

# El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless)

Johnny Alejandro Ceballos Ospina\*

*Artículo recibido:*  
27 de julio de 2016  
*Artículo aceptado:*  
25 de noviembre de 2016

## RESUMEN

La biblioteca pública es un lugar llamativo para las personas sin hogar, debido a la gratuidad de sus servicios e instalaciones. El presente artículo intenta mostrar cómo la biblioteca, en su función social, cultural y educativa, puede ser partícipe en la transformación social de su entorno, creando enlaces de cooperación interinstitucionales, desarrollando acciones y estrategias encaminadas a la inclusión social y a la mejora de condiciones de los habitantes de calle. Por consiguiente, la biblioteca pública no debe ser ajena a las realidades y dificultades de la comunidad a la que atiende.

\* Universidad de Antioquia, Colombia. alejo861028@gmail.com

**Palabras clave:** Biblioteca Pública; Inclusión Social; Habitante de Calle.

### **The role of public library social inclusion in the street dweller (homeless)**

*Johnny-Alejandro Ceballos-Ospina*

#### ABSTRACT

The public library is a conspicuous place for those homeless due to free services and facilities. This article aims to show how the library in its social, cultural and educational, can be part of the social transformation of their environment, creating inter-institutional cooperation alliances, developing actions and strategies on social inclusion and improving conditions of people in street. Therefore, public library should not be oblivious to the realities and challenges of the community it serves.

**Keywords:** Public Library, Social Inclusion, Street Dweller.

#### INTRODUCCIÓN

Vivimos en una sociedad caracterizada por el individualismo y la exclusión social, en la que se mira con rechazo a toda aquella persona que actúe, piense o sea diferente a nosotros; por ello los habitantes de calle (o personas sin techo) son vistos como parias, pues no poseen un lugar en la sociedad, ya sea por una ruptura cultural, económica, política, social o territorial.

En el caso de una instancia como la biblioteca pública, los servicios que ahí se ofrecen “se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión” (IFLA/Unesco 1994). En consecuencia, la biblioteca pública debe jugar un papel muy importante en la inclusión social de los habitantes de calle, ya que ésta, como institución sociocultural, debe desarrollar acciones que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

El concepto de “habitante de calle” se refiere a las personas que viven en la calle, individuos sin hogar, relacionados con la drogadicción, el alcoholismo, la marginación social y la vida errante, los cuales son conocidos en Colombia como gamines, indigentes, vagabundos o mal llamados “desechables”. Para los fines de este trabajo, conviene delimitar este concepto. Según un estudio realizado por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquia, el habitante de calle es aquella “persona cuya vida se desenvuelve fundamentalmente en la calle, como espacio físico-social, donde resuelve necesidades vitales, construye relaciones afectivas y mediaciones socioculturales estructurando un estilo de vida” (UdeA, 2006: 3). En este contexto es apropiado llamar a estas personas “habitantes de calle”, justamente para otorgar un reconocimiento social que los dignifique como ciudadanos.

En otro orden, según Oxford Dictionaries, *homeless* se refiere a la “persona que no tiene un lugar donde vivir y duerme en la calle o en establecimientos benéficos” (SOLD, 2016), concepto utilizado sobre todo en países de habla inglesa para referirse a los habitantes de calle o personas sin techo.

En la actualidad, las bibliotecas públicas han sido objeto de refugio para las personas habitantes de calle, un lugar donde pasan el tiempo, se duermen, se guarecen de la lluvia o del sol, utilizan los servicios sanitarios, leen los periódicos, las revistas, ven películas, o simplemente se alejan por un momento del incesante trajín de la vida diaria. Por consiguiente, la biblioteca pública no puede ser ajena a estas situaciones y debe saber interpretar los contextos y realidades que la rodean para potenciar su carácter dinamizador y contribuir al desarrollo de la comunidad.

Este artículo es un estudio (incipiente y exploratorio) que parte inicialmente de la conceptualización del entorno de los habitantes de calle, la recolección de información acerca de experiencias de inclusión social de algunas de estas personas, para proponer diversas estrategias que muestren que la biblioteca pública puede desarrollar acciones encaminadas a la inclusión social y a la mejora de condiciones de los habitantes de calle.

## CONCEPTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

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 aquélla cuenta. Para la Unión Europea (UE), según la *Revista Humanum*, la inclusión social se define como el “proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica,

social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven” (Humanum Colombia, 2014).

En los últimos tiempos, ha calado en muchos organismos de la sociedad el concepto de inclusión social, por ende, es importante que la biblioteca pública, como institución social, se haya apropiado también de este nuevo pensamiento; que más que un concepto es la significación que posee el término de inclusión social para el ejercicio de sus actividades. Esto se refiere a la forma en que la biblioteca, en su misión de servir como puente de acceso libre y gratuito a la información, sería un “sujeto” que interviene y forma parte de la transformación social de su comunidad, poniendo a disposición sus instalaciones, recursos y servicios, por medio de los cuales se permita el encuentro de aquellas personas cuya vida se ha desarrollado en un entorno marginal.

En el ámbito bibliotecológico no existen pautas, manifiestos o directrices que establezcan lineamientos de servicios bibliotecarios para habitantes de calle. Siendo tal vez el manifiesto de la IFLA por la biblioteca multicultural el que más se acerque a unas posibles pautas o recomendaciones:

Los servicios bibliotecarios y de información, en un contexto de diversidad cultural y lingüística, incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca, como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas (IFLA, 2006).

En este pasaje del manifiesto de la IFLA se advierte la importancia de prestar atención a los grupos socialmente marginados, como lo son los habitantes de calle, aun cuando no se mencionen en los ejemplos citados. La biblioteca pública debe buscar soluciones a los problemas cotidianos que presenta su comunidad; por ello se debe prestar total atención a las necesidades que la demandan, tal vez la población marginada como los habitantes de calle no forman parte de la mayoría perteneciente a esta última, pero sí es un pequeño sector que necesita de una atención especial; lo que conlleva a revisar diversos retos que plantea este tipo de población, dejando en claro que las bibliotecas públicas con un mayor número de usuarios potenciales en situación de calle son las que se ubican en lugares céntricos de las ciudades.

Por consiguiente, estos retos presuponen un desafío para la biblioteca pública no sólo técnico y financiero, sino un cambio de mentalidad tanto de la biblioteca misma como de su personal. 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.

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.

#### ANTECEDENTES DE INCLUSIÓN SOCIAL DEL HABITANTE DE CALLE EN BIBLIOTECA PÚBLICA

La frase “en la biblioteca pública sí cabemos todos” alude a la transformación social que ha tenido la biblioteca, pues se ha convertido en un espacio de encuentro ciudadano, diverso y multicultural, en donde efectivamente sí cabemos todos:

En Estados Unidos, la biblioteca pública es el trasunto ideal de la sociedad, un lugar de encuentro, de encrucijada, donde todos caben, donde cada uno encuentra lo que necesita, además de un espacio en el que recalar. La labor de la biblioteca pública en la sociedad estadounidense es fundamental, y ha sido adscrita como el único servicio verdaderamente público que queda. El concepto de la biblioteca pública como “la casa de todos” es un sentimiento muy arraigado en la sociedad estadounidense (Del Olmo, 2010: 77).

Esto sirve para ejemplificar el trabajo que se ha realizado en algunas bibliotecas públicas de Estados Unidos con los habitantes de calle o personas sin techo (denominadas *homeless*), así como la concepción que se tiene de aquella instancia.

Cabe señalar que Estados Unidos posee una tradición bibliotecológica significativa, lo que ha contribuido a la evolución teórica y práctica de los asuntos que corresponden a la biblioteca, siendo el factor social uno de los más preponderantes. Por ello, al hablar de inclusión social, de los habitantes de calle específicamente, es necesario citar algunos ejemplos de las bibliotecas públicas estadounidenses, debido a la capacidad y el trabajo que desarrollan para atender a esa población.

En San Francisco, California, la Comisión de Bibliotecas, la Alcaldía, la Comisión de Derechos Humanos, el Proyecto de Abogacía para Desamparados y

la Coalición de Personas sin Hogar realizaron una reunión para poner sobre la mesa los intereses y objetivos de las partes, en pro de programas bibliotecarios que satisficieran sus necesidades, para la cual el personal de la biblioteca exploró la revisión de sus políticas y el desarrollo de procedimientos para la implementación de nuevos servicios.

El resultado de ese esfuerzo cooperativo por parte de la biblioteca y un gran número de proveedores públicos y privados de servicios a las personas sin hogar consistió en emitir y preparar una lista con las agencias y cooperativas de servicios para personas sin hogar. El 6 de junio de 1989, la Comisión de Bibliotecas adoptó la Resolución # 1491, autorizando modificaciones a la política y procedimientos de registro de la biblioteca para proporcionar a los residentes sin hogar la extensión de los privilegios de préstamos a todos los ciudadanos en la Biblioteca Pública de San Francisco, independientemente del nivel de ingresos o la condición social (Landgraf, 1991: 946-949).

The Mockingbird Society, a través del programa de Jóvenes Defensores que Terminan Sin Hogar (YAEH), en el condado de King, Washington, realizó una reunión conjunta de bibliotecarios de servicios para adolescentes de los sistemas de bibliotecas adyacentes: el sistema de la Biblioteca del Condado de King y la Biblioteca Pública de Seattle, con jóvenes sin hogar, ello con el fin de aumentar la conciencia de sus experiencias, mezclar historias personales y brindar sugerencias sobre las formas en que las bibliotecas y el personal responden y cómo podrían hacerlo aún mejor.

Esta mezcla de conversación entre comunidad y bibliotecarios posibilita el aprendizaje acerca de los jóvenes sin hogar, no en vano las bibliotecas han incrementan su atención a las organizaciones comunitarias para la programación y conformación de nuevos servicios bibliotecarios (Kuver, 2015: 10-12).

En la reflexión compartida en el blog “Bitácora de un bibliotecario” sobre los servicios, espacios y actividades de extensión que se ofrecen a los “sin techo” o habitantes de calle, desde la biblioteca, se alude a algunos ejemplos de inclusión social de esta población en bibliotecas públicas estadounidenses (después publicados como artículo en la revista *Progressive Librarian*, editada por Progressive Librarian Guild). Allí, el bibliotecólogo argentino Edgardo Civalero, coautor del blog, señala los siguientes ejemplos de inclusión social:

La biblioteca de Haverhill, en Massachussets, fue directamente al grano. En una ciudad con unos 150 indigentes (hablo de 1991, fecha del artículo que cito), la biblioteca destinó una sala específicamente para alojar y atender a los “sin techo”, con capacidad para unas 20 personas. El ejemplo fue citado en periódicos como el *New York Times* (19.01.1989). Otro proyecto similar tuvo lugar en la Biblioteca Pública de Milwaukee, la cual operó como un centro de día para los “sin

techo”, organizando servicios de información sobre trabajo y techo, y talleres para desarrollar destrezas laborales. La Biblioteca del Condado de Multnomah, en Oregon, creó una sala de lectura con actividades puntuales para los indigentes, lo mismo que la del Condado de Shelby, en Tennessee... Como último ejemplo, la oficina de servicios especiales de la Biblioteca Pública de Nueva York organizó servicios de extensión para aquellos “sin techo” que estaban residiendo en “residencias para indigentes” dentro de la ciudad (Civallero, 2007).

Otro ejemplo de inclusión social es el de la biblioteca pública de San Francisco, la cual fue la primera en Estados Unidos en tener a su disposición un trabajador social para apoyar los procesos que permitan entender, ayudar e incluir en la biblioteca a los habitantes de calle que acuden diariamente a ésta: “La oficina principal de la Biblioteca Pública de San Francisco, donde cientos de indigentes pasan el día, es la primera del país que tiene un trabajador social a mano, según la Asociación de Bibliotecas de Estados Unidos (American Library Association, ALA)” (Biblioteca y Lectura, 2010).

Si bien estos ejemplos de inclusión social son de los habitantes de calle en bibliotecas públicas estadounidenses, los cuales no corresponden al contexto ni a la realidad latinoamericana, se toman como referencia para ilustrar el desarrollo de las capacidades y la importancia de la evolución de la biblioteca pública como un “sujeto” promotor de la inclusión social y de la transformación de la comunidad que la rodea.

Cada vez son más las personas, organizaciones e instituciones pertenecientes al ámbito bibliotecario comprometidas con el quehacer y el avance continuo de las respectivas unidades de información, en pro de la consecución de los objetivos principales de aquéllas, así como del fomento y establecimiento de estrategias y acciones encaminadas a la contribución del desarrollo social de sus usuarios. Lo que sugiere un gran esfuerzo sistemático de la biblioteca, en colaboración con los diversos sectores públicos y privados.

No todas las bibliotecas públicas han demostrado un compromiso en la inclusión social de los habitantes de calle; por ejemplo, se encuentra el caso de la Biblioteca Pública Libre de Morristown y Morris Township, N.J., que incurrió en la violación de los derechos constitucionales de uno de sus usuarios, según el juez estadounidense H. Lee Sarokin. Dicha biblioteca limitaba el acceso de sus recursos y espacios a personas sin hogar, procurando la regulación del ruido y la higiene personal de estos (Gaughan, 1991: 610).

El siguiente es otro caso que ha despertado rechazos hacia los habitantes de calle o personas sin techo por parte de la seguridad pública. En la Biblioteca Estatal de Maine, en Augusta, Estados Unidos, se registró la desaparición nocturna de artículos, alimentos y equipamientos de la biblioteca; sin embargo, después de una exhaustiva investigación, se conoció que la persona

que cometía dichos robos era un habitante de calle llamado Andre V. Jatho de veinte años de edad, junto con otro hombre que logró huir del arresto, pues estas personas vivían refugiados en el techo del tercer piso de la biblioteca, utilizando bolsas de correo como hamacas improvisadas. Entre los objetos robados, además de una radio, un ventilador, una olla de barro, un proyector, dos videocaseteras y una televisión, se encontraron los libros de Dickens, Twain, James Joyce, Arthur Conan Doyle y otros.

Esta noticia entristeció a los empleados de la biblioteca de Maine, pues creían que las dos personas no habían dañado nada ni a nadie, y alguna vez dejaron una disculpa manuscrita por los inconvenientes ocasionados (Aggarwal, 1992: 7).

Estos casos advierten que las bibliotecas, al poner en marcha planes de contingencia, debido a reclamos o quejas de sus usuarios acerca de los habitantes de calle, han dejado de lado la ética y la responsabilidad social que las rige, directa o indirectamente, incurriendo en la negación de sus servicios, propósitos y razón de ser de la biblioteca pública.

#### EJEMPLOS DE INCLUSIÓN SOCIAL DEL HABITANTE DE CALLE EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Si incluir significa reconocer las diferencias, aceptar al otro tal y como es, la biblioteca pública debe promover la igualdad de oportunidades de sus usuarios en cuanto al acceso de la información, así como la creación e implementación de estrategias que permitan satisfacer las demandas de la comunidad a la que atiende, siendo partícipe de su desarrollo e interacción social.

Algunas de las bibliotecas inmersas en entornos difíciles se han involucrado de cierta forma con su comunidad, leyendo su contexto y realidad, para luego crear servicios, programas o iniciativas de acción social que posibiliten la inmersión y el reconocimiento de la población marginada.

#### *Bibliobús de la Red Capital de Bibliotecas de Bogotá (BiblioRed)*

La Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, por medio de un autobús adaptado con materiales y recursos bibliotecarios, visita los diferentes centros y hogares para habitantes de calle que están en proceso de rehabilitación; allí, estas personas tienen la oportunidad de acceder a la red, interactuar y recrearse con los diversos talleres de lectura y escritura, como se señala en el siguiente fragmento de dicha red:

Habitantes de calle de Bogotá recibieron la visita del Bibliobús, de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá-BiblioRed, durante el encuentro tuvieron un espacio para lectura, acceso a internet y la oportunidad de apreciar un documental sobre arte callejero. Estas personas asisten al programa de lectura y escritura de BiblioRed, “Lectura sin barreras”, quienes son visitados en los diferentes hogares de paso y rehabilitación en Bogotá, por los promotores de lectura y escritura de las bibliotecas de la red, en dicha labor aplican estrategias que incentivan la lectura y la escritura en esta población (Bogotá Humana, 2013).

### ***Lectura con población en situación de calle y en riesgo de prostitución (Biblioteca Comfenalco)***

Por otra parte, en las bibliotecas de Comfenalco, una caja de compensación de Medellín, Colombia,

se desarrollan diferentes actividades de lectura en voz alta, escritura creativa, expresión artística y manualidades, proyección de películas y videos, uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), todas ellas articuladas a la directriz que estipula que aquellos usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios (Red de Bibliotecas, s.a.).

Ejemplos como los de BiblioRed y de la Red de Bibliotecas de Comfenalco de Medellín evidencian las iniciativas de algunas bibliotecas públicas para llegar a grupos socialmente marginados, como los habitantes de calle. Esto demuestra que existe un interés de las bibliotecas públicas por incluir en sus programas bibliotecarios algunas actividades que permitan intervenir e incidir en las comunidades marginadas (léase habitantes de calle), en este caso, con actividades artísticas, audiovisuales, de lectoescritura y de uso de las TIC.

Por otro lado, en la ciudad de Cali, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, a través del grupo de Aprovechamiento de Tiempo Libre de la Biblioteca Departamental y el Centro de Acogida Día, organizaron una visita guiada para treinta habitantes en situación de calle a la Biblioteca Departamental de Cali; allí estas personas tuvieron la oportunidad de conocer diferentes espacios, como el de la lectura, internet, préstamo de libros, el Museo Interactivo Abrakadabra y, finalmente, poder conocer la oferta musical y las exposiciones. Dichas actividades se realizaron con “el fin de apoyar acciones para la reconstrucción del imaginario de ciudad del habitante de calle, articulándose a nuevos espacios de ocupación de su tiempo libre” (ASC, 2016).

En São Paulo, se creó un proyecto creativo y dinámico para fomentar la lectura en los habitantes de calle, y así poder trasladar sus servicios a sitios donde la biblioteca no está acostumbrada a llegar. Esta iniciativa forma parte de las actividades del Instituto Mobilidade Verde, una ONG sin fines de lucro destinada a buscar medios de transporte alternativos y sustentables para las ciudades. La Bicicloteca, como es conocida, recorre plazas públicas y calles de la ciudad en busca de nuevos lectores, y es un ejemplo fehaciente de que es posible una articulación entre la biblioteca pública y distintas organizaciones para lograr la creación de estrategias que contribuyan al desarrollo de nuevos servicios (Global Voices, 2012).

En relación con los casos anteriores, se concluiría que algunas instituciones y organizaciones (privadas o no lucrativas) pueden fácilmente trabajar de la mano con las bibliotecas públicas, mediante acciones que atiendan a las personas que han hecho de la calle su hogar, pero, lamentablemente, no han sido suficientes para intervenir adecuadamente a dicha población, sino que forman parte de actividades esporádicas, sin una continuidad que permita y asegure un proceso de cambio visible en los habitantes de calle. Todo esto evidencia que existe mucho camino por recorrer, pero se ha abierto una luz de esperanza para la biblioteca pública, en lo que concierne a materia de inclusión social de las personas sin hogar.

#### DE LA CALLE A LA BIBLIOTECA PÚBLICA

El Chompi como es conocido en las calles de Medellín, principalmente en el sector de la Alpujarra y Barrio Triste, donde pasa la mayoría de sus noches en un improvisado refugio con unos cartones, dos cobijas y una almohada, cerca de la estación del metro de la ciudad espera casi todos los días hasta las 8:00 de la mañana, hora en que la biblioteca Empresas Públicas de Medellín (EPM), ubicada en la Plaza de Cisneros, abre sus puertas al público. En ese momento él accede a los servicios sanitarios para acicalarse un poco y, posteriormente, dirigirse al servicio de audio y video, si tiene suerte al encontrar uno de los cinco televisores disponibles, para disfrutar de una buena película, no sin antes haber escudriñado el catálogo físico, en busca de un buen filme que le llame la atención.

Al igual que El Chompi, Carlos llega desde temprano a la biblioteca para mirar una película y después utilizar el servicio de internet, conectarse y ver videos musicales en Youtube. Lo que diferencia a Carlos de El Chompi es que éste no duerme en la calle, sino que paga la renta de un cuarto, ubicado en el centro de la ciudad, por la módica suma de cinco mil

pesos colombianos diarios, los cuales consigue trabajando con esfuerzo y dedicación: “Yo me levanto, me baño y me vengo para la biblioteca, miro películas, entro a internet y me voy a las 12:00 del día para la Avenida Oriental, donde nos dan el almuerzo. Luego me devuelvo para la biblioteca y me quedo hasta que cierran, pues en la noche salgo a vender confites en los semáforos, con los que pago el cuarto que comparto con mi primo” (entrevista con Carlos, 13 de mayo de 2014).

En los testimonios precedentes, se evidencia un ejemplo de dos personas que ven la biblioteca como un refugio diario, aunque una de ellas es habitante de calle, vive en ésta y desarrolla su vida en torno a la misma; mientras que Carlos no vive ni duerme en la calle, sino que la recorre y pasa el mayor tiempo del día recorriéndola, pero posee un lugar dónde vivir, así sea temporal.

Muchas personas en situación de calle como El Chompi esperan día a día la apertura de una biblioteca, a la que ven como refugio y hogar, pues es allí donde sienten que son incluidos, pueden utilizar servicios tan básicos como los sanitarios, sin que sean mirados como “bichos raros” y, además, pueden pasar el tiempo después de salir de los albergues municipales y de organizaciones caritativas, ya que éstas sólo permiten su estadía hasta las 5:00 o 6:00 de la mañana. Por consiguiente, la biblioteca pública debe estar en condiciones para afrontar estas realidades, articular sus servicios y emprender iniciativas que permitan la inclusión social, generando así oportunidades a través de la alfabetización, el uso de los diferentes recursos y servicios bibliotecarios, así como la facilitación de las tecnologías e instalaciones que ahí se brindan.

Sin embargo, la exclusión social de estas personas en situación de calle, su hogar o vida que fundamentalmente ahí se desenvuelve, ahí está signada por la marginalidad, la pobreza, el desplazamiento, la orfandad, la drogadicción, la mendicidad, el maltrato, entre otros, por ello, “las personas que viven en la calle tienen un profundo sentido de marginalidad, de abandono, de no pertenecer a nada. Son como extraños en su propia tierra; perciben que lo establecido no es para ellos, sienten inferioridad y desvalorización personal, con un escaso sentido de la historia, y viven un perpetuo presente” (Correa, 2007: 42).

Los habitantes de la calle son personas con baja autoestima, debido al continuo rechazo y exclusión de la sociedad que los aparta, siendo el resultado de un modelo capitalista basado en el individualismo. Por esta razón, la biblioteca pública debe propiciar una cultura de servicio, que incluya a toda la sociedad, involucrarse profundamente en los problemas sociales, favorecer a los desprotegidos y marginados, encaminarse en el desarrollo e implementación de acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de estas personas y cuyos servicios sean incluyentes, sin distinción de raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma, condición física, política, económica y social.

## LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO MOTOR DE INCLUSIÓN SOCIAL

Por naturaleza, la biblioteca pública es un ente de transformación social y cultural que ofrece mecanismos para el desarrollo personal, ya que en el cumplimiento de su papel democratizador facilita el libre acceso a la información, como respuesta a las diferentes necesidades de la sociedad y, sobre todo, que brinda herramientas educativas, de información y recreativas para la construcción de un pensamiento crítico y autónomo, mediante el cual se permita a cualesquiera el reconocimiento como personas dentro de una sociedad.

Por lo tanto, la alfabetización apoyada en buenos hábitos de lectura ofrece los medios suficientes para pensar auténticamente y construir un pensamiento propio, con capacidades de cuestionar, asumir y construir una postura crítica, siempre en la búsqueda del bien común.

Las bibliotecas públicas son lugares abiertos al público en general, compuestos por personas de todos los ámbitos de la vida, sin importar su condición física, política, económica y social; lo que conlleva a que a dichos espacios asista toda clase de personas, colectivos u organizaciones, con el fin de satisfacer sus diferentes necesidades de información, culturales y recreativas.

En este sentido, la biblioteca será consciente del poder de transformación que posee en la sociedad: debe reflejarse a través de la comprensión de las realidades y los contextos que la rodean, para poner en práctica acciones que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

Por otra parte, la biblioteca debe dejar a un lado la “neutralidad” que la caracteriza para reconocer la diversidad, ya sea de pensamiento, de condición social, económica, política, cultural, sexual, lingüística y religiosa, que necesitan de una atención especial en cuanto a las necesidades de información representados y concentrados en los diversos servicios y recursos bibliotecarios.

En consecuencia, la biblioteca pública debe adaptarse a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un importante factor estratégico en el apoyo de los procesos de alfabetización y estructuración de nuevos servicios bibliotecarios, que permitan acercar el conocimiento a la comunidad, dado que las TIC poseen un enorme potencial para la disminución de la brecha digital y, sobre todo, para responder a los problemas de la sociedad cuando se trabaja por su bienestar global.

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.

En cuanto a la inclusión del habitante de calle, la biblioteca no puede ser indiferente ante esta población, ya que si la sociedad los margina y el Estado no hace lo suficiente para mejorar su situación, la biblioteca pública no puede ser indiferente, sino al contrario, debe hallar estrategias que permitan la inclusión de estas personas a través de la disposición de los diferentes recursos, servicios y espacios bibliotecarios, desarrollando acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de esta población.

### ALGUNAS ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN SOCIAL DESDE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

El proceso de inclusión social exige un esfuerzo colaborativo de toda la sociedad para incorporar al otro, aceptarlo tal cual es, tratar de crear entornos que posibiliten su participación, la comunicación y diversas formas de asociación social. Asimismo, es importante que la biblioteca pública genere espacios y estrategias de inclusión social como las siguientes:

- Creación de programas de alfabetización para los habitantes de calle.
- Implementación de servicios de información social sobre derechos y oportunidades.
- Facilitación de las TIC para disminuir la brecha digital.
- Hacer uso del Servicio de Información Local (SIL) para conectar a los usuarios con diferentes centros sociales y organizaciones involucradas en el mejoramiento de la calidad de vida de esta población.
- Aprovechamiento de las diferentes herramientas Web 2.0 para buscar miembros de la familia y vincularlos de nuevo con ellos.
- Articulación de los servicios de alfabetización y formación para capacitar a los habitantes de calle en oficios o programas que les sean útiles.
- Creación de programas de lectura y escritura.
- Recopilación de historias y jerga callejera, mediante la realización de talleres literarios.
- Visita a los diferentes lugares de refugio y rehabilitación para promover la lectura y demás servicios bibliotecarios.
- Realización de campañas de solidaridad dentro de la biblioteca, por ejemplo, la recolección de vestuario y alimentos para donarlos a los diferentes centros para habitantes de calle.
- Formación de los demás usuarios para concientizarlos sobre las concepciones erróneas y desestigmatización de los habitantes de calle.

- Creación de alianzas estratégicas con diferentes instituciones, con el propósito de unir esfuerzos para desarrollar acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de este sector social.
- Formación del personal bibliotecario para garantizar una adecuada intervención de los habitantes de calle.
- Creación de pequeñas bibliotecas satélites en los centros especializados para los habitantes de calle.
- Realización de talleres de sensibilización dentro y fuera de la biblioteca, con temas como la drogadicción, el alcoholismo, la violencia familiar, entre otros.
- Realización de charlas motivacionales.
- Creación de un cineclub.
- Concientización sobre las enfermedades de transmisión sexual y el uso de jeringas contaminadas en los procesos de drogadicción.

#### CONSIDERACIONES FINALES

La biblioteca pública es aquel sitio donde converge toda clase de personas, sin importar su condición política, económica o social; es el lugar escogido por aquellos que desean saciar sus necesidades de información, aquellos que buscan un lugar cómodo para descansar, leer, recrearse o compartir un café. No es de extrañar, entonces, que las personas sin hogar, quienes hacen de la calle su *modus vivendi* y son marginados por la sociedad y el Estado, encuentren en la biblioteca pública un espacio donde son aceptados, reconocidos y no ser vistos como parias; aunque algunas miradas reflejen lo contrario, porque siempre habrá otras personas que se quejen de su olor, de su vestimenta o de su forma de actuar. Desafortunadamente, ése será el precio de no pertenecer a esta sociedad “globalizada”, pulcra, perfecta y ordenada.

Una biblioteca evoluciona a medida que sus colaboradores, instalaciones, recursos y servicios introducen mejoras que permitan reestructurarse y adaptarse a las realidades del entorno que la rodea, mediante la creación de tácticas para fomentar la interacción y la convivencia ciudadanas. Es necesario concientizar a las personas del gran potencial que poseen las bibliotecas públicas en el desarrollo comunitario y la disminución de la brecha social.

La biblioteca pública, al ser parte de las políticas gubernamentales, en ningún momento sustituye al Estado en la cobertura de las demandas básicas de los ciudadanos, pero sí contribuye no sólo a satisfacer las demandas de información de los ciudadanos, sino también siendo partícipe e intermediaria en el desarrollo social de una comunidad.

Resultaría muy pretencioso pensar que la biblioteca pública puede cambiar al mundo por medio del acceso a la información, pero si ésta asumiera un

papel más relevante, por lo menos aportaría y contribuiría más en la transformación de la sociedad, subsanando un poco las consecuencias de las grandes falencias estatales.

En fin, la biblioteca, como institución de carácter social y cultural que presta servicios de información gratuitos, debe intentar ser el motor principal de inclusión social y tener la capacidad de transformar el entorno que la rodea, conocer el contexto y la realidad de su comunidad; con el fin de crear estrategias que permitan el desarrollo y la inmersión social de los habitantes de calle.

Adicionalmente, la biblioteca pública será ese lugar que cobije a todas las personas sin hogar, sin escatimar esfuerzos en emprender acciones encaminadas al bienestar de esta población.

## REFERENCIAS

- Alcaldía de Santiago de Cali (ASC). 2016. "Habitantes en situación de calle visitan la Biblioteca Departamental", 1° de septiembre, [http://www.cali.gov.co/publicaciones/habitantes\\_en\\_situacion\\_de\\_calle\\_visitando\\_la\\_biblioteca\\_departamental\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/habitantes_en_situacion_de_calle_visitando_la_biblioteca_departamental_pub), consultada el 21 de noviembre de 2016.
- Aggarwal, A.K. 1992. "Homeless men set up house in Maine State Library crawl space". *American Libraries* 23 (1) (enero): 7.
- Biblioteca y Lectura. 2010. "Estados Unidos: con frecuencia, bibliotecas son refugio de indigentes". <http://mirtasal.wordpress.com/2010/03/02/eeuu-con-frecuencia-bibliotecas-son-refugio-de-indigentes>, consultada el 2 de noviembre de 2014.
- Bogotá Humana, Talento Bibliored. 2013. "BiblioRed". <http://biblored.edu.co/boletines/web/2013/talento/talento.html>, consultada el 10 de octubre de 2014.
- Civallero, Edgardo y Sara Plaza. 2007. "Bibliotecas e indigentes". Blog Bitácora de un bibliotecario. <http://bitacoradeunbibliotecario.blogspot.mx/2007/08/bibliotecas-e-indigentes.html>, 1° de agosto, consultada el 2 de noviembre de 2014.
- Correa, M. E. 2007. "La otra ciudad. Otros sujetos: los habitantes de la calle". *Trabajo Social*, no. 9: 37-56. <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/download/8511/9155>, consultada el 10 de mayo de 2014.
- Gaughan, Tom. 1991. "ALA, public libraries examine impact of N.J. homeless ruling". *American Libraries* 22 (7) (julio): 610.
- Global Voices. 2012. "Brasil: las bicicletas llevan libros a los sin hogar". <https://globalvoices.org/2012/08/21/brazil-bicycle-brings-books-to-the-homeless/>, consultada el 21 de noviembre de 2016.
- Humanum Colombia. 2014. "Inclusión social y desarrollo humano". *Revista Humanum*. <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollhumano/>, consultada el 10 de octubre de 2014.
- IFLA. 2006. "Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo". <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibrary>, consultada el 20 de octubre de 2014.
- IFLA/Unesco. 1994. "Manifiesto de la IFLA/Unesco sobre la biblioteca pública 1994". <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-iflaunesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>, consultada el 10 de mayo de 2013.

- Kuver, Rekha. 2015. "Voices of homeless youth: community partnerships in library training". *Young Adult Library Services* 13 (2) (invierno): 10-12.
- Landgraf, Mary N. 1991. "Library cards for the homeless". *American Libraries* 22 (10) (noviembre): 946-949.
- Olmo, M.J. del. 2010. "En la biblioteca pública sí cabemos todos: directrices para la inclusión según la American Library Association". *Educación y Biblioteca* (178): 77-83.
- Spanish Oxford Living Dictionaries (SOLD). 2016. "Homeless". <https://es.oxford-dictionaries.com/definicion/homeless>, consultada el 21 de noviembre de 2016.
- Red de Bibliotecas (S.A.). <http://www.reddebibliotecas.org.co/plandeleitura/Paginas/Promocion.aspx>, consultada el 10 de octubre de 2014.
- Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales. 2006. *Estudio previo conveniencia y oportunidad centro de atención al habitante de calle Centro Día sistema de atención sensibilización básica, resocialización y reinserción sociolaboral*. Medellín: Universidad de Antioquia.

*Para citar este texto:*

- Ceballos Ospina, Johnny Alejandro. 2018. "El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless)". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 32 (76): 63-78. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.76.57976>