

# **La responsabilidad social: un reto y una oportunidad de acción para los profesionales de la información en el siglo XXI**

BRENDA CABRAL VARGAS

Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

brendacabral@filos.unam.mx

Las bibliotecas como institución y la profesión bibliotecológica como disciplina siempre han estado vinculadas a las sociedades para ofrecer distintas formas de pensamiento e ideas ante las problemáticas de índole política, económica y cultural que pueden moldear dicha dinámica social.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico que ha posibilitado el surgimiento de la sociedad red como se ha denominado por algunos autores, conlleva una serie de fenómenos informativos y de comunicación que implican grandes ventajas, pero también amenazas a nuestras comunidades. Esta sociedad red nos ofrece una interconexión global como nunca antes a gran escala y alienta la expresión de individuos y colectivos; por otro lado, esta misma facilidad de difundir contenidos deriva en prácticas orientadas a la desinformación y a una oferta exorbitante de plataformas informativas.

En esta sociedad hiperconectada, los profesionales de la información enfrentamos distintos retos porque están en juego ciertos valores como la defensa de la libertad de expresión, el acceso a la información y la protección

de los derechos patrimoniales de los autores. Para ello, debemos estar siempre preparados para saber cómo identificar y confrontar adecuadamente dichas amenazas.

Uno de los elementos necesarios para nuestra profesión es considerar a la responsabilidad social como un concepto clave a través del cual podemos generar distintas respuestas y formas de acción colectivas para hacer frente a cada uno de los escenarios donde se vea en riesgo las distintas libertades a las cuales estamos comprometidos gremialmente.

Existen varios caminos para cumplir con la responsabilidad social: el desarrollo de programas de habilidades informacionales para cualquier comunidad, así como innovar continuamente productos y servicios; creando además espacios y ambientes dinámicos y participativos, entre muchos otros.

Nuestra responsabilidad social hacia las comunidades pasa por el ejercicio ético de nuestra profesión. Tenemos que tener una ética inquebrantable e impactar para bien de nuestras comunidades.

La ponencia estará dividida en tres partes, en la primera se abordará lo que es la responsabilidad social, la segunda parte expondrá los retos y ámbitos en los que los profesionales de la información tienen que hacer frente y, finalmente, las competencias que tenemos que incorporar en nuestra acción profesional para desarrollar este sentido de responsabilidad social en las que se considerarán aspectos como la innovación y la creatividad. Así como otros retos como crear y desarrollar contenidos digitales ad hoc para nuestras comunidades o abordar la brecha digital que sigue estando presente y muchos otros aspectos más que impactan en el individuo y en la sociedad en general.

## **La responsabilidad social**

La Responsabilidad Social (RS) hace referencia a los compromisos legales y éticos derivados de los impactos que las organizaciones o instituciones pueden provocar en el sector social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. La idea detrás de la responsabilidad social es que los miembros de la sociedad tienen la responsabilidad compartida de ayudar a otros. A menudo, esto implica colaborar en forma de resistencia civil para oponerse a las injusticias legales, políticas y económicas. En este sentido, para la RS, *todos somos responsables de todos y todo*; necesitamos interactuar y eso conlleva problemas cuya resolución se basará siempre en la democracia y buscando el bien común.

Ser responsable es una forma de pensar en la que todas las personas somos parte del problema y la solución. Así, los problemas sociales como la violencia, la inequidad de género, la brecha informacional y educativa, entre otras, nos atañen a todos y no deberían permanecer neutrales, sino que, desde nuestras áreas (llámese profesión, grupo, etc.) debemos adoptar y defender una postura que idealmente es ética.

El término es popular en el ámbito de los negocios, se dice que las empresas tienen ciertos compromisos con sus trabajadores (como el pago a tiempo de salarios), clientes (ofrecer lo con veracidad los productos o servicios) y demás agentes involucrados en sus cadenas de suministro. En algunos casos, es posible que las bibliotecas y las corporaciones tengan convenios para que, desde estos sitios abiertos a todos, se fomente y fortalezca la responsabilidad social (Suharso et al, 2018).

Existe otra tipología de responsabilidad social que es la llamada Responsabilidad Social empresarial o corporativa (RSE o RSC) que como su nombre lo indica, se relaciona con el papel activo de vínculo con sectores sociales a los que atiende o comercializa una institución sus productos o servicios. La llamada RSC es parte de la estrategia organizativa de dichas empresas desde hace varios años, y tiene que cumplir ciertas características para que no sea considerada una simple acción de asistencia social. La RSC involucra tópicos como la responsabilidad, por supuesto, pero también la legitimidad, la prudencia, la libertad y el voluntarismo.

La RSC es definida de acuerdo con la Comisión Europea como el “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores” (Navarro G, 2012, p. 59).

Posiblemente uno podría preguntarse si los corporativos podrían tener lo que también se denomina ética en las empresas, porque muchas veces ésta es el resultado de acciones individuales y parte de la naturaleza intrínseca de cada individuo. Pero si tomamos como cierta la premisa de que las empresas son agrupaciones de individuos que se unen bajo un fin común, que es cumplir las necesidades de una sociedad, a través de productos y servicios, entonces esas agrupaciones humanas deben de trabajar necesariamente con una ética que se refleja en toda la empresa.

Una acotación adicional resulta en el hecho de que la RSC se compone no sólo de empresas pertenecientes a los llamados primer y segundo sector -privado y público- sino también incluye al llamado tercer sector o sociedad civil. Es cierto, muchas veces este mundo de las organizaciones civiles que

prestan servicios, y que anteriormente se llamaban organizaciones no gubernamentales, forman parte indisoluble de este sistema.

Ahora bien, la RSC se cumple a través de factores internos y externos. Las grandes corporaciones diseñan y redactan sus manuales de procedimiento donde se incluye, muchas veces, una serie de indicaciones de carácter ético. Bajo estos parámetros, la labor de los empleados se regula por estas directrices éticas como lo puede ser el respeto a las normas de convivencia, respeto a los horarios de trabajo, la armonía en el centro de trabajo, honradez en el manejo de objetos, etcétera.

Existen factores externos que toda empresa debe enfocarse y es principalmente en el caso del medio ambiente, una preocupación por el cuidado del ecosistema en el que vivimos. Otros factores para valorar una empresa como afirma Navarro (2012) son que tengan respeto por los derechos humanos, asegurar un ambiente laboral sano y con oportunidades de desarrollo, con procesos de calidad en su producción y venta, con una política ambiental clara como se dijo, que ejerzan transparencia informativa, apoyen al desarrollo de comunidades en países en desarrollo lo cual se relaciona con la filantropía, que mantengan una sana relación con el Estado y que participen de las actividades culturales.

Como se afirma, esta cultura de RSC existen desde hace varios años y ha evolucionado a tal grado, que existen certificaciones a empresas que sean socialmente responsables organizadas por instituciones multinacionales. La condición básica de la existencia de la RSC es que toda empresa es responsable porque goza de dos condiciones necesarias: la libertad y el compromiso voluntario. Si no existen ambas, no se puede hablar de RSC.

Dentro de otras tipologías de responsabilidad social, como la individual o la universitaria, la RSC resulta de gran interés en este mundo globalizado porque finalmente existe una economía global interconectada la cual determina muchas veces el destino político o social de un país, por ejemplo, cuando existen crisis financieras. Esta economía interconectada es el resultado de la actividad del sector empresarial, industrial, de un país y por ello resulta relevante

Como se mencionó anteriormente otro termino que ha surgido es el denominado RSU que se refiere a la responsabilidad social universitaria; y como bien citan (De la Cuesta, De la Cruz y Rodríguez, 2010, p.xxii) ésta, nos permitirá alcanzar una globalización solidaria y respetuosa de las identidades específicas para garantizar el bienestar de los ciudadanos desde una

perspectiva multidimensional – no solo material -y para promover el desarrollo sostenible.

La responsabilidad social desde cualquier instancia pública, gubernamental y desde cualquier esfera implica una gran labor, esto ha sido reconocido por muchas instituciones tanto a nivel internacional como a nivel nacional; esto se puede constatar por los diferentes eventos y redes que se han dado al respecto, un ejemplo de lo anterior es el Foro de Expertos en Responsabilidad Social Empresarial, precedente del actual Consejo Estatal de Responsabilidad Social de la Empresa (CERSE) adscrito al Ministerio de trabajo español, el cual pudo llegar a ciertas recomendaciones entre las que estaban

el fomentar la investigación sobre la Responsabilidad Social y el desarrollo sostenible; incluir el estudio de los principios de responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la educación; promover en las enseñanzas universitarias, ... la incorporación de la formación en materia de Responsabilidad Social y fomentar la educación y formación en materia de Responsabilidad Social de los cuadros directivos de las empresas, los representantes de los trabajadores y los responsables de las distintas organizaciones sociales y de las Administraciones Públicas. (De la Cuesta, Marta, 2011, p.2)

Pero como muchos autores han coincidido para que haya una adecuada responsabilidad social por parte de cualquier institución u organismo sea público o privado se debe partir desde la transparencia en sus actividades como bien lo dice (De la Cruz, 2011) es

“imprescindible mejorar la gobernanza de la universidad, su transparencia y rendición pública de cuentas y dotar a los Consejos Sociales de los presupuestos adecuados para que puedan desarrollar satisfactoriamente sus funciones de control, dirección, representación y expresión de las legítimas aspiraciones de la sociedad” (p.3)

También es importante mostrar la visión que tuvo la REBIUN desde el 2011 en la que veían la estrecha relación de la responsabilidad social con la sostenibilidad, por lo que su plan de trabajo giro en torno a los siguientes conceptos que sería interesante de considerarlo para trabajos posteriores para las bibliotecas y unidades de información:

- Desarrollo sostenible: concepto definido en 1987 por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas en el Informe Brundtland como aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias.

- Triple cuenta de resultados (triple bottom line): noción acuñada en 1994 por John Elkington (2004, p.1) que sostiene que el éxito de las empresas no sólo debe valorarse en términos económicos, sino también en términos de impactos ambientales y sociales. Concibe así la sostenibilidad en torno a tres dimensiones (social, económica y ambiental) de suerte que se trata de compatibilizar el desarrollo económico, con la salvaguardia del medioambiente y la consecución de la justicia social.
- Regla de las tres erres: presentada en 2004 por el gobierno japonés de Koizumi Junichiro durante la cumbre del G8 en Sea Island (EE.UU.) (Nishizawa, 2006) y popularizada por Greenpeace. Pensada para la gestión de los residuos con vistas a salvaguardar el medio ambiente, propone una jerarquía basada primero en reducir consumos de energía y de productos generadores de desechos, a continuación, en reutilizar y, en última instancia, en reciclar.
- La sostenibilidad como cultura y estrategia corporativa: de acuerdo con un reciente estudio del MIT y el Boston Consulting Group (2011, p.20), la sostenibilidad debe ser algo transversal e incrustado en la estrategia corporativa y en la cultura de la organización. En palabras recogidas en este informe, la sostenibilidad es «el enfoque, el proceso, la mentalidad».
- Teoría de los puntos de decisión: si la reducción del consumo de energía, materias primas y productos generadores de desechos es el componente prioritario de la actuación sostenible, la teoría de los puntos de decisión propuesta por Soman, Xu y Cheema (2010) proporciona un buen mecanismo para lograrlo. Esta teoría propone utilizar intervenciones externas para hacer que los individuos reconsideren sus decisiones de consumo y mejoren sus procesos decisorios al respecto. (Marraud, 2013)

Como ellos mismos señalan las cinco claves configuran la aproximación que realizan para la integración de la sostenibilidad en el campo de las bibliotecas universitarias y de investigación, pero no se descarta que pueda ser utilizada para otro tipo de bibliotecas. Más adelante se hablará de la RS y la relación con las bibliotecas y los servicios informativos.

## Responsabilidad social en bibliotecología

La responsabilidad social se vincula con la bibliotecología en al menos dos sentidos, por un lado, con la naturaleza social de las bibliotecas y por otro, con su labor propia de ayudar a las personas a mantenerse informadas o, cuanto menos, crear las condiciones idóneas para que puedan hacerlo y tener la posibilidad de participar en la toma de decisiones, siempre en forma democrática.

Soltani et al. (2022) resaltan la importancia de las bibliotecas públicas en la responsabilidad social, no porque otro tipo de estas instituciones sean ajenas al término, sino por su distintivo de ser un lugar de encuentro para todos, sin importar procedencia, color de piel, religión, u otras características de las personas. Para el autor, las bibliotecas socialmente responsables trabajan con base en:

- **Transparencia:** mecanismos que regulan el funcionamiento de la organización y que dan cuenta de su impacto en la sociedad. Además, los valores, normas y costumbres de quienes trabajan en la biblioteca
- **Ética profesional:** el comportamiento integral del profesional para con los agentes que afecta su profesión, tanto en lo mental, como en psicológico y físico. En el área de la bibliotecología, la ética profesional suele regularse por códigos de ética que crean las asociaciones profesionales en materia bibliotecaria
- **Escrupulosidad o estado de consciencia:** el convencimiento del profesional por la causa para la cual fue creada la biblioteca

Esta vinculación con la responsabilidad social, ha llevado a la creación del término *responsabilidad social bibliotecaria*. A partir de Rementería y Miranda (2014) podemos decir que la Responsabilidad social bibliotecaria ve a la biblioteca como un tipo de organización social. Se conceptualiza a raíz de la llamada Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa, término que alude a otro tipo de compromisos no lucrativos que tienen las empresas privadas, al estar involucradas en la sociedad.

Si entramos en antecedentes históricos, el gremio bibliotecario ha estado en la búsqueda de valores profesionales que procuren un bienestar para la sociedad, con lo cual estamos hablando de contar con una guía de comportamiento ético. Algunos de ellos son valores que permean en distintas profesiones, pero en el caso de los bibliotecarios, se convierten en verdaderos ejes de acción y son la base para la planificación de organización y servicios

documentales, como lo son el derecho a la privacidad, la protección de la confidencialidad, el acceso a la información, la disponibilidad de comunicación electrónica, etcétera.

Como fue mencionado, la acción profesional basada en lineamientos éticos se ha reflejado en los diversos códigos bibliotecarios a nivel mundial, pero ha existido un gran debate al interior de las asociaciones y grupos bibliotecarios, porque lograr un consenso es difícil dada la enorme pluralidad de opiniones, ideas y posturas ideológicas. Precisamente, la responsabilidad social es uno de los valores que pasó por un largo camino antes de consolidarse como parte integrante de ciertos códigos de ética, y es que, a lo largo del siglo XX, se consideraba que la responsabilidad social era una postura antagónica de la libertad intelectual.

Aunque pudiera parecer extraño, dado que estos valores no tendrían fundamentos teóricos confrontados, vamos a describir un panorama general para mejor entendimiento histórico. Dando por hecho que uno de los valores más apreciados por los bibliotecólogos a nivel mundial es la defensa de la democracia y la promoción de la libertad intelectual -entendiéndola como la libertad de expresión y el derecho de acceder o no a la información- en la práctica, se asoció su ejercicio con el comportamiento neutral de los bibliotecólogos en su labor profesional. Esta idea de la neutralidad fue muy difundida en la bibliotecología norteamericana principalmente a lo largo del siglo XX como se comentó.

Entonces se consideraba que el bibliotecario o el profesional de la información que ejerciera la libertad intelectual necesariamente tendrían que trabajar sin influencia de ningún tipo de ideología, credo o preferencias personales, según se desprende de las posiciones oficiales de algunas asociaciones internacionales, es decir, actuar con neutralidad. Es decir, para grandes asociaciones bibliotecarias, la responsabilidad social implicaba hablar de temas como el racismo, sexismo, género, diversidad sexual, etc., por lo que habría un riesgo de tomar partido político y alejarse de la neutralidad que pregona la libertad intelectual.

Varios colectivos bibliotecarios, con argumentos sólidos fundamentados en corrientes sociológicas y filosóficas, concibiendo a la biblioteca como un espacio ideológico de perpetuación de relaciones inequitativas, rechazaron esta noción de neutralidad en la práctica profesional como un concepto absoluto. La idea principal de estos colectivos era que la neutralidad es una posición difícil de sostener dado que somos seres sociales con determinación histórica. Para algunos estudiosos del fenómeno del impacto social de



las bibliotecas, hablar de neutralidad significa alejarse del objetivo principal que es la socialización de la información y el conocimiento.

Entonces, la propuesta de esos colectivos fue apelar a la responsabilidad social como una respuesta adecuada a la acción profesional en un mundo complejo y altamente interrelacionado. Desde esa perspectiva, la responsabilidad social se debe entender como un concepto que tanto abarca el ámbito que protege la libertad intelectual como aquél que concibe al bibliotecólogo como un agente de cambio social.

Hay que tomar en cuenta, ciertamente, que el contexto social de la confrontación entre libertad intelectual y responsabilidad social se inserta en una sociedad global que fundamenta la economía, las relaciones sociales y los modos de producción con el uso cada vez más extenso de las tecnologías de información. La tecnología que actúa sobre la información posee cada vez un mayor poder de penetración transversal en los sistemas y en las relaciones sociales.

Se podría afirmar entonces que la responsabilidad social fue vista, bajo una mala apreciación, como un valor que negaba la neutralidad ética del bibliotecario según teóricos anglosajones. Para ellos, la libertad intelectual era la única que podría rechazar la censura y defender la libertad de expresión.

Pero con el paso del tiempo, y por medio de propuestas teóricas, junto con acciones en favor de comunidades vulnerables o emergentes, diversos grupos activistas han reafirmado que la bibliotecología es una profesión humanística y social, que busca permanentemente acrecentar el desarrollo intelectual de las comunidades con el fin de lograr un entorno menos inequitativo en materia de acceso a la información.

No debemos olvidar, sin embargo, que, con el advenimiento de la sociedad y la economía del conocimiento, existen relativamente nuevas formas de amenazas y retos para las bibliotecas, como lo son las políticas restrictivas en el uso de internet, la creciente brecha digital, el balance entre derechos de autor y acceso libre al conocimiento, los discursos de odio que fácilmente pueden ser transmitidos y preservados por la red, etcétera.

Al respecto, la American Library Association posee todo un sistema de defensa de la libertad intelectual, que va desde una Carta Declarativa, hasta oficinas establecidas para atender casos y hacer promoción que fueron establecidas desde 1967 (American Library Association. 2008).

A nivel internacional, tenemos la Declaración de la IFLA sobre las Bibliotecas y la Libertad Intelectual, y el llamado Advisory Committee on

Freedom of Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE) que, de acuerdo con su sitio web

con su trabajo procura crear consciencia sobre el vínculo entre bibliotecas y libertad intelectual, colecciona, organiza y difunde material que ayudan a las bibliotecas y a las asociaciones bibliotecarias a defender y tomar acciones para promover y defender la libertad intelectual, así como su vigilancia en el campo bibliotecario (International Federation of Library Associations and Institutions, 2022)

De acuerdo con Oltmann y Samek (2022) quienes han sido académicas bibliotecarias que han estudiado este tema por años, la Declaración de la IFLA persiste como un documento global retórico que funciona en la teoría, pero existen muchos factores sociales y económicos que impiden que se lleve a la práctica en forma directa, además que solo es aparentemente funcional para bibliotecas de los Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido. Existe una tensión diversa entre lo que dictan los cánones éticos globales y la acción personal de los bibliotecarios.

En ese sentido es como la responsabilidad bibliotecaria debe entrar en acción, dado que aunque tengamos documentos de regulación global, las comunidades y sus necesidades informativas son únicas y exclusivas, por lo tanto, los bibliotecarios deben adecuar sus servicios hacia ese objetivo de transformación social. Con esto en mente

La responsabilidad social de la biblioteca y los bibliotecarios, por tanto, tiene como perspectiva el bienestar de la ciudadanía, el bien común de las personas, a saber, con una educación que contribuya a la práctica de una Sociedad de la Información, que sea incluyente con aquellos sectores marginados de la sociedad. Que capacite a los miembros de la comunidad para su libertad intelectual dando acceso a información por encima de las fronteras. Ayudando a conservar los valores democráticos y los derechos humanos universales con imparcialidad y oponiéndose a cualquier forma de censura (Rementería y Miranda, 2014, p. 50).

### **Ámbitos de acción de la responsabilidad social en bibliotecas**

La responsabilidad social puede lograrse desde la biblioteca y en la biblioteca. La primera forma se refiere a todas aquellas actividades que esta institución puede realizar por sí misma en función de las necesidades que detecte en su entorno, estas pueden ser:

- Educación

- Valores
- Grupos sociales
- Ética
- Acceso a la información
- Género

Por otra parte, el uso de la biblioteca puede ser la punta de lanza para fortalecer y colaborar con el sector empresarial en el logro de la responsabilidad social. Las empresas conocidas como Socialmente Responsables, se asumen como organizaciones que generan un bienestar para todos, aun quienes no son parte de la empresa. Suharso et al. (2018) describen el caso de un proyecto en Indonesia al que se llamó PerpuSeru, la filial indonesia de la refresquera Coca-Cola y la Fundación Bill & Melinda Gates trabajaron para que las bibliotecas del país funcionaran como centros de aprendizaje y actividades comunitarias teniendo como punto de partida las tecnologías de la información. 14 millones de personas lograron ser incluidas en el acceso a la información, 2300 bibliotecarios recibieron entrenamiento y se formó a 65 formadores nacionales que pudieran llevar la experiencia a bibliotecas de otras ciudades indonesias.

Sirva de ejemplo las aportaciones de Murthy (2013) y Kumar (2013) que nos describen la necesidad de incorporar al ámbito de la responsabilidad social corporativa, la presencia de las bibliotecas públicas en la India. Para Murthy, considerando que, en el pasado reciente, la India tuvo un gran crecimiento industrial se pregunta por qué no impulsar a las bibliotecas públicas como ese sector beneficiario de acciones sociales por parte de las empresas. Dado que las empresas deben de servir a los intereses de la sociedad donde opera, Murthy reflexiona que las bibliotecas públicas deben ser consideradas como las universidades para el aprendizaje de por vida y autónomo, y que, por lo tanto, son plenamente aptas para recibir fondos adecuados, porque la generación de ganancias debe ser igual de importantes que la distribución de la riqueza.

Por su parte, Kumar menciona que las empresas pueden promover el avance de las bibliotecas públicas en cuatro áreas: establecimiento de bibliotecas totalmente equipadas en escuelas públicas, construcción de edificios exprofeso para bibliotecas, provisión de libros o fondos para su adquisición y apoyar las remodelaciones de las mismas. Aunque esto es para el contexto de la India, esta tipología resulta de gran interés para tomarla en cuenta.

La información nos lleva por tanto a un conocimiento de nuestro entorno, y es a través de las instituciones sociales, como las bibliotecas que se puede llevar a la construcción del saber, con relación a esto Chirino (2021) nos dice que

“desde diversos campos en ciencias sociales, administrativas, involucrando instituciones y comunidades; específicamente bibliotecas públicas enfocadas en superar sus debilidades al desarrollar misión, visión, responsabilidad social para ofrecer calidad y difusión de conocimiento, proyectada a elevar su pertinencia interna y social e insertarse como organización socialmente responsable y autosustentable”(p.28).

Sin embargo, este vínculo de servicios de información-bibliotecas y los alcances de la responsabilidad social corporativa también se encuentra bajo escrutinio y miradas críticas de algunos autores de la disciplina. Posterior al año 2000, la literatura del área ha visto el crecimiento en artículos sobre la experiencia de las bibliotecas al unirse a los planes de responsabilidad social corporativa de distintas compañías.

Para Martin Valduciel (2018), esta globalización de la información y la sociedad del conocimiento, es una mera pantalla de humo, que oculta las verdaderas relaciones de poder e invisibiliza la estructura económica de una sociedad que está detentada por las corporaciones. Según dicho autor, alcanzar una sociedad informada, como lo pretende la RSC, es no dar cuenta de los conflictos y las relaciones de poder que subyacen en una empresa con servicios de información.

Las acciones más concretas para combatir la desigualdad en las bibliotecas, tienen que ver con el diálogo, de esa manera las personas se mantienen involucradas con los problemas y necesidades de su entorno. Sipilä (2015) creyó necesario establecer un vínculo entre bibliotecas y sociedad civil. Con ello las bibliotecas estarían cumpliendo con su responsabilidad social ya que estarían contribuyendo fortalecer el vínculo social y mejorar la calidad de vida de su comunidad.

En el contexto de la autora, una sociedad civil la forman ciudadanos que “organizan espacios y servicios para ellos mismos y para otros” (p. 98), esto es, como lo indicó Duque Cardona, que se involucren en la biblioteca y sus planes. Este involucramiento, para Sipilä (2015) conlleva la creación de bibliotecas fuertes, sociedades fuertes.

Para adquirir una responsabilidad social debemos de ir encaminando las bibliotecas independientemente del tipo de que se trate a que se conviertan en bibliotecas sociales, para ello se recomiendan las siguientes acciones:

- Elaborar un proyecto de biblioteca social y marcar objetivos
- Animación de la lectura
- Promoción de la lectura.
- Fomento a la lectura.
- Formación de lectores.
- Sentirse parte de la comunidad.
- Reducir problemas sociales, salud y otros
- Mejorar la vida de las personas.
- Buscar colaboradores y sumar fuerzas.
- Convertir la biblioteca en un espacio de reflexión, debate y participación.
- Atender las necesidades de las personas en sus distintos momentos vitales.
- Conocer el trabajo de los demás para encontrar nuevas soluciones.
- Promover el compromiso de los trabajadores y la responsabilidad social de la biblioteca.
- Desarrollar espacios flexibles, amables y sugerentes en los que tenga cabida.
- Crear un plan de comunicación que implique a todo el equipo.
- Promover una sociedad más comprometida y justa.
- Reivindicar el carácter público de la biblioteca.

Algunas de las acciones citadas con anterioridad se pueden lograr a través del acceso a información ad hoc para la toma de decisiones por parte de la comunidad para la solución de problemas; otra a través de la alfabetización de los usuarios y el personal en materia ambiental y otras tantas en el trabajo comunitario a través de proyectos conjuntos entre las bibliotecas y las comunidades; generando en las bibliotecas espacios de convivencia y diálogo.

Pero para que estas acciones tomen fuerza se debe involucrar a toda la comunidad y de ella deben salir los proyectos en función de las necesidades más prioritarias.

Es importante conocer que las acciones sobre responsabilidad social que se pueden llevar desde las bibliotecas pueden ser en dos sentidos con el personal y con su comunidad. Véase el cuadro 1.

Cuadro 1 Acciones sobre responsabilidad social

| Para el bibliotecario/biblioteca   | Para los usuarios  |
|--|--|
| Cursos de sensibilización con el medio ambiente                              | Proporcionar información sobre medidas en favor del medio ambiente   |
| Planes de comunicación que implique a todo el equipo                         | alfabetizarlos en temas ecológicos   |
| Contar con medidas de sustentabilidad en todas sus actividades               | Desarrollarles competencias culturales   |
| Reciclaje  | Que se involucren en la preservación de la memoria e historia oral de su comunidad   |
| Cuidado de la energía eléctrica dentro de las instalaciones de la biblioteca | Fomentar la participar en cursos y talleres, ya sea como talleristas o asistentes en temas como en cuidado de aves de corral, reciclaje, cuartos caseros, huertos familiares o comunitarios, etcétera. |
| Cuidado del agua   | Alfabetizarlos informativamente, mediáticamente y tecnológicamente   |
| Equidad de género mediante talleres y cursos                                 | Proporcionar espacios para el diálogo y la solución de problemas comunitarios  |

Fuente: La autora, 2022

Las bibliotecas deben estar comprometidas con el bienestar de su comunidad; como se puede ver en el cuadro 1, ya sea fortaleciendo a los bibliotecarios para que estos a su vez puedan desarrollar en sus usuarios una serie de competencias, habilidades y actitudes que los lleven a tener una responsabilidad social ante el medio ambiente y los problemas que aquejan a su comunidad; lo anterior mediante el diálogo y la creación de espacios para la creación de proyectos comunitarios para el bien común.

Como podemos leer, los temas sociales que rodean la práctica bibliotecaria prácticamente son inagotables y es menester que las bibliotecas trasciendan la delimitación física para participar activamente dentro su comunidad con ideas innovadoras para lograr una transformación social además de un desarrollo personal importante. Y posiblemente, en un futuro cercano y con la ayuda de la tecnología, estamos en el umbral de una simbiosis para facilitar el acceso no sólo a los recursos documentales sino al conocimiento mismo que poseen las personas y usuarias. Se pueden pensar en el concepto de bibliotecas humanas, que ha sido un exitoso proyecto en las bibliotecas donde se ha llegado a implementar.

En este sentido, Lankes (2016) ofrece un texto altamente motivador que resalta la importancia social de las bibliotecas y las múltiples formas de volverlas recursos estratégicos para el desarrollo comunitario. Este autor afirma que:

“Durante demasiado tiempo los bibliotecarios y las comunidades a las que sirven han estado centrados en las colecciones. Piensa en una biblioteca y probablemente pienses en estanterías bien ordenadas o en terminales que brillan y que te dan acceso a bases de datos y artículos. Esto era la colección. Los materiales y los recursos. Sin embargo, la verdadera colección de cualquier biblioteca no son estas herramientas, la verdadera colección de una biblioteca es la comunidad en sí misma. Las bibliotecas de hoy en día están convirtiéndose en centros de citas sociales e intelectuales. Las bibliotecas en vez de enlazar tus necesidades a un mero recurso, están enlazándolas a los expertos, vecinos, colegas y compañeros de aprendizaje que te pueden ayudar a satisfacer estas necesidades” (p. 107)

Con la cita anterior queda sintetizado la importancia del trabajo conjunto entre las comunidades y las bibliotecas para alcanzar el conocimiento, la cultura y la solución de problemas sociales, y por tanto la transformación y desarrollo social.

## Conclusiones

Las bibliotecas tienen como principal responsabilidad social el desarrollo comunitario; esto a través del acceso a la información, la lectura, la cultura y la alfabetización lo cual impacta en otros campos como el empleo, la integración social, impedir la delincuencia, la violencia social, etc.

El derecho a la información es la cara más visible de la vinculación entre los bibliotecarios y la sociedad; este es el nivel más alto que exige la libertad intelectual y con una postura neutral; por ello, y sin considerar el aspecto de los deberes de informar, es que se han desarrollado exhaustivos sistemas de recuperación de la información tanto en forma física como electrónica; se han tratado de desarrollar habilidades de búsqueda de información; se combate la censura en sus formas más evidentes; se busca poner a disposición de la gente la consulta de fuentes electrónicas sin programas filtro, entre otros rasgos. Estas son las labores que, de acuerdo con los defensores de la libertad intelectual, contribuyen a lograr la democracia.

Pero, el deber ético del profesional no se agota en dichas acciones dictaminadas por la libertad intelectual. Si consideramos a los derechos humanos como derechos y como deberes, entonces el bibliotecario también posee un “deber de informar”. Los deberes de informar son la otra cara del sustento profesional. Los profesionales frecuentemente se abocan a cumplir la obligación del derecho a la información descrito arriba y consideran que un deber de informar influye o quizá manipula las necesidades de información de la población.

Para cumplir con el deber de informar se debe trabajar para que la información y el conocimiento que se comparta tenga sentido y significado para la comunidad. La información posee un sentido verdaderamente valioso para una persona en tanto se reconcilia y cumple con la noción de autonomía de ella y contribuye a que sea un ser humano creativo y socializado. De igual forma, la información significativa, además de contribuir al auto reconocimiento de la persona, también conlleva una noción de justicia y transformación social.

Se cumple con un sentido de justicia cuando se trabaja con información significativa, es decir, aquella que resulta del profundo conocimiento de la dinámica cultural y social de una comunidad, en aras de hacerla extensa a todas las capas sociales y responder problemas que aquejan a la sociedad. No existiría un sentido democrático en una población cuando sus fuentes principales de decisión e información se encuentran marcadas por una visión del mundo carente de sentido plural. La justicia también debe ser distributiva y



equitativa, respetando la individualidad de cada integrante de la sociedad; en consecuencia, aspectos como la privatización de información, los cobros en las bibliotecas, las restricciones presupuestarias, la visión mercantil de las asociaciones profesionales son factores que valen la pena ser tomados en cuenta porque pueden obstruir el acceso a la información, así como inhibir el deber de informar.

Salvado este punto, es que en las épocas contemporáneas, las bibliotecas y unidades de información deben de ser parte de las iniciativas, planes y proyectos que desarrollen sus instituciones en materia de sostenibilidad económica, ambiental y social; así como participar plenamente en ellos.

Si se reflexiona un poco en torno a la naturaleza de biblioteca, especialmente la pública, es factible que la responsabilidad social sea un tema que, a lo largo de su historia, se ha practicado a través de los servicios de información. Aunque la responsabilidad social se ha convertido en un distintivo para las empresas con fines de lucro y por tanto, no se le mira como un eje estratégico en otro tipo de organizaciones sociales, la biblioteca siempre ha buscado mejorar las condiciones de vida, bien a través de la alfabetización informacional (educación), bien a través de servicios y programas focalizados en personas en situación de calle, migrantes, entre otros (grupos sociales).

Lo anterior redundante en la necesidad de revisar los objetivos actuales de las bibliotecas para ver como debe llevar a cabo su responsabilidad social y/o cómo la están implementando. En el país no se conocen de manera formal este tipo de iniciativas, por lo que la investigación sigue siendo un tema pendiente.

## **Bibliografía**

- American Library Association. (9 de junio de 2008). *Office for Intellectual Freedom*. <https://www.ala.org/aboutala/offices/oif>
- Chirinos, Y. (2021). Gestión del conocimiento generador de la responsabilidad social integrada al modelo Agora: un aprendizaje organizacional en bibliotecas públicas sustentables. *Revista Gestión y Gerencia*, 15(1), 28-42. <https://revistas.uclave.org/index.php/gyg>
- De la Cuesta González, M. y Rodríguez Fernández, J. M. (Coords.). *Responsabilidad Social Universitaria*. Netbiblo. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=T-ZjJSnvFaYC&oi=fnd&pg=PA99&dq=responsabilidad+social+universidades+conceptos+basicos&ots=Nw8V3Yw6gL&sig=EN3m8r\\_q6qq2xpYRrFVHH](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=T-ZjJSnvFaYC&oi=fnd&pg=PA99&dq=responsabilidad+social+universidades+conceptos+basicos&ots=Nw8V3Yw6gL&sig=EN3m8r_q6qq2xpYRrFVHH)

- Nh4w48#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20universidades%20conceptos%20basicos&f=false
- De la Cuesta, M. y Durán, M. A. (2011). Responsabilidad social universitaria. *Boletín C*, (24). <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2014/07/bolC24.pdf>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2022). *Advisory Committee on Freedom of Access to Information and Freedom of Expression*. <https://www.ifla.org/es/units/faife/>
- Kagan, A. (2005). IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. En S. Seidelin y S. Hamilton (Eds.), *Libraries, National Security, Freedom of Information Laws and Social Responsibilities* (33-43). International Federation of Library Associations and Institutions; FAIFE. [https://kipdf.com/download/ifla-and-social-responsibility-a-core-value-of-librarianship\\_5aabafbf1723dd2b3e14ddc7.html](https://kipdf.com/download/ifla-and-social-responsibility-a-core-value-of-librarianship_5aabafbf1723dd2b3e14ddc7.html)
- Kumar, P. V. (2013). Corporate Social Responsibility Initiatives for Promotion of Public Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 33(1). <https://doi.org/10.14429/djlit.33.1.3727>
- Lankes, D. R. (2016). *Ampliemos expectativas: exijamos bibliotecas mejores para lidiar con la complejidad del mundo actual*. Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana (COBDCV). [https://cobdcv.es/wp-content/files\\_mf/1602059998Castellano1.0.pdf](https://cobdcv.es/wp-content/files_mf/1602059998Castellano1.0.pdf)
- Marraud, G. (24-25 de mayo de 2013). *Las bibliotecas y la responsabilidad social universitaria: informe de REBIUN* [Ponencia]. XIII Jornadas Españolas de Documentación FESABID, Toledo, España. <http://eprints.rclis.org/20107/>
- Murthy, P. (2013). Corporate Social Responsibility and Public Libraries: A Review. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 33(1) <https://doi.org/10.14429/djlit.33.1.3721>
- Navarro G., F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. ESIC.
- Raber, D. (2007). ACONDA and ANACONDA: Social Change, Social Responsibility, and Librarianship. *Library Trends*, 55(3), 675-697. <https://doi.org/10.1353/lib.2007.0020>
- Rementería Piñones, J. A. y Miranda Núñez, M. (2014). El libro-recluso. Las bibliotecas en el sistema penitenciario chileno actual. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 37(1), 47-66. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/18338/15775>
- Sipilä, S. (2015). Strong libraries, strong societies. *El Profesional de la información*, 24(2), 95-101. <http://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.02>
- Soltani Nejad, N., Jahanshahi, M., Ansario, N. y Zarei Maram, N. (2021). The relationship between social responsibility and public libraries accountability: The mediating role of professional ethics and conscientiousness. *Journal of*

*Librarianship and Information Science*, 54(2), 306-342. <http://doi.org/0.1177/09610006211014260>

- Suharso, P., Yanto, A., Saeful Rohman, A., Wiratningsih, R. y Setiawan Seafullah, R. (2018). Corporate social responsibility through the library for educational facilities. *E3S Web of Conferences*, 74. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/20187408011>
- Valdunciel, M. y Engracia, M. (2018). Responsabilidad social y sostenibilidad en bibliotecas universitarias españolas: problematización del discurso desde Perspectivas de análisis crítico. *Athenea Digital*, 18(1), 385-404. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.1928>