Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario

3ª edición, 2009

Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario

3ª edición, 2009

Prólogo

Estas directrices constituyen la tercera edición del documento titulado *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios *y* Bibliotecas (IFLA en sus siglas en inglés). Esta revisión se basa en los *planes estratégicos 2006-2010* de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales, los cuales tienen por objeto examinar y revisar las directrices, tomando en consideración las nuevas tecnologías, así como los avances profesionales y sociales que hayan repercutido en la prestación de los servicios y las orientaciones. En el *Plan estratégico 2009-2010* también se establece que las directrices revisadas deben traducirse, publicarse y difundirse a través de la página web de la IFLA en todas las lenguas oficiales de la IFLA y en tantas otras lenguas como se desee.

La presente edición se basa en la publicación de la IFLA titulada *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* (2ª edición, revisada en 1998) que, a su vez, se basaba en las *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas,* publicadas en 1982 por el Grupo de Trabajo sobre Servicios Bibliotecarios Multiculturales (Victoria, Australia) y el Consejo bibliotecario de Victoria. Las directrices fueron compiladas en 1987 por Anne Holmes (Australia) y Derek Whitehead (Australia) con el asesoramiento del Comité Permanente de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. La necesidad de revisar las directrices originales surgió a raíz del avance de los medios electrónicos y la introducción de nuevas formas de transmisión de información. En 1996, Virginia Balance (Canadá) y Marie Zielinska (Canadá) llevaron a cabo una revisión con el asesoramiento del Comité Permanente de la Sección. Benedikte Kragh-Schwartz (Dinamarca) y Charles Townley (EE.UU.) contribuyeron a la preparación de la versión final de la segunda edición.

Las presentes directrices constituyen la culminación del trabajo realizado durante varios años por los miembros del Comité Permanente de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. Para dicho Comité, la revisión de las directrices constituye un paso importante en la promoción del desarrollo de los servicios bibliotecarios dirigidos a los miembros de nuestras comunidades con diversidad lingüística y cultural. Así pues, confiamos en que las encuentren útiles para su servicio bibliotecario. La estructura de las presentes directrices es la misma que la de la publicación titulada: *Directrices IFLA/UNESCO: para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, *de 2001* para que los bibliotecarios puedan utilizarlas de forma conjunta más fácilmente. No obstante, estas Directrices pueden aplicarse a todas las bibliotecas ya que, como recoge el *Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural* (véase el anexo A):

«todos los tipos de 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».

En agosto de 2004, en Buenos Aires, se creó en IFLA un grupo de trabajo para la revisión de las directrices, presidido por Robert Pestell (Australia) y formado por Clara M. Chu (EE.UU.), Domenico Ciccarello (Italia), Fred Gitner (EE.UU.) y Christine McDonald (EE.UU.). Queremos agradecer a Clara M. Chu (EE.UU.), Ann-Katrin Ursberg (Suecia) y Lourina K. de Voogd (Países Bajos) su valiosa aportación editorial. El Comité Permanente, bajo la anterior presidencia de Jane Dreisig (Dinamarca) y Kirsten Leth Nielsen (Noruega) y la presidencia actual de Mijin Kim (Canadá), ha deliberado sobre el borrador de las Directrices en todas sus reuniones semestrales y anuales celebradas en Roma, Oslo, Girona, Seúl, Liubliana, Durban, Heidelberg, Québec y Osaka. Este esfuerzo de cooperación internacional ha dado lugar a esta nueva edición de las directrices.

Robert Pestell

http://www.ifla.org/en/library-services-to-multicultural-populations

1 La biblioteca multicultural

> Todos vivimos en una sociedad que es cada vez más heterogénea. Existen más de 6.000 lenguas en el mundo. La tasa de migración internacional se incrementa cada año, lo que origina un número creciente de personas con identidades más complejas. La globalización, el aumento de las migraciones, la rapidez de las comunicaciones, la facilidad del transporte y otros factores característicos del siglo XXI han incrementado la diversidad cultural en muchas naciones donde previamente no existía o han aumentado la ya existente.
>
> *Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural, 2008*

1.1 Introducción

Estas directrices han sido compiladas y publicadas con el objeto de promover la justicia y la equidad en el acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales. Las directrices:

- proporcionan una base para la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad;
- proporcionan criterios para determinar si los servicios multiculturales existentes son adecuados;
- proporcionan una base equitativa para la adquisición de materiales y la provisión de servicios;
- fomentan el entendimiento y el compromiso entre los grupos multiculturales representados en todas las sociedades.

Estas directrices no deben utilizarse de forma aislada y, de hecho, se pretende que se utilicen junto a las normas y pautas de tipos concretos de bibliotecas en cada país y siguiendo las normas internacionales. El principio central de estas directrices, el de la equidad, debe utilizarse en la aplicación de normas y directrices existentes en las bibliotecas públicas, escolares, académicas y de otra índole.

También es importante que los servicios bibliotecarios para comunidades multiculturales se conciban como parte integrante del conjunto de los servicios bibliotecarios y de información de todas las bibliotecas, y no se planteen como independientes o como adicionales a los servicios tradicionales.

1.2 Los principios de la biblioteca multicultural

Cada persona de nuestra sociedad global tiene derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, las bibliotecas deberían:

- servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- ofrecer información en las lenguas y alfabetos pertinentes;
- dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades;
- disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas.

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

Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural, 2008

Sin perjuicio de lo anterior, existen diversos factores que pueden afectar a la aplicación de estos principios:

- La escasez de recursos publicados en muchas lenguas minoritarias puede hacer que sea imposible disponer de material bibliotecario en los mismos niveles que en la lengua principal. Es inevitable en estos casos que la colección sea menos adecuada en variedad, tamaño o calidad física. Para ayudar a hacer frente a esta desigualdad, se puede facilitar el acceso a la información en varios formatos: impreso, el multimedia y el digital.

- El grado de multilingüismo y de retención de identidad lingüística o cultural, y el nivel de integración social en la sociedad son factores importantes para determinar el nivel de servicio a las comunidades multiculturales. Los miembros de los grupos multiculturales pueden preferir ser considerados como biculturales, multiculturales o transnacionales, y ello influirá a la hora de determinar qué es justo y equitativo en la provisión de servicios bibliotecarios.

- La demanda de servicios bibliotecarios constituye un factor de vital importancia y, por diversas razones, puede que no se corresponda con la proporción de población de una comunidad multicultural determinada. La poca demanda puede reflejar una provisión inadecuada, un servicio pobre o inapropiado, pocas expectativas por parte de los usuarios, una publicidad deficiente o una falta de costumbre de uso de los servicios bibliotecarios. Las decisiones que se tomen sobre el nivel de provisión de servicios deben basarse en análisis de la comunidad y evaluaciones de necesidades, incluyendo la investigación de las razones por las que el nivel de demanda es bajo o nulo. Por el contrario, las personas pertenecientes a comunidades multiculturales con un alto nivel de alfabetización pueden hacer una demanda desproporcionada del servicio de la biblioteca, que podría ser incapaz de satisfacerla sin poner en peligro la equidad en la prestación de servicios. En estos casos, los factores económicos pueden ser determinantes en el nivel de provisión de servicios.

- Es posible que las publicaciones oficiales de un país, como por ejemplo la información oficial, legislativa, educativa y empresarial, sólo existan en la lengua o lenguas oficiales de dicho país. Si bien es una situación comprensible, puede parecer injusta. El personal de la biblioteca puede desempeñar un papel fundamental a la hora de ayudar a los grupos multiculturales a obtener información en la lengua, y en el nivel de comprensión, que requieran.

1.3 Definición de biblioteca multicultural

Todos los habitantes de Canadá recibirán servicios bibliotecarios y de información que los respeten como individuos. Las bibliotecas de Canadá se esfuerzan por ofrecer servicios que reconozcan y afirmen la dignidad de aquellos a quienes sirven, independientemente de su patrimonio, creencias, raza, religión, sexo, edad, orientación sexual, capacidad física o mental, o de su riqueza.

Las bibliotecas saben que la aceptación de las diferencias puede hacer provocar conflictos entre los valores colectivos e individuales. Las bibliotecas están comprometidas con la tolerancia, el entendimiento y el descubrimiento personal. Las bibliotecas velan por que las personas puedan disfrutar de los servicios sin ningún intento de imposición de los valores, costumbres o creencias de otros.
Las bibliotecas canadienses reconocen que una sociedad diversa y plural es fundamental para la identidad de nuestro país. Las instituciones públicas, entre las que se incluyen las bibliotecas, tienen la responsabilidad de apoyar una cultura que celebre la diversidad y la inclusión.

Asociación de Bibliotecas de Canadá, 2008.

La «diversidad cultural» o «multiculturalidad» se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde «la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias».[1] La diversidad cultural o la multiculturalidad son la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como en nuestra sociedad global.

La diversidad cultural y lingüística es el patrimonio común de la humanidad y debe ser conservada y mantenida para el beneficio de todos. Es una fuente de intercambio, innovación, creatividad, y coexistencia pacífica entre los pueblos. «El respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de entendimiento mutuos, están entre los mejores garantes de la paz y la seguridad internacionales»[2]. Por tanto, todos los tipos de 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.

Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural, 2008

Las bibliotecas deben prestar especial atención a los grupos culturalmente diversos de sus comunidades, entre los que se incluyen pueblos indígenas, comunidades de inmigrantes, personas con una procedencia cultural mixta, personas transnacionales y procedentes de las diásporas, solicitantes de asilo, refugiados, residentes con un permiso temporal de residencia, trabajadores inmigrantes y minorías nacionales.

1.4 La función y el propósito de la biblioteca multicultural

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales.

Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural, 2008

La *Resolución de Lena* pide que «aumente el apoyo a bibliotecas, museos y archivos en el acceso a y la conservación del multilingüismo y la difusión de la información que represente la diversidad cultural y lingüística...».

Conferencia internacional, diversidad lingüística y cultural en el ciberespacio, Yakutsk, Federación de Rusia, 2008

Todos los tipos de bibliotecas desempeñan una función importante en la educación, en el compromiso social y en el entendimiento global. Los servicios bibliotecarios, que reflejan las necesidades de la población a la que sirven, repercuten considerablemente en la vida de las personas.

- **Como centros de aprendizaje**, las bibliotecas promueven y facilitan el acceso a materiales de aprendizaje, programas de idiomas y otros materiales importantes en los formatos adecuados para el aprendizaje permanente. Gracias a ello, toda la sociedad tiene la oportunidad de apoyar las necesidades educativas en general y de aprender sobre las demás comunidades, entender las necesidades lingüísticas de cada una de ellas, aprender su lengua y mejorar sus conocimientos sobre la gran variedad de experiencias de las diferentes culturas.

- **Como centros culturales**, las bibliotecas preservan, promueven, destacan y dan voz a las diferentes culturas, incluyendo su patrimonio, tradiciones, literatura, arte y música. Este acceso brinda a las personas de todas las culturas la posibilidad de experimentar y conocer distintas formas de expresión cultural.

- **Como centros de información,** las bibliotecas adquieren, producen, organizan, preservan y hacen accesible la información que responde a las necesidades de todas las comunidades. También difunden información sobre las comunidades culturalmente diversas.

1.4.1 Al adquirir material, las bibliotecas deberían aspirar a reflejar la composición multicultural de la sociedad y a fomentar la comprensión de la diversidad cultural, la armonía racial y la igualdad.

- El material bibliotecario adquirido debería permitir el acceso en la lengua propia del usuario multicultural a otras culturas.

- El material bibliotecario debería incluir material en la lengua o lenguas mayoritarias sobre las comunidades culturalmente diversas y su patrimonio.

- Las bibliotecas deberían promover la difusión del conocimiento sobre los grupos multiculturales y sus culturas.

1.4.2 Las bibliotecas deberían fomentar y ofrecer el aprendizaje de lenguas, especialmente para los estudiantes por cuenta propia. Asimismo, deberían colaborar estrechamente con los organismos educativos locales o con las comunidades de lengua oral para ofrecer el mejor servicio posible.

- Las bibliotecas deberían proporcionar recursos que faciliten el aprendizaje de la lengua o lenguas nacionales y de otras lenguas. Estos recursos deberían estar en las lenguas de herencia o indígenas, así como en las lenguas nacionales, y deberían incluir todos los soportes que se

consideren apropiados, incluido el uso de ordenadores con programas para la alfabetización y el lenguaje. En el caso de lenguas orales, deberían colaborar los hablantes de la comunidad local en calidad de especialistas.

- Las bibliotecas deberían promover o copatrocinar actividades sobre temas como ciudadanía, empleo y servicios sociales para ayudar a los inmigrantes recién llegados a adaptarse a su nuevo país.

- Las bibliotecas deberían dirigir, promover o copatrocinar actividades para aquellas personas que estén estudiando la lengua o lenguas nacionales u otras lenguas.

- Las bibliotecas deberían participar en la preservación y en la promoción de las lenguas orales indígenas y de las menos usadas en función de las necesidades de sus comunidades multiculturales e indígenas.

1.4.3 Las bibliotecas deberían fomentar el aprendizaje permanente y el compromiso social a través de la educación comunitaria y de programas de formación, así como de actividades programáticas de carácter público que celebren y fomenten la diversidad cultural.

1.4.4 Las bibliotecas deberían participar en la vida y en el bienestar de la comunidad, por ejemplo, proporcionando información a las comunidades multiculturales para que alcancen las metas que ellas mismas determinen, y participando y tomando la iniciativa en actos locales tales como actividades culturales, festivales y actos conmemorativos de los grupos multiculturales de la zona.

1.4.5 Las bibliotecas deberían unir a las comunidades multiculturales. Las bibliotecas, como lugares de reunión, pueden constituir espacios de interacción entre personas de todas las culturas. La celebración de actos, exposiciones y sesiones conjuntas sobre temas culturales y compromiso social brindarán a personas de todas las culturas la oportunidad de aprender unos de otros, practicar y mejorar sus habilidades lingüísticas, entender las vidas y perspectivas de los demás, y entablar nuevas amistades.

1.4.6 Las bibliotecas deberían proporcionar un servicio de referencia y de información en aquellas lenguas más frecuentemente utilizadas, y para aquellos grupos con mayores necesidades, tales como los inmigrantes recién llegados. Es especialmente importante que, en la medida de lo posible, se proporcione en la lengua del usuario la información sobre la comunidad que afecte a la toma de decisiones de la vida cotidiana.

1.4.7 Se debería proporcionar la misma calidad y variedad del servicio en cualquier lengua y para todos los grupos multiculturales a todas las personas que necesiten una materia o título concreto o quieran hacer uso del préstamo interbibliotecario.

2 El marco legal y financiero

> Toda persona tiene derecho a expresar libremente la pertenencia a su nación o comunidad nacional, a fomentar y manifestar su cultura, y a utilizar su lengua y escritura.
>
> *Constitución de Eslovenia (Artículo 61).*

Se insta a los gobiernos y a otros organismos pertinentes de toma de decisiones a establecer y financiar adecuadamente bibliotecas y sistemas bibliotecarios para que ofrezcan servicios bibliotecarios y de información gratuitos a comunidades culturalmente diversas.

Los servicios bibliotecarios multiculturales son esencialmente globales. Todas las bibliotecas implicadas en actividades de este campo deben participar en las redes pertinentes de desarrollo de políticas locales, nacionales e internacionales. Se necesita investigación para obtener los datos necesarios para tomar decisiones informadas sobre los servicios y asegurar una financiación apropiada. Se deben difundir ampliamente los resultados de estas investigaciones y las buenas prácticas para impulsar servicios bibliotecarios multiculturales eficaces.

Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural, 2008

2.1 La biblioteca multicultural y su dirección

2.1.1 La financiación y la provisión de servicios bibliotecarios es una función del gobierno, ya sea nacional, regional, estatal, provincial, local o una variación de los mismos.

2.1.2 Todas las autoridades bibliotecarias, tanto públicas, estatales, nacionales, escolares, académicas o de otro tipo, tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades de sus comunidades multiculturales. Pueden utilizarse modelos distintos para proporcionar servicios bibliotecarios efectivos, en función de la diversidad, el tamaño demográfico y la dispersión de las comunidades.

2.1.3 Todas las comunidades cultural y lingüísticamente diversas deberían disfrutar de un nivel equitativo de servicio bibliotecario y, en el caso de las bibliotecas públicas, académicas o escolares, se deberían tomar iniciativas en todos los ámbitos gubernamentales para garantizar que las minorías pequeñas o muy dispersas estén adecuadamente servidas, por ejemplo, mediante la centralización de las colecciones circulantes o la formación de redes cooperativas, tales como la provisión de servicios conjuntos con otras bibliotecas, instituciones culturales u organizaciones comunitarias.

2.1.4 La centralización de las colecciones multilingües, de las que las bibliotecas pueden tomar en préstamo y renovar sus colecciones, es una opción viable cuando las minorías a las que se sirve no son numerosas, están dispersas y cambian, o cuando la demanda de determinados idiomas es baja. En términos generales, su gobernanza constituye una responsabilidad nacional, estatal o provincial, aunque también pueden coordinarse como una red cooperativa multitipo.

2.2 La administración de la biblioteca multicultural

La biblioteca debería encargarse de sus funciones administrativas de un modo tal que garantice la aplicación de las mejores prácticas, las cuales comprenden, entre otros, los siguientes aspectos:

2.2.1 La determinación de estándares de servicios bibliotecarios para comunidades multiculturales, tanto para los servicios centralizados como para los localizados, como parte del proceso de formulación de estándares bibliotecarios en general.

2.2.2 La promoción de normas equitativas de servicio bibliotecario y de principios y políticas de servicio bibliotecario, que reflejen con imparcialidad los principios

de participación multicultural y social.

2.2.3 La recopilación y difusión de estadísticas relevantes para la aplicación de estas directrices y de otras normas aplicables.

2.2.4 La compilación y distribución de información sobre las colecciones ya existentes para comunidades multiculturales en todo tipo de bibliotecas.

2.2.5 La creación de servicios de asesoramiento y de consultoría a las bibliotecas sobre los servicios para las comunidades multiculturales.

2.2.6 La creación de foros para consultas periódicas con comunidades multiculturales.

2.2.7 La realización y el patrocinio de la investigación sobre futuras necesidades y utilización de la biblioteca por parte de los miembros de las comunidades multiculturales.

2.2.8 El mantenimiento y el fomento de relaciones de intercambio profesional e internacional con bibliotecas, editores y otros órganos competentes en los países y comunidades de origen de los grupos multiculturales.

2.2.9 El apoyo y el fomento de la publicación en las lenguas de origen y la publicación de material sobre miembros de grupos multiculturales o creado por ellos.

2.2.10 El desarrollo de bases de datos en línea de materiales y la promulgación y la aplicación de normas internacionales para el intercambio de datos en caracteres no latinos y diacríticos.

2.2.11 El intercambio global de experiencias y mejores prácticas en materia multicultural.

2.2.12 La evaluación, en colaboración con las comunidades multiculturales, de la aplicación de las directrices, normas, mejores prácticas y políticas.

3 La satisfacción de las necesidades de los usuarios

3.1 Análisis de las necesidades de la comunidad

Los servicios bibliotecarios multiculturales deberían basarse en el conocimiento de las comunidades culturalmente diversas a las que sirven, y en sus necesidades. Dicha información servirá para garantizar que los servicios no se desarrollen ni se proporcionen sobre la base de suposiciones o buenas intenciones. Estos datos se obtienen mediante la realización de un análisis de la comunidad y una evaluación de necesidades.

a. Definiciones

Análisis de la comunidad: proceso que consiste en la identificación de las características de la comunidad de usuarios (tanto de usuarios como de no usuarios) y el entorno en el que viven, así como en la evaluación de sus necesidades en cuanto a servicios bibliotecarios y de información.

Evaluación de necesidades: proceso que consiste en el estudio de la información solicitada y utilizada por la comunidad, así como de su disponibilidad (tanto para usuarios como para no usuarios).

b. Propósito

- Saber qué piensa la comunidad (formada por usuarios y por no usuarios) sobre la biblioteca y sus servicios.
- Identificar las carencias que puedan existir entre los servicios actuales y las necesidades de la comunidad, así como las áreas que ya estén cubiertas por otros servicios.
- Facilitar la información para la planificación eficaz de unos servicios, a corto y a largo plazo, que satisfagan las necesidades de la comunidad.

El análisis de la comunidad y la evaluación de necesidades constituyen dos aspectos clave del proceso de planificación. Los resultados reales de los estudios de la comunidad y de las necesidades se utilizan como se indica a continuación:

- se incorporan a las metas y objetivos de la institución;
- las metas y objetivos se traducen en políticas, programas y actividades específicos, basados en dichas resultados; y
- los datos empíricos se utilizan como puntos de referencia para la medición del progreso en el futuro.

c. Análisis de la comunidad

Datos e información que deben recopilarse sobre la comunidad:

- Datos demográficos y socioeconómicos;
- Características del entorno de la comunidad dentro del área de influencia de la biblioteca:
  - entorno general,
  - entorno de información del proveedor de servicios de información, y
  - recursos y servicios bibliotecarios existentes.

Tipos de datos que deben recogerse:

- Primarios: de individuos, grupos o líderes comunitarios;
- Secundarios: datos que ya se han recogido y registrado con anterioridad de instituciones gubernamentales, encuestas empresariales e industriales y estudios de *marketing,* cámaras de comercio locales y organizaciones de la comunidad.

d. Evaluación de necesidades

Datos e información que deben recopilarse sobre los usuarios y no usuarios:

- dimensiones culturales y conductuales del proceso de búsqueda de información;
- necesidades de información, es decir, tipos, niveles de complejidad, formatos, lenguas, propósitos;
- entorno informativo de los usuarios.

Tipos de datos que deben recogerse:

- Primarios: de individuos, grupos o líderes comunitarios;
- Secundarios: evaluación de las necesidades de grupos equiparables, estudios de las dimensiones culturales y conductuales del proceso de búsqueda de información de grupos de usuarios específicos.

Un ejemplo de evaluación de las necesidades de la comunidad

El proceso de consulta de la biblioteca pública

Se hace especial hincapié en el proceso de consulta. El principio de la consulta es el valor reconocido de la comunicación entre los proveedores del servicio y las personas a las que se les propone el servicio.

La consulta empieza en el ámbito gubernamental local con la colaboración de todas las áreas municipales que participen en la prestación de servicios a las comunidades multiculturales. Los gobiernos locales deberían formular y documentar su propio enfoque sobre la integración de los principios de acceso y equidad en sus operaciones corporativas y de planificación. La documentación debería orientar a los ámbitos pertinentes de responsabilidad del gobierno local.

Cuando la colaboración se produce en una fase temprana se reduce la duplicación de servicios y se identifican las oportunidades de colaboración en la recopilación de información, planificación de servicios y ejecución de programas. Asimismo, se ofrece un servicio bibliotecario con un mayor conocimiento de las organizaciones activas en la comunidad y acceso a estas.

La comunicación con las organizaciones de la comunidad debería ser uno de los primeros objetivos del proceso de diseño y de planificación de la provisión de servicios bibliotecarios, especialmente en lo que respecta al desarrollo de las colecciones y la ejecución de los programas. La participación de las organizaciones locales de la comunidad brinda una oportunidad perfecta para:

- definir con precisión el perfil de los grupos a los que va dirigido el servicio,
- identificar las necesidades y las prioridades locales de los grupos ligüística y culturalmente diversos, y
- brindar oportunidades de promoción de los programas nuevos y existentes.

La colaboración con organismos públicos (por parte de los principales órganos bibliotecarios) también ofrece importantes beneficios en términos de acceso a información sobre oportunidades de financiación o intercambio de recursos y de participación en comités de dirección de mayor alcance así como de participación en la formulación de políticas en el ámbito gubernamental.

Adaptado de: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001.

3.2 Servicios dirigidos a los usuarios

Las funciones que se indican a continuación son actividades propias de bibliotecas individuales y de las autoridades bibliotecarias:

- Todas las bibliotecas deberían fijar claramente sus objetivos, metas, estrategias, prioridades y políticas en relación con sus servicios dirigidos a las comunidades multiculturales, los cuales deberían formar parte del programa de desarrollo de la biblioteca. Dicho plan local de servicios multiculturales servirá

de guía para el personal y de información para los usuarios.

- Todas las bibliotecas deberían adoptar políticas de claro compromiso con la inclusión social y la equidad en la provisión de servicios.

- Todas las bibliotecas deberían evaluar de forma continua la naturaleza y las necesidades de su comunidad, en colaboración con los miembros de la comunidad multicultural, y deberían basar sus servicios teniendo en cuenta dichas evaluaciones y consultas.

- La composición de los órganos consultivos y de gobierno de las bibliotecas, tales como los consejos de administración o los comités bibliotecarios, debería ser reflejo de la composición de la comunidad a la que sirven. Los directores de las bibliotecas deberían buscar oportunidades para fomentar la adopción o el establecimiento de dichos órganos representativos.

3.3 Cooperación e intercambio de recursos

Muchas bibliotecas pequeñas y medianas tienen dificultades a la hora de hacer frente a las necesidades de sus comunidades multiculturales en igualdad de condiciones. En ocasiones, las necesidades de los grupos multiculturales se ven amenazadas por la alta demanda de las mayorías nacionales y por los recursos presupuestarios limitados. Esto suele ocurrir especialmente cuando la comunidad está compuesta por varias comunidades multiculturales. La cooperación en la adquisición, en la catalogación y en el suministro de recursos es vital para aumentar el conjunto de recursos y para mejorar su disponibilidad. Los acuerdos de cooperación local, regional y nacional pueden mejorar sustancialmente la calidad del acceso a los recursos.

Las instituciones y los servicios bibliotecarios de envergadura pueden adoptar un papel centralizado en la provisión de recursos multiculturales y de asesoramiento profesional. La provisión de colecciones centralizadas que las bibliotecas más pequeñas puedan pedir en préstamo e intercambiar, constituye un modelo viable y rentable para satisfacer las necesidades de diversas comunidades. La compra, la catalogación y el tratamiento centralizados ofrecen una serie de resultados positivos:

- se evita la duplicación de esfuerzos;
- se evitan muchas de las dificultades a las que tienen que hacer frente las bibliotecas más pequeñas a la hora de adquirir recursos en otras lenguas;
- se puede proporcionar una gama más amplia y exhaustiva de materiales;
- las colecciones de las bibliotecas locales se pueden actualizar continuamente mediante el intercambio de libros y de otros medios;
- todas las bibliotecas pueden disponer de un catálogo colectivo;
- se puede instaurar un sistema eficaz de préstamo interbibliotecario.

La promoción y el *marketing* son dos campos que se prestan a la colaboración. La producción cooperativa de carteles y folletos informativos multilingües sobre las bibliotecas permiten que muchas bibliotecas se beneficien de una producción única.

3.4 Recursos electrónicos

El acceso a los recursos multilingües y multiculturales y su desarrollo

Internet ha revolucionado la comunicación mundial y proporciona un vínculo vital para los usuarios que deseen acceder a la información en línea. Gracias a la posibilidad de utilizar varios alfabetos e idiomas en los ordenadores, las comunidades multiculturales

pueden leer, comunicarse e informarse en su propia lengua, algo muy importante para los hablantes de las lenguas que no poseen un amplio material publicado de forma impresa. Internet ha puesto al alcance de los usuarios una amplia gama de recursos que antes resultaban inaccesibles, como por ejemplo: el folclore, la música tradicional, el contenido de los periódicos de todo el mundo y el acceso al patrimonio oral de los grupos multiculturales de forma global. Y lo más importante de todo es que también brinda la oportunidad de que personas de todos los bagajes culturales puedan convertirse en creadores y en consumidores de información.

La tecnología web 2.0 está ayudando a crear un entorno Biblioteca 2.0, en el que los usuarios pueden crear y compartir sus propios recursos primarios de contenido web, desarrollar el acceso a recursos que satisfacen específicamente las necesidades de sus comunidades y participar en redes sociales (que suelen denominarse web 3.0). Esto es especialmente importante para las comunidades multiculturales que carecen de publicaciones impresas, recursos audiovisuales o contenido web en su lengua, y para las que están geográficamente dispersas. Las bibliotecas ofrecen un entorno ideal para que las personas y las comunidades creen su propio contenido web utilizando y personalizando las tecnologías de la web 2.0 para satisfacer sus necesidades. Las bibliotecas pueden facilitar la utilización de estas tecnologías ofreciendo el hardware y el software y formando a la comunidad. Entre dichas tecnologías, cabe mencionar los siguientes elementos:

- *Contenido social*: los blogs y las wikis permiten que las personas y los miembros de comunidades multiculturales creen y transmitan información, noticias, fotografías y temas de interés común de forma local e internacional.
- *Redes sociales*: por ejemplo Facebook (mundial), Hyves (Países Bajos), Odnoklassniki (Rusia), Orkut (India y Brasil), Xiaonei (China). Véase: *wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites*
- *Intercambio de imágenes digitales:* por ejemplo, *http://www.flickr.com*, *http://www.youtube.com/*
- *Marcadores y anotaciones sociales*: permiten la colaboración y el intercambio de recursos de la web. Para satisfacer sus necesidades específicas, las comunidades pueden desarrollar sus propias bases de datos virtuales de recursos en línea, tales como recursos en una lengua concreta. Los usuarios pueden guardar una URL o una mención y, en algunos casos, una copia personal de cualquier página de la web o de otro contenido digital y etiquetarlas mediante palabras clave para uso personal o para compartirlo con otros, por ejemplo: *http://del.icio.us/, http://www.connotea.com/*
- *Web Feeds*: por ejemplo se puede configurar el RSS (Really Simple Syndication) para permitir que los grupos multiculturales accedan fácilmente a sitios web en su lengua y adaptados a sus necesidades, mediante la personalización de las búsquedas para recopilar información interesante y de su interés.
- *Contenido social impulsado por los usuarios*: sitios sobre noticias moderados por comunidades, como por ejemplo *http://digg.com/*.
- *Agregadores y etiquetado*: un ejemplo es *http://technocrati.com/.* Los bibliotecarios se encuentran en una posición ideal para ayudar a los usuarios a desarrollar comunidades en línea, sobre todo facilitando orientación sobre la asignación de descriptores (etiquetas) a las redes sociales.

Comunicación en línea

Las nuevas tecnologías están en continuo desarrollo, lo que facilita la comunicación entre los bibliotecarios y los usuarios, y entre los miembros de una comunidad. Los mensajes de texto, más conocidos como SMS (Short Message Service), resultan muy útiles para el envío de textos breves a los usuarios de las bibliotecas, que pueden ser más fáciles de comprender que la comunicación oral para las personas con otras lenguas maternas. Las tecnologías de Internet, tipo *video chat* y voz sobre IP (VoIP), entre otras, permiten la comunicación no textual y sirven para apoyar y mejorar la

comunicación entre comunidades orales. La transmisión (podcasts) de grabaciones de música, canciones, vídeos, aprendizaje de lenguas o relatos digitales contribuye a la función en línea de la biblioteca.

3.5 Sistemas bibliotecarios integrados multilingües

Unicode es un estándar industrial internacional diseñado para que los ordenadores puedan representar y manipular sistemáticamente los textos y los símbolos de los sistemas de escritura de todo el mundo *(traducción de la definición inglesa de Wikipedia*). Constituye la base para la internacionalización de software en los grandes sistemas operativos, buscadores y aplicaciones, y en la web. Esto facilita el desarrollo de sistemas de gestión de información bibliotecaria en múltiples alfabetos o sistemas de escritura. Cuando las bibliotecas adquieran software y sistemas de gestión bibliotecaria, deberían asegurarse de que puedan utilizar Unicode para gestionar y facilitar un acceso multilingüe a todas las colecciones, así como para permitir que los usuarios utilicen los servicios de los ordenadores de las bibliotecas en cualquier lengua.

4 Desarrollo de colecciones

4.1 Introducción

Los recursos identificados para satisfacer las necesidades de grupos culturales concretos pueden variar en formato y contenido: desde el acceso a Internet hasta periódicos, revistas, material audiovisual, DVD con subtítulos, libros de cuentos, libros de bolsillo y novelas gráficas, pasando por libros de ficción y de no ficción tradicionales. Deben estar atendidos todos los intereses y todas las edades, teniendo en cuenta las sensibilidades culturales, como las de carácter religioso o político. Deberían realizarse estudios en la comunidad para evaluar los formatos y los temas preferidos (en lugar de títulos individuales) y para establecer las prioridades de creación de las colecciones. La información recopilada se puede incorporar a una política de creación de colecciones que satisfaga las necesidades de las comunidades multiculturales. Hay que prestar especial atención para alcanzar el equilibro a la hora de abordar posibles conflictos de intereses. Se deben aprovechar todas las oportunidades de promoción de las colecciones en determinadas lenguas en sus grupos objetivo dentro de la comunidad para garantizar un uso eficaz de los recursos.

Adaptado de: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001.

4.2 Política de gestión de las colecciones

La política general de gestión de las colecciones de la biblioteca debería incluir una política de gestión de las colecciones para los recursos multilingües y multiculturales. El contenido de dicha política debería establecerse mediante consulta con las comunidades multiculturales y podría incluir los siguientes aspectos:

General:

- el propósito de la política de gestión de las colecciones y su relación con el plan corporativo de los servicios bibliotecarios;
- el perfil demográfico de la comunidad;
- los objetivos a corto y largo plazo de la biblioteca en relación con sus colecciones de recursos multilingües y multiculturales;
- las estrategias de acceso para maximizar la utilización de las colecciones;
- la historia de la colección y/o del servicio bibliotecario;

- la identificación de legislación o políticas relevantes que afecten al suministro de recursos multilingües y multiculturales.
- el programa de evaluación periódica de la política.

Específico:

- el análisis de las necesidades de la comunidad;
- las prioridades de los servicios bibliotecarios;
- los parámetros de las colección, incluidos los recursos especializados para personas que tengan unas necesidades específicas, tales como material con letra de imprenta grande, audiolibros, material de alfabetización, cursos de idiomas y recursos para personas con discapacidad;
- los principios y las prácticas de selección y de descarte;
- la asignación presupuestaria;
- la responsabilidad de la organización respecto del desarrollo, la selección y el descarte de la colección;
- el acceso a los recursos electrónicos, incluido el acceso en línea a revistas y publicaciones periódicas, a bases de datos y a otras fuentes de información;
- la función de la biblioteca como punto de acceso electrónico con la información;
- la responsabilidad financiera;
- un plan de gestión de recursos para evaluar las necesidades presentes y futuras de las colecciones;
- el calendario de la revisión y de la evaluación de la política.

4.3 Gama de recursos

4.3.1 Deberían ofrecerse materiales bibliotecarios para todo el mundo, en las lenguas que prefieran y relacionados con su propia cultura. Los materiales deberían ofrecerse en todos los formatos y deberían provenir de diversas fuentes.

- Se debería mantener una colección relevante y equilibrada para cada grupo multicultural.

- La provisión de materiales bibliotecario a miembros de grupos multiculturales debería estar relacionada con el tamaño del grupo y sus necesidades de lectura, aunque se debería respetar un mínimo estándar de materiales.

- Los materiales proporcionados a las comunidades multiculturales debería incluir los recursos publicados en su país de residencia, en el de origen y en otros lugares.

- Los materiales que reflejen las experiencias y los intereses del grupo multicultural y destinados a dicho grupo, deberían incluir material publicado en la lengua mayoritaria u oficial del país.

- El material debería incluir recursos en lenguas ampliamente utilizadas como segundas lenguas.

4.3.2 Los libros suelen constituir la base principal de las colecciones multilingües de las bibliotecas y deberían ofrecerse en las lenguas de los grupos multiculturales. La oferta de materiales debería tener en cuenta a personas de todas las edades y debería estar formada por varios géneros. Las nuevas adquisiciones deberían ser, en general, obras publicadas recientemente, con una mezcla entre autores locales (nacionales, indígenas) y traducciones de material popular internacional. En los casos en los que se publiquen libros en

más de un alfabeto, como ocurre con el serbio, se debería crear una colección representativa en cada alfabeto.

4.3.3 Deberían ofrecerse prensa y publicaciones periódicas actuales, con acceso en línea a los periódicos de todo el mundo como complemento de las copias impresas.

4.3.4 Los servicios bibliotecarios para grupos multiculturales deberían incluir grabaciones de sonido, inclusive música y CD y cintas de voz. Se deberían ofrecer medios adecuados para la descarga de libros electrónicos o música en reproductores de MP3, iPods y otros dispositivos digitales.

4.3.5 Los soportes digitales se han convertido en una parte esencial de las colecciones de las bibliotecas para grupos multiculturales. Dependiendo de la disponibilidad, se podrían necesitar varios formatos digitales: DVD, VCD (Video Compact Disc) y grabaciones de vídeo. Los DVD presentan un problema particular en las colecciones multilingües porque muchos se producen específicamente para ser utilizados en seis regiones mundiales distintas. Muchas minorías culturales viven en una región distinta a su región de origen y necesitan acceder a DVD de esta última. Aunque sería preferible que las colecciones estuvieran formadas por DVD en el formato regional local, la mayoría de las colecciones estarían muy limitadas por esta restricción. Deberían realizarse otras clasificaciones regionales mundiales para reflejar los orígenes de las comunidades multiculturales (en el mercado existen reproductores de DVD que reproducen múltiples formatos regionales).

4.3.6 Cuando las leyes nacionales de derechos de autor o de clasificación restrinjan el préstamo público de medios digitales importados, deberían celebrarse negociaciones nacionales con los órganos correspondientes para eximir a las bibliotecas. El acceso a producciones como largometrajes o documentales puede verse restringido por el alto coste que supone la reclasificación del material audiovisual.

4.3.7 Las bibliotecas deberían poner a disposición de los usuarios una amplia gama de materiales distintos de los libros: productos en CD-ROM, mapas, imágenes, juegos y equipos de aprendizaje de lenguas.

4.3.8 Las bibliotecas con bases de datos en red o páginas web deberían garantizar el acceso global a estos servicios a través de interfaces multilingües.

4.3.9 Cuando no exista algún tipo de material bibliotecario, se podría contemplar el aumento de otros materiales o servicios apropiados como alternativa.

4.3.10 Cuando se carezca de material impreso, el nivel de lectura de una comunidad multilingüe sea reducido, o el nivel de analfabetismo sea elevado, debería hacerse hincapié en los materiales no impresos, sobre todo grabaciones de imagen y sonido, en la medida en que se disponga de ellos.

4.3.11 Las colecciones deberían incluir recursos de referencia actuales, con acceso a información en Internet que complemente a los fondos de libros.

4.4 Desarrollo y mantenimiento de las colecciones multilingües

En relación con las colecciones, se aplicarán los siguientes criterios principales:

- una gama de recursos que contemple a todos los miembros de la comunidad;
- recursos en formatos que fomenten el uso de los servicios de la biblioteca por parte de todos los miembros de la comunidad;
- una entrada regular de nuevos recursos publicados;

- sustitución de obras estándar que estén muy desgastadas o dañadas;
- una amplia gama de categorías de ficción y de no ficción;
- acceso a recursos electrónicos, tales como Internet y bases de datos;
- descarte de recursos anticuados, no actualizados y gastados.

4.5 Control bibliográfico

4.5.1 Para poder hacer un uso óptimo de los recursos más escasos, evitar la duplicación y hacer un uso eficaz de los recursos financieros, debería realizarse una selección, adquisición y catalogación de los materiales en diferentes lenguas de forma centralizada y cooperativa, donde y cuando sea posible.

4.5.2 La catalogación de los materiales en todas las lenguas debería, cuando sea posible, estar al mismo nivel que la del material en la lengua o lenguas principales de un país, siempre y cuando los registros del catálogo estén la lengua o lenguas originales.

- La catalogación de todo el material de la biblioteca debería, cuando sea posible, realizarse en la lengua y en el alfabeto original. Asimismo, el acceso por materias puede proporcionarse también en la lengua o lenguas nacionales.

- Las bibliotecas que utilicen sistemas automatizados deberían garantizar que sus sistemas sean capaces de gestionar los datos en otros alfabetos distintos a los utilizados en la lengua nacional y que los datos sigan las normas reconocidas internacionalmente, como el Unicode, facilitando así el intercambio de registros automatizados. Los usuarios de la biblioteca deberían tener acceso a estas bases de datos a través de los catálogos de acceso público de la biblioteca.

- La producción y el mantenimiento de catálogos colectivos para todas las lenguas, impresos o digitales, constituye un elemento importante para un servicio nacional o regional equitativo, a fin de facilitar la cooperación y permitir atender las peticiones específicas sobre un título o un tema. La Internationella Biblioteket de Estocolmo, por ejemplo, facilita el acceso a su catálogo en árabe, chino, inglés, francés, persa (farsi), polaco, ruso, español y sueco. (*http://www.interbib.se*).

4.5.3 La transliteración de la información bibliográfica es a menudo la única forma viable en los registros de fondos en varios idiomas debido a los costes, a la escasez de personal bibliotecario lingüísticamente cualificado o a la incapacidad de los sistemas de catalogación de la biblioteca para utilizar los caracteres de otras lenguas. A menudo, un registro transliterado resulta ininteligible para un usuario de una lengua concreta y es posible justificar la limitación de la amplitud de la información bibliográfica en el registro de catalogación.

4.5.4 Las colecciones deberían mantenerse tan actualizadas como sea posible.

- Debería adquirirse material nuevo periódicamente en todas las lenguas y para todos los grupos multiculturales.

- Deberían descartarse periódicamente los recursos más antiguos y desfasados.

- Cuando existan colecciones centrales, el material descartado localmente debería ofrecerse en primer lugar a los depósitos centralizados para que exista como mínimo una copia de cada título en el sistema.

- Se debería prestar especial atención para garantizar que la calidad física de los fondos sea adecuada para todos los grupos mediante la aplicación de medidas como la reencuadernación, la compra de varias copias y la adquisición de copias de sustitución.

4.6 Normas relativas a las colecciones de libros

Las siguientes normas que se proponen están relacionadas con las colecciones de libros. Las circunstancias locales y financieras podrían desembocar en variaciones de las normas que se proponen. En los casos en los que los recursos son muy limitados, dichas normas pueden considerarse como objetivos y deberán llevarse a cabo estrategias a medio y largo plazo para conseguir el cumplimiento de las normas en el futuro.

- Como regla general, una colección de libros predeterminada debería ser de 1,5 a 2,5 libros per cápita.
- El nivel de existencias mínimo para el punto de servicio más pequeño no debería ser inferior a 2.500 libros.

Directrices IFLA/Unesco: desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas, 2001

4.6.1 Como principio general, las colecciones de libros para cada grupo multicultural debería proporcionar, al menos, el mismo nivel per cápita que se proporciona a la población general. Sin embargo, debería reconocerse que puede que para los grupos pequeños sea necesaria una provisión per cápita más elevada que la de la población general para, así, poder proporcionar un servicio eficaz y equitativo.

4.6.2 En el caso de las minorías muy pequeñas o grupos muy dispersos, puede que sea necesario proporcionar materiales y servicios a grupos multiculturales de forma centralizada y cooperativa para conseguir un servicio más equitativo.

4.6.3 Un objetivo viable que pueden marcarse las bibliotecas pequeñas es la provisión de 1,5 a 2,5 libros per cápita por grupo multicultural. En los casos en los que los recursos son muy limitados, deberían llevarse a cabo estrategias a medio y largo plazo para conseguir el cumplimiento de los estándares en el futuro.

4.7 Índices de adquisición

Elementos anuales añadidos mediante compra por 1.000 habitantes:

216 incorporaciones por 1.000 habitantes.

Aquí encontramos libros y otros objetos, en los que se incluye material audiovisual, publicaciones electrónicas y otros formatos pero en los que se excluye periódicos, revistas y otros materiales.

Departamento de Cultura, Medios y Deporte,
Normas para los servicios de la biblioteca pública, Reino Unido, 2008.

Las siguientes cifras de adquisición son las pueden aplicarse para conseguir una colección general de libros en un servicio bibliotecario establecido:

Población	Libros per cápita por año	Libros por cada 1.000 habitantes por año
Menos de 25.000	0,25	250
25.000–50.000	0,225	225

50.000+	0,20	200

Adaptado de: Directrices IFLA/Unesco: desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas, 2001

4.8 Suministro de recursos electrónicos

El número total de estaciones de trabajo con acceso a Internet y al catálogo de la biblioteca (disponible para uso público mediante bibliotecas estáticas y móviles, y otros puntos de servicio a disposición de los usuarios por cada 10.000 habitantes).

6

Por «estación de trabajo» nos referimos a terminales con acceso a Internet y a un catálogo en línea.

Departamento de Cultura, Medios y Deporte, Normas para los servicios de la biblioteca pública, Reino Unido, 2008.

----------//----------

El número de los catálogos en línea de acceso público (OPAC en sus siglas en inglés) proporcionados por los gobiernos locales debería ser el siguiente:

- Población por debajo de 10.000 habitantes: un OPAC.
- Población entre 10.001 y 60.000 habitantes: un OPAC por cada 5.000 habitantes.
- Población superior a 60.000 habitantes: un OPAC por cada 5.000 habitantes hasta los 60.000 habitantes y un OPAC por cada 10.000 habitantes para el resto de la población.

Además de los OPAC, también se debe proporcionar ordenadores personales de acceso público con unidades de CD/DVD:

- Población hasta 50.000 habitantes: un ordenador por cada 5.000 habitantes.
- Población superior a 50.000 habitantes: un ordenador por cada 5.000 hasta los 50.000 habitantes y un ordenador por cada 10.000 habitantes para el resto de la población.

Estas normas recomiendan que, al menos, la mitad de las estaciones de trabajo públicas debería tener acceso a Internet y todas a una impresora.

4.8.1 En los sistemas bibliotecarios y globales en red, todas las comunidades multiculturales deben tener acceso y poder participar en la red global.

4.8.2 Todas las estaciones públicas de trabajo deberían tener funciones multilingües que reflejen las necesidades de la comunidad. Con los teclados se debería poder escribir con los caracteres de diversos grupos lingüísticos para facilitar el acceso a Internet y el uso de programas como, por ejemplo, un procesador de texto. Hay aplicaciones de software disponibles que permiten que los teclados normales se configuren con cientos de formas de escritura o que proporcionan teclados visuales y virtuales en el ordenador. No obstante, no todos los sistemas operativos admiten todas las lenguas y puede que sea necesario el uso de dispositivos alternativos para los idiomas que no admiten, como por ejemplo estaciones de trabajo independientes con diferentes plataformas operativas.

4.8.3 Debería proporcionarse el acceso a las bases de datos electrónicas multilingües populares siempre que sea posible. Los acuerdos de licencias cooperativas con los proveedores deberían negociarse de forma local, regional o nacional para garantizar una prestación rentable. Cuando no es posible tener acceso a las bases de datos en red debido a problemas técnicos o financieros, pueden utilizarse los CD o DVD como métodos alternativos.

4.8.4 Las bibliotecas deben esforzarse para conseguir que sus páginas web proporcionen un acceso multilingüe que refleje la comunidad a la que prestan sus servicios. Se debe tener cuidado en la creación de páginas web multilingües y deben crearse consultando a los miembros de la comunidad para asegurarse de que se cumplen las normas culturales. La internacionalización de la interfaz de usuario, que es lo primero que ven los usuarios, es un aspecto muy importante. Se debe tener cuidado con el uso de componentes culturalmente específicos, como el color, el sonido y las imágenes y limitar el número de figuras humanas; las fotografías de animales y de banderas nacionales, y las animaciones. También deben tenerse en cuenta otros elementos como los formatos de la fecha y de la hora, el tamaño de la fuente, la forma correcta de los nombres y de las direcciones, y el etiquetado de la lengua.

4.8.5 La web suele utilizarse, en un contexto multilingüe, para proporcionar información sobre los servicios que ofrece la biblioteca a la comunidad local. Por ejemplo, la Biblioteca Municipal de Helsinki (*http://www.lib.hel.fi/*) describe sus servicios en finlandés, sueco e inglés, mientras que la página web de la Biblioteca Municipal de Auckland también está disponible en inglés y en maori (*http://www.aucklandcitylibraries.com/*). En una escala más amplia, las bibliotecas pueden llegar a alcanzar un nivel regional o nacional, como es el caso del Centro Bibliotecario Danés para la Integración (*http://www.indvandrerbiblioteket.dk/*), que presenta sus servicios en danés y en otros 16 idiomas y escrituras, y la Biblioteca Estatal de Queensland, Australia, cuya página denominada *Puente Cultural* puede leerse en 19 lenguas (*http://www.slq.qld.gov.au/info/lang*).

4.8.6 Las bibliotecas pueden ofrecer una amplia gama de servicios electrónicos multilingües para hacer que sus recursos puedan llegar a comunidades lingüística y culturalmente diferentes. Aquí se puede incluir:

- Colecciones digitalizadas de documentos e imágenes importantes de grupos de población indígena, como ocurre en la Biblioteca y los Archivos de Canadá (*http://www.collectionscanada.ca*), y en el proyecto *Imágenes de Australia* de la Biblioteca Nacional de Australia (*http://www.pictureaustralia.org/*);
- Una gama de recursos informativos, como la de la página de colaboración australiana *MyLanguage* que ofrece enlaces de motores de búsqueda, directorios de páginas web y noticias en más de 60 lenguas (*http://www.mylanguage.gov.au/*);
- Información para inmigrantes y gente que acaba de llegar sobre cómo es la vida en el nuevo país, en los niveles nacional, regional y local, como por ejemplo:

Dinamarca:	http://www.finfo.dk/
Finlandia:	http://www.infopankki.fi/
Alemania:	http://www.interkulturellebibliothek.de/
Noruega:	http://www.bazar.deichman.no/
Reino Unido:	http://www.multikulti.org.uk/

Países Bajos: http://www.ainp.nl/
Andalucía, España: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp
Nueva York, Biblioteca Queens: http://www.worldling.org

5 Recursos humanos

5.1 Introducción

El éxito de los servicios bibliotecarios en una comunidad multicultural depende en gran medida de su personal. Los papeles que los empleados de las bibliotecas desempeñan deben estar determinados por los objetivos del plan de servicios de bibliotecas multiculturales. Al igual que es importante disponer de empleados que hablen los idiomas que se hablan en la comunidad, resulta igual de importante que que estos posean mejores aptitudes comunicativas para trabajar con la comunidad y establezcan y mantengan contactos con el fin de garantizar un servicio eficaz.

(Adaptado de: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001.)

5.2 Aptitudes de los empleados de las bibliotecas

La biblioteca pública es un servicio destinado a todos los miembros de la comunidad con necesidades variadas y cambiantes. Los empleados de las bibliotecas públicas necesitan contar con diversas aptitudes y destrezas, entre las que se incluyen habilidades sociales, concienciación social, capacidad de trabajo en equipo y de liderazgo y competencia en las prácticas y procedimientos de la organización. Las principales habilidades y aptitudes que deben poseer los empleados de las bibliotecas públicas son:

- Capacidad de comunicarse con la gente de forma positiva.
- Habilidad para comprender las necesidades de los usuarios.
- Capacidad para cooperar con las personas y los grupos de la comunidad.
- Conocimiento y comprensión de la diversidad cultural.

La composición de los empleados de las bibliotecas debería reflejar, en la medida de lo posible, la estructura y el carácter de la población para la que trabajan. Cuando, por ejemplo, en una comunidad hay un número importante de personas que pertenecen a un determinado grupo étnico, entre los empleados de las bibliotecas también debería haber miembros de este grupo. Así se muestra que la biblioteca es un servicio destinado a todos los miembros de la comunidad local y se consigue atraer usuarios de todo tipo.

5.2.1 En las bibliotecas se deberían intentar reflejar las sociedades multiculturales a las que se sirve garantizando que el personal que trabaje en ellas refleje fielmente a los diferentes grupos multiculturales presentes en la comunidad.

5.2.2 Las bibliotecas deberían poner en práctica planes de acción con el fin de garantizar que las personas que pertenecen a comunidades multiculturales

sean conscientes de las oportunidades de empleo existentes.

5.2.3 Las autoridades bibliotecarias deberían fomentar el empleo de personal con conocimientos, aptitudes y habilidades lingüísticas y culturales relevantes.

- Entre las formas correctas de llevar a cabo lo mencionado anteriormente se incluyen la adopción de políticas locales de empleo, la creación de puestos específicos y la contratación de becarios o estudiantes en prácticas.

- Es importante que las características lingüísticas y culturales se ajusten a las funciones para las que una persona se contrata, así como que las bibliotecas reconozcan la gran variedad de aptitudes. Entre ellas se incluyen la fluidez oral, la capacidad de lectura y de escritura, la familiarización con la cultura general y la educación formal de alto nivel dentro de la cultura, así como cualquier combinación de ellas.

5.2.4 Las autoridades bibliotecarias deberían constituir programas educativos diseñados para enriquecer los conocimientos culturales del personal de las bibliotecas y mejorar sus habilidades para servir a una sociedad multilingüe y multicultural.

5.2.5 Las escuelas de Biblioteconomía deberían animar a las personas que pertenecen a entornos multiculturales para que inicien cursos de biblioteconomía y materias relacionadas. A su vez, las escuelas deberían garantizar que todos los cursos abordan asuntos multiculturales.

5.2.6 Se debería fomentar la utilización cooperativa del personal de las bibliotecas con las habilidades apropiadas.

6 El *marketing*, la publicidad y la promoción de los servicios en las bibliotecas multiculturales

6.1 La promoción, el fomento y el respaldo de la alfabetización y de los programas de alfabetización es una función adecuada de las bibliotecas, que debería incluir la alfabetización tanto en la lengua o lenguas nacionales como en otros idiomas.

6.2 Siempre que sea posible se debería realizar la promoción y el respaldo de la alfabetización informática en los idiomas de la comunidad.

6.3 Las actividades sociales y culturales de la comunidad que organice la biblioteca en colaboración, cuando sea conveniente, con los miembros de la comunidad, tales como cuentacuentos, conciertos, teatro y exposiciones, deberían estar dirigidos a todos los grupos multiculturales.

6.4 Se debería ofrecer servicio bibliotecario a las personas de cualquier grupo multicultural que no puedan utilizarlo personalmente y en las lenguas que prefieran. Este servicio está destinado a personas con desventajas geográficas, personas confinadas en casa, hospitales e instituciones penitenciarias. Los servicios móviles de las bibliotecas deberían contar con colecciones multiculturales que reflejen la composición de la comunidad a la que sirven.

6.5 Las actividades de ampliación de las bibliotecas se deberían proporcionar en los idiomas que elijan los usuarios. Entre estas actividades se incluyen los servicios que se ofrecen a fábricas y otros lugares de trabajo, así como los servicios a organizaciones de comunidades multiculturales.

6.6 Siempre que resulte necesario, la impartición de servicios de bibliotecas en comunidades multiculturales, incluidos los servicios informativos, se puede realizar en lugares alternativos y familiares.

6.7 Las bibliotecas se deberían diseñar de tal forma que resulten fáciles de utilizar por todos los miembros de la comunidad. Esto es especialmente importante en el caso de inmigrantes recién llegados y que puede que no hayan tenido nunca acceso a bibliotecas o lugares similares en sus países. Aparte de los criterios generales para el diseño de bibliotecas, que son aplicables a todas ellas, hay otros factores específicos que pueden acercar las comunidades culturales a sus servicios de bibliotecas, así como fomentar su utilización:

6.7.1 El acceso y utilización de sus servicios de forma totalmente gratuita, algo fundamental en el fomento del uso de las bibliotecas.

6.7.2 La buena señalización de las bibliotecas, con indicaciones en los idiomas de los principales grupos de usuarios o, si es necesario, con símbolos internacionales. La base de datos *Multilingual Glossary* (glosario multilingüe) es una herramienta de señalizaciones para bibliotecas que ha diseñado la *Biblioteca Estatal de Nueva Gales del Sur,* en Australia. El glosario contiene frases comunes referentes a bibliotecas en 49 idiomas que se pueden descargar para hacer más fácil la comunicación entre los empleados de las bibliotecas y los usuarios de comunidades multilingües. *http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/*

6.7.3 Una amplia variedad de recursos multilingües, entre los que se incluyan revistas, periódicos y material multimedia.

6.7.4 Las estrategias de *marketing,* con el fin de proporcionar los servicios pertinentes a las comunidades multiculturales, aumentarán el uso que éstas hacen de las bibliotecas. Las nuevas áreas de servicios deben incluir nuevos usos con acceso multilingüe en Internet gratuito, aplicaciones de oficina multilingüe, foros para establecer diálogos multiculturales e interactividad, desarrollo de las capacidades de las comunidades, etc.

6.7.5 Colecciones fácilmente accesibles y ubicadas en un lugar destacado.

6.7.6 Formularios de inscripción y de reserva, avisos de retrasos en la devolución, normas, directrices de uso de la biblioteca y otras formas de comunicación entre ésta y sus usuarios expresados en el idioma de estos.

6.7.7 Material promocional, como listas de recursos, expresado en los idiomas de los miembros de los grupos multiculturales y que refleje sus intereses.

6.7.8 El sitio web de la biblioteca facilitado en varios idiomas que reflejen la diversidad lingüística de la comunidad.

6.7.9 El uso de medios de comunicación de los grupos multiculturales, como periódicos o programas radiofónicos locales, con el fin de hacer publicidad de los servicios bibliotecarios.

6.7.10 La promoción de los servicios bibliotecarios multilingües a los políticos y a las personas que toman las decisiones.

La gestión y la publicidad de las bibliotecas públicas se estudian de forma exhaustiva en *Directrices IFLA/Unesco: desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas* (2001), cuya consulta es recomendable para obtener una información más detallada: *http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm*

7 Las mejores prácticas internacionales

Muchos son los países que han establecido prácticas para prestar servicios bibliotecarios multiculturales. Esto puede contemplarse en los ejemplos de mejores prácticas, recomendaciones y políticas. A continuación se citarán unos ejemplos para ilustrar las mejores prácticas que existen alrededor del mundo:

Canadá

Mensajería multicultural

El enfoque del multiculturalismo en Canadá está basado en el principio de que la diversidad es un valor fundamental y un aspecto característico del país. En virtud de su enfoque histórico y de su legislación, Canadá considera que la diversidad es una fuente de fuerza e innovación, una fuente de inspiración y una ventaja competitiva en nuestra aldea global, en la que poco a poco disminuyen las distancias.

El multiculturalismo es un componente clave para la legislación canadiense, para el patrimonio de nuestro país y para nuestra identidad.

En 1971, Canadá se convirtió en el primer país del mundo que adoptó una política oficial sobre el multiculturalismo. Dicha política proporcionaba programas y servicios que apoyaban a las asociaciones etnoculturales y ayudaban a las personas a superar obstáculos para poder integrarse totalmente en la sociedad.

En 1982, el carácter multicultural de Canadá obtuvo el reconocimiento constitucional en la Sección 27 de la recién aprobada *Carta Canadiense de Derechos y Libertades.* Se especifica que las cortes debían interpretar la Carta «de tal forma que se consiga conservar y mejorar el patrimonio multicultural de Canadá».

En 1988, Canadá se convirtió en la primera nación que anunció una *Ley sobre Multiculturalismo,* hecho que estableció un modelo único para la ciudadanía global. En el preámbulo de la *Ley sobre Multiculturalismo* se estable que:

> *«Para preservar y enriquecer el patrimonio multicultural de los canadienses al tiempo que se trabaja para lograr la igualdad de estos en temas económicos, sociales, culturales y políticos en Canadá».*

La Ley está dirigida a todos los canadienses, no sólo a las minorías visibles o etnoculturales, y pretende:

- Eliminar el racismo y la discriminación.
- Promover la igualdad y la comprensión intercultural.
- Fomentar la ciudadanía inclusiva.
- Ayudar a las instituciones federales para que sean receptivas con la diversidad canadiense.

Se han adoptado otros documentos legislativos, como la *Ley de Lenguas Oficiales,* la *Ley de Derechos Humanos Canadiense* y la *Ley de Igualdad en el Trabajo,* para proteger los valores fundamentales de igualdad y de respeto.

Canadá reconoce, a través del multiculturalismo, el potencial de todos los canadienses y los anima a que se integren en la sociedad y a que participen activamente en los asuntos sociales, culturales, económicos y políticos.

La biblioteca pública de Toronto

Más de 2,5 millones de personas utilizan los servicios que ofrece la Biblioteca Pública de Toronto. Toronto está reconocida como una de las ciudades más multiculturales del mundo, ya que la mitad de sus residentes nacieron fuera de Canadá. Además, casi la mitad de los recién llegados a esta ciudad lo hicieron en los últimos 15 años.

La Biblioteca Pública de Toronto tiene material disponible en más de 100 idiomas y está creando de forma activa colecciones en 40 lenguas y disponibles en varios formatos, en los que se incluyen materiales electrónicos. La biblioteca pública de Toronto hizo circular 31 millones de artículos en 2006 (el 16% no estaban en inglés), lo que la convirtió en el sistema bibliotecario público más concurrido de América del Norte. Esta circulación en varios idiomas ha crecido en un 69% desde el año 2000.

La Biblioteca Pública de Toronto también proporciona una amplia programación, que suele estar patrocinada por órganos o partes del gobierno que apoyan la diversidad de la población de Toronto. Podemos encontrar clases de inglés como segunda lengua, clases de ciudadanía, grupos de conversación en inglés, cuentacuentos en bibliotecas sucursales en inglés, francés y otras lenguas (bengalí, ruso, persa, cantonés, polaco, urdú y tamil), *English Can Be Fun* (un programa de conversación para niños que acaban de llegar) y *Dial-a-Story* (un servicio de cuentacuentos en 10 idiomas que ayuda a mejorar la alfabetización y la comprensión oral).

La Biblioteca Pública de Toronto ofrece acceso gratuito a más de 1.400 ordenadores en sus instalaciones, en todos ellos encontramos un soporte multilingüe mejorado gracias a teclados virtuales multilingües. *NewsConnect* es un portal web que proporciona acceso a periódicos y revistas de todo el mundo en 85 lenguas y 147 fuentes, lo que permite a los recién llegados seguir leyendo las noticias de su país de origen.

Mijin Kim
Bibliotecas y Archivos, Canadá

Dinamarca

Ley sobre Servicios Bibliotecarios, 2001

Párrafo 2 – El objetivo de las bibliotecas públicas se llevará a cabo mediante la observación de la calidad, la exhaustividad y la actualidad en la selección de los materiales para que estén disponibles. Los motivos de toma de decisiones deben estar basados únicamente en este criterio y no deben dejarse influir por razones religiosas, morales o políticas que puedan expresarse en el material.
Párrafo14.2 - [La Biblioteca Estatal y Universitaria es el centro principal de préstamo para las bibliotecas, ya que] proporciona a las bibliotecas públicas y a otras instituciones importantes material específico para satisfacer las necesidades de refugiados e inmigrantes.

Bibliotecas públicas de Copenhague
www.bibliotek.kk.dk

Desde 1960 a Dinamarca ha llegado un gran número de refugiados e inmigrantes de fuera de Europa y que no pertenecen a una comunidad de habla inglesa. Por consiguiente, las bibliotecas públicas de Copenhague, junto con los centros nacionales de materiales en lenguas habladas por inmigrantes, empezaron a crear colecciones de libros y CD de música en las lenguas más importantes. Sin embargo, muchos de los recién llegados eran semianalfabetos o analfabetos, así que, para poder prestar servicios a estas personas, el KKB-LYD (Departamento de Audio de las Bibliotecas Públicas de Copenhague) empezó a producir libros de audio en las lenguas de los inmigrantes. Los idiomas que más se necesitan en Copenhague son el árabe, kurdo, serbio, croata, turco y urdú. Los libros de audio (que primero eran cintas de casete y

luego CD) se pusieron a la venta para los sistemas bibliotecarios de Dinamarca y luego para el resto del mundo. Todos los libros de audio tienen notas de contenido en danés e inglés.
Para más información visite la página: *www.kkb-lyd/about.htm*

El enfoque ha cambiado en los últimos 10 años y las bibliotecas públicas de Copenhague/KKB-LYD ahora asisten principalmente a inmigrantes/refugiados en el aprendizaje del danés como segunda lengua.

En colaboración con una editorial hemos realizado libros bilingües de imágenes en danés (texto y CD de audio) + texto impreso en las siguientes lenguas: árabe, kurdo, serbio, croata, turco, persa, somalí y urdú.
http://kkb-lyd.dk/mantra.php.htm

En Copenhague todos los niños reciben una postal en su segundo cumpleaños con una invitación de la biblioteca. Posteriormente, cuando visitan la biblioteca, se les regala un libro de cuentos y un CD (en danés).

En muchas instalaciones de las bibliotecas se ofrece un servicio especial para los niños de familias multiculturales: un bibliotecario se ofrece a visitar al niño cuatro veces desde el momento en el que nace hasta que empieza el colegio. De esta forma, se presentan varios servicios bibliotecarios gracias al cuentacuentos para los niños (y su familia). Al niño se le da un libro en cada visita.
www.sprogporten.dk

Desde 2008 se pueden escuchar de forma gratuita y por Internet las grabaciones diarias de las noticias de Copenhague en danés.
www.kkb-lyd.dk/daglig

Vibeke Stage y Susy Tastesen
Københavns Biblioteker/Bibliotecas públicas de Copenhague, Dinamarca

Estonia

Extracto de la Ley de bibliotecas públicas

Párrafo 13 – Colecciones
El contenido de las colecciones de las bibliotecas públicas es universal. La colección debe estar formada por varios soportes en lenguas diferentes según las necesidades básicas de la población del área que utiliza los servicios de una biblioteca pública.

***Martin Hallik**, Estonia*

Países Bajos

Alfabetización

En los Países Bajos, 1,5 millones de personas (el 10% de la población) son semianalfabetas, lo que significa que sus habilidades de lectura y escritura no son suficientes para cumplimentar formularios comunes, leer a sus hijos, manejar su correo, comprender los folletos de información, leer los periódicos, utilizar Internet, etc. El origen de una tercera parte de este grupo es inmigrante.

La semianalfabetización es un problema nacional importante debido al número de personas que se encuentra en una situación complicada y al posible hecho de que muchos jóvenes abandonen sus estudios con un nivel de lectura y escritura insuficiente. Dentro del Plan Nacional contra el Analfabetismo, la Asociación de Bibliotecas Públicas trabaja junto con un gran número de compañeros nacionales en la batalla contra este problema. La cooperación también se extiende a los sectores provinciales, regionales y locales. En estos momentos, la biblioteca pública centra sus servicios en temas de alfabetización y tiene como objetivo formar a todos sus empleados para conseguirlo. Para ello se ha desarrollado un módulo de formación que se ofrece a nivel nacional.

Las bibliotecas también pueden obtener una suscripción gratuita en *www.netnieuws.nl/,* un periódico semanal en línea dirigido a nuevos lectores que quieran practicar el idioma recién adquirido y la lectura. También incluye ejercicios de lectura y escritura en dos niveles lingüísticos.

Para incrementar la conciencia social sobre el problema del analfabetismo, la Asociación de Bibliotecas Públicas, junto con la Fundación de Lectura y Escritura, ofrece la exposición itinerante *Taal Centraal,* que se mostrará cada mes en una biblioteca diferente y tendrá una apertura a cargo de la biblioteca local de la comunidad para apelar a dicha conciencia.

Integración

En enero de 2007, se promulgó una nueva *Ley sobre Integración* en los Países Bajos, según la cual, todos los ciudadanos extranjeros que contaran con menos de 8 años de educación escolar en los Países Bajos tenían que examinarse para determinar su nivel de idioma e integración. Las bibliotecas públicas son un instrumento importante para aplicar la ley de forma local y se han instalado puntos de información en varias de ellas. Las bibliotecas pueden utilizar el conjunto de herramientas sobre integración *NL kompas,* que está a disposición de todas las bibliotecas públicas del país.

Asociación

Las bibliotecas públicas tienen que ser conscientes de que son un componente crucial en la comunidad local (debido a su infraestructura amplia y de acceso fácil) para contribuir a la sociedad civil y a la participación de diversos grupos de forma local. Asimismo, este papel también es importante para conseguir un sitio en la sociedad. *(Documento de visión de la diversidad cultural, Asociación de bibliotecas públicas de los Países Bajos, 2006.)*

Lourina K. de Voogd
Asociación de bibliotecas públicas de los Países Bajos, Países Bajos

Noruega

Globalización

Las bibliotecas ofrecen acceso al conocimiento global, nacional y local y a la cultura. La innovación digital hace que las colecciones de las bibliotecas estén más disponibles y que el flujo de información no conozca fronteras. La digitalización y la publicación en Internet de colecciones bibliotecarias convencionales son requisitos necesarios para conseguir que los contenidos posean un acceso sencillo. Al mismo tiempo que la globalización aumenta e influye en muchas áreas de la sociedad, en las que se incluye la educación y el lenguaje, también existe una gran necesidad entre las personas de sentir que pertenecen a una cultura, de tener una identidad cultural y de dialogar con otras culturas. *(Archivo, biblioteca y museo noruego. Reforma de la bibliotecas 2014 – parte 1 de las estrategias y de las iniciativas. 2006).*

Fortalecer el papel de las bibliotecas como contribuyentes a una mayor inclusión, integración y diversidad cultural

Una de las funciones de las bibliotecas es la de contribuir al fortalecimiento de la integración de los inmigrantes en la sociedad noruega, mediante las disposiciones que se crearon en 2008 y el plan de acción del gobierno para conseguir la integración y la inclusión de la población inmigrante. *(Archivo, biblioteca y museo noruego. Reforma de la bibliotecas 2014 – parte 1 de las estrategias y de las iniciativas. 2006 Estrategia 1.6).*

El fortalecimiento de los servicios bibliotecarios multiculturales centrados en los idiomas ruso, sami y finlandés pero que también ofrece literatura y otros servicios a nuevos inmigrantes. *(Biblioteca del condado de Finnmark. Plan estratégico 2005-2014).*

Kirsten Leth Nielsen
Biblioteca pública de Oslo, Noruega

España

Pautas españolas para los servicios en las bibliotecas públicas
Personal
El personal es un elemento esencial, un recurso básico para el correcto y eficaz funcionamiento de una biblioteca pública. Las bibliotecas públicas deben contar con personal suficiente y que posea la formación apropiada para ejercer sus funciones.

General
La biblioteca pública está abierta a todos los ciudadanos, cualesquiera sean su condición o actividad. Tiene como uno de sus principios fundamentales el de servir al conjunto de la comunidad y no sólo a determinados grupos de ciudadanos..

Cooperación
La biblioteca pública no debe operar aislada, debe buscar fórmulas que le faciliten su trabajo en red con otras bibliotecas y otros agentes, a fin de mejorar la calidad y la amplitud de los servicios ofrecidos al usuario, y que garanticen asimismo la cooperación, especialmente en el ámbito local.

Deleted: ¶

Susana Alegre Landáburu*,*
Sub. General de Coord. Bibliotecaria, Ministerio de Cultura, España

Reino Unido

Bienvenido a tu biblioteca...conexión entre bibliotecas públicas y comunidades de refugiados *www.welcometoyourlibrary.org.uk/*

Introducción

Welcome To Your Library (Bienvenido a tu biblioteca) empezó como proyecto piloto en cinco distritos de Londres en 2003-2004 para poner en contacto a las bibliotecas públicas con los refugiados y las personas que buscaban asilo. A partir de claras pruebas, el proyecto concluyó con la afirmación de que los refugiados tienen que superar grandes barreras en la sociedad y que las bibliotecas públicas están capacitadas para satisfacer sus necesidades de información, lengua y cultura, pero que el personal necesita apoyo para cambiar la forma tradicional de trabajar y de pensar para poder cumplir con esos objetivos de forma eficaz. El proyecto se extendió de forma nacional a finales de 2007 gracias a la financiación de la Fundación Paul Hamlyn y a la coordinación de las Bibliotecas de Londres.

Objetivos de *Welcome To Your Library* (WTYL)

WTYL quiere mejorar el acceso de todo el mundo a los servicios bibliotecarios de calidad aumentando las oportunidades de participación. Su intención es promover el aprendizaje, el bienestar y la sensación de pertenencia a través de:

- La participación de las comunidades de refugiados mediante el trabajo.
- El incremento de la conciencia social y del uso de las bibliotecas gracias a las colaboraciones.
- Personal seguro de sí mismo y formado.
- El intercambio de buenas prácticas basadas en resultados.
- Promoción y apoyo al trabajo de las bibliotecas públicas con los refugiados y las personas que buscan asilo.

Actividades del proyecto

Entre las que se incluyen:

- El desarrollo de las habilidades de planificación y evaluación de proyectos del personal bibliotecario para permitir el posicionamiento efectivo del trabajo en un contexto más amplio de políticas y para mejorar la base de pruebas.
- La identificación de las comunidades de refugiados y las organizaciones de apoyo.
- La identificación de barreras que imposibilitan el uso de la biblioteca y los medios para superarlas.
- La formación del personal de biblioteca en temas que afectan a los refugiados y a las personas que buscan asilo.
- La creación de asociaciones con las organizaciones de la comunidad de refugiados y otros órganos.
- Estructuración de visitas de prueba y sesiones de TIC.
- La simplificación del proceso de hacerse socio de una biblioteca.
- Facilitar el inglés como segunda lengua y apoyar a la lectura y a la lengua de la comunidad.
- La adquisición de nuevos fondos con material de las comunidades de refugiados.
- Realizar cuentacuentos, otras actividades y talleres que junten a diferentes comunidades.
- El voluntariado de la biblioteca y puestos de trabajo para refugiados.
- La creación de una lista de distribución y una página web para apoyar el aprendizaje compartido y difundir las buenas prácticas.

Ejemplos de impacto

El impacto en las personas o en las comunidades incluye lo siguiente:

- **Acceso al trabajo**: como resultado de los programas de experiencia laboral en dos servicios de WTYL, se ha contratado, al menos, a 25 refugiados (en bibliotecas y en otros sectores). Varios participantes han comentado que ahora confían más en sí mismos, tienen más autoestima y se encuentran menos aislados.
- **Confianza y sentido de la propiedad**: los refugiados con necesidades que las bibliotecas han satisfecho actúan como adalides, aumentando así su sentido de la propiedad, confianza y compromiso.
- **Aumento del intercambio entre personas de culturas diferentes**: más contacto entre el personal de la biblioteca y los refugiados y las personas que buscan asilo, los espacios de la biblioteca pueden usarse para realizar actividades que atraigan a gente de diferentes procedencias, la creación de oportunidades para que los refugiados que ya están establecidos pueda ayudar a los que acaban de llegar mediante grupos de autoayuda en la biblioteca.

En el impacto de los servicios bibliotecarios se incluye:

- **Posicionamiento del trabajo bibliotecario de forma más eficaz**: sobre todo en la política de consejo nacional y local, y en actividades enfocadas a hacer frente a la exclusión social y a conseguir unas comunidades más unidas.
- **Asociaciones para la financiación y el aprendizaje de otros sectores**: gracias a la experiencia y a la práctica, las bibliotecas han podido acceder a nuevas fuentes de financiación para proyectos y trabajos generales.
- **Desarrollo de mano de obra**: el fomento de las oportunidades para más personal, como por ejemplo los refugiados que trabajan en los servicios bibliotecarios. Aquí también se incluye el desarrollo de habilidades para apoyar al personal bibliotecario para que trabaje directamente con las comunidades mediante actividades locales para fomentar la confianza e identificar las barreras de uso de la biblioteca y compartir, a través de los servicios bibliotecarios, los diferentes métodos que existen para superar las barreras de forma estratégica y práctica.

Ayub Khan
Servicio bibliotecario y de información de Warwickshire, Reino Unido.

EE.UU.

Cinco estrategias para conseguir el éxito

Las cinco estrategias que se detallan a continuación son un apoyo para los inmigrantes y ayudan a las comunidades a hacer frente a los efectos de los rápidos cambios que se producen en cualquier parte del mundo. Las bibliotecas americanas las utilizan con estupendos resultados.

1. **Las bibliotecas tienen conocimiento de la dinámica de la inmigración local**. Las bibliotecas públicas recopilan datos geográficos y de población a partir de fuentes públicas y de conexiones informales con redes de inmigrantes. Cuando las bibliotecas comprenden la información a nivel local que necesitan los nuevos residentes en la zona, y los recursos que hay disponibles para ellos, pueden ofrecer y desarrollar sus servicios y establecer las relaciones de una forma más eficaz. Especialmente en las ciudades que tradicionalmente no son destinos de inmigrantes, las bibliotecas suelen guiar a las comunidades hacia el descubrimiento y la descripción de las necesidades y de las inquietudes de los inmigrantes.

2. **Las bibliotecas aportan una sensibilidad cultural y lingüística al servicio que ofrecen**. La mayor barrera para los inmigrantes recién llegados es el idioma. Las bibliotecas permiten superar esta barrera con innovaciones en las indicaciones, sitios web, colecciones y ofrecimiento de los servicios básicos en las lenguas maternas de los residentes.

3. **Las bibliotecas permiten establecer competencias lingüísticas**. La competencia lingüística en inglés es el factor más importante en las posibilidades de éxito de los inmigrantes. Las bibliotecas públicas, aprovechando su experiencia como alfabetizadores de niños y familias durante cientos de años, extienden su influencia a los nuevos residentes. Los programas de alfabetización temprana y familiar preparan a los niños para su escolarización. La formación lingüística para adultos proporciona mejores aptitudes y oportunidades de empleo. Junto con las escuelas y otros centros de aprendizaje, ambos en el papel de socios de las bibliotecas, éstas también proporcionan programas centrados en la búsqueda de empleo, en la salud y la nutrición y en otras necesidades básicas.

4. **Las bibliotecas crean conexiones con las instituciones locales**. Muchas comunidades cuentan con un gran número de agencias e instituciones. Pese a que estas organizaciones ofrecen asistencia laboral, educativa, sanitaria y en materia de vivienda, los inmigrantes recién llegados a veces no son capaces de beneficiarse de estos servicios. Las barreras lingüísticas, el aislamiento y las diferencias de cultura les suponen impedimentos significativos. Las bibliotecas unen las agencias y los servicios destinados a la población general con las necesidades de los recién llegados. El apoyo a los negocios, la información sanitaria y el compromiso con la escolarización son los ejemplos más importantes de esta labor.

5. **Las bibliotecas fomentan el compromiso cívico**. La participación en la vida pública y cívica no es una expectativa muy común para muchos inmigrantes. Incluso el simple hecho de obtención del carné de una biblioteca puede suponer una experiencia extraña y desagradable para algunos de ellos. Las bibliotecas fomentan la inclusión en la comunidad y la participación por parte de los recién llegados. Mediante su papel de lugar público imparcial y destinado al aprendizaje y a la investigación, están fomentando el debate público acerca de los retos a los que hacen frente los recién llegados y las comunidades que los reciben.

***Rick Ashton y Danielle Milam**.*
Welcome, Stranger: Public Libraries Build the Global Village.
Urban Libraries Council, USA, 2008.

Australia

MyLanguage

MyLanguage proporciona acceso a motores de búsqueda, directorios web y noticias en más de sesenta idiomas. MyLanguage es una sociedad establecida entre las Bibliotecas Estatales de Nueva Gales del Sur, Queensland, Australia Meridional y Australia Occidental, VICNET, (una división de la Biblioteca Estatal de Victoria*),* y los Servicios de Información y Bibliotecas del Territorio del Norte y del Territorio de la Capital .

MyLanguage es un servicio de biblioteca multicultural en línea que permite a las personas y a las comunidades multilingües y multiculturales (CALD, del inglés *Culturally and Linguistically Diverse)* tener un mejor acceso a los recursos de información en línea.

Este sitio interactivo dispone de:

- Acceso público a motores de búsqueda, directorios web y noticias en más de sesenta idiomas.
- Materiales de formación para los miembros y comunidades CALD, entre los que se incluyen: hojas informativas y manuales traducidos de cursos de introducción sobre cómo utilizar Internet y el correo electrónico o cómo realizar búsquedas en la Web.
- Ayuda a las bibliotecas en el suministro de servicios tradicionales y electrónicos a las comunidades CALD. Esto incluye acceso a directrices, estándares, informes, artículos, investigaciones y ponencias acerca de muchos aspectos de los servicios de las bibliotecas multiculturales.
- Un creciente banco de recursos de información técnica y especializada de interés para las comunidades CALD, bibliotecas y agencias de gobierno.

http://www.mylanguage.gov.au/

Multilingual Glossary (glosario multilingüe)

La base de datos *Multilingual Glossary* es una herramienta profesional de señalizaciones para las bibliotecas. El glosario contiene frases comunes referentes a bibliotecas en 49 idiomas. Esta herramienta facilita la comunicación entre los empleados de las bibliotecas y los usuarios de comunidades multilingües.

http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/

Oriana Acevedo
Biblioteca Estatal de Nueva Gales del Sur, Australia

Anexo A: Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural

La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo

Todos vivimos en una sociedad que es cada vez más heterogénea. Existen más de 6.000 lenguas en el mundo. La tasa de migración internacional se incrementa cada año, lo que origina en un número creciente de personas con identidades más complejas. La globalización, el aumento de las migraciones, la rapidez de las comunicaciones, la facilidad del transporte y otros factores característicos del siglo XXI han incrementado la diversidad cultural en muchas naciones donde previamente no existía o han aumentado la ya existente.

«Diversidad cultural» o «multiculturalidad» se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde «la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias».[1] La diversidad cultural o la multiculturalidad son la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como en nuestra sociedad global.

La diversidad cultural y lingüística es el patrimonio común de la humanidad y debe ser conservada y mantenida para el beneficio de todos. Es una fuente de intercambio, innovación, creatividad, y coexistencia pacífica entre los pueblos. «El respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de entendimiento mutuos, están entre los mejores garantes de la paz y la seguridad internacionales»[2]. Por tanto, todos los tipos de bibliotecas deben reflexionar, 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.

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales.

Principios

Cada persona de nuestra sociedad global tiene derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, las bibliotecas deberían:

- servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados;
- dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades;
- disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas.

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

Misión de los servicios bibliotecarios multiculturales

En una sociedad culturalmente diversa se debería incidir en las siguientes misiones clave, relacionadas con la información, la alfabetización, la educación y la cultura:

- fomentar la toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y promover el diálogo cultural;
- alentar la diversidad lingüística y el respeto por las lenguas maternas;
- facilitar la coexistencia armónica de varias lenguas, incluyendo el aprendizaje de varias lenguas desde edades tempranas;
- salvaguardar el patrimonio cultural y lingüístico y apoyar la expresión, creación y difusión en todas las lenguas pertinentes;
- apoyar la preservación de la tradición oral y el patrimonio cultural intangible;
- apoyar la inclusión y la participación de personas y grupos de diversos orígenes culturales;
- promover la alfabetización informacional en la era digital y el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación;
- promover la diversidad lingüística en el ciberespacio;
- fomentar el acceso universal al ciberespacio;
- apoyar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural.

Gestión y actuación

La biblioteca multicultural requiere que todas las bibliotecas adopten un enfoque integrado de los servicios. Las actividades principales de los servicios bibliotecarios y de información para comunidades cultural y lingüísticamente diversas son centrales, no «separadas» ni «adicionales», y siempre deberían estar diseñadas para satisfacer necesidades locales o específicas.

Las bibliotecas deberían tener una política y un plan estratégico que definan su misión, objetivos, prioridades y servicios relacionados con la diversidad cultural. El plan debe basarse en un análisis completo de las necesidades de los usuarios y en recursos adecuados.

Las actividades bibliotecarias no deben llevarse a cabo aisladamente. Se debe fomentar la cooperación con los grupos de usuarios y profesionales pertinentes en el ámbito local, nacional e internacional.

Actividades principales

La biblioteca multicultural debería:

- desarrollar colecciones y servicios culturalmente diversos y multilingües, incluyendo recursos digitales y multimedia;
- destinar recursos para la conservación de las expresiones y el patrimonio cultural, prestando especial atención al patrimonio cultural oral, indígena e intangible;
- incluir programas que apoyen la educación de los usuarios, la alfabetización informacional, los recursos para los recién llegados, el patrimonio cultural y el diálogo intercultural como partes integrales de los servicios;
- proporcionar acceso a los recursos bibliotecarios en los idiomas apropiados a través de sistemas de acceso y organización de la información;
- desarrollar materiales de promoción y difusión en las lenguas apropiadas para atraer a diversos grupos a la biblioteca;

Personal

El personal de la biblioteca es el intermediario activo entre usuarios y recursos. Se le debe ofertar educación profesional y formación continua centrada en los servicios a comunidades multiculturales, la comunicación y la sensibilidad intercultural, la antidiscriminación, las culturas y las lenguas.

El personal de una biblioteca multicultural debería reflejar las características lingüísticas y culturales de la comunidad para garantizar la conciencia cultural, reflejar la comunidad a la que la biblioteca presta servicio y promover la comunicación.

La financiación, la legislación y las redes

Se anima a los gobiernos y a otros organismos pertinentes de toma de decisiones a establecer y financiar adecuadamente bibliotecas y sistemas bibliotecarios para que ofrezcan servicios bibliotecarios y de información gratuitos a comunidades culturalmente diversas.

Los servicios bibliotecarios multiculturales son esencialmente globales. Todas las bibliotecas implicadas en actividades de este campo deben participar en las redes pertinentes de desarrollo de políticas locales, nacionales e internacionales. Se necesita investigación para obtener los datos necesarios para tomar decisiones informadas sobre los servicios y asegurar una financiación apropiada. Se deben difundir ampliamente los resultados de estas investigaciones y las buenas prácticas para impulsar servicios bibliotecarios multiculturales eficaces.

Implementar el Manifiesto

La comunidad internacional debe reconocer y apoyar los servicios bibliotecarios y de información en su papel de promotores y conservadores de la diversidad lingüística y cultural.

Se pide a los responsables de todos los niveles y a la comunidad bibliotecaria de todo el mundo que difundan este Manifiesto y que lleven a cabo los principios y acciones que aquí se expresan.

Este Manifiesto complementa al *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública,* al *Manifiesto de la biblioteca escolar (IFLA/UNESCO)* y al *Manifiesto sobre Internet de la IFLA.*

El Comité ejecutivo de la IFLA aprobó este Manifiesto en agosto de 2006 y el Consejo Intergubernamental del Programa *Información para dos* (IFAP) de UNESCO lo aprobó en abril de 2008 con la recomendación de que sea presentado para su consideración en la 35ª sesión de la Conferencia General de UNESCO.

[1] Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, 2001.
[2] ídem

Anexo B

Razón de ser
de los servicios bibliotecarios multiculturales

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales

¿Por qué los «servicios bibliotecarios multiculturales» (SBM) siguen siendo tema de cuestión entre los profesionales de la biblioteca y de la información?

En principio, los SBM incluyen tanto la provisión de la información multicultural a todo tipo de usuarios de biblioteca, como la provisión de servicios bibliotecarios específicamente destinados a grupos etnoculturales tradicionalmente desatendidos. Por lo general, se considera que los SBM benefician principalmente a comunidades «minoritarias», comunidades cuyo trasfondo etnocultural es diferente al de la sociedad dominante, y cuyas necesidades son, generalmente, mínima o nulamente atendidas. Los SBM aseguran la igualdad en el acceso a los servicios bibliotecarios e informativos. Sin embargo, el multiculturalismo es una condición relacionada con la composición diversa de toda una sociedad; por lo tanto, toda la comunidad debería beneficiarse de los SBM. Es por ello que la otra mitad de los SBM está destinada a proveer información multicultural para beneficio de la totalidad de la comunidad de usuarios. De esta manera, todos los miembros de la comunidad pueden aprender sobre sus respectivas culturas, lenguas, valores, contribuciones a la sociedad, etc., siendo el resultado final el incremento de la compresión y la comunicación mutua.

En segundo lugar, los SBM deberían ser los servicios bibliotecarios por defecto más que los servicios agregados o separados. Las siguientes razones explican este punto.

Diez razones para ofrecer Servicios Bibliotecarios Multiculturales

1. La misión de una biblioteca es servir a su comunidad, la cual, en muchos casos, es multicultural o plurilingüe, o se está convirtiendo en una comunidad cada vez más diversa culturalmente.

2. Los servicios bibliotecarios multiculturales y plurilingües aseguran la igualdad del servicio y del acceso a la información.

3. En una era de globalización, con mayores facilidades para los viajes y la comunicación transfronteriza, los individuos necesitan aprender sobre otras culturas, lenguas y pueblos, lo cual favorece el interés por experiencias distintas y amplía la propia visión de vida.

4. La información en distintos idiomas, y difundida a través de canales accesibles a comunidades de usuarios culturalmente diversos, permite la participación democrática de los mismos en la sociedad civil.

5. La información sobre el patrimonio propio, así como sobre el ajeno, refuerza la cultura propia y promueve la compresión de otras experiencias y perspectivas, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más armoniosa.

6. La información en distintos lenguajes y a través de canales apropiados para comunidades de usuarios culturalmente diversos, promueve múltiples alfabetismos; esto facilita la adquisición de nuevos conocimientos y destrezas para asegurar la igualdad de oportunidades en todos los campos de la sociedad civil.

7. El conocimiento universal, las formas de expresión creativa y las prácticas culturales están documentados en diversos formatos e idiomas; por ende, la oferta de una colección multicultural debería estar disponible para que todos puedan acceder.

8. El aprendizaje de diferentes formas de expresión creativa, trabajo y solución de problemas conduce a análisis y opiniones frescas que puedan resultar en nuevas vías para innovar, actuar y resolver situaciones.

9. La información sobre y para la comunidad multicultural de una biblioteca demuestra que los miembros de esa comunidad y sus culturas están valorados.

10. Las bibliotecas son espacios para la acción intelectual y recreativa; aquellas que ofrecen servicios multiculturales y plurilingües se convierten en espacios comunitarios destinados a reunir a las personas.