

**EDUCACIÓN Y SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS:
CONECTANDO FRONTERAS EN
POBLACIONES MIGRANTES**

Javier Tarango
Laura Patricia Murguía-Jáquez
Gerardo Ascencio-Baca
José Refugio Romo-González



Alfagrama
Ediciones

Buenos Aires, Argentina
2013

Editorial Alfagrama

Alfagrama ediciones de Facundo Nuñez y Matías Nuñez S.H.

Zapata 160 (Altura Av. Cabildo 100)

(C1426AEB) C.A.B.A. - Argentina

5411-4772-0995

E-mail: info@alfagrama.com.ar

<http://www.alfagrama.com.ar>

Diseño de cubierta:

La reproducción total o parcial de este libro, en cualquier forma que sea, idéntica o modificada, escrita a máquina, por el sistema "multigraph", mimeógrafo, impreso por fotocopia, fotoduplicación, etcétera, no autorizada por los editores, viola derechos reservados. Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

1ª edición,

Impreso en Argentina – Printed in Argentina

© 2013 Javier Tarango, Universidad Autónoma de Chihuahua, México.

ISBN: XXXXXXXXXXXXX

**ESTE LIBRO FUE IMPRESO CON RECURSO PIFI 2011, PROYECTO
6, 1.3.2.5. UACH CA 88**

Catalogación en Publicación (CIP):

Educación y servicios bibliotecarios: conectando fronteras / editado por Javier Tarango, Laura Patricia Murguía-Jáquez, Gerardo Ascencio-Baca y José Refugio Romo-González. – Buenos Aires, Argentina: Alfagrama, 2013.

p. : il. ; 22 cm. – (IX Trejo Foster Foundation Institute)

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN: XXXXXXXXXX

1. Servicios bibliotecarios. 2. Educación. 3. Poblaciones migrantes. I. Tarango, Javier, ed., II. Murguía-Jáquez, Patricia, ed. III. Ascencio-Baca, Gerardo, ed. IV. Romo-González, José Refugio, ed. V. Trejo Foster Foundation Institute (IX).

LC: Z 672.5 .E383 2013

Capítulo V

Servicios de información para la inclusión social de migrantes radicados en México, D.F.

**Alexa Milley Gómez Restrepo
Yázmyn Armendáriz Hernández
Universidad Autónoma de la Ciudad de México**

Introducción

«(...) todos los tipos de bibliotecas deben reflejar, apoyar y promover la diversidad cultural y lingüística en los ámbitos locales, nacionales e internacionales, y de esta manera trabajar por el diálogo intercultural y una ciudadanía activa.»

Una de las finalidades que señala el Manifiesto de la UNESCO (1994) sobre la biblioteca pública, apunta a que ésta debe “prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles”. En este sentido el desarrollo y evolución de las bibliotecas públicas se ha visto fundamentado por la participación en el apoyo a la educación escolar y extraescolar, tal como se desarrolla en las Directrices de la IFLA/UNESCO (2001) para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas, así como la formación de sus comunidades usuarias. Cada nación ha enfrentado como mejor ha podido o como sus recursos se lo han permitido el desarrollo de planes y programas culturales, Programas como el Plan Maestro para los servicios bibliotecarios de Medellín 2004-2007 que permitieron la creación de ocho parques bibliotecas, en la ciudad de Medellín, o el Programa Nacional de Cultura de México 2007-2012 en el que se contempla el desarrollo y crecimiento de la Red de Bibliotecas Públicas de México, donde la biblioteca ha participado con igualdad de importancia. Estos programas se materializan en resultados tangibles como la creación de redes bibliotecarias, la dotación de mobiliario, la selección y adquisición de material bibliográfico, la capacitación de personal bibliotecario o el desarrollo de servicios de información dirigidos a las comunidades usuarias.

En consecuencia con el papel social que deben realizar las bibliotecas en la formación y educación de sus usuarios, así como, con la definición de diversidad cultural y multiculturalidad presentado por la International Federation of Library Association and Institutions IFLA (2012) donde la “«Diversidad cultural» o «multiculturalidad» se entiende como “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»”. Partiendo de la anterior definición, se puede entender por diversidad multicultural la coexistencia de personas con características diferentes en aspectos lingüísticos y culturales. La propuesta de servicio de información que se presenta busca la inclusión social de los migrantes que se encuentren radicados en México D.F. a través de un servicio que permita desarrollar

conocimientos teóricos y prácticos en los usuarios migrantes, mediante el uso de leyes locales como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Distrito Federal y la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

Para alcanzar este propósito fue necesario indagar sobre los servicios de información dentro de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito Federal, con el objetivo de identificar servicios de información o bibliotecarios diseñados específicamente para este tipo de usuarios. Sin embargo, se corría el riesgo de que la información recabada en el estudio de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito Federal no fuera suficiente para estructurar la propuesta del servicio en cuestión, por esta razón se decidió hacer un análisis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, en adelante LTAIPDF. El análisis de la LTAIPDF, tuvo por objetivo identificar aspectos claves de la Ley que pudieran ser tratados como puntos de oportunidad para la obtención de información relevante o beneficiosa para la comunidad migrante.

En resumen, la propuesta del servicio de información se estructuró con base en el análisis de datos preliminares obtenidos de una entrevista telefónica realizada a bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas Públicas del D.F., en combinación con el análisis del artículo 14 fracción I a la XXVII de la LTAIPDF.

Planteamiento del problema

El problema de investigación que orientó el desarrollo de la propuesta fue la necesidad de identificar ¿cómo se reflejan los migrantes en los servicios de información de las bibliotecas públicas del Distrito Federal?

Objetivos

El objetivo principal que buscó este estudio fue identificar elementos teóricos y prácticos en el diseño y/o prestación de servicios de información de la Red de Bibliotecas de las Delegaciones del Distrito Federal, conducentes a la inclusión social de migrantes extranjeros radicados en el D.F. A su vez se contemplaron algunos objetivos específicos que se presentan a continuación:

- a). Caracterizar los servicios para migrantes diseñados o brindados por las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Delegacionales.
- b). Identificar aspectos de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del Distrito Federal que favorezcan la inclusión social para migrantes radicados en México D.F.
- c). Diseñar una propuesta de servicio de información para la inclusión social de migrantes extranjeros radicados en el D.F.

Servicios de información para migrantes

En principio, se aclara que el concepto sobre “*servicios de información para migrantes*”, no figura desarrollado teóricamente dentro de la literatura de esta forma, en su lugar se encuentra una definición mucho más amplia que permite incluir comunidades que generalmente están representadas en menor proporción al total de la población, por lo tanto, son minoritarias, entre las características que identifican a estas comunidades están las diferencias lingüísticas o culturales. Al respecto, existen los manifiestos de la IFLA (2009, 2012) y de la UNESCO (2011) donde se puede identificar a los migrantes dentro de la definición que se presenta

para servicios bibliotecarios dirigidos a miembros de una comunidad con diversidad lingüística y cultural.

En las directrices para servicios bibliotecarios de la IFLA (2009) se puede encontrar la definición de lo que debe ser una biblioteca al servicio de comunidades minoritarias y multiculturales. Teniendo clara esta definición se podría entender con mucha más facilidad el tipo de servicios que estas bibliotecas deberían diseñar para atender las necesidades de información de los usuarios que conforman estas minorías. De este modo, se cita la definición que presenta IFLA (2009) sobre bibliotecas multiculturales que a letra dice lo siguiente:

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

Se observa que el grupo culturalmente diverso es amplio y la característica principal que los identifica es su origen, siendo los aspectos lingüísticos y culturales los factores más determinantes y significativos para marcar diferencias que pueden generar distancias, señalamientos, separación o exclusión.

Así pues, las bibliotecas no sólo deberían contemplar las necesidades informativas y recreativas de los usuarios de su comunidad, sino que también “deberían promover o copatrocinar actividades sobre temas como ciudadanía, empleo y servicios sociales para ayudar a los inmigrantes recién llegados a adaptarse a su nuevo país” IFLA (2009).

En consecuencia, el desarrollo o la prestación de servicios de información para comunidades multiculturales, requiere de la presencia de dichas culturas en las unidades de información. Una unidad de información carente de usuarios con características multiculturales se vería exenta del compromiso profesional, laboral y ético de atender a dichos usuarios. Por el contrario puede suceder que a falta de usuarios multiculturales, no se cuente con un estudio de la comunidad en la que está inmersa la biblioteca y de este modo exista un desconocimiento de las necesidades de información de la comunidad a la cual atiende la biblioteca. El movimiento de un lugar a otro en busca de mejores oportunidades, los conflictos armados, la inseguridad o el desempleo son factores que obligan a las personas a buscar lugares de destino diferentes a los de su origen, con el fin de encontrar mejores oportunidades. Este desplazamiento genera la partida de un lugar para llegar a otro, incrementándose la presencia de migrantes en mayor número en algunos países a diferencia de otros.

En países como Estados Unidos de Norteamérica la migración es un fenómeno de tiempo atrás, dónde el gobierno y las diferentes instituciones sociales han tenido que dar frente a la situación. La biblioteca, como institución social, ha sido un actor participante en procesos y servicios de atención a comunidades con diversidad cultural. Al respecto, Rosas (1993) describe el Servicio de información para migrantes desarrollado por la biblioteca pública de Santa Mónica en el Estado de California, en Estados Unidos, esta biblioteca diseñó el servicio llamado “*Outreach*” que significa alcanzar a los usuarios y llevarlos a la biblioteca. En sus inicios, el servicio atravesó diversas dificultades, sin embargo, superó estos obstáculos identificando migrantes latinos a través de visitas a diversos lugares como centros educativos, culturales etc. Posteriormente cautivó a dichos usuarios a

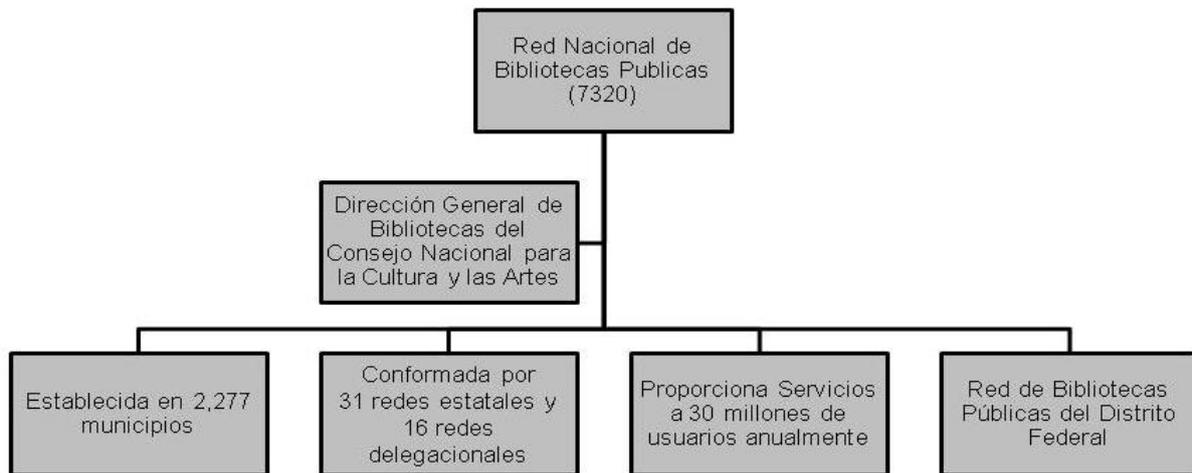
través de servicios diseñados para cubrir sus necesidades específicas, entre las que se puede citar el aprendizaje del idioma a través de cursos de inglés.

Una vez que se tiene claridad sobre los servicios multiculturales, se procederá a describir y caracterizar los servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales del Distrito Federal, apartado que a continuación se tratará.

Red de Bibliotecas Públicas de México, Distrito Federal

La Red de Bibliotecas Públicas del Distrito Federal hace parte de la estructura de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México (figura 1), la cual es coordinada por la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes y está conformada por 31 redes estatales y 16 redes delegacionales correspondientes a las 16 delegaciones que constituyen el Distrito Federal.

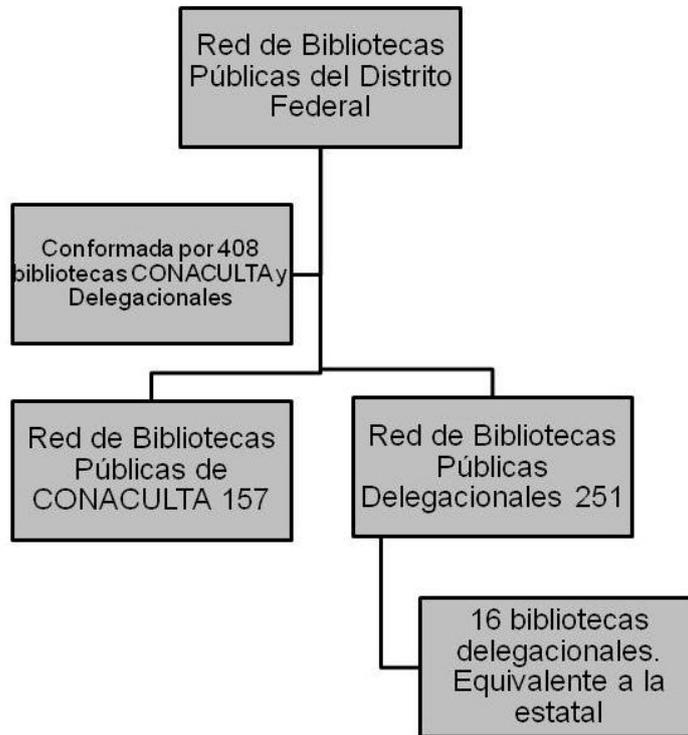
Figura 1
Datos generales de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas



Cada una de las 16 delegaciones en el Distrito Federal está integrada por una Coordinación Delegacional, que tiene las mismas funciones y responsabilidades que una coordinación estatal. Una biblioteca pública central delegacional, que es homóloga a la central estatal, y las bibliotecas delegacionales son equivalentes a las municipales. En total, el Distrito Federal cuenta con 408 bibliotecas públicas correspondiente al 5.5% de las 7,320 bibliotecas públicas que conforman la Red Nacional de Bibliotecas (figura 2).

Figura 2

Datos generales de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito Federal.



El estudio para el diseño de la propuesta de servicios de información para migrantes se focalizó en la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales, la cual consta de 16 coordinaciones de bibliotecas, una por cada Delegación del Distrito Federal, para un total de 251 bibliotecas delegacionales (ver tabla 1 y figura 3). Esta red de bibliotecas, a su vez, hace parte de las 408 Bibliotecas Públicas del Distrito Federal.

Tabla 1

Listado de delegaciones con el total de bibliotecas

	Delegaciones	Bibliotecas Delegacionales	Bibliotecas CONACULTA	Bibliotecas Públicas Distrito Federal
1	Álvaro Obregón	24	4	28
2	Azcapotzalco	12	5	17
3	Benito Juárez	4	9	13
4	Coyoacán	12	7	19
5	Cuajimalpa	7	5	12
6	Cuauhtémoc	10	22	32
7	Gustavo A. Madero	19	8	27
8	Iztacalco	12	4	16
9	Iztapalapa	41	25	66
10	Magdalena	7	3	10

	Contreras			
11	Miguel Hidalgo	12	36	48
12	Milpa Alta	12	2	14
13	Tláhuac	22	2	24
14	Tlalpan	18	6	24
15	Venustiano Carranza	22	8	30
16	Xochimilco	17	11	28
	TOTAL	251	157	408

La tabla 1 muestra el número de bibliotecas públicas de CONACULTA y el total de bibliotecas públicas delegacionales distribuido por Delegación en el Distrito Federal. En tanto, la figura 3, la distribución de las bibliotecas públicas en la Red Delegacional en el Distrito Federal la cual fue adaptada de “¡Felices 185 años querido Defe”. Por Policía DF Cultura y Deporte, 2009, *Policía DF Cultura y Deporte Blog Cultural y Deportivo*.

Figura 3
Distribución de las bibliotecas públicas de la Red Delegacional en el Distrito Federal



Antecedentes de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

De acuerdo con información del portal de la Dirección General de Bibliotecas (2012), los orígenes de la actual Red de Bibliotecas se remontan a la década de los 20's cuando el Secretario de Educación Pública, el señor José Vasconcelos, diseña y lleva a cabo el proyecto de creación de bibliotecas populares conducentes al fortalecimiento del desarrollo del país. El objetivo que perseguía Vasconcelos era lograr que un mayor número de mexicanos tuvieran acceso gratuito a la lectura a través de las bibliotecas públicas, que brindaran servicios para satisfacer diversas necesidades. Posteriormente la Secretaria de Educación Pública llevó a cabo el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas con el objetivo de que existiera una concordancia en los servicios bibliotecarios de todo el país y cuya estrategia fue la creación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Tiempo después, y una vez creada esta Red, el Congreso de la Unión creó la Ley General de Bibliotecas para así institucionalizar la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y establecer su marco normativo.

Hoy en día, la Red Nacional de Bibliotecas opera de una forma descentralizada respetando la autonomía de las entidades, mientras que el gobierno federal participa de una forma normativa y técnica, y los gobiernos locales son responsables de las tareas y operatividad de cada biblioteca.

Servicios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

De acuerdo con Santos et al (2012) los servicios brindados por las bibliotecas públicas de la Red Nacional de Bibliotecas, están enfocados a crear en la población un gusto por la lectura partiendo de las necesidades y gustos de cada entidad. Las bibliotecas proporcionan servicios muy básicos para dar atención a necesidades primordiales de los usuarios, tales como:

- Préstamo interno con estantería abierta
- Préstamo a domicilio
- Servicios de consulta
- Orientación a usuarios
- Fomento a lectura

Algunas bibliotecas con mayores dimensiones y recursos, ofrecen servicios adicionales a los anteriores, tales como:

- Módulo de Servicios Digitales con acceso a Internet
- Colección Braille
- Videoteca
- Hemeroteca
- Ludoteca

Aunque la Red de Bibliotecas ha emprendido programas de capacitación de personal, dotación de mejor mobiliario e incremento de los acervos bibliográficos, existe una administración descentralizada que ha permitido el desarrollo independiente y sostenido de cada red de bibliotecas, las cuales de acuerdo con sus recursos, condiciones y necesidades particulares se han logrado expandir, consolidar y modernizar. En ese sentido, no se puede esperar que las bibliotecas de la Red cuenten con los mismos servicios ya que éstos varían en función de diversos factores como sus necesidades, sus capacidades administrativas y sus

usuarios. Un hecho que respalda la anterior afirmación son las aproximadas 3,100 bibliotecas de las 7,320 que conforman la Red, las cuales han incorporado progresivamente las nuevas tecnologías de información y comunicación a través de módulos de servicios digitales con acceso a Internet y mediante la digitalización de sus acervos.

No siendo objeto de interés para este estudio la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, se deja por concluido este tema, para dar paso a un análisis de la Ley General de Bibliotecas y la vinculación que ésta guarda con los servicios de información para comunidades multiculturales o migrantes que es el objeto de interés de este estudio. El análisis del estudio realizado a la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales del Distrito Federal se presentará, en el apartado de análisis de los resultados.

Ley General de Bibliotecas

La Ley General de Bibliotecas se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 1988, posteriormente en Junio de 2009 fue reformada. La Ley fue creada para institucionalizar la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y establecer su marco normativo, con el fin de coordinar las labores, procedimientos y servicios de las bibliotecas del territorio Nacional. En el artículo segundo de la Ley dice que la finalidad de una biblioteca pública es *“(...) ofrecer en forma democrática el acceso a los servicios de consulta de libros, impresos y digitales, y otros servicios culturales complementarios, como orientación e información, que permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber.”*

De acuerdo con el artículo dos de la Ley General de Bibliotecas todo usuario tiene derecho democráticamente, a acudir a la biblioteca e informarse para satisfacer sus necesidades informativas. Existen diferentes tipos de usuarios, con diferentes necesidades de información, tal es el caso de los migrantes, quienes en ocasiones tienen necesidades específicas como conocer el funcionamiento del lugar en el que se encuentran y comprender cómo pueden establecerse e integrarse a en dicha sociedad.

De acuerdo con la Ley, el Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, debe promover el establecimiento, organización y sostenimiento de las bibliotecas públicas, impulsando el equipamiento, mantenimiento y actualización permanente de un área de servicio de cómputo y los servicios culturales complementarios que a través de éstas se otorguen. Los servicios necesarios para los usuarios migrantes van de la mano con el uso de las nuevas tecnologías, la Red Nacional de Bibliotecas debe establecer los mecanismos participativos para planear y programar la expansión y modernización tecnológica de las bibliotecas, diseñando servicios que reflejen las necesidades de información de todo tipo de usuarios entre ellos las comunidades multiculturales.

Migrantes radicados en México, D.F.

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo (2007) la búsqueda de mejores ingresos es la razón por la que cada vez más personas de otros países, sobre todo de Centroamérica y América del Sur, sigan llegando a territorio mexicano, ya sea para buscar mejores opciones de fuente de ingresos, o como estación de paso para seguir su camino hacia el norte. Dicho Plan establece la

puesta en marcha de la promoción de empleo y transparencia de la información, esta estrategia podría enfocarse a servicios para migrantes, ya que ellos son usuarios importantes y con necesidades muy específicas de información.

Por migración se entiende Saurin (2007) *“el acto de entrar a residir temporal o permanentemente en un país distinto al de origen”*. Es el desplazamiento geográfico de un individuo o grupo de personas a otro lugar con la finalidad de residir en este lugar. Existen diversas razones que fundamentan la migración, en términos de Pérez y Rebolledo (2009) estos factores se fundamentan en la dinámica económica de los países de origen, así como en la de los receptores, a su vez Saurin (2007)) señala que las razones por la que se da la migración son complejas y tienen relación con el marco individual de decisiones, familiar/social y el contexto económico, social y político nacional. Por su parte Villa y Martínez (2000) y Hatton y Williamson (2003) han señalado que la base económica de la migración internacional es la distribución desigual de oportunidades laborales, ingresos y condiciones materiales de vida entre los países, la cual opera en el plano de la oferta de mano de obra en los países receptores, motivada por la innovación tecnológica y el impulso de las condiciones de competitividad, que inciden en la atracción migratoria.

Para los propósitos que persiguió este estudio se entendió por migrante a aquellas personas sin importar su sexo, condición social, civil, legal, o religiosa, con mayoría de edad y con nacionalidad diferente a la mexicana. Asimismo se tuvo en cuenta que la permanencia de estas personas en territorio mexicano fuera estable es decir, que no se tratara de migrantes en tránsito. De acuerdo con Ariza (2005), se puede entender por migrantes en tránsito, a aquellos migrantes que no buscan confraternizar con los demás miembros de la sociedad en la que se encuentran, ni buscan un sentido de pertenencia e identificación grupal en la cultura de dicha sociedad. Como se puede observar, la definición de migrante que se utilizará para este estudio no contempla a los migrantes nacionales, es decir, aquellos ciudadanos mexicanos que se han movido de su lugar de origen para otro lugar dentro del territorio mexicano, como es el caso de indígenas o ciudadanos oriundos de otros estados diferentes al Distrito Federal. Este estudio no contempló este tipo de migrantes, porque se partió del supuesto de que se requiere mayor infraestructura dentro de las bibliotecas, para la prestación de servicios de información para comunidades como las indígenas que requieren un soporte documental en su propia lengua.

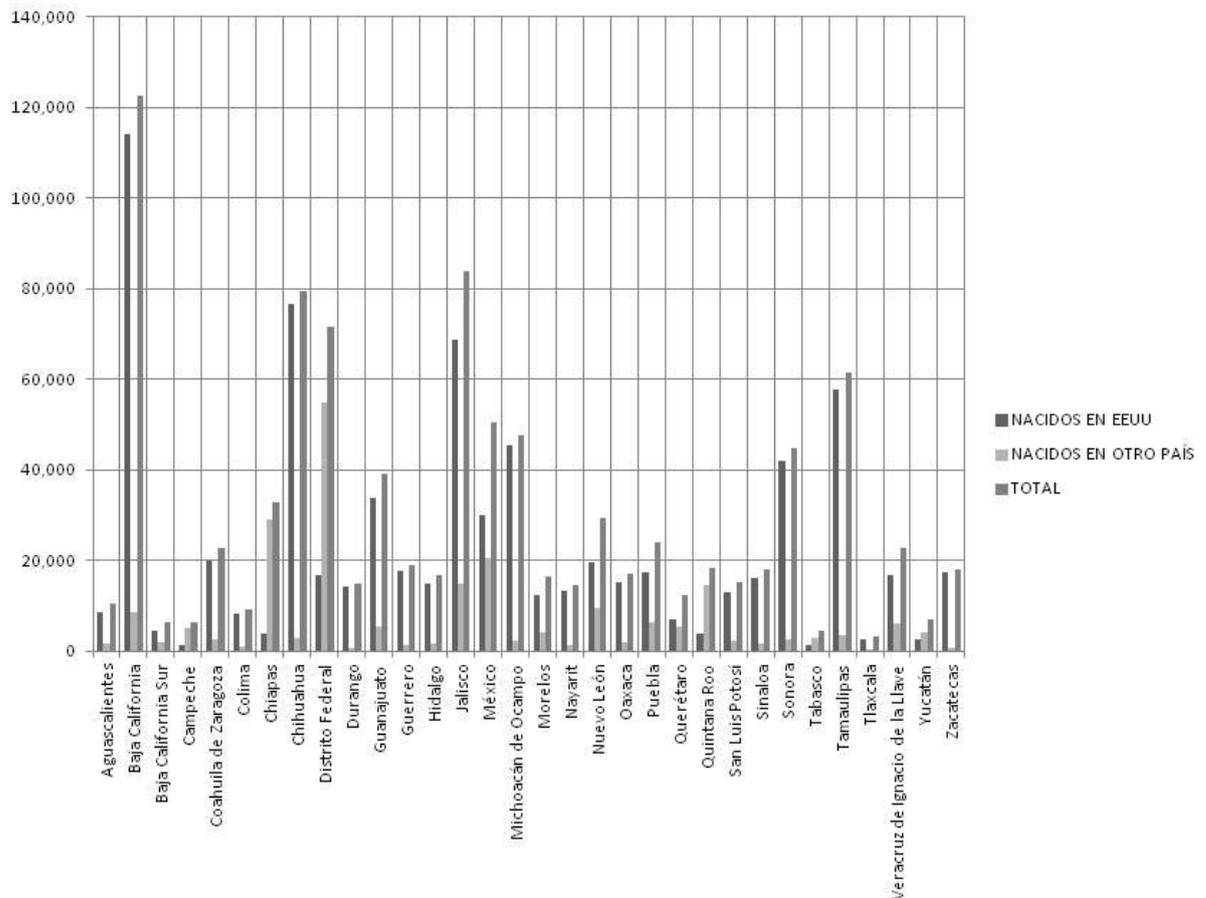
De acuerdo con la Ley de Migración para México Cámara de Diputados del H. Congreso de Unión (2011) los migrantes y las familiares de los migrantes, que se encuentren en territorio mexicano tendrán derecho a que se les proporcione información que les permita conocer sus derechos y obligaciones, información sobre los requisitos establecidos para la admisión, permanencia y salida del territorio mexicano, así como información que les permita solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado, del otorgamiento de protección complementaria o de la concesión de asilo político.

El derecho que tienen los migrantes y sus familias de ser informados constituye una obligación para el estado y sus instituciones. Las bibliotecas como centros culturales e informativos deben fomentar la equidad e inclusión laboral, a través de la creación de servicios para la búsqueda de trabajo. En este sentido el Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012) en su eje 2.4 señala la importancia de que el gobierno y las autoridades competentes “otorguen atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad a partir de políticas focalizadas, particularmente en

materia de trabajo temporal en campo de grupos migratorios y de esta manera las bibliotecas deberían ser centros de apoyo suministrando información relevante para la inclusión social del migrante dentro de la sociedad mexicana. El mismo Plan plantea que México debe ser impulsor del desarrollo humano sustentable por medio de la política exterior, propone la promoción de empleos y mejores remuneraciones dentro de México, concentrando dentro de este país personas productivas.

Para ilustrar con datos duros el número de migrantes radicados en el Distrito Federal se presenta a continuación cifras tomadas del censo de población y vivienda de 2010, INEGI (2010), el cual señala que en el Distrito Federal existe un total de 54,893 migrantes, de los cuales 16,798 son de Estados Unidos y 71,691 son procedentes de lugares diferentes a Estados Unidos (figuras 4 y 5. La primera muestra el total de migrantes internacionales por Estado en México, datos proporcionados por INEGI, 2010).

Figura 4
Migrantes Internacionales por Estado en México

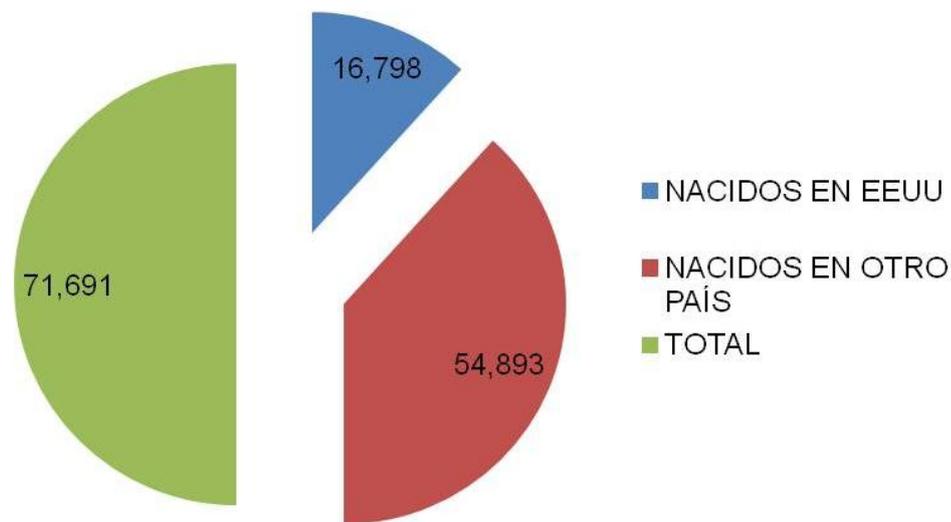


Antecedentes de servicios de información para migrantes en bibliotecas públicas

Los servicios de información para migrantes se han puesto en marcha en diferentes partes del mundo y se ha tomado en cuenta a la biblioteca para brindar

estos servicios. La migración es un tema que atañe a todos los países del mundo pues las personas, por diversas razones, siempre están en constante movimiento y cada tipo de migrante tiene necesidades de diversa índole. Una de las necesidades más importantes es la información, pues con ella pueden satisfacer otras tantas necesidades.

Figura 5
Número de migrantes nacidos en
Estados Unidos y de otros países en el Distrito Federal
(Fuente: INEGI. Centro de población y vivienda, 2010)



Un ejemplo de servicios de información dirigidos a migrantes es el de “Bibliotecas Interculturales en Andalucía” elaborado por la Consejería de la Cultura a partir del Plan Integral para la Inmigración en Andalucía (2001). Su creación se enfocó principalmente a que los inmigrantes encontraran en las bibliotecas públicas fondos con materiales en sus lenguas de origen, además pretendía que las actividades realizadas dentro de la biblioteca se tornaran en un intercambio cultural. En el año 2000 la Biblioteca Pública de Austin, Texas creó el Proyecto de Nuevos Inmigrantes (2000) el cual tiene una similitud con el de las Bibliotecas Públicas de Andalucía (2001), este está dirigido a adultos inmigrantes de cualquier lugar de origen y brinda los servicios de: centro de estudio del idioma inglés, centro de estudio de Leyes y ciudadanía de los Estados Unidos, espacio de conversación en inglés para el aprendizaje del idioma, clases de computación, entre otros. El objetivo principal de este programa es la enseñanza del idioma inglés para que el migrante se adentre a la sociedad de una mejor manera, siendo el lenguaje el recurso más importante de una sociedad. Además, el programa satisface las necesidades de información legislativa y de las telecomunicaciones.

Otro servicio dirigido a migrantes es el que presta la Biblioteca Pública Municipal de Cartaya Junta de Andalucía (2006) la cual contiene una sección intercultural, su fondo contiene material en diferentes idiomas, tales como, Francés, Inglés, Alemán, Italiano, Polaco, Rumano, Ruso, entre otros, con el fin de lograr que los inmigrantes se integren a la sociedad con mayor facilidad, además de

sumergirlos en la cultura española. Realiza también actividades culturales para que el migrante conozca y se adentre cada vez más en su nuevo espacio.

Los servicios de información que prestan las bibliotecas se enfocan en gran parte al lenguaje, según el origen de los usuarios de la biblioteca, brindan información respectiva a este por medio de fondos con materiales de diversos idiomas. Además de la diversidad del lenguaje en los fondos, se llevan a cabo actividades dinámicas para que las personas que disfrutan más de ello se inserten de otra manera en la sociedad que se encuentran habitando.

Metodología

El desarrollo de la propuesta implicó realizar un estudio descriptivo con una metodología de estudio documental combinado con la elaboración de un instrumento cualitativo, la entrevista. El estudio documental consistió en un análisis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, a fin de identificar puntos claves para el uso de esta Ley en favor de servicios informativos. El estudio cualitativo implicó caracterizar los servicios bibliotecarios diseñados y/o prestados por la Red de Bibliotecas Delegacionales del D.F. y dirigidos a migrantes. A continuación se presentará el diseño de la muestra.

Diseño de la muestra

El universo del estudio son las 251 bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales. La muestra se estableció en función de la representatividad obtenida por cada biblioteca coordinadora de cada delegación. Es así como la muestra está conformada por 16 bibliotecas coordinadoras, de las cuales se contactaron 11 vía telefónica en un lapso de cinco días en los horarios de atención de cada biblioteca. De las 11 bibliotecas contactadas, seis respondieron al cuestionario y las cinco bibliotecas coordinadoras que no participaron en responder al cuestionario argumentaron no hacerlo porque debía ser el coordinador y nadie diferente a éste el que debía contestar. Se intentó contactar al coordinador llamando en horarios y días diferentes pero no fue posible localizarlo.

Instrumentos

Análisis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF)

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal fue aprobada en marzo de 2008. Consta de 97 artículos y nueve transitorios. Para el propósito de este estudio se analizó el artículo 14 y sus XXVII fracciones, por ser este artículo el que indica la información pública de obligatoriedad para los 117 Entes Obligados del Distrito Federal. Para el análisis se creó una matriz (ver Anexo 1) en la que se identificó la utilidad de la información solicitada por cada fracción y finalmente se creó una clasificación por categorías de la información solicitada.

Entrevistas telefónicas

Para realizar la entrevista telefónica se diseñó una guía a partir de las directrices para comunidades multiculturales bajo tres ejes, los cuales apuntan al análisis de:

- a). La comunidad
- b). La colección enfocada a comunidades multiculturales
- c). El diseño de servicios de bibliotecarios

La guía para la entrevista se estructuró en 19 preguntas, 11 cerradas y ocho abiertas (tabla 3). El primer eje de la entrevista buscó identificar el número de usuarios de otras nacionalidades, los servicios que dichos usuarios usan de la biblioteca, el número de veces que visitan la biblioteca y si la biblioteca tiene control de estos usuarios a través del carnet que acredita a esta comunidad como usuario de la biblioteca. El segundo eje de la entrevista buscó indagar sobre el porcentaje de la colección en otro idioma así como las áreas del conocimiento que cubre. El tercer eje de la entrevista buscó identificar la existencia de servicios diseñados y dirigidos para migrantes, así como el número de servicios, el impacto y las evaluaciones realizadas a dichos servicios y si existía algún servicio de información diseñado a partir de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Tabla 2
Ejes y tipo de preguntas de la entrevista

Eje 1	La comunidad	7 preguntas	4 preguntas cerradas
			3 preguntas abiertas
Eje 2	La colección enfocada a la comunidad multicultural	4 preguntas	3 preguntas cerradas
			1 pregunta abierta
Eje 3	El diseño de servicios bibliotecarios	8 preguntas	4 preguntas cerradas
			4 preguntas abiertas

Una vez construida la guía para la entrevista se procedió a elegir al azar una biblioteca para realizar una prueba piloto, de esta prueba se obtuvo información que permitió modificar el instrumento y retirar y/o modificar algunas de las preguntas. La prueba piloto también permitió identificar el universo del estudio, develando que el objeto de estudio no podían ser las bibliotecas a nivel unidad, sino la coordinación de las bibliotecas a nivel delegacional, con lo cual el universo se redujo de 251 bibliotecas a 16 bibliotecas coordinadoras en la Red de Bibliotecas Delegacionales del Distrito Federal.

Se pudo llegar a esta conclusión porque la persona que atendió la llamada de la primera biblioteca encuestada no quiso responder a la entrevista argumentando que era un “empleado y que esto lo tenía que hacer el “encargado de la biblioteca”.

Gracias a la prueba piloto se vio la necesidad de diseñar una entrevista estructurada y no una semiestructurada, que fue lo que se había realizado en un principio, la entrevista con esta persona permitió identificar los datos de contacto de la Coordinadora de la Delegación. Con esta información se procedió a entrevistar a dicha coordinadora obteniendo muy buena aceptación y cooperación. De esta forma se identificó que era mucho más productivo dirigirse a la coordinación de cada delegación ya que allí se encontraba centralizada la información de todas las bibliotecas que integran la Red de Bibliotecas Delegacionales.

Resultados

En este apartado se presentarán las gráficas de los datos obtenidos con la entrevista así como el análisis realizado a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Resultados del análisis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF)

El análisis de la LTAIPDF se hizo en una matriz (tabla 2) en la que se identificó la utilidad de cada fracción del artículo 14 y posteriormente se estructuró por categorías. La figura 6 da cuenta de las categorías que se desarrollaron gracias al análisis.

Figura 6

Categorías de la información solicitada en el artículo 14 de la LTAIPDF



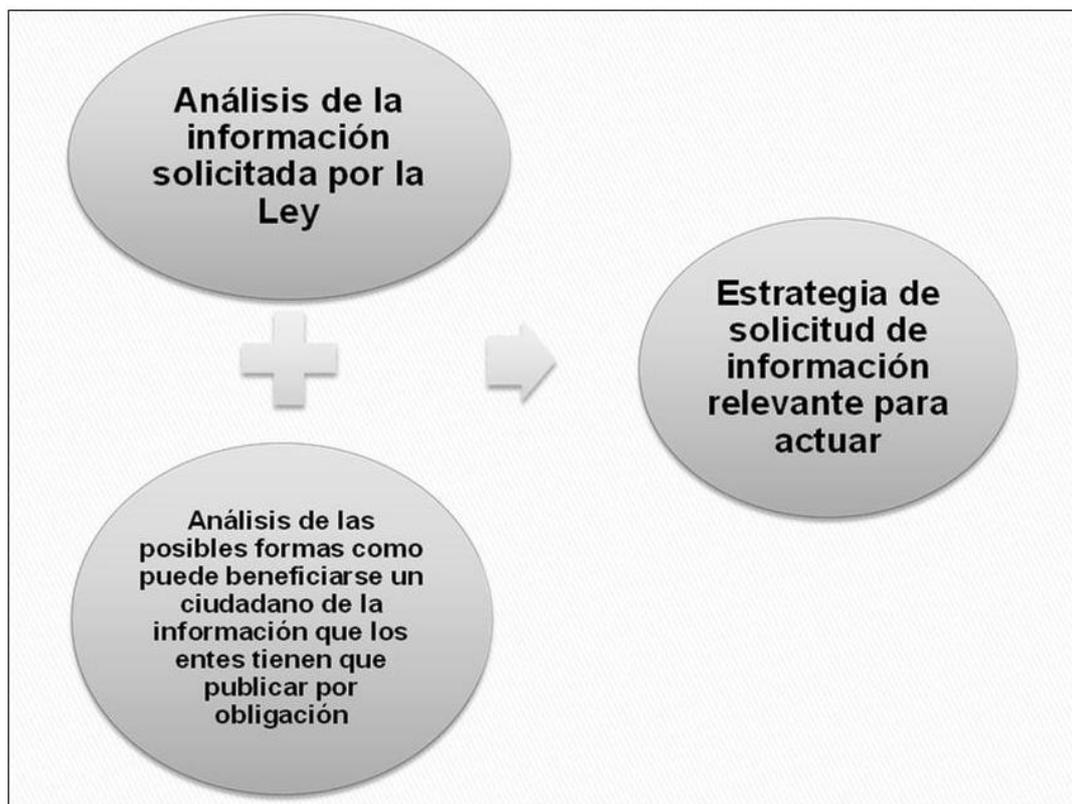
La figura 6, la cual fue elaboración propia de los autores a partir del análisis de la LTAIPDF muestra las principales categorías en las que se estructuró el análisis

realizado de la LTAIPDF. Las categorías buscan facilitar el proceso de estrategia para la búsqueda y obtención de información útil y relevante para cualquier ciudadano, incluido los migrantes. La información publicada en los portales por los Entes Obligados es muy valiosa porque con ella se pueden realizar estrategias de acción como crear perfiles del Ente. Entre los perfiles que se pueden realizar están los siguientes: perfil para la búsqueda de empleo, perfiles para la venta de asesorías, servicios y/o productos al Ente.

Un punto a resaltar es el análisis, el procesamiento o el trabajo que se debe hacer con la información. La Ley de transparencia y todo el sistema que se ha desarrollado para su cumplimiento no es suficiente por sí sólo, es necesaria la participación de los ciudadanos en procesos de apropiación y uso de la información. Por tanto, la información dispuesta, por obligación, en los portales de los Entes, debe proyectarse con una finalidad y en consecuencia analizar, y procesar dicha información para obtener un beneficio de la misma.

Figura 7

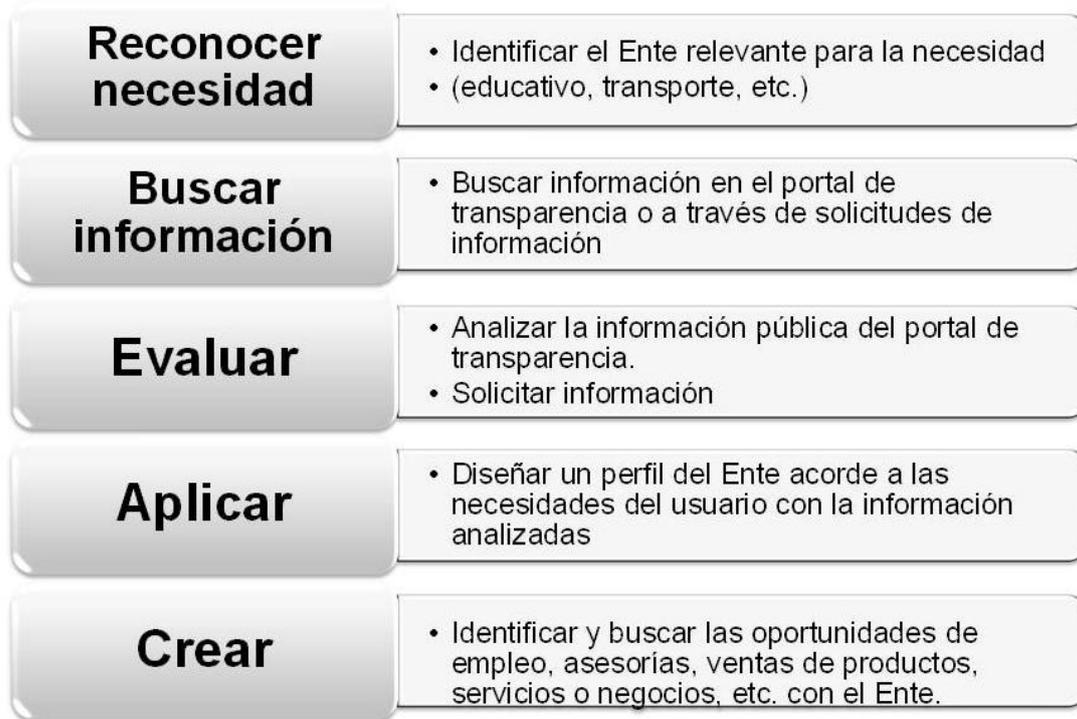
Estrategia que combina análisis de la información, posibilidades de beneficio y la solicitud de información para actuar



La figura 7 ilustra cómo sería el proceso de análisis de la información publicada por los Entes Oficiales con una combinación de análisis de la LTAIPDF con un análisis más minucioso y detallado en el que se identifiquen posibles oportunidades de beneficio. Una vez que se cuente con este análisis se procedería a la acción, la cual puede ser solicitar más información que apoye la oportunidad identificada o transformar la información analizada en insumos necesarios para actuar. Entre las posibles estrategias de acción que se pueden citar está la

realización de un currículum vitae acorde a las áreas de oportunidad y áreas de necesidad del Ente.

Figura 8
Estrategias para usar la información pública



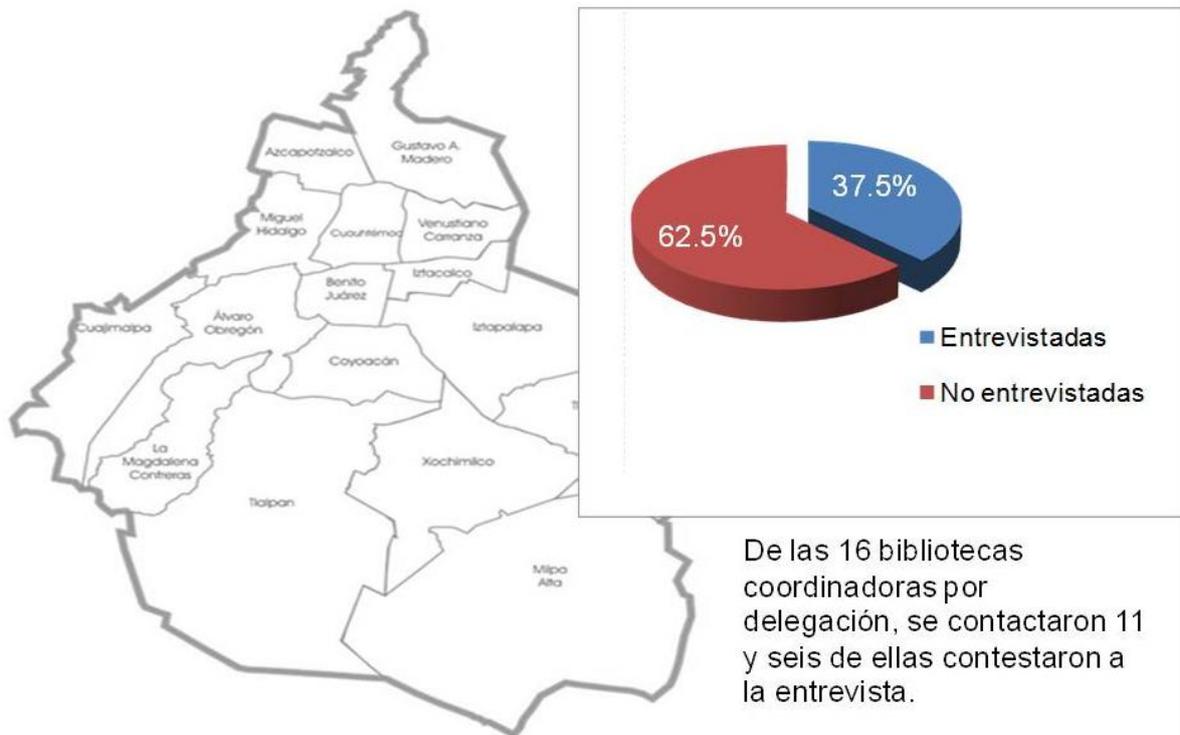
En la figura 8, muestra las categorías del análisis del artículo 14 de la LTAIPDF, se puede observar la estrategia de acción del ciudadano por etapas, dichas etapas tienen su correspondencia con las etapas descritas en documentos que hablan ampliamente de las habilidades informativas (High-Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong learning (2005), Woody Horton (2007), Catts y Lau (2009)). Se observa que el usuario de información atravesaría cada una de las etapas en el uso de información pública de los Entes hasta llegar a la identificación de oportunidades concretas en beneficio propio.

Resultados de la entrevista

A continuación se presentan seis gráficas con los datos de la entrevista realizada a seis de las 11 bibliotecas coordinadoras contactadas. Aunque la guía constó de diecinueve preguntas, muchas de ellas dependían de una afirmación para proceder a responder los siguientes cuestionamientos, como es el caso de la pregunta número uno, en la que se preguntó si la biblioteca contaba con servicios de información bibliotecarios dirigidos a migrantes, en caso de que la respuesta fuera positiva el entrevistador debía continuar con la siguiente pregunta, de lo contrario debía dirigirse a la pregunta número nueve. Por lo tanto, los siguientes resultados dan cuenta sólo de aquellos datos recabados (figura 9).

Figura 9
Bibliotecas Coordinadoras de las Delegaciones entrevistadas

Entrevistas realizadas



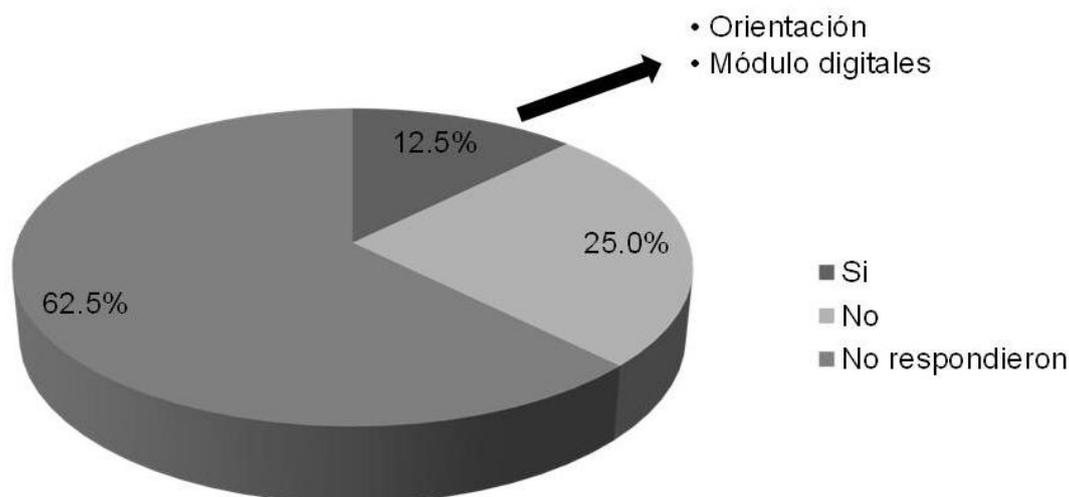
La figura 9 ilustra que seis bibliotecas coordinadoras respondieron la entrevista, lo que representa el 37.5% del total de la muestra. Entre los obstáculos que se presentaron para obtener respuesta de los coordinadores de biblioteca se pueden citar los siguientes:

- Desconfianza de la identidad y las garantías del entrevistador y por ende de la investigación.
- Desconfianza de suministrar información de la biblioteca.
- Ausencia de los coordinadores en los horarios de contacto del entrevistador por motivos como asistencia a eventos académicos.
- Al respecto se puede observar a manera de crítica y como experiencia para futuras investigaciones, aspectos a tener en cuenta como los siguientes:
 - Destinar mayor tiempo para recabar los datos
 - Investigar que el tiempo para recabar los datos no coincida con fechas de celebración de eventos académicos que sean concernientes al personal que se requiere contactar para la entrevista.
 - Suministrar información de garantía para los entrevistadores frente a los entrevistados, o en su defecto, realizar la entrevista personalmente y no vía telefónica.
 - Respaldo la investigación con la participación de instituciones del ámbito para asegurar respaldo y garantía de los entrevistadores frente a los a los sujetos a entrevistar.

A continuación se presenta la figura 10 la cual ilustra la presencia de servicios bibliotecarios o de información en las bibliotecas de la Red.

Figura 10
Servicios bibliotecarios o de información dirigidos a migrantes

¿Cuenta la biblioteca con servicios bibliotecarios o de información dirigidos a migrantes?



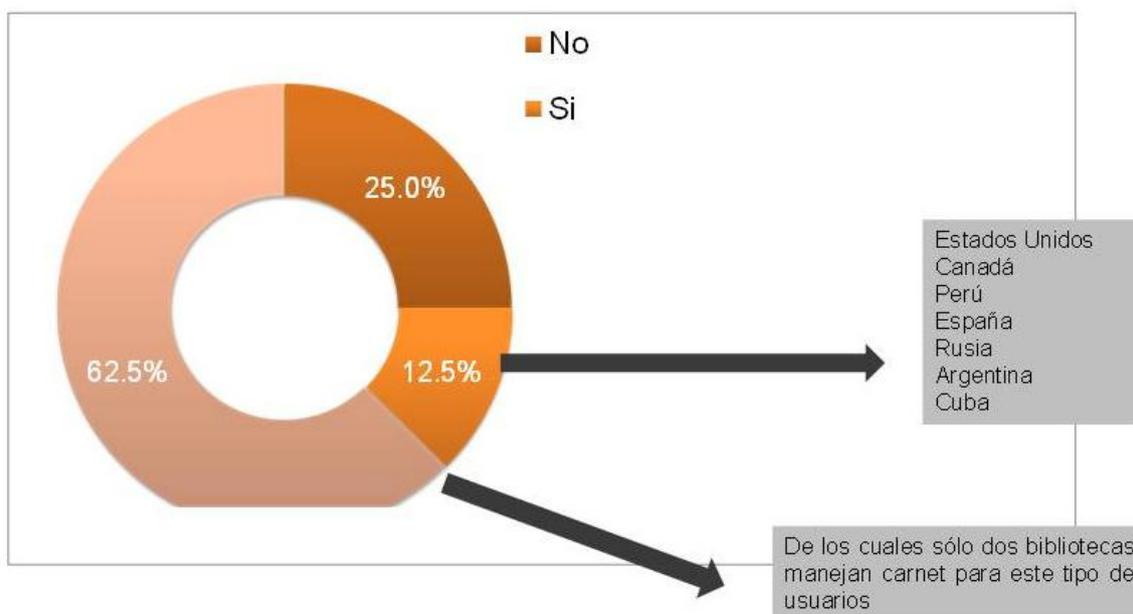
Con anterioridad no se ha evaluado el impacto de estos servicios y en ningún caso se contempla la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal como herramienta para el diseño y/o prestación de servicio.

En la figura 10 podemos observar que en un universo de 16 bibliotecas delegacionales solamente el 12.5% dice tener servicios de información o bibliotecarios dirigidos a migrantes, los cuales son: orientación y el uso de módulos digitales, es decir, el uso de computadoras. Sin embargo, las bibliotecas no tienen un control o evaluación del impacto de estos servicios y cabe mencionar que ninguno de los servicios reportados se ha diseñado a partir de la Ley (LTAIPDF). Estos servicios no dan cuenta de la satisfacción de necesidades de información puntuales de una comunidad en específico y mucho menos reflejan el diseño de un servicio acorde al perfil de un usuario migrante.

A continuación se analizarán datos sobre la presencia de usuarios extranjeros en las bibliotecas de la Red.

Figura 11
Usuarios de otras nacionalidades

La Biblioteca cuenta con usuarios de otras nacionalidades?

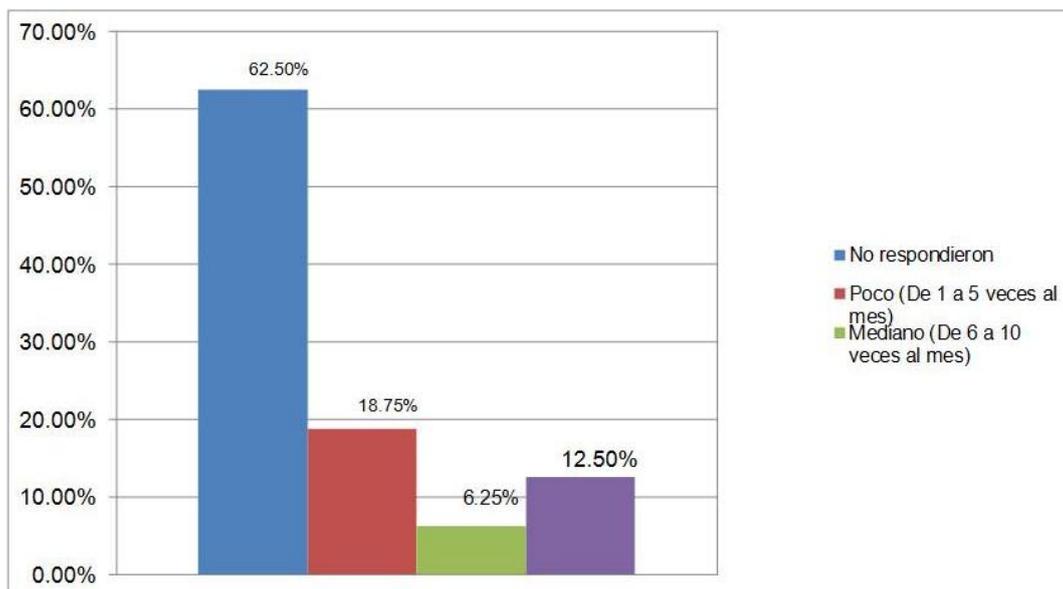


En la figura 11 podemos observar que es poco el porcentaje de usuarios extranjeros que visitan las bibliotecas, representado con un 12.5%. Mientras que el 12.50% asisten más de 10 veces al mes. Es importante resaltar que de las bibliotecas entrevistadas, dos respondieron contar con carnet para usuarios extranjeros, se resalta esta situación porque el acceso al carnet por parte de cualquier usuario en una biblioteca representa la adscripción del usuario a dicha biblioteca, y de este modo el usuario puede hacer uso de servicios como el préstamo a domicilio. El uso de servicios que impliquen la presentación de la credencial de la biblioteca, le permite a la biblioteca recabar datos estadísticos más puntuales sobre los usuarios que atiende. En la figura 11 también se puntualizan algunas de las nacionalidades de los usuarios extranjeros que visitan las bibliotecas.

A continuación se analizarán datos sobre la frecuencia de asistencia de los usuarios extranjeros a las bibliotecas la Red.

Figura 12

Frecuencia de visitas de usuarios extranjeros a la biblioteca



En la figura 12 se puede observar que la frecuencia de asistencia a las bibliotecas por parte de los usuarios de otras nacionalidades es poca, representado con un 18.75% con una asistencia de uno a cinco veces al mes, seguidamente se observa una mayor asistencia de los usuarios extranjeros con un porcentaje de 12.5 equivalente a más de 10 visitas al mes. Finalmente y en una proporción mediana se encuentra un 6.25% con una frecuencia de seis a 10 visitas al mes.

Las siguientes gráficas dan cuenta del acervo bibliográfico de las bibliotecas de la Red en términos de representatividad en idiomas diferentes al español. Aunque un estudio mayor debería cubrir aspectos como los formatos, los intereses, las edades y las sensibilidades culturales, como las de carácter religioso o político, tal como lo recomienda la IFLA (2009). Por otro lado, las bibliotecas deberían realizar estudios de comunidad para establecer las prioridades de creación de las colecciones a través de la evaluación de formatos y temas preferidos por encima de títulos individuales.

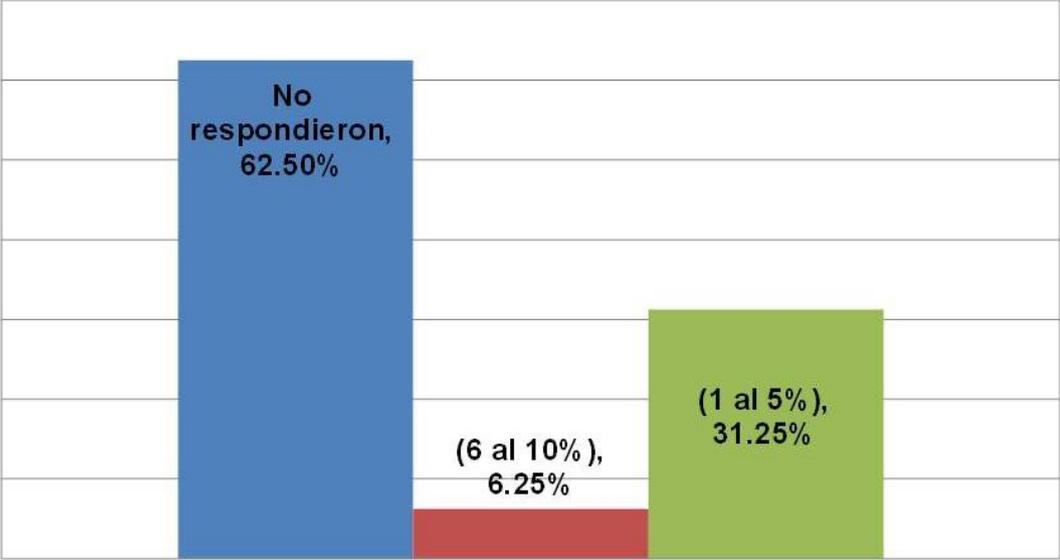
La figura 13 muestra el porcentaje de la colección de las bibliotecas en idiomas diferente al español. Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista. Respecto a la colección de las bibliotecas, se tenía el interés de conocer el porcentaje de la colección en idioma diferente al español. Esta información posibilitaría obtener una idea sobre la inclusión de los usuarios extranjeros en las bibliotecas a través de colecciones en idiomas diferentes al español. Sin embargo, lo que se encontró fue un porcentaje muy alto de bibliotecas (31.25%) que dicen tener de un 1 a 5% de la colección en idioma diferente al español, mientras que un porcentaje de 6.25% de las bibliotecas dice tener de un 6 a 10% de la colección en idioma diferente al español.

En cuanto a la distribución de la colección en idiomas diferentes al español en las áreas del conocimiento se presenta la figura 14.

En la figura 14 se logra observar las áreas del conocimiento del acervo de las bibliotecas con mayor porcentaje de materiales en idioma diferente al español. Como lo ilustra la figura las áreas del conocimiento más representadas son: lenguaje y lingüística y obras generales, siendo lógico encontrar en estas áreas materiales

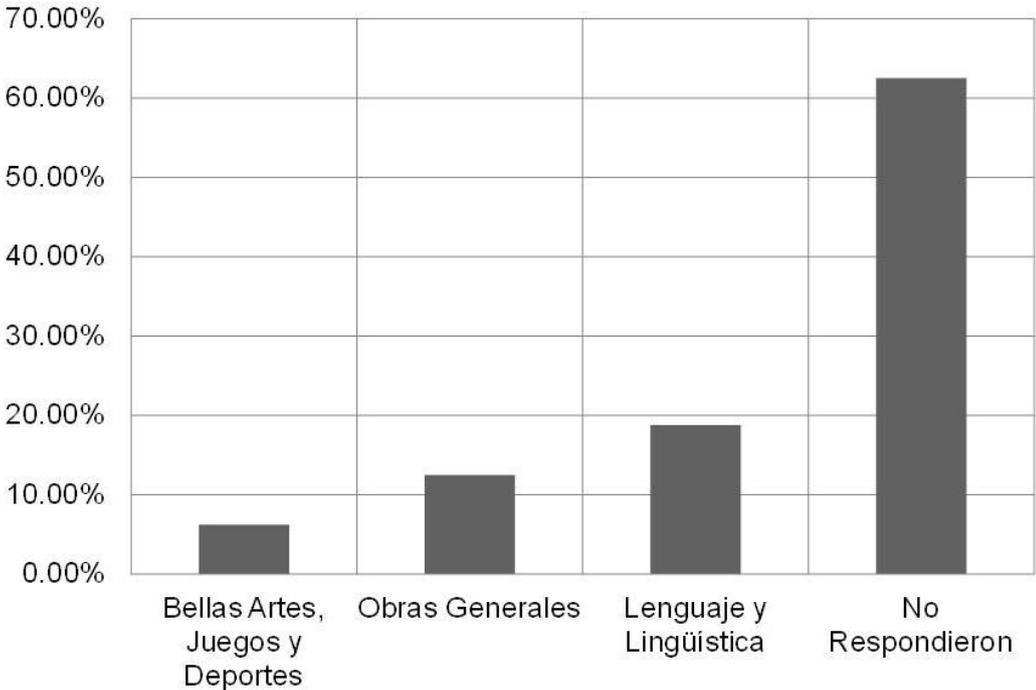
como diccionarios bilingües o tratados científicos del estudio de las lenguas y siendo este material un tema general de consulta, por el contrario se identificaron obras de literatura en otros idiomas diferentes al español.

Figura 13
Idioma distinto al español en la colección de la biblioteca



Con figura 14 se finaliza el análisis de los resultados, a continuación se presentará la propuesta de modelo para el desarrollo de servicios de información para migrantes radicados en el Distrito Federal.

Figura 14
Áreas del conocimiento en idioma distinto al español



Desarrollo de la propuesta del servicio

La siguiente propuesta va de lo particular a lo general, busca desarrollar conocimientos teóricos y prácticos en los usuarios de una biblioteca abarcando tres tipos de niveles el bajo, medio y alto. Todo en función de que el individuo adquiera los conocimientos teóricos y prácticos que le permitan solicitar información a los entes públicos del Distrito Federal. Los niveles en los que se estructura el modelo atienden a una clasificación que se realizó a priori sobre los posibles niveles de escolaridad, educación o habilidades informativas y tecnológicas que pueda tener un individuo susceptible de recibir el servicio. A continuación se explicará el modelo en función de los tres niveles:

Nivel bajo del modelo

Este nivel está dirigido a personas cuya educación sea muy básica o que incluso sean analfabetos, en cuyo caso los conocimientos teóricos se enfocarían al desarrollo de nociones como democracia, derecho y legislación, de la mano iría el desarrollo de conocimientos prácticos como la identificación de instituciones, organismos o entidades en las que se puede presentar una denuncia o buscar protección.

Nivel medio del modelo

En este nivel se espera que los sujetos susceptibles de recibir el servicio cuenten con una escolaridad más alta que les permita enfrentarse a la lectura e interpretación de documentos para focalizar el servicio en el desarrollo de conocimientos teóricos sobre la leyes locales del Distrito Federal, leyes como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, la Ley de Protección de Datos Personales y los portales de los entes obligados del Distrito Federal. Mientras que el desarrollo de conocimientos prácticos apuntaría a las solicitudes de información a través de medios físicos como las ventanillas de transparencia de cada Ente o a través de medios electrónicos como lo es cada portal de transparencia de cada Ente.

Nivel alto del modelo

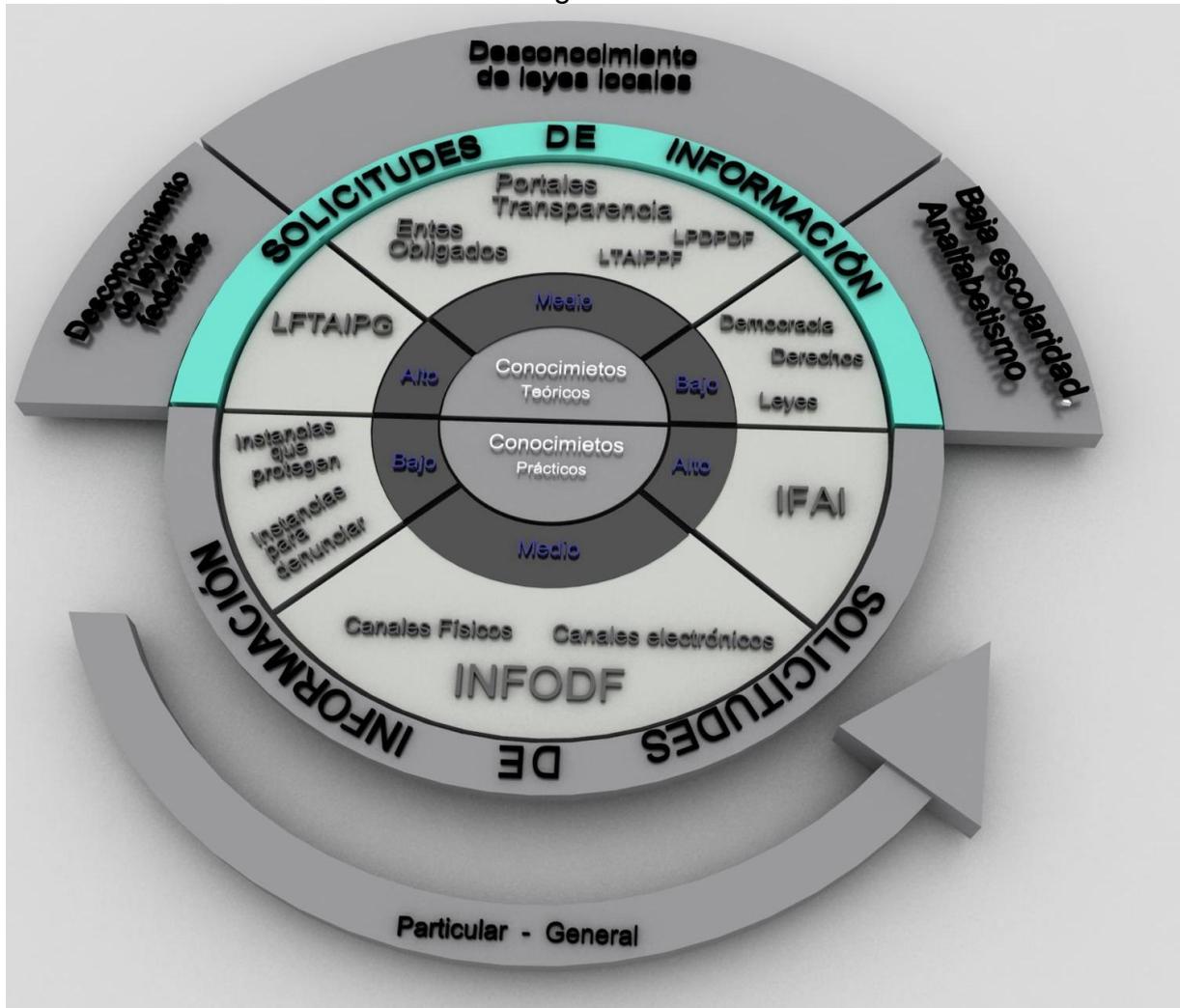
En el nivel alto se espera prestar servicios de información a personas sin problemas de escolaridad básicos y con conocimientos de la legislación local. Es posible que este nivel no se preste si no es porque un usuario viene de los dos niveles anteriores, es decir que el usuario haya realizado el nivel uno y dos estipulados en el modelo. En todo caso, el nivel alto apunta al desarrollo de conocimientos teóricos de la legislación en materia de transparencia a nivel federal y en los conocimientos prácticos buscaría desarrollar experticia en el uso del sistema federal de transparencia a través del IFAI. La figura 15 ilustra el modelo.

La figura 15, ilustra la propuesta de modelo para el diseño y prestación de servicios de información o bibliotecarios dirigidos a migrantes. El modelo se diseño a partir del estudio de Directrices y Lineamientos Internacionales IFLA (2009), IFLA, UNESCO (2012), del análisis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y de los resultados preliminares de una investigación mayor en la que se entrevistó a las bibliotecas coordinadoras de la Red de

Bibliotecas Delegacionales del Distrito Federal con la finalidad de indagar sobre servicios de información para migrantes.

Figura 15

Modelo para la propuesta de servicios de información o servicios bibliotecarios para migrantes



Conclusiones

Es necesario que la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales del D.F. identifique la comunidad real y potencial con características multiculturales para que dé atención a las necesidades de información de dichos usuarios a través de la colección, capacitación del personal, diseño de servicios y plataforma tecnológica.

La Ley LTAIPDF, así como otras leyes, pueden ser objeto de estudio por parte de la biblioteca para identificar y desarrollar servicios y programas de formación en torno a la mejor utilización y/o aprovechamiento de dicha legislación por parte de la comunidad a la que atiende la biblioteca.

El desarrollo de servicios para la inclusión social de migrantes, necesitará previamente, la identificación y caracterización de los migrantes para poder desarrollar servicios con contenidos acordes a sus necesidades.

El modelo que se presenta es una propuesta dirigida a la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales del Distrito Federal, sin embargo, dicha propuesta puede ser objeto de estudio para adecuarse a las características de otras bibliotecas, lo realmente importante e imprescindible sería la identificación y caracterización de la comunidad migrante o multicultural para la adaptación del modelo y en su defecto para la creación del servicio.

Las bibliotecas serían un excelente medio para que los migrantes se relacionen con la información útil para su desarrollo. Siendo pocos los servicios dirigidos a migrantes en las bibliotecas públicas del Distrito Federal y pocos extranjeros identificados como solicitantes de servicios de información u orientación sobre leyes locales, tramites, búsqueda de empleo, etc. Se busca implementar en las bibliotecas servicios que vinculen al migrante con la sociedad mexicana, ayudándole a que se desarrolle de una forma competitiva y continúa.

Lista de Referencias

- Ángel Pérez, A. L. del y Rebolledo Martínez, A. (2009). Familias, remesas y redes sociales en torno a la migración en Veracruz Central. *Estudios Fronterizos*, 10 (19), 9-48.
- Ariza, M. (2005). *Juventud, migración y curso de vida. Sentidos y vivencias de la migración entre jóvenes urbanos mexicanos*. México: UNAM.
- Biblioteca Pública de Austin. (2000). *Programa de Nuevos Inmigrantes*, consultado el 21 de Octubre de 2012, de http://www.austinlibrary.com/newip/index.cfm?action=i_about
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2005). *Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/Libreria/constit/ed10.pdf>.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2009). *Ley general de bibliotecas*. México, consultado el 28 de agosto de 2012 de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/134.pdf>.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2011). *Ley de Migración. México*, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LMigra.pdf>
- Catts, R. y Lau, J. (2009). *Hacia unos indicadores de alfabetización informacional*. Madrid: Ministerio de Cultura de Madrid.
- Conaculta. (2012). *Disminuyendo la brecha digital: el nuevo papel de la biblioteca pública mexicana*, consultado el 28 de agosto de 2012, de http://dgb.conaculta.gob.mx/informacion_general_detalle.php?id=12.
- Dirección General de Bibliotecas (2012). *Dirección general de bibliotecas: antecedentes*. México, consultado el 28 de agosto de 2012, de http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=1.
- Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Presidencia de la República. (2007). *Plan nacional de desarrollo 2007-2012*. México: Poder Ejecutivo Federal, consultado el 28 de agosto de 2012, de http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/PND_2007-2012.pdf
- Gobierno del Estado de México. Coordinación de asuntos internacionales. (2009). *Programas y servicios para migrantes mexiquenses y comunidades de origen*.
- Hatton, T., Williamson, G. (2003). What Fundamentals Drive World Migration? *World Institute for Economic Development Research, WIDER, discussion paper*, 23.

- High-Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning. (2005). *Bibliotheca Alexandrina. Report of a Meeting Sponsored by UNESCO, National Forum on Information Literacy (NFIL) Alexandria, Egypt November 6–9, 2005*, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001448/144820e.pdf>.
- Horton, F. W. (2008). *Understanding information literacy: a primer*. UNESCO, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020e.pdf>.
- IFLA. (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>.
- IFLA; UNESCO. (2012). *Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*, consultado el 28 de agosto de 2012, de http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf.
- INEGI. (2010). “*Censo de población y vivienda*”, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://www.censo2010.org.mx/>.
- Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal. (2011). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244.pdf>
- Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal. (2011). *Padrón de entes obligados*. México, consultado el 28 de agosto de 2012, de http://www.infodf.org.mx/iaipdf/doctos/padron_sujetos_obligados05092011.pdf
- Junta de Andalucía. *Bibliotecas interculturales en Andalucía*, consultado el 21 de Octubre de 2012, de <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/bibliotecasinterculturalesenandaluc/bibliotecasinterculturalesandalucia.asp>.
- Junta de Andalucía. Ayuntamiento de Cartaya. (2006). *Biblioteca Intercultural*, consultado el 21 de Octubre de 2012, de http://www.ayto-cartaya.es/index.php?option=com_content&view=category&id=211&Itemid=314.
- Rosas de Roberts, M. C. A. (1991). “Servicios bibliotecarios a emigrantes latinoamericanos”, En: *Cuadernos de la Biblioteca Pública*, 3, pp. 185-197.
- SANTOS, M. J., GORTARI, R. de., ANGULO, Y., CRUZ, S., ESPERANZA, O. y LÓPEZ, J. (2012) *Disminuyendo la brecha digital: el nuevo papel de la biblioteca pública mexicana*. México: CONACULTA.
- Saurin Parra, J. (2007). “Los servicios bibliotecarios para minorías culturales. Estado de la cuestión”, En: *Boletín de ANABAD*, LVII, (3). Madrid.
- UNESCO. (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994*, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>,.
- UNESCO. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, consultado el 28 de agosto de 2012, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>.

Villa, M. y Martínez Pizarro, J. (2000). "Tendencias y patrones de la migración internacional en América Latina y el Caribe", Población y Desarrollo, Cepal/CELADE/OIM.

Anexo 1
Matriz de análisis de la LTAIPDF

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal			
Artículo 14			
Fracción	Síntesis	Análisis o Utilidad	Categoría
I	Normatividad que orienta la actuación del Ente	Permite identificar la legislación que regula el Ente para saber qué debe cumplir y qué no puede incumplir	Legislación
II	Estructura orgánica	Permite identificar áreas o estructuras dentro de la organización de interés para la persona	Estructura y Organización interna
III	Funciones, objetivos, actividades e indicadores	Esta información permitiría analizar el rendimiento o crecimiento del Ente partiendo de los objetivos con respecto a los indicadores	Funcionamiento
IV	Directorio y datos de contacto oficiales	Permite identificar más fácilmente canales de comunicación con los titulares de las áreas del Ente	Estructura, Organización interna y Datos de contacto
V	Perfil de los puestos y el currículum de las personas que actualmente ocupan dicho puesto	Permite identificar la idoneidad de los actuales titulares de las áreas. Permite estudiar el perfil y el currículum para identificar oportunidades de ventajas. Permite identificar información relevante para construir o adecuar un currículum vitae acorde al perfil del puesto	Financiera, Contable. Funcionamiento y Contacto
VI	Remuneración mensual bruta	Permite identificar información relevante para aceptar o rechazar la idea de postular por un puesto	Contable y Organización interna
VII	Gastos por viáticos o representación	Permite identificar actividades o funciones que impliquen desplazarse, viajar o hacer gastos de representación como oportunidad para ofrecer servicios de esta índole	Contable y Funciones

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal**Artículo 14**

Fracción	Síntesis	Análisis o Utilidad	Categoría
VIII	Bienes muebles e inmuebles asignados al Ente	Esta información permitiría realizar un análisis sobre los bienes que adolece o que se excede el Ente. Posteriormente esta información puede ser utilizada para desarrollar estrategias para concursar en licitaciones, adjudicaciones directas o invitaciones restringidas	Patrimonio de la institución
IX	Número de recomendaciones emitidas por INFODF	Permite identificar en que aspectos de la transparencia falla el Ente	Observaciones externas
X	Presupuesto e informe del ejercicio del presupuesto	Permite identificar la capacidad financiera del Ente obligado	Patrimonio de la institución
XI	Calendario de reuniones públicas	Permite analizar la operación, acuerdos y evolución de los diferentes comités para identificar tiempos, dinámica y actores de la operatividad de los comités	Organización interna
XII	Datos oficiales de contacto del Comité de Transparencia	Permite identificar información para contactar fácilmente al comité de transparencia para denunciar, apelar o solicitar información	Contacto
XIII	Instrumentos archivísticos	Permite identificar información de su interés de acuerdo con las series documentales	Organización interna
XIV	Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal	Posibilita identificar el estado que guarda el Ente con los derechos humanos o si el Ente tiene infracciones al respecto	Observaciones externas
XV	Informes de auditorías	Suministra información para analizar el estado que guarda el Ente en cuanto al cumplimiento de Leyes y demás	Observaciones externas
XVI	Dictámenes de cuenta pública y estados financieros	Observaciones sobre estados financieros externos	Observaciones externas

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal			
Artículo 14			
Fracción	Síntesis	Análisis o Utilidad	Categoría
XVII	Convenios celebrados por el Ente	Participación en actividades sustantivas del Ente con otras instituciones	Funcionamiento, Programas, servicios o actividades
XVIII	Concesiones, licencias y permisos	Administración de los bienes, servicios y/o recursos	Funcionamiento
XIX	Informes que deba rendir el Ente	Información que da cuenta de la gestión y los resultados alcanzados	Funcionamiento
XX	Programas y servicios que ofrece el Ente	Posibilita identificar la naturaleza de los programas y servicios, así como el público al que está dirigido y cómo acceder a los mismos	Programas, servicios o actividades
XXI	Diseño, ejecución, monto, acceso y beneficiarios de programas de apoyo o de subsidio	Posibilita identificar la naturaleza de los programas y servicios, así como el público al que está dirigido y cómo acceder a los mismos	Programas, servicios o actividades
XXII	Montos, criterios convocatorias y listado de personas que se les entregue o permita usar dinero público	Permite identificar la administración de recursos públicos	Funcionamiento, Contable
XXIII	Programas y centros destinados para la actividad física	Permite identificar información recreativa del Ente	Programas, servicios o actividades
XXIV	Programas operativos anuales	Permite identificar la planeación del Ente	Planeación
XXV	Informes de avances programáticos, presupuestales o financieros	Permite conocer el grado de avance y/o cumplimiento de la planeación del Ente	Informes
XXVI	Cuenta pública	Información contable y financiera	Informes, Contable, Financiero
XXVII	Resultados de adjudicaciones directas, invitaciones restringidas o	Brinda información que le permitiría a un empresario estudiar la mejor manera para postular a una licitación, una adjudicación o suministrar sus	Funcionamiento, Informes

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal**Artículo 14**

Fracción	Síntesis	Análisis o Utilidad	Categoría
	licitaciones	servicios como vendedor	