontrar nuevas y mejores oportunidades para quienes se encuentran excluidos definitivamente, o en desventaja, del acceso a determinados bienes y servicios.

La inclusión social busca las formas de integrar a todas las personas para hacerlas partícipes del proceso que se esté desarrollando. En el caso de este escrito, el concepto se vincula directamente en que se obtengan los beneficios que ofrece la biblioteca pública, desde el acceso al lugar, así como a sus servicios. El ideal será lograr integrar una biblioteca, como institución, que tenga una comunidad de usuarios donde nadie se sienta ajeno a ese espacio.

Posibilidades de inclusión social

Así como se ha mencionado desde un inicio, acerca de la génesis de la biblioteca pública, hablar objetivamente de las posibilidades que existen de establecer pautas para que éstas trabajen desde la inclusión social implica más que sólo buenas intenciones; para conseguirlo se requiere de la suma de varias acciones en un mismo sentido, lo que traería como resultado las posibilidades de lograr la inclusión.

Las categorías que a continuación se mencionan son el resultado de un análisis acerca de cuál sería la mejor opción para trabajar –de manera colectiva– el tema de la inclusión social en las bibliotecas públicas, sin que el presente orden genere mayor o menor importancia, pero –eso sí– deberán actuar en correspondencia.

Desde el Estado

Es aquí donde las políticas públicas desarrollan un papel importante, porque a través de ellas se implementan estrategias orientadas a la solución de problemas públicos, que en este caso son los concernientes a las bibliotecas y su acceso. Para ello se deberán gestionar iniciativas en beneficio de la inclusión que lleven a la toma de decisiones, lo que más adelante puede traer consigo que sean consideradas y que incluso gocen de un presupuesto económico para atenderlas.

De acuerdo con la UNESCO (1994), la biblioteca pública ha de estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales, y regirse por una legislación específica y financiada por las autoridades nacionales y locales. Ha de ser un componente esencial de toda estrategia a largo plazo de cultura, información, alfabetización y educación (p. 16).

Estas políticas públicas se concretan en acciones específicas con la finalidad de aminorar o resolver los problemas de exclusión, ya que pretenden modificar algún aspecto de la realidad. Deberán encontrarse descritas de forma clara y contundente por medio de leyes o medidas regulatorias

Es necesario tener los recursos suficientes, amparados desde las políticas públicas, para administrar una biblioteca que pretenda ser inclusiva, ya que siempre serán necesarios para emprender y mantener en óptimas condiciones los servicios que ahí se ofrecen y que buscan favorecer a la mayoría de sus usuarios.

Para ello se deberá entender a las bibliotecas como una inversión para el desarrollo de la ciudadanía y no como un gasto, ya que pensar en cubrir las necesidades que se tengan dentro de la biblioteca servirá para erradicar el mayor número de obstáculos y permitir que más usuarios se vean beneficiados.

En este espacio, donde se habla del Estado y de sus políticas públicas, es pertinente hacer el siguiente cuestionamiento: ¿por qué pareciera que se pone mayor atención a ciertos problemas sociales, dejando algunos en el olvido? Quizá esto se deba a que hace

falta impulsar iniciativas y llevar propuestas claras. El enfoque de estas políticas públicas concernientes a la inclusión social debe estar basado en los derechos humanos, de ahí que su marco legal tendrá que actualizarse acorde con los cambios que en ese momento se susciten desde la sociedad.

En ese sentido, para lograr las políticas públicas deseadas, los tomadores de decisiones deben ver a la biblioteca como proveedora de información vinculada al bienestar social, y ese mismo interés se deberá ver reflejado desde la ciudadanía en general haciendo evidente la importancia de gozar de bibliotecas públicas.

Desde los profesionales

El papel importante que se desarrolla desde quienes ejercen la profesión bibliotecaria en beneficio de la inclusión social es por demás importante y contribuye significativamente para alcanzar la meta.

Favorablemente, una característica singular del profesional bibliotecario es que tiene espíritu de servicio, el cual deberá ejercer en todo momento, pero, además, es necesario que tenga desde su formación en las aulas la capacidad de trabajar en beneficio de sus usuarios a través de la inclusión. Para ello, también sería pertinente analizar cómo desde los planes y programas de estudio se está abordando el tema, sobre todo porque son las aulas los lugares propicios para reflexionar y tener una serie de propuestas.

Por eso, el profesional bibliotecario deberá poseer habilidades que le permitan acercarse a sus usuarios de forma correcta para identificar cualquier necesidad, que en un momento dado a éstos les pudiera impedir el acceso y uso de los servicios que se prestan en las bibliotecas. Dichas habilidades se van reafirmando en la práctica, pero también deben ser trabajadas desde la escuela. El tema de la inclusión social deberá aparecer constantemente en las unidades de aprendizaje que conformen el plan de estudios que se tiene en la universidad.

Desafortunadamente, si se desconocen las formas correctas de propiciar la inclusión social, si no se entiende el concepto y lo que ello conlleva, entonces lo que

aparentemente no sería un problema puede llegar a causar conflicto cuando desde el personal al frente de la biblioteca haya resistencia al cambio. No es posible seguir ofreciendo los mismos servicios cuando seguramente la comunidad de usuarios requiere de otras alternativas para acercarse a la información.

Prepararse desde las aulas tiene implícito, también, el ser conscientes de la retribución social. Ceballos (2016) opina que, en cuanto a la función que desempeña el profesional de la información, conviene resaltar que las funciones del bibliotecólogo sobrepasan la preocupación por la organización de la información, los procesos técnicos y gerenciales, el préstamo de libros y la disposición de la colección; el bibliotecólogo debe ser un sujeto activo y participante, puesto que porta la responsabilidad ética y social de hallar nuevas acciones, estrategias y métodos que permitan transformar la comunidad a la que sirve, procurando que la biblioteca posea un sentido comunitario y mejore el acceso a la información, en defensa del derecho y la libertad de ésta (p. 74–75).

De ahí la importancia en hablar de estos asuntos desde la formación universitaria, donde se preparan a los estudiantes y futuros profesionistas con las herramientas necesarias para enfrentarlos a una realidad diversa y en constante evolución. De tal forma que, desde la academia, los bibliotecarios deben poseer mayor número de habilidades para enfrentar el reto de incluir a más personas a su comunidad de usuarios, al mismo tiempo de estar siempre preparados para atender a cualquier otra persona en condiciones diferentes que se quiera sumar.

De manera continua es importante analizar la situación en la que se encuentra el personal bibliotecario porque, finalmente, serán ellos los que tomen varias decisiones para poder lograr la biblioteca inclusiva. Desde esta investigación, la postura es que a partir de una formación universitaria es más factible que se traten estos asuntos de la inclusión social, tanto desde la teoría como desde la práctica.

Pero, también debemos ser claros con la realidad que vivimos y no podemos omitir que un primer paso es que los encargados de laborar en las bibliotecas públicas sean realmente profesionales que adquirieron habilidades y

estrategias en las aulas, o bien, también pueden estar los trabajadores empíricos que se han formado en el día a día con la práctica y para quienes sea necesario ofrecer constantemente capacitación con respecto al tema. En ese tenor, la tarea que se asume al estar frente a una biblioteca conlleva mucha responsabilidad.

Si bien es importante tener apoyo desde el Estado, a través de las políticas públicas pertinentes que promuevan la inclusión, tampoco se puede afirmar que éstas sean determinantes si no se suman, además, los saberes y las iniciativas gremiales del personal bibliotecario que permitan dirigir a la biblioteca inclusiva. Por ello, ya sea de manera personal y grupal, el bibliotecario profesional siempre deberá tener la visión de trabajar desde la inclusión social y estar habituado al término y a la forma de poner en práctica ese concepto; de esta manera las actividades serán visibles en la planeación y ejecución de los servicios bibliotecarios.

Y es que trabajar en beneficio de una biblioteca inclusiva lleva, entre otras cosas, su tiempo; razón de más para sumar esfuerzos y seguir logrando avances porque los desafíos aún continúan. Y es que el bibliotecario no trabaja solo, se requiere de un trabajo colaborativo con el gobierno, con la comunidad a la que se sirve, con otras bibliotecas, con investigadores que las estudian; por lo que el ideal será que desde las aulas se le instruya acerca de cómo dirigir los esfuerzos para que a través de gestiones, convenios y redes de comunicación se sumen experiencias a la biblioteca, a fin de que la inclusión social no sea un experimento de ensayo y error, sino de claros ejemplos que ya hayan brindado resultados y que mediante alianzas estratégicas se pueda ampliar su alcance. Para ello, la sinergia con otros bibliotecarios, que también estén en busca de trascender hacia mejoras de inclusión social, será importante porque en este tema los medios para lograrlo aún son poco explorados.

Desde la sociedad civil

Actualmente, y poco a poco en mayor número, existe una participación ciudadana comprometida con observar que evidentemente se estén desarrollando los compromisos que se hacen, de tal forma que las

bibliotecas también son analizadas desde la sociedad civil a través de los llamados observatorios.

El INAP (2014) afirma que un observatorio es un organismo creado por un colectivo, con el fin de seguir la evolución de un fenómeno de interés general (p. 15). Ante esta aseveración se entiende la naturaleza de su origen y el cómo la misma sociedad necesita mirar y analizar lo que sucede con algo en específico. En este caso puede ser la creación del observatorio que tenga presente a la inclusión social y esté atento al cómo se implementa en una serie de instituciones y actividades. O bien, puede ser la creación del observatorio de las bibliotecas desde donde se analice el actuar de éstas ante distintas situaciones en donde la inclusión sea un aspecto prioritario.

Al respecto, Ceballos (2016) dice que conviene entender también que la inclusión social en la biblioteca pública no sólo se logra con el esfuerzo en la instrumentación de nuevos recursos y servicios, o con el trabajo consciente del personal, sino también con acciones conjuntas y el apoyo sistemático entre la biblioteca, el personal, la comunidad y las instituciones, dado que la participación ciudadana es imprescindible para propiciar un encuentro basado en el respeto por la diversidad y la aceptación del otro, otorgando el beneficio de la cohesión social (p. 67).

Hasta aquí se ha reflexionado acerca de la participación importante de varios aspectos que determinan las posibilidades que tienen las bibliotecas públicas para ser inclusivas y, por supuesto, la sociedad en general no escapa al compromiso que también tiene de involucrarse en todo lo que concierne a servicios de mejora; la biblioteca pública es un espacio que juega un papel importante en la sociedad.

Huisillos (2006) dice que el término observatorio es fiel a su etimología latina *observare* que significa examinar o estudiar con atención, advertir o darse cuenta de una cosa, hacer notar o señalar (p. 16). Siendo así, estos observatorios, formados quizá por académicos o intelectuales, deberán tener cabida para la sociedad en general con la oportunidad y capacidad de cuestionar, por ejemplo, las políticas y el presupuesto asignado, en

este caso para las bibliotecas públicas y sus posibilidades de inclusión social, lo que servirá de balanza para reflexionar acerca de los avances logrados.

Desde el usuario

Esta categoría es por demás importante. Muchos esfuerzos se pueden hacer, pero quien tendrá la última palabra de cómo se sienten en las bibliotecas son los mismos usuarios. Así como en cualquier centro comercial se trabaja para satisfacer las necesidades de compra que requiere el cliente, lo mismo sucede desde las bibliotecas pues se debe trabajar en beneficio del usuario que requiere la información y los servicios. Por lo tanto, cuestionar al usuario mediante una estrategia que permita establecer la comunicación adecuada para saber lo que requiere no sólo es importante sino necesario.

Al respecto, fue a partir de 1981, ya de manera formal, que se empezó a investigar y realizar estudios de usuarios desde la Bibliotecología, a fin de mirarlo con mayor detenimiento para conocer sus necesidades de información y así poder brindar un servicio acorde a lo que cada comunidad requiere. Sin embargo, trabajando en beneficio de la inclusión social se carece del diseño de un plan único y estratégico que permita a través de un instrumento de consulta, en donde el protagonista sea precisamente el usuario, una interrogación clara y directa acerca de sus dificultades para acceder a la información que en la biblioteca se tiene.

Desde la Bibliotecología no existen instrumentos de información destinados al tema de la inclusión social que permitan evaluar las necesidades propias de los usuarios y así conocer con exactitud qué requieren para su acceso y estancia dentro de la biblioteca. Desafortunadamente, sin tener un registro oficial, se estandariza y se cree que las necesidades –y por tanto las soluciones– serán iguales para todos, olvidando que cada biblioteca atiende a comunidades totalmente diferentes.

Es importante poner atención en esta categoría de análisis, porque tan sólo el factor lugar en el que se encuentren las bibliotecas marcará pautas diferentes para cada una de ellas. Así, no serán las mismas necesidades las que se tengan en bibliotecas urbanas y rurales, por ejemplo.

En este sentido, la actitud y disposición del personal bibliotecario es importante porque deberá atender a sus usuarios desde las diferentes necesidades a las que ellos se enfrenten, además de brindar la información y los servicios adecuados a sus condiciones, incluso ofreciendo atención personalizada.

La biblioteca se debe a sus usuarios, por lo que sí es prioridad voltear la mirada hacia ellos para ofrecer una mejor bienvenida y estancia en la biblioteca. De poco servirá un presupuesto designado para trabajar en la inclusión social si no se inicia cuestionando a la comunidad de usuarios a la que se sirve para determinar exactamente en qué se puede emplear ese presupuesto.

Todo esto implica un gran compromiso, ya lo menciona Ceballos (2016), considerando que el solo hecho de visibilizar las necesidades de información, culturales o recreativas que forman parte de una población o comunidad especial conlleva a encaminar una serie de elementos y recursos que permitan crear estrategias y servicios en beneficio de la satisfacción de las diversas necesidades de la comunidad en cuestión (p. 66–67).

Por eso, la manera acertada de sumar esfuerzos será encaminarlos realmente a las necesidades que presenta cada una de las comunidades de usuarios, de ahí la necesidad de que exista un plan de acción específico para cada una.

Consideraciones finales

El tema de la inclusión social no debe ser sólo una palabra en los discursos, mucho menos una moda o una tendencia, sino que realmente tenga resultados visibles en todos los aspectos donde se pretenda efectuar y sea tal el eco que se implemente en cualquier servicio o actividad.

Las categorías que se proponen en el presente texto son las que se sugieren para integrar, de forma pertinente, bibliotecas públicas inclusivas. Si las cuatro categorías, es decir: desde el Estado, los profesionales, la sociedad civil y el mismo usuario que hace uso directamente de la biblioteca pública,

están relacionadas y funcionando de manera coordinada los resultados serán óptimos para seguir avanzando en el tema de la inclusión social.

Por si eso fuera poco, también hace falta una concientización que permita ver el tema de la inclusión social como algo cada vez más natural, como una adaptación necesaria de los espacios, el material y por supuesto de los servicios que se ofrecen a personas con ciertas características que lo requieren, y con la clara idea de que la biblioteca pública como espacio democratizador deberá ser de las primeras instituciones en llevar el ejemplo.

Uno de los mayores temores a los que nos enfrentamos cuando requerimos hacer cambios tiene que ver con el tema económico, pues se requiere invertir en espacios, mobiliario, capacitación y tener un presupuesto destinado para darle seguimiento. Quizá es lo que en ocasiones detiene las cosas; sin embargo, en la medida en que se tenga la meta muy clara con respecto a estos cambios, entonces se deberán buscar oportunidades, y para ello el profesional que labora deberá tener la capacidad de gestionar, pues si bien no es fácil conseguir el presupuesto también es cierto que el tema de la inclusión ha llegado a los discursos poco a poco y empiezan a desarrollarse una serie de proyectos alternos que, si se tienen las capacidades necesarias, de ahí mismo se podrán ir adquiriendo recursos y con ello no solamente económicos sino de diversas índoles; por ejemplo, lo que tiene que ver con la capacitación de los mismos trabajadores, la cual debe ser constante.

Actualmente existen diversas oportunidades de capacitación con respecto al tema de la inclusión social. Esas oportunidades pueden llegar a ser cursos gratuitos, quizá no todos enfocados a bibliotecas públicas, pero sí a otros servicios que otorgan algunas instituciones de educación o el mismo gobierno. Es decir, por supuesto que el dinero es necesario pero también se pueden aprovechar desde otras maneras.

Las posibilidades de inclusión social en una biblioteca pública se hacen realidad y son viables porque desde su naturaleza propia desarrolla un papel activo y determinante en los procesos de inclusión; sin embargo, esto se logrará a cabalidad siempre y cuando el trabajo se haga de manera colaborativa pues, como ya se analizó en este documento, se requiere más que buenas intenciones. ■

REFERENCIAS

- Ceballos Ospina, J. A. (2018). El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información*, 32(76), 63–78. Disponible en <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.76.57976>
- Civallero, E. (2011). El rol de la biblioteca en la inclusión social. Disponible en <https://archive.org/details/civallero-edgardo-2011.-el-rol-de-la-biblioteca-en-la-inclusion-social>
- Huisillos, J. (2006). La organización municipal y la adaptación de los servicios públicos. Círculo para la calidad de los servicios públicos de I Hospitalet. *Inmigración y gobierno local. Experiencias y retos. IV Seminario*, Barcelona, España.
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) (2014). La función social de los Observatorios. El caso del Observatorio Latinoamericano de la Administración Pública (OLAP).
- UNESCO. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (1994). Disponible en <https://repository.ifla.org/handle/123456789/172>