

Servicios de información, frente a una diversidad cultural en la sociedad

JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo es la compilación de varios puntos de vista; además, tiene la intención de resaltar los derechos, valores y obligaciones de las personas que pertenecen a diversos grupos culturales o sociales existentes en la sociedad moderna. Estas personas viven en una dualidad cultural; por un lado, buscando su integración en la sociedad que les da cobijo de manera amigable o circunstancial; al mismo tiempo buscan reafirmarse con sus respectivos valores y costumbres para no perderlos. En ambos casos, se tiene la necesidad de contar con acceso y apoyo de servicios de información, por lo que tenemos el compromiso de realizar nuestro trabajo de manera profesional e imparcial en un marco ético, para garantizar que la información se encuentre organizada y sistematizada. En la actualidad es muy importante el respaldo de las nuevas tecnologías que resultan el medio idóneo para tener una mayor difusión, acceso, contribuyendo, dependiendo del caso, a preservar y/o salvaguardar los valores culturales.

Además, en el desarrollo de nuestra disciplina a nivel internacional, tenemos el compromiso de diseñar Sistemas de Información eficientes que contribuyan al desarrollo de las naciones, formando colecciones con materiales valiosos por su contenido en el ámbito local y global.

En los próximos años un porcentaje representativo de la población vivirá en grandes, medianas o pequeñas ciudades; habrá consecuencias en materias de ecología, tecnología y cultura, acentuándose una demanda por vías de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y veracidad para la toma de decisiones acertadas en el menor tiempo posible. Si no tenemos clara la importancia de una participación activa con nuestro trabajo como bibliotecarios profesionales en materia de información, se tendrá que pagar un precio alto y estaremos condenados al estancamiento y marginación en el concierto internacional de las naciones, contribuyendo indirectamente a una mayor concentración del poder en las naciones desarrolladas y haciéndolas más poderosas en el planeta.

2. DIVERSIDAD CULTURAL EN LA SOCIEDAD; CLARIDAD Y DEFINICIÓN DE ALGUNOS CONCEPTOS

Para iniciar el trabajo considero conveniente tener presentes algunas definiciones que nos brinda Dieter Nohlen (2006), autoridad en la materia de ciencia política que ha tenido la oportunidad de vivir de cerca procesos políticos y sociales, fungiendo como asesor de presidentes y gobiernos a nivel mundial, en particular en América Latina; los términos son importantes para el desarrollo del tema.

- *Cultura*, en la concepción general, se acerca a la definición que escogió E.B. Tylor en 1871: La compleja totalidad que incluye saber, creencia, arte, moral, derecho, costumbres y usos, así como todas las demás actividades y hábitos que ha adquirido el ser humano como miembro de una sociedad.
- *Derecho natural*, la idea de un derecho que surge de la naturaleza (del ser humano, de las cosas, del orden mundial) y, por lo tanto, inmutable.
- *Identidad*, en la perspectiva de la teoría de la democracia, la igualdad o concordancia de gobernados y gobernantes, en general aquella autocomprensión, de una persona o de un grupo que garantiza su unidad y estabilidad duraderas.

- *Identidad latinoamericana*, un concepto en debate, sobre todo durante la primera mitad del siglo XX, cuando se habían constituido firmemente los Estados nacionales de América Latina. Ya Simón Bolívar, en su Carta de Jamaica, puso la pregunta sobre la mesa: ¿qué somos: indios, europeos, americanos? El problema de la identidad latinoamericana se agudizó con la masiva inmigración de europeos durante el siglo XIX, motivada por el desarrollo económico y social de las recién creadas naciones, del cual resultaron excluidos los sectores indios y negros de la población.
- *Igualdad*, dentro de una relación, la concordancia de los elementos relacionados (cosas, personas, grupos, circunstancias) respecto a una característica distintiva. La igualdad implica, en oposición a identidad, la diferencia en las características no seleccionadas. Este concepto de relación abstracto puede interpretarse de manera social y política.
- *Multiculturalismo*, el principal interés del multiculturalismo es la cuestión de cómo debe estructurarse la convivencia en las sociedades racial, étnica, cultural y religiosamente plurales en ausencia de un canon de valores generalmente reconocidos, con igualdad de derechos y pacíficamente, en reconocimiento recíproco.
- *Pluralismo*, el concepto de pluralismo designa, por un lado, la existencia de una variedad de intereses, organizaciones, (grupos y asociaciones) sociales, así como una influencia en los procesos políticos de las comunidades constituidas democráticamente.
- *Sociedad del conocimiento /Sociedad del saber*, término de la sociología para caracterizar una formación social en la que el conocimiento es el elemento constitutivo. La hipótesis del surgimiento de una Sociedad del conocimiento se finca en la concepción de que las sociedades post-industriales ya no están determinadas por el trabajo y la propiedad sino por el saber. La producción industrial y el comercio se basan cada vez más en factores cognitivos (información, conocimiento, creatividad). El ingreso y posición social de los individuos se derivan de su saber. La desigualdad social se debe cada vez más al conocimiento.

3. USUARIOS PRODUCTO DE LA DIVERSIDAD CULTURAL (SOCIEDAD ACTUAL)

Todos tenemos un derecho natural de manifestar, además de vivir, nuestras costumbres y culturas, lo que nos da nuestra identidad en primer lugar como personas y como latinoamericanos; cabe señalar que la movilidad humana, a nivel internacional, desarrolla nuevos paradigmas en la sociedad. Por ejemplo, en materia de relaciones humanas, nuevas formas de organización social y en servicios, se presenta una creciente demanda, en ocasiones diferente en la forma, fondo y tiempo de lo que demanda la sociedad local, enfrentándonos a un fenómeno de multiculturalismo en el cual las personas a nivel local, regional e internacional conviven o se relacionan momentánea o de manera permanente.

Independientemente del tiempo que pueda durar la relación, de propios o ajenos, nos desenvolvemos bajo ciertos códigos (normas, costumbres, leyes, etcétera) de convivencia social en la vida, constituyendo la base de la formación cultural, educativa o religiosa a la que pertenece cada individuo. La mezcla de algunos o de todos estos factores da como resultado una nueva sociedad y un tipo de usuario con características muy particulares, así como con expectativas peculiares en materia de información.

Considerando lo anterior y las definiciones, contamos con un marco de referencia que nos permite comprender un poco más el fenómeno del multiculturalismo en la sociedad actual. El nuevo orden social y su desarrollo demandan un reconocimiento para la identidad personal o de grupo; en materia de servicios representa para los gobiernos la responsabilidad de legislar, normar y diseñar políticas, en materia de cultura, la garantía de una sana y fructífera convivencia salvaguardando la identidad, la cultura y los valores propios, así como en los de los grupos “ajenos” culturalmente, lo que permitirá fomentar una diversidad y una creatividad dentro de un marco de respeto y armonía como naciones modernas y democráticas buscando el bienestar para todos.

Al identificarse e integrarse las personas como grupos con presencia y fuerza política dentro de una nación e irse conformando por afinidades

de origen, exigen derechos, reconocimiento, servicios, entre los que inevitablemente están el acceso y el uso de la información. Con las nuevas tecnologías se tiene la posibilidad de cubrir las demandas de información de acuerdo a los perfiles de los usuarios. Tenemos que atender, diseñar y ofrecer los servicios acordes con las necesidades y circunstancias actuales de la población a través de las bibliotecas que constituyen los puntos de acceso *ad hoc*, en particular las bibliotecas públicas.

4. EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD EN EL SIGLO XXI

Desde principios de los años noventa vivimos tiempos agitados que han generado cambios en nuestras vidas, en los aspectos económicos, sociales, culturales, políticos y tecnológicos; tales transformaciones han sucedido en la mayor parte de la comunidad internacional, y constituyen factores que han tenido gran influencia en las relaciones humanas. Cabe resaltar que lo anterior, en cierto sentido, acentúa la responsabilidad de garantizar y facilitar el acceso a servicios como la educación, la salud y hasta la vivienda por parte de los gobiernos; servicios considerados como insumos primordiales en la sociedad moderna y como una distinción primordial dentro de cualquier democracia comprometida con la población y con un estricto apego a sus derechos.

Desafortunadamente, la educación, la información, la salud y algunos otras necesidades, son compromisos que se diluyen en la agenda y en la conciencia de nuestros políticos y, en ocasiones, en la misma sociedad. Lo anterior se constituye en las piedras angulares del patrimonio fundamental de la población para poder desarrollarse en trabajos que exigen conocimiento e información para el trabajo en términos de competitividad, calidad, oportunidad de desarrollo, equidad en la procuración de bienes y servicios, generando más información y conocimiento nuevo, así como conocimiento. Todo ello se conjuga con factores como la globalización, los avances de las nuevas tecnologías y su influencia en la vida de la sociedad. Internet es el mayor representante de los medios de comunicación actualmente; constituye un icono en materia de información por el volumen de conocimiento al

que se puede acceder por este medio; sin embargo, lo que circula en la Red, en un alto porcentaje, se encuentra en desorden.

En la sociedad de la información y el conocimiento se tienen que considerar valores agregados como la relevancia, la oportunidad y la veracidad de la información, lo que se conjuga con otro factor primordial: la calidad de la información; además de ciertas premisas como, por ejemplo, quién es el responsable o autor de dicha información personal o institucional. En ocasiones, la sociedad está dispuesta a pagar altos costos para contar con las garantías suficientes de la información que requiere; en algunos casos, de manera implícita, los costos de las instituciones, proveedores, etcétera, cubren los derechos de autor correspondientes para poder utilizar legalmente y sin riesgos la información por la que se está pagando.

5. DIVERSIDAD Y CREATIVIDAD, RESULTADO DE LA CONVIVENCIA EN ARMONÍA DE VARIAS CULTURAS

“Actitudes como la solidaridad, la apertura, el respeto y aún el reconocimiento, podrán hacer que se llegue a más de lo esperado en un diálogo [...]”¹ La comunicación facilita los estudios en la búsqueda de soluciones para un mundo diverso y plural, que demanda de gran disposición para entenderse e interpretarse entre culturas diferentes.

Conjugando diálogo y actitudes estaremos entrando en lo que llama Adela Cortina “[...] los mínimos de justicia y los máximos de calidad de vida”,² aspectos determinantes para buscar una convivencia equilibrada, equitativa y justa para los diversos grupos culturales existentes dentro de la sociedad.

El desarrollo de una nación, y el de su economía, debe incluir el crecimiento cultural considerando que “el principio básico debe ser el respeto de todas las culturas cuyos valores son tolerantes con los demás y que suscriben las normas de una ética global”.³ Asimismo,

1 José Alejandro Salcedo Aquino, *Hermenéutica*, p.10.

2 *Ibíd.*, p. 9.

3 Javier Pérez de Cuellar, *Nuestra diversidad*, p.20.

la libertad cultural garantiza la libertad en su totalidad al proteger los derechos de todos los miembros, estimulando la diversidad, la imaginación y la creatividad, "...derecho que se encuentra amenazado por presiones globales y por el desinterés generalizado".⁴

Los derechos humanos universales proclaman que todas las personas nacen iguales y gozan de sus derechos sin distinción de clase, sexo, raza, comunidad o generación, lo que "[...] significa que la preocupación de la humanidad debe satisfacer las necesidades básicas para una vida digna".⁵

Además, tenemos que reformular las políticas culturales que permitan nuevos conocimientos para comprender mejor la relación cultura y desarrollo.

"Las políticas culturales deben orientarse a la promoción de las actividades multiculturales. La diversidad puede ser una fuente de creatividad [...] en el desarrollo humano".⁶

Contamos con diversos indicadores de la calidad de vida, tales como la longevidad, la buena salud, la alimentación adecuada, la educación y el acceso al conocimiento acumulado por la humanidad, como algunos ejemplos que son factores que se constituyen en el capital de la sociedad.

Muchos países, tal vez en su mayoría, son multiculturales, multinacionales y multiétnicos y cuentan con una multiplicidad de lenguas, religiones y estilos de vida. Un país multicultural puede obtener grandes beneficios de su pluralismo, aunque también corre el riesgo de que se produzcan conflictos culturales. Es aquí donde la política de gobierno es importante.⁷

Por su parte, Vitale menciona que

4 *Ídem.*

5 *Ibid.*, p. 21.

6 *Ibid.*, p. 23.

7 *Ibid.* p. 33.

El multiculturalismo y los servicios de información

“[...] multiculturalismo es un hecho con el que tendrá que vérselas la ‘democracia futura’. La realidad de la difícil convivencia entre culturas y etnias diferentes dentro del mismo estado”.⁸

El fenómeno del multiculturalismo tiene mayor presencia ya que representa grandes presiones y retos por las demandas de reconocimiento de la identidad y la cultura; demandas que presentan una tendencia a la universalización de la cultura y que no son producto de una comunicación racional y libre, sino de la dominación y la violencia, como lo señala acertadamente Luis Villoro.⁹

Resulta oportuno mencionar el punto de vista de León Olivé que insiste en que

“[...] el objetivo más importante que deben plantearse los individuos al interactuar (tanto de una misma tradición, como en interacciones inter-tradicionales) es la cooperación y la realización de acciones coordinadas, más que el acuerdo total sobre lo que consideren importante”.¹⁰

Al tener una mayor claridad y conciencia en lo que nos plantea Olivé, considero que podremos tomar decisiones con mayor certeza en todos los niveles de gobierno y sociedad para consolidar la nueva sociedad del siglo XXI, en términos de una armónica y sana convivencia entre los seres humanos, independientemente de la carga cultural que como personas o grupo poseemos.

6. SERVICIOS Y RETOS CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, UNA FORMA DE INCLUSIÓN

Las computadoras e Internet, en el imaginario de las clases marginadas, son vistos como un medio para buscar su inclusión y presencia dentro de la sociedad. En varios casos se carece de ellos; sin embargo,

8 Ermanno Vitale, *Liberalismo y multiculturalismo*, p.51.

9 Cit. en: Salcedo, *Op. Cit.*, p.54.

10 Cit en: *Ibíd*, p.58.

los grupos rezagados los perciben como una aspiración y como un derecho al que pueden tener acceso.

El desarrollo de las nuevas tecnologías y la suma de las demandas sociales nos obliga a pensar en la creación de espacios que faciliten la integración regional considerando implícitamente las características socioculturales de la población; aquí podemos ver la participación de entidades privadas y públicas, como por ejemplo los café-internet o ciber-cafés y las bibliotecas públicas, así como oficinas de gobierno, que deberán integrarse a un sistema de información, como proyecto nacional con cobertura regional y posiblemente hasta internacional.

Lo interesante es resaltar que, independientemente de su estructura organizacional, los participantes puedan identificarse como los accesos públicos, en los que podemos acceder, compartir y consultar información o conocimiento, fortaleciendo plenamente los valores culturales de nuestros usuarios.

El proyecto e-México se basa en que:

[...] será un instrumento para democratizar el acceso a la información, permitiendo el acceso a toda la población a la información, trámites y servicios que ofrece el gobierno, permitiendo reducir no solo la brecha digital, sino también las distancia entre las comunidades, los tiempos y los costos en el acceso a la información y a servicios básicos.¹¹

Además del

[...] Aprovechamiento por parte de un mayor número de mexicanos de las ventajas que ofrecen las Tecnologías de Información y Comunicaciones, disminuyendo el costo, tiempo de respuesta y distancia para los individuos en el acceso a la información, servicios, intercomunicando a aquellos que comparten intereses afines, siendo así un espacio público para la expresión de todas las comunidades del país.¹²

11 <http://www.emexico.gob.mx/wb2/eMex> [consultado el 31 de mayo 2006].

12 *Ibid.*

En materia educativa, e-México considera las propuestas de la UNESCO, promoviendo la formación a lo largo de toda la vida y el desarrollo de comunidades virtuales del conocimiento; asimismo, busca vincular el conocimiento a sectores productivos como la industria, el comercio y los servicios, contribuyendo a desarrollar el hábito de usar Internet, incorporándose en las prácticas culturales, sociales, educativas, económicas y de gobierno.

Finalmente tenemos que diseñar un Sistema de Información para integrar y hacer participar grupos de trabajo nacionales e internacionales que ayuden a dar respuesta a las demandas actuales de información, con un alto sentido de eficiencia y equidad ante los grupos crecientes en la sociedad y frente a la demanda de servicios, creando accesos de información dentro del sistema de información que deberá estar bien estructurado para proporcionar información en tiempo, forma, cantidad, calidad, con oportunidad y veracidad, constituyéndose dentro de una sociedad democrática como un factor de unión y no de desunión, entre la sociedad y las minorías que han aparecido, logrando su satisfacción y que sirva de motivación para integrarse y participar en la sociedad de la que ya forman parte activa, y productiva en la mayoría de los casos, ofreciendo siempre un servicio con un valor humanístico, además de proteger a las minorías, considerando en sus estructuras tecnológicas y físicas (colecciones y materiales) en particular en la Biblioteca Pública como el organismo promotor y catalizador de la nueva sociedad que se presenta en México y en el mundo, misma que aumenta día a día con gran rapidez.

CONCLUSIONES

El multiculturalismo debe ser considerado como una nueva posibilidad que la historia nos concede y presenta para conocernos y unirnos más como género humano, analizando y estudiando los fenómenos culturales desde diversas disciplinas, y entendiendo condiciones que se han tenido que dar para que el hombre sobreviva, alimente y desarrolle en diversas condiciones del planeta, sin perder de vista que siempre ha estado presente la información en diversas formas, para su uso, en la sociedad.

El reto está en identificar las demandas más urgentes que se tienen en la sociedad en materia de información, así como en diseñar sistemas de información bibliotecarios de calidad, eficientes y oportunos, cuidando la adquisición, desarrollo de colecciones y servicios que se ofrecen, considerando siempre los intereses comunes y particulares en la sociedad con la finalidad de fomentar y aprovechar la diversidad cultural en las bibliotecas públicas en pro de nuestras sociedades; esos serán parte de los desafíos que hemos comenzado a enfrentar los bibliotecarios en el joven siglo XXI.

BIBLIOGRAFÍA

Arriarán Cuéllar, Samuel. *Multiculturalismo y globalización: la cuestión indígena*. México: UPN, 2001 (colección textos Núm. 23). 171p.

Coronado Gabriela y Bob Hodge. *El hipertexto multicultural en México posmoderno: paradojas e incertidumbres*. México: CIESAS, Miguel Ángel Porrúa, 2004. 306p.

Crovi Druetta, Delia y Francisco Hernández Lomelí. *Internet y televisión: una mirada a la interculturalidad*. México: U. de Guadalajara- UAM Xochimilco, 2004. 151p.

e-México (Página Oficial del Gobierno Federal)
<http://www.emexico.gob.mx/wb2/eMex> [consultada el 31 de mayo 2006].

Maclaren, Peter. *Multiculturalismo revolucionario: pedagogías de dimensión para el nuevo milenio*. México: Siglo XXI, 1998. 307p.

Nohlen, Dieter. *Diccionario de Ciencia Política: teorías, métodos, conceptos*. México: Porrúa, El Colegio de Veracruz. 2006. 2t.

El multiculturalismo y los servicios de información

Pérez de Cuellar, Javier (coord.). *Nuestra diversidad creativa: informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo*. UNESCO, 1996. 387p.

Salcedo Aquino, José Alejandro. *Hermenéutica analógica, multiculturalismo e interculturalidad*. México: Torres Asociados, 2005. 112p.

Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural http://www.unesco.org/culture/pluralism/diversity/html_sp/index_sp.shtml [consultada el 1 de junio de 2006].

Vitale, Ermanno. *Liberalismo y multiculturalismo: un desafío para el pensamiento democrático*. México: OCEANO, 2004. 285p.