

COMUNIDADES MULTICULTURALES

Directrices para el Servicio Bibliotecario

Introducción

Estas directrices se basan en las Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas compiladas por el Grupo de Trabajo sobre Servicios Bibliotecarios Multiculturales (Victoria) y publicados en agosto de 1982 por el Grupo de Trabajo y el Consejo Bibliotecario de Victoria, Australia.

Fueron compiladas por la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de IFLA, por un Subcomité de Normas constituido por Anne Holmes y Derek Whitehead en colaboración con todos los miembros del Comité Permanente de la Sección. Las normas se tradujeron a todas las lenguas oficiales de IFLA (alemán, francés, español y ruso). También fueron traducidas al chino, japonés e italiano y se distribuyeron a todos los miembros de la Sección.

El desarrollo de los medios electrónicos y la introducción de nuevas formas de transmisión de la información creó la necesidad de revisar estas directrices. Virginia Ballance y Marie Zielinska, en colaboración con todos los miembros del Comité Permanente de la Sección, se encargaron de realizar esta labor. Benedikte Kragh-Schwartz y Charles Townley ayudaron a preparar la versión final.

COMUNIDADES MULTICULTURALES

Directrices para el Servicio Bibliotecario

Estas directrices han sido compiladas y publicadas con el objeto de promover normas de justicia y equidad en servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales. Las pautas

- ## Proporcionan criterios para determinar si los servicios existentes son adecuados
- ## Proporcionan una base para la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad
- ## Proporcionan una base equitativa para la adquisición de materiales y la provisión de servicios; y creemos que su implementación también
- ## fomentará la tolerancia y el entendimiento mutuos entre los grupos étnicos, lingüísticos y culturales representados en todas las sociedades.

No se pretende que estas directrices se utilicen independientemente de otras normas y pautas. En concreto, se deberían usar junto a las normas y pautas de tipos concretos de bibliotecas en cada país y siguiendo las normas internacionales. Es nuestra intención que el principio central de estas directrices, el de la equidad, se utilice en la aplicación de normas y directrices existentes en bibliotecas públicas, escolares, académicas y otras.

Es también importante que los servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales no se planteen como independientes o como adicionales a los servicios "normales". Deben concebirse como parte integrante de todo servicio bibliotecario.

Diversidad Étnica, Lingüística y Cultural

Estas directrices son internacionales, pero la composición étnica, lingüística y cultural de los países del mundo es muy variada. Esta variedad se puede caracterizar de la forma siguiente:

1. Minorías inmigrantes. En esta categoría se incluyen las personas que se asientan permanentemente en una comunidad y cuya lengua(s) y cultura(s) es diferente a la de la sociedad que los acoge. Aquí también se incluyen los descendientes de inmigrantes que continúan identificándose con la cultura de sus padres.
2. Personas que buscan asilo, refugiados y residentes con un permiso de estancia temporal.
3. Trabajadores ambulantes. En ésta categoría se incluyen trabajadores inmigrantes temporales y sus dependientes. Son inmigrantes que no tienen la intención de establecerse permanentemente, y cuyo estatus legal es el de residentes temporales. Ellos se podrían convertir, con el paso del tiempo en residentes permanentes (categoría 1) dependiendo de la política de su país de residencia y de sus propios deseos.
4. Minorías nacionales. Estos son grupos indígenas que llevan mucho tiempo afincados en un país, con una identidad étnica, lingüística y cultural diferente y con gran tradición, distinta a la de la mayoría. Pueden usar la lengua de la mayoría del país (como los suecos de Finlandia), o haber adoptado substancialmente la lengua principal del país (como los galeses o los indios americanos). Las minorías nacionales pueden compartir su lengua o cultura con los grupos mayoritarios de los países vecinos, o pueden existir solo en el país donde son una minoría.
5. Una sociedad global. En la sociedad global todos somos parte de minorías culturales y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global.

Los dialectos son también un factor relevante. En muchos países que son considerados como relativamente homogéneos lingüísticamente, se usan gran variedad de dialectos y pueden existir dialectos fuertes y culturas regionales. Donde exista el material en estos dialectos o sobre las culturas regionales, las bibliotecas deberían adquirirlo.

Se pretende que estas directrices se apliquen en una variedad de situaciones de diversidad étnica, lingüística y cultural y amplíen la sección de Directrices para bibliotecas públicas de IFLA de 1986 sobre servicios para minorías étnicas y lingüísticas que se incluyen como apéndice a este documento.

Interpretación

Como principio general, estas directrices mantienen la creencia de que todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales, ya sean minorías o mayorías, deben disfrutar de un servicio bibliotecario al mismo nivel y de acuerdo a los mismos criterios. Por diversas razones, esto puede que no sea siempre posible. Sin embargo, es especialmente importante que este principio se mantenga como meta principal.

En las directrices que siguen, se recomienda encarecidamente que todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales dispongan por igual de materiales bibliotecarios y acceso a servicios de información conectados en red, en su idioma preferido y que reflejen su propia cultura. Para aplicar este principio, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

1. En aquellos países donde la lengua de una minoría étnica no es oficial, existirá una gran cantidad de material específico del país que sólo esté en el idioma oficial del país; por ejemplo, documentación legislativa, oficial, educativa y empresarial. Se deberá tener esto en cuenta para determinar si el acceso a los recursos es equitativo.
2. La cantidad de material publicado en muchas lenguas minoritarias pueden hacer imposible disponer del mismo volumen de material bibliotecario en todas las lenguas. Es inevitable en estos casos que la colección sea menos adecuada en variedad, tamaño o calidad física para una lengua en que se publica muy poco. Esta desigualdad se podría compensar de algún otro modo, aunque para algunas minorías, a pesar de los esfuerzos del personal bibliotecario, esta desigualdad será inevitable.
3. El grado de bilingüismo y de retención de identidad lingüística o cultural, y el nivel de integración social en la sociedad será también importante para determinar el nivel de servicio para las minorías étnicas, lingüísticas y culturales. Muchos miembros de minorías pueden preferir ser considerados como parte de otros grupos en sus necesidades bibliotecarias. Se deben considerar estos factores al decidir qué es justo y equitativo en la provisión de servicios bibliotecarios.
4. La demanda también es importante y, debido a diferentes razones, ésta puede que no se corresponda con la proporción de población de una minoría étnica, lingüística o cultural. Por lo tanto, no se debe tener en cuenta la demanda donde no se ha proporcionado el servicio previamente. La poca demanda puede reflejar una inadecuada provisión en el pasado, un servicio pobre o inadecuado, pocas expectativas, falta de conocimiento o de costumbre de uso de los servicios bibliotecarios. En estos casos, se deben averiguar a fondo las razones de la ausencia o poca demanda antes de tomar cualquier decisión sobre el servicio.
5. Se deberían proveer a todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales de colecciones y servicios similares a los del resto de la población. En el caso de minorías muy pequeñas, o grupos muy dispersos, puede que sea necesario proveer estos materiales y servicios de manera centralizada o cooperativa para lograr un servicio de tamaño, variedad y calidad comparable al que se proporciona a otros grupos mayoritarios o al resto de la población.
6. En los sistemas bibliotecarios en red, todas las culturas y lenguas deben tener acceso y poder participar en las redes mundiales.

DIRECTRICES

Todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales de una sociedad deben disfrutar de servicios bibliotecarios equitativos y sin discriminación.

1 — Responsabilidad de la provisión

1.1 La financiación y provisión de servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales es responsabilidad de todas las autoridades bibliotecarias, tanto públicas, estatales, nacionales, escolares, académicas u otras; y de los gobiernos centrales o locales.

1.2 Un servicio eficaz para minorías étnicas, lingüísticas y culturales normalmente requiere que, donde sea posible, algunos servicios se ofrezcan de forma centralizada. Las siguientes funciones son actividades propias de los responsables del control o coordinación de los servicios bibliotecarios.

1.3

- a. La determinación de normas de servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales, tanto de un modo centralizado como local, y en consonancia con las normas bibliotecarias en general.
- b. La promoción de políticas y normas equitativas de servicios bibliotecarios que reflejen principios multiculturales y no raciales.
- c. La recogida y difusión de estadísticas rigurosas que reflejen la aplicación de estas normas y de normas nacionales.
- d. La compilación y distribución de información relativa a las colecciones existentes para minorías étnicas, lingüísticas y culturales en todo tipo de bibliotecas.
- e. La evaluación, en colaboración con las comunidades minoritarias, de la aplicación de directrices, normas y políticas.
- f. La provisión de material en lenguas minoritarias y para grupos étnicos y culturales minoritarios, tanto para el préstamo entre bibliotecas como para uso directo del público. Éste debería ser concretamente el caso de aquellas bibliotecas que no pueden prestar un servicio adecuado a un grupo minoritario debido a su pequeño tamaño o a la dispersión de su población.
- g. La provisión de materiales en todos los formatos y de diversas procedencias.
- h. La provisión de servicios técnicos centralizados que incluya la selección, adquisición y catalogación de los materiales para grupos minoritarios y la creación de catálogos colectivos nacionales, impresos o electrónicos, de este tipo de recursos. Estos catálogos deben recoger todos los materiales multilingües del país para que todo el mundo pueda acceder a las fondos de cada biblioteca particular.
- i. La provisión de servicios de asesoramiento y consultoría donde las bibliotecas puedan obtener información sobre los servicios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales y la provisión de foros de encuentro donde se pueda mantener un diálogo permanente con las comunidades minoritarias étnicas, lingüísticas y culturales.
- j. El apoyo y fomento de publicaciones en lenguas minoritarias y la publicación de materiales por o sobre miembros de grupos minoritarios.
- k. La promoción de las bibliotecas y sus servicios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales más allá de los límites de cualquier servicio bibliotecario concreto.
- l. La realización y patrocinio de la investigación sobre futuras necesidades y uso de la biblioteca por miembros de minorías étnicas, lingüísticas y culturales.
- m. Mantenimiento de relaciones profesionales y de intercambio internacional con bibliotecas, editores y otros organismos importantes en los países de origen de los grupos minoritarios.
- n. El desarrollo de bases de datos on-line para materiales en caracteres no latinos y la promulgación e implementación de normas internacionales para el intercambio de datos en estos alfabetos.

1.4 Las siguientes funciones son actividades propias de bibliotecas individuales y de las autoridades bibliotecarias.

- a. Cada biblioteca individual debería establecer claramente metas, objetivos y políticas relacionadas con sus servicios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales y esto debería ocupar un lugar específico dentro de su orden de prioridades. Este plan de servicios multiculturales locales servirá de guía para el personal y de información para los usuarios.
- b. Cada biblioteca debería adoptar políticas de claro compromiso de no discriminación y antirracismo.
- c. Cada biblioteca debería realizar una evaluación continua sobre la naturaleza y las necesidades de su comunidad, en colaboración con los grupos

- minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales y debería desarrollar sus servicios a partir de estas evaluaciones y consultas.
- d. Aunque reconocemos que muchos organismos consultivos y de gobierno de las bibliotecas, como son los consejos y las comisiones de bibliotecas, se constituyen de forma democrática, se debería intentar que reflejen la composición de la comunidad a la que sirven.
 - e. Las bibliotecas que sirven a un gran número de personas que pertenecen a una minoría étnica, lingüística o cultural deberían disponer de fondos y servicios locales para ese grupo de usuarios.
 - f. Todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales deberían disfrutar de unos servicios bibliotecarios del mismo nivel que la mayoría de la población y se deberían tomar iniciativas a nivel regional o nacional para asegurar que las minorías pequeñas o muy dispersas estén adecuadamente servidas; por ejemplo, por colecciones centrales circulantes o por la formación de redes cooperativas o por la provisión de servicios compartidos con bibliotecas cercanas.

2 — Materiales Bibliotecarios

2.1 Deberían ofrecerse materiales bibliotecarios para todos, en sus lenguas preferidas y relacionados con su propia cultura.

- a. Se debería mantener una colección eficaz, equilibrada y de un tamaño considerable para cada grupo minoritario étnico, lingüístico y cultural.
- b. La provisión de materiales para los miembros de los grupos minoritarios debería estar relacionada con el tamaño del grupo y sus necesidades de lectura.
- c. Esta provisión debería estar al mismo nivel per cápita que el de la población en general. Sin embargo, se debería reconocer que para grupos pequeños puede que sea necesario una provisión más alta per cápita que la aplicada generalmente para proporcionar un servicio efectivo y equitativo.
- d. Los materiales bibliotecarios proporcionados a minorías étnicas, lingüísticas y culturales deberían incluir tanto materiales publicados en el país de residencia como en otras partes del mundo.
- e. Los materiales bibliotecarios que reflejen las experiencias e intereses del grupo minoritario y adquiridos para uso de ellos deberían incluir materiales publicados en la lengua de la mayoría u oficial en los casos en donde los miembros del grupo minoritario la utilizan o la entienden.
- f. Se deberían incluir materiales en lenguas ampliamente usadas como segundas lenguas.

2.2 El número de publicaciones periódicas y diarios que se adquieran para minorías étnicas, lingüísticas y culturales deberían ser por lo menos al mismo nivel per cápita que para la población en general.

2.3 El número de libros, incluidos los libros con letras grandes, que se adquieran para minorías étnicas, lingüísticas y culturales deberían ser por lo menos al mismo nivel per cápita que para la población en general.

2.4 Las grabaciones sonoras son una parte integral de los servicios bibliotecarios para grupos minoritarios, y deberían proporcionarse al menos al mismo nivel per cápita que para la población en general.

2.5 La información digital y las grabaciones en vídeo son una parte esencial del servicio bibliotecario y deberían proporcionarse al menos al mismo nivel per cápita

que para la población en general. El formato de los vídeos debería ser el usado comúnmente en el país.

2.6 Cuando las leyes nacionales de copyright restrinjan el uso para préstamo público de vídeos y otros materiales en formato electrónico, se deberían establecer acuerdos con los titulares del copyright a nivel nacional.

2.7 Es apropiado y deseable que las bibliotecas proporcionen otros materiales no especificados arriba, como discos láser, CD-Rom, mapas, películas y multimedia. Donde se presta este servicio los materiales deberían cubrir las necesidades de todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales de la comunidad.

2.8 Las bibliotecas con bases de datos en red o servidores web deberían asegurar el acceso de todos a estos servicios.

2.9 Donde haya carencia de algún tipo de material bibliotecario se debería considerar como alternativa el incremento de otros materiales o servicios pertinentes.

2.10 Donde haya carencia de material impreso o un nivel bajo de lectura en una comunidad minoritaria, o un nivel importante de analfabetismo, se debería dar más importancia a los materiales no impresos, en concreto a las grabaciones de sonido y de vídeo, si las hay.

3 — Materiales y Servicios Interculturales

3.1 Al adquirir material las bibliotecas deberían aspirar a reflejar la composición étnica, lingüística y cultural de la sociedad y fomentar la armonía y la igualdad racial.

- a. Los materiales bibliotecarios adquiridos deberían permitir el acceso en la lengua propia de los usuarios minoritarios a otras culturas.
- b. Los materiales bibliotecarios deberían incluir materiales en el idioma mayoritario sobre las minorías lingüísticas y sus países de origen.

3.2 Las bibliotecas deberían fomentar y ofrecer el aprendizaje de lenguas, prestando especial atención a las personas no matriculados en ninguna institución educativa y trabajar estrechamente con las instituciones locales para ofrecer el mejor servicio posible.

- a. Las bibliotecas deberían proporcionar materiales que faciliten el aprendizaje de la(s) lengua(s) nacional(es) y otras lenguas.
- b. Estos materiales deberían estar en las lenguas minoritarias así como en la(s) lengua(s) nacional(es) y debería incluir todos los soportes que se consideren adecuados, incluido el uso de ordenadores con programas para la alfabetización.
- c. La biblioteca debería promover o co-patrocinar clases sobre temas como ciudadanía, empleo, servicios sociales, etc., para ayudar a los inmigrantes recién llegados a adaptarse a su nuevo país.
- d. Las bibliotecas deberían dirigir, promover o co-patrocinar clases para aquellos individuos que estén estudiando la(s) lengua(s) nacional(es) u otras lenguas
- e. Las bibliotecas deberían promover la difusión del conocimiento sobre los grupos minoritarios y sus culturas.

3.3 Las bibliotecas deberían participar en la vida de la comunidad colaborando y organizando actividades tales como actos culturales, festivales y conmemoraciones de los varios grupos étnicos, lingüísticos y culturales del área.

4 — Servicios de Información y Referencia

4.1 Las bibliotecas deberían proporcionar un servicio de referencia e información en aquellos idiomas más frecuentemente usados, y para aquellos grupos con mayores necesidades, tales como grupos de inmigrantes recién llegados.

- a. Es especialmente importante que, donde sea posible se proporcione en la lengua del usuario la información sobre la comunidad, que afecta a la toma de decisiones diaria

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

4.3 La señalización en las bibliotecas debería estar en la lengua de los principales grupos de usuarios o, cuando sea posible, se deberían usar símbolos internacionales no verbales.

4.4 Formularios de inscripción, avisos de vencimiento, formularios de reservas, reglamentos, guías de uso de la biblioteca y otros formularios de comunicación entre la biblioteca y sus usuarios deberían estar, donde sea posible en las lenguas de los usuarios.

4.5 Los materiales de promoción de la biblioteca, como guías de recursos, deberían proporcionarse en las lenguas de los miembros de grupos minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales, y reflejando sus intereses.

5 — Servicios Técnicos

5.1 A fin de hacer el mejor uso de los recursos, para prevenir la duplicación, y usar los recursos financieros económicamente, la selección, adquisición y catalogación de materiales en lenguas minoritarias se deberían hacer de forma centralizada o cooperativa, donde y cuando sea posible.

5.2 La catalogación de materiales en todas las lenguas debería, donde sea posible, ser al mismo nivel que el del material de la(s) principal(es) lengua(s) del país.

- a. La catalogación de todos los materiales bibliotecarios debería, donde sea posible, ser en la lengua y el alfabeto originales. Además para uso del personal de la biblioteca se proporcionará el acceso a materias en la(s) lengua(s) nacional(es) del país, así como su transliteración donde sea necesario.
- b. Las bibliotecas que usen sistemas automatizados deberían asegurarse que sus sistemas son capaces de gestionar datos en otros alfabetos distintos de los usados por la lengua nacional; y que los datos siguen las normas reconocidas internacionalmente para facilitar el intercambio de registros automatizados. Los usuarios de la biblioteca deberían tener acceso a estas bases de datos a través de los OPAC de la biblioteca pública.
- c. La producción y mantenimiento de catálogos colectivos, impresos o en formato electrónico, para todas las lenguas es un elemento importante para

un servicio equitativo nacional o regional, a fin de facilitar la cooperación y la recuperación de títulos y materias específicas.

5.3 Las colecciones se deberían mantener lo más actualizadas posibles./P>

- a. Se debería adquirir material nuevo regularmente en todas las lenguas y para todos los grupos minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales.
- b. Se debería eliminar el material no actualizado y deteriorado y disponer de él según su utilidad potencial.
- c. El material expurgado debería ofrecerse primero a las colecciones centrales, allí donde existan.
- d. Se deberían tomar las medidas necesarias como reencuadernación, compra de múltiples ejemplares y otros métodos, para asegurar que la calidad física de los fondos es adecuada para todos los grupos.

6 — Servicios de Extensión

6.1 La promoción, fomento y apoyo de los programas de alfabetización es una función propia de las bibliotecas y debería incluir tanto la alfabetización en el idioma(s) nacional(es) como en otros idiomas.

6.2 Las actividades sociales y culturales de la comunidad organizados por la biblioteca, tales como cuenta-cuentos, conciertos, teatro y exposiciones, se deberían ofrecer a todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales.

6.3 El servicio bibliotecario para personas incapacitadas para usar la biblioteca personalmente se debería proporcionar en la lengua preferida del usuario y se debería ofrecer a todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales. En este servicio se debería incluir a personas que no pueden salir de casa, en hospitales y en correccionales y prisiones.

6.4 Las actividades de extensión de las bibliotecas se deberían hacer en las lenguas preferidas de los usuarios. Este servicio se debería llevar a las fábricas y otros lugares de trabajo y a las organizaciones étnicas de la comunidad.

6.5 La provisión de servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales, incluyendo servicios de información, se debería ofrecer en lugares no tradicionales y frecuentados normalmente por los usuarios, donde sea posible

7 — Personal

7.1 El personal que emplee la biblioteca debería reflejar fielmente los grupos étnicos, lingüísticos y culturales a los que sirve. Las bibliotecas deberían implementar estrategias de acción positiva para asegurar que las personas de minorías étnicas, lingüísticas y culturales conozcan las ofertas de empleo que existen.

7.2 Las autoridades bibliotecarias deberían fomentar el empleo de personas con los conocimientos, destrezas y habilidades lingüísticas y culturales pertinentes.

- a. La forma más adecuada de realizarlo consiste en la adopción de políticas locales de empleo, creación de puestos específicos, y el uso de becarios, alumnos en prácticas, etc.
- b. Es importante que las habilidades lingüísticas y culturales del empleado sean las adecuadas para las tareas que ha de realizar y que la biblioteca

reconozca que éstas pueden ser muchas y muy variadas como, por ejemplo, la fluidez oral, habilidad de lectura, habilidad de escritura, familiaridad con la cultura general, buen nivel de educación formal en la cultura o cualquier combinación de éstas habilidades.

7.3 Las autoridades bibliotecarias deberán instituir programas de educación continua diseñados para enriquecer la conciencia cultural y racial de su personal y mejorar sus habilidades profesionales en una sociedad diversa étnica, lingüística y culturalmente.

7.4 Los Estudios de Biblioteconomía deberían estimular a las personas de minorías étnicas, lingüísticas y culturales a realizar cursos de bibliotecología/biblio-teconomía y áreas afines.

- a. Los Estudios de Biblioteconomía deberán asegurar que todos los cursos traten los temas pertinentes que deba conocer el personal bibliotecario que trabaje en una sociedad diversa étnica, lingüística o culturalmente.

7.5 Se debe fomentar el uso compartido del personal bibliotecario con la experiencia adecuada.

8 — Grupos Especiales

8.1 Las necesidades de los individuos varían mucho de acuerdo con la edad y las circunstancias. El servicio bibliotecario multicultural deberá tener en cuenta esto y hacer una provisión particular para las necesidades de grupos especiales.

8.2 Los servicios bibliotecarios para personas con discapacidad que les limite o impida el uso de los materiales tradicionales de la biblioteca se deberían proveer en las lenguas principales de los usuarios y para todos los grupos minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales

8.3 Las bibliotecas deberían reconocer la necesidad particular de los niños de minorías étnicas, lingüísticas y culturales de mantener y desarrollar la cultura de sus padres y se debería hacer una provisión equitativa para estos niños y jóvenes.

9 — Archivos

9.1 Las bibliotecas deberán facilitar, estimular y patrocinar la preservación de materiales originales relacionados con la herencia étnica, lingüística y cultural de los diversos grupos minoritarios.

9.2 Las bibliotecas locales, regionales y nacionales deberán mantener colecciones de materiales de archivo étnico, historia étnica e historia oral.

APÉNDICE A

Las minorías étnicas y lingüísticas pueden ser incapaces de utilizar al máximo todos los servicios generalmente disponibles de la biblioteca pública. Frecuentemente son incapaces de leer la lengua de la comunidad en que viven y muchos pueden ser, incluso lectores torpes de su propia lengua. Además, tienen otras necesidades como consecuencia de sus diferentes patrones culturales y de sus problemas de ajuste con la comunidad mayoritaria. Muchos incluso, probablemente estén en desventaja social y económica en comparación con el resto de la comunidad. Por todas estas razones, necesitan servicios especiales de la biblioteca pública.

1. Las bibliotecas públicas deberían adoptar medidas positivas para identificar las necesidades y problemas de las minorías étnicas y lingüísticas en sus propias áreas, suministrar los materiales y servicios precisos y fomentar su uso.
2. Las organizaciones centrales con responsabilidad en bibliotecas pueden ayudar estableciendo relación con los organismos nacionales pertinentes que representen los intereses de los grupos minoritarios.
3. Se debería entrar en contacto con los dirigentes locales de los grupos minoritarios para que conozcan los servicios bibliotecarios y conseguir su cooperación para fomentar su uso.
4. Es muy conveniente el empleo, incluso a tiempo parcial, de personal que conozca la lengua o lenguas necesaria para la biblioteca.
5. Con frecuencia, los materiales, incluso periódicos, en lenguas minoritarias han de obtenerse de sus países de origen. Para conseguirlos, se puede recurrir a organizaciones nacionales o libreros especializados o varios sistemas bibliotecarios con necesidades similares pueden acordar actuar conjuntamente.
6. Cuando varias pequeñas comunidades minoritarias necesiten materiales impresos o audiovisuales en la misma lengua, no será eficaz que cada biblioteca trate de satisfacer sus necesidades individualmente, contando cada una con una colección de materiales bastante limitada. Sería aconsejable la creación de acuerdos cooperativos que permitan la circulación de una gama más amplia de materiales entre varios sistemas bibliotecarios. Alternativamente, para completar las existencias locales, puede crearse una colección nacional de préstamo de este tipo de material.
7. Es necesario producir y distribuir, principalmente a través de las organizaciones de los propios grupos minoritarios, hojas informativas, en sus lenguas, que describan los servicios bibliotecarios y de otro tipo que ofrezca la comunidad. Éstas y otras publicaciones podrían elaborarse por los propios miembros de la comunidad minoritaria con el apoyo y ayuda de la biblioteca.
8. Los niños de los grupos minoritarios superarán muchas dificultades si viven felizmente en una comunidad extraña sin pérdida de su propia herencia cultural. Las bibliotecas han de ser conscientes de esto y ofrecer materiales adecuados sobre la historia y la cultura de los países de procedencia de los grupos inmigrantes, así como libros y revistas para niños en sus propias lenguas.
9. Las minorías étnicas pueden enriquecer la vida de las comunidades en que viven conservando sus tradiciones culturales y continuando, en la medida de lo posible, la práctica de sus propias costumbres. La biblioteca pública puede ayudar en ambos sentidos promoviendo las actuaciones culturales y exposiciones sobre su vida y cultura tradicionales.
10. Los grupos mayoritarios de cada comunidad pueden necesitar ayuda para comprender las diferentes culturas y costumbres de los grupos minoritarios de su entorno. En este sentido, la biblioteca pública también es una fuente principal de información.

Traducción: **Carmen Madrid Vílchez**

Miembro del Comité Permanente de la Sección
de Servicios Bibliotecarios para Poblaci Multiculturales

Revisada por: **Tony Lozano**
Traductor Oficial de IFLA

Latest Revision: *April 8, 2002*

International Federation of Library Associations and Institutions
www.ifla.org