

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

Por: Alexa Milley Gómez Restrepo¹

«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».²

Palabras Claves

DIVERSIDAD CULTURAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL, BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, MÉXICO.

Introducción

A continuación trataremos de establecer la responsabilidad que existe desde la biblioteca universitaria frente a usuarios de intercambio y pasantes. Desde manifiestos como el de la UNESCO e IFLA se perfilan colecciones y servicios de la biblioteca para comunidades multiculturales. La biblioteca universitaria es una unidad académica del sistema universitario, desde donde puede desempeñar un papel importante en la atención y prestación de servicios a usuarios multiculturales.

Multiculturalismo

¿Qué es la diversidad cultural?

Cuando entendemos por multiculturalismo la “coexistencia de diversas culturas, en donde “cultura” incluye grupos raciales, religiosos o culturales, manifestándose en comportamientos acostumbrados, supuestos y valores culturales, con sus propios patrones

¹ Maestra en Bibliotecología por el Colegio de México. Actualmente encargada de la Unidad de Biblioteca del Centro de Ciencias Genómicas de la UNAM en Cuernavaca, Morelos. alexamilley@gmail.com

² IFLA/UNESCO. (2012). Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. Pp. 1, párrafo 3.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

de pensamiento y estilos de comunicación.”³ Podemos tomar conciencia de la existencia de comportamientos y valores diferentes a los nuestros y a los de nuestro entorno inmediato, y si vamos más lejos, no bastaría con tener una actitud consciente, es necesario ser activos con acciones que reflejen tolerancia e inclusión. Ahora bien, ¿cómo se traduce esta tolerancia y está inclusión desde una institución como la biblioteca universitaria para éstas diversidades culturales?

Los manifiestos de la UNESCO y de la IFLA instan a todas las bibliotecas a que desarrollen “servicios bibliotecarios multiculturales incluyentes y que provean información multicultural a todo tipo de usuarios de la biblioteca, especialmente a grupos tradicionalmente desatendidos, tales como: minorías migrantes, personas que buscan asilo, trabajadores migratorios y minorías nacionales (ver figura 1).

Figura: 1 Minorías culturales de acuerdo con la IFLA

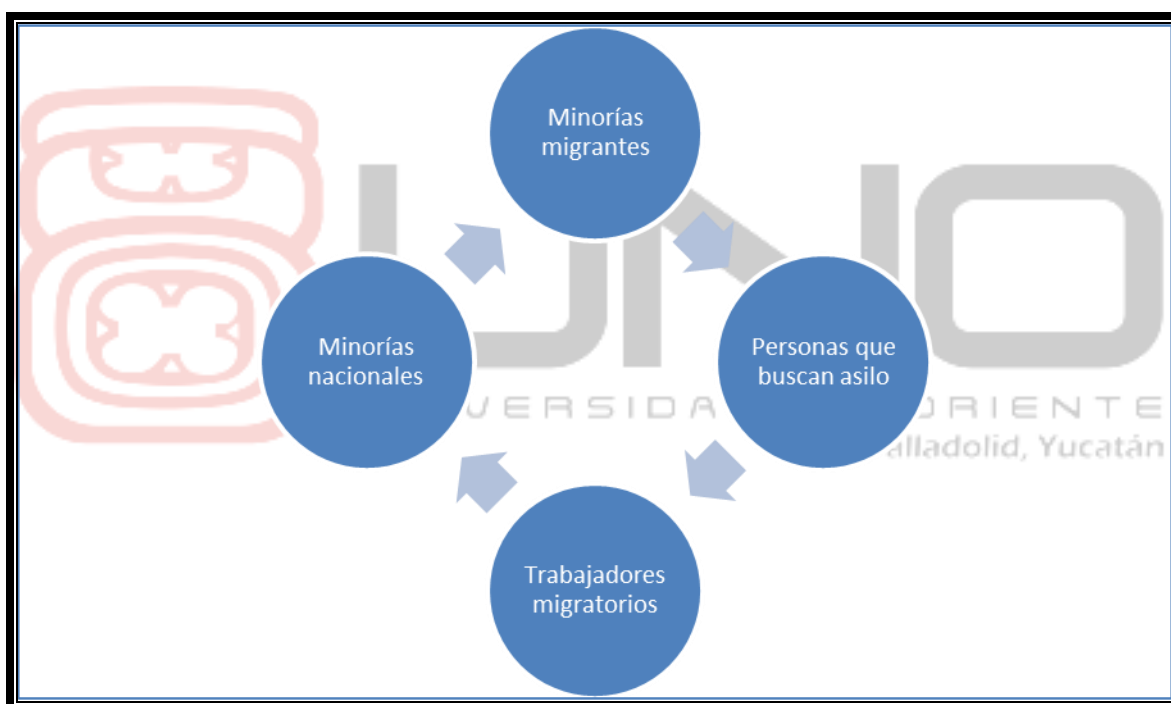


Figura 1. Representa los grupos que forman las minorías culturales de acuerdo con la IFLA. Elaboración propia con base en IFLA. (2005). Definiendo multiculturalismo. Disponible en: (<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-es.pdf>).

Aunque el manifiesto presenta una muy buena definición, no podemos dejar de lado otras minorías no enunciadas en el manifiesto tales como las que cita RIOS (2000) en un intento por definir la diversidad, presenta grupos minoritarios por condiciones como:

³ IFLA. (2005). Definiendo multiculturalismo.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

habilidad, condición de empleo, edad, identidad de género, orientación sexual, raza, religión, origen étnico y estatus económico entre otros (ver figura 2).

Figura: 2 Otros grupos minoritarios



Figura 2. Representa otros grupos minoritarios de acuerdo con RIOS 2000. Elaboración propia con base RÍOS BALDERRAMA, Sandra. (2000). “This trend called diversity”. Yucatán Library trends, 49, (1).

Así pues, “la «diversidad cultural» o «multiculturalidad» se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde «la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias». La diversidad cultural o la multiculturalidad son la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como en nuestra sociedad global.⁴

⁴ IFLA/UNESCO. (2012) Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. Pp. 1.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

La coexistencia e interacción de diferentes culturas en armonía, implica el reconocimiento, aceptación y respeto del otro. En el mejor de los casos los individuos se organizan en sociedades, crean códigos y reglas de comportamiento con su equivalente sanción. En el peor de los casos, no se logra una coexistencia armónica desencadenando manifestaciones como desacuerdos, riñas, peleas, indiferencia, aislamiento, exclusión, etc. Un caso ideal es cuando las minorías son reconocidas, incluidas y protegidas desde la carta magna de un estado. De acuerdo con FERNÁNDEZ (2006) algunos países como Canadá, Bélgica, India, Sudáfrica y Suiza⁵ cuentan con constituciones multiculturales, siendo Canadá el primer país en reconocer “la existencia de dos minorías nacionales francohablantes y anglohablantes (reconoce dos lenguas oficiales), e incluye derechos, principalmente lingüísticos para las minorías.

No sólo la constitución de una nación debe reconocer e incluir las minorías culturales, también deben existir leyes que convaliden y soporten su inclusión para que se traduzca en reglamentos, normas, manuales, procedimiento hasta llegar al nivel de programas al servicios de los ciudadanos. Instituciones como la IFLA y UNESOCO instan a que “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.⁶ Estamos hablando de que TODAS las bibliotecas deben hacerlo. El manifiesto no hace alusión a una biblioteca en particular como lo es la biblioteca pública, en la cual siempre recae todo el peso de atender una comunidad heterogénea.

El manifiesto sobre la biblioteca multicultural insta a que “cada persona de nuestra sociedad global tiene derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Al tratar la diversidad lingüística y cultural, las bibliotecas deberían:

- Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- Ofrecer información en las lenguas y alfabetos pertinentes;
- Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades;
- Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas.

En cuanto al servicio bibliotecario la IFLA dice que “es importante que los servicios bibliotecarios para comunidades multiculturales se conciban como parte integrante del conjunto de los servicios bibliotecarios y de información de todas las bibliotecas, y no se

⁵ Fernández Martinet, Ivanna. (2006). Países multiculturales: análisis constitucional comparado Bélgica, Canadá, India, Sudáfrica y Suiza.

⁶ IFLA/UNESCO. (2012) Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. Pp. 1.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

planteen como independientes o como adicionales a los servicios tradicionales.”⁷ Se habla del diseño de servicios que incluyan a todas las comunidades multiculturales o bien, que sean dirigidos a estas comunidades sin que el diseño y prestación como tal sea excluyente del resto de los servicios que oferta la biblioteca. Sin importar que no sean servicios independientes o adicionales, siempre será necesario una buena y adecuada difusión de éstos servicios entre la comunidad objetivo a la que están dirigidos.

El manifiesto sobre comunidades multiculturales y las directrices para diseñar servicios también señala la importancia de que existan versiones en diferentes idiomas de las publicaciones oficiales de un país, como por ejemplo la información oficial, legislativa, educativa y empresarial, en caso de que sólo existan en la lengua o lenguas oficiales de dicho país, el personal de la biblioteca puede desempeñar un papel fundamental a la hora de ayudar a los grupos multiculturales a obtener información en la lengua, y en el nivel de comprensión, que requieran.”⁸. Ya que, si bien es una situación comprensible, puede parecer injusta para los usuarios de minorías culturales.

La IFLA también insta a que “desde las bibliotecas se promuevan y copatrocinen actividades sobre temas como ciudadanía, empleo y servicios sociales para ayudar a los inmigrantes recién llegados a adaptarse a su nuevo país.”⁹ Al respecto (GÓMEZ y AREMENDÁRIZ, 2013) diseñaron una propuesta de servicio de información para migrantes radicados en el México D.F. en la que retomaban la ley local y la federal en materia de transparencia para el desarrollo de conocimientos teóricos y habilidades prácticas en los usuarios migrantes que le permitirán identificar oportunidades de mejorar su calidad de vida o su estancia en el país. La propuesta fue estructurada en tres niveles: bajo, medio y alto de acuerdo a las habilidades identificadas en los usuarios migrantes en cuanto a alfabetización, uso de tecnologías y estudios. El diseño de la propuesta permitió identificar que no existen servicios dirigidos a minorías migrantes en ninguna de las 251 bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas Delegacionales del Distrito Federal.

Existen iniciativas como la del Instituto Trejo Foster, creada por Arnulfo Trejo, quien fuera profesor de bibliotecología que luchó incansablemente por desarrollar colecciones en español para comunidades latinas en Estados Unidos, así mismo buscó el intercambio de bibliotecarios profesionales que hablaran español para la prestación de servicios a la comunidad hispanoparlante en territorio norteamericano. En la actualidad la fundación realiza un foro académico anual en el que se exponen y comparten las diferentes experiencias de servicios, investigaciones y trabajos enfocados a la inclusión de extranjeros desde las bibliotecas.

⁷ IFLA. (2009). Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario. 3 ed. Pp. 3.

⁸ Ídem. Pp. 4, párrafo 5.

⁹ Ídem. Pp. 7, párrafo 1.

Sin importar el tipo de biblioteca que es “las bibliotecas deberían unir a las comunidades multiculturales. Las bibliotecas, como lugares de reunión, pueden constituir espacios de interacción entre personas de todas las culturas. La celebración de actos, exposiciones y sesiones conjuntas sobre temas culturales y compromiso social brindarán a personas de todas las culturas la oportunidad de aprender unos de otros, practicar y mejorar sus habilidades lingüísticas, entender las vidas y perspectivas de los demás, y entablar nuevas amistades.”¹⁰

Biblioteca universitaria especializada

De acuerdo con THOMPSON y CARR (1990) las universidades son un fenómeno del siglo XX, sí tenemos en cuenta que la Universidad de Oxford se fundó en siglo XII y la de Cambridge a principios del siglo XIII. Es a partir de 1900 cuando se da una proliferación de universidades y con ellas la biblioteca universitaria. La mayoría de los teóricos definen la biblioteca universitaria en función de sus acervos y usuarios (MARTÍNEZ DE SOUSA, 1993; FAUS SEVILLA, 1990; CARRIÓN GÚTIEZ, 1987; BUONOCORE, 1976), sin dejar de lado la misión fundamental de las bibliotecas académicas la cual es el apoyo a la formación, docencia e investigación (ORERA, 2010). Los servicios de las bibliotecas universitarias deben estar orientados a sus usuarios en función de las necesidades de información y documentales que requieran. ORERA, (2010), señala que la biblioteca universitaria debe prestar servicios para estudiantes, investigadores y profesores; pero también para los restantes miembros de la comunidad universitaria. La autora afirma que “cada vez es más frecuente” [que las bibliotecas universitarias] sean usadas por personas externas, sin vínculos directo con la universidad.

A su vez, tenemos una transformación o derivación de la biblioteca universitaria en biblioteca especializada. Es apenas normal que una biblioteca universitaria enfocada en determinada área del conocimiento ser convierta en especializada, dada la necesidad de información puntual y específica que requiera la comunidad a la que presta servicios, la biblioteca universitaria, a su vez, es una biblioteca especializada en cuanto a colecciones, usuarios y servicios. Esta situación obliga a la biblioteca universitaria a organizar convenientemente sus servicios de información, recuperación de información y acceso para atender satisfactoriamente a sus investigadores. De acuerdo con ORERA (2010) Los usuarios internos de una biblioteca universitaria suelen ser los estudiantes bien sea de programas de licenciatura, o de posgrado, los profesores algunos de ellos también investigadores y la comunidad administrativa. Sin desconocer la existencia de un usuario remoto que cada vez es menos presencial, pero que hace uso de los servicios electrónicos como: catálogos, bases de datos, revistas electrónicas, etc. De igual forma hay que dar lugar

¹⁰ Ídem. Pp. 7, párrafo 6.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

a los usuarios externos a la institución de educación, usuarios pertenecientes a otras instituciones de educación, usuarios pertenecientes a otras comunidades que hacen uso de los servicios de la biblioteca.

Figura: 3 Tipología de usuarios de bibliotecas universitarias



Figura 3. Representación de los usuarios de una biblioteca universitaria. Elaboración propia con base en ORERA ORERA, Luisa. (2010). La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido. Madrid: Síntesis.

Se puede concluir que las bibliotecas universitarias son unidades académicas de una institución de educación superior dedicada al apoyo de las funciones sustantivas de la institución de educación superior a la que pertenecen, estas funciones son: la docencia, investigación y extensión de la cultura. En este sentido, las bibliotecas sin importar si son públicas, académicas, especializadas, gubernamentales, etc. Debería aspirar a reflejar la composición multicultural de la sociedad y a fomentar la comprensión de la diversidad cultural, la armonía racial y la igualdad.

- El material bibliotecario adquirido debería permitir el acceso en la lengua propia del usuario multicultural a otras culturas.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

- El material bibliotecario debería incluir material en la lengua o lenguas mayoritarias sobre las comunidades culturalmente diversas y su patrimonio.¹¹

SANABRÍA (2013) presenta una diferencia entre los servicios y productos que presta una biblioteca universitaria (ver tabla 1). No se observa inclusión o alusión alguna a servicios dirigidos a comunidades multiculturales. Si bien, el servicio de préstamo lo puede solicitar tanto un usuario perteneciente a la comunidad de la biblioteca, como un usuario perteneciente a una comunidad multicultural diferente, no hay garantía de que dicho préstamo atienda necesidades multiculturales, es decir, la biblioteca académica puede estar satisfaciendo necesidades de información académicas y de formación para sus usuarios, pero puede no estar atendiendo necesidades de información de índole culturales enfocadas a los rasgos culturales propios de otras minorías culturales.

Tabla 1 Tipos de servicios y productos que presta una biblioteca universitaria

PRODUCTOS	SERVICIOS
Catálogos y metadatos	Servicios de búsqueda y referencia
Bibliotecas digitales y portales	Circulación, intercalación y reserva
Desarrollo de colecciones	Préstamo inter-bibliotecario y obtención de documentos
	Instalaciones y ambiente
	Instrucción a usuarios

Tabla 1. Clasificación de los servicios y productos que presta una biblioteca universitaria. Tomado de SANABRIA BARRIOS, Daniel. (2013). Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias. Buenos Aires: Alfagrama.

Servicios dirigidos a minorías multiculturales dentro del sistema de bibliotecas de la UNAM

La Universidad Nacional Autónoma de México UNAM cuenta con un sistema bibliotecario integrado por 131 bibliotecas, distribuidas en 93 entidades y dependencias universitarias, incluyendo 15 entidades federativas. Las bibliotecas se agrupan en cinco subsistemas ver figura 4:

¹¹ IFLA. (2009). Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario. 3 ed. Pp. 6.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

Figura: 4 Subsistemas de las bibliotecas de la UNAM.

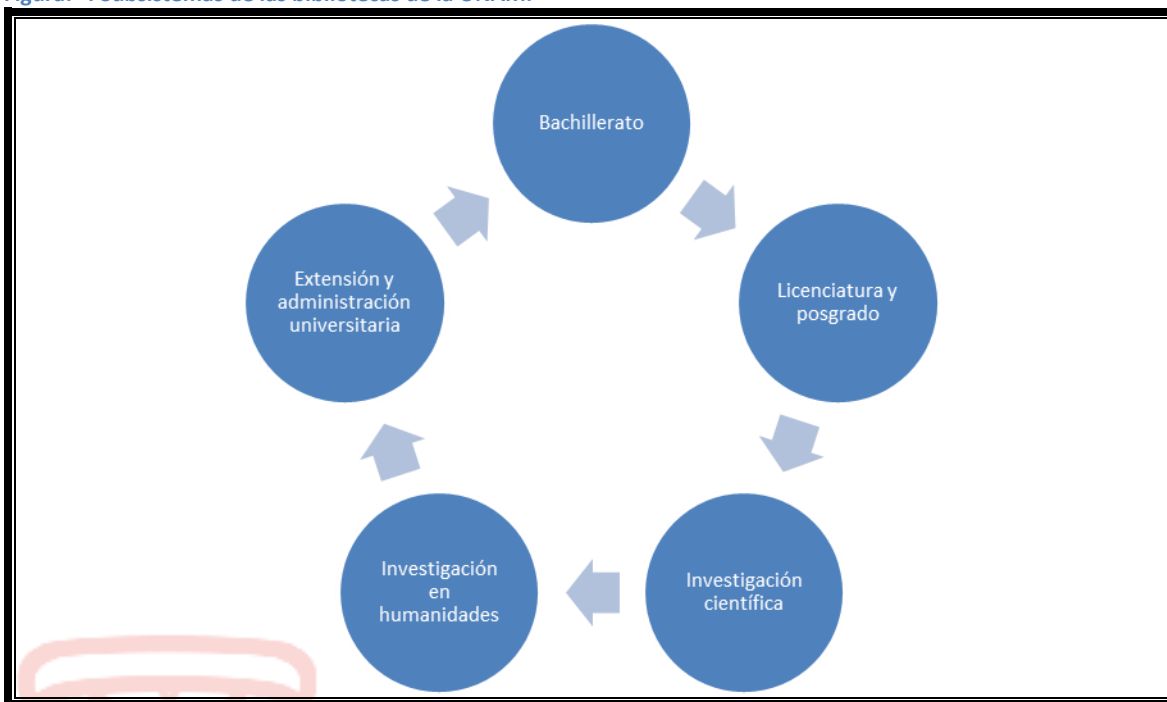


Figura 4. Representación de los subsistemas del sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México. Elaboración propia con base en Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). *Dirección General de bibliotecas*. En: Numeralia 2013. Disponible en (<http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/numeralia-2013>).

De acuerdo con el sistema estadístico de la UNAM, Numeralia (2013) el sistema de bibliotecas de la UNAM brinda a la comunidad universitaria servicios cuya cobertura y especialización varían de acuerdo a las necesidades de los usuarios. En 2012, el sistema recibió 19.2 millones de visitantes, quienes consultaron en sala 12.8 millones de libros y otro tipo de documentos, se llevaron a su domicilio 2.8 millones de volúmenes e hicieron uso del espacio y la infraestructura tecnológica para el estudio y la investigación.

En el mismo portal se puede consultar estadísticas por rubros como biblioteca, personal, usuarios, servicios, presupuesto, colecciones, superficie, computadoras y otros equipos, entre otros. En una revisión más detallada de cada rubro se detectó que no hay rubros dirigidos que reporten estadísticas sobre usuarios, colecciones o servicios dirigidos a minorías culturales. Si bien, el manifiesto de la IFLA sobre “comunidades culturales: directrices para el servicio bibliotecario”¹² indica que los servicios dirigidos a minorías culturales no deben ser independientes de los demás servicios que oferta la biblioteca, es

¹² IFLA. (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. 3 ed.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

necesario que las bibliotecas, delimiten y dirijan muy bien estos servicios a fin de tener éxito en la prestación del servicio y cubrir adecuadamente a los usuarios y sus necesidades.

Ahora bien, el intercambio cultural es una realidad que se da en la UNAM, el sistema Numeralia (2013) reporta que durante el año 2013 se movilizaron 870 académicos del extranjero hacia la UNAM. En cuanto a estudiantes, el mismo sistema reporta que durante ese mismo año se movilizaron 4705 estudiantes extranjeros hacia la UNAM. Tenemos pues, un total de 5,575 sujetos, entre académicos y estudiantes provenientes de otros países que estuvieron por asuntos académicos o de investigación en la UNAM (ver tabla 2). Esta cifra no puede ser obviada ni pasada por alto. Es necesario que la biblioteca universitaria, además del apoyo que brinda en la formación, docencia, investigación y extensión diseñe servicios dirigidos a comunidades multiculturales.

Tabla 2 Movilidad de personal académico y estudiantil

MOVILIDAD DE PERSONAL ACADÉMICO DE LA UNAM	
Académicos de la UNAM en IES del extranjero	1,056
Académicos de IES del extranjero en la UNAM	870
MOVILIDAD ESTUDIANTIL	
Alumnos de la UNAM en el extranjero	2,024
Estudiantes extranjeros en la UNAM	4,705
TOTAL	5,575

Tabla 2. Cifras de la movilidad de académicos y estudiantes durante el 2013 de afuera hacia la UNAM. Tomado de Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Planeación. (2013). Agenda 2013.

Bibliotecas multiculturales

No se habla del desarrollo de servicios dirigidos a minorías culturales, se habla de tomar un enfoque frente a la diversidad (RÍOS, 2000), esto implica que tanto la misión así como la visión y los objetivos de la biblioteca estén dirigidos a la multiculturalidad, con un enfoque de multiculturalismo. Además del enfoque RIOS (2000) presenta cinco estrategias claves para llegar a las comunidades culturalmente diversas las estrategias son: 1) interconexión, 2) comunicación, 3) distinción, 4) creatividad y 5) liderazgo. La interconexión implica ese trato, esa interacción con el otro, la cual no puede ser sustituida por una máquina o tecnología. La comunicación implica saber escuchar, para poder comunicarse primero debes saber escuchar e identificar necesidades y realidades en el otro. La distinción implica ese reconocimiento a la identidad propia del otro, implica un trato justo sin discriminación. La creatividad consiste en tener la capacidad para desarrollar cosas con ingenio, originales.

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

Finalmente el liderazgo implica esas habilidades individuales del personal de biblioteca que tienen que ver con el carácter, el coraje, la determinación y el conocimiento para poder tratar y enfrentar diferencias y ser realmente tolerante ante la multiculturalidad.

La biblioteca de la Universidad de Indiana (HANNA, 2011) desarrollo un programa denominado *Outreach* el cual consiste en establecer contacto y relaciones con personas extranjeras con personas desconectadas del sistema. El objetivo es dar soporte a la educación e incrementar la conciencia de las organizaciones frente al multiculturalismo. La meta de la Universidad de Indiana es promover un trabajo positivo y un ambiente de aprendizaje libre de cualquier forma de intolerancia, acoso, intimidación, amenaza o abuso, verbal, escrito, físico o psicológico, directo o indirecto.

Conclusiones

En México existen 11 familias lingüísticas dispersas en todo el territorio (ver tabla 3). De ellas se desprenden 68 lenguas y 364 dialectos, de acuerdo con el Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales hecho por el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI).

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2010 reporta que 6 millones 913.362 mexicanos de 3 años y más hablan alguna lengua indígena, lo que representa el 6.6 por ciento de la población total del país. Los estados que concentran el mayor número de hablantes de alguna lengua indígena son Chiapas, Oaxaca, Veracruz, Puebla, Yucatán y Guerrero. Tan sólo en los primeros cuatro estados mencionados se encuentra poco más del 50 por ciento de los hablantes de alguna lengua materna.

Tabla 3 Familias lingüísticas indoamericanas

I Álgica.
II Yuto-nahua.
III Cochimí-yumana.
IV Seri.
V Oto-mangue.
VI Maya.
VII Totonaco-tepehua.
VIII Tarasca.
IX Mixe-zoque.
X Chontal de Oaxaca.
XI Huave.

Tabla 3. Relación de las trece familias lingüísticas indoamericanas. Tomado de INSTITUTO NACIONAL DE LENGUAS INDÍGENAS. (2008). Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales. México: Diario Oficial.

La diversidad cultural en México es una realidad que no puede hacerse a un lado. Hay una responsabilidad por parte de cada institución, organismo, empresa, universidad y por supuesto por parte de cada biblioteca que sin importar los usuarios, las colecciones y los servicios que preste no debe dejar de lado la realidad multicultural que tiene el país. Por lo que es necesario dar enfoques más incluyentes desde los objetivos y planes de desarrollo de las bibliotecas.

Dado el anterior panorama es importante que nos preguntes y nos respondamos a interrogantes como:

¿Tiene la biblioteca académica responsabilidad social frente a la diversidad cultural que tiene entre sus usuarios extranjeros?

¿Debe la biblioteca académica atender necesidades de información de usuarios multiculturales?

Referencias bibliográficas

CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. (1987). *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.

GÓMEZ RESTREPO, Alexa Milley y ARMENDÁRIZ HERNÁNDEZ, Yázmyn. (2013). “Servicios de información para la inclusión social de inmigrantes radicados en México D.F.” En: *Educación y servicios bibliotecarios: conectando fronteras en poblaciones migrantes*. Argentina: Alfagrama.

FAUS SEVILLA, Pilar. (1990). *La lectura pública en España y el plan de bibliotecología de María Moliner*. Madrid: ANABAD.

FERNÁNDEZ MARTINET, Ivanna. (2006). *Países multiculturales: análisis constitucional comparado Bélgica, Canadá, India, Sudáfrica y Suiza*. La Paz: Programa de apoyo a la gestión pública descentralizada y lucha contra la pobreza.

HANNA, Kathleen A.; COOPER, Mindy M. and CRUMRIN, Robin A. (2011). *Diversity programming and outreach for academic libraries*. Oxford: Chandos Publishing

IFLA. (2005). *Definiendo multiculturalismo*. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-es.pdf>

Responsabilidad social de la biblioteca universitaria frente a la diversidad cultural en estudiantes de intercambio y extranjeros

- IFLA. (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. 3 ed. Disponible en: (<http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>)
- IFLA/UNESCO. (2012). *Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural: la biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*. Disponible en: (http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf).
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA. (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. México: INEGI. Disponible en (<http://www.inegi.org.mx/>).
- INSTITUTO NACIONAL DE LENGUAS INDÍGENAS. (2008). Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales. México: Diario Oficial. Disponible en (http://www.inali.gob.mx/pdf/CLIN_completo.pdf).
- MARTÍNEZ DE SOUSA, José. (1993). *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
- ORERA ORERA, Luisa. (2010). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- RÍOS BALDERRAMA, Sandra. (2000). "This trend called diversity". *Library trends*, 49, (1).
- SANABRIA BARRIOS, Daniel. (2013). *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Alfagrama.
- THOMPSON, James y CARR, Reg. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
- ROSAS DE ROBERTS, M. C. A. (1993). "Servicios bibliotecarios a emigrantes latinoamericanos", En: Cuadernos de la Biblioteca Pública.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2013). Dirección General de bibliotecas. En: Numeralia 2013. Disponible en (<http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/numeralia-2013>).
- Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Planeación. (2013). Agenda 2013. Disponible en (<http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2013/>).