



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS MULTICULTURALES EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

JONATHAN AARÓN MONTES DE OCA ALQUICIRA

ASESOR:

MTRO. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA



MÉXICO, 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mi madre con amor

Dedicatorias

Las presentes líneas quiero ofrecerlas a quienes se han empeñado en promover los estudios en Bibliotecología en México, en este caso a la Universidad Nacional Autónoma de México.

Además, a mi Mtro. Hugo Alberto Figueroa Alcántara por animarme y apoyarme en la realización de esta investigación que ahora, en forma limitada, ve la luz pública; también va para mis sinodales: Dra. Lina Escalona Ríos, Dr. César Augusto Ramírez Velázquez, Lic. Blanca Estela Sánchez Luna y Lic. Verónica Méndez Ortiz, a ellos mi agradecimiento por sus observaciones a este trabajo.

No puedo dejar de nombrar nuevamente a la Dra. Lina Escalona Ríos y a la Mtra. Elba Fernández Cruz, cuya fraternidad me han movido a seguir adelante.

A mis padres, Agustín Morales Carmona y Beatriz Alquicira Alegría, que me dieron la vida y me enseñaron a luchar por conseguir las metas propuestas en la vida. A mi hermana Magaly y mi sobrino Julián por ser dos seres que llenan mi vida de luz. Va para la familia Hernández Álvarez, pues su apoyo constante me animó a conseguir el final de este camino de estudio, Teresa muchas gracias.

A mis amigos y maestros, que con su amistad me dieron el consuelo en los momentos más difíciles y ayudaron a seguir adelante hasta la conclusión; a quienes me enseñaron que la paciencia en el estudio es fundamental para preservar, además de que con sus orientaciones me dieron la luz para llegar al término de este trabajo.

Finalmente, quiero dedicar y entregar este esfuerzo a Nuestro Buen Dios que con su gracia ha dirigido mi vida y me ha regalado el carisma del estudio, sin Él nada de esto habría.

A todos, muchas gracias.

Índice

Introducción	5
1 Elementos básicos para comprender el fenómeno del multiculturalismo y su relación con la bibliotecología	7
1.1 Diversidad, multiculturalidad e interculturalidad	7
1.2 Hacia una bibliotecología intercultural	15
Referencias	22
2 La biblioteca pública frente a la diversidad cultural	25
2.1 La biblioteca pública	25
2.2 Los servicios bibliotecarios	31
2.3 Recomendaciones internacionales en torno de los servicios bibliotecarios multiculturales	33
2.3.1 Comunidades multiculturales: directrices de la IFLA para el servicio bibliotecario	34
2.3.2 Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001)	37
2.3.3 Manifiesto Unesco/IFLA sobre la biblioteca multicultural	39
Referencias	42
3 Mi experiencia en las bibliotecas públicas de Barcelona como estudiante de intercambio académico	44
3.1 Barcelona, ciudad multicultural	45
3.2 La perspectiva multicultural del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona	46
3.3 Vivencia personal	51
Referencias	57
Conclusiones	58
Obras consultadas	60

Introducción

El presente trabajo que aquí se ofrece es el resultado de un proceso de investigación sobre los servicios bibliotecarios multiculturales en bibliotecas públicas. La temática intenta reflexionar sobre una de las cuestiones fundamentales de las bibliotecas: el asunto de los servicios bibliotecarios bajo el planteamiento del multiculturalismo como condición necesaria para asegurar y atender las necesidades de información de las minorías. Para que se establezcan servicios bibliotecarios multiculturales es necesario que se dé el reconocimiento de los flujos migratorios tanto internos como externos, pero no sólo basta con reconocer a las minorías, sino que se tienen que desarrollar políticas necesarias para asegurar a estos grupos el acceso a la información.

Gracias a esta presencia de diferentes culturas podemos relacionarnos y convivir en un mismo espacio; lo que busca el multiculturalismo es integrar, esto exige un ambiente de tolerancia entre las diferentes culturas que existen en nuestro entorno y abrirnos a una comunicación intercultural que nos permitirá conocer nuestras diferencias y afinidades entre los grupos.

Puesto que el trabajo del bibliotecólogo se encuentra enmarcado en una sociedad que cada vez más tiene que hacer frente a grupos que exigen el reconocimiento de su identidad y la reivindicación de sus diferencias culturales,

éste tiene que reflexionar en cómo crear servicios bibliotecarios que respondan las necesidades actuales.

El trabajo se estructura en tres partes más la conclusión. La primera es el marco conceptual que consiste en una aproximación teórica al concepto del multiculturalismo; se ha dedicado especial atención en definir claramente los conceptos que están relacionados con el multiculturalismo a fin de evitar ambigüedades; esto ha sido un factor clave para el desarrollo de la investigación.

En la segunda parte se analizan diversos documentos que tienen como objetivo guiar la labor de los profesionales de la información a la hora de enfrentarse a una comunidad que tiene como principal característica el estar conformada por personas de diferentes culturas.

La tercera parte es una aproximación al Consorcio de Bibliotecas de Barcelona. Como estudiante de licenciatura tuve la oportunidad de realizar un intercambio académico lo que me permitió conocer muy de cerca la realidad de los servicios que se ofrecen en ellas. Dicha parte tiene como propósito hacer una reflexión y ejemplificación de lo mucho que ayuda el contar con servicios adecuados para integrar a la cultura de acogida a personas que llegan a radicar a un determinado lugar por diversas situaciones.

Capítulo 1 Elementos básicos para comprender el fenómeno del multiculturalismo y su relación con la bibliotecología

A lo largo de este primer capítulo se expondrán los temas que dan sustento al presente trabajo. Para ello, en primer lugar, nos ocuparemos de las concepciones de cultura, diversidad, multiculturalismo e interculturalidad.

En segundo lugar hablaremos de la bibliotecología intercultural, que es uno de los objetivos tácticos que persiguen las unidades de información: la integración.

Cabe mencionar que el multiculturalismo es un término muy utilizado en los siglos XX (finales) y lo que va del siglo XXI para definir la situación actual de las sociedades.

1.1 Diversidad, multiculturalidad e interculturalidad

Para poder comprender lo que es la diversidad, el multiculturalismo y la interculturalidad debemos tener como concepto base el de cultura; es válido acotar que las definiciones de este término son innumerables ya que es un concepto que cambia y evoluciona constantemente a consecuencia de los

procesos históricos y de las disciplinas que abordan su estudio. También una de las razones por las que hay muchas acepciones de este término es que es difícil pretender englobar en un enunciado una realidad humana tan compleja; para tener una noción de la definición en cuestión, de primera instancia, tenemos que recurrir a una obra de consulta, la cual la define como “ ... un conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” (Real Academia Española, 2010).

Para profundizar más en dicho término es necesario recurrir a definiciones que nos presentan diversos estudiosos del tema.

Franz Boas (1964) define la cultura “... como la totalidad de las relaciones y actividades mentales y físicas que caracterizan la conducta de los individuos componentes de un grupo social, colectiva e individualmente, en relación a su ambiente natural, a otros grupos, a miembros del mismo grupo y de casa y del individuo hacia sí mismo. También incluye los productos de estas actividades y su función en la vida de los grupos. La simple enumeración de estos varios aspectos de la vida no constituye, empero, la cultura. Es más que todo esto, pues sus elementos no son independientes, poseen una estructura.” (p. 166). En otras palabras, lo que Boas nos dice es que la cultura determinará la forma en que se rige una sociedad dejando a un lado al sujeto que la forma, lo que no sucede con la definición que nos da Claude Lévi-Strauss (1990) ya que para él: “cultura es el conjunto de formas imaginarias simbólicas que mediatizan las relaciones de un

sujeto con otros y consigo mismo y más ampliamente, con el grupo y el contexto” (p. 16).

Por otro lado Taylor (1977) define a la cultura como: “... el conjunto complejo que incluye conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualquier otra clase de habilidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad” (p. 29). Por lo que podemos decir que todos los seres humanos dependemos en gran medida del ambiente en que vivimos; es decir, de nuestro entorno cultural, ya que nos transmitimos la lengua, conocimientos, orientaciones éticas, artes, técnica, vestido, alimento, entre otros. Este entorno nos educa y nos forma como individuos. Se puede decir que la cultura “humaniza” al ser, porque nos permite adquirir un modelo de vivir específico. Lo anterior se fundamenta con una de las definiciones de la sociología clásica propuesta por Giddens, (1994) diciéndonos que la cultura son “... los valores que comparten los miembros de un grupo dado, las normas mediante las que actúan y los bienes materiales que producen” (p. 15).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 1982) la define como: “La cultura... puede considerarse como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. Ella engloba además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”; dicha definición es amplia y retoma muchas de las aportaciones que han hecho los estudiosos del tema.

Como podemos ver, la amplitud de la palabra *cultura* no sólo abarca significados y comportamientos que los grupos sociales tiene como suyos, sino que también ésta es revelada mediante las actitudes, representaciones y comportamientos que se realizan dentro de una escala de valores; la cual forman hombres y mujeres con sus vivencias para después transmitirla a los suyos. Con las definiciones anteriores podemos decir que la cultura es un proceso mediante el cual las personas que forman parte de una sociedad representan e instituyen imaginariamente lo social, conciben y gestionan las relaciones con sus semejantes. En resumidas cuentas la cultura no es una estructura, sino un proceso dinámico y fluido construido por los actores en un determinado tiempo.

En los últimos años la Unesco ha publicado diversas conferencias, artículos y libros donde señala el gran valor que tiene la diversidad para el desarrollo de las naciones. Dicha organización señaló en la *Declaración de los Principios de la Cooperación Cultural Internacional* (1967) que “toda cultura tiene una entidad y un valor que deben ser respetados y protegidos” (art. 1.1) y que “todo pueblo tiene el derecho y el deber de desarrollar su cultura” (art. 1.2). En otro texto titulado *L’unesco et la question de la diversité culturelle* (2004) pone de manifiesto la importancia de buscar “igualdad de oportunidades para todos”. Esta misma institución expresa en la *Declaración Universal de la Unesco sobre la Diversidad Cultural* que “el respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de entendimiento mutuos, son uno de los mejores garantes de la paz y la seguridad internacional” (Unesco, 2001).

Por lo anterior, podemos decir que dicho organismo abre las puertas para que, a la luz de la diversidad, repensemos la esfera pública propiciando un espacio fructífero del que surja un intercambio de ideas e intereses.

Ambrosio Velasco Gómez (2004, p. 87) nos comenta que "... las demandas multiculturales se refieren fundamentalmente al reconocimiento de identidades, prácticas, instituciones y derechos de grupos minoritarios dentro de una cultura "nacional" dominante y homogenizante, promovida y muchas veces impulsada por el Estado".

Como podemos observar el fenómeno del multiculturalismo hace referencia al término de la diversidad cultural; la Unesco la define como "... la multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades..." (Unesco, 2005). Dicha multiplicidad para expresar la cultura, reconoce dos modelos multiculturales: uno es el modelo multicultural que brinda a un individuo la posibilidad de pertenecer a una agrupación que no necesariamente es la del Estado-Nación y el otro modelo es la interculturalidad.

El primer modelo según Abdallah-Pretceille (2001, pp. 22-23) se fundamenta bajo el siguiente ideal: "Se da prioridad al grupo de pertenencia: la pertenencia a un grupo define y determina su comportamiento".

Si bien es cierto que: “El multiculturalismo es un concepto típicamente moderno, ello no significa que en el pasado no existiera o importaran las diferencias culturales y étnicas. Lo verdaderamente específico acerca de la concepción del multiculturalismo en los estados modernos es que existe un interés, una necesidad y una obligación de establecer criterios y procedimientos que reconozcan sus diferencias culturales como partes sustantivas de los derechos de los ciudadanos ...” (Baca Olamendi, 2000, p. 461).

Dicho en otras palabras, el multiculturalismo implica la convivencia de diversos grupos sociales en una misma comunidad política, los cuales no comparten una cultura en común. Lo que busca el multiculturalismo es integrar; por ello es fundamental estar abiertos a una comunicación intercultural, la cual brinda la posibilidad de tener un conocimiento de las diferencias culturales que podrían existir, una comunicación intercultural nos permite tener a grupos y por lo tanto a sujetos en un ambiente de tolerancia, lo cual permitirá entender sus diferencias y afinidades.

En el presente trabajo de investigación no tomaré a la multiculturalidad e interculturalidad como sinónimos. Essoba (1999) nos comenta que: “la multiculturalidad es el paso para la interculturalidad”. Por lo que gracias a la multiculturalidad se puede llegar a la interculturalidad como un segundo modelo. Visto desde la diversidad cultural, lo anterior se reafirma en el 2005 cuando la Unesco define la interculturalidad como: “...la presencia e interacción equitativa de

diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por el diálogo y una actitud de respeto mutuo” (Unesco, 2005).

Asimismo el interculturalismo y el multiculturalismo hacen hincapié en respetar todas las culturas que son diferentes para buscar un diálogo entre iguales; por ello sus objetivos tienen como fin: lograr el reconocimiento de que existe un pluralismo cultural y por lo tanto se tiene que respetar la identidad de cada cultura. Pero ¿qué significa respetar la identidad cultural? En pocas palabras es valorar a los individuos y al grupo social al que pertenece; logrando lo anterior se construyen sociedades plurales que tienen como cimientos la libertad, la igualdad de oportunidades y la equidad.

Analizar la diversidad y riqueza de la población existente en México es reconocer que ésta se encuentra conformada por pueblos indígenas, comunidades afroestizas, personas que entran a una unidad geográfica determinada para residir en ella y por las personas que cambian su lugar de residencia habitual de una unidad geográfica a otra, cabe aclarar que hay tres tipos en los que puede ocurrir la migración: municipal, interna o estatal y externa o internacional (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2010).

Hablar de migración es también hablar de cultura e identidad comunitaria, de tradiciones, de intercambios, de experiencias, y no sólo de divisas, política y economía nacional, es referirse a la tolerancia, a la amplitud del concepto de

ciudadanía y al derecho a ser diferente con respecto a las normas de la comunidad nacional dominante.

Es por ello que muchos grupos sociales en los procesos migratorios establecen sus barrios formando *ghettos* para tener ese sentido de pertenencia e identidad ya que por lo general estos grupos sociales son marginados por el resto de la sociedad (Real Academia Española, 2010). Por lo tanto gracias a los movimientos migratorios y sociales tenemos la existencia y coexistencia de diferentes culturas en un mismo espacio. Esto es lo que los teóricos le denominan multiculturalismo que no es otra cosa que la “unión entre culturas”.

En este panorama, la migración puede ser vista desde muchas vertientes, desde lo identitario y multicultural, desde los límites geográficos hasta lo simbólico con base en la reflexión en torno al tránsito.

Sumado a lo anterior, podemos decir que hay tres formas por las que se origina el multiculturalismo (Marga, 2008):

Multiculturalismo histórico: Es producto de encuentros de diferentes grupos sociales y culturales a lo largo de los procesos históricos.

Multiculturalismo de la migración: Es el resultado del movimiento de la población voluntario o forzado, de un área geográfica de asentamiento estable a otra área, situada en el mismo país o en el extranjero.

Multiculturalismo de las reestructuraciones: Es el que se da en las organizaciones, en donde encontramos a un grupo de personas que representan culturas diversas y conviven en un ambiente específico (escuela, institución, etcétera).

1.2 Hacia una bibliotecología intercultural

Las definiciones que podemos encontrar de bibliotecología suelen ir precedidas de una serie de exposiciones en donde el comentarista intenta recoger los resultados de sus investigaciones a partir de las cuestiones cruciales que estudia la bibliotecología. Por ello no es de extrañarnos que esta disciplina tenga diferentes denominaciones en las que los autores puntualizan las diferencias existentes. La bibliotecología, como saber particular, nació en el momento señalado, como resultado de una particular coyuntura científica, económica, tecnológica y cultural, para intentar responder a una situación informativa peculiar (Linares Columbié, 2004).

Para Martínez de Sousa (2004, p. 115) la bibliotecología es “la ciencia que estudia los aspectos bibliológicos y documentalógicos de las bibliotecas.”

Hoy en este nuestro mundo globalizado los principios de la bibliotecología contienen una concepción positiva de las diferencias que pueden existir en una población y se han publicado diversos trabajos para hacer conciencia de que el otro, siempre es distinto en sus necesidades de información y por lo tanto importante e igual que el resto de todos los usuarios. Esto lo podemos afirmar por los títulos de algunos libros y trabajos académicos realizados por algunos profesores e investigadores de nuestra disciplina en la máxima casa de estudios de México que es la UNAM.

En el libro titulado *Diversidad cultural y acceso a la información*, coordinado por Estela Morales Campos (2008), se abordan tópicos en diversos contextos en los que se desarrolla el profesional de la información y que hacen frente al fenómeno del multiculturalismo, en dichas reflexiones hay un férreo plantamiento en defender la identidad, la diversidad y el pluralismo que se tiene para que todos cuenten con acceso a la información. Haciendo hincapié en el papel fundamental que ocupan las instituciones públicas, en este caso la biblioteca se verá en la necesidad de diseñar servicios que cobijen a la comunidad en que se encuentra a fin de generar un bienestar social. Considero que las aportaciones que hacen Beatriz Casa Tiraó, Hugo Alberto Figueroa Alcántara, José de Jesús Hernández Flores, Rosa María Martínez Rider y Estela Morales Campos apuntan a la importancia del derecho universal de acceso a la información que ha sido reconocido internacionalmente como tal durante el siglo XX, tanto por instituciones del ámbito general como por asociaciones profesionales de bibliotecarios.

Hugo Figueroa Alcántara (2007, 2007a, 2008, 2008a), a lo largo de diversos artículos enfatiza en las diversas necesidades de información que podrían suscitarse en grupos que coexisten en un mismo espacio, destacando el impacto social que tiene el uso de la información. Justamente ahí, recae una de las tareas principales del bibliotecario que es hacer accesible la información para todas las personas, ya que ésta es signo e instrumento de comunicación. Meneses Tello (2008) en el artículo titulado “Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones” hace una reflexión sobre la importancia que tiene atender a los grupos que viven en un gran nivel de desigualdad social; Meneses en su artículo nos muestra una visión un tanto negativa de la situación de los servicios bibliotecarios, puesto que nos comenta que las necesidades de información de estos grupos han pasado inadvertidas por el gremio bibliotecario.

Como podemos apreciar la bibliotecología ha logrado ver al otro como nuestro semejante; debemos asumir las palabras del filósofo Emmanuel Lévinas: *el otro es mi responsabilidad.*

Vivir la multiculturalidad significa tener una correlación intercultural centrada en el diálogo en el marco de la igualdad; en el artículo “Hacia una bibliotecología intercultural” (2007), Figueroa Alcántara nos comenta que existe una comunicación dentro de las bibliotecas o unidades de información entre hombres y mujeres con culturas, costumbres, creencias y valores diferentes. La bibliotecología intercultural se afirma en la posibilidad de comunicar por parte de

individuos de culturas diferentes. Por ello la bibliotecología intercultural ha de “desarrollar elementos de equilibrio entre la homogenización mundial de la cultura y la lucha por el reconocimiento a las diferencias de las diversas comunidades culturales específicas que se entrelazan en cierto tiempo y espacio concretos” (Figueroa Alcántara, 2007).

La biblioteca es en sí un medio de encuentro entre usuarios de diferentes culturas. La opción intercultural considerada nos ofrece muchos beneficios como sociedad, ésta se convierte en un lugar privilegiado para el desarrollo y aprendizaje de valores comunes y en espacio de formación integral. La biblioteca es por lo tanto la esperanza de una reforma social ya que fortalece a la sociedad para enfrentar los futuros retos, teniendo en cuenta que en este lugar conviven bibliotecólogos, estudiantes, profesores, joves, niños, padres de familia y la comunidad en general.

Figueroa Alcantará considera a la bibliotecología intercultural como aquella que tiene como ejes fundamentados en la convivencia social el “Reconocer y asumir la diversidad, la pertenencia ecléctica y la singularidad, como una riqueza individual y colectiva” (Figueroa Alcántara, 2007). Gracias a eso, la bibliotecología intercultural es la respuesta a las necesidades actuales de las sociedades. Su reto es que las bibliotecas o unidades de información, así como los profesionales de la información, ofrezcan bienes y servicios de información que les permitan a sus usuarios desarrollarse de la mejor manera en las sociedades globales, las cuales están conformadas por diversas culturas. La bibliotecología intercultural tiene

como cimiento el derecho de la igualdad para el acceso a la información para todas las culturas, poniendo un especial interés en el derecho de que todos los hombres y mujeres aprendan y vivan su cultura de origen.

En todo el mundo es urgente que se atienda el problema de la integración social de las minorías étnicas y también es necesario eliminar toda fuente de discriminación. Dichos problemas pueden ser disminuidos por la bibliotecología intercultural ya que el ciudadano-usuario no sólo se expresará como: "... soy tolerante, sino agregar: yo respeto; y además me alegro y me reconozco en lo diferente y múltiple, porque con ello me enriquezco en mi individualidad pero también en mi compromiso y trascendencia social" (Figueroa Alcántara, 2007).

La bibliotecología intercultural propone transformar los bienes y servicios que ofrecen las bibliotecas o unidades de información para así valorar a las distintas culturas; en otras palabras, se exige estar abierto al cambio que se da por la interacción y el desarrollo tecnológico pero siempre con una actitud de acogida y solidaridad con las diferentes culturas.

En las bibliotecas o unidades de información conviven usuarios con distintas lenguas maternas, por ello para lograr una bibliotecología intercultural es necesario que los profesionales de la información tengan una formación interdisciplinaria para coordinar equipos de trabajo que funcionen eficientemente para dar paso al interculturalismo. "Hoy más que nunca se requiere de un profesional de la información que además de adquirir los conocimientos prácticos

requeridos tradicionalmente para ejercer su profesión, se convierta en un promotor cultural mediante la difusión de las diferentes manifestaciones culturales de los individuos y de los pueblos, mismas que se encuentran plasmadas principalmente en soportes documentales” (Mireles Cárdenas, 2010, p. 143).

La consolidación de una bibliotecología intercultural apostaría a:

1. Ofrecer a los usuarios de las unidades de información competencias lingüísticas.
2. Luchar contra el racismo (discriminación y la intolerancia), para una sociedad más fraterna.
3. Asegurar el respeto por la diferencia y garantizar un entorno de igualdad.
4. El conocimiento de la identidad cultural de cada usuario y de la identidad de los demás.
5. Buscar el diálogo leal y abierto entre diferentes culturas.
6. Promover la solidaridad, ya que ésta es el único camino para romper con los prejuicios étnicos.
7. Creación de espacios que sean de encuentro para la integración social y el diálogo.

Por lo anterior la bibliotecología intercultural no sólo está dirigida a las minorías, sino también para las mayorías debido a que sólo así se podrá conseguir un cambio profundo en la sociedad; en este sentido, la biblioteca al

ofrecer servicios de información asegura la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de las(s) persona(s) (Unesco, 2001).

Referencias

Abdallah-Pretceille, Martine (2001). *La educación intercultural*. Barcelona: Idea Books.

Baca Olamendi, Laura (2000). *Léxico de la política*. México, D.F: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede Académica de México.

Boas, Franz (1964). *Cuestiones fundamentales de antropología cultural*. Buenos Aires: Solar.

Clanet, Claude (1990). *L'Interculturel: Introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines*. Toulouse: Presses Universitaires du Mirail..

Essoba, Miguel Ángel (1999). *Construir la escuela intercultural: reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2007). Hacia una bibliotecología intercultural. *Hemera: Revista de Ciencias Bibliotecológica y de la Información*, 5 (10), 4-5.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2007). Multiculturalismo e identidad en la sociedad red: una perspectiva bibliotecológica (versión actualizada y ampliada). En Estela Morales Campos (coordinadora). *El multiculturalismo y los servicios de información* (pp. 9-27). México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2008). Necesidades de información multicultural en bibliotecas públicas. *Revista El Bibliotecario*, 9 (76), 24-32.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2008a). Usos sociales de internet y acceso a la información por parte de comunidades migrantes. En Estela Morales Campos (coordinadora). *Diversidad cultural y acceso a la información* (pp. 19-48). México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto y Reyes Pérez, Frida Margarita (2008). Retos para una sociedad intercultural del conocimiento. En *Anuario de Bibliotecología y Estudios de la Información* (UNAM, Facultad de Filosofía y Letras), 1, 49-54).

Giddens, Anthony (1994). *Sociología*. Madrid: Alianza.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (México) (2010). *Principal resultado del Censo de Población y Vivienda 2010*. México: INEGI. Recuperado el 20 de febrero de 2013 de: <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/migracion.aspx>

Linares Columbié, Radamés (2004). Bibliotecología y Ciencia de la Información: ¿subordinación, exclusión o inclusión? *Acimed*, 12(3). Recuperado el 25 de septiembre de 2013 de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Marga, Andrei. (2008). Multiculturalismo, interculturalidad y liderazgo. En *La educación superior en el mundo 3: nuevos retos y roles emergentes para el desarrollo humano y social* (pp. 114-118). Madrid: GUNI.

Martínez de Sousa, José (2004). *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines* (3ª. ed.). Gijón, España: Ediciones Trea.

Meneses Tello, Felipe (2008). Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. *Informação & sociedade: estudos*, 18 (1), 45-66. Recuperado el 26 de noviembre de 2013 de: <http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewPDFInterstitial/1639/1652>

Mireles Cárdenas, Celia, Figueroa Barragán, Laura y Soria Ramírez, Verónica (2010). La cultura de la diversidad: su protección y difusión en la formación de los profesionales de la información. En Estela Morales Campos (coordinadora). *Rescate y difusión de la diversidad cultural en el mundo global* (pp. 135-162). México: Universidad Nacional Autónoma de México

Morales Campos, Estela (coordinadora) (2008). *Diversidad cultural y acceso a la información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a ed.). (2 vols.). Madrid, España: Espasa. (Disponible en www.rae.es).

Taylor, Edward Burnett (1977). *Cultura primitiva*. Madrid: Ayuso

Unesco (1967). *Declaración de los principios de la cooperación cultural internacional*. Recuperado el 6 de marzo de 2013 de:

http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13147&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (1994). *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994*. Recuperado el 5 de enero de 2013 de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Unesco (2001). *Declaración Universal de la Unesco sobre la diversidad cultural*. Recuperado el 20 de marzo de 2013 de: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (2004). *L'unesco et la question de la diversité culturelle*. Francia: Division des politiques culturelle et du dialogue interculturel. Recuperado el 20 de marzo de 2013 de: <http://portal.unesco.org/culture/fr/files/12900/10958784663DivCult-BilanStrat%E9gies-FRA-20sept04.pdf/DivCult-BilanStrat%E9gies-FRA-20sept04.pdf>

Unesco (2005). *Convención de la Unesco sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales*. París. Recuperado el 29 de marzo de 2013 de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919s.pdf>

Velasco Gómez, Ambrosio. (2004). Multiculturalismo, nación y federalismo. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 47 (191), mayo-agosto, 68-85. Recuperado el 25 de abril de 2013 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42119104>

Capítulo 2 La biblioteca pública frente a la diversidad cultural

La biblioteca pública constituye, con toda seguridad, el centro y eje primordial del presente trabajo de investigación. Es el punto de partida y llegada; su fundamento y propio fin. El tema del multiculturalismo es, a su vez, el punto de reflexión y en el que se repiensa la labor de las bibliotecas públicas del siglo XXI.

En el presente capítulo se analizan algunos conceptos que se han dado sobre biblioteca pública y también se estudian algunos documentos donde se exponen recomendaciones profesionales internacionales respecto a las bibliotecas públicas y los servicios bibliotecarios multiculturales; cabe aclarar que dentro de las recomendaciones podemos diferenciar entre manifiestos y directrices.

2.1 La biblioteca pública

A pesar de que el concepto de biblioteca es muy utilizado en nuestra área, considero que es necesario dar una definición a fin de evitar alguna tergiversación.

La etimología nos ayuda a descubrir el significado. La palabra <<biblioteca>> proviene del latín *bibliothēca*, que significa *biblio = libro y thēca =*

caja. En principio podemos sospechar, pues, que una biblioteca significaría algo así como <<un lugar donde se guardan libros>>.

Ahora, examinemos una obra de consulta, con el fin de aproximarnos a la definición en cuestión para descubrir si se confirma nuestra sospecha. La Real Academia Española define la palabra <<biblioteca>> como: “Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos” (Real Academia Española, 2010). En esta definición aparece la palabra <<institución>> por institución entendemos que es un “organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente” (Real Academia Española, 2010).

Algunos organismos nacionales e internacionales se han dado a la tarea de aportarnos algunas definiciones del término <<biblioteca>>, es válido acotar que este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo ya que la biblioteca ha cumplido diferentes funciones.

Veamos algunos ejemplos:

Para 1970 la Unesco entendía por biblioteca “toda colección organizada de libros y publicaciones periódicas impresas o de cualesquiera otros documentos, en especial gráficos y audiovisuales, así como los servicios del personal que facilite a los usuarios la utilización de estos documentos, con fines informativos, de investigación, de educación o recreativos”. Una biblioteca “... consiste en una

colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales; y sus correspondientes servicios de personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales, según lo requieren las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios, las bibliotecas guardan “materiales publicitados en cualquier formato” (Unesco, 1970).

El glosario de la *American Library Association* (ALA) define a la biblioteca pública como: “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios, tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores” (Young, 1988).

Figueroa Alcántara (2011) conceptualiza y articula a la biblioteca como “... bienes comunes de información y como instituciones sociales y culturales basadas en la acción colectiva, que no sólo protegen información, ideas y conocimientos, sino que facilitan su creación, intercambio y preservación y sostenibilidad”. Esta definición de biblioteca es muy contemporánea ya que además de considerarla como un centro de conservación hace referencia al poder creativo y colaborativo.

Resumiendo las anteriores definiciones podemos afirmar que una biblioteca es una colección organizada de libros y otros materiales (publicaciones periódicas, CD, e-book's, bases de datos... etcétera) que contienen información

para ser difundida; y que el origen funcional de las bibliotecas es el de albergar, custodiar y acceder a los fondos documentales para que no se pierda la memoria colectiva de la humanidad, por ello la biblioteca va a optar por preservarla e institucionalizar la permanencia de lo escrito para el bien de la colectividad.

Una vez definido el concepto de biblioteca pasaremos a hablar de la biblioteca pública, teniendo como marco de referencia que al aparecer la imprenta alrededor del año 1450 por Gutenberg se comenzó a tener un gran incremento en la productividad de libros y ello trajo como consecuencia la generalización de la educación (Rosa Suárez , 2008); estos cambios propiciaron que la biblioteca no siguiera siendo sólo un lugar de almacenamiento y conservación y fuera también un lugar público y gratuito de lectura y consulta. Cabe mencionar que al incrementarse las necesidades de lectura y consulta, se impulsó una nueva función de la biblioteca, que es el préstamo.

Un punto de referencia común para definir la biblioteca pública es el *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública*, que ya en 1972 afirmaba que la biblioteca pública es: “una institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información. Es el principal medio para dar a todo el mundo, libre acceso a la suma de pensamientos y de ideas del hombre y las expresiones de su imaginación creativa. La biblioteca pública como fuerza viva al servicio de la enseñanza, la cultura y la información y como instrumento indispensable para el fomento de la paz y la comprensión entre personas y entre las naciones” (Unesco, 1972). En 1994 la misma Unesco frente a los cambios generados en las

sociedades define a la biblioteca pública como un “... centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. Presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social” (Unesco, 1994).

Como podemos apreciar en estas acepciones la realidad de las bibliotecas no puede permanecer ajena a las grandes transformaciones que se han venido presentando en los tiempos recientes. Estos cambios (sociales, tecnológicos y culturales) se han convertido en turbulencias mientras la biblioteca busca un nuevo lugar que siempre resultará provisorio. De acuerdo con el manifiesto, la biblioteca pública debe proporcionar recursos de información a todos los ciudadanos (Orera Orera, 2002).

En las directrices IFLA/Unesco de abril de 2001 se define a la biblioteca pública como “... una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción” (IFLA y Unesco, 2011).

En México la *Ley de bibliotecas*, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 21 de enero de 1988 en el artículo 2o. define a la biblioteca como: “... todo establecimiento que contenga un acervo impreso o digital de carácter general superior a los quinientos títulos, catalogados y clasificados, y que se encuentre destinado a atender en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o préstamo del acervo en los términos de las normas administrativas aplicables. La biblioteca pública tendrá como finalidad ofrecer de forma democrática el acceso a los servicios de consulta de libros impresos o digitales, que permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber.”

Por lo anterior podemos decir que hablar de la biblioteca pública es hablar de una comunidad, ya que éstas se encuentran en colonias, barrios, pueblos o ciudades para atender a sus habitantes de forma gratuita; para ello la biblioteca pública está conformada por un fondo bibliográfico y otros materiales que permiten que las personas adquieran conocimientos y los socialicen. La biblioteca pública es una institución noble que nace para que los ciudadanos tengan acceso a la lectura y para ser un espacio de recreación. Por ello el subsidio por parte de los gobiernos es fundamental ya que así la biblioteca puede llegar al mayor número de personas puesto que las bibliotecas públicas son creadas para todas las personas, para todos los pueblos y para todas las realidades humanas.

Las bibliotecas públicas son centros de actuación abiertos a todos y tienen cuatro ámbitos de función:

1. Ser un punto de información para la comunidad.
2. Intentar fijar hábitos de lectura en la gente.
3. Trabajar para la integración de nuevos usuarios.
4. Ser centros de información a lo largo de la vida.

Así, las bibliotecas públicas aportan colecciones, recursos documentales y tecnológicos y también añaden una serie de actividades orientadas a fijar hábitos lectores que ayudan a la gente a formarse.

2.2 Los servicios bibliotecarios

Los servicios bibliotecarios son las acciones que se realizan dentro de la biblioteca para facilitar que los usuarios satisfagan sus necesidades informativas; es la responsabilidad social que tiene la biblioteca en donde los servicios encuentran su fundamento y finalidad; los centros de información tienen como prioridad la promoción del bien común para lograr un desarrollo en la comunidad en la que se encuentra.

Cuando la información se convierte en intelectualidad y el quehacer de la biblioteca responde a los retos que las sociedades reclaman mediante el servicio, nos encontramos ante una verdadera imagen de lo que tiene que ser una biblioteca.

El servicio que realizan los profesionales de la información muestra a la sociedad el camino de la paz y de la igualdad. El bibliotecario está llamado a ser siempre un instrumento de servicio y paz difundiendo, con paciencia y perseverancia, la justicia, la igualdad y el desarrollo de la comunidad en donde se encuentre ejerciendo su profesión.

El bibliotecario tiene que dar una atención responsable a las personas necesitadas de información para el progreso de la sociedad.

Puesto que la biblioteca es un instrumento útil que ha sabido estar a la altura de las exigencias pasadas y presentes de las sociedades, hoy las bibliotecas engloban tesoros de información, de historia, de arte, custodian un patrimonio precioso para toda la humanidad; desde su interior se trabaja para que haya un verdadero progreso social.

No podríamos entender a la biblioteca si ésta no ofrece sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso a todas las personas (Unesco, 1994).

2.3 Recomendaciones internacionales en torno de los servicios bibliotecarios multiculturales

El multiculturalismo dentro de la literatura bibliotecológica no es ignorado, ya que muchos investigadores, profesores y profesionales que se desarrollan dentro del ámbito de las bibliotecas se han dado a la tarea de pensar y repensar los servicios que se ofrecen en las mismas, valorándose positivamente la experiencia acumulada en algunas bibliotecas que realizan su trabajo en entornos globales.

Mi pretensión es referirme a los documentos que son más conocidos en el ámbito de la bibliotecología a fin de describir cómo las bibliotecas han sido pensadas, formuladas o evocadas en estos textos, con qué atención y cuáles son las propuestas concretas, sociales o culturales que nos muestran.

Considero que hacer una lectura de los documentos que sirven de guía a los profesionales de la información es necesario ya que sólo así podemos encaminar nuestras acciones para lograr justicia a la complejidad temporal en la que vivimos.

Los documentos que analizo son:

1. *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario.*

2. *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.*
3. *Manifiesto sobre la biblioteca multicultural.*

Estas recomendaciones nacen para reforzar las tareas que han venido desarrollando las bibliotecas; cabe aclarar que a estos documentos les preceden otros que han sabido responder a las necesidades de sus tiempos pero no es objeto del presente estudio hacer un análisis histórico de ellos.

2.3.1 Comunidades multiculturales: directrices de la IFLA para el servicio bibliotecario

Podemos afirmar que estas directrices de la IFLA son el fruto de un arduo trabajo académico interdisciplinario a fin de ofrecer una guía para el desarrollo y promoción de servicios bibliotecarios dirigidos a comunidades que son diversas tanto lingüística como culturalmente.

El fundamento del documento *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*, de 2009, es: “todas las bibliotecas deben reflejar, apoyar y promover la diversidad cultural y lingüística en los ámbitos locales, nacionales e internacionales, y de esta manera trabajar por el diálogo intercultural y una ciudadanía activa”

Del enunciado anterior podemos deducir que lo que se busca es crear un ambiente igualitario en oportunidades para la que las diversas culturas sean valoradas, reconocidas, difundidas y preservadas para poder establecer un diálogo entre iguales.

El fenómeno de la movilidad humana es el centro de las directrices y la lectura que se hace de esta realidad social es indudablemente renovada, ya que a lo que apuntan es a una plena aceptación del “otro” y de su legado cultural mediante una comunicación en la diversidad.

Sin lugar a duda el documento de la IFLA insiste en los derechos fundamentales de los seres humanos. El emigrante, como cualquier otra persona, debe ser respetado con todas sus potencialidades culturales, sociales y expresivas que lleva consigo. Las bibliotecas son un medio para la integración en la sociedad de acogida. Como es bien sabido cualquier proceso migratorio es en sí un fenómeno complejo de derechos y deberes, entre los que destaca el derecho a emigrar como derecho de la persona humana, al que corresponde el deber de contribuir lealmente al desarrollo del país de asentamiento. Por lo anterior, las directrices enfatizan que el fenómeno del multiculturalismo dentro de las bibliotecas públicas no tiene que ser manejado de manera aislada, sino que se tienen que atender las recomendaciones locales, nacionales e internacionales.

Muchos son los problemas a los que se pueden enfrentar las bibliotecas al querer implementar las directrices propuestas por la IFLA, lo que la ha llevado a la búsqueda de medios adecuados, tanto de carácter asistencial como jurídico-normativo, para eliminar el rezago educativo y las consecuencias negativas que de él se deriven. La biblioteca desea contribuir al desarrollo, por ello se hace portavoz de las personas más desfavorecidas y marginadas. Al mismo tiempo, la biblioteca valora la emigración como coeficiente importante para el enriquecimiento mutuo, para reforzar los vínculos de comunión y crecimiento social, y para la construcción de una aldea global.

Las constantes que, en mi opinión caracterizan las intervenciones de la IFLA sobre el fenómeno del multiculturalismo, son las siguientes:

- La misión de la biblioteca frente al fenómeno de la diversidad cultural existente en un entorno.
- Valorar las culturas.
- Tutelar y valorar a las minorías.
- Promover el diálogo en la sociedad, con el propósito de lograr un pleno reconocimiento de nuestra conformación sociocultural.
- Adecuar y crear de la infraestructura necesaria para satisfacer las necesidades informativas de todos los individuos que conforman una sociedad.
- Promocionar el aprendizaje de diversas lenguas.

- Fortalecer la cooperación y el intercambio con diversas instituciones a fin de mitigar “las dificultades a la hora de hacer frente a las necesidades de sus comunidades multiculturales”
- Impulsar el uso de las nuevas tecnologías de la información a fin de facilitar la comunicación y el aprendizaje.

Las directrices en el apartado final nos muestran algunos ejemplos de diversos países que han implementado servicios bibliotecarios multiculturales, esto con el fin de ilustrar el trabajo que realizan diversas instituciones en el orbe.

2.3.2 Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas

Para comenzar el análisis de las Directrices IFLA/Unesco partiremos de la definición de <<directriz>>; el diccionario de la Real Academia Española la define como un “conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de algo” (Real Academia Española, 2010). Si revisamos el documento en cuestión, encontraremos confirmado el concepto que acabamos de definir. En las directrices IFLA/Unesco encontramos una serie de disposiciones que se tienen que tomar en cuenta al momento de ofrecer algún bien o servicio bibliotecario- Como núcleo y centro de las directrices tenemos que éstas buscan el acceso universal a la información. Lo que se pretende no es dar “reglas sino consejos,

basados en la experiencia procedente de numerosos países...; estas directrices se han elaborado para ayudar a los bibliotecarios, cualquiera que sea su situación en que se encuentren, a establecer instituciones eficaces que respondan a las exigencias de su comunidad”.

Las directrices llaman la atención sobre cuestiones e iniciativas importantes a considerar en las nuevas sociedades; pretende ser un instrumento para el estudio y la acción para mejorar los servicios bibliotecarios. Se dirige en primer lugar a los bibliotecarios y, de manera especial, a los encargados de bibliotecas.

Las sugerencias para el desarrollo de servicios bibliotecarios invitan a una reflexión por parte de todos los involucrados para poder así renovar los servicios.

La biblioteca como institución ha sufrido grandes transformaciones, sin embargo, los cambios no se aplican por igual a todos los centros de información de una misma región, cada biblioteca se caracteriza por su contexto histórico, cultural, social y económico.

Uno de los papeles centrales de las bibliotecas es la búsqueda de la nueva cultura generada por la modernidad, así como la salvaguardia y la promoción de las culturas tradicionales. En respuesta a su vocación, las directrices representan una “idea guía” para sus múltiples actividades. Sin lugar a dudas las bibliotecas son un espacio privilegiado para el desarrollo del conocimiento y la información, desempeñando un papel fundamental en la formación de ciudadanos para la sociedad del siglo XXI.

El esfuerzo que a nivel internacional se ha gestado en los últimos años en un mundo tan interconectado como es el nuestro, recoge aspectos como definición, colecciones, servicios, personal y cooperación. Incluye ejemplos de servicios de biblioteca pública de diversos ámbitos geográficos.

2.3.3 Manifiesto Unesco/IFLA sobre la biblioteca multicultural

Un manifiesto es un “escrito que hace pública la declaración de doctrinas o propósitos de interés general” (Real Academia Española, 2010); el manifiesto de nuestro interés es el de la IFLA/Unesco, que trata a la biblioteca multicultural.

Después de un arduo trabajo el *Manifiesto sobre la biblioteca multicultural* surge como un documento con el decidido propósito de renovar los servicios bibliotecarios para afrontar con más hondura la tarea de “... prestar servicios de biblioteca que respeten la identidad y los valores culturales”.

Desde el nacimiento de las bibliotecas como instituciones éstas tienen como objetivo el que los individuos tengan acceso al conocimiento generado a lo largo de la historia de la humanidad. La biblioteca continúa con esa misión que no cesa e intenta llegar a aquellos ámbitos en donde por problemas geográficos, económicos, políticos u otros las personas no han podido tener acceso a la

información; las bibliotecas se esfuerzan constantemente por ofrecer servicios de información a las nuevas generaciones que se desarrollan en un contexto cultural complejo.

La información tiene que llegar a todos los hombres de todas las épocas en condiciones de que sea acogida, a fin de fomentar el desarrollo y el bienestar social.

El manifiesto está conformado por ocho puntos los cuales son:

- Marco conceptual.
- Principios.
- Los cometidos de los servicios de bibliotecas multiculturales.
- Gestión y funcionamiento.
- Actividades básicas.
- Personal.
- Financiación, legislación y redes.
- La aplicación del Manifiesto.

El *Manifiesto sobre la biblioteca multicultural* insiste en los derechos fundamentales de la persona humana y en lo que se refiere a que “la diversidad cultural y lingüística... debe ser conservada y mantenida para el bienestar de todos”. A lo largo de su lectura se percibe la necesidad de llegar a los muchos ámbitos de la sociedad y de la cultura que a veces prevalecen ajenos. El

migrante, el refugiado o indígena deben ser respetados con todo su potencial cultural, social y educativo; al estar fuera de su comunidad o patria debe disfrutar del acceso a la información en su propia lengua y de servicios que le ayuden a tener una integración social.

En cuanto a la asistencia que brinda el personal que trabaja en la biblioteca, el *Manifiesto* hace hincapié en que éste tiene que buscar los medios adecuados a fin de convertirse en un puente entre el usuario y los recursos. Es importante comentar, lo fundamental que es que el personal valore el fenómeno del multiculturalismo y lo vea como un elemento que enriquece a toda la sociedad y refuerza los vínculos sociales para contruir al bien común.

Referencias

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2011). Conceptuación de las bibliotecas y otros recursos de información como bienes comunes. En Estela Morales Campos (Coordinadora). *Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 57-80). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011.

IFLA (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. Recuperado el 27 de noviembre de 2013 de: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

IFLA y Unesco (2001). *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado el 7 de enero de 2013 de: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25217/directrices_IFLA_Unesco.pdf

México (1988). *Ley de bibliotecas*. Recuperado el 8 de enero de 2013 de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/134.pdf>

Orera Orera, Luisa (2002). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a ed.). (2 vols.). Madrid, España: Espasa. (Disponible en www.rae.es).

Rosa Suárez, Gabriela de la (2008). Reseña de "Recursos bibliográficos y de información" de Hugo Alberto Figuroa Alcántara y César Augusto Ramírez Velázquez (coordinadores). *Biblioteca Universitaria*, 11(2) 197-198. Recuperado el 15 de septiembre de 2013 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28512656011>

Unesco (1970). *Recomendación sobre la normalización internacional de las estadísticas relativas a las bibliotecas, aprobada por la Conferencia General en su décimo sexta reunión, París 13 de noviembre de 1970*. Paris: Unesco. Recuperado el 20 de septiembre de 2013 de:

http://portal.unesco.org/es/ev.php_URL_ID=13086&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (1972). *Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. 1972*. Recuperado el 4 de enero de 2013 de: <http://rbgalicia.xunta.es/descargas/1366625439.pdf>

Unesco (1994). *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994*. Recuperado el 5 de enero de 2013 de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Unesco e IFLA (2009). *Manifiesto Unesco/IFLA sobre la biblioteca multicultural*. Recuperado el 5 de enero de 2013 de:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001843/184302s.pdf>

Young, Heartsill (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.

Capítulo 3. Mi experiencia en las bibliotecas públicas de Barcelona como estudiante de intercambio académico

En este capítulo hablaremos de Barcelona y sus bibliotecas públicas puesto que en 2011 tuve la oportunidad de realizar una estancia académica en la Universidad de Barcelona. Además de cursar las asignaturas necesarias para concluir mis créditos de licenciatura, uno de mis objetivos fue estudiar e investigar cómo es que el bibliotecólogo español ayuda a fomentar la democracia, dado que ésta crea un mundo, una esfera pública y un diálogo más rico y variado nutriendo las capacidades y los valores humanos, constituyéndose como uno de los principales motores del desarrollo sostenible de las comunidades, pueblos y naciones.

Este apartado es fruto de la formación integral que me brindó mi universidad, a consecuencia de permitirme compartir experiencias con estudiantes y profesores de otro país y de esta manera pude enriquecer la forma de percibir, aprender y hacer investigación en el campo de la bibliotecología y, por consiguiente, poder contribuir en la construcción de un diálogo intercultural. Como profesionales de la información somos los agentes responsables de la competitividad, de poseer perspectivas internacionales y ser capaces de interactuar con colegas de todas partes del mundo y por qué no decirlo, ver el trabajo que se está realizando en otras latitudes para replicar lo que sea provechoso y pueda mejorar nuestro entorno.

3.1 Barcelona, ciudad multicultural

Barcelona es una ciudad española, capital de Cataluña, y uno de los núcleos más dinámicos en cuanto a actividad económica y cultural de la Península. Con una población de 1 615 448 habitantes en el 2011 (Institut d'Estadística de Catalunya, 2011), es la segunda ciudad más poblada de España y la undécima de la Unión Europea. Aunque si se considera el área metropolitana de Barcelona, que cuenta con más de 4 777 042 habitantes (Institut d'Estadística de Catalunya, 2011), sería la sexta más poblada de la Unión Europea.

Situada en la península ibérica, a orillas del mar Mediterráneo, Barcelona ha sabido convertirse en una gran ciudad cosmopolita.

Su historia la cuentan sus barrios, sus ruinas romanas, su catedral y su rambla que desemboca al mar Mediterráneo. Es una ciudad que se puede conocer paseando, descansando en sus plazas, en su puerto y sus cafeterías. Sin lugar a duda, Barcelona se presenta como una metrópoli en movimiento y abierta al mundo, una de sus principales características es la diversidad lingüística y sociocultural que tiene; producto de los diversos flujos migratorios que ha tenido en las últimas décadas.

Barcelona ofrece a sus habitantes y visitantes cultura, creatividad y fantasía, es una ciudad vanguardista que muestra su lado artístico y multicultural gracias a diversas actividades organizadas por el Ayuntamiento de Barcelona, como lo son la “Fiesta de San Jordi”, la “Noche de los Museos” que da la bienvenida a escritores y artistas, etcétera.

En la Fiesta de *San Jordi*, Barcelona se transforma en un lugar de encuentro, intercambio y convergencia en torno de los libros.

Es en la Rambla y en sus barrios en donde se saborea y vive el multiculturalismo, dado que ahí coinciden diversas culturas y tradiciones, mercancías y lenguas. Cada día en la Rambla y en la Barceloneta personas de diversos puntos del mundo se encuentran con sus idiomas, tradiciones, arte y culturas.

3.2 La perspectiva multicultural del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona

En los *Estatutos* del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona aprobados en octubre de 2001 se reconoce al Ayuntamiento de Barcelona y a la Diputación de Barcelona como los agentes implicados en el funcionamiento de las bibliotecas de la ciudad; dicho Consorcio tiene como finalidad (de acuerdo con el artículo 4 de los *Estatutos*:

- Gestionar el sistema bibliotecario de lectura pública de la ciudad.
- Desarrollar el Plan de Bibliotecas.
- Representar el sistema bibliotecario de lectura pública de la ciudad ante los distintos organismos nacionales o internacionales.
- Gestionar los bienes que le sean adscritos para la prestación del servicio.
- Asumir la dirección, formación y gestión de los recursos humanos.
- Garantizar que las bibliotecas públicas de la ciudad presten servicios de información, préstamo y promoción de la lectura.
- Adecuar las colecciones y los servicios de las bibliotecas.
- Coordinar y promover las acciones y actividades necesarias para la promoción de la lectura y la difusión de los servicios de las bibliotecas públicas y en general velar por la prestación integral y efectiva de los servicios bibliotecarios de lectura pública de la ciudad (Consortio de Bibliotecas de Barcelona, 2001).

Las bibliotecas de esta ciudad cuentan con una gran tradición, teniendo en cuenta que desde principios del siglo XX han surgido varios proyectos para establecer una red de bibliotecas que atendiera las necesidades informativas de sus habitantes. La primera red de bibliotecas aparece en el año de 1915 la cual se llamaba *“Xarxa del servei de biblioteques populars”* pero es hasta el año de 1918 cuando se inauguran las primeras bibliotecas públicas catalanas (Clari Padrós, 2005). Durante mucho tiempo, al no contar con un marco jurídico adecuado, la gestión de las bibliotecas públicas de Barcelona y en general de la región de

Cataluña pasaban del Ayuntamiento de Barcelona a la Diputación de Barcelona, lo que no permitía tener una continuidad a los proyectos y si a esto le sumamos los diversos conflictos políticos que vivió España durante el siglo XX, el resultado fue un sistema bibliotecario fragmentado y de baja calidad.

Para principios de la década de los ochenta, el Ayuntamiento de Barcelona toma la iniciativa para generar acuerdos con la Diputación a fin de favorecer el desarrollo de las bibliotecas públicas y es el 18 de marzo de 1993 cuando Cataluña erige una Ley de bibliotecas. Contar con un marco normativo permitió que el sistema de bibliotecas creciera con rapidez.

Pero como es bien sabido, no basta con poseer una ley que proteja el derecho a la lectura y en donde se definan los agentes implicados en la gestión de las bibliotecas. También es preciso contar con un plan adecuado para establecer los ejes de actuación, y es por ello que para el año de 1998 se contaba con el *Plan de bibliotecas de Barcelona, 1998-2010*.

Durante mi estancia académica en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona mucho se hablaba de la evaluación del *Plan de bibliotecas de Barcelona, 1998-2010*. Gracias a las múltiples intervenciones de mis compañeros(as), profesores y después de leer dicho plan pude tener un marco de referencia bastante amplio para comprender la importancia que la sociedad catalana le da a sus bibliotecas públicas.

Bailac i Puigdellívol, en el artículo titulado “Bibliotecas de Barcelona: construimos el presente mirando al futuro” nos enuncia algunos de los objetivos del *Plan de bibliotecas de Barcelona, 1998-2010*, de los cuales considero importante resaltar ciertos temas, a fin de tener un marco de referencia de los principales ejes de trabajo que la dirección de planificación, proyectos y evaluación de las bibliotecas que Barcelona tenía para ese tiempo.

Bailac i Puigdellívol (2010) nos comenta que “Del Plan, destacan los objetivos básicos que han guiado el trabajo hecho durante estos doce años:

- Renovar el sistema de las bibliotecas públicas.
- Definir un modelo de bibliotecas que respondiera a las necesidades del momento.
- Establecer un modelo de gestión de los equipamientos que asegure la calidad de los servicios ofrecidos.
- Adecuar la estructura existente a los estándares de biblioteca pública vigentes.
- Establecer un plan de crecimiento en los mandatos comprendidos en la duración del Plan.
- Coordinar las instituciones implicadas en el sistema de lectura pública de la ciudad.
- Proponer un modelo de gestión interinstitucional para asegurar el funcionamiento de la red urbana de bibliotecas públicas.

Gracias a lo anterior en las bibliotecas públicas de Barcelona se puede acceder a la información en diversos soportes, ya que los acervos están conformados por videos, libros, publicaciones periódicas y todas las bibliotecas ofrecen acceso a internet de forma gratuita además de ser un lugar de reunión y trabajo.

Como lo comentamos anteriormente, el sistema de bibliotecas públicas de Barcelona es un servicio garantizado por la ley, lo que permite que mucho de sus servicios sean gratuitos y nos encontremos con una biblioteca pública en cada barrio. Además de las bibliotecas asociadas, las bibliotecas de museos o de instituciones públicas que cuentan con ellas, más las bibliotecas móviles que por lo normal se encuentran en la playa, en la rambla, en mercados, en el metro y en algunos centros de trabajo.

Para el buen funcionamiento de un sistema de bibliotecas, tanto el Ayuntamiento como la Diputación de Barcelona tuvo que prestar especial atención a los documentos generados a lo largo de las mesas de trabajo en donde todos los profesionales implicados reflexionaron acerca de los recursos humanos, los modelos bibliotecarios, las infraestructuras, el plan de crecimiento de las bibliotecas, las nuevas tecnologías y el modelo de gestión más conveniente (Bailac, 2010).

Actualmente el Consorcio cuenta con un nuevo documento titulado: *Biblioteques de Barcelona: 10 anys: nous reptes, noves oportunitats*. En dicho

documento se reconocen los grandes avances que se han tenido en los últimos doce años, uno de ellos es contar con instalaciones modernas y funcionales, así como poseer una buena infraestructura tecnológica y que los acervos bibliográficos sean grandes. En este último documento se ha prestado un especial interés en adquirir un mayor número de materiales bibliográficos en alemán, francés, árabe, mandarín e inglés ya que son las principales lenguas que hablan los inmigrantes que llegan a Barcelona. Otro de los retos que se propone el Consorcio es repuntar los servicios digitales que se ofrecen en las bibliotecas y para aminorar los problemas económicos que atraviesa el sector cultural de España se está apostando por la sustentabilidad para evitar el cierre de las bibliotecas por la falta de presupuesto.

3.3 Vivencia personal

El primer encuentro que tuve con una biblioteca pública en Barcelona fue al segundo día de mi llegada a esa ciudad. Estaba buscando la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona para realizar los trámites correspondientes para matricularme como estudiante de intercambio académico. Recuerdo perfectamente que antes de mi partida de México había buscado la dirección por Google Maps pero estando en la ciudad las cosas eran un poco diferentes, tal vez por la emoción o por el poco sentido de orientación que tenía en esos momentos. Me perdí entre las calles y frente a mí se encontraba una biblioteca pública con un letrero en diversos idiomas así que decidí entrar con la

intención de pedir información. En el mostrador de consulta se encontraba una señorita; sin dudarlo realicé mi consulta, ella me atendió amablemente e imprimió un plano del barrio en donde me señaló la ruta que debería de seguir para llegar a mi destino.

Al cabo de unos días ya establecido en un piso (departamento), me di a la tarea de conocer el barrio en donde estaría viviendo por cinco meses. El dueño que rentaba el departamento para estudiantes al enterarse que era alumno de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación no dudó en comentarme que en el barrio de Horta contaban con varias bibliotecas y que quizá me gustaría una en especial, agregó que antiguamente era una casona de campo de las familias que residían en ese lugar. Así que no perdí tiempo y al día siguiente me aventuré en conocer tan famosa biblioteca.

Ubicada en C/ del Vent nº 1, Barcelona, la biblioteca Horta-Can Mariner se presenta no sólo como un espacio de recreación y lectura sino también como parte de la historia del casco antiguo del barrio de Horta. Con sus cuatro plantas la biblioteca cuenta con los espacios necesarios para albergar tanto fuentes documentales como obras de arte y espacios para realizar diversas actividades como obras de teatro, lecturas en público y exposiciones. La infraestructura combina perfectamente el pasado con el presente apostando por lugares cómodos y propicios para el estudio, la reflexión y la recreación.

A mi llegada a Barcelona tenía muchas dudas sobre la lengua y la cultura a la que me estaba enfrentando, ya que en Cataluña existen dos lenguas oficiales, el catalán y el español, pero los catalanes a pesar de que conocen ambos idiomas tienen cierta predilección por comunicarse en catalán. Así que para no caer en conflicto con la cultura de acogida sabía que debía tener un dominio de ese idioma, además de solicitar y matricularme en los cursos intensivos de lengua catalana que ofrece la Universidad de Barcelona. Al estar en la biblioteca pública del barrio en donde me encontraba viviendo identifiqué diversos materiales que me podían ser de gran ayuda en el conocimiento y dominio de la lengua catalana, de tal manera que combinaba mis clases en la UB con los libros de la biblioteca pública y resultaba ser una tarea apasionante y bastante enriquecedora.

Las primeras visitas que realicé a la biblioteca de Horta fueron para consultar la “Colección Local” que se encontraba en el segundo piso. Era una colección pequeña que se dividía en dos secciones, un acervo que hablaba de la ciudad de Barcelona y la otra que hablaba del distrito de Horta-Guinardo. Con la lectura de algunos libros de ese acervo pude saber más sobre el lugar en donde me encontraba; también me sirvieron como referencia para planear algunas visitas a los lugares clave de Barcelona como museos, teatros y demás centros culturales. Durante mi estancia en Barcelona fueron de mucha utilidad los directorios de información local que se encontraban en cualquier biblioteca en donde pude encontrar la información básica, por ejemplo la ubicación de algunos supermercados, peluquerías, farmacias, museos, rutas y horarios de los

autobuses de cada barrio, y toda esa información que podría ser tan común pero importante para mi estancia.

A los pocos días de haberme establecido en el barrio de Horta, el tres de febrero de 2011 la biblioteca cumplió tres años de ser inaugurada. Para ello la biblioteca montó una pequeña exposición con algunas de las fotografías en donde se mostraban los trabajos realizados para habilitar el edificio que hoy alberga la biblioteca.

Dentro de las diversas actividades que se desarrollaban en la biblioteca estaba el poner diversos materiales en varios formatos en la sala de consulta sobre los acontecimientos más importantes tanto nacionales e internacionales de interés común. Gracias a eso pude entender algunos hechos que se estaban gestando en España, tal es el caso del movimiento M-15 los cuales adoptaron el nombre de los “indignados” o el estar más pendiente de la crisis económica por la que estaba pasando la Unión Europea. También el hecho de formar parte de las celebraciones cuando el Barça ganó la Liga de Campeones el 28 de mayo de 2011, conocer la oferta cultural que ofrecía el Ayuntamiento de Barcelona, como la Noche de los museos, la Fiesta de San Juan, entre otras.

Recuerdo que un día del mes de marzo se cerró la programación de la biblioteca con algunas canciones de Lila Downs, lo cual fue muy emotivo, ya que es una cantante y compositora mexicana. Estando yo fuera de mi país y con más de un mes en el extranjero el hecho de escuchar música que hablaba de mi país

me hizo sentir orgulloso de mi gente, de mi tierra, de mi universidad y de las oportunidades que me estaba brindando mi país para estudiar en el extranjero.

Una de las actividades que me agradaron de la biblioteca fue la recomendación que cada semana realizaban de películas, las cuales podía encontrar en el primer piso de la biblioteca, puesto que ir al cine en Barcelona no era nada económico y esa era una buena opción para entretenerme.

Después del contacto que tuve con el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona me parece muy importante y necesario el que se cuenten con planes adecuados ya que éstos permiten encaminar las tareas y esfuerzos para lograr un objetivo tan importante que es el garantizar el acceso a la información y a espacios de recreación de toda persona, sin importar su lugar de origen, cultura, etcétera.

También puedo afirmar que la red de bibliotecas públicas de Barcelona es, sin lugar a dudas, una institución que facilita el acceso libre a toda las personas a la información y el conocimiento, además de que fomenta la lectura (Ayuntamiento de Barcelona, 2012).

El hecho de que todas las personas que convivan en un mismo espacio tengan la oportunidad de tener acceso a la información, independientemente de su condición social y cultural, evidencia que el trabajo que hace el gobierno de Cataluña tiene los ojos puestos en que se viva la democracia, misma que lleva

consigo una serie de virtudes o cualidades ciudadanas que tanto la filosofía como la propia bibliotecología han reafirmado.

En este sentido, urge que a nivel global se favorezca la praxis bibliotecaria en pro de la tolerancia auténtica y del pluralismo. Necesitamos profesionales de la información y gente comprometida que ejemplifiquen la garantía de las personas de tener acceso a los bienes culturales que las bibliotecas pueden ofrecer sin fronteras; fomentar el multiculturalismo y la interculturalidad, son elementos fundamentales de la biblioteca pública contemporánea.

Los profesionales de la información estamos llamados a ser personas que respetemos la libertad de todos y que en nuestros lugares de actuación siempre busquemos la justicia e igualdad. En las bibliotecas y centros de documentación en general se requiere de buenos gestores, ya que con nuestro trabajo podemos crear entornos más agradables y claro también podemos lograr la integración multicultural. Sin lugar a dudas, nos ha tocado vivir en un contexto con problemas culturales, educativos, políticos y económicos complejos y por ello se requiere de que nuestro trabajo sea distinto. Sin una visión de la realidad no podremos dar el salto para que en todas las bibliotecas se ofrezcan servicios bibliotecarios multiculturales.

Referencias

Ayuntamiento de Barcelona (1998). *Plan de bibliotecas de Barcelona, 1998-2010*. Recuperado el 20 junio de 2013 de:

<http://w110.bcn.cat/Biblioteques/Continguts/Documents/Fitxers/pla%2098-10%20castella.pdf>

Bailac i Puigdemívol, Assumpta, Muñoz Creus, Mercè y Terma Grassa, Judit. (2010). Biblioteques de Barcelona: construïmos el present mirant al futur. *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, 25 (2). Recuperado el 30 de junio de 2013 de: <http://bid.ub.edu/25/bailac2.htm>

Consortio de Biblioteques de Barcelona (2001). *Plan de acció del Consorci de Biblioteques de Barcelona, 2001-2003*. Recuperado el 30 de junio de 2013 de:

http://cbab.bcn.cat/uhtbin/cgiirsi/x/0/0/57/520/PBB_2001-2003_CAST?user_id=CATALA

Consortio de Biblioteques de Barcelona (2011). *Biblioteques de Barcelona: 10 anys: nous reptes, noves oportunitats*. Barcelona: Biblioteques de Barcelona. Recuperado el 2 de julio de 2013 de:

http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/bib10anys_cat.pdf

Clari Padrós, Marta y Muñoz Creus, Mercé (2005). El Consorci de Biblioteques de Barcelona. *El Profesional de la Informació*, 14 (3), 208-210.

Institut d'Estadística de Catalunya & Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (Espanya) (2011). Base de dades de municipis i comarques. Barcelona: Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT). Recuperado de:

<http://www.idescat.cat/territ/BasicTerr?TC=5&V0=4&V3=863&V4=435&ALLINFO=TRUE&PARENT=1&CTX=B&V1=1&VOK=Confirmar>

Unesco (1994). *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994*. Recuperado el 5 de enero de 2013 de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Conclusiones

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal reflexionar sobre el papel que juegan las bibliotecas públicas en un contexto global. Se requirió de una reflexión profunda en relación con el concepto de *servicios bibliotecarios multiculturales*, ya que existen otros términos muy relacionados.

Como fruto de la investigación, podemos afirmar que la función primordial de las bibliotecas públicas es *garantizar el acceso de información a todas las personas*, es por ello que esta institución social debe tener una gran sensibilidad para interpretar acertadamente los signos de los tiempos y poder así responder a las necesidades que demandan las sociedades multiculturales actuales.

Si los gobiernos apuestan a ofrecer servicios bibliotecarios multiculturales, se estaría apostando a construir sociedades más justas e igualitarias.

Los servicios que ofrecen las bibliotecas tienen como fundamento crear el bien común para que las personas miren hacia adelante, sabiendo que el conocimiento es el futuro; el cual crea cimientos sólidos y duraderos. En este sentido, el multiculturalismo es la herramienta que permite integrar a las personas en un entorno sociocultural más plural.

Una de las líneas del trabajo fue analizar y revisar la experiencia del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona que ha tenido un gran desarrollo en los últimos años. Esto con el fin de evidenciar que con la voluntad política de los gobiernos se pueden mejorar los servicios bibliotecarios con una planificación adecuada que mire siempre al futuro.

Durante la revisión de diversos documentos que versan sobre los servicios bibliotecarios multiculturales, pudimos darnos cuenta que existen las directrices adecuadas que apoyan al bibliotecario a realizar su trabajo con perspectivas globales.

Aunque la presente investigación finaliza de alguna manera, a la vez es un punto de partida, una línea de investigación que ayudará a construir en un futuro la visión de que todas las personas del mundo, sea cual sea su procedencia y cultura, puedan gozar del acceso a la información y a la cultura, derechos humanos fundamentales.

Obras consultadas

Abdallah-Preteille, Martine (2001). *La educación intercultural*. Barcelona: Idea Books.

Ayuntamiento de Barcelona (1998). *Plan de bibliotecas de Barcelona 1998-2010*. Recuperado el 20 junio de 2013 de:
<http://w110.bcn.cat/Biblioteques/Continguts/Documents/Fitxers/pla%2098-10%20castella.pdf>

Baca Olamendi, Laura (2000). *Léxico de la política*. México, D.F: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede Académica de México.

Bailac i Puigdemívol, Assumpta, Muñoz Creus, Mercè y Terma Grassa, Judit. (2010). Biblioteques de Barcelona: construïmos el present mirant al futur. *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, 25 (2). Recuperado el 30 de junio de 2013 de: <http://bid.ub.edu/25/bailac2.htm>

Boas, Franz (1964). *Cuestiones fundamentales de antropología cultural*. Buenos Aires: Solar.

Clanet, Claude (1990). *L'Interculturel: Introduction aux approches interculturelles en éducation et en sciences humaines*. Toulouse: Presses Universitaires du Mirail..

Clari Padrós, Marta y Muñoz Creus, Mercé (2005). El Consorcio de Bibliotecas de Barcelona. *El Profesional de la Información*, 14 (3), 208-210.

Consorcio de Bibliotecas de Barcelona (2001). *Plan de acció del Consorcio de Biblioteques de Barcelona, 2001-2003*. Recuperado el 30 de junio de 2013 de:
http://cbab.bcn.cat/uhtbin/cgiisirs/x/0/0/57/520/PBB_2001-2003_CAST?user_id=CATALA

Consorcio de Bibliotecas de Barcelona (2011). *Biblioteques de Barcelona: 10 anys: nous reptes, noves oportunitats*. Barcelona: Biblioteques de Barcelona. Recuperado el 2 de julio de 2013 de:
http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/bib10anys_cat.pdf

Essoba, Miguel Ángel (1999). *Construir la escuela intercultural: reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2007). Hacia una bibliotecología intercultural. *Hemera: Revista de Ciencias Bibliotecológica y de la Información*, 5 (10), 4-5.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2007a). Multiculturalismo e identidad en la sociedad red: una perspectiva bibliotecológica (versión actualizada y ampliada). En Estela Morales Campos (coordinadora). *El multiculturalismo y los servicios de información* (pp. 9-27). México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2008). Necesidades de información multicultural en bibliotecas públicas. *Revista El Bibliotecario*, 9 (76), 24-32.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2008a). Usos sociales de internet y acceso a la información por parte de comunidades migrantes. En Estela Morales Campos (coordinadora). *Diversidad cultural y acceso a la información* (pp. 19-48). México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto y Reyes Pérez, Frida Margarita (2008). Retos para una sociedad intercultural del conocimiento. En *Anuario de Bibliotecología y Estudios de la Información* (UNAM, Facultad de Filosofía y Letras), 1, 49-54.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2011). Conceptuación de las bibliotecas y otros recursos de información como bienes comunes. En Estela Morales Campos (Coordinadora). *Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 57-80). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011.

Giddens, Anthony (1994). *Sociología*. Madrid: Alianza.

IFLA (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. Recuperado el 27 de noviembre de 2013 de: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

IFLA y Unesco (2001). *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado el 7 de enero de 2013 de: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25217/directrices_IFLA_Unesco.pdf

Institut d'Estadística de Catalunya & Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (España) (2011). Base de dades de municipis i comarques. Barcelona: Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT). Recuperado de: <http://www.idescat.cat/territ/BasicTerr?TC=5&V0=4&V3=863&V4=435&ALLINFO=TRUE&PARENT=1&CTX=B&V1=1&VOK=Confirmar>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (México) (2010). *Principal resultado del Censo de Población y Vivienda 2010*. México: INEGI. Recuperado el 20 de febrero de 2013 de: <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/migracion.aspx>

Linares Columbié, Radamés (2004). Bibliotecología y Ciencia de la Información: ¿subordinación, exclusión o inclusión? *Acimed*, 12(3). Recuperado el 25 de septiembre de 2013 de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Marga, Andrei. (2008). Multiculturalismo, interculturalidad y liderazgo. En *La educación superior en el mundo 3: nuevos retos y roles emergentes para el desarrollo humano y social* (pp. 114-118). Madrid: GUNI.

Martínez de Sousa, José (2004). *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines* (3ª. ed.). Gijón, España: Ediciones Trea.

Meneses Tello, Felipe (2008). Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. *Informação & sociedade: estudos*, 18 (1), 45-66. Recuperado el 26 de noviembre de 2013 de: <http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewPDFInterstitial/1639/1652>

México (1988). *Ley de bibliotecas*. Recuperado el 8 de enero de 2013 de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/134.pdf>

Mireles Cárdenas, Celia, Figueroa Barragán, Laura y Soria Ramírez, Verónica (2010). La cultura de la diversidad: su protección y difusión en la formación de los profesionales de la información. En Estela Morales Campos (coordinadora). *Rescate y difusión de la diversidad cultural en el mundo global* (pp. 135-162). Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México

Morales Campos, Estela (coordinadora) (2008). *Diversidad cultural y acceso a la información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Orera Orera, Luisa (2002). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Organización de Estados Iberoamericanos (2006). *Carta cultural iberoamericana*. Recuperado el 20 de octubre de 2013 de: <http://www.oei.es/cultura/cCultural.pdf>

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a ed.). (2 vols.). Madrid, España: Espasa. (Disponible en www.rae.es).

Rosa Suárez, Gabriela de la (2008). Reseña de "Recursos bibliográficos y de información" de Hugo Alberto Figueroa Alcántara y César Augusto Ramírez Velázquez (coordinadores). *Biblioteca Universitaria*, 11(2) 197-198. Recuperado el 15 de septiembre de 2013 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28512656011>

Taylor, Edward Burnett (1977). *Cultura primitiva*. Madrid: Ayuso

Unesco (1967). *Declaración de los principios de la cooperación cultural internacional*. Recuperado el 6 de marzo de 2013 de:

http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13147&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (1970). *Recomendación sobre la normalización internacional de las estadísticas relativas a las bibliotecas, aprobada por la Conferencia General en su décimo sexta reunión, París 13 de noviembre de 1970*. París: Unesco. Recuperado el 20 de septiembre de 2013 de:

http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13086&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (1972). *Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública*. 1972. Recuperado el 4 de enero de 2013 de:

<http://rbgalicia.xunta.es/descargas/1366625439.pdf>

Unesco (1994). *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994*. Recuperado el 5 de enero de 2013 de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Unesco (2001). *Declaración Universal de la Unesco sobre la diversidad cultural*. Recuperado el 20 de marzo de 2013 de: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (2004). *L'unesco et la question de la diversité culturelle*. Francia: Division des politiques culturelle et du dialogue interculturel. Recuperado el 20 de marzo de 2013 de: <http://portal.unesco.org/culture/fr/files/12900/10958784663DivCult-BilanStrat%E9gies-FRA-20sept04.pdf/DivCult-BilanStrat%E9gies-FRA-20sept04.pdf>

Unesco (2005). *Convención de la Unesco sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales*. París. Recuperado el 29 de marzo de 2013 de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919s.pdf>

Unesco e IFLA (2009). *Manifiesto Unesco/IFLA sobre la biblioteca multicultural*. Recuperado el 5 de enero de 2013 de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001843/184302s.pdf>

Velasco Gómez, Ambrosio. (2004). Multiculturalismo, nación y federalismo. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 47 (191), mayo-agosto, 68-85. Recuperado el 25 de abril de 2013 de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42119104>

Young, Heartsill (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.