

Sección de la IFLA de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales

## **Comunidades Multiculturales: Directrices para los Servicios Bibliotecarios Una Visión Global**

Este documento ofrece una visión general de *Comunidades Multiculturales: Directrices para los Servicios Bibliotecarios*, 3ª edición, 2009. Si desea ver el texto completo de las directrices, visite:

<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rdedition>

Estas directrices fomentan la imparcialidad y la igualdad de acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales y posibilitan la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad, los criterios por los que se pueden evaluar los servicios multiculturales existentes, una base equitativa para la adquisición de materiales y la oferta de servicios y propician el entendimiento y la colaboración entre los grupos multiculturales presentes en todas las sociedades.

### **1. La Biblioteca Multicultural**

Cada persona en nuestra sociedad global tiene el derecho a una gran variedad de servicios bibliotecarios y de información. Para abordar la diversidad cultural y lingüística, las bibliotecas deberían:

- Atender a todos los miembros de la comunidad sin hacer discriminaciones por la herencia cultural y lingüística.
- Ofrecer información en las lenguas apropiadas.
- Ofrecer acceso a una amplia variedad de materiales y servicios que representen a todas las comunidades y necesidades.
- Emplear personal que refleje la diversidad de la comunidad y formarlos para que trabajen con y atiendan a diversas comunidades.

Las decisiones sobre el nivel de los servicios que se ofrecen necesitan basarse en el análisis de la comunidad y en la evaluación de las necesidades. Las bibliotecas tienen que prestar una atención especial a los grupos culturalmente diversos de sus comunidades, incluida la población indígena, comunidades de inmigrantes, gente con orígenes culturales mixtos, personas que piden asilo, refugiados, residentes con permisos de estancia temporales, trabajadores inmigrantes y minorías nacionales.

Cuando adquieran materiales, las bibliotecas deberían intentar reflejar la composición multicultural de la sociedad y fomentar un entendimiento de la diversidad cultural, la armonía y la igualdad racial.

Los recursos deberían estar en las lenguas autóctonas y en la(s) lengua(s) nacional(es), incluir todos los formatos adecuados y ayudar a los inmigrantes recién llegados para que se adapten a su nuevo país además de preservar y fomentar las lenguas orales, autóctonas y menos utilizadas.

Las bibliotecas deberían promover el aprendizaje permanente y el compromiso social a través de los programas de formación y educación dirigidos a la comunidad y de las actividades de los programas públicos que celebran y fomentan la diversidad cultural.

Las bibliotecas deberían ofrecer un servicio de referencia y de información en las lenguas que se utilizan frecuentemente y para los grupos con una mayor necesidad.

## **2. Marco legal y económico**

Se insta a los gobiernos y a otros organismos encargados de la toma de decisiones a que creen y financien adecuadamente a las bibliotecas para que ofrezcan servicios bibliotecarios y de información gratuitos a comunidades culturalmente diversas. Es responsabilidad de todos los encargados de bibliotecas atender las necesidades de sus comunidades multiculturales y asegurarse de que se siguen unas pautas de actuación como, por ejemplo:

- Establecer y fomentar normas para los servicios bibliotecarios para comunidades multiculturales.
- Distribuir información relativa a las colecciones existentes para comunidades multiculturales.
- Mantener servicios de orientación y consultoría para comunidades multiculturales.
- Realizar investigaciones sobre las necesidades y el uso futuro.
- Promover el intercambio profesional e internacional.
- Apoyar la publicación de material en las lenguas autóctonas y de material por o sobre miembros de grupos multiculturales.
- Desarrollar bases de datos en línea y el intercambio de información.
- Recoger, evaluar y difundir estadísticas sobre la aplicación de directrices, normas, pautas y políticas de actuación.

## **3. Atender las necesidades de los usuarios**

Los servicios bibliotecarios multiculturales deberían basarse en el conocimiento de las comunidades culturalmente diversas a las que atienden y de sus necesidades. Este conocimiento se obtiene a través del análisis de la comunidad, que implica identificar las características de la comunidad y el entorno en el que vive y a través de la evaluación de necesidades, que implica estudiar la información solicitada y utilizada por la comunidad y su disponibilidad.

Cada biblioteca debería definir claramente sus objetivos, fines, estrategias, prioridades y políticas de actuación en relación con sus servicios para comunidades multiculturales y adoptar normas con un claro compromiso con la inclusión social y la igualdad en la provisión de servicios.

Los planes cooperativos locales, regionales y nacionales pueden mejorar sustancialmente la calidad del acceso a los recursos. Las grandes instituciones y servicios bibliotecarios pueden adoptar un papel centralizado en la provisión de recursos multiculturales y asesoramiento profesional.

Las posibilidades multilingües de los ordenadores permiten a las comunidades multiculturales acceder a la lectura, a la comunicación y a la información en sus propias lenguas. Las nuevas tecnologías se están desarrollando continuamente lo que facilita la comunicación entre el bibliotecario y el usuario y entre los miembros de la comunidad. Las tecnologías de Internet son útiles para apoyar y mejorar la comunicación entre las comunidades.

Las bibliotecas, cuando adquieran sistemas y programas bibliotecarios integrados, deberían asegurarse de que mantienen Unicode para gestionar y ofrecer acceso multilingüe a todas las colecciones y permitir a los usuarios utilizar los servicios informáticos de las bibliotecas en cualquier lengua.

#### **4. Desarrollo de la colección**

Una política de gestión de la colección de recursos multilingües y multiculturales debería formar parte integral de la política global de gestión de la colección de la biblioteca. El contenido de esta política se debería desarrollar consultando a las comunidades multiculturales.

Los fondos de la biblioteca deberían estar a disposición de todas las personas, en sus lenguas preferidas y sobre sus propias culturas, en todos los formatos y de múltiples fuentes como, por ejemplo, revista y periódicos actuales, grabaciones sonoras, DVDs y otros formatos digitales, además de una amplia variedad de materiales no bibliográficos incluidos productos en CD-ROM, mapas, imágenes, juegos y kits para el aprendizaje de idiomas.

La diversidad de materiales debería contemplar todas las edades y constar de una amplia variedad de géneros literarios. Las nuevas adquisiciones deberían ser principalmente obras publicadas recientemente, con una combinación de autores locales (nacionales, autóctonos) y traducciones de materiales famosos a nivel internacional. Si los libros se han publicado en más de una lengua, se debería contar con una colección representativa de cada lengua.

Las bibliotecas pueden ofrecer una gran variedad de servicios electrónicos multilingües para poner sus recursos a disposición de comunidades lingüística y culturalmente diversas. Las bibliotecas con bases de datos en red o en sitios web deberían asegurar el acceso global a estos servicios mediante un interfaz multilingüe.

Si hay poco material impreso, un bajo nivel de lectura en una comunidad multicultural o un importante nivel de analfabetismo, se deberían dar prioridad a los materiales no impresos, especialmente grabaciones sonoras y de imágenes, cuando estén disponibles.

La catalogación de todos los materiales bibliotecarios, cuando sea posible, se debería hacer en la lengua original y también se puede ofrecer un acceso por materias en la(s) lengua(s) nacional(es). La producción y mantenimiento de catálogos colectivos para todas las lenguas, en formato impreso o electrónico, es un elemento importante en un servicio equitativo nacional o regional.

Como un principio general, las colecciones de libros para cada grupo multicultural deberían proporcionarse, al menos, al mismo nivel per cápita de la población general. Sin embargo, se debería reconocer que para proporcionar un servicio más eficaz y equitativo a grupos pequeños puede que sea necesario tener una mayor oferta por persona que la que se aplica de forma general. Un objetivo viable que pueden intentar conseguir las bibliotecas más pequeñas es la provisión de 1.5 a 2.5 libros por persona por grupo multicultural.

Puede que los materiales y servicios para grupos multiculturales se tengan que ofrecer según una base centralizada o cooperativa para lograr un servicio más equitativo.

## **5. Recursos humanos**

El éxito de los servicios bibliotecarios para una comunidad culturalmente diversa depende en gran medida del personal que los preste. Las cualidades y destrezas fundamentales requeridas al personal de la biblioteca pública se pueden definir como:

- Habilidad para comunicarse positivamente con la gente.
- Habilidad para entender las necesidades de los usuarios.
- Habilidad para cooperar con personas y grupos de la comunidad.
- Conocimiento y comprensión de la diversidad cultural.

Las bibliotecas deberían intentar reflejar las sociedades multiculturales a las que atienden asegurándose de que el personal represente verdaderamente a los grupos multiculturales diferentes de la comunidad. Los encargados de la biblioteca deberían propiciar la contratación de gente con un importante conocimiento, destrezas y habilidades lingüísticas y culturales, así como instituir programas educativos diseñados para enriquecer el conocimiento cultural de su personal.

Las escuelas de biblioteconomía deberían animar a la gente con una procedencia multicultural a realizar cursos sobre biblioteconomía y áreas relacionadas y garantizar que todos los cursos traten cuestiones multiculturales.

## **6. Marketing, publicidad y promoción de los servicios bibliotecarios multiculturales**

El fomento, estímulo y apoyo de la alfabetización y de los programas de alfabetización, incluidos los conocimientos básicos de informática, es una función adecuada para las bibliotecas y debería incluir la alfabetización tanto en la(s) lengua(s) nacional(es) como en otras lenguas.

Las actividades comunitarias sociales y culturales organizadas por la biblioteca y en colaboración con los miembros de la comunidad deberían dirigirse a todos los grupos multiculturales.

Se debería ofrecer un servicio bibliotecario para las personas incapaces de utilizar la biblioteca personalmente y se deberían realizar actividades de extensión bibliotecaria en las lenguas preferidas de los usuarios, entre las que se incluyen servicios móviles y de

otro tipo para los desfavorecidos geográficamente, los que no pueden salir de casa y las personas que están en hospitales y en correccionales.

Las bibliotecas deberían diseñarse para que sean fáciles de utilizar por todos los miembros de la comunidad. Entre los diversos factores específicos que pueden familiarizar a las comunidades multiculturales con sus servicios bibliotecarios, además de fomentar su uso, se incluyen:

- Acceso público y uso gratuito de los servicios.
- Señalización de las lenguas de los principales grupos de usuarios o, cuando proceda, símbolos internacionales.
- Recursos multilingües.
- Estrategias de marketing para ofrecer servicios relevantes para las comunidades multiculturales.
- Colecciones que son fácilmente accesibles.
- Comunicación entre la biblioteca y sus usuarios que refleje la diversidad lingüística de la comunidad (incluido el sitio web de la biblioteca y material promocional).
- Uso de medios de comunicación étnicos en la comunidad.
- Fomento de los servicios bibliotecarios multilingües entre los políticos y los responsables de la toma de decisiones.

## **7. Pautas de Actuación Internacionales**

Muchos países han establecido pautas a la hora de ofrecer servicios bibliotecarios multiculturales. Las directrices ofrecen ejemplos seleccionados de pautas de actuación de Canadá, Dinamarca, Estonia, los Países Bajos, Noruega, España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Australia.

Si desea ver el texto completo de las directrices, incluidos los ejemplos de evaluación de las necesidades de la comunidad, pautas de actuación internacionales y otra información contextual, visite:

<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rdedition>

Julio del 2011