

Las sociedades multiculturales y su relación con la Bibliotecología

ESTELA MORALES CAMPOS

Los cambios en la sociedad, la ciencia, la tecnología, la economía, el mercado, la política, los procesos democráticos, los derechos naturales y la legislación internacional, entre otras circunstancias, han influido y determinado el ciclo de la información: su generación, su organización y su uso. Todo ello obliga a plantear nuevos temas y nuevas áreas de estudio: el derecho de autor, el derecho a la información, la libertad intelectual, la sociedad de la información y del conocimiento, las políticas de información, la Internet, los motores de búsqueda, el *open access* (libre acceso), los repositorios electrónicos por tipo de material, el costo de la información, la lectura, la brecha digital, la equidad en costo y acceso y otros más.

Asimismo, se tienen que tomar en cuenta elementos y circunstancias del mundo global que nos han permitido apreciar múltiples aristas de la cultura de cada uno de los países, así como el ir y venir de sus influencias, de sus mezclas, de sus aportaciones a las culturas locales y globales. Precisamente, tenemos que entender el ciclo de la información dentro de la multiculturalidad, la pluralidad y la diversidad de manifestaciones humanas, creencias e ideologías de pueblos que generan información y la usan.

El respeto y la convivencia entre culturas: aspiraciones y realidades

La globalización, que es un tema de nuestro tiempo y del pasado, va de la mano con una intensa y dinámica movilidad, de tránsito, de flujos humanos y de productos, de ideas y conocimientos que van y vienen en múltiples direcciones de manera física y virtual.

La globalización no es una totalidad geográfica e histórica, constituye una interacción entre espacios, épocas y hechos; entre sociedades que incorporan sus culturas y sus ideas, y suman y restan singularidades, particularidades y universalidades.

Cada espacio geográfico, el local o el global, está habitado por grupos humanos que han construido, desarrollado, formado sus propias culturas, las cuales se pueden multiplicar a través de mezclas y adi-

ciones que han sido posibles por los desplazamientos de productos, ideas y creencias de los hombres que se han movido por el mundo conocido en cada una de las épocas que les ha tocado vivir.

Para tener un punto claro de referencia cuando hablamos de cultura en este documento, nos referimos al conjunto de rasgos espirituales, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a un grupo social, además de los modos de vida, los sistemas de valores, tradiciones y creencias; en el sentido más amplio, la cultura incluye toda aportación humana que de manera original no nos dio la naturaleza, bien sea expresados en símbolos, productos, prácticas que pueden ser distintivos de estos grupos y suelen transmitirse en el tiempo y el espacio, de una generación a otra y de un lugar a otro.¹

La movilidad y el flujo de personas o de sus creencias, ideas y productos, además de los movimientos migratorios, propician la comunicación y el enlace de culturas, lo que nos enfrenta a una realidad manifestada desde los orígenes de la humanidad, pero con una gran visibilidad en nuestros días:

1 Declaración universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural, <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>; Guillermo de la Peña, cit. en: León Olivé, *Multiculturalismo y pluralismo*, México, Bs. As., Paidós-UAM-FFyL, 1999, p. 41.

el multiculturalismo, la multiculturalidad y la interculturalidad.

La multiculturalidad, además de reconocer la diversidad de culturas y “la pluralidad de la razón y del sentido a la vez de comprender la igualdad y diversidad de los sujetos”,² también abre el camino a esa interacción y mezcla de culturas, junto con la creación de espacios en que surgen nuevas expresiones que mezclan, conjuntan o integran manifestaciones de dos o más culturas para dar paso a la interculturalidad.

La realidad del multiculturalismo en el ámbito de la información y la Bibliotecología nos enfrenta a comunidades sociales, laborales, políticas, científicas y educativas, todas ellas multiculturales que requieren información en su vida cotidiana y profesional. En este sentido, la IFLA considera al multiculturalismo como la coexistencia de diversas culturas,³ entendiendo a la cultura en su forma más amplia, con base en la definición de UNESCO, es decir, incluye a los diversos grupos étnicos, religiosos y políticos que pueden manifestarse en una plu-

2 Luis Villoro, *Estado plural, pluralidad de culturas*, México, UNAM-FFyL- Paidós, 1999.

3 IFLA, “Definiendo “multiculturalismo”, 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>

alidad de comportamientos, creencias, ideas e ideologías, además de los diferentes estilos de comunicación.

El reconocimiento a la diversidad y a la pluralidad debería llevar implícito el deseo de la integración, no el de la atomización o el de la balcanización de los países, las regiones o el mundo; debe contemplar el pleno respeto y aceptación al otro, a la otra cultura, y no sólo a la tolerancia, que puede ser un principio endeble con tentación a la exclusión, lo cual echaría por tierra la convivencia en este mundo multicultural. En ese contexto, es necesario buscar caminos dirigidos hacia valores universales que permitan construir conductas que se socialicen y posibiliten la convivencia entre la diferencia para el logro de un bien común, en un país o en una región, lo cual nos hará más fuertes para vivir con los satisfactores necesarios y adecuados en un mundo local y global.

La biblioteca y los servicios de información tienen como insumo, precisamente, la información, es decir, un producto cultural de primer orden, ya que permite el registro de la diversidad cultural y la pluralidad de ideas, de pensamientos y de sensibilidades; por ello, tanto la Bibliotecología como los servicios de información se convierten en un medio ideal para la socialización de las expresiones

culturales registradas en las colecciones bibliotecarias e informativas, ya sean impresas o electrónicas.

En consecuencia, la Bibliotecología tiene que estudiar el porqué y el cómo se pueden integrar estas diferencias expresadas en los productos culturales para tenerlas accesibles a comunidades que, a su vez, son multiculturales. Con base en la libertad intelectual y en el derecho a la información (principios que también asume y defiende la IFLA, al igual que otras asociaciones internacionales y nacionales como la ALA), los especialistas de la información deben propiciar y defender el derecho a la información para que éste se ejerza por todos los usuarios, pero también por los no usuarios, es decir, por todos los ciudadanos; además, es indispensable defender la libertad intelectual que favorezca la creación, las diferentes formas de ver e interpretar un hecho, una idea, y tener la posibilidad de que los creadores y los autores puedan ser conocidos, leídos, oídos por todo aquel interesado y que su curiosidad pueda ser satisfecha con una colección y por una institución que fomente la libertad intelectual y la infodiversidad.

Los usuarios

Para la Bibliotecología, todos los integrantes de un grupo social deben ser de interés o considerar que toda la población es potencialmente un usuario de información. Este usuario, este hombre o este ciu-

dadano, ante la sociedad, tiene un compromiso como parte del grupo al cual pertenece.

En el campo de la información, los usuarios también tienen derechos y obligaciones; derechos como el de la información, el del libre acceso a los servicios de información producto de la libertad intelectual; el de acceder sin discriminación alguna y con equidad al saber, al conocimiento y a los servicios de información. Al mismo tiempo, tiene obligaciones, entre ellas, aunque parezca obvio, se encuentra el de ejercer tales derechos; por otro lado, tiene también la obligación de hacer posible que la pluralidad y la diversidad del multiculturalismo sean registradas en piezas informativas, que la infodiversidad en las fuentes impresas y electrónicas esté presente y sea visible.

La migración es un elemento muy importante en la integración multicultural y en la interculturalidad, ya que no sólo se desplazan las personas, sino que éstas van acompañadas de un gran equipaje cultural: lenguaje, ideas, creencias, valores, formas de vida y de comunicación, lo cual, a veces, ya está registrado en su lugar de origen, o bien, hay que registrarlo en el nuevo asentamiento; la Bibliotecología, en ese sentido, tiene que hacer énfasis en el registro, ya que ésa es la forma en que la información es objeto de estudio de dicha disciplina; como complemento, también lo es la lectura, ya que nos permite

acercarnos al conocimiento de manera muy independiente del lugar y tiempo de su registro; además, la lectura conlleva una rica diversidad y pluralidad de ideologías, creencias y experiencias que se entrelazan con la diversidad y la pluralidad que registraron los autores.

La Bibliotecología ha tenido el reto de la multiculturalidad desde siempre, ya que las ideas, los manuscritos y los impresos han viajado en todo momento y, con las vías de comunicación, ese flujo de la información se incrementó. En épocas más recientes, las telecomunicaciones, la computación y, ahora, las tecnologías de la información y la comunicación agilizaron y potenciaron la migración de la información. En este movimiento, la prensa, la radio, la industria editorial, la industria de la información, la televisión, la globalización de las señales de radio y televisión, han logrado que la cultura, vía la información escrita y audiovisual, se potencie de manera considerable y más intensa a partir de la Internet.

Con la popularización de las TICs (Tecnologías de la información y la comunicación), técnicamente cualquier usuario con acceso a éstas se encontraría en posibilidades de registrar información y, por supuesto, de tener acceso a toda la información que circule por la red o esté registrada con base a las TICs.

Ahora, la comunidad de usuarios puede estar compuesta por una rica variedad de rasgos culturales que pueden proceder de:⁴

1. Los naturales actuales de la localidad.
2. Los naturales originales de la localidad.
3. Los migrantes internos.
4. Otras minorías nacionales.
5. Los inmigrantes y sus descendientes.
6. Los refugiados y asilados por razones políticas.
7. Los residentes temporales por razones de estudio, trabajo o familiares.
8. Los pertenecientes a minorías que se distinguen por sus ideas, gustos, modos, profesiones, idiomas, etcétera.
9. Los grupos que asimilan más de una cultura que puede generar una nueva o no.

Históricamente se ha declarado que las bibliotecas tienen su razón de ser en función de la comunidad a la que pertenecen, ya sea la población en general, o una comunidad específica (científica, académica, escolar, obrera, etc.), pero en realidad pocas veces esta comunidad se había desagregado a partir de sus ingredientes culturales. Este componente puede determinar su perfil de usuario, por formación académica y personal y, por lo tanto,

4 La sección sobre servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales de la IFLA considera los numerales 3, 4, 5, 6.

impactar en sus necesidades de información, en las formas de buscarla o en las fuentes preferidas por tradición o por conducta adquirida.

Respetar, promover y aceptar la rica diversidad que proviene del multiculturalismo y favorecer su registro fomenta la infodiversidad local y global. Esta infodiversidad obliga a todo ciudadano a promover la creación, difusión y circulación de ideas, pues de esa forma se les permite a los distintos grupos sociales tener un equilibrio de las diferencias y afinidades entre las regiones y bloques geográficos y entre grupos e individuos.⁵

El bibliotecario y los servicios de información

Reflexionar sobre el papel que deben jugar en la sociedad el bibliotecario y los servicios de información es urgente, porque el multiculturalismo es una realidad. Cada uno de los hombres cada vez está más consciente de que no hay un solo grupo cultural que se asuma como el patrón o modelo, como en los siglos en que el eurocentrismo dominó los cánones y modelos mundiales, sino que, hoy día, todos podemos aportar algo a la cultura universal y

5 Estela Morales Campos, *La diversidad informativa latinoamericana en México*, México, UNAM/CCYDEL, 2001. p. 40

considerar que una forma diferente de ver la vida con respecto a otra es válida y, por lo tanto, es posible ver la diferencia como una riqueza, no como una deficiencia.

Muchas veces, los servicios de información que diseña y ofrece el bibliotecario se ven impactados por la relación de dos factores: el número de usuarios y el presupuesto; los más afortunados agregan como factor fundamental la calidad o la alta calidad para cada uno de sus usuarios. En la medida en que detectamos más diversa a la comunidad, todos nuestros procesos se pueden masificar menos, transitando a una atención más personalizada, no necesariamente individualizada, pero sí dirigida a pequeños grupos de usuarios con características afines que reflejen la diversidad y pluralidad de su comunidad. Esta diferenciación es posible en los centros de investigación, donde una atención más individualizada es una realidad, en función del número de investigadores que atienden y de la dotación presupuestal generosa que normalmente tienen; una biblioteca universitaria tiene la práctica de dividir a su comunidad por carrera, por disciplina, por grado, y ahora, además de estos elementos, deberá tomar en cuenta los ingredientes de una comunidad multicultural, no sólo por sus estudiantes inscritos *in situ* y su planta formal de profesores e investigadores, sino también por la diversidad de su

comunidad académica y estudiantil virtual que consulta su colección en la Red. Una biblioteca pública también ha considerado la diversidad de su comunidad a partir de la edad y las actividades productivas de su comunidad predominante, pero no necesariamente ha tomado en cuenta los elementos de una sociedad multicultural, como los diferentes idiomas, las maneras de comunicación, los valores, las ideologías, la historia y la actualidad de diferentes pueblos y culturas que dan raíces a los usuarios de este tipo de bibliotecas.

Tomar en cuenta estas necesidades de la actualidad convulsionada de nuestro mundo, muchas veces por diferencias ideológicas, religiosas o étnicas, ayudaría al desarrollo de una sociedad más armónica, con menos conflictos, que, con mejor entendimiento del otro y el respeto del principio de aceptación de otras posturas, de otras ideas y sensibilidades, evitaría muchas agresiones y confrontaciones bélicas y facilitaría las relaciones humanas, laborales, políticas e internacionales.

Si bien lo hasta aquí expresado se tiene que considerar como una posición de principios fundamentales de la Bibliotecología y un tema para políticas de información, tenemos que observar la práctica profesional en el mundo real y tener muy claro que, para llegar de manera focalizada a estos grupos multiculturales, se requerirá reorganizar las funcio-

nes y procesos de la biblioteca y reordenar, entre otras cosas, las tareas del personal; así, ante nuevas tareas, quizá nuevas colecciones y servicios, se tendrá que tener un respaldo presupuestal.

Algunos cambios que se tendrán que realizar deberán partir del conocimiento de la comunidad para conocer la diversidad de nuestros usuarios y sus necesidades de información. Lo que necesariamente impactará en el desarrollo de colecciones, que no sólo buscará nuevos títulos, sino que buscará un nuevo diálogo entre proveedores, bibliotecólogos y usuarios o con fuentes que reflejan los intereses y necesidades de la multiculturalidad.

La organización de la colección impresa o electrónica tiene que propiciar una conexión entre el usuario y el contenido de cada pieza informativa, donde el lenguaje, las formas y giros idiomáticos son muy importantes para que el usuario final pueda comprender el código internacional usado en el registro y en la recuperación de la información.

Una vez resuelta la organización de la información, es necesario considerar los principios que han sustentado a la Bibliotecología y la guían hoy en la globalización con la potencialidad de las telecomunicaciones. Las vías de comunicación, la TIC's, la creatividad y la imaginación del hombre impactan de frente reafirmando los principios básicos y adoptando de forma más aplicada que declarativa

otros que se derivan de la propia sociedad y del reconocimiento de la sociedad multi e intercultural, con su diversidad y pluralidad abierta, no escondida, no subterránea, no prohibida.

La Bibliotecología constituye una disciplina que tiene su razón de ser en la sociedad y en el hombre que crea el conocimiento y lo registra; y tal conocimiento hoy se toma como el motor que mueve y desarrolla a la sociedad, al grado de llamarla sociedad de la información y del conocimiento; al respecto, hay que plantearse fuertes interrogantes:

- a) Cómo promover el uso de la información con respeto a diferentes creencias, ideas, ideologías, idiomas y culturas.
- b) Cómo garantizar la equidad en el acceso a la información.
- c) Cómo ser un agente facilitador de la participación democrática en la sociedad a partir de la información.

Y como el hacedor de realidades sería el especialista en información, el bibliotecario tiene que reeducarse, tiene que hacer un aprendizaje de las nuevas dinámicas socio-políticas que mueven al mundo y tiene que reconsiderar las funciones y los procesos bibliotecológicos, cómo obtener la información requerida y ofrecerla al usuario final, tomando en cuenta las nuevas demandas de la socie-

dad y el surgimiento de exigencias y derechos de valor universal.

Los aspirantes a desarrollarse profesionalmente en este campo, como los estudiantes, deberán hallar estos enfoques en sus planes de estudio y cursos formales, pues el que ya es practicante tomará el camino de la actualización, la capacitación y la educación continua.

Estos programas educativos, entre sus objetivos, deben generar un cambio de actitud entre los profesionales en servicio y entre los estudiantes, porque la sociedad civil ya ha iniciado el cambio al fomentar valores de respeto, tolerancia y plena aceptación del otro.

La educación y la investigación bibliotecológicas

La aparición de sociedades complejas multiculturales no es reciente, sino que éstas se han ido formando desde los orígenes de los grupos humanos y siempre ha existido la posibilidad de la interculturalidad; sin embargo, lo que no ha sido fácil ni se ha dado de manera cotidiana es la convivencia de los distintos grupos, el reconocimiento de esta realidad y el respeto al otro; esta actitud no se ha formado ni en la familia, ni en la escuela, ni en la sociedad en general, aunque de manera natural las sociedades de hoy sean multiculturales.

Ante esta realidad, hoy más que nunca, la Bibliotecología y la investigación que se hace en el área tiene que auxiliarse de otras disciplinas sociales, como la propia sociología, la antropología, la ciencia política, la comunicación, el derecho y la filosofía, entre otras, para dar una respuesta adecuada a muchas preguntas de investigación que puedan ofrecer soluciones a la problemática social de la información y la práctica bibliotecaria, las cuales, a su vez, interactúan con otros cuestionamientos técnicos y tecnológicos que hoy son parte integral del comportamiento y del ciclo de la información.

También se tiene que abordar el trabajo multi e interdisciplinario, porque la información se genera y se usa en una multiplicidad de ambientes y en una diversidad de necesidades provenientes de seres humanos igual de diversos y plurales. Esta información no necesariamente se usa en la biblioteca o en otras instituciones sociales tradicionalmente relacionadas con la información, sino en cualquier espacio y en cualquier momento, a partir de las telecomunicaciones, las TIC's, la radio, la televisión o el Internet.

Entre los temas relacionados con el multiculturalismo y la diversidad que hoy se tienen que abordar por estos equipos plurales podríamos citar, sin priorizar:

- La sociedad del conocimiento y la sociedad del desarrollo.

- La libertad intelectual y el acceso al conocimiento.
- Derechos y participación de diferentes grupos culturales, lingüísticos y étnicos.
- Interacción de grupos heterogéneos y convivencia entre mayorías y minorías.
- El derecho a la información y elementos que afectan su uso.
- La lectura y el lenguaje como llave de acceso al conocimiento.
- La alfabetización informativa en usuarios culturalmente diversos.
- La visibilidad de la información local y global.
- La migración de grupos sociales creadores y usuarios de información.
- El multiculturalismo y la pluralidad informativa.
- Servicios comunitarios de información.
- La equidad de costos y acceso.

Por supuesto que la lista no es exhaustiva, pero cada colectivo de docencia e investigación incluirá o desechará temas más relacionados con sus objetivos y requerimientos.

Cada vez más, los centros académicos tienen una representación más plural y diversa en sus integrantes, profesionales, investigadores y alumnos; por lo tanto, el enfoque multicultural y de diversidad y pluralidad estará en el entorno cercano y lejano. Sobre todo, si tomamos en cuenta que el trabajo profe-

sional del bibliotecólogo está enfocado cada vez más a una comunidad que claramente tiene dos componentes que sobresalen: rasgos locales y perfiles internacionales y globales que se representan evidentemente en las demandas de información.

Esta situación se ve como causa y efecto de la movilidad y la tendencia a la internacionalización de los estudiantes, de sus universidades y planes de estudio; lo mismo podríamos decir de la práctica profesional del mercado de trabajo vinculado a ofertas de empresas con normas internacionales combinadas con adecuaciones locales que permiten un flujo constante de profesionales y mano de obra en general.

Si bien siempre encontraremos una cultura dominante, habrá que reconocer espacios para otras manifestaciones culturales que propicien la interculturalidad, como lo es la biblioteca; así, cada vez más, el perfil del bibliotecólogo será el de un ciudadano del mundo que tenga que desarrollar las capacidades necesarias para una fácil comunicación con ese mundo del cual forma parte y con el que todos los días se comunica en variadas formas. Los programas de educación tienen que formar estudiantes provenientes de la interculturalidad para desarrollarse en servicios de información que, las más de las veces, responderán a comunidades reales o vir-

tuales que representan intereses multiculturales plurales y diversos.

La investigación bibliotecológica debe provocarnos la curiosidad y, en la medida de lo posible, brindarnos respuestas sobre el porqué, el cómo, el cuándo, el para quién y el para qué de temas inherentes a la Bibliotecología, sin olvidar tres actores fundamentales: los usuarios, los bibliotecólogos y las colecciones informativas; cada uno de ellos forman subconjuntos que llevan consigo sus tradiciones, ideologías e imágenes, relacionadas con un pasado y un presente lleno de intercambios plurales y diversos en busca de equilibrio.

Bibliografía

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

Garduño Vera, Roberto. "Reflexiones en torno al Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, a sus 25 años de existencia", p. 27-38, en: *Ceremonia Conmemorativa, XXV aniversario del CUIB*. México, UNAM/CUIB, 2007 (Cuadernos Conmemorativos, I)

- IFLA. “Definiendo “multiculturalismo”, 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>
- IFLA. “Servicios Bibliotecarios Multiculturales”, Sección sobre Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales, “Raison d’être des services multiculturels de bibliothèques [Spanish],
<http://www.ifla.org/VII/s32/index.htm>
- Mireles Cárdenas, Celia. “Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales”, p. 41-52, en: Morales Campos, Estela (coord.). *El multiculturalismo y los servicios de información*. México, UNAM/CUIB, 2007 (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad).
- Morales Campos, Estela. “Cuarenta años de formación de bibliotecólogos y la investigación bibliotecológica”, p. 157-171, en: Licea de Arenas, Judith (coord.). *Cuarenta y cinco años de estudios universitarios en Bibliotecología: visiones empíricas e históricas*. México, UNAM-FFYL, 2001 (Colección Jornadas).
- . *La diversidad informativa latinoamericana en México*. México, UNAM/CCyDEL, 2001.
- . “La investigación bibliotecológica, una rica historia y un futuro prometedor”, p. 39-48, en: *Ceremonia Conmemorativa, XXV aniversario del CUIB*. México, UNAM/CUIB, 2007 (Cuadernos Conmemorativos, I).

Peña, Guillermo, cit. en: Olivé, León. *Multiculturalismo y pluralismo*. México, Bs. As., Paidós- UAM-FFYL, 1999, p. 41.

Ríos Ortega, Jaime. “Multiculturalismo, diversidad cultural y educación bibliotecológica: un tema fundamental de la agenda”, p. 69-81, en: Morales Campos, Estela (coord.). *El multiculturalismo y los servicios de información*. México, UNAM/CUIB, 2007 (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad).

Schrader, Alvin M. *Toward a Theory of Library and Information Science*, Indiana, Indiana University, Thesis Ph. D., 1983, vol. 1.

UNESCO. Declaración universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural,
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>

Villoro, Luis. *Estado plural, pluralidad de culturas*. México, UNAM/FFyL- Paidós, 1999.