

La multiculturalidad y el diseño de planes docentes inclusivos: el caso del Grado en Información y Documentación de la Universidad de Extremadura (España)

Multiculturalism and the design of inclusive teaching plans: the case of the degree in Information and Documentation at the University of Extremadura (Spain)

María-Dolores CALDERA¹  0000-0003-1150-6376

Cristina FABA-PÉREZ¹  0000-0002-0537-3231

Rocío GÓMEZ-CRISÓSTOMO¹  0000-0002-3258-6283

Resumen

El presente trabajo es una propuesta viable de incorporación de contenidos relacionados con la diversidad cultural en los planes docentes del Grado en Información y Documentación de la Universidad de Extremadura, España. Estos nuevos contenidos se justifican, esencialmente, por tres razones: el amplio espectro social que este colectivo ocupa, el derecho de todas las personas a que se cubran sus necesidades de alfabetización informacional y digital, y el hecho de que los egresados estén mejor preparados para afrontar estos retos, abriendo para ellos nuevas salidas profesionales. Por eso, para cada una de las 45 asignaturas del Grado mencionado, se diseña un tema específico, una breve explicación del mismo y un ejemplo de aplicación práctica. Previamente, se analizan los planes docentes de todos los Grados en Información y Documentación vigentes en las universidades españolas en el curso 2019-2020 (un total de 350 planes), para ver la representación de dicho colectivo en los Grados españoles, con un resultado muy escaso (2,85%). Se concluye con la posibilidad de extrapolar el proceso metodológico de la presente investigación, e incluso algunos de sus resultados, a estudios universitarios similares impartidos en otras universidades, tanto españolas como de otros países.

Palabras clave: Documentación. Información. Multiculturalidad. Planes de estudio.

Abstract

The present work constitutes a viable proposal for the incorporation of contents related to cultural diversity in teaching plans of the Degree in Information and Documentation from the University of Extremadura (UEX), Spain. These new contents are justified, essentially, for three reasons: the broad social spectrum that this group occupies, the right of all people to have their information and digital literacy needs met, and the fact that graduates are better prepared to face these challenges, opening new professional opportunities for them. Therefore, for each of the 45 subjects of the aforementioned Degree, a specific topic is designed, with a brief explanation and an example of practical application. Previously, teaching plans of all the Information and Documentation Degrees in Spanish universities in the 2019-2020 academic year (a total of 350 plans) are analyzed, to see the representation of this group in the Spanish Degrees, with a very scarce result (2.85%). It concludes with the possibility of extrapolating the methodological process of this research, and even some of its results, to similar university studies taught at other universities, both, Spanish and from other countries.

Keywords: Documentation. Information. Multiculturalism. Study plans.

¹ Universidad de Extremadura, Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación, Departamento de Información y Comunicación. Plazuela Ibn Marwan s/n., 06007, Badajoz, España. *Correspondence to/Correspondencia para:* R. GÓMEZ-CRISÓSTOMO. *E-mail:* mrgomcristo@unex.es

Recibido el 28 de octubre de 2021 y aprobado el 18 de noviembre de 2021.

Como citar este artículo/How to cite this article

Caldera, M.-D.; Faba-Pérez, C.; Gómez-Crisóstomo R. La multiculturalidad y el diseño de planes docentes inclusivos: el caso del Grado en Información y Documentación de la Universidad de Extremadura (España), *Transinformação*, v. 34, e210070, 2022. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202234e210070>



Introducción

Se han formulado diferentes definiciones del término multiculturalidad. Quilaqueo y Torres (2013) identifican el término multicultural con “la existencia de varias culturas presentes en un mismo territorio”. Para Bernabé Villodre (2011), la multiculturalidad se puede definir como “la presencia en un territorio de diferentes culturas que se limitan a coexistir, pero no a convivir”.

Como se puede comprobar, el término multicultural se asocia con las diferentes culturas presentes en un mismo territorio, incluyendo el concepto de inmigración. Este concepto es el que se tiene presente para el desarrollo del presente estudio.

Según un informe elaborado en España por el Ministerio de Igualdad (2020), en el que se realiza una encuesta a 1624 personas residentes en España y pertenecientes a distintos grupos de población étnicos y raciales minoritarios (procedentes de países de Europa del Este, Asia del Este, África no mediterránea y grupos de magrebíes y gitanos españoles, entre otros), más de la mitad de los encuestados (59%) utiliza adjetivos negativos para reflejar la imagen con la que considera que la población mayoritaria en España califica a la población de su grupo de origen. Además, el 52% indica haberse sentido discriminado o discriminada en, al menos, una de las situaciones mencionadas en la encuesta.

Si bien es cierto que este colectivo actualmente es más visible para toda la sociedad que hace unos años, no es menos verdad que aún es insuficiente el esfuerzo realizado para su total inclusión, haciéndose necesario ir más allá con estos temas que no solo son de justicia social, sino también una cuestión ética, pues, tal y como indica la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de las Naciones Unidas, 1948, p. 3), toda persona debe tener los derechos recogidos en dicha Declaración, “[...] sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.

Si a estos motivos sociales y éticos se añade el hecho de que este colectivo representa una parte importante de la sociedad, se puede llegar fácilmente a la conclusión de que es muy necesario conocer las carencias que tienen para poder resolver con solvencia esta desigualdad. Según cifras difundidas por el Instituto Nacional de Estadística español (2020), en enero de 2020, la población residente en España aumentó hasta alcanzar los 47.100.396 habitantes en el primer semestre de 2019, aumento resultado de un incremento considerable de la población inmigrante.

Por todo ello, sería conveniente que la Universidad, que forma profesionales en todos los ámbitos, se implicara para que los títulos universitarios implementaran en sus asignaturas aspectos relacionados con la diversidad cultural, ya que se trataría de formar profesionales capacitados para afrontar todas las casuísticas que les pudiera presentar este colectivo.

El objetivo principal de este trabajo es adaptar el actual Título de Grado en Información y Documentación de la Universidad de Extremadura (España) a una realidad social de gran importancia en la actualidad: las necesidades de alfabetización informacional y digital del colectivo con diversidad cultural en la sociedad de la información, de manera que los alumnos del Grado, cuando finalicen sus estudios, hayan adquirido también las competencias necesarias para desenvolverse adecuadamente en el terreno laboral relacionado con la multiculturalidad.

Hasta la fecha, han sido varias las investigaciones sobre aspectos relacionados con los servicios, la formación y el personal que las bibliotecas públicas y universitarias ofrecen a los colectivos multiculturales en países de distintos continentes. En general, con respecto a la formación, no se debe olvidar que el Manifiesto IFLA por la Biblioteca Multicultural (International Federation Library Associations and Institutes, 2008) establece como misión de los servicios bibliotecarios multiculturales promover la formación y/o alfabetización informacional en la era digital. Entre las actividades principales, aconseja incluir programas que apoyen la educación de los usuarios, la alfabetización informacional, los recursos para los recién llegados, el patrimonio cultural y el diálogo intercultural como partes integrales de los servicios.

En cuanto a los servicios y recursos en bibliotecas públicas en América, en concreto en Montreal (Canadá), Picco (2008) realiza una investigación para comprobar en qué medida las bibliotecas públicas de Montreal (una ciudad con un alto porcentaje de inmigrantes, donde se le da un gran valor a la cultura) están facilitando la integración de los inmigrantes en la sociedad y descubrir el importante papel que juegan las bibliotecas en este proceso. Unos años después, Alston Jones Jr. (2013) lleva a cabo un estudio sobre Eleanor (Edwards) Ledbetter (1870-1954), una de las bibliotecarias pioneras en trabajar con poblaciones inmigrantes en la biblioteca pública de Cleveland (Estados Unidos).

En Europa, Elbeshausen y Skov (2004) se centran en Dinamarca, donde analizan cómo los procesos de integración pueden ser respaldados de manera más eficiente por las bibliotecas públicas. Los autores no ven la integración como una convergencia de diferentes sistemas de valores, sino más bien como una expansión de los puntos de contacto entre los grupos minoritarios étnicos que se están desarrollando dentro de la sociedad danesa.

En Noruega, Ulvik (2010) destaca el papel de la biblioteca pública como un lugar que favorece la integración, el entendimiento y la confianza entre personas de diferentes culturas, ya que proporciona un espacio para el desarrollo de las habilidades lingüísticas entre los inmigrantes que participan en ella, lo que proporciona sentimientos más fuertes de pertenencia y mayor confianza. En ese mismo año, en España, el Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas (del Consejo de Cooperación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura), publica una relación de proyectos llevados a cabo en distintos países sobre servicios multiculturales en bibliotecas públicas, donde destacan, en España, algunos proyectos tales como Bibliotecas Interculturales en Andalucía; Bibliotecas para Todos: programas de interculturalidad en las Bibliotecas de la Región de Murcia o Buenas prácticas multiculturales en las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona.

En 2012, los autores Faletar, Tanackovic y Lacović (2012) estudian el papel de las bibliotecas públicas en Croacia respecto a sus minorías étnicas. Para ello, envían un cuestionario a los directores de dichas bibliotecas quienes, a pesar de reconocer el importante papel de las mismas en la sociedad multicultural croata, también constatan la escasez de servicios activos para estos colectivos. Los mismos autores (Tanacković, Lacović y Stanarević, 2012) realizan el análisis de las necesidades de información y el comportamiento de las tres minorías lingüísticas más grandes en el condado de Osijek-Baranya, en Croacia (minorías húngara, eslovaca y serbia), poniendo especial atención en el nivel de satisfacción con los servicios de la biblioteca. En ese mismo año, pero en España, García-López, Caridad-Sebastián y Morales García (2012), asumiendo las recomendaciones internacionales como punto de referencia, realizan una comparación de la evolución del desarrollo de servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas durante 2007-2010. Constatan que, a pesar de la transformación española en una sociedad multicultural y en el creciente porcentaje de población extranjera durante el período analizado, el desarrollo de tales servicios en los años de análisis muestra niveles de diversidad similares a los de 2007. Siguiendo en 2012, Chadnova (2012) señala los esfuerzos llevados a cabo por las bibliotecas en Rusia (es especial en la capital de Los Urales) para servir a los diversos grupos étnicos, religiosos y lingüísticos (no solo indígenas sino migrantes y refugiados) del país, siguiendo las recomendaciones de la IFLA/Unesco.

En 2015, Horvat e Ivković (2015) estudian la biblioteca pública de Daruvar (Croacia), encargada de reunir a las minorías de la localidad, sus lenguas y culturas nativas, desarrollando programas intensivos de comunicación intercultural y compartiendo experiencias con bibliotecas hermanas. Un año después, el estudio de Pellegrini (2016) refleja cómo la presencia de bibliotecas multiculturales en Italia es bastante reciente, está más extendida en el Norte y en el Centro y cómo determinadas bibliotecas (Udine, Milano, Modena, Torino, Bologna, Prato y Roma) presentan proyectos multiculturales. Estudios más recientes, como el de Seceleanu, Papari y Cucu (2019), analizan el papel que juegan las bibliotecas en el ámbito de la multiculturalidad y la importancia que tienen en el apoyo a los colectivos de migrantes.

En cuanto al estudio en las bibliotecas universitarias y, en concreto, de los servicios y recursos ofrecidos en América, Puente, Gray y Agnew (2009) realizan una investigación sobre los patrones de uso de la biblioteca

universitaria de Tenesse (Estados Unidos) por parte de los grupos étnicamente minoritarios cuyos resultados indican que la mayoría de los estudiantes de los grupos minoritarios tienen pocas dificultades para encontrar recursos e información.

Un año después, Maxey-Harris (2010) realiza una interesante investigación para descubrir qué bibliotecas pertenecientes a la ARL (Association of Research Libraries) se estaban suscribiendo para apoyar la investigación sobre multiculturalidad y diversidad. Para ello, partiendo de la colección digital de dichas bibliotecas entre 2005 y 2008 y de Magazine for Libraries 2006 y 2009, genera una lista de recursos electrónicos recomendados para las bibliotecas sobre multiculturalidad y diversidad. Constata que, durante un intervalo de tres años, hubo un aumento del 45,8 por ciento en las suscripciones a las bases de datos multiculturales y de diversidad. En este mismo país, Wang (2012) presenta una visión general de los recursos de información que han sido recopilados, preparados u organizados por bibliotecarios en apoyo a las necesidades de información, referencia e investigación relacionadas con la inmigración y los inmigrantes en los Estados Unidos. La revisión bibliográfica de su investigación indica que las primeras décadas del siglo XX ya dejaron un legado de servicios bibliotecarios a inmigrantes que, con el paso del tiempo, se han vuelto más sofisticados y están integrados en servicios de muchas bibliotecas universitarias, aunque también en algunas públicas.

En lo que se refiere a la formación y el personal de las bibliotecas universitarias en Europa, en concreto en España, García-Romeral (2016) explica la nueva figura que se incluye en el proyecto Biblioteca Abierta de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, en concreto el mediador intercultural o monitor cultural de integración, entre cuyas funciones destaca la relación con las comunidades de inmigrantes.

En América, ya en 1984 Peterson sugiere la necesidad de incorporar cuestiones de diversidad multicultural de los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación en Estados Unidos (Peterson, 1984). Unos años más tarde, Arzu (1995) señala que el estereotipo profesional del bibliotecario es uno de los principales obstáculos para atraer a estudiantes de minorías culturales, étnicas o lingüísticas, por lo que haría falta cambiar dicho estereotipo desde los planes de estudio de las universidades. Precisamente, con respecto a los estudios universitarios de Biblioteconomía, en 1996, Nance-Mitchell (1996) señala que, en Estados Unidos, la economía del siglo XXI estará muy marcada por las minorías y por las mujeres, que representarán el 50% de la fuerza laboral. Por ello, las Escuelas de Biblioteconomía y las instituciones de educación superior deben estar preparadas para satisfacer esta demanda de una población cada vez más multicultural. Sin embargo, también indica que las minorías todavía están subrepresentadas en Biblioteconomía, por lo que las escuelas y universidades deben comprometerse con iniciativas para la adscripción y retención de estudiantes de biblioteconomía de carácter multicultural. En esta misma línea, y también en Estados Unidos, Gollop (1999) señala que los pronósticos demográficos indican que, no mucho después del cambio de siglo, los segmentos de la población que anteriormente habían pertenecido a minorías étnicas y culturales se convertirán colectivamente en mayoría. Las Escuelas de Biblioteconomía y Documentación no están exentas de dicho autoexamen y deben hacer todo lo posible para preparar a todos sus graduados para trabajar en entornos multiculturales más complejos. Unos años más tarde, Al-Qallaf y Mika (2013) también apuestan por unos estudios universitarios de Biblioteconomía y Documentación donde los profesionales sean formados para servir a una población cada vez más diversa y multicultural en Estados Unidos y Canadá. Si bien, en este estudio, los autores identifican que el 81% de los programas de estudios de Biblioteconomía acreditados por la American Library Association (ALA) poseían temas relacionados con la discapacidad y la multiculturalidad, Alajmi y Alshammari (2020) demuestran posteriormente que la cifra va en aumento, llegando incluso a alcanzar el 90% con respecto al total.

Procedimiento Metodológico

Para adaptar el Grado en Información y Documentación de la Universidad de Extremadura a las necesidades del colectivo multicultural, se ha trabajado con los planes docentes de dicho Título del curso 2019-2020, disponibles en la web de la Facultad de Ciencias de la Documentación y de la Comunicación (Universidad de Extremadura, 2019) de la UEx, incorporando en cada una de las 45 asignaturas del Título (cuya denominación aparece en el Cuadro 1) un tema, una breve explicación del mismo y un ejemplo práctico relacionado con la multiculturalidad.

Cuadro 1 - Asignaturas del Grado en Información y Documentación de la UEx.

Primer Curso	
1) Diplomática y producción documental en las instituciones	6) Derecho de la información y de la comunicación
2) Información y sociedad	7) Edición digital
3) Introducción a la estadística documental	8) Gestión y administración en empresas de comunicación y en unidades informativas
4) Introducción a la tecnología de la información y la comunicación	9) Habilidades comunicativas
5) Teoría de la comunicación y de la información	10) Inglés
Segundo Curso	
11) Archivística	16) Análisis documental
12) Fuentes de información y recursos informativos	17) Catalogación descriptiva
13) Fundamentos de información y documentación	18) Lenguajes documentales
14) Fundamento y diseño de bases de datos	19) Organización de colecciones
15) Introducción a los métodos cuantitativos de la información	20) Organización y descripción de archivos
Tercer Curso	
21) Catalogación automatizada	26) Análisis de redes en información y documentación
22) Documentación informativa	27) Diseño y dirección de <i>websites</i>
23) Fuentes de información especializada	28) Gestión de documentos en archivos
24) Recuperación de la información	29) Procesamiento avanzado de la información y la documentación
25) Servicios de información	
Cuarto Curso	
30) Evaluación de la actividad científica	33) Prácticas externas I
31) Planificación, auditoría y evaluación de unidades de información	34) Prácticas externas II
32) Políticas y sistemas de información	35) Trabajo fin de grado
Optativas	
36) Documentación audiovisual	41) Comunicación corporativa e interna
37) Ética y deontología de la información	42) Fondo antiguo
38) Historia del documento	43) Industrias culturales
39) Paleografía	44) Información para la empresa e inteligencia competitiva
40) Clasificación documental en bibliotecas	45) Propiedad intelectual, audiovisual y multimedia

Fuente: Elaboración propia (2021).

Siguiendo la metodología de Faba-Pérez y Patiño-Agudo (2017), antes de realizar el rediseño del Título, se han estudiado los programas de todas las asignaturas de los Grados en Información y Documentación de las distintas universidades españolas donde se imparte el Grado en el curso 2019-2020 (Ministerio de Educación, 2019), con el propósito de conocer la representación del colectivo con diversidad cultural en ellos. Este análisis se realizó

entre los meses de octubre y noviembre de 2019 y, en total, se revisaron 350 planes docentes o asignaturas. En el Cuadro 2 se muestran las universidades analizadas y la URL donde se hallan sus planes docentes.

Cuadro 2 - Planes docentes 2019-2020 del Grado en Información y Documentación de las universidades españolas en las que se imparte.

Universidad	URL
Universidad Complutense de Madrid	https://www.ucm.es/informacionydocumentacion/guias-docentes-de-las-asignaturas
Universidad de Extremadura	https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/alcazaba/titulaciones/info/asignaturas?id=1706
Universidad de Granada	http://grados.ugr.es/documentacion/pages/infoacademica/guiasdocentes
Universidad de León	https://www.unileon.es/estudiantes/oferta-academica/grados/grado-en-informacion-y-documentacion/plan-estudios
Universidad de Murcia	https://www.um.es/web/estudios/grados/documentacion/2019-20/guias
Universidad de Salamanca	https://guias.usal.es/node/66507/vista_guia
Universidad de Valencia	https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-grado/oferta-grados/oferta-grados/grado-informacion-documentacion-1285846094474/Titulacio.html?id=1285847456671&plantilla=UV/Page/TPGDetail&p2=2
Universidad de Zaragoza	https://fyl.unizar.es/sites/fyl.unizar.es/files/archivos/planes_grados_19_20/plan_inform_docum_19_20.pdf

Fuente: Elaboración de los autores (2021).

Del anterior listado, en la Universidad de Extremadura se ha localizado una asignatura en la que se dedica un tema al colectivo multicultural (Servicios de información), al igual que en la Universidad de Granada (Nuevas tendencias en los servicios de Información) y en la Universidad de Valencia (Alfabetización informacional). Por su lado, tanto en la Universidad Complutense de Madrid, como en la Universidad de Salamanca, dos asignaturas cuentan con algún tema sobre la multiculturalidad (Organización y gestión de bibliotecas y Estudios y formación de usuarios, en la primera, y Ética de la información y la documentación y Servicios de Usuarios en Unidades de Información, en la segunda), mientras que en la de León son tres las asignaturas que dedican uno de sus temas al multiculturalismo (Organización de Unidades de Información, Servicios de bibliotecas y centros de documentación y Estudios y formación de usuarios). Tanto la Universidad de Murcia, como la de Zaragoza, no incluyen en ninguna de sus asignaturas temas relacionados con la diversidad cultural.

A través de estos datos se puede comprobar que la representación del colectivo multicultural en el Grado en Información y Documentación en todas las universidades españolas es escasa, solo 10 de las 350 asignaturas o planes docentes incluyen algún tema relacionado (2,85%). Por ello, se ha procedido a la adaptación del Grado en Información y Documentación de la UEx a este colectivo, elaborando un tema relacionado con el mismo en las 45 asignaturas mencionadas en el Cuadro 1 y añadiendo un ejemplo de cómo podría implementarse.

Resultados

Según la metodología explicada, a continuación, se indica el nuevo contenido que podría tener cada asignatura del Grado en Información y Documentación de la UEx tras su adaptación a la multiculturalidad. Evidentemente, estos nuevos contenidos no suplen a los ya existentes, por ello, el número del tema sobre multiculturalidad corresponde a la numeración consecutiva del mismo, teniendo en cuenta los temas precedentes mostrados en los planes docentes publicados en el sitio web de la Facultad.

1) Diplomática y producción documental en las instituciones

Tema 8. Vestigios de la inmigración en la documentación parroquial

Estudio de la documentación parroquial de Extremadura durante el s. XX y XXI para ver cómo ha evolucionado la inclusión de los inmigrantes en las actividades parroquiales (por ejemplo: análisis de la documentación de la parroquia de San Juan Bautista (Badajoz, España). En ella se descubrirá, entre otras acciones, un encierro llevado a cabo en 2004 para reclamar la igualdad de derechos de los inmigrantes y la regularización de los que carecen de permiso de residencia).

2) Información y sociedad

Tema 10. El impacto de la brecha digital en la población extranjera

Estudio de la relación entre la brecha digital y las personas extranjeras en la Sociedad de la Información (por ejemplo: análisis del proyecto Brechas MENA (Menores Extranjeros No Acompañados) financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España, que profundiza en el conocimiento generado sobre la brecha digital en este colectivo).

3) Introducción a la estadística documental

Tema 11. Fuentes estadísticas sobre colectivos multiculturales

Estudio de organismos nacionales e internacionales que arrojan indicadores estadísticos relacionados con la multiculturalidad (necesidades, intereses...) (por ejemplo: Indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo).

4) Introducción a la tecnología de la información y la comunicación

Tema 9. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en unidades de información con usuarios inmigrantes

Estudio de unidades informativas (bibliotecas, archivos y centros de documentación) que han adaptado sus TICs a los inmigrantes (por ejemplo: la Biblioteca Pública de Queens (Nueva York, Estados Unidos) tiene un Centro Cibernético para que los inmigrantes aprendan a usar ordenadores).

5) Teoría de la comunicación y de la información

Tema 6. Comunicación social sobre multiculturalidad

Estudio de las técnicas para mejorar la comunicación social sobre la multiculturalidad en unidades informativas (por ejemplo: ofrecer una rueda de prensa sobre los servicios que tiene una biblioteca para usuarios de culturas diversas).

6) Derecho de la información y la comunicación

Tema 7. Legislación básica sobre protección de datos para inmigrantes

Estudio de los límites legales de los profesionales de la información y la comunicación ante usuarios inmigrantes (por ejemplo: conocer el nivel de seguridad que deben aplicar cuando traten datos personales relativos a inmigrantes).

7) Edición digital

Tema 5. Aplicaciones más usadas en unidades informativas por colectivos multiculturales

Estudio de las aplicaciones informáticas básicas más usadas por los usuarios provenientes de otras culturas (por ejemplo: en las bibliotecas, usan en gran medida el correo electrónico mediante cuentas gratuitas).

8) Gestión y administración de empresas

Tema 9. Gestión de bienes en centros multiculturales

Estudio de los principales elementos comunes que conforman los bienes tangibles (mobiliario, local...), e intangibles (la filosofía de los profesionales...) de los centros multiculturales (por ejemplo: identificación de los bienes de la Cruz Roja Española).

9) Habilidades Comunicativas

Tema 4. Importancia de la comunicación no verbal en las distintas culturas

Estudio de las reglas básicas de la comunicación no verbal para evitar malas interpretaciones dependiendo de las culturas (por ejemplo: la forma de saludarse difiere según las culturas).

10) Inglés

Tema 5. Inglés básico sobre diversidad cultural: ocio en lengua inglesa para niños de todas las culturas

Conocimiento de material de ocio básico en lengua inglesa para que los niños de diferentes culturas se familiaricen con la lengua inglesa e interactúen en la unidad informativa (por ejemplo: Goose game o ¡Toy Story Drop!).

11) Archivística

Tema 10. Digitalización de archivos en entornos vulnerables: documentos en archivos de centros especializados en inmigración

Estudio de la digitalización realizada en los archivos de diversos centros especializados en inmigración en Extremadura (por ejemplo: estado de la digitalización de la documentación archivística de ADHEX, Asociación de Derechos Humanos de Extremadura (Cáceres, España)).

12) Fuentes de información y recursos informativos

Tema 6. Las tesis doctorales y su relación con la inmigración

Estudio de las tesis doctorales disponibles en la base de datos TESEO (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España) sobre inmigración defendidas en las universidades españolas a lo largo del tiempo, para que el alumno del Grado comprenda que esta fuente primaria ofrece trabajos sobre la temática estudiada (por ejemplo: tesis defendidas en la Universidad de Extremadura entre 2009 y 2019 relacionadas con inmigración).

13) Fundamentos de información y documentación

Tema 7. Características del profesional en Información y Documentación ante la diversidad cultural

Estudio de las características básicas que debería tener el profesional de una unidad informativa para atender correctamente a los usuarios de culturas diversas (por ejemplo: empatía, solidaridad...).

14) Fundamentos y diseño de base de datos

Tema 7. Diseño de bases de datos para personas con diversidad cultural

Estudio del diseño de bases de datos en unidades informativas con campos específicos para usuarios de culturas diferentes (por ejemplo: campo "país de origen", a fin de crear una "Distribución Selectiva de Información", DSI, acorde al mismo).

15) Introducción a los métodos cuantitativos de la información

Tema 5. Leyes bibliométricas e inmigración

Aplicación de las Leyes de la Bibliometría (Lotka, Bradford, Zipf) a la bibliografía científica sobre inmigración (por ejemplo: realizar un Bradford con los artículos sobre inmigración localizados en las revistas Q1 (primer cuartil) del JCR Journal Citation Report de la categoría Library and Information Science).

16) Análisis documental

Tema 6. Indización y resumen de documentos relacionados con inmigración

Estudio de la elaboración de resúmenes con documentos relacionados con la inmigración, para que el alumno se familiarice con este colectivo y sea un buen profesional si trabaja en una unidad de información especializada en inmigración (por ejemplo: resumen de artículos científicos relacionados con inmigrantes).

17) Catalogación descriptiva

Tema 8. ISBD para personas en entornos multiculturales

Estudiar si alguno de los campos de la ISBD (International Standard Bibliographic Description) no pudiera ser interpretado en un catálogo por cualquier persona, independientemente de su procedencia o cultura (por ejemplo: al ser internacional, está pensada para su correcta interpretación por parte de usuarios multiculturales; sin embargo, cabría preguntarse si es lo suficientemente intuitiva para usuarios inmigrantes en bibliotecas).

18) Lenguajes documentales

Tema 9. Los lenguajes documentales y su relación con los colectivos multiculturales: la migración en los tesauros

Estudio del término Migración en los tesauros, para que el alumno analice la representación de este colectivo en los mismos (por ejemplo: Tesoro de la Unesco: término preferido: Migración).

19) Organización de colecciones

Tema 6. Desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas para inmigrantes

Recopilación de colecciones con materiales sobre las características de los colectivos inmigrantes que asisten a la biblioteca pública (por ejemplo: los Centros para el Nuevo Inmigrante de la Biblioteca Pública de Austin (Texas, Estados Unidos) tienen colecciones orientadas a la comunidad de inmigrantes de la ciudad de Austin en Texas con el objetivo de ayudarles a mejorar su calidad de vida y oportunidades en la sociedad estadounidense).

20) Organización y descripción de archivos

Tema 9. Gestión técnica de documentos de archivo en entornos multiculturales

Aprendizaje del funcionamiento, la organización y actividades que se realizan en centros relacionados con la inmigración de Extremadura para realizar un cuadro de clasificación adaptado a dicho centro (por ejemplo: estudiar ADHEX, Asociación de Derechos Humanos de Extremadura (Cáceres, España) para realizar su cuadro de clasificación).

21) Catalogación automatizada

Tema 9. Catalogación MARC 21 y colectivos con diversidad cultural

Estudio del protocolo de catalogación en MARC 21 del material para personas con dificultades lectoras y/o de comprensión transitoria (como inmigrantes) (por ejemplo: el alumno debe saber que el campo T655 "Término de indización género-forma" para dicho material es "Lectura fácil").

22) Documentación informativa

Tema 8. Los medios de comunicación y los colectivos multiculturales

Análisis de noticias sobre multiculturalidad en los diferentes medios de comunicación (por ejemplo: en prensa, radio y televisión en un periodo concreto).

23) Fuentes de información especializadas

Tema 6. Organismos y fuentes de información sobre migración

Estudio de los principales organismos y fuentes de información especializados en inmigración en Extremadura (por ejemplo: ADHEX, Asociación de Derechos Humanos de Extremadura (Cáceres, España)).

24) Recuperación de la información

Tema 5. Recuperación de información sobre diversidad cultural

Estudio de estrategias de búsqueda para recuperar información sobre multiculturalidad en bases de datos (por ejemplo: estrategia de búsqueda en Scopus para recuperar artículos sobre multiculturalidad en bibliotecas: TITLE ((multicultural OR immigration) AND librar*) AND DOCTYPE (ar) AND SUBJAREA (soci).*

25) Servicios de información

Tema 6. Servicios bibliotecarios para usuarios con diversidad cultural

Estudio de bibliotecas (universitarias y públicas) y servicios para usuarios multiculturales (por ejemplo: la Biblioteca Central de la Universidad de Extremadura en España dispone del servicio "Autoaprendizaje de idiomas").

26) Análisis de redes en información y documentación

Tema 5. Comunidades en Redes Sociales en organizaciones relacionadas con colectivos multiculturales

Estudio del uso de las Redes Sociales en organizaciones relacionadas con inmigración, para identificar las principales Comunidades que interactúan en estas Redes en torno a la inmigración (por ejemplo: Redes Sociales: Twitter, Facebook; y Organizaciones: Cáritas Española; Teléfono de la Esperanza, España).

27) Diseño y dirección de sitios web

Tema 6. Sitios web accesibles para personas con diversidad cultural

Elaboración de Sitios web adaptados a sociedades multiculturales (por ejemplo: diseñar sitios web con la opción de traducirlos a varios idiomas).

28) Gestión de documentos y archivos

Tema 7. Sistemas de gestión de documentos en centros para inmigrantes

Conocimiento y estudio de los principales programas de gestión de documentos en centros para inmigrantes de Extremadura (por ejemplo: estudiar el programa de gestión documental de ADHEX, Asociación de Derechos Humanos de Extremadura (Cáceres, España).

29) Procesamiento avanzado de la información

Tema 7. Procesamiento de la información en personas de diferentes culturas

Estudio de los patrones característicos del procesamiento de la información en lectores con diversidad cultural (por ejemplo: variación en codificación fonológica y ortográfica).

30) Evaluación de la actividad científica

Tema 5. Evaluación de la Actividad Científica sobre diversidad cultural

Estudio de Revistas Científicas nacionales e internacionales relacionadas con aspectos multiculturales, para que el alumno identifique dónde se publican los artículos científicos de mayor calidad sobre la temática estudiada (por ejemplo: "Journal of Peasant Studies" es la revista con mayor factor de impacto en 2018 de la subcategoría "Cultural Studies" de la categoría "Social Sciences"; dentro del SJR Scimago Journal & Country Rank).

31) Planificación, auditoría y evaluación de unidades de información

Tema 5. Auditoría y evaluación de unidades informativas para colectivos multiculturales

Diseño de auditorías e indicadores de evaluación de centros y servicios documentales especiales para inmigrantes (por ejemplo: diseñar indicadores para evaluar CIHA, Centro de Documentación de la Inmigración de Habla Alemana en la Argentina (Buenos Aires, Argentina)).

32) Políticas y sistemas de información

Tema 7. Políticas bibliotecarias en materia de diversidad cultural

Estudio de directrices y políticas bibliotecarias nacionales e internacionales favorables para usuarios de diferentes culturas (por ejemplo: Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía, España, que tiene como objetivo "Ofrecer y asegurar el acceso de la población inmigrante y minorías étnicas y lingüísticas a un servicio bibliotecario al mismo nivel que el resto de los ciudadanos").

33 y 34) Prácticas externas I y II

En este caso, los alumnos del Grado hacen sus prácticas externas en unidades de información relacionadas con la diversidad cultural. Así, aprenden su funcionamiento y entran en contacto con un colectivo especial, enriqueciéndose profesional y personalmente (por ejemplo: biblioteca de la Cruz Roja Extremadura en Badajoz (España), que atiende a colectivos sociales desfavorecidos, tales como personas con diversidad funcional o en extrema vulnerabilidad, como inmigrantes).

35) Trabajo de fin de grado

Una vez que los alumnos han estudiado el Grado en Información y Documentación, incluyendo en todas las asignaturas los temas diseñados relacionados con la multiculturalidad, podrán realizar un TFG sobre alguna de las líneas propuestas al respecto en su Título. Este hecho repercutirá positivamente, tanto en el alumno como en la propia sociedad.

36) Documentación audiovisual

Tema 9. Análisis documental de películas sobre diversidad cultural

Estudio de los principios fundamentales del análisis de películas especializadas en inmigración (por ejemplo: Adú, dirigida por Salvador Calvo).

37) Ética y deontología de la información

Tema 5. La ética social y la diversidad cultural

Analizar si hay aspectos relacionados con multiculturalidad en los códigos deontológicos de organizaciones en Información y Documentación (por ejemplo: deontología en SEDIC, Sociedad Española de Documentación e Información Científica (Madrid, España)).

38) Historia del documento

Tema 5. Los libros y los colectivos con diversidad cultural

Estudio de fondos que promuevan los valores y la diversidad cultural dentro del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 2030) 10. Reducción de las desigualdades (por ejemplo: el libro “Todo el mundo: vidas de todos los colores” es un libro interesante para explicar a los niños qué es la migración).

39) Paleografía

Tema 7. La tipografía y la diversidad cultural

Estudio de diversos sistemas de escritura en relación con nuestro alfabeto latino para entender el contexto multicultural en el que nos encontramos (por ejemplo: diseño de una fuente tipográfica multiescritura).

40) Clasificación documental en bibliotecas

Tema 7. Clasificación Decimal Universal (CDU) para colectivos con diversidad cultural

Conocer cómo debería ser la clasificación del fondo en bibliotecas con usuarios de diversas culturas (por ejemplo: usar el sistema de clasificación en los distintos idiomas más utilizados por los usuarios de la biblioteca).

41) Comunicación corporativa e interna

Tema 7. La comunicación corporativa en entornos con diversidad cultural

Diseño de campañas de marketing para atraer a usuarios multiculturales a las bibliotecas (por ejemplo: realizar “visitas a los centros relacionados con la inmigración” en los municipios para informar de los servicios que ofrece la biblioteca).

42) Fondo antiguo

Tema 7. Descripción del libro antiguo para entornos multiculturales

Estudio de tipografía en el libro antiguo para comprender la diversidad patrimonial y cultural (por ejemplo: estudio de la tipografía colonial dirigida a las lenguas indígenas de México).

43) Industrias culturales

Tema 7. Editoriales y su relación con colectivos de inmigración

Análisis de los catálogos de los últimos años de las Editoriales más prestigiosas en España para descubrir las principales líneas de interés sobre este colectivo y su evolución a lo largo del tiempo (por ejemplo: Alianza, Planeta, etc.).

44) Información para la empresa e inteligencia competitiva

Tema 6. El valor de la información sobre entornos vulnerables para la empresa: indicadores del entorno sobre inmigración

Estudio de indicadores del entorno relacionados con inmigración que permitan a las empresas disponer de información que las haga competitivas en el mercado (por ejemplo: Indicadores del Portal de Inmigración de la Secretaría de Estado de Migraciones de España).

45) Propiedad intelectual audiovisual y multimedia

Tema 10. La nueva Ley de Propiedad Intelectual y su relación con la diversidad cultural

Estudio pormenorizado de la nueva Ley de Propiedad Intelectual de España (Ley 2/2019, de 1 de marzo) profundizando en su relación con la diversidad cultural (por ejemplo: Disposición final segunda. Modificación de la Ley 10/2015, de 26 de mayo, para la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial).

Discusión

Los resultados obtenidos por el presente trabajo suponen un complemento para otras investigaciones previas centradas en la relación de las bibliotecas y sus profesionales con el colectivo multicultural. Por un lado, para solventar la problemática por muchos autores detectada, sobre la escasez de servicios destinados a dicho colectivo (Zhou; Cui; Luo, 2019; Faletar; Tanackovic; Lacović, 2012; García-López; Caridad-Sebastián; Morales García, 2012), por otro lado, para conseguir que la biblioteca pueda convertirse, como indican otros autores (Elbeshausen; Skov, 2004; Ulvik, 2010; García-Romeral, 2016), en una herramienta que facilite la integración de los colectivos con diversidad cultural y, por último, actualizando las propuestas previas de incorporación de temas relacionados con el colectivo multicultural en los planes de estudio de la rama de Información y Documentación (Peterson, 1984; Nance-Mitchell, 1996; Gollop, 1999; Al-Qallaf; Mika, 2013).

Conclusiones

Aunque acotar el concepto de diversidad cultural es difícil, ya que existen numerosas definiciones para abordar este colectivo, se han realizado numerosas investigaciones que han coincidido en estudiar la accesibilidad, los servicios, la formación o el personal de las bibliotecas públicas y universitarias para dicho colectivo. No obstante, aunque la información existente es muy amplia, no es tanta cuando se trata de un estudio concreto sobre este colectivo y el mundo de la Información y la Documentación.

Al analizar los programas de todas las asignaturas de los Títulos de Grado en Información y Documentación (curso académico 2019-2020) de las universidades españolas donde se imparten, observamos que la representación de este colectivo es muy escasa (2,85%).

Tras el análisis de los planes docentes del Título de Grado en Información y Documentación presencial de la UEx (curso 2019-2020), y comprobar que solamente en una asignatura del tercer curso existe un tema dedicado a este colectivo, se ha procedido a la adaptación del Título, diseñando temas al respecto en todas las asignaturas del Grado. Se han elaborado temas variados que abarcan diferentes aspectos de la Información y la Documentación y el colectivo con diversidad cultural. Los nuevos contenidos podrían estar presentes en el Grado con el doble objetivo de que los alumnos que lo cursan profundicen en la diversidad cultural y aumenten sus salidas profesionales. Además, esta investigación podría extrapolarse a estudios universitarios similares que se cursen en países diferentes, más allá de nuestras fronteras geográficas, ampliando así la visibilidad de la diversidad cultural.

Contribución

M. -D. CALDERA contribuyó con el concepto y diseño de trabajo y con las análisis e interpretación de los datos; C. FABA-PÉREZ contribuyó con el concepto y diseño de trabajo, análisis e interpretación de los datos y con la revisión y aprobación final del artículo; R. GÓMEZ-CRISÓSTOMO contribuyó con el análisis e interpretación de los datos y con la revisión y aprobación final del artículo.

Referencias

- Alajmi, B.M.; Alshammari, I. Strands of diversity in Library and Information Science graduate curricula. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, v. 25, n. 1, p. 103-120, 2020. Doi: <https://doi.org/10.22452/mjlis.vol25no1.6>
- Al-Qallaf, C. L.; Mika, J. J. The role of multiculturalism and diversity in library and information science: LIS education and the job market. *Libri*, v. 63, n. 1, p. 1-20, 2013. Doi: <https://doi.org/10.1515/libri-2013-0001>
- Alston Jones Jr., P. Cleveland's multicultural librarian: Eleanor (Edwards) Ledbetter, 1870-1954. *Library Quarterly*, v. 83, n. 3, p. 249-270, 2013. Doi: <https://doi.org/10.1086/670700>
- Arzu, A. N. Multicultural approach for curriculum development in the library and information sciences: Where are we going? *Public and Access Services Quarterly*, v. 1, n. 3, p. 101-104, 1995. Doi: https://doi.org/10.1300/J119v01n03_13
- Bernabé Villodre, M. Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente. *Revista Educativa Hekadermos*, v. 1, n. 11, p. 67-76, 2011. Disponible en: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/47898/081540.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acceso en: 17 oct. 2019.
- Chadnova, I. Library services to multicultural communities: Russian best practice. *Slavic and East European Information Resources*, v. 13, n. 4, p. 239-244, 2012. Doi: <https://doi.org/10.1080/15228886.2012.727159>
- Elbeshausen, H.; Skov, P. Public libraries in a multicultural space: a case study of integration processes in local communities. *New Library World*, v. 105, n. 3/4, p. 131-141, 2004. Doi: <https://doi.org/10.1108/03074800410526767>
- Faba-Pérez, C.; Patiño-Agudo, R. La formación de profesionales universitarios en Información y Documentación desde una nueva perspectiva: la tercera edad. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, v. 31, n. 71, p. 17-51, 2017. Doi: <http://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57808>
- Faletar, I.; Tanacković, S.; Lacović, D. Multicultural services of croatian public libraries. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, v. 55, n. 3-4, p. 153-188, 2012. Disponible en: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157025. Acceso en: 17 oct. 2019.
- García-López, F.; Caridad-Sebastián, M.; Morales-García, A. M. Comparative analysis of the development of multicultural library services in the Spanish public library network (2007-2010). *Information Research*, v. 17, n. 4, 2012. Disponible en <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ995298.pdf>. Acceso en: 17 oct. 2019.
- García-Romeral, C. Los servicios multiculturales e interculturales: la biblioteca pública. Clip de SEDIC. *Revista de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica*, v. 52, 2016. Disponible en <https://clip.sedic.es/article/los-servicios-multiculturales-e-interculturales-la-biblioteca-publica/>. Acceso en: 13 abr. 2022.
- Gollop, C. J. Library and information science education: preparing librarians for a multicultural society. *College and Research Libraries*, v. 60, n. 4, p. 385-395, 1999. Doi: <https://doi.org/10.5860/crl.60.4.385>
- Horvat, R.; Ivković, I. Multiculturalism - Bridge that connects libraries. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, v. 58, n. 1-2, p. 93-102, 2015. Disponible en: https://hrcak.srce.hr/index.php?id_clanak_jezik=211865&show=clanak. Acceso en: 22 nov. 2019.
- International Federation Library Associations and Institutes. *Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural*. La Haya: IFLA, 2008. Disponible en <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf> Acceso en: 13 abril 2022.
- Instituto Nacional de Estadística. *Cifras de Población a 1 de julio de 2019 Estadística de Migraciones (EM): primer semestre de 2019*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística, 2020. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/cp_j2019_p.pdf. Acceso en: 23 feb. 2020.
- Maxey-Harris, C. Multicultural e-resources: an exploratory study of resources held by arl libraries. *Behavioral and Social Sciences Librarian*, v. 29, n. 1, p. 65-80, 2010. Doi: <https://doi.org/10.1080/01639260903571880>
- Ministerio de Educación. *Qué estudiar y dónde*. Madrid: Ministerio de Educación, 2019. Disponible en: https://www.educacion.gob.es/notasdecorte/busquedaSimple?action?codTipoEstudio=GRADO&textTitula=Grado+en+Informaci+%F3n+y+Documentaci+%F3n&tipoAcceso=1&nomTipoAcceso=Universidad+notaCorte=&codPresencialidad=&codImpdiomaExtranjero=&tipoUniv=T&__multiselect_codigosUniversidades=&chkEspana=C&__multiselect_codigosAut=&codigosProv=00&__multiselect_codigosProv=&method%3AbusquedaSimple=Buscar Acceso en: 19 oct. 2019.
- Ministerio de Igualdad. *Percepción de la discriminación por origen racial o étnico por parte de sus potenciales víctimas en 2020*. Madrid: Centro de Publicaciones, 2020. Disponible en: https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/destacados/pdf/07-PERCEPCION_DISCRIMINACION_RACIAL_RESUMEN-ES-NAV_.pdf. Acceso en: 27 oct. 2021

Nance-Mitchell, V. E. A multicultural library: strategies for the twenty-first century. *College and Research Libraries*, v. 57, n. 5, p. 405-413, 1996. Doi: https://doi.org/10.5860/crl_57_05_405

Organización de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de Derechos Humanos*, 217 A (III). [S.l.]: ONU, 1948. Disponible en: <https://www.refworld.org/es/docid/47a080e32.html>. Acceso en: 28 oct. 2021.

Picco, M. A. Multicultural libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly*, v. 27, n. 1, p. 41-56, 2008. Doi: <https://doi.org/10.1080/01616840802122443>

Pellegrini, C. The mirror of multicultural libraries. *Studi Emigrazione*, v. 53, n. 201, p. 151-165, 2016. Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84976607297&origin=resultslist>. Acceso en: 27 nov. 2019.

Peterson, L. Teaching the practitioners: one professor's attempt at library education and sensitivity to multicultural diversity. *Reference Librarian*, v. 21, n. 45-46, p. 23-38, 1984. Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84953191508&origin=resultslist>. Acceso en: 16 sept. 2019.

Puente, M.A.; Gray, L.; Agnew, S. The expanding library wall: Outreach to the University of Tennessee's multicultural/international student population. *Reference Services Review*, v. 37, n. 1, p. 30-43, 2009. Doi: <https://doi.org/10.1108/00907320910934977>

Quilaqueo, D.; Torres, H. Multiculturalidad e interculturalidad: desafíos epistemológicos de la escolarización desarrollada en contextos indígenas. *Alpha: Revista de Artes, Letras y Filosofía*, v. 37, p. 285-300, 2013. Doi: <http://doi.org/10.4067/S0718-22012013000200020>

Seceleanu, A.; Papari, A.; Cucu, A. The role of library in the promotion and support of multiculturalism. *Annals of the University of Craiova for Journalism, Communication and Management*, v. 5, p. 82-94, 2019. Disponible en: <https://www.aucjc.ro/wp-content/uploads/2019/11/aujcm-vol-5-2019-82-94.pdf>. Acceso en: 26 oct. 2021

Tanacković, S. F.; Lacović, D.; Stanarević, S. Multicultural library services: research into information needs and behavior of linguistic minorities in osijek-baranya county. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, v. 54, n. 4, p. 49-94, 2012. Disponible en: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=119020. Acceso en: 17 oct. 2019.

Ulvik, S. Why should the library collect immigrants' memories?: a study of a multicultural memory group at a public library in Oslo. *New Library World*, v. 111, n. 3-4, p. 154-160, 2010. Doi: <https://doi.org/10.1108/03074801011027655>

Universidad de Extremadura. *Grado en Información y Documentación: asignaturas y planes docentes*. Badajoz: Universidad de Extremadura, 2019. Disponible en <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/alcazaba/titulaciones/info/asignaturas?id=1706>. Cited: 18 oct. 2019.

Wang, H. Immigration in America: library services and information resources. *Reference Services Review*, v.40, n.3, p.480-511, 2012. Doi: <https://doi.org/10.1108/00907321211254715>

Zhou, L.; Cui, C.; Luo, L. Multicultural services in China's public libraries for the protection and promotion of ethnic minorities' cultures: a case study. *Libri*, v. 69, n. 1, p. 27-39, 2019. Doi: <https://doi.org/10.1515/libri-2018-0080>