

Tabla de Contenidos

1. Introducción.....	2
Propósito	2
Planeamiento y la difusión.....	2
Fuentes de referencia	2
2. Fundamentos	4
El concepto de “la diversidad cultural” o “la multiculturalidad”	4
Servicios bibliotecarios multiculturales	4
3. Principios	6
Identificación de la comunidad multicultural	6
Difusión del Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural	6
.....	6
4. Misiones de las bibliotecas	7
¿Cuál es la misión de mi biblioteca?	7
Desarrollo de la misión	7
5. Procedimientos administrativos	9
6. Conjunto de gestiones	11
7. El personal administrativo	11
Destrezas del personal de la biblioteca.....	12
8. Marco legal y financiero	13
Las mejores prácticas internacionales	13
9. Implementación del <i>Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural</i>	14

Herramientas	
Apéndice A	Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural
Apéndice B	Análisis de la comunidad y evaluación de necesidades
Apéndice C	Difusión del Manifiesto: planeamiento del taller
Apéndice D	Difusión del Manifiesto: presentación del taller
Apéndice E	Elaboración de la misión
Apéndice F	Guía para la toma de decisiones
Apéndice G	Inventario para analizar el conjunto de gestiones

1. Introducción

Propósito

El manifiesto IFLA/UNESCO por una biblioteca multicultural responde a la diversidad cultural y lingüística de la comunidad de la biblioteca. Por tanto, la elaboración de “El manual operativo” pretende servir como un marco de acción sostenible para lograr articular los principios del Manifiesto en los servicios, los programas y las fuentes de información de la biblioteca.

Planeamiento y la difusión

“El manual operativo” recomienda los pasos necesarios para llevar a cabo el planeamiento de los servicios, los programas y las fuentes de información a partir de los principios del Manifiesto. El manual también incluye una guía y una agenda para llevar a cabo un taller, con el fin de articular este conjunto de gestiones multiculturales con el personal de la biblioteca, los usuarios y los diversos miembros de la comunidad.

Fuentes de referencia

“El manual operativo” también recopiló una serie de fuentes que pueden ser consultadas durante la etapa del planeamiento. Por ejemplo, el Comité Permanente de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales elaboró el documento titulado *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA* (3ra edición, 2009), el cual incorpora modelos de buenas prácticas implementadas en Canadá, Dinamarca, Estonia, Noruega, el Reino Unido y los Estados Unidos de América.

Diez razones para ofrecer los servicios multiculturales en la biblioteca

1. La misión de la biblioteca es servir a la comunidad que generalmente es multicultural y multilingüe o que, con el paso del tiempo, va adquiriendo una diversidad cultural cada vez mayor.
2. Los servicios multiculturales y multilingües aseguran la equidad de los servicios y el acceso a la información.
3. En la era de la globalización y de los flujos transfronterizos se intensifican la comunicación y los viajes. Por tanto, las personas necesitan aprender acerca de otras culturas, idiomas y comunidades, con el fin de ampliar sus horizontes y acoger diversos aspectos de la vida.
4. La participación democrática en una sociedad civil se fortalece por medio de la participación de los miembros de diversas comunidades. Por tanto, es indispensable que las fuentes de información se ofrezcan en los idiomas correspondientes y se transmitan en los medios adecuados a todos sus miembros.
5. Es preciso tener muy presente el tipo de información que se encuentra vinculada a la herencia cultural, con el fin de que contribuya a fortalecer el entendimiento de diversas experiencias y perspectivas, y en la medida en que contribuya a los esfuerzos de la integración de la sociedad.
6. La información que se difunde en diversos idiomas y a través de los medios apropiados, promueve la igualdad de oportunidades a la sociedad civil; de esta forma, se logra compartir el mismo conocimiento y conjunto de habilidades a todos sus miembros.
7. El conocimiento del mundo, las formas creativas de expresión y las prácticas culturales se encuentran documentadas en diversos formatos e idiomas. Por tanto, esta colección de recursos multiculturales debe ser accesible a todos los miembros de la sociedad civil.
8. El aprendizaje de diferentes expresiones creativas promueve la innovación en diversos campos investigación. Por lo tanto, las opiniones expresadas desde diferentes puntos de vista, renuevan los procedimientos para realizar el trabajo y conducen a procesos alternativos para llevar a cabo su ejecución.
9. Cuando la información es relevante a la comunidad cultural, los miembros de la comunidad sienten que, tanto ellos como sus culturas, son valorados por la biblioteca.
10. Las bibliotecas son espacios que promueven el campo intelectual y el esparcimiento. Por lo tanto, cuando se ofrecen servicios y colecciones multiculturales y multilingües, las bibliotecas se convierten en un lugar en donde se reúne a todos los miembros de la comunidad.

Comité Permanente de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales, IFLA. (3ra edición, 2009). *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p.36-37. Recopilado de <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

El Manifiesto también contempla una serie de iniciativas que ha desarrollado IFLA/UNESCO en diversos contextos:

- El Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994)
<https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>
- El Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca escolar (1999)
<https://www.ifla.org/ES/publications/ifla-unesco-school-library-manifesto-1999>
- El Manifiesto de la IFLA sobre Internet (2014)
<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-2014-es.pdf>

IFLA también ofrece una serie de recursos que incluye una serie de guías, manifiestos y publicaciones que respaldan los objetivos y las estrategias establecidas en el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*. La lista completa de las publicaciones de IFLA pueden encontrarse en el siguiente enlace digital: <http://www.ifla.org/ES/ifla-publications>

En la última década, una gran cantidad de bibliotecas e instituciones han desarrollado planteamientos que apoyan los servicios bibliotecarios para las poblaciones multiculturales. Algunos ejemplos de estos documentos incluyen los siguientes:

- Multicultural Resources and Services Toolkit / Boîte à outils des Ressources et services multiculturels (Library and Archives Canada, 2005)
Versión en inglés: <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-e.pdf>
Versión en francés: <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-f.pdf>

El 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.¹

Los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente más desatendidos.²

Documentos en inglés:

Working Together Project. (2008). *Community-Led Libraries Tool Kit*. Recuperado de https://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led_Libraries_Toolkit.pdf

Edmonton Public Library. (Revised 2017). *Community-Led Handbook*. Retrieved from <https://epl.bibliocms.com/wp-content/uploads/sites/18/2015/08/EPL-Community-Led-Booklet-Final-Web.pdf>

Finalmente, diversas instituciones han creado y difundido una serie de recursos digitales que son importantes para el desarrollo de servicios que responden a las comunidades multiculturales. Por ejemplo, el portal Europeana tiene disponible una gran cantidad de libros y de recursos de origen europeo que han sido digitados, los cuales son accesibles en el siguiente enlace: <http://www.europeana.eu/portal/en>

¹ La Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales, IFLA. (s.f.) *Definiendo multiculturalismo*. Obtenido de <https://www.ifla.org/ES/publications/node/11087>

² *El manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*, p.2. Obtenido de https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf

2. Fundamentos

El concepto de “la diversidad cultural” o “la multiculturalidad”

Antes de implementar el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* en la biblioteca, es necesario llevar a cabo una reflexión con respecto al concepto de “la diversidad cultural” o “la multiculturalidad”. Esta definición toma en cuenta los fundamentos propuestos por la Declaración Universal de la Diversidad Cultural (2001).

“La «diversidad cultural» o «multiculturalidad» se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde «la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias».³

Fuente: Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural (2001)

A partir de la definición de “la diversidad cultural” o “la multiculturalidad”, las bibliotecas pueden llevar a cabo una evaluación preliminar con respecto al contexto cultural y lingüístico de las comunidades que sirven, y de aquellas que potencialmente pueden llegar a servir. Para llevar a cabo este proceso, es necesario comenzar a responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las diferentes culturas que actualmente sirve mi biblioteca?
- ¿Cuáles son las diferentes culturas que existen en mi comunidad y que mi biblioteca potencialmente puede servir?
- ¿Cuáles idiomas deben incluirse en los servicios y en los recursos de mi biblioteca para servir a todos los miembros culturales de mi comunidad?

Servicios bibliotecarios multiculturales

En la introducción del Manifiesto, se describe el conjunto de funciones que giran en torno al contexto multicultural en una biblioteca. Es aquí en donde el Manifiesto vincula el concepto de la diversidad cultural con las estrategias y los servicios que las bibliotecas pueden implementar.

“Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información.

Al tratar la diversidad cultural y lingüística, los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales.”

Fuente: *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*⁴

Después de identificar a las comunidades culturales y lingüísticas que conforman el público de la biblioteca, se plantea otra serie de preguntas para lograr identificar los servicios, los programas y los recursos de información que la biblioteca ya dispone o que potencialmente puede llegar a desarrollar:

³ Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural (2001) en “Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Multicultural” p.4, recopilado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001843/184302s.pdf>

⁴ *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*, p.1, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf

Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural - **Kit para su implementación**

- ¿Cuáles servicios, programas o recursos de información se brindan actualmente para cada sector cultural de mi comunidad?
- ¿Cuáles servicios, programas o recursos de información se pueden desarrollar para servir a cada sector cultural potencial de mi comunidad?

Con el fin de facilitar este proceso de evaluación, puede dirigirse al esquema que se encuentra en el **Apéndice B** titulado, “Análisis de la comunidad y evaluación de necesidades”.

Durante el proceso de evaluación de la comunidad, es recomendable que las bibliotecas también incluyan recomendaciones de los diversos sectores públicos de la misma comunidad. La comunicación y la colaboración continua con los usuarios de la biblioteca, con el gobierno local y con las organizaciones que ofrecen servicios multiculturales para la comunidad, enriquece los resultados de este proceso de evaluación. Un ejemplo de este tipo de evaluación puede apreciarse en la sección “La satisfacción de las necesidades de los usuarios” en el manual *Comunidades multiculturales: una guía para los servicios bibliotecarios*.⁵

1. Las minorías inmigrantes

Esta categoría incluye a los residentes permanentes que mantienen su propio idioma y cultura y que, además, se distinguen del resto de la sociedad que los acoge. La categoría también incluye a los descendientes de los inmigrantes quienes continúan identificándose con su cultura original.

2. Personas que buscan asilo

Los refugiados y los residentes quienes tienen un permiso temporal en la sociedad que los acoge.

3. Los trabajadores inmigrantes

En esta categoría, los inmigrantes temporales y sus dependientes se encuentran incluidos.

Este grupo de personas son inmigrantes que no pretenden buscar una residencia permanente en la sociedad que los acoge y, por tanto, mantienen una residencia temporal. Eventualmente, pueden convertirse en residentes permanentes, con características similares al primer grupo de esta lista. Esta situación obedece, principalmente, a sus intereses personales y a las políticas de residencia del país que los acoge.

4. Las minorías nacionales

Las minorías nacionales incluye a los siguientes grupos: los indígenas; las personas que se distinguen por sus características étnicas y lingüísticas; y las personas que se destacan por rasgos culturales que difieren de la gran mayoría de una nación. Estos grupos de minorías nacionales suelen expresarse en el idioma oficial del país (como en Suecia o Finlandia) o incorporan el idioma oficial de la nación en su cultura (como los galeses o los indígenas en los Estados Unidos). Además, las minorías nacionales pueden compartir su idioma y su cultura con otros grupos que residen en naciones aledañas, o se encuentran confinados como una minoría en la nación.

Fuente: Conceptos tomados del *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*⁶

⁵ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p. 9-14, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

⁶ *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*, p.2, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf

3. Principios

El Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural se fundamenta en la convicción de que cada persona de nuestra sociedad global tiene el derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Con el fin de apoyar este derecho, el Manifiesto alude a cuatro principios que facilitan el acceso a la información y a los servicios multiculturales.⁷

<p style="text-align: center;">Principio</p> <p style="text-align: center;">Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico.</p>	<p>Identificación de la comunidad multicultural</p> <p>En la sección anterior, el Manifiesto provee un modelo a seguir (Apéndice B) con el fin de llevar a cabo el “Análisis de la comunidad y evaluación de necesidades”. Este modelo permite a las bibliotecas identificar los rasgos culturales y lingüísticos de los usuarios, así como de los usuarios potenciales. De esta forma, se puede obtener una mayor claridad de la comunidad de la biblioteca y, así, lograr desarrollar los materiales, los programas y los servicios que corresponden a las diversas poblaciones que han sido identificadas.</p>
<p>Cuando se desarrolla este modelo en la biblioteca, es indispensable prestar atención a grupos que usualmente han sido marginalizados en las sociedades de diversidad cultural, tales como: los grupos de minorías, los grupos de asilo político y refugiados, los residentes con residencia temporal, los trabajadores inmigrantes y las comunidades indígenas.</p>	<p style="text-align: center;">Principio</p> <p style="text-align: center;">Ofrecer información en las lenguas y alfabetos pertinentes.</p>
<p style="text-align: center;">Principio</p> <p style="text-align: center;">Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades.</p>	<p>Difusión del Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural</p> <p>El taller contiene una serie de pasos que facilita la difusión del Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural al personal de la biblioteca, a los usuarios y a diversos miembros de la comunidad. Para llevar a cabo este taller, es necesario referirse al Apéndice C: “La difusión del Manifiesto: el planeamiento del taller”.</p>
<p>Los principios del Manifiesto que se difunden en el taller también vinculan las siguientes áreas de la biblioteca: el crecimiento de las colecciones, la promoción de los servicios dentro de un contexto multicultural y el establecimiento de una serie de pautas para el personal de la biblioteca.</p>	<p style="text-align: center;">Principio</p> <p style="text-align: center;">Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas.</p>

Para más información, se puede referir a la sección “Los principios de la biblioteca multicultural” del documento “Comunidades multiculturales: una guía para los servicios bibliotecarios”.⁸

⁷ El manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural, p.2, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf

⁸ Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA, p. 4, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

4. Misiones de las bibliotecas

¿Cuál es la misión de mi biblioteca?

La misión de la biblioteca se fundamenta en el contexto multicultural, los objetivos específicos y la implementación de los servicios. En este sentido, el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* ofrece diez tipos de misiones que se pueden desarrollar en una biblioteca.

Desarrollo de la misión

El *manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* alienta a las bibliotecas a redactar una misión que tome en cuenta los valores multiculturales de su comunidad. Además, aconseja que la misión sea breve y concisa con el fin de que se comprenda fácilmente por el personal de la biblioteca y por los usuarios de la comunidad.

En este sentido, resulta necesario revisar el conjunto de misiones expresadas en el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* y, además, recurrir al **Apéndice E** “Elaboración de la misión”. Ambos documentos hacen referencia a una serie de palabras claves y conceptos multiculturales que se pueden incorporar en los servicios, las fuentes de información, los programas de alfabetismo, las actividades de educación y las expresiones culturales que se llevan a cabo en la biblioteca. Para facilitar este proceso, es recomendable seguir los pasos.

1. Con el fin de complementar la redacción de la misión de una biblioteca, primero es necesario **revisar** una serie de descripciones que se encuentran en el apartado “La función y el propósito de la biblioteca multicultural” en el documento *Las comunidades multiculturales: la guía para los servicios bibliotecarios*.⁹
2. Posteriormente, resulta necesario **redactar** el borrador de “La declaración de la misión”, recurriendo a algunas palabras claves que se han obtenido con anterioridad. Es necesario recordar que la declaración de la misión debe de ser breve y expresar el motivo por el cual la biblioteca desea brindar los servicios multiculturales.
3. Seguidamente, es indispensable **consultar** la opinión del personal, de los usuarios y de los miembros de la comunidad con respecto a “La declaración de la misión” y llevar a cabo los ajustes necesarios.
4. Finalmente, es fundamental **adoptar** “La declaración de la misión” como un documento formal de los mandatos de la biblioteca. Este paso incluye la comunicación formal de “La declaración de la misión” al personal y a la comunidad de la comunidad de la biblioteca, así como la incorporación de la misión a los documentos oficiales y las publicaciones, como en la página de internet.

Las misiones

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

Fuente: *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*¹⁰

⁹ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p. 5-7, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

¹⁰ *El manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*, p.2, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf

Función y propósito de una biblioteca multicultural

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

- Como **centros de aprendizaje**, las bibliotecas promueven y facilitan el acceso a materiales de aprendizaje, programas de idiomas y otros materiales importantes en los formatos adecuados para el aprendizaje permanente. Gracias a ello, toda la sociedad tiene la oportunidad de apoyar las necesidades educativas en general y de aprender sobre las demás comunidades, entender las necesidades lingüísticas de cada una de ellas, aprender su lengua y mejorar sus conocimientos sobre la gran variedad de experiencias de las diferentes culturas.
- Como **centros culturales**, las bibliotecas preservan, promueven, destacan y dan voz a las diferentes culturas, incluyendo su patrimonio, tradiciones, literatura, arte y música. Este acceso brinda a las personas de todas las culturas la posibilidad de experimentar y conocer distintas formas de expresión cultural.
- Como **centros de información**, las bibliotecas adquieren, producen, organizan, preservan y hacen accesible la información que responde a las necesidades de todas las comunidades. También difunden información sobre las comunidades culturalmente diversas.

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹¹

Ejemplos

La misión que comprende los servicios multiculturales de la biblioteca puede modificarse con el tiempo por los siguientes motivos: la respuesta a nuevas necesidades e intereses de la comunidad; la disponibilidad de los recursos de la biblioteca; y las diversas capacidades que ofrece la biblioteca. Por tanto, es necesario revisar la misión de la biblioteca todos los años con el fin de evaluar los éxitos obtenidos o, si es del caso, plantear una nueva misión para el año siguiente que responda a las nuevas circunstancias.

Estos son algunos ejemplos de misiones que las bibliotecas pueden adoptar.

- La misión de la biblioteca es servir como un centro de información que obtiene información relevante a nuestra comunidad y la hace accesible a todos sus miembros.
- La misión de la biblioteca es proveer materiales de aprendizaje y programas que fomentan diálogos culturales.
- La misión de la biblioteca es brindar un ambiente digital de aprendizaje que facilite el acceso, el entendimiento y la interacción a todos los miembros de la comunidad multicultural.

El **Apéndice F** titulado “Guía para la toma de decisiones” provee más material de apoyo para redactar una misión dentro de un contexto multicultural.

¹¹ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p. 6, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

5. Procedimientos administrativos

El *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* promueve la sostenibilidad de los servicios multiculturales en todas las operaciones de la biblioteca, en lugar de que éstas se conviertan en opciones o se ejecuten como una función separada dentro de la institución. Para ello, es necesario que los servicios multiculturales se encuentren integrados dentro del plan estratégico y operacional de la biblioteca. Además, los servicios multiculturales deben estar apoyados por otra serie de políticas públicas que favorecen la diversidad cultural.

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

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹²

Existen diversos modelos de planeamiento y de políticas públicas. Por ejemplo, un documento formal que contempla una política pública generalmente toma en cuenta los siguientes elementos:

El título	El título suele llamarse así: “Las políticas públicas de los servicios multiculturales”.
La fecha de implementación	La fecha cuando la política pública es aprobada o será implementada.
El propósito	El propósito incluye el servicio específico, la decisión operativa o el objetivo dirigido por la política pública (por favor referirse a “4. Misiones de las bibliotecas” en el apartado “Desarrollo de la misión”).
El contexto	El contexto contempla toda la información de apoyo de la biblioteca, como el documento “Análisis de la comunidad y evaluación de necesidades” (ver el Apéndice A).
El contenido	El contenido incluye los detalles específicos de las políticas públicas. Por ejemplo, “El manual de la implementación” para el acceso a las páginas web multiculturales; las prácticas para contratar al personal multicultural; las prácticas para desarrollar la colección de recursos; los programas multiculturales; etc.
Las funciones y las responsabilidades	Las funciones y las responsabilidades del personal incluyen una lista de sus títulos y de sus responsabilidades. Una estructura jerárquica desglosa a los miembros profesionales, a los rangos medios y a los que se encuentran en diversas áreas de operación.
Las evaluaciones y las revisiones	Las políticas públicas se basan en las revisiones consecutivas de los datos obtenidos a través de las evaluaciones periódicas.
Las definiciones	Un glosario muestra las definiciones de los conceptos que se utilizan en el documento formal.
La información de contacto	La información de contacto del empleado de la biblioteca se ofrece en caso de que existan preguntas acerca de la política pública.

No todas las políticas públicas se expresan en los documentos escritos ya que algunas de estas políticas se limitan a su ejecución. Por ejemplo, por diversos motivos, una biblioteca puede tomar la decisión de adquirir una serie de recursos en diferentes idiomas.

¹² *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p.34, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

Manifiesto IFLA UNESCO por la biblioteca multicultural – Kit para su implementación

Todos los planes y las políticas públicas de la biblioteca deben basarse en decisiones documentadas, inclusive aquellos o aquellas que sean formales o informales, breves o extensas. Para ello, pueden referirse al **Apéndice F** que contiene el documento “Guía para la toma de decisiones” que comprende los siguientes apartados:

- La identificación del problema o los problemas que necesitan atención para tomar una decisión.
- La descripción del contexto de un plan o una política pública existente.
- El registro de consultas relacionado a las comunidades culturales de la biblioteca, de los recursos de la biblioteca y de otros informes pertinentes.
- La propuesta de una decisión que sería aprobada y puesta en práctica en el plan o en la política pública.

La política de gestión de las colecciones

“La política general de gestión de las colecciones de la biblioteca debería incluir una política de gestión de las colecciones para los recursos multilingües y multiculturales.”

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹³

Puede referirse al documento *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA* para encontrar una lista de observaciones generales y requisitos específicos que se requieren para desarrollar una política pública pertinente a la administración de las colecciones de recursos multilingües y multiculturales. En este sentido, la guía contiene los siguientes apartados:

- Una fuente de recursos
- El desarrollo y el mantenimiento de una colección multilingüe
- El control bibliográfico
- Los criterios que se adoptan en las colecciones de libros
- Las proporciones adecuadas para la adquisición de los recursos
- La distribución de los recursos electrónicos

¹³ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p.14, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

6. Conjunto de gestiones

El *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* promueve el desarrollo de los servicios multiculturales a través de todas sus actividades. Este conjunto de gestiones incluye las siguientes áreas:

- El desarrollo de la colección
- La distribución de los recursos
- La presentación de los programas
- El acceso a la información
- Las iniciativas fuera de la biblioteca

Con el fin de incorporar este conjunto de gestiones a la biblioteca, se realizan los siguientes dos pasos: primero, se siguen las pautas que se indican en “El manual operativo”; y, segundo, se verifican los resultados de este proceso con el documento en del **Apéndice G** titulado “Inventario para analizar el conjunto de gestiones”. Este segundo paso le permite a la biblioteca valorar, de forma integral, el conjunto de servicios y programas que la biblioteca ha decidido desarrollar.

Las actividades principales

“La biblioteca multicultural debería:

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

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*

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

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

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹⁴

7. El personal administrativo

El *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* reconoce el vínculo vital entre la biblioteca y las comunidades culturales a las que sirve la biblioteca. Con el fin de asegurar un enlace fuerte y productivo entre ambas entidades, el manifiesto recomienda una formación profesional continua del personal de la biblioteca que, además, incluye la información facilitada por los miembros de la comunidad acerca de sus características culturales y lingüísticas.

¹⁴ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p.35, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

Manifiesto IFLA UNESCO por la biblioteca multicultural – Kit para su implementación

Destrezas del personal de la biblioteca

Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA recomienda revisar la lista de “Las aptitudes de los empleados de la biblioteca”.¹⁵

Es importante destacar que, dentro de esta lista de aptitudes, se enfatiza un conjunto de iniciativas de comunicación. Por ejemplo, es necesario divulgar las oportunidades laborales que ofrece la biblioteca a los miembros de las comunidades multiculturales, a fin de alinear los objetivos multiculturales de la institución con las destrezas que ofrecen los miembros de estas comunidades.

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

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹⁶

Además, es recomendable ofrecer en un taller para el personal activo o potencial de la biblioteca con el fin de divulgar los postulados inscritos en el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*. En este sentido, puede referirse al **Apéndice C: “Difusión del Manifiesto: Planeamiento del taller”** el cual provee los pasos necesarios para difundir los propósitos del Manifiesto al personal de la biblioteca, a los usuarios y a otros miembros de la comunidad.

Las aptitudes del personal de la biblioteca

- En las bibliotecas se deberían intentar reflejar las sociedades multiculturales a las que se sirven garantizando que el personal que trabaje en ellas refleje fielmente a los diferentes grupos multiculturales presentes en la comunidad.
- Las bibliotecas deberían poner en práctica planes de acción con el fin de garantizar que las personas que pertenecen a comunidades multiculturales sean conscientes de las oportunidades de empleo existentes.
- Las autoridades bibliotecarias deberían fomentar el empleo de personal con conocimientos, aptitudes y habilidades lingüísticas y culturales relevantes. Entre las formas correctas de llevar a cabo lo mencionado anteriormente se incluyen la adopción de políticas locales de empleo, la creación de puestos específicos y la contratación de becarios o estudiantes en prácticas. Es importante que las características lingüísticas y culturales se ajusten a las funciones para las que una persona se contrata, así como que las bibliotecas reconozcan la gran variedad de aptitudes. Entre ellas se incluyen la fluidez oral, la capacidad de lectura y de escritura, la familiarización con la cultura general y la educación formal de alto nivel dentro de la cultura, así como cualquier combinación de ellas.
- Las autoridades bibliotecarias deberían constituir programas educativos diseñados para enriquecer los conocimientos culturales del personal de las bibliotecas y mejorar sus habilidades para servir a una sociedad multilingüe y multicultural.
- Las escuelas de Bibliotecología deberían animar a las personas que pertenecen a entornos multiculturales para que inicien cursos de bibliotecología y materias relacionadas. A su vez, las escuelas deberían garantizar que todos los cursos abordan asuntos multiculturales.
- Se debería fomentar la utilización cooperativa del personal de las bibliotecas con las habilidades apropiadas.

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹⁷

¹⁵ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p. 21-22, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

¹⁶ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p.22, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

¹⁷ *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p. 21-22 (<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>)

8. Marco legal y financiero

La participación de los gobiernos y de organismos pertinentes durante el proceso de la implementación de el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*, trae muchos beneficios y oportunidades a la biblioteca. Este conjunto de dinámicas dependerá de las capacidades que ofrezca cada biblioteca y de las modalidades administrativas que rigen su funcionamiento.

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

Fuente: *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*¹⁸

Las mejores prácticas internacionales

Un listado de las mejores prácticas internacionales de la legislación internacional, las políticas estratégicas y los programas dedicados a los servicios bibliotecarios desarrollados en contextos multiculturales, se encuentran en el documento *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*¹⁹

- **Canadá:** La ley canadiense sobre el multiculturalismo, 1988 (Canadian Multiculturalism Act, 1988) <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-18.7/>
- **Dinamarca:** La ley sobre los servicios bibliotecarios, 2001 (Act Regarding Library Services, 2001) https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/andre/Act_regarding_library_services.pdf
- **Estonia:** La ley de bibliotecas públicas, 2007 (Public Libraries Act, 2007) <https://wipolex.wipo.int/en/text/244693>
- **Noruega:** La reforma de la biblioteca, 2014 (Library Reform, 2014) http://naple.mcu.es/sites/naple.mcu.es/files/jon_birger_ostby_0.pdf
- **Reino Unido:** Bienvenido a su biblioteca: enlazando las bibliotecas públicas y las comunidades de los refugiados (Welcome to Your Library: Connecting Public Libraries and Refugee Communities, 2008) <http://welcometoyourlibrary.org.uk/>
- **Estados Unidos de América:** Bienvenidos recién llegados: las bibliotecas públicas construyen una comunidad global, 2008 (Welcome Stranger: Public Libraries Build the Global Village, Tool Kit, 2008) https://www.urbanlibraries.org/assets/Welcome_Stranger_Full_Report_08.pdf

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

Fuente: *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*²⁰

Se fomenta a las bibliotecas a distribuir copias de el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural (Apéndice A)* y conducir talleres que aborden temáticas vinculadas a los servicios multiculturales de la biblioteca. Para ello, el **Apéndice C:** “Difusión del Manifiesto: Planeamiento del taller” brinda una serie de sugerencias y actividades para desarrollar junto al personal, los usuarios y a otros miembros de la comunidad.

¹⁸ El manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural, p.4, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf

¹⁹ Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA, p. 24-32, <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

²⁰ El manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural, p.4, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf

9. Implementación del *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*

El *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* promueve el reconocimiento y la comunicación de los principios y las acciones que se describen en el documento.

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

Fuente: *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*²¹

Con el fin de apoyar los esfuerzos hacia el reconocimiento de *El manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*, se puede referir al **Apéndice C: “Difusión del Manifiesto: Planeamiento del taller”** que ofrece una serie de pasos que le facilita al personal de la biblioteca, a los usuarios y a otros miembros de la comunidad, la comprensión del manifiesto.

IFLA también está elaborando un video con información acerca de los elementos claves del Manifiesto y de los objetivos de los servicios culturales. Para tener acceso al video en línea se puede visitar la “Sección de los servicios bibliotecarios en un contexto de diversidad cultural” de IFLA en <https://www.ifla.org/mcultp>.

Promover los servicios bibliotecarios en un contexto de diversidad cultural

Existe una serie de factores que determinan el valor de los servicios bibliotecarios en un contexto de diversidad cultural e incluye los siguientes:

- El acceso y utilización de sus servicios de forma totalmente gratuita, algo fundamental en el fomento del uso de las bibliotecas.
- La buena señalización de las bibliotecas, con indicaciones en los idiomas de los principales grupos de usuarios o, si es necesario, con símbolos internacionales. La base de datos Multilingual Glossary (glosario multilingüe) es una herramienta de señalizaciones para bibliotecas que ha diseñado la Biblioteca Estatal de Nueva Gales del Sur, en Australia. El glosario contiene frases comunes referentes a bibliotecas en 49 idiomas que se pueden descargar para hacer más fácil la comunicación entre los empleados de las bibliotecas y los usuarios de comunidades multilingües. <http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>
- Una amplia variedad de recursos multilingües, entre los que se incluyan revistas, periódicos y material multimedia.
- Las estrategias de mercadeo, con el fin de proporcionar los servicios pertinentes a las comunidades multiculturales, aumentarán el uso que éstas hacen de las bibliotecas. Las nuevas áreas de servicios deben incluir nuevos usos con acceso multilingüe en Internet gratuito, aplicaciones de oficina multilingüe, foros para establecer diálogos multiculturales e interactividad, desarrollo de las capacidades de las comunidades, etc.
- Colecciones fácilmente accesibles y ubicadas en un lugar destacado.
- Formularios de inscripción y de reserva, avisos de retrasos en la devolución, normas, directrices de uso de la biblioteca y otras formas de comunicación entre ésta y sus usuarios expresados en el idioma de estos.
- Material promocional, como listas de recursos, expresado en los idiomas de los miembros de los grupos multiculturales y que refleje sus intereses.
- El sitio web de la biblioteca facilitado en varios idiomas que reflejen la diversidad lingüística de la comunidad.
- El uso de medios de comunicación de los grupos multiculturales, como periódicos o programas radiofónicos locales, con el fin de hacer publicidad de los servicios bibliotecarios.
- La promoción de los servicios bibliotecarios multilingües a los políticos y a las personas que toman las decisiones.

Fuente: *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*²²

²¹ *El manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*, p.4, https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf

²² *Las comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario de IFLA*, p. 23 (<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>)