



La presente obra está bajo una licencia de:

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)



Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported

Eres libre de:



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



**No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



**Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

Esto es un resumen fácilmente legible del:

[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.



---

---

## **El multiculturalismo y los servicios de información**

**COLECCIÓN**  
**SISTEMAS BIBLIOTECARIOS DE INFORMACIÓN Y SOCIEDAD**  
**Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas**

---

---

**El multiculturalismo y los servicios de información**

**Coordinadora:**

**Estela Morales Campos**

**Colaboradores:**

**Beatriz Casa Tirao  
Hugo Alberto Figueroa Alcántara  
José de Jesús Hernández Flores  
Celia Mireles Cárdenas  
Jaime Ríos Ortega  
Homero Quezada Pacheco**



**Universidad Nacional Autónoma de México  
2007**

**Z716.4  
M84**

El multiculturalismo y los servicios de información / coord., Estela Morales Campos ; colab., Beatriz Casa Tirao ... [et al.]. — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.

ix, 103 p. — (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)

Este documento se origina a partir del Seminario Bibliotecología, Información y Sociedad.

ISBN: 978-970-32-4584-0

1. Multiculturalismo 2. Servicios de Información 3. Papel Social de la Biblioteca 4. Globalización I. Morales Campos, Estela, coord. II. Casa Tirao, Beatriz, colab. III. ser

***Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez***

Primera Edición 2007

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, México D.F.

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-970-32-4584-0

# Contenido

PRESENTACIÓN. . . . .	vii
Estela Morales Campos	
LOS AUTORES. . . . .	ix
BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN EN LA DIVERSIDAD CULTURAL. . . . .	1
Beatriz Casa Tirao	
MULTICULTURALISMO E IDENTIDAD EN LA SOCIEDAD RED: UNA PERSPECTIVA BIBLIOTECOLÓGICA. . . . .	9
Hugo Alberto Figueroa Alcántara	
SERVICIOS DE INFORMACIÓN, FRENTE A UNA DIVERSIDAD CULTURAL EN LA SOCIEDAD. . . . .	29
José De Jesús Hernández Flores	
LAS BIBLIOTECAS ANTE LA INFORMACIÓN MULTICULTURAL DE LAS SOCIEDADES GLOBALES Y LOCALES. . . . .	41
Celia Mireles Cárdenas	
EL MULTICULTURALISMO, LA SOCIEDAD GLOBALIZADA Y LA BIBLIOTECA. . . . .	53
Estela Morales Campos	
MULTICULTURALISMO, DIVERSIDAD CULTURAL Y EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA: UN TEMA FUNDAMENTAL DE LA AGENDA. . . . .	69
Jaime Ríos Ortega	
SEMINARIO PERMANENTE “BIBLIOTECOLOGÍA, INFORMACIÓN Y SOCIEDAD”. ACUERDOS DE INVESTIGACIÓN. . . . .	83
Homero Quezada Pacheco	
ANEXO 1: Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural. . . . .	91
ANEXO 2: Definiendo “multiculturalismo” [IFLA]. . . . .	101
ANEXO 3: Servicios Bibliotecarios Multiculturales [IFLA]. . . . .	103



## Presentación

**E**l mundo actual nos ha permitido apreciar múltiples aristas de cada uno de los países, así como el vaivén de sus influencias, de sus mezclas y de sus aportaciones a la cultura local y global. Los cambios en la sociedad, en la ciencia, en la tecnología, en la economía, en el mercado, en la política, en los procesos democráticos, en los derechos naturales y en la legislación internacional, entre otras circunstancias, han influido y determinado el ciclo de la información: su generación, su organización y su uso.

Esas circunstancias han motivado el interés del seminario “Bibliotecología, Información y Sociedad” para abordar la discusión y el estudio de la relación entre el multiculturalismo y los servicios de información, la sociedad multicultural como usuaria de información y, a la vez, a la información como reflejo y registro de un conocimiento de ideas plurales y diversas.

La sociedad actual, más que nunca, muestra de manera natural su perfil multicultural, diverso y plural, el cual se ha ido formando y tornándose cada vez más complejo en el transcurso de siglos de convivencia entre los distintos grupos humanos. La biblioteca y los servicios de información no han estado ajenos a su entorno social; en ese sentido, reciben lo producido en ese contexto: el pensamiento, las

ideas, el arte, la cotidianeidad, etc. A su vez, han tomado la estafeta de resguardar esta obra para ofrecerla hoy y mañana a todo interesado, sean niños o adultos.

En los tiempos actuales, es más visible la diversidad y la pluralidad de nuestra sociedad, de nuestro país, de nuestro mundo; pero no sólo es más notable la multiculturalidad en convivencia, sino que se ha vuelto un valor aceptado y defendido por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia, la Educación y la Cultura (UNESCO) y la Internacional Federation of Library Associations and Institutions (IFLA); asimismo, constituye un derecho promovido y respetado por muchos países y defendido por múltiples asociaciones civiles; de ese modo, la diversidad, la pluralidad y la multiculturalidad siempre están en busca de la tolerancia y el respeto.

Las expresiones de la rica multiculturalidad del mundo se hacen presentes en la globalización, que facilita esas manifestaciones junto con los avances de las telecomunicaciones y la información electrónica.

En esta ocasión, el Seminario ha iniciado un análisis sobre esta temática, y presentamos los puntos de vista de Beatriz Casa, Hugo Alberto Figueroa, José de Jesús Hernández, Celia Mireles, Jaime Ríos y Estela Morales, sobre el multiculturalismo y la diversidad cultural, frente a la sociedad globalizada, la sociedad real y virtual, la biblioteca, los servicios de información y la educación bibliotecológica. La publicación se enriquece con las declaraciones de la UNESCO y de la IFLA respecto a la diversidad y el multiculturalismo.

Con estas reflexiones, estamos haciendo una invitación a que se considere esta realidad cuando se discutan y se propongan novedades relacionadas con las bibliotecas y los servicios de información, así como con la formación de nuestros jóvenes bibliotecólogos.

*Estela Morales Campos*

## Los autores

- *Beatriz Casa Tirao*

Es licenciada en Bibliotecología por la Universidad de Buenos Aires. Estudió la Maestría en Educación de la Comunidad en el Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires, así como la Maestría en Enseñanza Superior en la UNAM. Se ha desempeñado como docente en diversos niveles del sistema educativo, donde también ha ejercido cargos directivos. Ha sido asesora de niveles directivos en el área de Bibliotecología y profesora de carrera en el Colegio de Bibliotecología y Estudios de la Información en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Es autora de libros y de numerosos capítulos de libros y artículos en revistas, con temas de Bibliotecología, Sociología y Educación.

- *Hugo Alberto Figueroa Alcántara*

Licenciado en Bibliotecología por la Universidad Nacional Autónoma de México. Inició su carrera docente en 1985 en el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, del cual fue Coordinador de 1990 a 1998. Desde 1996 a la fecha (2007) es Profesor de

## *El multiculturalismo y los servicios de información*

Carrera de Tiempo Completo. Ha publicado 10 libros y 30 artículos o capítulos de libros. Se ha distinguido por promover significativamente la titulación de los alumnos. Ha dirigido 115 trabajos de titulación, ya presentados en examen profesional. Ha sido responsable o corresponsable de Proyectos PAPIIME y PAPIIT de la UNAM. Imparte los cursos de Sistema de Clasificación Dewey, Sistema de Clasificación LC, Teoría y Técnica Bibliográfica, Industrias Editorial y de la Información y Seminario de Investigaciones Bibliotecológicas 1 y 2. Fue miembro del Comité Académico del Colegio de Bibliotecología de 2003 a 2006. Es Consejero Técnico Propietario (2006-2012) de la FFyL, representante de los profesores del Colegio de Bibliotecología. Sus líneas de investigación son: *Relaciones Bibliográficas y Cibercultura*.

- *José de Jesús Hernández*

Es licenciado en Biblioteconomía de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA), donde es profesor desde 1992. En sus cursos, destaca la relación entre la Bibliotecología y la sociedad. Estudió la maestría en Bibliotecología en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), institución en la cual se desempeña como Técnico Académico Titular “C” del Instituto de Investigaciones Estéticas. Es miembro del Seminario Bibliotecología, Información y Sociedad y autor de varios artículos; asimismo, ha participado con ponencias en foros sobre la disciplina a nivel nacional e internacional.

- *Celia Mireles Cárdenas*

Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información por la Universidad Nacional Autónoma de México, se desempeña como Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Ha participado como docente de diversos cursos y diplomados de Bibliotecología en instituciones como el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. Sus áreas y proyectos de investigación desarrollados

se enfocan especialmente en los servicios de información y en la imagen, difusión y marketing de la profesión bibliotecaria. Es miembro permanente del Seminario de Bibliotecología Información y Sociedad que organiza el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM. Ha participado con ponencias en distintos eventos locales y nacionales, así como publicado artículos de investigación y de divulgación. Actualmente es alumna del Doctorado en Documentación de la Universidad Complutense de Madrid.

- *Estela Morales Campos*

Es doctora en Estudios Latinoamericanos y maestra en Bibliotecología por la Universidad Nacional Autónoma de México, institución en la cual se desempeña como Directora del Centro de Investigaciones sobre América Latina y el Caribe (antes CCyDEL), como Investigadora Titular “C” y como profesora del posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la UNAM. Desde 1989 pertenece al Sistema Nacional de Investigadores. Recientemente (2006), fue nombrada miembro regular de la Academia Mexicana de Ciencias. Es autora de 15 libros (entre los más recientes se hallan: *La diversidad informativa latinoamericana en México; Infodiversidad, globalización y derecho a la información; Infodiversidad y cibercultura. Globalización e información en América Latina; y Forjadores e impulsores de la bibliotecología latinoamericana*), así como de más de cien artículos publicados en revistas tanto nacionales como extranjeras. En la UNAM, ha sido Directora del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (1985-1993) y Secretaria Académica de la Coordinación de Humanidades (1993-1995).

- *Jaime Ríos Ortega*

Doctor en Bibliotecología por la UNAM. Es investigador titular del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB). Los proyectos de investigación que actualmente desarrolla son: *Fundamentación de*

## ***El multiculturalismo y los servicios de información***

*una didáctica de la Bibliotecología*, así como *Normalización y evaluación de revistas académicas*. Cuenta con diferentes publicaciones sobre estos temas. Ha participado en coloquios internacionales. Ha dictado conferencias y ponencias en foros nacionales y en el extranjero. Ha impartido asesorías y talleres en diferentes universidades. Es profesor en el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y tiene a su cargo el seminario *Didáctica de la Bibliotecología: enfoque teórico* en el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información. También, forma parte de la planta de tutores de dicho posgrado. Fue Presidente del Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB), así como Subdirector Académico de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

## Bibliotecas e información en la diversidad cultural

BEATRIZ CASA TIRAO

**E**l tema de la diversidad cultural motiva reflexiones que tienen que ver con la creatividad, con las relaciones humanas, con los derechos humanos y con la cultura misma. Desde el punto de vista de esta última, cabe decir que cada pueblo, cada comunidad humana, cada grupo, tiene sus propias pautas culturales que lo caracterizan e identifican.

El concepto de cultura no es fácil de definir ya que a partir de la concepción inicial como “cultivo” ha tenido numerosas y variadas acepciones. En la mayor parte de las ocasiones el término “cultura” es empleado en referencia a actividades que tienen que ver, especialmente, con las artes y las letras. Es común, por otra parte, que a las personas que poseen conocimientos en temas relacionados con esas áreas se las identifique como personas “cultas” y, por el contrario, aquellas que no tienen esos conocimientos suelen ser calificadas como “incultas”.

Sería demasiado prolijo detallar en esta ocasión la evolución del sentido de la palabra cultura, la cual incluye de manera preponderante la reflexión antropológica. En épocas recientes la cultura deja de ser solamente una alusión a las obras intelectuales y artísticas, a la literatura, la música, la pintura, o bien una referencia a la descripción de

creencias y costumbres de una sociedad en particular para adquirir un significado más abarcativo. Se comprende entonces que la cultura también determina la manera cómo se hacen las cosas, así como la comprensión de por qué deben ser de esa determinada manera. Esto corresponde a una perspectiva global, que es la que sustenta la Conferencia Mundial de Políticas Culturales (México, 1982), la cual se utiliza hasta la fecha, en lo general, como referencia en las discusiones sobre cultura y desarrollo. Esta definición sostiene que

“la cultura es el conjunto de rasgos espirituales, materiales, intelectuales y afectivos distintivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. La cultura incluye no sólo las artes y las letras, sino también las formas de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”.

Una forma más breve del concepto cultura, e igualmente explícita, puede ser la que se formula para su empleo en este artículo:

“Cultura es el conjunto de elementos que son producto de la creación humana así como el pensamiento, el sentir y el actuar de los seres humanos en cada generación, más la herencia social que la misma recibe de las generaciones anteriores”.

Quizá sea necesario recuperar el sentido inicial de la expresión cultura como cultivo para hacer posible una explicación a la creatividad humana. Esta capacidad de crear en un mundo donde las certezas y la seguridad se han perdido y en el cual el cambio parece ser una constante, permitirá a los individuos y a los grupos ser partícipes como actores y hacedores del cambio que cada día se genera.

A partir del concepto de cultura es posible comprender la cohesión que la misma determina en cada grupo humano cuyos miembros se identifican entre sí a través de compartir las diversas instancias que su propia cultura les ofrece.

Cada cultura es tan antigua como el grupo humano al que caracteriza. Por ello no es difícil imaginar los avatares por los que han pasado las diversas culturas, lo cual comprende desde las políticas de las

metrópolis hacia los pueblos colonizados, los que han experimentado la destrucción de sus antiguas condiciones sociales y culturales o su empleo como instrumento de transformación social, hasta las culturas explotadas por los centros del poder mundial. No obstante, las diversas culturas subsisten y se defienden en un mundo heterogéneo, complejo y globalizador.

A partir de lo anterior, se llega al concepto de multiculturalidad, fenómeno que se relaciona estrechamente con el tema de este artículo. Multiculturalidad supone, como la palabra lo sugiere, la existencia de culturas diferentes en un ámbito común. No obstante, la palabra no lleva en sí misma la idea de integración o interrelación de las culturas sino que expresa, más bien, la soledad de cada cultura sumada en un grupo de ellas. Es decir, multiculturalidad se refiere a la suma de las culturas sin integración aparente de las mismas.

Puede pensarse en dos tipos de multiculturalidades. La primera, de tipo cuantitativo, integrada al consumo y al desgaste de los recursos en los países donde se enfatizan las diferencias entre las clases y poblaciones privilegiadas. Según algunos autores estos mundos multiculturales se originan en la globalización y se construyen como interculturalidades producidas por las migraciones y, en general, por la movilidad de los grupos de población.

La otra multiculturalidad es cualitativa y tiene sus raíces en el origen de cada uno de los pueblos del mundo, con sus creaciones propias, sus tradiciones y sus formas de organización. El análisis de esta multiculturalidad lleva a la observación no sólo a las creaciones propias sino también a las condiciones sociales, favorables o no, para crear y vivir la multiculturalidad.

Una forma más avanzada de integración de las culturas es la que se denomina interculturalidad y se refiere al encuentro de las culturas diversas para observarse, entenderse mutuamente y conocerse cada vez mejor. Este encuentro cultural está relacionado con la armonización de las relaciones humanas lo que permite pensar que este entendimiento propone una evolución de las sociedades en el terreno del entendimiento, a través de la comprensión y de la empatía. La interculturalidad permite reflejar la dinámica social y formular el objetivo de nuevas síntesis socioculturales.

Por último, el concepto de transculturalidad ofrece un enfoque diferente en el tema de la diversidad cultural. La palabra fue acuñada en la década de los cuarenta por el investigador cubano Fernando Ortiz quien propuso el concepto como un instrumento para incidir en el sentido dinámico de los procesos de transacciones interculturales. A partir de ello, sería posible estudiar los fenómenos de evolución histórica originados en las numerosas incorporaciones de las novedades que provienen de otros universos culturales con los que entra en contacto una cultura determinada. No es posible imaginar a los seres humanos viviendo aislados en un principio para después constituir la sociedad. La historia y la antropología muestran que el individuo aislado no se da en condiciones normales y sólo corresponde a casos excepcionales por circunstancias eventuales o, por otro lado, a casos francamente patológicos. De igual manera, las culturas creadas por unos individuos se alimentan de otras culturas creadas por otros individuos y se produce entonces el fenómeno de intercambio de experiencias culturales y de formación de nuevos conceptos, pensamientos y productos que representan la integración profunda de culturas diversas o transculturación.

La diversidad cultural es una realidad que no corresponde solamente a nuestra época, pero que sin duda se ha hecho más relevante en la actualidad en razón de las nuevas formas de comunicación y de interrelación así como de las posibilidades de movilidad que hoy existen. Actualmente, en un mismo sector geográfico es posible observar la convivencia de individuos provenientes de culturas diferentes que intentan vivir en comunidad. Este hecho de la diversidad cultural es reconocido por la UNESCO, que en 2001 emitió su Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural, en la cual menciona a esta última como patrimonio común de la humanidad. En esta Declaración destacan tres aspectos que contribuyen al análisis del tema. En primer lugar, la necesidad de

“garantizar una interacción armoniosa y una voluntad de convivir de personas y grupos, con identidades culturales a un tiempo plurales, variadas y dinámicas”.

En segundo lugar, la Declaración destaca la ejecución de políticas que favorecen la inclusión y la participación de todos los ciudadanos, que garanticen la cohesión social, la vitalidad de la sociedad civil y la paz. Por último, se destaca que el pluralismo cultural constituye la respuesta política al hecho de la diversidad cultural. Inseparable de un contexto democrático, el pluralismo cultural es propicio a los intercambios culturales y al desarrollo de capacidades creadoras que alimentan la vida pública.<sup>1</sup>

Por otro lado, el Informe Mundial de la UNESCO sobre las Sociedades del Conocimiento<sup>2</sup> inserta nuevos elementos en relación con temas como la ciudadanía, la vida democrática, y la economía del conocimiento. En este sentido el Informe señala que la diversidad cultural enriquece la vida de las sociedades porque permite que existan más opciones y, por lo tanto, mayores posibilidades para escoger que se brindan a todos y, además, se constituye en uno de los motores importantes para promover el desarrollo social integral, que va más allá del mero desarrollo económico hasta abarcar también las cuestiones intelectuales, afectivas, morales y espirituales que permitan a los seres humanos alcanzar la paz y el bienestar a través del entendimiento mutuo y la solidaridad. Al respecto, Ziang Xinsheng, presidente de Consejo Ejecutivo de la UNESCO y viceministro de Educación de China, expresaba recientemente que:

“¡Nuestro futuro en este planeta sólo puede ser un futuro compartido y para conseguirlo no tenemos más materiales que el respeto<sup>3</sup> y la comprensión, una comprensión cada vez mayor de los otros y de nuestra diversidad!”

No se olvidan, en este rubro de la diversidad cultural, las migraciones internas que someten a diferencias culturales a individuos de un

---

1 Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, 2001.

2 Informe Mundial de la UNESCO sobre las Sociedades de Conocimiento. París, UNESCO, 2005.

3 Discurso de clausura de la reunión 174 del Consejo Ejecutivo de la UNESCO [3 de abril, 2006].

mismo país, ni tampoco se deja de lado la cuestión indígena respecto de la cual cabe recordar la Declaración del Encuentro Indígena Interamericano Preparatorio de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, en la que los indígenas reclaman su derecho a participar en la sociedad de la información y en el empleo de la tecnología.

La diversidad cultural es un hecho irreversible que seguramente se acentuará con el tiempo y con la agudización de las causas que la producen. Los individuos emigran y lo hacen por diversas razones que pueden ser económicas, políticas, familiares y otras, y como generalmente se integran en sociedades que no son las originales, suelen tener demandas particulares en diversas áreas.

Una de las necesidades de los inmigrantes tiene que ver con la cuestión educativa así como con el hecho de poder comprender la nueva sociedad donde están involucrados. En ambos casos requieren de la información, conducto del conocimiento, la cual se encuentra ubicada en diversas fuentes que, a su vez, pueden ser localizadas, entre otras instancias, en las bibliotecas.

La biblioteca es, sin duda, un escenario donde se trasuntan los cambios sociales y que, de igual manera, tiene presente las necesidades comunitarias así como las de los grupos lectores que, a su vez, integran comunidades menores como las escolares, las académicas, las laborales y otras. Con esto se ve que quedan involucradas en la cuestión diversos tipos de bibliotecas.

La información en fenómenos de diversidad cultural debe entenderse a partir de dos vertientes: en primer lugar, como aquella información destinada a los individuos que se insertan en culturas diferentes a las propias, y que está destinada a que conozcan las características, ventajas y problemas que tiene el nuevo grupo social en el que se integran, pero también sirve para proporcionarles materiales acerca de su país o región de origen, con el objeto de mitigar el drama del desarraigo y, no pocas veces, las vivencias de un rechazo inicial en la nueva situación.

La otra vertiente, no menos importante, es la que se dirige a la comunidad que pertenece al lugar, con el objeto de que abra su espíritu a la presencia de otras personas con una cultura distinta, diversa, la cual debe ser respetada de la misma manera que los inmigrantes lo

deben ser como personas y como miembros de la comunidad. Se trata, en ambos casos, de hacer de la lectura un hábito cultural que facilite la comprensión entre individuos de culturas diversas. Esta labor de apertura hacia el campo del entendimiento a través de la información y el conocimiento, le compete a la biblioteca pública y se complementa con funciones que le son propias, tales como, por ejemplo, las de extensión bibliotecaria, y que representan una buena oportunidad para estimular el trato y el acercamiento entre los integrantes de la comunidad.

Teniendo en cuenta las distintas actividades que las bibliotecas pueden llevar a cabo para satisfacer necesidades de sus usuarios pertenecientes a grupos con culturas diversas, tanto las relacionadas con la lectura como aquellas de orden estudiantil, académico, laboral y de la vida diaria, las bibliotecas más comprometidas con ello son principalmente la pública y la escolar. La presencia en sociedades establecidas de grupos de individuos con culturas diferentes supone un desafío en cuanto a la convivencia intercultural en la cual cada grupo conserva sus propios rasgos culturales pero acepta también los del "otro" en el entendido de que ciertas pautas culturales de la comunidad receptora, como por ejemplo las leyes, deben ser acatadas en razón de mejores y más ordenadas formas de convivencia y respeto, condición *sine qua non* entre los individuos y entre éstos y las instituciones. En el ejemplo, debe señalarse que las leyes deben ser conocidas en una etapa temprana a través de proyectos dirigidos a los niños inmigrantes así como a los adultos que guardan el mismo carácter.

No cabe duda que la escuela, otro de los servicios que requieren los inmigrantes, es la organización indicada para promover instancias de convivencia entre seres de culturas diferentes. A partir de ello y con la convicción de que la biblioteca es un coadyuvante directo e imprescindible de la educación, se llega a la conclusión de que el binomio escuela-biblioteca forma la mancuerna ideal para el cometido que se pretende llevar a cabo.

Pueden mencionarse las funciones que corresponden a las bibliotecas en general ante el fenómeno de la diversidad cultural señalando, en primer lugar, que todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales disfruten de un servicio bibliotecario que les ofrezca las mismas oportunidades a todos.

Corresponde también a la biblioteca fomentar la idea de la diversidad como una realidad existente e, igualmente, promover que esa diversidad no sea un factor de enfrentamientos sino, por el contrario, una motivación para la interrelación y el conocimiento mutuo .

Otra función de la biblioteca es la de coadyuvar en la lucha contra el analfabetismo, de cualquier tipo que éste sea, y promover incansablemente el hábito de la lectura entre los miembros de la comunidad a la cual atiende.

En lo que se refiere al empleo de las tecnologías de la información, la biblioteca debe asegurar su acceso a las minorías lingüísticas y, en general, a todos los grupos minoritarios asegurando las mismas oportunidades para todos.

Es necesaria la promoción de un movimiento bibliotecario que, sobre la base del intercambio de experiencias y conocimientos, diseñe un nuevo perfil para la biblioteca pública y la biblioteca escolar que permita superar el desgaste de los modelos tradicionales. Los cambios deberán estar dirigidos a satisfacer las demandas de las instancias actuales, entre ellas la convivencia de diversas culturas.

El tema del personal bibliotecario no es menor en este asunto y se relaciona íntimamente con el de la formación del mismo. Es necesario que el personal de las bibliotecas sea capaz de asumir críticamente el tema de la diversidad cultural y para ello su formación debe estar asentada, precisamente, sobre bases críticas que le permitan poner en tela de juicio, cada vez que sea necesario, los hechos y los productos de su quehacer profesional. Se debe lograr también que esta formación permita al bibliotecólogo prescindir de su interés por la mayoría para lograr el interés por la totalidad y a partir de esto promover la apertura del camino que lleve a la unidad en la diversidad.

# Multiculturalismo e identidad en la sociedad red: una perspectiva bibliotecológica

HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA

## 1. INTRODUCCIÓN

**S**in duda, una de las tendencias más visibles de la sociedad actual es la de la creciente globalización, que si bien tiene un fundamento económico, implica una interconexión a nivel mundial de prácticamente todas las actividades humanas: económicas, políticas, sociales, culturales, científicas, tecnológicas y de comunicación. Dentro de este contexto, las múltiples relaciones entre individuos y en el conjunto de la sociedad (creadas y recreadas en la interacción cotidiana de tales actividades) están caracterizadas por una complejidad e interconectividad cada vez mayor, reconfigurándose fundamentalmente las fronteras que sustentaron la modernidad establecida y generándose nuevos códigos, símbolos y significados, así como inéditas representaciones, prácticas y vínculos sociales y culturales<sup>1</sup>.

Este fenómeno tan complejo y universal ha estado íntimamente vinculado con el nacimiento, desarrollo e impresionante impacto de un medio tecnológico y de comunicación que con el paso del tiempo y a escala planetaria se ha transformado en el tejido social fundamental de

---

1 Alberto Melucci, *Vivencia y convivencia: teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta, 2001. p. 46-51.

nuestras vidas: Internet. Sobre todo por su capacidad para distribuir el poder de la información por todos los espacios de la actividad humana, Internet se ha convertido en la base tecnológica y de comunicación del modelo de organización que caracteriza a la sociedad actual: la red.<sup>2</sup>

Tales aspectos, en combinación, conforman el sustento de un nuevo modelo social, cultural y científico: la sociedad red<sup>3</sup>, la cultura de las redes<sup>4</sup> y la ciencia de las redes<sup>5</sup>, entre otras dimensiones.

En tal universo complejo, simbolizado de múltiples maneras por la interrelación y organización a través de redes, las expresiones multiculturales y de identidad adquieren nuevos significados, sentidos y trascendencia, que desafían los modelos socio-culturales y económico-políticos dominantes y que buscan una mayor actuación e intervención de la gente sobre su vida, entornos y cotidianidad.<sup>6</sup>

Así, cobran gran ímpetu en los tiempos actuales, sobre todo en el marco de la conformación de la sociedad red, las propuestas sociales y culturales basadas en la identidad,<sup>7</sup> así como en la diferencia<sup>8</sup> y sus

---

2 Castells, Manuel. *La galaxia Internet: reflexiones sobre Internet: empresa y sociedad*. Barcelona: Areté, 2001. p. 15.

3 Castells, Manuel. *La sociedad red*. México: Siglo XXI, 1999. 590 p.; Cebrián, Juan Luis. *La red*. Madrid: Santillana: Suma de Letras, 2000. 282 p.

4 Joyce, Michael. *Othermindedness: the emergence of network culture*. Ann Arbor: The University of Michigan Press, 2001. 252 p.; Taylor, Mark C. *The moment of complexity: emerging network culture*. Chicago: The University of Chicago Press, 2001. 340 p.; Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Barcelona: Gedisa, 1999. 253. p.; Lévy, Pierre. *L'intelligence collective: pour une anthropologie du cyberspace*. Paris: La Découverte, 1997. 245 p.

5 Barabási, Albert-Lászlo. *Linked: the new science of networks*. Cambridge: Perseus, 2002. 280 p.; Buchanan, Mark. *Nexus*. New York: W.W. Norton, 2002. 235 p.; Watts, Duncan J. *Six degree: the science of a connected age*. New York: W.W. Norton, 2003. 368 p.; Strogatz, Steven. *Sync: the emerging science of spontaneous order*. New York: Hyperion, 2003. 338 p.

6 Castells, Manuel. *El poder de la identidad*. México: Siglo XXI, 1999. p. 23-24

7 Dianas Rubio, Juan Antonio. *Identidad y ética: la constitución ética de "sí mismo" en la filosofía de Paul Ricoeur*. Cádiz, España: el Autor, 2003. 442 p. Tesis Doctoral presentada en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Cádiz. Versión en formato PDF, obtenida a través de Dissertation Abstracts (UMI).

8 Mílovic, Miroslav. *Comunidad de la diferencia*. Granada: Universidad de Granada, 2004. 143 p.

efectos en una de las tendencias más significativas de hoy día: la emergencia y consolidación de sociedades multiculturales e interculturales.<sup>9</sup>

En la construcción de estos novedosos modelos identitarios y multiculturales dentro de la sociedad red, los ciclos sociales de la información y del conocimiento —y las instituciones vinculadas con dichos procesos, tales como las bibliotecas, los archivos, los museos, entre otras— juegan un papel vital al respecto.

Bajo este panorama es que se considera relevante, desde una perspectiva bibliotecológica, el análisis de los fenómenos de multiculturalismo e identidad en el marco de la sociedad red y la función que los bibliotecólogos y las bibliotecas pueden desempeñar en la consolidación de entornos sociales multiculturales, así como en la construcción de identidades.

Para tal fin, el trabajo se divide en tres partes. La primera parte aborda la relación entre Internet y la sociedad red. En la segunda se analizan las características de fenómenos tan complejos como el multiculturalismo e identidad y su vinculación con la acción colectiva y los nuevos movimientos sociales en el entorno de la sociedad red. La tercera parte está dedicada a la reflexión sobre la importancia crucial que las bibliotecas y los bibliotecarios juegan en el contexto del multiculturalismo y la identidad en la sociedad red, así como la profunda responsabilidad y compromiso sociales, como profesionales de la información, para confluir en la construcción de sistemas sociales más democráticos, plurales, tolerantes, flexibles y multiculturales, tal como las corrientes históricas mundiales, heterodoxas y críticas<sup>10</sup> demandan cada vez con mayor insistencia y urgencia,<sup>11</sup> tanto a nivel general como en el campo de la Bibliotecología.<sup>12</sup>

---

9 *Identidad y ciudadanía: un reto a la educación intercultural* (Margarita Bartolomé Pina, coordinadora). Madrid: Narcea, 2002. 195 p.

10 Aguirre Rojas, Carlos Antonio. *Antimanual del mal historiador, o, ¿Cómo hacer hoy una buena historia crítica?* México: Contrahistorias, La otra mirada de Clío, 2004. 141 p.

11 Wolton, Dominique. *La otra mundialización: los desafíos de la cohabitación cultural global*. Barcelona: Gedisa, 2004. 194 p.

12 Toni Samek. "Internet and intention: an infrastructure for progressive librarianship". En *IJIE: International Journal of Information Ethics*. Vol. 2 (11/2004). Revista en línea disponible en:

[http://container.zkm.de/ijie/ijie/no002/ijie\\_002\\_23\\_samek.pdf](http://container.zkm.de/ijie/ijie/no002/ijie_002_23_samek.pdf). Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

## 2. INTERNET, EXPRESIÓN PARADIGMÁTICA DE LA SOCIEDAD RED

En esta etapa de transición de la sociedad industrial a la sociedad red (también denominada sociedad del conocimiento o sociedad de la información, o bien, caracterizada por algunos de sus rasgos esenciales mediante conceptos como sistema mundo, reflexividad y construcción de códigos simbólicos)<sup>13</sup> Internet, como medio tecnológico y de comunicación, es el emblema fundamental de una serie de cambios vertiginosos en esta era, simbolizada por el poder y valor estratégico de la información, de tal manera que también podemos denominar a la sociedad red como era de la información. Internet se ha convertido ya en parte crucial del tejido social de nuestras vidas y ha implicado cambios profundos en nuestros estilos de trabajar, aprender, convivir, informarnos y relacionarnos. Internet configura un nuevo espacio/tiempo social que caracteriza a la era de la información: redes, conectividad, comunicación de muchos a muchos, complejidad y velocidad cada vez mayor de los flujos de información.<sup>14</sup> Transitamos, en esencia, de una sociedad industrial basada en la producción de bienes materiales a una sociedad fundamentada en la producción de bienes de información. Los rasgos primordiales que se identifican en esta transformación son el decremento de la producción material y el aumento de la producción de información y signos culturales.<sup>15</sup>

Existen varios elementos que explican la profunda trascendencia de Internet en todas las facetas de actividad humana y por consecuencia su impacto tan fundamental en la configuración de la sociedad

---

13 Tejerina, Benjamín. *Multiculturalismo, movilización social y procesos de construcción de la identidad en el contexto de la globalización*. 2004. Documento PDF disponible en:

<http://www.ces.fe.uc.pt/publicacoes/oficina/187/187.pdf>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

14 Castells, Manuel. *La galaxia Internet: reflexiones sobre Internet: empresa y sociedad*. Barcelona: Areté, 2001. p. 15-17.

15 Melucci, Alberto. *Nomads of the present: social movements and individual needs in contemporary society*. Philadelphia, Penn.: Temple University Press, 1989. p. 45

red, por ejemplo, la utilización de tecnologías de carácter público, su estructura descentralizada y la cultura libertaria que desde sus inicios caracterizó a este medio. Internet es, sobre todo, un nuevo medio de comunicación eminentemente horizontal, que posibilita enormemente el intercambio de ideas entre personas que conforman diferentes tipos de comunidades y redes sociales. A través de Internet, identificamos el surgimiento de un nuevo espacio social de alcance global, en el que conviven millones de personas de contextos sociales, culturales, políticos, económicos, etcétera, muy heterogéneos. Se trata de una nueva esfera de intercambio social que afecta de manera directa o indirecta a un porcentaje cada vez mayor de la población mundial y que está provocando la aparición de nuevas formas de sociabilidad, basadas en modelos de red.<sup>16</sup>

Entender estos modelos de organización, sistemas de intercambio de información, símbolos culturales, valores y creencias, basados en modelos de red, y dentro de este contexto, el papel cada vez más protagónico que juegan los movimientos multiculturales y de identidad, puede aportarnos datos interesantes acerca de las tensiones y los conflictos generales a los que desde nuestro quehacer bibliotecológico hemos de afrontar y trabajar creativamente cada vez con mayor frecuencia.

### 3. MULTICULTURALISMO E IDENTIDAD EN LA SOCIEDAD RED

Dentro de este universo social complejo e interconectado, característico de la era de la información, una de las dimensiones más interesantes es la relativa a la construcción de la identidad. En el ámbito de la sociedad red, conformada en gran medida por el fenómeno Internet, la identidad pasa a ser el resultado de un proceso reflexivo de construcción por parte de los actores sociales. Los individuos, interconectados de múltiples maneras en red y pertenecientes a varias redes comunitarias —entre ellas las generadas por su afinidad social, cultural, étnica, lingüística, etcétera, es decir por características multiculturales— tienen ante sí un enorme

---

16 Contreras, Pau. *Me llamo Kobfam: identidad hacker, una aproximación antropológica*. Barcelona: Gedisa, 2003. p. 26-27.

número de opciones y toman decisiones conscientes acerca de lo que son, las comunidades y grupos con los que se sienten identificados y lo que pretenden llegar a ser. Este proceso de construcción de la identidad tiene un carácter marcadamente social, colectivo, reflexivo, simbólico y se encuentra estrechamente vinculado con un concepto clave en el contexto de la era de la información o sociedad red: la acción colectiva.<sup>17</sup>

De acuerdo con esta perspectiva, en el escenario de la sociedad red, el modelo de acción colectiva, vinculado estrechamente con los nuevos movimientos sociales, tales como los movimientos multiculturales, ecologistas, de género, o los movimientos alternativos, identificados bajo el nombre genérico de *otro mundo es posible*, entre otros, se basan en la construcción consciente e interconectada de la identidad para representar la acción colectiva.

Estos nuevos movimientos sociales —dentro de los cuales se enmarcan los movimientos multiculturales contemporáneos— que trabajan y se desarrollan en estructuras de redes, constituyen, al interior de la sociedad red, verdaderos laboratorios de cultura y son generadores de códigos culturales alternativos a los dominantes, desafíos simbólicos a los límites del poder que intentan dar soluciones al problema y papel del individuo y las comunidades en la sociedad global.

Desde una perspectiva multicultural, en la sociedad contemporánea, hay una continua exploración de nuevas identidades, significados, signos y símbolos, al mismo tiempo que se refutan los modelos convencionales impuestos desde arriba, tales como el de Estado-Nación monolítico, que ha configurado la etapa moderna del devenir humano. Se intenta, así, construir un mundo alternativo desde abajo, donde predominen las relaciones horizontales directas entre los interesados, de muchos a muchos, en el aquí y ahora, donde los factores multiculturales jueguen un papel de vital importancia. Los nuevos movimientos se involucran sobre todo en aspectos que afectan al sistema de producción cultural (valores, identidad, multiculturalismo) porque ésta es el área de mayor conflicto en una sociedad basada en

---

17 Melucci, Alberto. *Vivencia y convivencia: teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta, 2001. p. 166-173

la información. En su cotidiano enfrentamiento con el sistema, que controla los recursos, así como su producción, distribución e intercambio, los nuevos movimientos sociales, entre ellos los movimientos multiculturales se presentan como creadores de códigos culturales alternativos a los dominantes.<sup>18</sup>

Sin duda, una cualidad notable de los nuevos movimientos sociales y de la conformación de la sociedad red, y las redes de la sociedad,<sup>19</sup> es su carácter de global/local, que asocian intereses específicos de áreas localizadas, a movimientos que a la vez se entrelazan con objetivos y utopías a escala planetaria, que implican amplias zonas geográficas y diferentes culturas y sociedades y, por ende, un entorno primordialmente multicultural, enmarcado en nuevas dimensiones del tiempo y espacio sociales. Así, adquiere cada vez mayor sentido el concepto de *glocalización*, que alude al hecho de que en lo sucesivo lo global es inseparable de lo local, tal como lo ha mostrado Castells,<sup>20</sup> al analizar las múltiples interconexiones entre lo global y lo local, y la influencia mutua de lo local en lo global. Una consigna muy frecuente en multitud de nuevos movimientos sociales es, por ejemplo: *Pensar globalmente y actuar localmente*.<sup>21</sup> Indudablemente, cada vez más, el poder funciona y se expresa de múltiples maneras a través de redes globales pero la gente tiene sus vivencias y construye sus valores, sus

---

18 Melucci, Alberto. *Nomads of the present: social movements and individual needs in contemporary society*. Philadelphia, Penn.: Temple University Press, 1989. p. 29-29.

19 Mires, Fernando. "Comunicación: entre la globalización y la glocalización: la sociedad de redes (o las redes de la sociedad)". En *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*. No. 67 (septiembre de 1999). Revista en línea disponible en:

<http://www.comunica.org/chasqui/mires67.htm>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

20 Castells, Manuel. *La sociedad red*. México: Siglo XXI, 1999. 590 p.; Castells, Manuel. *El poder de la identidad*. México: Siglo XXI, 1999. 495 p.; Castells, Manuel. *Fin de milenio*. México: Siglo XXI, 1999. 446 p.

21 Dueñas Guzmán, Maximiliano. *Globalización y comunicación alternativa*. 2004. Disponible en:

<http://www.comminit.com/la/pensamientoestrategico/lasth/lasld-806.html>.

Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

trincheras de resistencia y alternativas, en comunidades y sociedades locales. El gran problema que se plantea es cómo, desde lo local, se puede modificar lo global. La conexión global-local es la nueva forma de movilización social en nuestra sociedad.

De acuerdo con lo anterior, un fenómeno muy evidente es que los nuevos movimientos sociales están constituidos por redes. Pero no son redes rígidas y estáticas, sino más bien dinámicas, definidas por las relaciones mismas que las conforman y no tanto por los elementos que conectan, generándose vínculos relativamente estables y perdurables. En estas redes los nodos son, por supuesto, personas y grupos, pero también el equipo tecnológico, los instrumentos y, muy importante, la información y recursos que fluyen a través de las redes. Desde esta perspectiva, las redes son un elemento inherente, inseparable y trascendental de los nuevos movimientos sociales.

En tal contexto, un concepto de gran importancia es el de *redes comunitarias*, dentro de las cuales las redes multiculturales tienen una presencia y acción cada vez más significativas, que responden a nuevas formas de asociación, identidad y acción colectivas de la era de la información y de la interconectividad. Se trata de un término genérico, bajo el cual se definen las diferentes formas y prácticas que a través del uso de Internet, configuran el tejido social, cultural, económico y político, de las sociedades contemporáneas.

Así, estos nuevos movimientos sociales, expresados en redes comunitarias, pueden concebirse como formas de acción colectiva, basadas en la solidaridad, comprometidos en un conflicto y cuyas acciones intentan construir modelos alternativos de organización, ayuda mutua, comunicación e información.<sup>22</sup>

Dentro de esta dinámica social, un elemento crucial que explica por qué se generan estas acciones colectivas —como por ejemplo los movimientos multiculturales contemporáneos— es el de *identidad colectiva*.

El concepto de *identidad colectiva* permite explicar los mecanismos que motivan a las personas para participar en grupos de movimientos

---

22 Melucci, Alberto. *Nomads of the present: social movements and individual needs in contemporary society*. Philadelphia, Penn.: Temple University Press, 1989. p. 28.

sociales. La identidad colectiva es un proceso de naturaleza social y psicológica, que vincula a los individuos con un grupo a través de una serie de interacciones que tienen como eje primordial la actividad del movimiento social. La identidad colectiva genera fuertes vínculos entre los individuos y el grupo, de tal modo que los individuos participantes tienen diversos intereses en común.<sup>23</sup> Sin duda, en tal entorno, un aspecto fundamental del ser humano, y que lo diferencia plenamente de otras especies, es su eterna lucha por el reconocimiento,<sup>24</sup> pieza clave en la comprensión de los movimientos multiculturales actuales.

Ahora bien, si los nuevos movimientos sociales ofrecen alternativas a los sistemas sociales predominantes, por motivos primordialmente simbólicos y culturales, resulta muy pertinente, de acuerdo con Melucci, la noción de *áreas de movimiento*,<sup>25</sup> ya que es ahí donde se construyen los procesos que configuran una identidad colectiva. Estas áreas están estructuradas en redes, compuestas a su vez por una multiplicidad de grupos dispersos pero que están conectados a través de intercambios sociales, entrelazados en la vida cotidiana y extienden su acción por medio de modelos alternativos, como especie de laboratorios culturales, esencialmente abiertos y experimentales.<sup>26</sup>

En esas áreas o redes es donde se estructura la identidad colectiva, donde se forjan los vínculos para la acción, a través de las diversas actividades que los grupos de individuos realizan para experimentar y practicar nuevos modelos culturales, novedosas formas de relación

---

23 Ayers, Michael D. *CollectiveIdentity.org: collective identity in online and offline feminist activist groups*. Thesis, Masters of Science in Sociology, Faculty of Virginia Polytechnic Institute and State University, 2001. p. 2. Documento PDF disponible en:

[http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-06112001-151759/unrestricted/thesis\\_final.pdf](http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-06112001-151759/unrestricted/thesis_final.pdf). Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2006.

24 Honneth, Axel. *La lucha por el reconocimiento: por una gramática moral de los conflictos sociales*. Barcelona: Crítica: Grijalbo Mondadori, c1997. 230 p.

25 Melucci, Alberto. *Challenging codes: collective action in the information age*. Cambridge, Mass.: Cambridge University Press, 1996.

26 Melucci, Alberto. *Nomads of the present: social movements and individual needs in contemporary society*. Philadelphia, Penn.: Temple University Press, 1989. p. 60.

que les proporcionan perspectivas alternativas para comprender y transformar el mundo, por lo menos en sus alcances factibles. Esto implica una novedad en las formas de organización de los movimientos contemporáneos, su carácter *auto-referencial*, en cuanto que no tienen un fin exclusivamente instrumental, dirigido a la obtención de objetivos, sino que son un fin en sí mismos: *dado que la acción colectiva está centrada sobre códigos culturales, la forma del movimiento es en sí misma un mensaje, un desafío simbólico a los códigos dominantes.*<sup>27</sup>

De acuerdo con lo anterior, los principales rasgos de estos modelos experimentales de acción e identidad colectiva implican un conjunto esencial de valores e intereses comunes; un paquete de marcadores de fronteras que distinguen al grupo o movimiento social del resto de la sociedad; un proceso reflexionado de toma de conciencia, expresado en el nivel de cohesión que el grupo tiene como resultado de sus experiencias, valores y oportunidades compartidos; negociaciones permanentes entre los integrantes de esas áreas de movimiento, así como interacciones entre la esfera privada y la pública; permite la pertenencia a varios grupos; la militancia es sólo a tiempo parcial y a corto plazo; requiere como condición para la participación el compromiso personal y la solidaridad afectiva.<sup>28</sup>

Así, la identidad colectiva como proceso puede también entenderse como la red de relaciones activas entre los actores que interactúan, se comunican, influyen recíprocamente, negocian y deciden. Las estructuras de organización, los canales comunicativos y las tecnologías de comunicación, forman parte sustancial e inseparable de tal red de relaciones.

En tal entorno, la irrupción de Internet como nuevo escenario de relación e interacción social es la base, en gran medida, de la emergencia

---

27 Melucci, Alberto. "The symbolic challenge of contemporary movements". En *Social Research*, Vol. 52, no. 4 (1985), p. 801.

28 Melucci, Alberto (1994). "¿Qué hay de nuevo en los nuevos movimientos sociales?", en *Los nuevos movimientos sociales: de la ideología a la identidad* (Eds. Enrique Laraña Hank Johnston y Joseph Gusfield), p. 119-149. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

de nuevos actores colectivos, movimientos sociales, repertorios de acción colectiva y generación de identidades colectivas que construyen un escenario inédito, cuya condición de posibilidad se encuentra en lo que conocemos como *sociedad red*. Esta dinámica convierte Internet en un laboratorio de experimentación cultural, social y política de primer orden y perfila y adelanta parte de lo que puede llegar a ser el modelo prevaleciente en el futuro cercano. En esta emergencia de nuevos actores sociales en la cual algunos movimientos sociales se están transformando, el funcionamiento en red y el uso intensivo de Internet es uno de los rasgos más distintivos. Muchos de ellos se auto-denominan redes e incluso constituyen redes de movimientos.<sup>29</sup>

En este sentido, un aspecto vital que merece destacarse es que el tejido comunicativo, representado por Internet, crea tejido social, y favorece nuevas alternativas de recursos y acciones para los movimientos sociales, entre ellos los movimientos multiculturales. Los flujos comunicativos facilitados a través de Internet, configuran nuevas dinámicas organizativas y propician el surgimiento de redes sociales, con atributos peculiares de acción e identidad colectiva, que les dan singularidad a sus reivindicaciones, a la vez que les permite entrelazarse, en estructura de red, a otros movimientos y causas.

De acuerdo con las características explicadas previamente, a continuación se analizan y proponen una serie de acciones que desde una perspectiva bibliotecológica se pueden llevar a cabo para promover diversas facetas de la identidad colectiva y el multiculturalismo, aprovechando las facilidades que brinda Internet y los modelos de organización, comunicación e información social basados en redes, característicos de nuestras vivencias y convivencias, propias de nuestro tránsito a una sociedad red.

---

29 Un libro excelente al respecto es: Marí Sáez, Víctor (Coordinador). *La Red es de todos: cuando los movimientos sociales se apropian de la red*. Madrid: Editorial Popular, 2004. 277 p.

#### 4. ACCIONES DEL BIBLIOTECÓLOGO PARA PROMOVER LA IDENTIDAD COLECTIVA Y EL MULTICULTURALISMO EN EL MARCO DE LA SOCIEDAD RED

Las bibliotecas, al ser elementos imprescindibles de los ciclos sociales de la información y del conocimiento, y al ser parte integral de los procesos educativos, sociales, culturales, entre otros, debe responder cabalmente a los nuevos signos de los tiempos y dar la pauta para promover los cambios positivos, por ejemplo para coadyuvar en la edificación de sociedades multiculturales.<sup>30</sup>

Desde tal perspectiva, una pregunta crucial es: ¿Qué debemos hacer como actores sociales para que nuestras acciones bibliotecarias influyan en la conformación de una sociedad más plural y multicultural?

Justamente, un punto de partida absolutamente crucial y determinante en esta perspectiva bibliotecológica es que nosotros, como bibliotecólogos, asumamos plenamente nuestra responsabilidad como actores sociales y hagamos trabajo comunitario y en beneficio de redes y movimientos sociales, bien entendido, propositivo y positivo, que coadyuve en la construcción de un mundo mejor, más tolerante, justo y multicultural, estableciendo una serie de acciones que posibiliten el bien común, por lo menos en nuestro radio de alcance, pero si estas acciones se interconectan con otras similares, ganaremos mucho en cuanto a impacto local/global.

No hay que olvidar también que, dentro del universo social de la información, las actividades profesionales que realizamos para *localizar, analizar e interpretar la información nos colocan en una posición privilegiada con respecto a otros, desde aquellos que no cuentan con los medios necesarios para tener acceso a la información, hasta quienes sí los poseen, pero carecen de elementos para*

---

30 Ríos Valderrama, Sandra. "This trend called diversity". En *Library Trends*. No. 49 (Summer 2000). p. 203-211; También: Roobin, Alice. "We the people: one nation, a multicultural society". En *Library Trends*. No. 49 (Summer 2000). p. 8-10.

*analizar y comprender los contenidos.*<sup>31</sup> Por tal motivo, a partir de nuestra posición, tenemos la posibilidad de emprender acciones que favorezcan los procesos de construcción de identidad y de movimientos sociales tales como el multiculturalismo, a favor de una sociedad más abierta, plural y democrática.<sup>32</sup>

A partir de estas premisas, vale la pena destacar y analizar los siguientes rubros, que ejemplifican el tipo de acciones que el bibliotecólogo puede emprender para promover el multiculturalismo en un entorno de redes sociales, con apoyo de Internet.

Ante todo, para lograr resultados positivos, los bibliotecólogos debemos desarrollar una sensibilidad eminentemente social y comprometernos a servir a nuestras comunidades multiculturales. Sin esa visión y ese compromiso no lograremos acciones políticas, sociales y culturales trascendentes, las diversas comunidades no se sentirán consideradas, no se fijarán metas y, finalmente, no se invertirán recursos para desarrollar colecciones y servicios adecuados a entornos multiculturales.<sup>33</sup>

Otro aspecto crucial es el conocimiento profundo de la naturaleza y peculiaridades de la comunidad, qué grupos están representados en la comunidad y en qué cantidad. Datos demográficos disponibles a través de la Web y otros recursos de información, pero también información obtenida a través de cuestionarios y otros instrumentos aplicados en bibliotecas, son de indudable utilidad. Esto resulta vital para poder conocer las características de la comunidad con más detalle, así como sus necesidades de información, y de esta manera poder planear mejor las colecciones y servicios.<sup>34</sup>

---

31 Figueroa Alcántara, Hugo Alberto y Samira García Durán. "Vivencia y convivencia en el universo editorial y de la información". En Figueroa Alcántara, Hugo Alberto y César Augusto Ramírez Velázquez (Coordinadores). *Recursos bibliográficos y de información*. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2006. p. 131.

32 *Ibid.*

33 Larsen, Jens Ingemann, Deborah L. Jacobs y Ton van Vlimmeren. *Multiculturalidad en la biblioteca: cómo pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004. p. 12

34 *Op cit*, p. 15-16

También es muy importante destacar las funciones que pueden realizar las bibliotecas en una sociedad multicultural. Un ambiente bibliotecario favorable a la conformación de redes sociales multiculturales consolidadas debe propiciar que: grupos de culturas distintas disfruten de su legado cultural en su propio idioma, a través de textos, grabaciones sonoras, videos, dvd, etcétera; los integrantes de esas comunidades sepan lo que está ocurriendo en sus países natales gracias a libros, periódicos, revistas, Internet y otros recursos de información; los integrantes de esos grupos aprendan y practiquen la lengua materna de sus padres, el idioma predominante del país o región en que se vive y otros idiomas de interés cultural, disponiendo en las bibliotecas de mediatecas idóneas para la práctica de diversos idiomas; los recién llegados encuentren su lugar en la sociedad, ofreciéndoles información sobre la comunidad, guiándoles y ayudándoles a acceder a los recursos y servicios que necesitan; la propia biblioteca sea escenario de festivales, exposiciones, ciclos de cine, etcétera, de carácter multicultural, para conocerse mejor entre todos, comprender las diferencias y generar un ambiente más plural y tolerante.<sup>35</sup>

Con base en tales elementos de carácter general, resultan de gran interés los siguientes ejemplos de tareas para promover la multiculturalidad, apoyadas en Internet y en un modelo de redes e interconectividad, donde el bibliotecólogo y las bibliotecas juegan o pueden jugar un papel muy importante.

Un trabajo a través de la Web muy interesante es el desarrollado por la Toronto Public Library, a través de su portal *NewsConnect*,<sup>36</sup> que permite acceder a un gran número de periódicos de todas partes del mundo y en muy diversos idiomas, así como su portal *Multicultural Connections*,<sup>37</sup> donde ofrece una gama muy amplia de servicios y

---

35 Larsen, Jens Ingemann, Deborah L. Jacobs y Ton van Vlimmeren. *Multiculturalidad en la biblioteca: cómo pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004. p. 16-17.

36 Toronto Public Library. *NewsConnect*. 2006. Disponible en: <http://newsconnect.tpl.toronto.on.ca/>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

37 Toronto Public Library. *Multicultural Connections*. 2006. Disponible en: [http://www.torontopubliclibrary.ca/mul\\_index.jsp](http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_index.jsp). Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

recursos multiculturales, íntimamente vinculados con las necesidades reales de las diversas comunidades multiculturales, por ejemplo: información general en quince idiomas diferentes, dirigida a los que recién han llegado a Canadá, con el propósito de resaltar el gran valor que tiene la biblioteca en el entorno multicultural; disponibilidad de intérpretes en diferentes idiomas, a través de teléfonos ubicados en las bibliotecas; cómo leer sitios de Internet en distintos alfabetos; así como amplios recursos de información sobre servicios dirigidos a las comunidades, tales como aspectos relativos a ciudadanía, inmigración, facilidades para el aprendizaje del inglés, ayuda legal y médica, etcétera.

En tal sentido, si una de las funciones vitales de las bibliotecas en un contexto multicultural es que las distintas comunidades sepan lo que está ocurriendo en sus países o regiones de origen gracias a libros, periódicos, revistas, etcétera, y el acceso mismo de esos materiales, o de otro tipo de recursos de información a través de Internet, por una parte, y por la otra, es de gran relevancia dotar de servicios, ayuda, información, educación, apoyo legal, médico, entre otros, que a través de las bibliotecas y otras entidades u organizaciones comunitarias se puede obtener en los lugares a los que se ha emigrado, resulta perentorio que las bibliotecas realicen acciones inmediatas para ofrecer a través de sus portales, sitios Web y otro tipo de medios, este tipo de alternativas a sus comunidades multiculturales circundantes. Para ello es de capital importancia que los bibliotecólogos estén atentos a las innovaciones tecnológicas y convergencia de medios que a nivel global se perciben y que pueden derivar en un beneficio local de gran aliento. También es crucial que identifiquen, sistematicen, interpreten y difundan las propuestas y proyectos expresados en la Web, relacionados con aspectos de identidad colectiva y multiculturalismo.

Un ejemplo muy ilustrativo al respecto, y que podrían aprovechar plenamente las bibliotecas a muy bajo costo o incluso sin cargo para la biblioteca si convencen a algunos de sus usuarios para que donen *suscripciones virtuales*, lo representa *PressDisplay*<sup>38</sup>, un servicio

38 *PressDisplay. Read newspapers here: 200 newspapers from 55 countries.* 2006. Disponible en: <http://www.pressdisplay.com/pressdisplay/viewer.aspx>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

en línea muy interesante que ofrece acceso a más de los 200 diarios de mayor prestigio provenientes de 55 países, en su alfabeto, idioma, formato, diseño y paginación originales, con sistemas de navegación, marcado, despliegue y lectura muy intuitivos y cómodos e incluso con la posibilidad de descargarse a la computadora y leerse *offline* en la casa o en el camino. Así como éste, existen varios servicios de esta naturaleza, que pueden perfectamente abrir el abanico de opciones ofrecidas a comunidades multiculturales desde la biblioteca.

Otro caso de gran relevancia, emanado de las propias comunidades, pero donde los bibliotecólogos y las bibliotecas pueden jugar un papel trascendente en la identificación, organización, difusión, promoción y ejemplificación como modelos de proyectos en la Web que interconectan a grupos de personas que pueden estar separadas geográficamente pero que los unen multitud de vínculos culturales e identitarios, se encuentra representado por la emergencia y cada vez mayor impacto de sitios Web dedicados a comunidades y pueblos específicos, que ha permitido establecer fuertes lazos de contacto, ayuda, gestión, solidaridad, entre familias que se quedan en los lugares de origen e integrantes que por diversos motivos (trabajo, estudio, etcétera) deben pasar largas temporadas en otros países, en nuestro caso, como destino predominante, diversas regiones de Estados Unidos. Algunos ejemplos admirables, que bien pueden servir de modelos para que otras comunidades emprendan sus propios proyectos son los portales o sitios Web de *San Martín de Bolaños (Jalisco)*,<sup>39</sup> y *Tlaltenango (Zacatecas)*,<sup>40</sup> respecto a otros países, son ejemplos excelentes *Patria grande (argentinos en España)*<sup>41</sup> y *Redota: uruguayos en el exterior*.<sup>42</sup>

---

39 *San Martín de Bolaños: tierra de costumbre y tradición*. 2006. Disponible en: <http://www.sanmartinjalisco.com/sanmartin.htm>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

40 *Tlaltenango.com: Zacatecas*, México. 2006. Disponible en: <http://www.tlaltenango.com/>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

41 *Patria grande: argentinos en España*. 2006. Disponible en: <http://www.patriamadre.com/content/1.asp>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

42 *Redota: uruguayos en el exterior*. 2006. Disponible en: <http://www.redota.com/>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

Todos estos proyectos tienen en común una función eminentemente social, comunitaria y permiten generar complejos vínculos de identidad, información, unión, localización, solidaridad y gestión. También coinciden en diversos servicios y secciones que se ofrecen, por ejemplo: foros, chats, opciones para correo electrónico, directorios de personas y entidades, noticias e historia de la comunidad, anuncios de fiestas familiares y del pueblo, vínculos a sitios similares, enlaces a información legal, de inmigración, o bien a estaciones de radio, periódicos, etcétera de la región, entre otras posibilidades.

En el ámbito bibliotecológico, bajo las mismas ideas de estrechar fronteras y propiciar el diálogo multicultural, destaca, entre otros, el sitio Web de la Library of Congress, *Meeting of frontiers = Встреча на границах*,<sup>43</sup> que ofrece, para fines académicos y de investigación, aunque también para el uso del público en general, de Estados Unidos, Rusia y cualquier parte del mundo, una biblioteca digital bilingüe y multimedia relacionada con múltiples temas comunes entre Estados Unidos y Rusia.

Por otra parte, si partimos del principio de que no hay nada mejor que sensibilizar a los niños, desde la más temprana edad, para que convivamos en armonía en un entorno cada vez más multicultural, resulta de gran importancia el proyecto de la University of Maryland, *International Children's Digital Library: a Library for the World's Children*,<sup>44</sup> el cual tiene el propósito de crear, a nivel mundial, la biblioteca digital multicultural más completa y representativa de libros para niños, en muy diversos idiomas y de todas partes del planeta.

En el trabajo bibliotecológico, otra vertiente fundamental vinculada con aspectos multiculturales es la de la organización bibliográfica y de información, que permita un acceso multilingüe en los catálogos bibliográficos, sobre todo en lo concerniente a las interfaces de los catálogos

---

43 Library of Congress. *Meeting of frontiers* = . 2006. Disponible en: <http://frontiers.loc.gov/intldl/mtfhtml/mfhome.html>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

44 University of Maryland. *International Children's Digital Library: a Library for the World's Children*. 2006. Disponible en: <http://www.icdlbooks.org/index.shtml>. Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

en línea, así como al acceso mediante encabezamientos de materia. Un ejemplo muy interesante al respecto es el proyecto europeo MACS (Multilingual Access to Subjects),<sup>45</sup> el cual tiene como finalidad establecer catálogos en línea que permitan al usuario establecer las búsquedas mediante encabezamientos de materia en inglés, francés o alemán, según la preferencia personal, y que se recuperen los documentos relacionados con la temática indagada, independientemente de su catalogación original. En este proyecto se pretende interconectar diferentes catálogos europeos.

En Estados Unidos y América Latina también existe un interés creciente por dotar de accesos multilingües a los catálogos bibliográficos en línea, como un medio para favorecer la disponibilidad de colecciones a nuestras comunidades multiculturales. Un ejemplo que refleja esta tendencia es el libro *SALSA de tópicos = subjects in SALSA: Spanish and Latin American subject access*,<sup>46</sup> donde se recogen distintas experiencias al respecto, desarrolladas en Estados Unidos y América Latina, incluido México. Tal y como se indica en la introducción, el programa fue un proyecto del Subject Analysis Committee (SAC), conformado dentro de la Cataloging and Classification Section de la Association for Library Collections & Technical Services (ALCTS), y fue copatrocinado por REFORMA (la Asociación Nacional para promover servicios bibliotecarios y de información para comunidades latinas e hispanohablantes). El proyecto tiene como propósito, avanzar y crear los programas de cooperación nacional e internacional que permitan, en primera instancia, en el corto plazo, un trabajo sistemático de traducción y equivalencias entre los encabezamientos de materia en inglés y sus homólogos en español, con la finalidad, en el mediano plazo, de ofrecer acceso temático multilingüe, inglés/español, a elegir

---

45 Bermello Crespo, Luis. "Tendencias de desarrollo de los lenguajes de encabezamientos de materia en las bibliotecas". En *Revista Acimed*. Vol. 9, no. 2 (2001). Revista en línea disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9\\_2\\_02/aci03201.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_2_02/aci03201.htm). Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006.

46 Miller, David y Filiberto Felipe Martínez Arellano (Editors). *SALSA de tópicos = subjects in SALSA: Spanish and Latin American subject access*. Chicago: American Library Association, 2006.

por parte del usuario, mediante las interfaces de los catálogos bibliográficos de acceso público en línea.

Finalmente, vale la pena comentar que, como sucede con los casos previamente tratados, hay multitud de ejemplos, pero ante todo lo que se desea destacar es que, con el análisis e interpretación de este tipo de fenómenos emergentes en nuestra sociedad interconectada, podemos desarrollar una mayor sensibilidad y compromiso social para, desde nuestros campos de acción profesional y cotidiana, realizar tareas que redunden en un reconocimiento a los cambios vertiginosos que en materia multicultural estamos protagonizando y presenciando cada vez con mayor frecuencia y cercanía.

Ante todo, quizá el reto más fuerte que se nos presenta, como disciplina y profesión, es modificar nuestro paradigma mental, cultural y social en torno de los elementos, radicalmente cambiantes y complejos, que confluyen en la denominada sociedad red. En nuestras manos y voluntad se encuentran, en gran medida, los sueños, proyectos y resultados que podemos alcanzar; para ello es de vital importancia pasar del discurso teórico, necesario sin duda, a una serie de acciones colectivas, interconectadas desde abajo y en todas direcciones, con otras acciones y áreas de nuevos movimientos sociales que mantienen la esperanza de construir un mundo más humano, plural, multicultural y justo. En nosotros mismos se encuentran los fundamentos, principios e ideales para realizarlo. Las acciones concretas que realicemos, aunque pequeñas en alcance aparentemente, si se interconectan y se crean extensas y sólidas redes de solidaridad, pueden redundar en grandes cambios de dimensiones planetarias.



# Servicios de información, frente a una diversidad cultural en la sociedad

JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES

## 1. INTRODUCCIÓN

**E**ste trabajo es la compilación de varios puntos de vista; además, tiene la intención de resaltar los derechos, valores y obligaciones de las personas que pertenecen a diversos grupos culturales o sociales existentes en la sociedad moderna. Estas personas viven en una dualidad cultural; por un lado, buscando su integración en la sociedad que les da cobijo de manera amigable o circunstancial; al mismo tiempo buscan reafirmarse con sus respectivos valores y costumbres para no perderlos. En ambos casos, se tiene la necesidad de contar con acceso y apoyo de servicios de información, por lo que tenemos el compromiso de realizar nuestro trabajo de manera profesional e imparcial en un marco ético, para garantizar que la información se encuentre organizada y sistematizada. En la actualidad es muy importante el respaldo de las nuevas tecnologías que resultan el medio idóneo para tener una mayor difusión, acceso, contribuyendo, dependiendo del caso, a preservar y/o salvaguardar los valores culturales.

Además, en el desarrollo de nuestra disciplina a nivel internacional, tenemos el compromiso de diseñar Sistemas de Información eficientes que contribuyan al desarrollo de las naciones, formando colecciones con materiales valiosos por su contenido en el ámbito local y global.

En los próximos años un porcentaje representativo de la población vivirá en grandes, medianas o pequeñas ciudades; habrá consecuencias en materias de ecología, tecnología y cultura, acentuándose una demanda por vías de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y veracidad para la toma de decisiones acertadas en el menor tiempo posible. Si no tenemos clara la importancia de una participación activa con nuestro trabajo como bibliotecarios profesionales en materia de información, se tendrá que pagar un precio alto y estaremos condenados al estancamiento y marginación en el concierto internacional de las naciones, contribuyendo indirectamente a una mayor concentración del poder en las naciones desarrolladas y haciéndolas más poderosas en el planeta.

## 2. DIVERSIDAD CULTURAL EN LA SOCIEDAD; CLARIDAD Y DEFINICIÓN DE ALGUNOS CONCEPTOS

Para iniciar el trabajo considero conveniente tener presentes algunas definiciones que nos brinda Dieter Nohlen (2006), autoridad en la materia de ciencia política que ha tenido la oportunidad de vivir de cerca procesos políticos y sociales, fungiendo como asesor de presidentes y gobiernos a nivel mundial, en particular en América Latina; los términos son importantes para el desarrollo del tema.

- *Cultura*, en la concepción general, se acerca a la definición que escogió E.B. Tylor en 1871: La compleja totalidad que incluye saber, creencia, arte, moral, derecho, costumbres y usos, así como todas las demás actividades y hábitos que ha adquirido el ser humano como miembro de una sociedad.
- *Derecho natural*, la idea de un derecho que surge de la naturaleza (del ser humano, de las cosas, del orden mundial) y, por lo tanto, inmutable.
- *Identidad*, en la perspectiva de la teoría de la democracia, la igualdad o concordancia de gobernados y gobernantes, en general aquella autocomprensión, de una persona o de un grupo que garantiza su unidad y estabilidad duraderas.

- *Identidad latinoamericana*, un concepto en debate, sobre todo durante la primera mitad del siglo XX, cuando se habían constituido firmemente los Estados nacionales de América Latina. Ya Simón Bolívar, en su Carta de Jamaica, puso la pregunta sobre la mesa: ¿qué somos: indios, europeos, americanos? El problema de la identidad latinoamericana se agudizó con la masiva inmigración de europeos durante el siglo XIX, motivada por el desarrollo económico y social de las recién creadas naciones, del cual resultaron excluidos los sectores indios y negros de la población.
- *Igualdad*, dentro de una relación, la concordancia de los elementos relacionados (cosas, personas, grupos, circunstancias) respecto a una característica distintiva. La igualdad implica, en oposición a identidad, la diferencia en las características no seleccionadas. Este concepto de relación abstracto puede interpretarse de manera social y política.
- *Multiculturalismo*, el principal interés del multiculturalismo es la cuestión de cómo debe estructurarse la convivencia en las sociedades racial, étnica, cultural y religiosamente plurales en ausencia de un canon de valores generalmente reconocidos, con igualdad de derechos y pacíficamente, en reconocimiento recíproco.
- *Pluralismo*, el concepto de pluralismo designa, por un lado, la existencia de una variedad de intereses, organizaciones, (grupos y asociaciones) sociales, así como una influencia en los procesos políticos de las comunidades constituidas democráticamente.
- *Sociedad del conocimiento /Sociedad del saber*, término de la sociología para caracterizar una formación social en la que el conocimiento es el elemento constitutivo. La hipótesis del surgimiento de una Sociedad del conocimiento se finca en la concepción de que las sociedades post-industriales ya no están determinadas por el trabajo y la propiedad sino por el saber. La producción industrial y el comercio se basan cada vez más en factores cognitivos (información, conocimiento, creatividad). El ingreso y posición social de los individuos se derivan de su saber. La desigualdad social se debe cada vez más al conocimiento.

### 3. USUARIOS PRODUCTO DE LA DIVERSIDAD CULTURAL (SOCIEDAD ACTUAL)

Todos tenemos un derecho natural de manifestar, además de vivir, nuestras costumbres y culturas, lo que nos da nuestra identidad en primer lugar como personas y como latinoamericanos; cabe señalar que la movilidad humana, a nivel internacional, desarrolla nuevos paradigmas en la sociedad. Por ejemplo, en materia de relaciones humanas, nuevas formas de organización social y en servicios, se presenta una creciente demanda, en ocasiones diferente en la forma, fondo y tiempo de lo que demanda la sociedad local, enfrentándonos a un fenómeno de multiculturalismo en el cual las personas a nivel local, regional e internacional conviven o se relacionan momentánea o de manera permanente.

Independientemente del tiempo que pueda durar la relación, de propios o ajenos, nos desenvolvemos bajo ciertos códigos (normas, costumbres, leyes, etcétera) de convivencia social en la vida, constituyendo la base de la formación cultural, educativa o religiosa a la que pertenece cada individuo. La mezcla de algunos o de todos estos factores da como resultado una nueva sociedad y un tipo de usuario con características muy particulares, así como con expectativas peculiares en materia de información.

Considerando lo anterior y las definiciones, contamos con un marco de referencia que nos permite comprender un poco más el fenómeno del multiculturalismo en la sociedad actual. El nuevo orden social y su desarrollo demandan un reconocimiento para la identidad personal o de grupo; en materia de servicios representa para los gobiernos la responsabilidad de legislar, normar y diseñar políticas, en materia de cultura, la garantía de una sana y fructífera convivencia salvaguardando la identidad, la cultura y los valores propios, así como en los de los grupos “ajenos” culturalmente, lo que permitirá fomentar una diversidad y una creatividad dentro de un marco de respeto y armonía como naciones modernas y democráticas buscando el bienestar para todos.

Al identificarse e integrarse las personas como grupos con presencia y fuerza política dentro de una nación e irse conformando por afinidades

de origen, exigen derechos, reconocimiento, servicios, entre los que inevitablemente están el acceso y el uso de la información. Con las nuevas tecnologías se tiene la posibilidad de cubrir las demandas de información de acuerdo a los perfiles de los usuarios. Tenemos que atender, diseñar y ofrecer los servicios acordes con las necesidades y circunstancias actuales de la población a través de las bibliotecas que constituyen los puntos de acceso *ad hoc*, en particular las bibliotecas públicas.

#### 4. EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD EN EL SIGLO XXI

Desde principios de los años noventa vivimos tiempos agitados que han generado cambios en nuestras vidas, en los aspectos económicos, sociales, culturales, políticos y tecnológicos; tales transformaciones han sucedido en la mayor parte de la comunidad internacional, y constituyen factores que han tenido gran influencia en las relaciones humanas. Cabe resaltar que lo anterior, en cierto sentido, acentúa la responsabilidad de garantizar y facilitar el acceso a servicios como la educación, la salud y hasta la vivienda por parte de los gobiernos; servicios considerados como insumos primordiales en la sociedad moderna y como una distinción primordial dentro de cualquier democracia comprometida con la población y con un estricto apego a sus derechos.

Desafortunadamente, la educación, la información, la salud y algunos otras necesidades, son compromisos que se diluyen en la agenda y en la conciencia de nuestros políticos y, en ocasiones, en la misma sociedad. Lo anterior se constituye en las piedras angulares del patrimonio fundamental de la población para poder desarrollarse en trabajos que exigen conocimiento e información para el trabajo en términos de competitividad, calidad, oportunidad de desarrollo, equidad en la procuración de bienes y servicios, generando más información y conocimiento nuevo, así como conocimiento. Todo ello se conjuga con factores como la globalización, los avances de las nuevas tecnologías y su influencia en la vida de la sociedad. Internet es el mayor representante de los medios de comunicación actualmente; constituye un icono en materia de información por el volumen de conocimiento al

que se puede acceder por este medio; sin embargo, lo que circula en la Red, en un alto porcentaje, se encuentra en desorden.

En la sociedad de la información y el conocimiento se tienen que considerar valores agregados como la relevancia, la oportunidad y la veracidad de la información, lo que se conjuga con otro factor primordial: la calidad de la información; además de ciertas premisas como, por ejemplo, quién es el responsable o autor de dicha información personal o institucional. En ocasiones, la sociedad está dispuesta a pagar altos costos para contar con las garantías suficientes de la información que requiere; en algunos casos, de manera implícita, los costos de las instituciones, proveedores, etcétera, cubren los derechos de autor correspondientes para poder utilizar legalmente y sin riesgos la información por la que se está pagando.

## 5. DIVERSIDAD Y CREATIVIDAD, RESULTADO DE LA CONVIVENCIA EN ARMONÍA DE VARIAS CULTURAS

“Actitudes como la solidaridad, la apertura, el respeto y aún el reconocimiento, podrán hacer que se llegue a más de lo esperado en un diálogo [...]”<sup>1</sup> La comunicación facilita los estudios en la búsqueda de soluciones para un mundo diverso y plural, que demanda de gran disposición para entenderse e interpretarse entre culturas diferentes.

Conjugando diálogo y actitudes estaremos entrando en lo que llama Adela Cortina “[...] los mínimos de justicia y los máximos de calidad de vida”,<sup>2</sup> aspectos determinantes para buscar una convivencia equilibrada, equitativa y justa para los diversos grupos culturales existentes dentro de la sociedad.

El desarrollo de una nación, y el de su economía, debe incluir el crecimiento cultural considerando que “el principio básico debe ser el respeto de todas las culturas cuyos valores son tolerantes con los demás y que suscriben las normas de una ética global”.<sup>3</sup> Asimismo,

---

1 José Alejandro Salcedo Aquino, *Hermenéutica*, p.10.

2 *Ibíd.*, p. 9.

3 Javier Pérez de Cuellar, *Nuestra diversidad*, p.20.

la libertad cultural garantiza la libertad en su totalidad al proteger los derechos de todos los miembros, estimulando la diversidad, la imaginación y la creatividad, "...derecho que se encuentra amenazado por presiones globales y por el desinterés generalizado".<sup>4</sup>

Los derechos humanos universales proclaman que todas las personas nacen iguales y gozan de sus derechos sin distinción de clase, sexo, raza, comunidad o generación, lo que "[...] significa que la preocupación de la humanidad debe satisfacer las necesidades básicas para una vida digna".<sup>5</sup>

Además, tenemos que reformular las políticas culturales que permitan nuevos conocimientos para comprender mejor la relación cultura y desarrollo.

"Las políticas culturales deben orientarse a la promoción de las actividades multiculturales. La diversidad puede ser una fuente de creatividad [...] en el desarrollo humano".<sup>6</sup>

Contamos con diversos indicadores de la calidad de vida, tales como la longevidad, la buena salud, la alimentación adecuada, la educación y el acceso al conocimiento acumulado por la humanidad, como algunos ejemplos que son factores que se constituyen en el capital de la sociedad.

Muchos países, tal vez en su mayoría, son multiculturales, multinacionales y multiétnicos y cuentan con una multiplicidad de lenguas, religiones y estilos de vida. Un país multicultural puede obtener grandes beneficios de su pluralismo, aunque también corre el riesgo de que se produzcan conflictos culturales. Es aquí donde la política de gobierno es importante.<sup>7</sup>

Por su parte, Vitale menciona que

---

4 *Ídem.*

5 *Ibid.*, p. 21.

6 *Ibid.*, p. 23.

7 *Ibid.* p. 33.

## *El multiculturalismo y los servicios de información*

“[...] multiculturalismo es un hecho con el que tendrá que vérselas la ‘democracia futura’. La realidad de la difícil convivencia entre culturas y etnias diferentes dentro del mismo estado”.<sup>8</sup>

El fenómeno del multiculturalismo tiene mayor presencia ya que representa grandes presiones y retos por las demandas de reconocimiento de la identidad y la cultura; demandas que presentan una tendencia a la universalización de la cultura y que no son producto de una comunicación racional y libre, sino de la dominación y la violencia, como lo señala acertadamente Luis Villoro.<sup>9</sup>

Resulta oportuno mencionar el punto de vista de León Olivé que insiste en que

“[...] el objetivo más importante que deben plantearse los individuos al interactuar (tanto de una misma tradición, como en interacciones inter-tradicionales) es la cooperación y la realización de acciones coordinadas, más que el acuerdo total sobre lo que consideren importante”.<sup>10</sup>

Al tener una mayor claridad y conciencia en lo que nos plantea Olivé, considero que podremos tomar decisiones con mayor certeza en todos los niveles de gobierno y sociedad para consolidar la nueva sociedad del siglo XXI, en términos de una armónica y sana convivencia entre los seres humanos, independientemente de la carga cultural que como personas o grupo poseemos.

## 6. SERVICIOS Y RETOS CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, UNA FORMA DE INCLUSIÓN

Las computadoras e Internet, en el imaginario de las clases marginadas, son vistos como un medio para buscar su inclusión y presencia dentro de la sociedad. En varios casos se carece de ellos; sin embargo,

---

8 Ermanno Vitale, *Liberalismo y multiculturalismo*, p.51.

9 Cit. en: Salcedo, *Op. Cit.*, p.54.

10 Cit en: *Ibíd*, p.58.

los grupos rezagados los perciben como una aspiración y como un derecho al que pueden tener acceso.

El desarrollo de las nuevas tecnologías y la suma de las demandas sociales nos obliga a pensar en la creación de espacios que faciliten la integración regional considerando implícitamente las características socioculturales de la población; aquí podemos ver la participación de entidades privadas y públicas, como por ejemplo los café-internet o ciber-cafés y las bibliotecas públicas, así como oficinas de gobierno, que deberán integrarse a un sistema de información, como proyecto nacional con cobertura regional y posiblemente hasta internacional.

Lo interesante es resaltar que, independientemente de su estructura organizacional, los participantes puedan identificarse como los accesos públicos, en los que podemos acceder, compartir y consultar información o conocimiento, fortaleciendo plenamente los valores culturales de nuestros usuarios.

El proyecto e-México se basa en que:

[...] será un instrumento para democratizar el acceso a la información, permitiendo el acceso a toda la población a la información, trámites y servicios que ofrece el gobierno, permitiendo reducir no solo la brecha digital, sino también las distancia entre las comunidades, los tiempos y los costos en el acceso a la información y a servicios básicos.<sup>11</sup>

Además del

[...] Aprovechamiento por parte de un mayor número de mexicanos de las ventajas que ofrecen las Tecnologías de Información y Comunicaciones, disminuyendo el costo, tiempo de respuesta y distancia para los individuos en el acceso a la información, servicios, intercomunicando a aquellos que comparten intereses afines, siendo así un espacio público para la expresión de todas las comunidades del país.<sup>12</sup>

---

11 <http://www.emexico.gob.mx/wb2/eMex> [consultado el 31 de mayo 2006].

12 *Ibid.*

En materia educativa, e-México considera las propuestas de la UNESCO, promoviendo la formación a lo largo de toda la vida y el desarrollo de comunidades virtuales del conocimiento; asimismo, busca vincular el conocimiento a sectores productivos como la industria, el comercio y los servicios, contribuyendo a desarrollar el hábito de usar Internet, incorporándose en las prácticas culturales, sociales, educativas, económicas y de gobierno.

Finalmente tenemos que diseñar un Sistema de Información para integrar y hacer participar grupos de trabajo nacionales e internacionales que ayuden a dar respuesta a las demandas actuales de información, con un alto sentido de eficiencia y equidad ante los grupos crecientes en la sociedad y frente a la demanda de servicios, creando accesos de información dentro del sistema de información que deberá estar bien estructurado para proporcionar información en tiempo, forma, cantidad, calidad, con oportunidad y veracidad, constituyéndose dentro de una sociedad democrática como un factor de unión y no de desunión, entre la sociedad y las minorías que han aparecido, logrando su satisfacción y que sirva de motivación para integrarse y participar en la sociedad de la que ya forman parte activa, y productiva en la mayoría de los casos, ofreciendo siempre un servicio con un valor humanístico, además de proteger a las minorías, considerando en sus estructuras tecnológicas y físicas (colecciones y materiales) en particular en la Biblioteca Pública como el organismo promotor y catalizador de la nueva sociedad que se presenta en México y en el mundo, misma que aumenta día a día con gran rapidez.

## CONCLUSIONES

El multiculturalismo debe ser considerado como una nueva posibilidad que la historia nos concede y presenta para conocernos y unirnos más como género humano, analizando y estudiando los fenómenos culturales desde diversas disciplinas, y entendiendo condiciones que se han tenido que dar para que el hombre sobreviva, alimente y desarrolle en diversas condiciones del planeta, sin perder de vista que siempre ha estado presente la información en diversas formas, para su uso, en la sociedad.

El reto está en identificar las demandas más urgentes que se tienen en la sociedad en materia de información, así como en diseñar sistemas de información bibliotecarios de calidad, eficientes y oportunos, cuidando la adquisición, desarrollo de colecciones y servicios que se ofrecen, considerando siempre los intereses comunes y particulares en la sociedad con la finalidad de fomentar y aprovechar la diversidad cultural en las bibliotecas públicas en pro de nuestras sociedades; esos serán parte de los desafíos que hemos comenzado a enfrentar los bibliotecarios en el joven siglo XXI.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arriarán Cuéllar, Samuel. *Multiculturalismo y globalización: la cuestión indígena*. México: UPN, 2001 (colección textos Núm. 23). 171p.
- Coronado Gabriela y Bob Hodge. *El hipertexto multicultural en México posmoderno: paradojas e incertidumbres*. México: CIESAS, Miguel Ángel Porrúa, 2004. 306p.
- Crovi Druetta, Delia y Francisco Hernández Lomelí. *Internet y televisión: una mirada a la interculturalidad*. México: U. de Guadalajara- UAM Xochimilco, 2004. 151p.
- e-México (Página Oficial del Gobierno Federal)  
<http://www.emexico.gob.mx/wb2/eMex> [consultada el 31 de mayo 2006].
- Maclaren, Peter. *Multiculturalismo revolucionario: pedagogías de dimensión para el nuevo milenio*. México: Siglo XXI, 1998. 307p.
- Nohlen, Dieter. *Diccionario de Ciencia Política: teorías, métodos, conceptos*. México: Porrúa, El Colegio de Veracruz. 2006. 2t.

***El multiculturalismo y los servicios de información***

Pérez de Cuellar, Javier (coord.). *Nuestra diversidad creativa: informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo*. UNESCO, 1996. 387p.

Salcedo Aquino, José Alejandro. *Hermenéutica analógica, multiculturalismo e interculturalidad*. México: Torres Asociados, 2005. 112p.

Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural [http://www.unesco.org/culture/pluralism/diversity/html\\_sp/index\\_sp.shtml](http://www.unesco.org/culture/pluralism/diversity/html_sp/index_sp.shtml) [consultada el 1 de junio de 2006].

Vitale, Ermanno. *Liberalismo y multiculturalismo: un desafío para el pensamiento democrático*. México: OCEANO, 2004. 285p.

# Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales

CELIA MIRELES CÁRDENAS

## 1. MULTICULTURALISMO, DIVERSIDAD Y PLURALIDAD

*En la sociedad global todos somos parte de minorías culturales y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global.*

IFLA

**H**ablar de cultura es referirse al “conjunto de 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”,<sup>1</sup> que identifican e influyen en el comportamiento y actitud de los individuos y grupos sociales. Estos rasgos se encuentran en constante modificación debido a la interacción constante de diversas culturas, la influencia del medio ambiente, la convivencia con otros grupos, etcétera, por lo que puede decirse

---

1 Declaración universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural [en línea]: [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=13179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

que la cultura es un proceso inacabado, sin límites, que llega a potenciar y restringir oportunidades del grupo o sociedad que las acata. Se puede hablar de dos tipos de cultura:

- A) Cultura heredada: se refiere a estructuras, funciones y símbolos que son transmitidos de generación en generación a través del tiempo y socialización de los grupos; nos referimos a ellas cuando hablamos de grupos étnicos, religión, lengua, nacionalidad, entre otros.
- B) Cultura adquirida: presupone que el individuo tiene poder de decisión en su propuesta de vida, a pesar de las condiciones de su comunidad, y adquiere por voluntad propia la capacidad de elaborar significados, expectativas y comportamientos (grupos educativos, científicos, sexualidad, etcétera).

La cultura heredada y la adquirida dan como resultado la división de la sociedad en diversos grupos que se integran a partir de las coincidencias detectadas entre ellos, pero que se diferencian por las características específicas que lleguen a tener y que van conformando grupos que se identifican a partir de clases sociales; por lugares de asentamiento ya sea en poblaciones urbanas o rurales; por características físicas, como en el caso de las personas con capacidades diferentes; los grupos de personas mayores, por género, por origen étnico, por nacionalidad o a partir de creencias religiosas, ideológicas, lingüísticas, niveles educativos, entre otros.

Esta diversidad de formas de ser y de entender la vida ha sido parte del desarrollo cotidiano de los pueblos, dada la coexistencia en un espacio determinado de varios grupos con características e intereses distintos, lo que ha dado origen a una serie de circunstancias que no siempre suponen el enriquecimiento, sino que también originan situaciones de discriminación y marginación, por lo que llegar a una sociedad que se denomine multicultural, es decir, que acepte la diversidad de culturas existentes, implica, en primera instancia, el interés por eliminar las ventajas de grupos mayoritarios y erradicar todas las formas de discriminación social, ya que en un concepto amplio, el multiculturalismo no es únicamente la existencia de muchas culturas

conviviendo en un mismo espacio, sino que presupone la integración de esta variedad de culturas.

El ideal de la convivencia o integración cultural requiere a su vez, de la apertura en la sociedad a los valores de la diversidad y el pluralismo, es decir, el respeto y aceptación de las igualdades y diferencias del ser humano como miembro de una sociedad. Este es un proceso que requiere de tiempo, así como de condiciones políticas y sociales que garanticen la preservación y promoción de estas diferentes culturas con base en la igualdad de oportunidades de preservación y desarrollo, donde se protejan los derechos básicos de los ciudadanos, incluyendo la libertad de expresión, de pensamiento, de religión y de asociación.

Lo anterior requiere, entre otras cuestiones, el fomento y establecimiento de políticas que promuevan además del reconocimiento y respeto a las personas y grupos sociales, el de sus manifestaciones culturales, tal y como lo establece la UNESCO en la “Declaración sobre la diversidad cultural”.<sup>2</sup>

## 2. LAS MANIFESTACIONES INFORMATIVAS COMO PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD

La UNESCO considera la diversidad cultural como “Patrimonio Común de la Humanidad”, entre otras cuestiones, a partir del reconocimiento de que todas las culturas son creativas y dinámicas, únicas, frágiles e irremplazables, por lo es necesario proteger y conservar las manifestaciones resultantes de estas culturas, ya que la negligencia de una generación puede ocasionar pérdidas irreparables para el futuro de los pueblos. Edgar Morin menciona que, la desintegración de una cultura bajo el efecto destructor de una dominación técnico-civilizacional (o cualquier otra circunstancia) es una pérdida para toda la humanidad,

---

2 Declaración sobre la Diversidad Cultural. UNESCO [en línea]:  
[http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=13179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

en donde la diversidad de las culturas constituye uno de sus más preciados tesoros.<sup>3</sup>

Evitar este tipo de pérdidas requiere de acciones sociales que involucren el fomento del *respeto* mutuo, la *tolerancia*, la *innovación*, los *cambios* y la *creatividad*, así como establecer el *diálogo*, la *promoción*, la *preservación* y *protección* de las actividades culturales y sus resultados, como es el caso de la información.

Las manifestaciones informativas orales o impresas, son resultado de las diferentes actividades culturales que el ser humano realiza y que reflejan, por supuesto, la diversidad cultural de los grupos que las producen. A pesar de lo anterior, como señala Estela Morales,<sup>4</sup> se tiene la idea de que la información se genera con tal facilidad que se llega a considerar como parte del patrimonio natural de los pueblos, y se pierde de vista que al igual que otros recursos, este patrimonio puede encontrarse en riesgo si no se toma conciencia sobre el esfuerzo que implica producirla, obtenerla, organizarla, difundirla y conservarla, sobre todo si se considera la gran cantidad de información que se genera día a día.

El incremento de la información que a partir del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación se han presentado en las últimas décadas, presenta un panorama que establece nuevos retos y oportunidades para el enriquecimiento cultural de las sociedades, dada la gran diversidad de contenidos a los que se puede tener acceso casi en forma inmediata y en casi cualquier parte del mundo, mismos que bien aprovechados, pueden incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos. Sin embargo, el uso de estas tecnologías informativas también acelera los peligros de exclusión, desigualdad, discriminación e inclusive, de desaparición de determinadas culturas, si no se toma conciencia de la importancia de

---

3 Edgar Morin, *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1999. p.29

4 Morales Campos, Estela. "La sociedad de la información y la acción del multiculturalismo" [en línea]:  
<http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/2004/LaSociedad.doc>

proteger los productos culturales locales, así como de discriminar el contenido de la información que actualmente circula por diferentes medios.

Y es que no sólo hay que considerar la influencia que la tecnología ocasiona en los comportamientos informativos, sino también la influencia que las tendencias políticas y económicas ejercen en la elaboración y difusión de la información que circula por distintos medios, puesto que en su mayoría representan intereses de algunas elites económica, cultural y políticamente dominantes, y que comúnmente llevan a monopolizar y manipular el contenido de las transmisiones que se realizan a través de los distintos medios de comunicación masiva.

Estos intereses han convertido la cultura en un negocio en la cual la lengua, la imagen, el arte, la música y las tradiciones, entre otros, se vuelven productos y servicios a ofertar, beneficiando a algunas culturas y excluyendo a otras que no sean tan atractivas para los mercados, ocasionando factores como la monopolización de estos medios y la hegemonía cultural de ciertos grupos.

En contra de lo anterior, se establece que

“promover la creación, difusión y circulación de ideas permite a los distintos núcleos sociales ejercer un equilibrio entre regiones y bloques geográficos, o bien, entre grupos e individuos,”<sup>5</sup>

y para lo cual las instituciones encargadas de la conservación y difusión de este patrimonio cultural de los pueblos, como son los museos, archivos, y las bibliotecas adquieren un papel relevante en la reafirmación y conformación de las culturas locales.

---

5 Estela Morales Campos, *La diversidad informativa latinoamericana en México*, p. 40.

### 3. LA BIBLIOTECA COMO INSTITUCIÓN PARA LA PROTECCIÓN AL PATRIMONIO CULTURAL

*La memoria es la base de la personalidad individual, así como la tradición lo es de la personalidad colectiva de un pueblo.*

M. DE UNAMUNO

Se considera a la ignorancia, entre otras cuestiones, como el primer factor de marginación, exclusión y falta de identidad social, por lo que existe el compromiso para proteger y difundir las manifestaciones culturales que se transmiten a través del arte, los monumentos, los libros, la ciencia y la historia, y en general, de la información creada, lo cual constituye un factor de riqueza y pauta primordial para el desarrollo de las sociedades actuales.

En este marco, las llamadas instituciones guardianas de la memoria, como son los museos, archivos y bibliotecas, se convierten en lugares de encuentro de la diversidad y de diálogo entre diferentes culturas y civilizaciones de todos los tiempos. Cada una de estas instituciones tiene asignada una misión particular que debe llevar a cabo con la responsabilidad que la misma sociedad indica.

La preservación de la herencia cultural del hombre y la transmisión de la cultura intelectual, son otras tareas que se le han asignado a la biblioteca, como se menciona en la declaración de Copenhague en 1999,<sup>6</sup> en la que se establece que las bibliotecas deben contribuir al fomento de la democracia en los países, al desarrollo económico y social, además de constituirse en centros que permitan el aprendizaje continuo, así como ser promotores culturales y lingüísticos.

Para satisfacer las necesidades informativas de sociedades multiculturales, la biblioteca debe además fomentar la comprensión, el diálogo y el debate razonado, a través de la oferta variada de informaciones que contribuyan al enriquecimiento cultural y educativo de los individuos, ya que una persona que cuenta con las herramientas educativas e informativas adecuadas, puede más fácilmente comprender y adaptarse a la

---

6 Declaración de Copenhague [en línea]:  
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/copenhague99.htm>

comunidad en la cual se encuentra inserta, valorar sus tradiciones y tomar decisiones razonadas de acuerdo a sus intereses.

Asimismo, la biblioteca se constituye en uno de los pocos espacios en los que los individuos pueden acceder a una información no comercial, ni con intereses de mercado, por lo que la selección de la información a difundir o conservar se convierte en una labor de gran compromiso y responsabilidad social por parte de la institución, los funcionarios y los encargados de realizar dichas selecciones, ya que en sus manos se encuentra gran parte de lo que se heredará a las generaciones futuras y consecuentemente, cualquier omisión puede llevar al detrimento o desaparición de las manifestaciones culturales más desprotegidas.

De acuerdo a lo antes expuesto, la biblioteca tiene la necesidad de ampliar su compromiso social en este nuevo contexto cultural, fomentar el respeto a las diferentes manifestaciones culturales, pero también debe proteger la identidad de las culturas locales recolectando la información disponible sobre los diferentes grupos que la integran, y evitar el aislamiento de las mismas.

Debe jerarquizar entre valores, ideas y creencias con un mismo peso con el riesgo de caer en la intolerancia como por ejemplo ¿cuál es la prioridad en la selección de materiales y en la oferta de servicios para atender a una población igualmente válida, plural y diversa?

#### 4. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN SOCIEDADES MULTICULTURALES

Como ya se ha mencionado, el incremento a nivel mundial, del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, los movimientos sociales como la migración y el turismo, los adelantos en el sector salud, entre otros, han modificado la conformación y manifestaciones culturales de las sociedades actuales, haciéndolas muy diversas y plurales, por lo que se hace necesario el establecimiento de productos y servicios bibliotecarios que satisfagan estas necesidades emergentes bajo las bases del *respeto, tolerancia, innovación, diálogo, promoción, preservación y protección* cultural.

En este contexto, el papel de la biblioteca incrementa su importancia puesto que brinda la oportunidad de reflejar la diversidad de expresiones, difundir estas opiniones, fortalecer la identidad de grupos y pueblos ante los influjos que suponen las culturas o modelos de vida que se transmiten por los diferentes medios de comunicación. Permite la integración social, el cambio de actitud hacia estadios más tolerantes, a través de la oferta de una gran variedad de información y servicios que se ofrecen en los distintos tipos de bibliotecas que existen.

Las bibliotecas, como espacios de socialización y libre acceso a la información, deben ofrecer servicios para atender poblaciones con distintos intereses, necesidades y procedencia, en donde se identifiquen principalmente cuatro tipos de grupos:<sup>7</sup>

- a. Minorías de inmigrantes: residentes con una cultura propia, distinta a la de la sociedad que los acoge.
- b. Personas que buscan asilo, refugiados y residentes con permiso de residencia temporal.
- c. Trabajadores migratorios: residentes temporales que eventualmente pueden convertirse en residentes permanentes.
- d. Minorías nacionales: Grupos indígenas con una identidad étnica, lingüística o cultural distinta a la de la mayoría.

Para ofertar servicios a estos grupos, se debe partir en principio, de que todos los grupos sociales, minoría o mayorías, deben disfrutar del mismo nivel de oferta, por lo que la biblioteca además de garantizar un acceso equitativo a la información, debe impulsar la adquisición de todo tipo de materiales informativos en los soportes e idiomas que sean más adecuados para los distintos grupos de usuarios existentes.

Es pertinente señalar que, aun cuando tradicionalmente se considera a la biblioteca pública para cubrir estas necesidades tan diversas, en la actualidad estas consideraciones son válidas para otros tipos de bibliotecas como las escolares, en todos sus niveles, puesto que cada

---

7 Guías de servicios bibliotecarios para comunidades multiculturales. IFLA. [en línea]: [www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/CCMULTICULT.pdf](http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/CCMULTICULT.pdf)

vez es más común la integración de estudiantes con orígenes e intereses culturales más diversos a estas comunidades.

Satisfacer las necesidades de información de grupos heterogéneos de usuarios, representa un problema y un reto para las bibliotecas, sobre todo cuando no existen las condiciones de infraestructura, económicas y políticas para apoyar la incorporación de materiales y servicios informativos en la cantidad, calidad y formatos requeridos. Por lo que es necesario *innovar* mediante la implementación de nuevos servicios bibliotecarios que puedan satisfacer demandas específicas de información.

El cambio de *actitud* de los diferentes actores del quehacer bibliotecario, se convierte en un factor primordial ante estas comunidades diversas y plurales, dadas las carencias que tienen la mayoría de las instituciones bibliotecarias del país, por lo que si se quiere satisfacer las demandas de los distintos grupos sociales que atiende la biblioteca, se deberá tomar conciencia sobre la importancia del papel que la institución tiene en este contexto y buscar en la medida de lo posible, soluciones adecuadas que permitan suplir las carencias existentes, empezando con el compromiso del personal que labora con la institución y con los usuarios a los que atiende, para buscar recursos, establecer convenios de colaboración, etc. que contribuyan a mejorar los servicios brindados.

La biblioteca debe fomentar los valores de *respeto* y *tolerancia*, así como la *promoción* de las actividades culturales que generan los distintos grupos sociales, ya que ello permite mantener vivas las tradiciones y manifestaciones culturales, al combatir el desconocimiento y el olvido en que pueden caer, con la consecuente desaparición o pérdida de identidad de los grupos más desprotegidos.

Por otra parte, el desconocimiento de los cambios que se suscitan en las comunidades en que se insertan las bibliotecas origina la oferta de servicios que no satisfacen los nuevos requerimientos sociales, por lo que es necesario impulsar la realización sistemática de estudios de usuarios cuyos resultados permitan ser incorporados en forma pertinente a las actividades bibliotecarias, para reforzar, actualizar o incorporar nuevos servicios, así como servir de base en otras situaciones similares.

## 5. CONSIDERACIONES FINALES

A partir de lo expuesto en el presente trabajo, en el cual se abordan algunas características de las sociedades multiculturales y la contribución que la biblioteca ofrece a través de sus servicios para la conservación, protección y difusión de las diferentes manifestaciones culturales es pertinente ahora cuestionar el papel del personal profesional que labora en estas instituciones, así como la preparación que están recibiendo por parte de las diferentes escuelas en el país, considerando las características particulares de la sociedad mexicana, misma que se reconoce como una sociedad no solo multicultural sino multiétnica, con grandes movimientos migratorios y culturales, pero también como una sociedad altamente discriminatoria y con serios problemas de marginación social.

Lo anterior ofrece una pauta para plantear diversas preguntas que pueden servir de base para trabajos posteriores, como por ejemplo:

- ¿Cómo se considera el fenómeno de la multiculturalidad en los planes de estudio de las carreras de Biblioteconomía?
- ¿Como se aborda el tema de la protección del Patrimonio Cultural?
- ¿Qué competencias y habilidades se están desarrollando en los estudiantes para atender las necesidades de los distintos grupos culturales?
- ¿En que medida las escuelas de Biblioteconomía están formando a los futuros profesionales de la información para atender a las minorías lingüísticas existentes en el país?

Por último, cabe reflexionar sobre la importancia que presenta para las bibliotecas y escuelas de Bibliotecología, el contacto constante con los usuarios y no usuarios de los distintos sectores de la población para detectar los cambios que van sufriendo las comunidades y poder responder oportunamente a los retos que estos grupos plantean y no verse superados o desplazados por otras instituciones o profesiones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Botton, Alain de. *Las consolaciones de la Filosofía*. Tr. Pablo Hermida Lazcano. México: Taurus, 2001.
- Pérez Gómez, A.I. *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. 3ª. Ed. Madrid: Morata, 2000.
- Sartori, Giovanni. *La sociedad multiétnica: pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid: Taurus, 2001.
- Olivé, León. *Multiculturalismo y pluralismo*. México: Paidós - Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, 1999 (Biblioteca Iberoamericana de Ensayo, 6).
- Taylor, Charles. *El multiculturalismo y la política del reconocimiento*. México: FCE, 1992 (Colección popular, 496).
- Morales Campos, Estela. *La diversidad informativa latinoamericana en México*. México: UNAM/Centro Coordinador y Difusor de Estudios Latinoamericanos, 2001.
- Morin, Edgar. *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1999.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Declaración de Copenhague.  
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/copenhague99.htm>  
Consultado el 20/03/02

## *El multiculturalismo y los servicios de información*

Guías de servicios bibliotecarios para comunidades multiculturales. IFLA [en línea]:

[www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/CCMULTICULT.pdf](http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/CCMULTICULT.pdf)

Consultado el 12/01/2006

Las bibliotecas públicas deben adaptarse a los nuevos tiempos y cambiar radicalmente: Horst. En *El bibliotecario* (año 1, no.6, diciembre 2001).

<http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano1/diciembre.html>

consultado el 30 /12/2003

Morales Campos, Estela. La sociedad de la información y la acción del multiculturalismo [en línea]:

<http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/2004/LaSociedad.doc>

Consultado el 30/03/ 2006

# El multiculturalismo, la sociedad globalizada y la biblioteca

ESTELA MORALES CAMPOS

## 1. LA SOCIEDAD GLOBALIZADA

**H**ay que destacar que, para entender lo local, no se puede olvidar lo global, ya que lo singular tampoco puede prescindir de lo universal; si lo ignoramos, estaríamos creando micro universos sociales como “burbujas” en las que sólo se podría resaltar lo original, quizá lo exótico. El mundo actual no puede ubicarse en situaciones extremas: sólo lo local o sólo lo global; debe entenderse como una gama de posiciones que se mueven, actúan e interactúan; el saber local es parte del saber global, de un conocimiento universal, ya que la propia globalización y sus productos tecnológicos movilizan el conocimiento y favorecen sus flujos inter y transfrontera.

En todas las épocas de la historia, los desacuerdos, los conflictos, las guerras, las alianzas, las agrupaciones, las colaboraciones, los convenios, etcétera, tuvieron motivaciones, intereses o temas variados, ya sea territoriales, militares, estratégicos, de seguridad, religiosos, culturales, educativos, científicos, de expansión espiritual o territorial, que hicieron que los países tuvieran relaciones, conexiones, intercambios y flujos, positivos o negativos; los efectos, beneficios, ventajas o desventajas, no necesariamente se daban proporcionalmente

uno a uno, pero sí en territorios y grupos aparentemente delimitados. En la actualidad, vemos como constante la falta de equilibrio y equidad, pero también apreciamos un cambio en la forma y la cobertura en que los hechos y los efectos se replican en todo el mundo y se interconectan de manera arborescente, unos con otros, todos con todos.

La interconexión de fenómenos, hechos y actividades observados en todo el mundo, cuando se manifiestan en un lugar, reflejan lo que sucede en otro y traslucen simbiosis de culturas, adaptaciones y asimilaciones de nuevos contextos impuestos por diferentes tipos de fuerza; con ello, estamos viviendo lo que hoy en día llamamos globalización.

Pensar en el mundo como una sociedad global en la que las relaciones, los procesos y las estructuras económicas, políticas, demográficas, geográficas, históricas, culturales y sociales se desarrollan en escala mundial, privilegiando este enfoque sobre procesos y desarrollos a escala nacional o local, es una circunstancia que, en mayor o menor escala, marcó a los grupos sociales de fines del siglo XX y constituye una realidad sin discusión del actual siglo XXI.

La globalización no sólo es una totalidad geográfica e histórica, sino es la interacción de muchas sociedades que además incorporan, a la diversidad cultural y a la pluralidad ideológica, singularidades, particularidades y universalidades.

La globalización puede ser así definida como la intensificación de las relaciones sociales en escala mundial que ligan localidades distantes de tal manera que los acontecimientos de cada lugar son modelados por eventos que ocurren a muchas millas de distancia y viceversa [...] La transformación local es una parte de la globalización [...] así que lo que ocurre en una vecindad local tiende a ser influido por factores [...] que operan en una distancia indefinida respecto a la vecindad en cuestión.<sup>1</sup>

A pesar de aceptar la vigencia de la globalización, los pueblos y las naciones no quieren perder su identidad y se esfuerzan porque su

---

1 Anthony Giddens, *As consecuencias da modernidade*, São Paulo, Ed. UNESP, 1991, p. 69-70, cit. en: Octavio Ianni, *Teoría de la globalización*, México, Siglo XXI Edit., 1996, p. 163.

gente conozca los fundamentos de su historia y cultura, así como los rasgos de pertenencia a una sociedad definida; por lo tanto, se requiere educar y formar capacidades que permitan que lo local alimente a lo global. En ese sentido, un insumo fundamental de la vida y, en consecuencia, de la educación actual es el acceso y uso de la información, que la propia globalización facilita en lo relativo a su producción, flujo y uso.

En efecto, una característica de la globalización es la de imprimir mayor intensidad a los flujos de información, los intercambios de capitales internacionales y la gran comercialización de productos de todo tipo, aun los culturales y los científicos. Tanto en nuestra localidad como en cualquier parte del mundo es posible encontrar ejemplos al respecto, como un supermercado global de alimentos, una gran muestra de la literatura latinoamericana, de música caribeña, de arte medieval o de textiles africanos, asequibles en cualquier país y en más de un sitio en Internet.

Los grupos sociales y los países más débiles impugnan la abrumadora influencia de los más poderosos, que se hace más patente ante la fuerza globalizadora y producen respuestas que se traducen en acciones que nunca deberían haber estado ausentes; por ejemplo, en algunos países latinoamericanos, frente a los cada vez más frecuentes anglicismos y las abundantes conductas y productos estadounidenses, se ha adoptado una actitud de rescate de lenguas y tradiciones locales. Los programas en este sentido han sido activados por individuos, desde el gobierno o desde las asociaciones civiles, y han tenido una respuesta positiva de sus comunidades, lo cual nos permite afirmar que, en un principio, en lo superficial, se aceptan con aparente facilidad rasgos de otras culturas y lenguas, pero en lo profundo se mantiene la identidad local y el interés por vivirla. Hoy día es importante privilegiar este rescate de haberes y productos culturales, del yo local y del yo latinoamericano o caribeño, como ejemplo de una región que se manifiesta de varias formas; una de ellas es a través de la información que, con las telecomunicaciones y el Internet, fluye libremente. Pero si dejamos que sólo los países más desarrollados sean los que coloquen su información en la red, los países de la región encontrarían con más facilidad tal información y se podría estar en desventaja ante

una oferta de productos culturales a través de la información, privilegiando lo internacional o lo global sobre una deficiente representación de lo local, lo latinoamericano o lo caribeño.

Las sociedades, aun las de comunidades muy pequeñas, a veces carentes de otras tecnologías y otros satisfactores, a partir del Internet y a través de la información, pueden recibir influencia e influir de manera impredecible en lo económico, en lo social, en lo académico, en lo político y, por supuesto, en lo cultural; y casi de manera natural participar en los procesos globalizadores, que tanto se han impulsado con la red.<sup>2</sup>

Los centros académicos han diversificado sus opciones profesionales, sus plataformas de investigación, sus intercambios académicos y estudiantiles; han multiplicado sus sedes reales y/o virtuales, rompiendo fronteras físicas y políticas e integrándose a un mundo global, a una oferta de un sistema educativo global, apoyados en las tecnologías de la información y la comunicación.<sup>3</sup>

## 2. LA SOCIEDAD MULTICULTURAL

Cuando usamos el referente de sociedades multiculturales estamos significando el hecho de la coexistencia de culturas diversas; convivencia que demanda hablar de derechos y obligaciones que deben aceptar los individuos que son parte de esa cultura a fin de normar las relaciones entre esas diversas culturas; formar una actitud de reconocimiento del otro en condiciones de igualdad, de aceptación de otra manifestación cultural y de respeto a todas las diferencias, particularidades y también semejanzas y universalidades.

Las sociedades multiculturales no son un modelo que uniforme, ya que cada conjunto dará su propia caracterización. La multiculturalidad

---

2 Raúl Trejo Delarbre, *La nueva alfombra mágica*, México, Ed. Diana, 1996, p. 19-23.

3 Gustavo Vega-Delgado, "Globalización, educación y universidades", en: Carlos Vejar Pérez-Rubio [coord.], *Globalización, comunicación e integración latinoamericana*, México, UNAM/CIICH - UACM - Plaza y Valdez, 2006, p. 157-167.

de México será diferente a la de Brasil, Perú, Canadá o los Estados Unidos. Aceptar la multiculturalidad de nuestros grupos sociales, países o regiones es también aceptar el derecho a la diferencia.<sup>4</sup>

América Latina y el Caribe son espacios geográficos que, desde el siglo XV, además de sus habitantes locales, han albergado migraciones de otros continentes y de otros países; todos esos grupos humanos, anclados a sus respectivas culturas, en ocasiones se manifestaban en espacios separados, pero a veces se mezclaban y se podían encontrar diferentes modalidades de existencia, tales como el encuentro de la cultura local con la migrante que, a su vez, dio lugar a mestizajes e hibridaciones; aún más, la convivencia de la cultura local con la migrante y con la híbrida dio como resultado el amplio mosaico del multiculturalismo latinoamericano y caribeño:

- a) En ocasiones no hay mezclas entre la cultura local y la migrante;
- b) En otras, la cultura local se relaciona con la migrante y se produce el mestizaje o la hibridación;
- c) La cultura local se suma o interactúa con la cultura migrante y conforma un mosaico multicultural muy diverso.

En la actualidad, la reunión de distintas culturas nos permite observar y participar de las diferencias, así como aceptar nuevas identidades colectivas que conviven con o sin reglas definidas, o previamente aceptadas.

*Cultura* es un concepto cada vez más amplio que se utiliza para nombrar lo que no nos dio de manera original la naturaleza; bajo el término *cultura* agrupamos los conocimientos, técnicas, creencias y valores, expresados en símbolos y prácticas, que caracterizan a cualquier sociedad humana y que suelen transmitirse —aunque no mecánicamente ni de manera secuencial— en el tiempo y en el espacio, de una generación a otra y de un lugar a otro.<sup>5</sup> Desde 1981, la UNESCO

---

4 León Olivé, *Multiculturalismo y pluralismo*, México-Buenos Aires, Paidós - UNAM/FFyL, 1999, p. 37-66.

5 Guillermo de la Peña, cit. en: León Olivé, *Op. Cit.*, p. 41.

utiliza una definición incluyente que responde a los valores actuales de diversidad y pluralidad.

En su sentido más amplio, la cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias.<sup>6</sup>

La idea de pluralidad implica que hay más de uno, y la idea de diversidad sugiere que existen diferentes maneras legítimas de conocer la realidad y de creer en las muchas ideas que el ser humano es capaz de generar.

La coexistencia y/o la convivencia de más de una cultura pueden darnos un escenario multicultural; sin embargo, no todas las sociedades multiculturales son del mismo tipo, esto dependerá de cómo se aglutinen o se separen, como coexistan, compartan o se mezclen. Todas las modalidades, aun las excluyentes, deben considerar el principio de respeto a la diversidad, el respeto al derecho a la diferencia y a la existencia de la pluralidad de creencias, de ideas y de valores.<sup>7</sup>

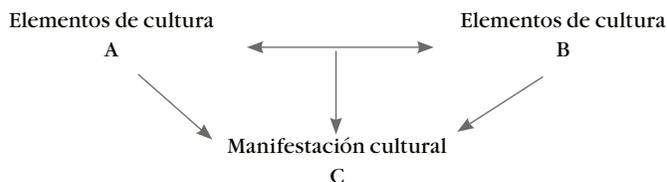
Las migraciones se tienen que entender no sólo como un desplazamiento físico de grupos sociales, es necesario dimensionar la influencia que llegó a través de la educación, la ciencia, el arte y la cultura en general, que no necesariamente se enriqueció con la presencia de personas, sino a través de libros. Además, habría que agregar que tal aportación cultural es de ida y vuelta, pues llegaron migrantes a estas tierras, pero también los locales fueron a conocer ciudades de otras latitudes. La información producida por los migrantes y los locales también fluyó, se movilizó y desplazó en varias direcciones. Por lo que, hoy en día, este intercambio transfronterizo de elementos culturales se ha establecido en el terreno de la información y de los datos, así como en el comercio y el flujo de impresos y de información que se ha incrementado exponencialmente con las nuevas tecnologías de información y con herramientas como el Internet y las páginas Web.

---

6 UNESCO, *Nuestra diversidad creativa; informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo*, México, UNESCO-Correo de la UNESCO, 1997, p. 123.

7 León Olivé, *Op. Cit.*, p. 121.

El flujo de información y la disponibilidad de ésta por diferentes grupos sociales facilita una relación de ida y vuelta, y lo heterogéneo que puede representar la diferencia de culturas, de etnias, de lenguas pueden mezclarse, tomar características del otro que hacemos propias para que se construyan nuevas manifestaciones culturales:



La comunicación entre manifestaciones culturales puede ser de diferencias, contrastes, semejanzas y nos enriquece las opciones de la multiculturalidad con fusiones, variaciones, innovaciones de manifestaciones al producir relaciones interculturales.<sup>8</sup>

### 3. LA INFORMACIÓN, LA MULTICULTURALIDAD Y LA GLOBALIZACIÓN

La vida de las personas en este siglo transcurre en la globalización y en la diversidad, en la aceptación y el respeto a esta diversidad que, a su vez, produce información; la existencia o ausencia de ambos fenómenos pueden afectar de manera positiva o negativa los programas de trabajo o de vida de la persona o de su comunidad.

Respetar y promover la creación, difusión y circulación de las ideas permite a los grupos sociales ejercer equilibrios en las relaciones entre personas, entre instituciones, entre países, entre el todo y las partes; las ideas provenientes de esta diversidad y pluralidad dan sustento y forman la infodiversidad y se traducen en información que propicia la comunicación, la discusión, la aceptación, la discrepancia, la comparación, la exclusión y la generación de conocimiento.

---

8 Néstor García Canclini, *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Buenos Aires, Ed. Gedisa, 2004.

La International Federation of Library Association and Institution (IFLA), en ocasión del 75 aniversario de su creación, promovió la Declaración de la IFLA sobre las Bibliotecas y la Libertad Intelectual, en la que reconoce una sociedad diversa por cultura, raza, religión, sexo o edad; características que se deben tomar en cuenta, tanto en los ciudadanos demandantes de servicios de información como en la información que se les va a ofrecer o ellos requieren; es decir, tanto en la oferta como en la demanda de la información debemos reconocer, respetar y promover la pluralidad y diversidad de la sociedad.<sup>9</sup>

La diversidad de la información que se genera y usamos se expresa en la forma, en el estilo, en la diferencia de interpretación entre culturas, en las diferencias de los idiomas y en otras representaciones comunicativas, además del alfabeto, como las auditivas, las visuales y las audiovisuales. La infodiversidad es pluralidad, rescate, conservación, disponibilidad y libre acceso a la información. La infodiversidad representa el conjunto de acciones y funciones que permiten y aseguran a todo ser humano vivir en un ambiente de diversidad de ideas y pensamientos del pasado y del presente, del norte y del sur, de oriente y occidente, y que le darán equilibrio en su vida como individuo y como integrante de un grupo social.

La información y sus muy variadas representaciones constituyen uno de los productos culturales de todos los tiempos y, por consiguiente, cada grupo social y cada individuo están en posibilidades de producir información. Hablar de infodiversidad es reconocer las diferencias de contenido y de estilo en la información, de formato y de procedencia, de lo efímero y lo permanente, de lo académico y lo popular, de lo demandado por el gran público y por el especializado, por las mayorías y las minorías que forman nuestros espacios vitales.

En estas representaciones de la información debemos contemplar todo tipo de expresión la alfabética-numérica: la musical, la visual (que va del autor al usuario, al lector, por múltiples vías, por caminos y registros sorprendentes), la TV., el libro, el DVD, la Internet, en lugares

---

9 IFLA, *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad intelectual*, IFLA/FAIFE/ Consejo de la IFLA, 19 Ag. 2002, Glasgow, Escocia.

masivos o selectos: un supermercado, un café Internet, una biblioteca pública, el cubículo, el estudio de casa. Todos estos espacios propician la comunicación, el intercambio de ideas, de enfoques, de conductas, de valores, forman canales interactivos que son naturales en los grupos multiculturales y facilitan la interculturalidad.<sup>10</sup>

Cada individuo, cada comunidad, cada país, es un productor de información en potencia. En nuestro ejemplo, América Latina y el Caribe son ricos en conocimiento, registrado o no; cada vez más la región se esfuerza por dejar constancia de ese conocimiento por medio del alfabeto, la imagen o una combinación audiovisual, como consecuencia de una acumulación histórica, o de un interés actual por la educación, la ciencia y la tecnología; cada vez notamos más registros del conocimiento latinoamericano y caribeño en medios impresos, audiovisuales y electrónicos.

Saber sobre un tema, una región, un personaje, ahora no depende de los libros disponibles en la librería o en la biblioteca, de las visitas realizadas a los países donde hay información sobre un tema de interés, ni de las cartas y las llamadas telefónicas intercambiadas con amigos y colegas, sino de las conexiones, claves y contratos que se tengan con los diferentes servicios informativos disponibles en Internet, los cuales nos conectan con un sinnúmero de bases de datos, catálogos de bibliotecas, colecciones bibliográficas y de otro tipo de información, textos completos y el contacto con colegas y amigos.

La globalización, la infodiversidad y las tecnologías de la información constituyen tres motores que han acelerado el proceso de aproximación entre los países y los individuos. La globalización y el éxito de Internet han favorecido un amplio reconocimiento del uso de la información; sin embargo, no llega a ser total, porque las diferencias económicas y de desarrollo también se reflejan en el empleo de dicha información. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es su necesidad y sus posibilidades de convertirla en conocimiento para aplicarlo. Así se crea un círculo virtuoso: en la medida en que hay un conocimiento, hay información y también

---

10 Néstor García Canclini, *Latinoamericanos buscando un lugar en este siglo*, Buenos Aires, Ed. Paidós, 2002, 116 p.

hay aplicaciones tecnológicas; y en la medida en que la información, sus productos y su industria, producen ingresos y bienestar, se habla de una sociedad de la información, en la que todos pueden crear, producir y usar información y conocimiento (aclarando que informarse no es lo mismo que apropiarse del conocimiento). Hay que leer/reflexionar/abstraerse para aspirar a ese conocimiento.

Si bien la información es el factor dominante de nuestra sociedad y la materia prima de la vida actual, no es suficiente que se genere; también es necesario leerla y formar habilidades para usar el conocimiento que conlleve a un beneficio personal y colectivo. La información nos brinda un indicador objetivo de la riqueza multicultural de nuestra región, ¿cuánto produce la industria editorial y de la información? ¿Cuántos libros se publican? ¿Cuántos artículos? ¿Cuál es el incremento mensual de las páginas Web elaboradas en la región y sobre la región? ¿Qué cantidad de información se registra cada día en Internet? ¿Qué temas se tratan? Nos sorprenderían los cientos de piezas informativas que tenemos a nuestro alcance, si tuviéramos el tiempo, no para leerlas sino sólo para desplegarlas.

Nuestras capacidades para procesar toda la información disponible a nuestro alcance es limitada, y más si la queremos convertir en conocimiento que nos permita comprender mejor a los otros y a nosotros. En los movimientos globalizantes, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), facilitan una mayor visibilidad de nuestra multiculturalidad, a través de la cual podemos acceder, a partir de la información, a las múltiples diferencias de cada localidad, de cada grupo y notar las semejanzas y puntos de contacto físicos, sociales, económicos, culturales, políticos, etc.<sup>11</sup>

#### 4. EL MULTICULTURALISMO PARTE DEL EQUILIBRIO SOCIAL

Los flujos de información no son ajenos a las fuerzas económicas y políticas, pues estimulan la creación de productos informativos, los cuales

---

11 Sarita Albagli, "Conhecimento, inclusão sociale, desenvolvimento local", *Revista Inclusão Social*, 1 (2), Abr./Set., 2006, p. 17-22.

van formando pequeños o grandes monopolios que, las más de las veces, responden a intereses corporativos y transnacionales. La oferta uniformada de información no está impidiendo o limitando tener acceso a la riqueza contenida en la infodiversidad de América Latina y el Caribe (sus múltiples enfoques, su pluralidad de ideas, su originalidad de conocimiento), por lo que debemos buscar y propiciar los canales para rescatar, procesar y difundir la información local producida por todo tipo de comunidades.

Los actuales grupos sociales son tan complejos y diversos que, a la vez, tienen que desarrollarse en dos planos: el global y el local; por lo tanto, necesitan una oferta informativa diferente. Se trata de una sociedad en la que, simultáneamente, se encuentran el desarrollo tecnológico de punta y las modalidades arcaicas de vida, así como de un ser humano que se satisface con las comodidades tecnológicas y, al mismo tiempo, busca y disfruta de la naturaleza y de los productos artesanales.

La formación de sociedades complejas multiculturales con posibilidades interculturales son flexibles, respetuosas del otro y educadas; educadas por la sociedad, por los medios y formalmente por la escuela. En todos estos espacios, la información llega y se puede adquirir de manera libre o dirigida al conocimiento local, global, universal. Los usuarios, los individuos y el colectivo repiten tradiciones, recrean imágenes y construyen presentes relacionados con el pasado en un intercambio plural y diverso que dará voz a las partes que forman el todo, la diversidad y la pluralidad, propiciando un sano equilibrio en las sociedades de hoy, multiculturales de manera natural.<sup>12</sup>

Ante la situación de convivencia local y global, América Latina y el Caribe tienen la responsabilidad de rescatar su literatura académica y recreativa, es decir, todo su conocimiento, para saber registrarlo como ayuda y muestra objetiva que le permita tener una visión de su realidad a partir de los actores involucrados en ella (una realidad muy diferente a la conformada en el exterior); con ello, otras regiones pueden conocer nuestro entorno a partir del conocimiento que genera

---

12 Néstor García Canclini, *Diferentes, desiguales y desconectados*, Op. Cit., p. 83-86.

el subcontinente, el cual refleja la interpretación de un horizonte a veces estudiado con poca profundidad y, la más de las veces, desde la perspectiva europea o estadounidense.

América Latina y el Caribe necesitan usar la información que producen para satisfacer sus propias necesidades y, al mismo tiempo, exportarla, con un valor agregado y no como materia prima, pues así se evitaría repetir la historia de la Región como apetecible proveedora de materias básicas de los países industrializados. Esta información analizada, recuperable en bases de datos o en texto completo, nos permitirá conocernos a nosotros mismos como Región, integrarnos y asociarnos a otros países, y a otros bloques con bases de igualdad; también permitirá, por supuesto, que los otros nos conozcan con toda nuestra riqueza de saberes.

## 5. LA BIBLIOTECA ANTE LA SOCIEDAD MULTICULTURAL

La biblioteca siempre ha sido un espacio, una institución, un símbolo, un concepto que nos indica la presencia del conocimiento, del saber, de las ideas, de la creación humana; inherente a esta concepción se halla el valor universal y local de ese conocimiento, de esa creación.

Encontramos en la Internet, en los noticieros, en la prensa, en las bases de datos y en los estantes de las bibliotecas a) diferentes traducciones de los poetas griegos; b) las versiones alemanas y las de los aliados sobre la Segunda Guerra Mundial; c) la conservación de las ballenas desde el punto de vista de Greenpeace y desde el enfoque de los pescadores y mercaderes japoneses y d) un tema de actualidad como la guerra de Irak, donde tenemos la oportunidad de elegir entre los participantes de las múltiples culturas y etnias en el conflicto, así como los diferentes enfoques ideológicos y la diversidad de intereses políticos y económicos; resalta la pluralidad ideológica y religiosa de los grupos y actores que intervinieron; quiénes fueron afectados. En este último tópico, vemos actuar tres elementos que impactan los servicios de información de hoy y que son una exigencia que modela a la sociedad de la información: la pluralidad, la diversidad y el multiculturalismo.

Los agentes activos que han permitido la existencia de esos elementos que conforman la infodiversidad han sido los registros de la información (alfabética y audiovisual; impresa y electrónica), como son las cadenas de televisión, los servicios de Internet, la radio y la prensa escrita; así, en el ejemplo de Irak ante la fuerza global y transnacional de un CNN (Cable News Network), pudimos contar con otros enfoques y otros ángulos provenientes tanto de esfuerzos globales como de aportaciones locales que a su vez se volvieron parte de la globalidad: la British Broadcasting Corporation (BBC inglesa), la televisión española, Televisa y Televisión Azteca (en el caso de México), Al-Jazeera (de Qatar) y Abu-Dabi (de Jordania). Seguramente, en el futuro se sumará a este mosaico la perspectiva del propio elemento Iraquí. Esta infodiversidad nos ha permitido ver una guerra no desde la información de los “vencedores”, sino desde la perspectiva de otros observadores internacionales o locales; en nuestro caso, una guerra vista también por el punto de vista mexicano.

La tecnología de información y de comunicación y las grandes fusiones corporativas de los medios concentran un gran poder de difusión de mensajes, que provoca una estandarización de signos y símbolos y que permitiría pensar que el fin del multiculturalismo ha llegado; sin embargo, esos mismos medios globales, a través de su gran potencial económico, abren espacios a gustos distintos con el fin de captar más audiencia en cada uno de los puntos geográficos donde llegan. Así, por ejemplo, la compañía MTV (Music & Television), que transmite su señal en televisión cerrada en todo el mundo, forma su programación diaria con segmentos compartidos, por un lado, con la música de los grandes ídolos musicales internacionales de una juventud globalizada y, por otro, con la música de los cantantes locales que también representan un negocio para la industria del video.

Otro ejemplo sería el del medio académico y la Internet; el acceso a las computadoras, en mayor o menor medida, es obligado en nuestras universidades y la Internet se vuelve una ventana de acceso democrático a la información en el sentido de que la red propaga páginas informativas de diferentes tendencias y variadas procedencias, por lo cual el usuario de esta tecnología elige a su gusto de acuerdo con su necesidad; además, interactúa con el medio, lo que le permite

depositar sus opiniones e ideas: puede enriquecer el escrito original o colocar en la red sus propios documentos.

Considero importante resaltar que la biblioteca debe ofrecer todos los enfoques, no manipular, no censurar; la oferta de información debe ser amplia, libre y democrática, ya que los intereses serán tan variados como la historia de cada uno de nuestros usuarios. Los especialistas en información también tienen que tener presente este reto que afronta no nada más la biblioteca sino toda la sociedad globalizada, pues la información se relaciona con muchos aspectos de las tecnologías y constituye un insumo determinante para todos los procesos científico-culturales, productivos y de mercado. El bibliotecario tiene que estar alerta para el hoy y para el mañana; al mismo tiempo, debe asumir un constante y permanente proceso de educación-actualización, para el desarrollo de los mejores medios, herramientas y principios para el uso de la información por todos, para todos y para todo.

Si bien la biblioteca en la globalización recibirá los efectos de un movimiento pendular entre lo local y lo global, por otro lado, la existencia generalizada de tecnología y la ausencia parcial o total de ella, así como la masificación de Internet y su uso estratificado, también asume valores éticos universales independientemente de su tipo, su tamaño, sus riquezas y sus carencias, valores y principios como: a) la libertad de acceso a la información, la necesidad universal de un acceso equitativo a la información, las ideas y trabajos de creación e imaginación; b) el ofrecimiento de los servicios de información bajo los más altos indicadores de calidad para garantizar el acceso a la información; c) la igualdad de los usuarios ante los servicios de acuerdo con el tipo de biblioteca sin importar sus desventajas, su origen, su etnia, su sexo, su idioma, su filiación, su política, su raza, su religión o su ubicación geográfica; d) apoyar el flujo de información por el mundo e) el balance en el ejercicio de los derechos de los productores de información; los creadores-autores y, sobre todo, los derechos de los usuarios; f) el equilibrio entre los más y menos favorecidos y disminuir los obstáculos y la distancia entre los diferentes niveles de desarrollo de las comunidades; g) el trabajo pero que disminuya la brecha tecnológica que impida el acceso al conocimiento y la riqueza; h) la promoción de la lectura; i) el estímulo en el uso de Internet para acceder al

conocimiento y estimular la comunicación local, internacional y global.<sup>13</sup>

La aceptación de las condiciones de vida de una sociedad global que facilita la visibilidad de las fuerzas multiculturales y de la info-diversidad significa el respeto al ser humano, a sus derechos, a sus costumbres y formas de vida; el pluralismo ideológico, político y cultural, a su vez, aspira a la convivencia de colectividades diversas que necesitan de su biblioteca como un espacio y un símbolo social libre, lleno de soluciones y de incógnitas, de oportunidades y posibilidades que nos permiten ejercer la democracia, crecer y desarrollarnos como individuos, como sociedad, como país y como región. La biblioteca se presenta como la institución que, en esta sociedad globalizada, permite ejercer la democracia con su característica más representativa, ya que nos muestra el ser, el pensar y el quehacer de los diferentes grupos sociales y culturales que habitamos el planeta tierra; al mismo tiempo permite a los grupos multiculturales acercarse libremente a esa riqueza abierta que democráticamente se ofrece a todo ciudadano, niño o adulto, no importando sus distinciones físicas o culturales, ya sea de manera presencial o virtual, ya que la biblioteca es un espacio conceptual, democrático con riqueza multicultural que le da forma para servir a una amplia, plural y diversa comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Albagli, Sarita. "Conhecimento, inclusão sociale, desenvolvimento local", *Revista Inclusão Social*, 1 ( 2), Abr./Set., 2006, p. 17-22.

*Bridging the Digital Divide: Report on the Brain Storming*, session hosted by Kay Raseroka, IFLA President elect, ate the 68th IFLA Conference in Glasgow, 21 August 2002, *IFLA Journal*, 29 (2003) 1, p. 65-88.

---

13 *Bridging the Digital Divide: Report on the Brain Storming*, session hosted by Kay Raseroka, IFLA President elect, ate the 68th IFLA Conference in Glasgow, 21 August 2002, *IFLA Journal*, 29 (2003) 1, p. 65-88.

## *El multiculturalismo y los servicios de información*

García Canclini, Néstor. *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*. Buenos Aires, Edit. Gedisa, 2004.

García Canclini, Néstor. *Latinoamericanos buscando un lugar en este siglo*. Buenos Aires, Edit. Paidós, 2002.

Ianni, Octavio. *Teoría de la globalización*. México, Siglo XXI Edit., 1996.

IFLA. *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad intelectual*, IFLA/FAIFE/ Consejo de la IFLA, 19 Ag. 2002, Glasgow, Escocia.

Olivé, León. *Multiculturalismo y pluralismo*. México - Buenos Aires, Edit. Paidós -UNAM/FFyL, 1999.

Trejo Delarbre, Raúl. *La nueva alfombra mágica*. México, Edit. Diana, 1996.

UNESCO. Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, 2002, en:  
[http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=13179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html).

UNESCO. *Nuestra diversidad creativa; informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo*. México, UNESCO-Correo de la UNESCO, 1997.

Vejar Pérez-Rubio, Carlos [coord.]. *Globalización, comunicación e integración latinoamericana*. México, UNAM/CIICH - UACM - Plaza y Valdez, 2006.

# Multiculturalismo, diversidad cultural y educación bibliotecológica: un tema fundamental de la agenda

JAIME RÍOS ORTEGA

*Sólo una figura del mundo que admita la pluralidad de la razón y del sentido puede comprender la igualdad a la vez que la diversidad de los sujetos. Reconocer la validez de lo igual y diverso a nosotros es renunciar a toda idea previa de dominio; es perder el miedo a descubrirnos, iguales y diversos, en la mirada del otro.*

LUIS VILLORO (1999)

## 1. INTRODUCCIÓN

Los problemas teóricos y sociales que implican el multiculturalismo y la diversidad son cruciales en la educación bibliotecológica. Aunque se han tratado de modo relevante por la UNESCO y la International Federation of Library Association and Institutions (IFLA), así como en la literatura especializada, se observa la necesidad de incorporar estos temas en la educación bibliotecológica. Los países y las regiones tienen mucho en juego y son aspectos imprescindibles en la construcción de un orden mundial y cultural más justo. En la primera parte de este escrito se aborda el multiculturalismo y la diversidad desde una perspectiva derivada del análisis político y su tratamiento como hecho, así como la interpretación que en el campo bibliotecológico se le ha dado. En la segunda parte se analiza sucintamente cómo se integrará esta perspectiva en la formación de los bibliotecólogos, particularmente en Europa. Finalmente, se propone que, además de investigar la presencia de estos temas en los currículos de las escuelas mexicanas de bibliotecología, se incluyan las categorías de: *ética de*

*la cultura, ciudadanos del mundo e interculturalidad* con el objetivo de hacer más íntegro y pertinente su aprendizaje.

## 2. MULTICULTURALISMO Y DIVERSIDAD CULTURAL

El multiculturalismo puede entenderse desde una perspectiva de teoría política, o bien, como un hecho inobjetable de las sociedades y del mundo. Comencemos por la primera.

Desde el ámbito de la teoría política, el multiculturalismo, está sometido a los criterios del pluralismo. A este último se le identifica como una *diversidad contenida*. Según ha analizado Sartori, pluralismo y tolerancia van de la mano, pero la tolerancia no busca enaltecer “al otro y a la alteridad: los acepta.” (Sartori, 2001, p.63). El punto central es que el pluralismo no es desidia hacia la heterogeneidad, pues más bien procura la asimilación necesaria que haga posible la integración; el pluralismo no acepta la diversificación *ad infinitum*. Esto es así porque la sociedad pluralista “también debe compensar y equilibrar multiplicidad con cohesión, impulsos desgarradores con mantenimiento del conjunto.” (*Ibíd.*)

Sin embargo, esta enunciación no es de ningún modo fácil y más bien constituye una problemática compleja que en términos sociales y políticos se resume del siguiente modo:

Las sociedades multiculturales arrojan problemas que no tienen paralelo en la historia. Ellas necesitan encontrar caminos de reconciliación de demandas legítimas de unidad y diversidad. Alcanzar unidad política sin uniformidad cultural, ser inclusivos sin ser asimilacionistas, cultivar entre los ciudadanos un sentido común de pertenencia respetando sus legítimas diferencias culturales, apreciar la identidad cultural plural sin debilitar la preciada parte de ser ciudadano. (Parekh, 2000, p. 343).

Según Sartori, el multiculturalismo llevado hasta sus últimas consecuencias termina en la “balcanización”. El problema radica en que el discurso multicultural, en algunos de sus teóricos, conlleva a la disociación, con respecto al consenso enriquecido y alimentado por

la discrepancia (Sartori, 2001, p. 128). En contraparte, propone que debe avanzarse hacia un proyecto de civilización liberal basado en la interculturalidad, la cual promueve una realidad pluralista y que presupone ciudades libres basadas en el reequilibrio y contrapeso del consenso y la discrepancia.

En el segundo caso, comprender el multiculturalismo como un hecho, significa enfocarse básicamente a tratarlo como la existencia de una multiplicidad de culturas. Este es justamente el tratamiento que da la IFLA, cuando define al “multiculturalismo” como la coexistencia de diversas culturas y especifica que

“la cultura abarca grupos raciales, religiosos o culturales y se manifiesta como: comportamientos, creencias y valores culturales, patrones de pensamiento y estilos de comunicación”. (IFLA, 2005)

En esta condición, el multiculturalismo equivale a una configuración histórica determinada. Es decir, no es un valor prioritario que entra en conflicto con otros, por ejemplo, el pluralismo, del cual hablamos al principio de este apartado. Sin embargo, es importante señalar que cuando no es asumido como un valor e ideario político, ello no implica la exclusión y el desconocimiento de un conjunto de beneficios culturales y sociales vinculados a él.

La relevancia del multiculturalismo, como un hecho universal, es expresada en la declaración de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural. Esta última se sustenta en el reconocimiento implícito de la coexistencia de identidades de grupos y sociedades. De este modo, el hecho del multiculturalismo conllevó a la creación de un nuevo valor universal identificado en la diversidad que genera. Pero, es necesario insistir, a partir de la identificación del multiculturalismo como un hecho, no como un ideario político.

En este nuevo valor, entendido como *diversidad cultural*, la UNESCO articula diferentes fines éticos y sociales, políticos y económicos, todos ellos relevantes para la acción social de las bibliotecas y los servicios que prestan. Revisemos brevemente por qué es así.

Al dar reconocimiento a las expresiones de la diversidad cultural como *patrimonio* común de la humanidad, las bibliotecas deben conservarlo y

difundirlo. Asimismo, las bibliotecas reiteran su función social dentro del pluralismo cultural, ya que ello garantiza la inclusión y participación de todos los ciudadanos, con lo que se fortalecen las capacidades creadoras, la cohesión social y el dinamismo de la sociedad civil.

La diversidad cultural corporeizada en los servicios y colecciones de las bibliotecas, incrementa las posibilidades de elección y, con ello intensifica su función como “medio de acceso a una existencia intelectual, afectiva, moral y espiritual satisfactoria”. (*Ibíd.*, Artículo 3)

Por otra parte, es claro que los derechos humanos son la condición necesaria para mantener viva la diversidad cultural; por ello, la biblioteca y sus servicios deben atender a las minorías y los pueblos autóctonos, a fin de propiciar el fortalecimiento tanto de la identidad cultural como de su práctica. Pero, lo más importante, es que implica también la reciprocidad y respeto de otras entidades culturales. En esta línea de convivencia, la biblioteca fomenta el diálogo intercultural pues da paso irrestricto a la difusión y expresión de ideas a través de todos los medios con que cuente.

Se ha destacado que la diversidad cultural es fuente de creatividad. En el ámbito de la biblioteca, es fuente de socialización, así como fomento a la imaginación y recreación, por el sólo hecho de estar disponibles las diferentes obras que contienen expresiones culturales.

Además, la biblioteca signa de un modo distintivo a los bienes culturales que alberga. Distintivo quiere decir que reivindica o reintegra culturalmente las obras y bienes que provienen de tradiciones diferentes, puesto que no son consideradas como mercancías de consumo. Por el contrario contribuye a la diversidad de oferta creativa al colocarlas en los circuitos de información local, nacional y mundial. Esto es fundamental ya que dichos bienes culturales al ser portadores de identidad, valores y sentido, necesitan, en principio, ser visibles para ser reconocidos. De este modo, la biblioteca y sus servicios, coadyuvan en el fortalecimiento de la producción y difusión de bienes y servicios culturales diversificados.

En esta perspectiva de diversidad cultural derivada del multiculturalismo, es necesario mencionar las directrices de la IFLA, las cuales ratifican la misión y vocación de servicio de las bibliotecas. Esta Federación desde 1982 trabajó las directrices y son revisadas en 1996. Como la propia IFLA

menciona, fueron diseñadas para promover normas de justicia y equidad en servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales. Asimismo menciona un objetivo, que es muy importante, relacionado con la implementación de las directrices, a saber:

“fomentará la tolerancia y el entendimiento mutuos entre los grupos étnicos, lingüísticos y culturales representados en todas las sociedades” (IFLA, 198).

Un punto esencial de estas directrices menciona que los servicios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales, deben considerarse como parte integrante de todo el servicio bibliotecario.

Los usuarios que concretamente habrán de considerarse son:

1. Minorías inmigrantes y descendientes de ellos.
2. Personas que buscan asilo, residentes y residentes con permiso de residencia temporal.
3. Trabajadores migratorios y sus dependientes.
4. Minorías nacionales, como son grupos indígenas.

La Sección sobre Servicios bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA, ha considerado que los “servicios bibliotecarios multiculturales” (SBM), abarcan la provisión de información multicultural a todo tipo de usuarios de bibliotecas así como la provisión de servicios bibliotecarios destinados a grupos etno-culturales tradicionalmente desatendidos. Reiteran que los SBM aseguran la equidad en el acceso a los servicios bibliotecarios e informativos y agregan:

[...] 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 comprensión y la comunicación mutua. (Razón, IFLA)

La Sección de IFLA antes mencionada, ha hecho explícitas el conjunto de premisas que sustenta la razón de ser de los SBM, las cuales básicamente se resumen, desde mi interpretación, en los siguientes puntos:

- A. La misión de la biblioteca es la comunidad y ésta última es cada vez más diversa.
- B. El imperativo de garantizar la equidad y acceso a la información.
- C. La necesidad de conocer cómo se compone el mundo globalizado.
- D. La participación democrática en la sociedad civil.
- E. El desarrollo de una sociedad más armoniosa.
- F. La promoción de múltiples alfabetismos para asegurar oportunidades en la sociedad civil.
- G. Acceso al conocimiento universal.
- H. Aprendizaje de la diversidad cultural.
- I. El reconocimiento de otras culturas.
- J. La biblioteca como espacio intercultural.

Este breve recuento de fines y valores sociales nos permite observar la notable consistencia que tienen con respecto a la Declaración de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural y con respecto a las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2002). Asimismo, es posible constatar la acotación hecha al término multiculturalismo, así como la perspectiva de pluralismo y diversidad cultural al que se acercan los postulados que subyacen en los SBM.

### 3. PUESTA EN AGENDA

Si se considera únicamente en términos de capacidades técnicas y tecnológicas la preparación del bibliotecólogo, entonces la vocación social de la bibliotecología y sus instituciones tendrán serios conflictos para cumplir los fines sociales que se han establecido en los manifiestos y directrices de organizaciones mundiales como la IFLA y la UNESCO.

Esto es así porque al carecer el ejercicio de la Bibliotecología de los conocimientos sociológicos, antropológicos y políticos que se requieren para interactuar local y mundialmente, no logrará concretarse la dimensión universal y cultural que entraña.

Welburn (1999), por ejemplo, destaca la necesidad de incorporar en los currículos de las escuelas de Bibliotecología, el estudio de programas de género y étnicos porque, entre otras razones, la experiencia multicultural que viven los estudiantes en las escuelas, prácticamente se desperdicia. Por otra parte, al no contar con estos conocimientos no se tiene una perspectiva lo suficientemente amplia para atender exitosamente las necesidades de la sociedad multicultural.

Una propuesta interesante es sin duda la que se ha hecho en el documento *European Curriculum Reflections on Library and Information Science* (2005). Como se sabe, este documento tiene su origen en la necesidad de impulsar la integración educativa de la comunidad europea de acuerdo con los lineamientos dados en la Declaración de Bolonia fechada el 19 de junio de 1999.

En el currículo básico que se desarrolla en la propuesta antes mencionada, se indica específicamente el área: “La biblioteca en la sociedad de la información multicultural” (*The Library in the Multi-cultural Information Society*). Se establecen también tres competencias que debe poseer el bibliotecólogo:

1. Comprender y favorecer el rol de la biblioteca en el contexto multicultural.
2. Tener conocimiento sobre los métodos y acercamientos al trabajo multicultural e intercultural.
3. Diseñar y operar servicios dirigidos a cumplir las metas de la biblioteca en el área. (*European Curriculum...*, 2005, p. 155).

Los conocimientos disciplinares para desarrollar estas competencias abarcan:

- Sociedad como un todo.
- Gobiernos, concejos locales y otras agencias que desarrollan políticas y estrategias para la inmigración e integración.

- Instituciones académicas.
- Representaciones de diferentes grupos culturales, lingüísticos y étnicos.
- Barreras que afectan el uso de información.
- Métodos y técnicas para la comunicación intercultural.
- La biblioteca y la inclusión social.
- Epistemología y estudios culturales.
- Interacción en grupos socialmente heterogéneos.
- Desarrollo de colecciones y acceso a fuentes.
- Proyectos y programas interculturales.
- Servicios para niños.
- Grupos de lectura.
- Conferencias y visitas de autores.
- Servicios comunitarios de información.
- Habilidades de información.

Esta área de conocimiento debe contribuir en la formación del bibliotecólogo a fin de que domine todos los aspectos sociales mencionados en la lista anterior, pero también para trabajar en la construcción de una nueva comunidad. Asimismo, debe contribuir a preservar el conocimiento de la cultura dominante y de otras culturas. Destacan también lo siguiente:

Facilitando la participación en actividades interculturales, la biblioteca puede ser una institución de herencia cultural y un espacio público donde cada cultura es preservada y respetada, todas las culturas están democráticamente en contacto, todas las diversidades son reconocidas y prósperas a fin de construir una nueva comunidad basada en redes culturales, interculturales y sociales. Un bibliotecólogo exitoso en este contexto es un profesional que es consciente de su misión cultural y educativa. (*Ibíd.*, 165).

A la pregunta: ¿cómo debe actuar el bibliotecólogo ante diferentes culturas? Queda claro que la respuesta se ha dado de manera puntual en el conjunto de documentos antes mencionados. Sin embargo, no está demás señalar que además de los conocimientos y capacidades

enumerados en párrafos antecedentes, cabe muy bien agregar lo que Villoro (1999) denomina un “ética de la cultura”. Esta ética se compone de cuatro principios a saber: 1. El principio de autonomía, 2. El principio de autenticidad, 3. El principio de finalidad y 4. El principio de eficacia. Si observamos con más detenimiento hallaremos que estos principios subyacen tanto en la Declaración sobre la Diversidad Cultural, como en la Razón de Ser de los Servicios Bibliotecarios Multiculturales de la IFLA. De modo, pues, que es necesario adicionar como un conocimiento importante en la formación del bibliotecólogo, una ética de cultura.

El supuesto principal que subyace en la ética de la cultura, Villoro lo indica así:

Los nacionalismos llevaron al mundo al borde de la destrucción; el secuestro de la razón en una cultura, al genocidio y la esclavitud. Es necesaria una nueva visión. En lugar de ver el mundo como una palestra de lucha entre Estados, verlo como una unidad de pueblos, de regiones, de etnias. En vez de subordinar la multiplicidad de culturas a una sola manifestación de la razón, comprender la razón como resultado de una pluralidad inagotable de culturas. (*Ibíd.*, p. 9).

Junto con la ética de la cultura, es importante integrar en la educación bibliotecológica el concepto de *ciudadano del mundo*. Nussbaum (2001, p. 100) subraya que tan sólo una identidad humana que trascienda las divisiones de los países o nacionalidades, mostrará por qué más allá de ellas, deberíamos mirarnos con respeto.

En lo que se refiere a la educación bibliotecológica no se pretende construir con los estudiantes aprendizajes sobre todas las historias y todas las culturas. Debe también ponderarse cuán particular debe ser el conocimiento sobre el ámbito local donde interaccionará con la realidad. En lo substancial se trataría de que los alumnos de Bibliotecología elaboren conocimientos sobre algunos hechos esenciales de la historia y cultura de diversos grupos. Difícilmente, algún currículo de Bibliotecología ofrece conocimientos acerca de la totalidad de cosas que deberían saberse sobre el mundo. Como señala Nussbaum:

“[...] una comprensión profunda de alguna tradición desconocida, y algunos rudimentos sobre otras, bastarán para engendrar el conocimiento socrático de las propias limitaciones (*Ibid.*, p. 101).

Si se revisa con detalle, en el documento *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* de la IFLA, se constatará que básicamente se hace referencia a: (1) Minorías inmigrantes y descendientes de ellos, (2) Personas que buscan asilo, residentes y residentes con permiso de residencia temporal, (3) Trabajadores migratorios y sus dependientes y (5) Minorías nacionales, como son grupos indígenas. Sin embargo, debe ser más amplia la dimensión multicultural pues son al menos las siguientes categorías que deben considerarse: (A) raza, (B) género, (C) etnia, (D) clases sociales y (E) creencias religiosas. Trabajar con algunas de estas categorías permite apreciar fructíferamente, la relación de unas con otras. Asimismo, debe asignarse tiempo para el análisis metodológico, el abordaje teórico, así como el trabajo de campo en tales categorías.

El último elemento que debiera incluirse en el aprendizaje de los estudiantes de Bibliotecología es el concepto de *interculturalidad*, al cual ya se hizo referencia en páginas anteriores. Al respecto conviene agregar que este concepto incluye el reconocimiento de las necesidades humanas comunes a las diferentes culturas, así como el desacuerdo y el diálogo crítico al interior de las culturas. Como bien indica Nussbaum:

[...] el interculturalismo tiene razón al rechazar las demandas de política de identidad, en el sentido de que sólo los miembros de un grupo en particular tendrían la capacidad para entender la perspectiva del grupo en cuestión. En efecto, el entendimiento se logra de muchas maneras, y haber nacido como miembro de un cierto grupo no es ni suficiente ni necesario para ello. Con frecuencia el conocimiento aumenta por una toma de conciencia de las diferencias. (*Ibid.*, 118-119).

Así, pues, formar al estudiante de Bibliotecología como *ciudadano del mundo* requiere desarrollar una perspectiva universal y humanitaria, superando el concepto de multiculturalismo, incluir otras categorías etno-culturales y apoyarse firmemente en el interculturalismo.

En síntesis, esto nos asegura mínimamente el interés de una profesión abierta al mundo.

#### 4. CONSIDERACIONES

Según Peterson, el estudio del multiculturalismo y la diversidad en la disciplina, particularmente en la educación bibliotecológica, comienza a generar un interés más intenso desde los años noventa del siglo pasado. Sin embargo, a pesar de que este aspecto está considerado en las normas de acreditación de la American Library Association, el tratamiento que puede darse en los currículos de las escuelas de Bibliotecología puede ser hasta superficial, pues estas categorías pueden presentarse como términos ahistóricos o apolíticos (1999: 23). Este autor también enfatiza que lo relevante está en enseñar los vínculos entre equidad, justicia y diferencias históricas de grupos. Sin embargo, el peor de los escenarios no es la superficialidad sino su total ignorancia.

Esta apreciación sirve también para traer a colación el estudio de East y Lam (1995). Estos autores estudiaron cómo estaba incorporándose el tema en la transformación de currículos de las escuelas de Bibliotecología en Estados Unidos. De igual modo, considero oportuno analizar cómo aprenden hoy día estos temas los estudiantes de las escuelas de Bibliotecología en México. En la literatura especializada se observa que la discusión se ha ampliado, pero en el contexto nacional no hay un tratamiento más exhaustivo. En realidad, es difícil aceptar que, no obstante la diversidad cultural de nuestro país, no ocupe ésta última un lugar importante en la necesaria formación intercultural que requieren los bibliotecólogos.

En nuestros días, los SBM, la diversidad y la interculturalidad, son aspectos sustantivos en la educación bibliotecológica y son puestos de relieve en otras latitudes. Nuestro país, junto con otras naciones o tradiciones culturales que presentan grandes problemas étnicos, de clases sociales, de género, emigrantes e inmigrantes, así como de grupos culturales, necesita incorporar esta temática con todo el trasfondo teórico y empírico que sea posible en los currículos de las escuelas

de Bibliotecología. La vocación social de la educación bibliotecológica no puede darse el lujo de perder vigencia. Por ello debe impulsar la formación de bibliotecólogos que sean capaces de actuar consciente y responsablemente en el contexto de la interculturalidad y la diversidad, es decir, como ciudadanos del mundo.

## BIBLIOGRAFÍA

*Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. 2ª edición revisada. IFLA, 1998. Disponible en:  
<http://www.ifla.org/VII/s32/index.htm>

*Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*, adoptada el 2 de noviembre de 2001.

*Definiendo "Multiculturalismo": Informe final remitido por Clara M. Chu, Ekaterina Nikonorova y Jane Piper*. IFLA, marzo 18 de 2005. Disponible en:  
<http://www.ifla.org/VII/s32/index.htm>

*Directrices IFLA /UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: IFLA, UNESCO, CONACULTA, 2002.

East, Dennis y Lam, Errol "In search of multiculturalism in the library and information science" *JELIS* 36, no. 3 (1995): 199-216.

*European Curriculum Reflections on Library and Information Science*. Edits. Leif Kajberg y Leif Lorring. Copenhagen: The Royal School of Library and Information Science, 2005.

Nussbaum, Martha C. *El cultivo de la humanidad: una defensa clásica de la reforma en la educación liberal*. Madrid: Andrés Bello, 2001.

Parekh, Bhikhu. *Rethinking Multiculturalism: Cultural Diversity and Political Theory*. UK: Plagrave, 2000.

Peterson, Lorna. "The definition of diversity: two views. A more specific definition" *Journal of Library Administration* 27, no. 1-2, 1999: 17-26.

*Razón de ser de los servicios bibliotecarios multiculturales*. Disponible en:  
<http://www.ifla.org/vii/s32/index.htm>

Sartori, Giovanni. *La sociedad multiétnica: pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid: Taurus, 2001.

Villoro, Luís. *Estado plural, pluralidad de culturas*. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Paidós, 1999.

Welburn, William C. "Multicultural curriculum in Higher Education" *Journal of Library Administration* 27, no. 1-2, 1999: 157-170.



## Seminario permanente “Bibliotecología, Información y Sociedad”. Acuerdos de investigación

HOMERO QUEZADA PACHECO

- *Sede:*

Marco del XXII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información, celebrado en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM.

- *Fecha:*

22 de septiembre de 2004.

- *Participantes:*

Licenciado Jorge Cabrera (de la Universidad Autónoma del Estado de México); maestra Beatriz Casa; maestro Hugo Alberto Figueroa (ambos, del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM); maestra Celia Mireles (de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí); licenciado José de Jesús Hernández; licenciado Eduardo Salas (de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía); doctor Jaime Ríos Ortega, y doctora Estela Morales (del CUIB).

## 1. MULTICULTURALISMO

Se revisó el concepto de multiculturalismo, en el contexto de a) la producción de información, b) la disponibilidad de la información y c) los servicios de información. Posteriormente se realizará el análisis de los términos diversidad y pluralidad.

La discusión acotó que las definiciones correspondientes a los temas de diversidad y pluralidad, podrían retomarse las elaboradas por la UNESCO y, de ahí, relacionarlas con los aspectos de la Bibliotecología analizados por el seminario. Se aclaró, sin embargo, que no se trataba de tomar como base ni pauta los conceptos acuñados por la UNESCO, sino de ir creando ideas propias, útiles al desarrollo del seminario (aun cuando, en ocasiones, hubiera que tomar en cuenta otras referencias que fueran oportunas a la discusión). Asimismo, se puntualizó que, efectivamente, el seminario pretendía buscar sus propios instrumentos, paradigmas de trabajo y mecánicas conceptuales. Se señaló también la importancia de alcanzar consensos sin que necesariamente se recurra a la autoridad de las instituciones, pues el seminario únicamente representa los puntos de vista de un grupo de académicos con criterios independientes. Lo anterior no significa, se aclaró, que se soslayaran del todo las definiciones emitidas por organismos involucrados en el tema.

## 2. GLOBALIZACIÓN

Se abordó el fenómeno de la globalización. Se consideró que ésta constituye un mecanismo útil a los centros mundiales del poder. Se señaló que la globalización, como discurso sociopolítico, coincide con la expresión económica del neoliberalismo y se opinó que, por ejemplo, el hecho de tener acceso a la tecnología y sus bienes, en realidad, es algo que disfruta una minoría en contraste con toda la población mundial que carece de esas posibilidades. Así es que habría que matizar cuando se pretende creer que la globalización representa un fenómeno extendido a toda la humanidad.

Se expuso, asimismo, que la globalización se vive de manera relativa (hay quienes la disfrutan y quienes la padecen). En México, por

ejemplo, conviven centros bibliotecarios de primer nivel con otros con enormes deficiencias. Por lo tanto, la globalización se asimila de distintas formas, de acuerdo con el entorno social de que se trate.

Además del perfil eminentemente económico de la globalización, se recordó que existe una vía que contempla el punto de vista tecnológico, el cual concierne al interés bibliotecológico. En ese sentido, se acotó que las bibliotecas públicas reflejan el entorno global.

Al respecto, se conjugan otros factores. Al integrar la tecnología a las bibliotecas, se argumentó, se puede hablar también de un discurso político, porque la biblioteca se plantea como una institución con beneficio social. La apertura del Tratado de Libre Comercio, por ejemplo, trae consigo un matiz multicultural muy amplio, con un tránsito de profesionales de distintas geografías cuyas demandas y costumbres de uso de la información son muy específicas. Se agregó que en las universidades mexicanas se percibe un matiz multicultural a partir de los recientes convenios con instituciones extranjeras de educación superior. Con ello, las bibliotecas encaran un gran reto, porque las demandas de los usuarios varían enormemente, según su origen y cultura. Es preciso, se dijo, entender una tolerancia que armonice modos de vida antagónicos; la pluralidad derivada debe reconocer el valor de culturas distintas y la coexistencia entre gente de diversos puntos de vista.

### 3. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Se indicó que el Plan Nacional de Desarrollo declara a México como un país multiétnico y multicultural y se reafirmó el supuesto de que la globalización y el multiculturalismo se viven de manera peculiar en cada región.

Se sostuvo que la globalización no sólo es un fenómeno económico y tecnológico, sino también cultural y social, que implica la interconectividad. El mundo actual se va tornando más complejo y la globalización se ha constituido como un proceso irreversible; no se trata, por lo tanto, de estar a favor o en contra, sino en saber cómo se toman las decisiones: si desde arriba o desde abajo, si vertical u horizontalmente, o bien, desde posiciones "altermundistas". Éstas,

se aclaró, no siempre se ubican en contra de la globalización, sino que proponen que en las decisiones se tomen en cuenta a las mayorías. Se indicó que uno de los rasgos derivados de la globalización es que existe una tendencia a la desaparición de los estados-nación, así como la presencia sobresaliente de las empresas trasnacionales, por encima muchas veces de las soberanías nacionales. Por lo demás, no se puede hablar de globalización omitiendo los aspectos locales de cada región. Al respecto, se propuso que, dado que la globalización constituía un proceso irreversible, entonces habría que instaurar la globalización de la democracia.

Se consideró que los bibliotecarios necesitan ser más competentes, pues en medio de la globalización, hay que buscar alternativas para responder con mayor eficacia y habilidades en la planeación y evaluación de las actividades bibliotecarias.

Se afirmó que, en primer lugar, es urgente crear una Bibliotecología propia latinoamericana, que atienda las necesidades regionales, de acuerdo con los recursos locales.

#### 4. RETOS QUE ENFRENTAN LAS BIBLIOTECAS

En un mundo globalizado, algunos de los retos que enfrentan las bibliotecas consisten en: proteger una identidad; identificar que, ante la aparente democratización informativa, en realidad hay restricciones serias al conocimiento, y tratar de que las bibliotecas resuelvan necesidades tan diversas, propias del mundo actual.

Surgió la interrogante de en qué medida se refleja el multiculturalismo y la diversidad en las bibliotecas. En las bibliotecas públicas, por ejemplo, se nota más claramente la necesidad de brindar acceso informativo a sectores multiétnicos, y es necesario abrir ciertos mecanismos para que el multiculturalismo realmente tenga viabilidad en esos espacios.

Se mencionó que resulta muy complejo encarar el problema de los distintos hábitos culturales en espacios educativos públicos, como las bibliotecas, con el propósito de brindar ciertos cánones de igualdad social.

Se explicó que el reto de las bibliotecas en cuanto a brindar servicio a comunidades de diversas culturas consiste en identificar hasta dónde existe la capacidad de satisfacer las demandas de los usuarios: hay que diferenciar *lo que se puede hacer* al respecto de *lo que se debe hacer*; reconociendo que el factor económico, con o sin globalización, es determinante en los servicios, sobre todo en las bibliotecas públicas.

Se señaló que en torno al término *globalización* ya se habían marcado rasgos distintivos que se vinculaban con aspectos de mundialización, así como con aspectos tecnológicos, culturales, económicos y políticos; también, se habían expuesto los mecanismos instrumentados desde las cúpulas de poder y cómo se vivía esa globalización de modo distinto en cada país. El multiculturalismo y la diversidad derivados, entonces, abrían una agenda de retos para los bibliotecarios.

## 5. LAS BIBLIOTECAS Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

En cuanto a los servicios que podrían ofrecer las bibliotecas, se mencionó que habría que considerar las características y requisitos que debería reunir el personal; éste también tiene que ser plural, tolerante, democrático, etcétera.

Se manifestó que la normatividad del personal es vaga y la preparación de quienes están al frente de los servicios muchas veces es escasa. Se señaló que, además de la competencia adecuada en ese sentido, también habría que tomar en cuenta las actitudes.

Se indicó que existen parámetros que indican la competencia que debe reunir los bibliotecarios. Algunas de ellas son: la actitud de cambio, el trabajo en equipo, el conocimiento de la organización, las habilidades comunicativas, el concepto de liderazgo, etcétera.

## 6. CONCLUSIÓN

En una sociedad multicultural, habrá que saber comprender el entorno y al otro en un escenario de igualdad, así como estimular una

*El multiculturalismo y los servicios de información*

institucionalización del respeto a los derechos universales del hombre en las bibliotecas y en el diseño de los servicios de información.

## ANEXOS



## ANEXO 1

### Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural \*

#### LA CONFERENCIA GENERAL

**R**eafirmando su adhesión a la plena realización de los derechos humanos y de las libertades fundamentales proclamadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en otros instrumentos jurídicos universalmente reconocidos, como los dos Pactos Internacionales de 1966 relativos uno a los derechos civiles y políticos y el otro a los derechos,

*Recordando* que en el Preámbulo de la Constitución de la UNESCO se afirma

---

\* La Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural (<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>) fue adoptada por unanimidad por la Conferencia General en su 31ª reunión el 2 de noviembre de 2001 (la última actualización corresponde al 25 de enero de 2002); la Declaración surgió del deseo de los Estados Miembros de definir un instrumento que sirva de marco normativo, en el contexto de la globalización, con vistas a elaborar sus políticas culturales nacionales, en el respeto de las reglas internacionales y de los derechos fundamentales.

“(…) que la amplia difusión de la cultura y la educación de la humanidad para la justicia, la libertad y la paz son indispensables a la dignidad del hombre y constituyen un deber sagrado que todas las naciones han de cumplir con un espíritu de responsabilidad y de ayuda mutua”.

*Recordando* también su Artículo primero que asigna a la UNESCO, entre otros objetivos, el de recomendar “los acuerdos internacionales que estime convenientes para facilitar la libre circulación de las ideas por medio de la palabra y de la imagen”,

*Refiriéndose* a las disposiciones relativas a la diversidad cultural y al ejercicio de los derechos culturales que figuran en los instrumentos internacionales promulgados por la UNESCO,<sup>1</sup>

*Reafirmando* que la cultura debe ser considerada 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,<sup>2</sup>

*Comprobando* que la cultura se encuentra en el centro de los debates contemporáneos sobre la identidad, la cohesión social y el desarrollo de una economía fundada en el saber,

*Afirmando* que el respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de

---

1 Entre los cuales figuran, en particular, el Acuerdo de Florencia de 1950 y su Protocolo de Nairobi de 1976, la Convención Universal sobre Derecho de Autor de 1952, la Declaración de los Principios de la Cooperación Cultural Internacional de 1966, la Convención sobre las Medidas que Deben Adoptarse para Prohibir e Impedir la Importación, la Exportación y la Transferencia de Propiedad Ilícitas de Bienes Culturales de 1970, la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural de 1972, la Declaración sobre la Raza y los Prejuicios Raciales aprobada por la Conferencia General de la UNESCO en 1978, la Recomendación relativa a la condición del artista de 1980 y la Recomendación sobre la Salvaguardia de la Cultura Tradicional y Popular de 1989.

2 Definición conforme a las conclusiones de la Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales (MONDIACULT, México, 1982), de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo (Nuestra Diversidad Creativa, 1995) y de la Conferencia Intergubernamental sobre Políticas Culturales para el Desarrollo (Estocolmo, 1998).

entendimiento mutuos, son uno de los mejores garantes de la paz y la seguridad internacionales,

*Aspirando* a una mayor solidaridad fundada en el reconocimiento de la diversidad cultural, en la conciencia de la unidad del género humano y en el desarrollo de los intercambios interculturales,

*Considerando* que el proceso de mundialización, facilitado por la rápida evolución de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, pese a constituir un reto para la diversidad cultural crea las condiciones de un diálogo renovado entre las culturas y las civilizaciones,

*Consciente* del mandato específico que se ha conferido a la UNESCO, en el sistema de las Naciones Unidas, de asegurar la preservación y la promoción de la fecunda diversidad de las culturas,

*Proclama* los principios siguientes y aprueba la presente Declaración:

## IDENTIDAD, DIVERSIDAD Y PLURALISMO

- *Artículo 1* - La diversidad cultural, patrimonio común de la humanidad

La cultura adquiere formas diversas a través del tiempo y del espacio. Esta diversidad se manifiesta en la originalidad y la pluralidad de las identidades que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen la humanidad. Fuente de intercambios, de innovación y de creatividad, la diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos. En este sentido, constituye el patrimonio común de la humanidad y debe ser reconocida y consolidada en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

- *Artículo 2* - De la diversidad cultural al pluralismo cultural

En nuestras sociedades cada vez más diversificadas, resulta indispensable garantizar una interacción armoniosa y una voluntad de convivir de personas y grupos con identidades culturales a un tiempo plurales, variadas y dinámicas. Las políticas que favorecen la integración y la participación de todos los ciudadanos

garantizan la cohesión social, la vitalidad de la sociedad civil y la paz. Definido de esta manera, el pluralismo cultural constituye la respuesta política al hecho de la diversidad cultural. Inseparable de un contexto democrático, el pluralismo cultural es propicio para los intercambios culturales y el desarrollo de las capacidades creadoras que alimentan la vida pública.

• *Artículo 3* - La diversidad cultural, factor de desarrollo

La diversidad cultural amplía las posibilidades de elección que se brindan a todos; es una de las fuentes del desarrollo, entendido no solamente en términos de crecimiento económico, sino también como medio de acceso a una existencia intelectual, afectiva, moral y espiritual satisfactoria.

## DIVERSIDAD CULTURAL Y DERECHOS HUMANOS

• *Artículo 4* - Los derechos humanos, garantes de la diversidad cultural

La defensa de la diversidad cultural es un imperativo ético, inseparable del respeto de la dignidad de la persona humana. Ella supone el compromiso de respetar los derechos humanos y las libertades fundamentales, en particular los derechos de las personas que pertenecen a minorías y los de los pueblos indígenas. Nadie puede invocar la diversidad cultural para vulnerar los derechos humanos garantizados por el derecho internacional, ni para limitar su alcance.

• *Artículo 5* - Los derechos culturales, marco propicio para la diversidad cultural

Los derechos culturales son parte integrante de los derechos humanos, que son universales, indisociables e interdependientes. El desarrollo de una diversidad creativa exige la plena realización de los derechos culturales, tal como los definen el Artículo 27 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Artículos 13 y 15 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Toda persona debe tener la posibilidad de expresarse, crear y difundir sus obras en la lengua que desee y en particular

en su lengua materna; toda persona tiene derecho a una educación y una formación de calidad que respeten plenamente su identidad cultural; toda persona debe tener la posibilidad de participar en la vida cultural que elija y conformarse a las prácticas de su propia cultura, dentro de los límites que impone el respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.

• *Artículo 6* - Hacia una diversidad cultural accesible a todos

Al tiempo que se garantiza la libre circulación de las ideas mediante la palabra y la imagen, hay que velar por que todas las culturas puedan expresarse y darse a conocer. La libertad de expresión, el pluralismo de los medios de comunicación, el plurilingüismo, la igualdad de acceso a las expresiones artísticas, al saber científico y tecnológico —comprendida su presentación en forma electrónica— y la posibilidad, para todas las culturas, de estar presentes en los medios de expresión y de difusión, son los garantes de la diversidad cultural.

## DIVERSIDAD CULTURAL Y CREATIVIDAD

• *Artículo 7* - El patrimonio cultural, fuente de la creatividad

Toda creación tiene sus orígenes en las tradiciones culturales, pero se desarrolla plenamente en contacto con otras culturas. Ésta es la razón por la cual el patrimonio, en todas sus formas, debe ser preservado, realzado y transmitido a las generaciones futuras como testimonio de la experiencia y de las aspiraciones humanas, a fin de nutrir la creatividad en toda su diversidad e inspirar un verdadero diálogo entre las culturas.

• *Artículo 8* - Los bienes y servicios culturales, mercancías distintas de las demás

Ante los cambios económicos y tecnológicos actuales, que abren vastas perspectivas para la creación y la innovación, se debe prestar particular atención a la diversidad de la oferta creativa, al justo reconocimiento de los derechos de los autores y de los artistas, así como al carácter específico de los bienes y servicios culturales que, por ser portadores de identidad, de valores y sentido, no

deben ser considerados mercancías o bienes de consumo como los demás.

- *Artículo 9* – Las políticas culturales, catalizadoras de la creatividad. Las políticas culturales, en tanto que garantizan la libre circulación de las ideas y las obras, deben crear condiciones propicias para la producción y difusión de bienes y servicios culturales diversificados, gracias a industrias culturales que dispongan de medios para desarrollarse en los planos local y mundial. Al tiempo que respeta sus obligaciones internacionales, cada Estado debe definir su política cultural y aplicarla utilizando para ello los medios de acción que juzgue más adecuados, ya se trate de modalidades prácticas de apoyo o de marcos reglamentarios apropiados.

## DIVERSIDAD CULTURAL Y SOLIDARIDAD INTERNACIONAL

- *Artículo 10* – Reforzar las capacidades de creación y de difusión a escala mundial  
Ante los desequilibrios que se producen actualmente en los flujos e intercambios de bienes culturales a escala mundial, es necesario reforzar la cooperación y la solidaridad internacionales para que todos los países, especialmente los países en desarrollo y los países en transición, puedan crear industrias culturales viables y competitivas en los planos nacional e internacional.
- *Artículo 11* – Forjar relaciones de colaboración entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil.  
Las fuerzas del mercado por sí solas no pueden garantizar la preservación y promoción de la diversidad cultural, clave de un desarrollo humano sostenible. Desde este punto de vista, se debe reafirmar la preeminencia de las políticas públicas, en colaboración con el sector privado y la sociedad civil.
- *Artículo 12* – La función de la UNESCO  
Por su mandato y sus funciones compete a la UNESCO:
  - a) promover la integración de los principios enunciados en la presente Declaración en las estrategias de desarrollo

- elaboradas en las diversas entidades intergubernamentales;
- b) constituir un punto de referencia y foro de concertación entre los Estados, los organismos internacionales gubernamentales y no gubernamentales, la sociedad civil y el sector privado para la elaboración conjunta de conceptos, objetivos y políticas en favor de la diversidad cultural;
  - c) proseguir su acción normativa y su acción de sensibilización y fortalecimiento de capacidades en los ámbitos relacionados con la presente Declaración que correspondan a sus esferas de competencia;
  - d) facilitar la aplicación del Plan de Acción cuyas orientaciones principales figuran a continuación de la presente Declaración.

#### ORIENTACIONES PRINCIPALES DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LA UNESCO SOBRE LA DIVERSIDAD CULTURAL

Los Estados Miembros se comprometen a tomar las medidas apropiadas para difundir ampliamente la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural y fomentar su aplicación efectiva, cooperando en particular con miras a la realización de los siguientes objetivos:

1. Profundizar en el debate internacional sobre los problemas relativos a la diversidad cultural, especialmente los que se refieren a sus vínculos con el desarrollo y a su influencia en la formulación de políticas, a escala tanto nacional como internacional; profundizar particularmente en la reflexión sobre la conveniencia de elaborar un instrumento jurídico internacional sobre la diversidad cultural.
2. Progresar en la definición de los principios, normas y prácticas en los planos nacional e internacional, así como en los medios

- de sensibilización y las formas de cooperación más propicios para la salvaguardia y la promoción de la diversidad cultural.
3. Favorecer el intercambio de conocimientos y de las prácticas recomendables en materia de pluralismo cultural con miras a facilitar, en sociedades diversificadas, la integración y la participación de personas y grupos que procedan de horizontes culturales variados.
  4. Avanzar en la comprensión y la clarificación del contenido de los derechos culturales, considerados parte integrante de los derechos humanos.
  5. Salvaguardar el patrimonio lingüístico de la humanidad y apoyar la expresión, la creación y la difusión en el mayor número posible de lenguas.
  6. Fomentar la diversidad lingüística —respetando la lengua materna— en todos los niveles de enseñanza, dondequiera que sea posible, y estimular el aprendizaje de varios idiomas desde la más temprana edad.
  7. Alentar, a través de la educación, una toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y mejorar, a esos efectos, la formulación de los programas escolares y la formación de los docentes.
  8. Incorporar al proceso educativo, tanto como sea necesario, métodos pedagógicos tradicionales, con el fin de preservar y optimizar métodos culturalmente adecuados para la comunicación y la transmisión del saber.
  9. Fomentar la “alfabetización digital” y acrecentar el dominio de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, que deben considerarse al mismo tiempo disciplinas de enseñanza e instrumentos pedagógicos capaces de reforzar la eficacia de los servicios educativos.
  10. Promover la diversidad lingüística en el ciberespacio y fomentar el acceso gratuito y universal, mediante las redes mundiales, a toda la información que pertenezca al dominio público.
  11. Luchar contra las disparidades que se han dado en llamar “brecha digital” —en estrecha cooperación con los organismos competentes del sistema de las Naciones Unidas— favoreciendo

el acceso de los países en desarrollo a las nuevas tecnologías, ayudándolos a dominar las tecnologías de la información y facilitando a la vez la difusión electrónica de los productos culturales endógenos y el acceso de dichos países a los recursos digitales de orden educativo, cultural y científico, disponibles a escala mundial.

12. Estimular la producción, la salvaguardia y la difusión de contenidos diversificados en los medios de comunicación y las redes mundiales de información y, con este fin, promover la función de los servicios públicos de radiodifusión y de televisión en la elaboración de producciones audiovisuales de calidad, favoreciendo en particular el establecimiento de mecanismos de cooperación que faciliten la difusión de las mismas.
13. Elaborar políticas y estrategias de preservación y realce del patrimonio natural y cultural, en particular del patrimonio oral e inmaterial, y combatir el tráfico ilícito de bienes y servicios culturales.
14. Respetar y proteger los sistemas de conocimiento tradicionales, especialmente los de los pueblos indígenas; reconocer la contribución de los conocimientos tradicionales, en particular por lo que respecta a la protección del medio ambiente y a la gestión de los recursos naturales, y favorecer las sinergias entre la ciencia moderna y los conocimientos locales.
15. Apoyar la movilidad de creadores, artistas, investigadores, científicos e intelectuales y el desarrollo de programas y actividades conjuntas de investigación, de carácter internacional, procurando al mismo tiempo preservar y aumentar la capacidad creativa de los países en desarrollo y en transición.
16. Garantizar la protección del derecho de autor y los derechos con él relacionados, con miras a fomentar el desarrollo de la creatividad contemporánea y una remuneración justa de la labor creativa, defendiendo al mismo tiempo el derecho público de acceso a la cultura, de conformidad con el Artículo 27 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.
17. Contribuir a la creación o a la consolidación de industrias culturales en los países en desarrollo y los países en transición

y, con este propósito, cooperar en el desarrollo de las infraestructuras y las competencias necesarias, apoyar la creación de mercados locales viables y facilitar el acceso de los bienes culturales de dichos países al mercado mundial y a los circuitos internacionales de distribución.

18. Fomentar políticas culturales que promuevan los principios consagrados en la presente Declaración, entre otras cosas mediante modalidades prácticas de apoyo y/o marcos reglamentarios apropiados, respetando las obligaciones internacionales de cada Estado.
19. Lograr que los diferentes sectores de la sociedad civil colaboren estrechamente en la definición de políticas públicas de salvaguardia y promoción de la diversidad cultural.
20. Reconocer y fomentar la contribución que el sector privado puede aportar al realce de la diversidad cultural y facilitar, con este propósito, la creación de espacios de diálogo entre el sector público y el privado.

Los Estados Miembros recomiendan al Director General que al ejecutar los programas de la UNESCO tome en consideración los objetivos enunciados en el presente Plan de Acción, y que lo comunique a los organismos del sistema de las Naciones Unidas y demás organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales interesadas, con miras a reforzar la sinergia de las medidas que se adopten en favor de la diversidad cultural.

## ANEXO 2

### Definiendo “multiculturalismo”<sup>1</sup> [IFLA]

**L**a Sección<sup>2</sup> identificó la necesidad de revisar la definición de “Multiculturalismo”. Un borrador de la misma fue presentado en la Reunión Anual de la Sección en 2004. La misma fue aprobada, con correcciones menores, y la definición revisada, que aparece a continuación, fue adoptada el 1º de marzo de 2005, durante la Reunión Anual de la Sección en Roma.

“Multiculturalismo” es la coexistencia de diversas culturas, en donde “cultura” incluye grupos raciales, religiosos o culturales, manifestándose en comportamientos acostumbrados, supuestos y valores culturales, patrones de pensamiento y estilos de comunicación.

Los Servicios Bibliotecarios Multiculturales incluyen tanto la provisión de información multicultural a todo tipo de usuarios de la biblioteca, como la provisión de servicios bibliotecarios específicamente

---

1 Informe final remitido por Clara M. Chu, Ekaterina Nikonorova y Jane Pyper, marzo 18, 2005. Library Services to Multicultural Populations Section: <http://www.ifla.org/VII/s32/index.htm>

2 Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales, IFLA.

destinados a grupos tradicionalmente desatendidos. La Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales se ocupa de las necesidades de información de minorías étnicas, lingüísticas y culturales, para asegurar que cada miembro de la comunidad de una biblioteca tenga acceso a sus servicios. En las “Guías de Servicios Bibliotecarios para Comunidades Multiculturales” de la Sección, los siguientes grupos son descritos como “tradicionalmente desatendidos” en el seno de una sociedad multicultural:

1. *Minorías inmigrantes*

En esta categoría se incluyen aquellos residentes permanentes que poseen su(s) propio(s) idioma(s) y cultura(s), distintos de los de la sociedad anfitriona. La categoría también incluye a los descendientes de inmigrantes que continúen identificándose con su cultura ancestral.

2. *Personas que buscan asilo*

Refugiados y residentes con permiso de residencia temporal.

3. *Trabajadores migratorios*

Esta categoría incluye a los trabajadores migratorios y a los que dependen de ellos. Son inmigrantes que no tienen intenciones de residir en forma permanente en el país, y cuyo status legal es el de residente temporal. Eventualmente pueden convertirse en residentes permanentes (categoría 1), dependiendo de las políticas de sus países de residencia y de sus propios deseos.

4. *Minorías nacionales*

Se trata de grupos indígenas o largamente establecidos en el país, con una identidad étnica, lingüística o cultural secular de larga trayectoria y distinta de la de la mayoría. Pueden usar el lenguaje oficial del país de residencia (como los Suecos de Finlandia) o haberlo adoptado sustancialmente (como los Galeses o los Nativos Norteamericanos). Las minorías nacionales pueden compartir su lenguaje o cultura con mayorías de países vecinos, o pueden estar confinadas al territorio en el cual son minoría.

## ANEXO 3

### Servicios Bibliotecarios Multiculturales<sup>1</sup> [IFLA]

¿POR QUÉ LOS “SERVICIOS BIBLIOTECARIOS MULTICULTURALES” (SBM) CONTINÚAN SIENDO TEMA DE CUESTIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES DE LA BIBLIOTECA Y DE LA INFORMACIÓN?

**E**n principio, los SBM incluyen tanto la provisión de 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 equidad 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 tanto, toda la comunidad debería beneficiarse de los SBM. Es por ello que la otra mitad de los SBM está

---

1 IFLA. Sección sobre Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales, “Raison d’être des services multiculturels de bibliothethèque [Spanish], <http://www.ifla.org/VII/s32/index.htm>

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, etcétera, siendo el resultado final el incremento de la comprensión y la comunicación mutua.

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

### RAZÓN DE SER DE LOS 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 trans-fronteriza, 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 comprensión 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 ser accedida por todos.
8. El aprendizaje de diferentes formas de expresión creativa, trabajo y solución de problemas conduce a análisis y opiniones frescas que pueden 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 son 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 la gente.



***El multiculturalismo y los servicios de información.*** La edición consta de 300 ejemplares. Cuidado de la edición, Zindy Elizabeth Rodríguez Tamayo. Formación editorial, Mario Ocampo Chávez. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Fue impreso en papel cultural ahuesado de 90 gr. en Grupo Edición, S.A. de C.V., Xochicalco 619, Col. Vértiz Narvarte, 03600 México, D.F. Se terminó de imprimir en el mes de noviembre de 2007.