

# La investigación de diferentes comunidades sociales para su inclusión e igualdad en el acceso a la información

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM, México*

## INTRODUCCIÓN

Los integrantes de una sociedad democrática, los ciudadanos, tienen el derecho de acceso a la información y sobre todo de aquella que es generada por las dependencias u organismos públicos o dependientes del Estado, ya que son precisamente los integrantes de la sociedad quienes las mantienen vivas, de entre ellas la existencia de organizaciones que permiten o facilitan ese acceso a la información y al conocimiento a toda la sociedad y sus integrantes sin importar edad, género, estrato social o nivel económico o bien personas con capacidades diferentes. Estas organizaciones serían las diferentes unidades de información entre las que se pueden mencionar a los archivos, las bibliotecas y los museos. El acceso a la información que necesitan los ciudadanos se lleva a cabo a través de ellas, por medio de los servicios que ofrecen y los fondos documentales, ya sea impresos o electrónicos, con los que cuentan y también la conexión con otras unidades y sistemas de información ubicados posiblemente en universidades o instituciones públicas y privadas a las que tienen acceso.

No obstante, todo lo anterior sólo es posible si se tiene el cuidado de no excluir a ningún ciudadano y más bien ser inclusivos e igualitarios para con todos, permitiendo que la información y el conoci-

### *Desarrollo social...*

miento sea accesible a todos sin excepción. Entonces, para lograr lo anterior las diferentes unidades de información o sistemas de información se valen de la información y datos recabados de los estudios de usuarios de la información que se hallan llevado a cabo en los diferentes tipos de comunidades que conforman a la sociedad, es decir estudios o investigación en grupos de obreros, taxistas, amas de casa, comerciantes, pescadores, profesores o docentes, profesionistas que ofrecen sus servicios a la sociedad (médicos, odontólogos, abogados, contadores, administradores, sólo por mencionar a algunos de ellos), agricultores, apicultores, ganaderos, *sommeliers*, chefs, gastronómicos, científicos, y un largo etcétera. Los datos que arrojen las investigaciones sobre dichas comunidades o sectores sociales son esenciales para el desarrollo de fondos documentales, diseño de servicios y también para la conformación de los propios locales que albergan a las diferentes unidades de información todo ello permitiendo el acceso a la información y al conocimiento.

Entonces, siguiendo lo expuesto anteriormente, los siguientes párrafos pretenden ser o invitar a una reflexión sobre el tema de la inclusión y la igualdad en el acceso a la información a tomar en cuenta por las diferentes unidades de información.

### IGUALDAD

La igualdad es un acto que toda unidad de información lleva a cabo, ya que la información y el conocimiento que contiene en sus fondos documentales está disponible para todo ciudadano, para toda persona que conforma una sociedad democrática y que puede hacer uso de ese conocimiento adquirido por la información proporcionada por la biblioteca o archivo de un modo que pueda permitir su desarrollo dentro de la sociedad.

Así pues, las unidades de información y el personal que en ella trabaja estarán conscientes de lo que significa la igualdad de atención o de servicio que se brinda a las personas que integran los diferentes sectores de la sociedad. Por tanto: “La igualdad es el trato idéntico que un organismo, Estado, empresa, asociación, grupo

o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación” (Asamblea 2017, 2). Esta forma de ver la igualdad contiene elementos que se rescatan para toda unidad de información, así el trato idéntico a todas las personas es fundamental para un organismo que posee la información y el conocimiento que una persona o grupo de ellas requiere para cubrir sus necesidades informativas que le permitan su crecimiento o la solución de un problema personal, laboral, familiar o social. Lo anterior lleva a ver la otra parte que corresponde a que sin importar la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia, se tiene acceso a la información que se encuentra en esa biblioteca o archivo, por cualquier persona integrante de la sociedad. Y para concluir esta parte lo que corresponde a tener ausencia completa y total de discriminación.

Por otro lado, también se puede ver a la igualdad como un derecho, entonces: “El derecho a la igualdad es aquel derecho inherente que tienen todos los seres humanos a ser reconocidos como iguales ante la ley y de disfrutar de todos los demás derechos otorgados de manera incondicional, es decir, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, creencias o cualquier otro motivo” (Asamblea Legislativa 2017). Entonces, el reconocimiento que tienen todos los seres humanos a la igualdad debe permear todo, no solamente ante la ley, sino ante la información y el conocimiento y su acceso como un derecho del ser humano.

Visto de la forma anterior la igualdad entre los seres humanos se considera un derecho en muchas culturas actuales. Pero en ocasiones no existe igualdad debido, entre otros a factores económicos, raciales o religiosos. En este sentido, se asocia a otras palabras como inclusión, solidaridad y justicia, las cuales se entrelazan y se contraponen con la falta de igualdad en el trato o en la prestación de un servicio como suelen ser los que brindan las unidades de información, por lo tanto, estas palabras y acciones de inclusión, solidaridad y justicia imperan en sus relaciones con las diferentes comunidades de usuarios que atienden.

## *Desarrollo social...*

Pero a pesar de lo anterior, son conocidos los casos en que se limitan, formal o informalmente, los derechos de las minorías, especialmente de las desfavorecidas económicamente, como los indigentes, los inmigrantes, las comunidades indígenas o bien por la raza, la religión que profesan, las preferencias sexuales o bien las personas con capacidades diferentes (con discapacidades visuales, motoras, verbales o mentales). Por lo cual es que para tener y conservar la igualdad múltiples colectivos sociales luchan por ello y a la vez existen movimientos civiles e incluso organizaciones internacionales y no gubernamentales reunidas bajo la misión o propósito de tener un mundo o futuro más igualitario, es decir más justo.

Entonces, la lucha social en este sentido persigue la igualdad ante la ley, esto es, el derecho a la igualdad en el que todos los ciudadanos sean medidos de la misma forma sin importar quiénes sean o de qué estrato de la población provengan. Por “medidos de la misma forma” se entendería en tener acceso a la información y al conocimiento a través de la unidad de información en un sentido de igualdad de trato ante la solicitud de servicio para obtener la información que necesitan.

También, el derecho a la igualdad significa que todo ser humano posea un trato idéntico ante la ley y tomando en cuenta los tipos de igualdad en que se puede precisar, como:

- Igualdad de oportunidades: todos los seres humanos tienen las mismas oportunidades
- Igualdad de género: que a todos los géneros se les debe considerar iguales en derechos y obligaciones
- Igualdad de derechos: todos los ciudadanos de un Estado son iguales ante la Ley
- Igualdad social: ejercer todos sus derechos civiles, políticos, jurídicos y económicos en condición de iguales (Igualdad, 2022)
- Igualdad de acceso a la información: todos los ciudadanos tienen derecho al acceso a la información que necesitan

Ahora bien, después de observar lo que incluye y significa la igualdad con respecto al acceso a la información y conocimiento y las

acciones que se llevan a cabo para tal fin, se puede pasar a adentrarse a los otros temas conexos como la inclusión.

## INCLUSIÓN

Se debe entender por inclusión a “[...] la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso” (Coelho 2019). Ésta busca lograr que todos los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos.

Vista la inclusión de la forma anterior, entonces se puede decir que se formula como una solución al problema de la exclusión que es causado por circunstancias como la pobreza, el analfabetismo, la segregación étnica o religiosa, las preferencias sexuales, entre otras. La exclusión debe ser erradicada de todo organismo que brinde servicios a la sociedad, por lo tanto, de las diferentes unidades de información, ya que también se incluyen, puesto que ofrecen servicios a los integrantes de la sociedad para tener acceso a la información y al conocimiento que tienen en sus fondos documentales ya sean impresos o electrónicos.

Al igual que la igualdad se contemplan diferentes tipos de inclusión como son los siguientes:

**Inclusión educativa.** La educación debe incluir a todos los individuos en el proceso educativo, sin importar su condición social, origen étnico, raza, religión, género, preferencias sexuales, etc. Aunque todos somos diferentes y que independientemente de nuestras características (físicas, psicológicas, sociales, culturales), tenemos el mismo derecho a recibir una educación de calidad.

**Inclusión social.** Se enfoca en las personas que se encuentran en una situación precaria por diversas circunstancias, como la pobre-

### ***Desarrollo social...***

za, el lugar de nacimiento, el género, las condiciones físicas (discapacidades), la pertenencia a una determinada etnia o religión, etc. El objetivo es mejorar las condiciones de vida de los individuos que forman parte de estos grupos, y ofrecerles las mismas oportunidades en los planos político, educativo, económico o financiero, etc. Es ofrecer las mismas oportunidades de trabajo, salud, viviendas dignas, educación, seguridad, entre otras cosas, para los sectores de la población más desprotegidos (Coelho 2019).

**Inclusión al acceso a la información.** Ofrecer a todas las personas que estén en diferentes circunstancias la misma oportunidad de acceso a la información que necesitan para su desarrollo.

### Unidades de información

La práctica de la inclusión es y será utilizada en todas esas unidades de información que contienen la información y el conocimiento entre las que se encuentran las siguientes:

- Los archivos
- Las bibliotecas:
  - ☒ Públicas
  - ☒ Universitarias
  - ☒ Escolares
  - ☒ Especializadas
  - ☒ Nacionales
- Los museos

Parece indudable que de entre ellas, una es la más adecuada o la más propicia para que los grandes sectores sociales o grandes grupos de ciudadanos tengan el acceso a la información con igualdad e inclusión. Entonces, el acceso a la información para todos estaría ubicado en la biblioteca pública, pero sin dejar de lado que las bibliotecas universitarias, nacionales y escolares también sean responsables del acceso a la información con igualdad e inclusión. Quedan, tal vez, en un apartado a parte las bibliotecas especializadas, ya que estas están ubicadas en diferentes organismos

públicos, pero también privados; en estos últimos posiblemente la información que contienen no sea accesible a todos ya que no es pública como las bibliotecas especializadas ubicadas en los laboratorios farmacéuticos (Sanfer o Pfizer), donde la información de sus unidades de información es para uso particular de su entidad (véase la nota de Esquivel 2017, 62).

Pero las bibliotecas públicas están dirigidas a atender a los grandes sectores de la sociedad y tienen una misión bien definida y estructurada como la que se puede observar en el Manifiesto de la IFLA Unesco para la Biblioteca Pública (2022). Aquí la misión clave se relaciona con la información, alfabetización, educación, inclusión, participación cívica y la cultura, esta misión debe estar en el centro de los servicios que proporcionan las bibliotecas públicas.

A través del cumplimiento de estas estas misiones clave, las bibliotecas públicas contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la construcción de sociedades más equitativas (igualitarias), inclusivas, humanas y sostenibles. Entonces, la biblioteca pública es como una fuerza viva, es un organismo vivo en crecimiento para la educación, la cultura, la inclusión y la información como agente esencial para el desarrollo sostenible y para la realización individual de la paz y el bienestar espiritual a través de la mente de todos los individuos. Véase el Manifiesto sobre la Biblioteca Pública (2022).

Por otro lado, se puede leer y analizar El Tratado de Marrakech (2016) para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas invidentes, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso. Esta propuesta del tratado y de los países que se anexas al mismo están en el compromiso para desarrollar una política de igualdad y no discriminación, que asegure una mayor cobertura, equidad educativa y fomente la educación artística y cultura de la población mexicana.

Ahora bien, este Tratado de Marrakech se enfoca a un sector social más definido el cual corresponde a la comunidad social conformada por personas con discapacidad visual. Pero también existen otras comunidades sociales con discapacidades diferentes

### *Desarrollo social...*

que en igualdad de oportunidades y de inclusión deben de considerarse para el acceso a la información para satisfacer sus necesidades informativas.

Se debe tomar en cuenta que las bibliotecas o unidades de información llamadas bibliotecas públicas tienen la responsabilidad de brindar el acceso a la información a comunidades en situaciones en diferentes circunstancias contemplando a las personas que tienen otras capacidades entre las que se podrían mencionar las que presentan algunas de las siguientes:

- Discapacitados visuales
- Discapacidad motriz
- Discapacidad mental
- Discapacidad de habla o auditiva
- Personas con sordoceguera (Astorga 2015)

Pero a la vez se tiene que pensar en que existen otras comunidades sociales que no sólo son las personas que tienen algún tipo de capacidad diferente como se mencionó anteriormente, por lo que también se pueden incluir a otras comunidades con otras circunstancias como serían:

- Inmigrantes
- Comunidades originarias
- Indigentes

Y otras comunidades sociales como:

- LGBTTTIQ+
- Las que profesan diferentes creencias religiosas: budistas, islamistas, cristianos, evangelistas, testigos de Jehová, luteranos, judíos, etc.

### Estudios de usuarios en diferentes comunidades

Para que las bibliotecas puedan brindar el acceso a la información y al conocimiento contemplando la igualdad y la inclusión de todos los ciudadanos es preciso conocer a esa comunidad, tener los



datos de ella, analizarlos, detectar sus necesidades de información para que los fondos documentales y los servicios proporcionen dicha información a todas las personas.

Para tener una idea, bosquejo, sondeo o aproximación de cómo se han llevado a cabo los estudios de usuarios de comunidades que han sido excluidas se tiene un análisis de los estudios llevados a cabo en un lapso de 10 años en dichas comunidades (tabla 1).

*Tabla 1. Comunidades estudiadas*

Comunidad	Núm. de documentos
LGBTTTIQ+	27
<i>Comunidades indígenas</i>	20
<i>Discapacidad visual</i>	14
<i>Personas mayores</i>	13
<i>Inmigrantes</i>	12
<i>Discapacitados</i>	10
<i>Discapacidad auditiva</i>	7
<i>Discapacidad verbal</i>	3
<i>Enfermedad mental</i>	3
<i>Dislexia</i>	1
<i>Totales 10 comunidades</i>	110

Las comunidades estudiadas en un lapso de diez años son de 10 sectores de los cuales las comunidades LGBTTTIQ+ corresponden con quienes se han llevado más estudios de usuarios seguidas de las comunidades indígenas, siendo las personas con capacidades diferentes los menos estudiados, los menos investigados. Cabría preguntarse, entonces: ¿cómo están siendo atendidos en las unidades de información?, ¿sus necesidades de información son satisfechas?, o bien ¿las unidades de información contienen la información que necesitan estas comunidades?

## *Desarrollo social...*

Los estudios de usuarios permiten contar con la información apropiada para poder contar fondos documentales y servicios para responder a las comunidades de usuarios de la información (tabla 2).

*Tabla 2.*

Idioma	Núm. de documentos
<i>Inglés</i>	66
<i>Español</i>	40
<i>Portugués</i>	4
<i>Totales 10 comunidades</i>	110

De los 110 estudios encontrados en este periodo de diez años más de la mitad están en inglés y casi el resto en español, por lo cual se puede decir que los estudios sobre la comunidad LGBTTTIQ+ y las comunidades indígenas se encuentran en idiomas inglés y en español.

Por lo anterior, se puede indicar, a través de este sondeo, que son pocos los estudios llevados a cabo en comunidades diferentes a las tradicionales y que se requieren para poder hablar de inclusión e igualdad en la atención de servicios bibliotecarios y de información.

El resultado de los estudios de usuarios se ve como la forma para permitir el acceso a la información de manera igualitaria e inclusiva para el desarrollo de colecciones documentales, ya sea impresas o electrónicas, y el diseño de servicios bibliotecarios y de información (tal vez en algunos casos, innovadores).

Por ello, se puede decir que para tener el acceso a la información de manera igualitaria e inclusiva es preciso o primordial el estudiar a la comunidad:

- Para el acceso a la información que satisfaga sus necesidades informativas
- Para el desarrollo de la colección documental
- Para el diseño y desarrollo de los servicios bibliotecarios y de información

Bajo esta perspectiva se puede decir que habrá que estudiar las comunidades de:

- Discapacitados visuales
- Discapacitados motrices
- Discapacitados mentales
- Discapacitados de habla o auditiva
- Personas con sordoceguera (Astorga 2015)
- Inmigrantes
- Comunidades originarias
- Indigentes
- LGBTTTIQ+
- Que profesan diferentes creencias religiosas

Esto permitirá tener de la comunidad no sólo los datos sobre cada una de ellas, sus necesidades de información, su comportamiento informativo, sino poseer la información para brindarles la atención que ellos requieran dentro de los parámetros de igualdad e inclusión.

Ahora bien, la metodología utilizada para cada tipo de comunidad se entiende que es diferente ya que cada una de ellas tiene sus propias características. Así se tomará en cuenta que se puede usar una metodología cuantitativa o cualitativa, ya sea de forma directa o indirecta y con el uso de diferentes instrumentos para la recolección de los datos valiéndose de cuestionarios, cédulas de observación, cédulas de entrevistas o mixtas.

#### A MANERA DE CONSIDERACIONES FINALES

Para la atención de la igualdad e inclusión del acceso a la información es preciso llevar a cabo estudios de usuarios en diferentes comunidades:

- Comunidades indígenas que, aunque se han iniciado desde hace algunos años, se requiere seguir esa tendencia
- Comunidades con capacidades diferentes (discapacidades): visuales, auditivas, motoras, sordoceguera, dislexias y mentales

## **Desarrollo social...**

- Comunidad LGTBTTIQ+
- Inmigrantes
- Personas mayores. Esta comunidad está siendo atendida y la tendencia es que se seguirá por ese camino

Los estudios de usuarios arrojan información sobre sus necesidades y comportamiento informativos de diferentes tipos de comunidades sociales. Los estudios de usuarios de comunidades de diferente orden que deben ser atendidas e incluidas de forma igualitaria permitirá a las unidades de información:

- Desarrollo de colecciones documentales impresas y electrónicas
- Diseño de servicios de información
- Acceso a la información que responda a las necesidades informativas

## **REFERENCIAS**

Asamblea Legislativa. Comisión Institucional de Ética y Valores. Valores Institucionales. *Plan estratégico Área Técnico-Administrativa 2017-2021*. [https:// http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%202017%202021.pdf#search=%C3%A9tica%20y%20valores](https://http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%202017%202021.pdf#search=%C3%A9tica%20y%20valores).

Astorga Navarrete, B. E. 2015. “La intervención del bibliotecario por una cultura incluyente hacia las personas con sordoceguera: experiencia desde el guía intérprete”. <http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/300/2ENG109.pdf?sequence>.

Coelho, F. 2019. “Inclusión”. En: *Significados.com*. <https://www.significados.com/inclusion/>.

Costa Rica. Asamblea Legislativa. Comisión Institucional de Ética y Valores. “Valores institucionales”. Costa Rica, Asamblea Legislativa. 2021. <http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Igualdad.pdf>.

Esquivel Mendiola, L. 2017. "Elementos para la organización documental en laboratorios farmacéuticos". Tesina-UNAM. Consultado el 31 de diciembre de 2022. <http://132.248.9.195/ptd2017/febrero/0756069/Index.html>.

"Igualdad". 2022. *Concepto.de*. <https://concepto.de/igualdad/>. Última edición: 2 de febrero de 2022. Consultado: 07 de septiembre de 2022.

Manifiesto IFLA-UNESCO por la Biblioteca Pública 2022. Misión de la Biblioteca Pública. <http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifiesto%202022.pdf?fbclid=IwAR19UJJld0RgUbDxFSrsgLb0aAk6qdmOSp4tRBxjPg1rSONjhOzhy8Hx7HA>

Tratado de Marrakech. 2016. Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual u otras formas dificultades para acceder al texto impreso. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-II02.pdf>.