Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Los servicios de información multiculturales en la gran biblioteca pública de Lima

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información

AUTOR

Wendy Genara OCHOA ALVAREZ

ASESOR

Mg. Elizabeth Gladys ASCENCIO JURADO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Ochoa, W. (2023). *Los servicios de información multiculturales en la gran biblioteca pública de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Wendy Genara Ochoa Alvarez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70901663
URL de ORCID	
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08195836
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5584-4401
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Martín Alonso Estrada Cuzcano
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08434943
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Julio César Olaya Guerrero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09451439
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Diana Valeria Saavedra Vásquez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	70439461

Datos de investigación	
Línea de investigación	E.2.4.2. Arte, identidad y memoria.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Gran Biblioteca Pública de Lima País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Calle: Av. Abancay 4, Lima 15001 Latitud: -12.04992 Longitud: -77.02806
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 – 2023
URL de disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03 Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los treinta días del mes de agosto del dos mil veintitrés, a las once horas con treinta minutos, en acto público se conecta vía remota el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Martín Alonso Estrada Cuzcano	Presidente
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	Asesor
Julio César Olaya Guerrero	Informante
Diana Valeria Saavedra	Informante, (Experta externa, BNP)

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis**: LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN MULTICULTURALES EN LA GRAN BIBLIOTECA PÚBLICA DE LIMA,** presentada por la bachiller **WENDY GENARA OCHOA ALVAREZ.**

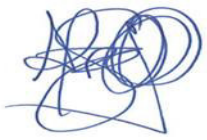
Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobada

Números (15) Letras (Quince)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las doce horas con treinta minutos, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano
Presidente (Principal)



Mg. Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Asesor (Asociada)



Mg. Julio César Olaya Guerrero
Informante (Asociado)



Mg. Diana Valeria Saavedra
Biblioteca Nacional del Perú
Informante

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Elizabeth Ascencio Jurado, en mi condición de asesora acreditada con la Resolución de Decanato N.° 0044-2022-D-FLCH/UNMSM, de la tesis, cuyo título es: Los servicios de información multiculturales en la Gran Biblioteca Pública de Lima, presentado por la bachiller **Wendy Genara OCHOA ALVAREZ** para optar el título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y deSimilitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según larevisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 11**%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuarcon los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.





_____

DNI:08195836

Mg. Elizabeth Ascencio Jurado

Dedicatoria

Para Mardo y Sayri

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a mis padres Rosa, Fredy y mi hermana Norah por el apoyo incondicional y, de forma especial, a mi abuelita Olivia Gutiérrez Peralta y a mis tíos Rubén y Lucy.

A mi asesora Elizabeth Ascencio por la paciencia y la constancia.

Tabla de Contenido

Resumen 6
Abstract 7
Introducción 8
Capítulo I Problema de investigación 10
1.1 Descripción del problema 10
1.2 Definición del problema 12
1.2.1 Formulación del problema 15
1.2.2 Problemas específicos 16
1.3 Objetivos 16
1.3.1 Objetivos específicos 16
1.4 Justificación e importancia de la investigación 17
Capítulo II Revisión de literatura 20
2.1 Antecedentes de la investigación 20
2.1.1 Servicios de información 20
2.1.2 Desarrollo de colecciones 26
2.1.3 Bibliotecarios multiculturales 26
2.1.4 Usuarios multiculturales 27
2.2 Marco teórico 28
2.3.1. Cultura como recurso en la sociedad 30
2.2.2. Multiculturalidad 31
2.2.3. Identidad cultural 32
2.2.4 Identidad Étnica 34
2.3 Aproximaciones a la biblioteca multicultural y sus características 37
2.3.1 Servicios de información multiculturales 37
2.3.2 Concepto de biblioteca pública multicultural 38
2.3.4 Servicios en la biblioteca pública multicultural 40
2.3.5 Perfil del bibliotecario 42
Capítulo III Fundamentos teóricos 45
3.1. Fundamento general 45
3.2. Fundamentos específicos 45
3.3 Sistema de categorías de análisis 46
Capitulo IV Metodología 47
4.1 Enfoque de la investigación 47

4.2 Tipo de investigación 47
4.3 Diseño de investigación 47
4.4 Procedimientos, técnicas e instrumento de recolección de datos 48
4.4.1 Procedimientos 48
4.4.2 Técnicas 49
4.4.3 Instrumentos de recolección de datos 49
4.5 Técnica de análisis 50
Capítulo V Resultados 52
5.1 Presentación y análisis de los resultados 52
5.2 Estructura de categorías 56
5.2.1 Servicios de información multicultural 57
5.2.2 Desarrollo de colecciones 61
5.2.3 Usuarios multiculturales 64
5.2.4 Bibliotecólogos multiculturales 66
5.2.5 Gestión cultural 69
Capítulo VI Discusión 71
Capítulo VII Conclusiones y recomendaciones 74
7.1 Conclusiones 74
7.2 Recomendaciones 75
Referencias bibliográficas 77
Anexos 83
Guía de observación: Gran Biblioteca Pública de Lima 83
Guía de entrevista 84
Consentimiento informado 87
Transcripción 93

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue examinar los servicios multiculturales de información dirigidos a usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales, ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima. Se tomó en cuenta otros aspectos igual de importantes como el desarrollo de colecciones y el rol del bibliotecólogo en la gestión cultural. De igual forma, se consideró la legislación pertinente y las guías establecidas por el Estado para el diseño y ejecución de los servicios públicos que incorporan el eje étnico-cultural.

El estudio con enfoque multicultural en los servicios de información tiene el objetivo de analizar la importancia del conocimiento de las características particulares de los usuarios y profundizar la incidencia para la innovación en la gestión de los servicios ofrecidos por la biblioteca. El fin es eliminar la exclusión y discriminación hacia la población por su origen étnico, cultural o lingüístico, lo que debe ser tomado en cuenta por los bibliotecólogos.

Para realizar la investigación cualitativa de nivel descriptivo, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada a seis usuarios de la Gran Biblioteca Pública de Lima. Estas entrevistas permitieron describir sus necesidades y desarrollar algunas propuestas de mejoras en los servicios, sugeridos por los propios entrevistados. Los usuarios multiculturales señalaron que el idioma era una de las causas de exclusión que aún persisten.

Palabras clave: Biblioteca multicultural, biblioteca pública, servicios multiculturales, usuarios multiculturales, desarrollo de colecciones, Gran Biblioteca Pública de Lima, Perú.

Línea de investigación: Servicios y usuarios de información.

Abstract

Examine the multicultural information services aimed at users belonging to ethnic, linguistic and/or cultural minorities, offered by the Great Public Library of Lima, considering other equally important aspects such as the development of collections and the role of the librarian in the Cultural Management. In the same way, the pertinent legislation and guidelines established by the State for the design and execution of public services incorporating the ethnic-cultural axis have been considered.

The study with a multicultural approach in information services has the purpose of analyzing the importance of knowing the characteristics of users and deepening the incidence for innovation in the management of the services offered by the library, eliminating exclusion and discrimination towards the population by their ethnic, cultural or linguistic origin that must be taken into account by librarians.

The descriptive level qualitative research applied the semi-structured interview technique to six users of the Great Public Library of Lima, these in-depth interviews allowed describing the needs of these users. Therefore, some proposals for improvements in services were developed, which emerge from the interviewees themselves, which had an impact on language as one of the greatest barriers to exclusion that persist.

Keywords: Public Library, Multicultural library, multicultural services, multicultural users, collection development, Gran Biblioteca Pública de Lima, Perú.

Line of research: Information services and users.

Introducción

Las diferencias raciales y étnicas en la sociedad peruana tienen una larga data en nuestra historia. Se evidencian a través de la lengua, la cultura, las costumbres, la cosmovisión y la identidad. En la actualidad, se reconocen estás diferencias culturales como patrimonio de la humanidad, por esto se considera necesario su resguardo y difusión.

La multiculturalidad es reflejo del proceso social migratorio que ha llevado a que Lima albergue una población que asciende a 764 119 migrantes, cuya lengua materna es indígena u originaria. Esto corresponde al 8.4 % de total de la población de la capital (Instituto Nacional de Estadística e Investigación-INEI, 2018).

Por otro lado, las bibliotecas públicas, por su orientación social y política, están comprometidas con el desarrollo local; en ese sentido, deben brindar servicios que tengan en cuenta las necesidades y características étnico-culturales de quienes utilizan esos servicios públicos. Por ese motivo, la presente investigación busca examinar los servicios de información multiculturales para usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima (Perú).

En consecuencia, la investigación fue de tipo aplicada por ser práctica, utilitaria, y descriptiva, pues buscó indagar en los servicios de información que se brindan a los usuarios multiculturales. En este contexto, se tomó diferentes manifiestos y directrices dadas por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés), Unesco y el Ministerio de Cultura, los que se analizaron para ver la correcta aplicación en los servicios de una biblioteca multicultural.

En el primer capítulo se desarrolló el problema de investigación, donde se realizó la descripción de este. Posteriormente, se definió y formuló las preguntas que llevaron a establecer los objetivos que fueron el eje de la investigación. De igual manera, se presentó

la justificación, importancia y las limitaciones pertinentes según los factores que se presentaron en el desarrollo del presente trabajo.

En el segundo y tercer capítulo se revisó la literatura específica del problema de estudio conformado por los antecedentes de la investigación y los fundamentos teóricos, partiendo de la conceptualización de términos importantes para el desarrollo de la presente tesis como multiculturalidad, identidad colectiva, etnicidad, servicios bibliotecológicos.

Los fundamentos teóricos son representados por el sistema de categorías de análisis que se desarrollaron y conceptualizaron para un mejor entendimiento de la presente investigación. Estas categorías son los servicios de información, desarrollo de colecciones, los usuarios multiculturales y el perfil de bibliotecólogo multicultural.

El cuarto capítulo describe la metodología utilizada, la cual tuvo un enfoque cualitativo, por lo que se utilizó diferentes herramientas metodológicas como las entrevistas semiestructuradas. La investigación cualitativa permitió describir con mayor profundidad la realidad práctica de lo que se pretendió estudiar, ya que, gracias a ella, se pudo observar a nuestro sujeto de estudio desde una perspectiva holística; así mismo, permitió un acercamiento directo.

En el quinto capítulo se presentaron los resultados de la investigación, el respectivo análisis y procesamiento que se realizó de la data a través del programa Atlas.ti. versión 22. Estos resultados son discutidos en el sexto capítulo, poniendo en contexto los resultados y contrastándolos con las directrices y políticas culturales existentes. Por último, en el capítulo séptimo se desarrollaron las conclusiones de la tesis, así como las recomendaciones que se dejan para futuras investigaciones.

Capítulo I Problema de investigación

1.1 Descripción del problema

Como reacción al aumento de la población, que derivó en el desbordamiento de la capacidad productiva de las zonas del interior del país, y por la necesidad de evacuar las zonas amenazadas por el conflicto armado interno, el fenómeno migratorio en Lima se reforzó en la segunda mitad del siglo XX. En la capital no existían medidas de protección ni de prevención porque la ciudad no estaba preparada para tal movilización de migrantes (Escárzaga, 2002).

La migración no solo incrementó la población de la ciudad, sino que trajo consigo nuevas costumbres, tradiciones y prácticas sociales que se plasmaron en la diversidad cultural que convive en nuestra sociedad actual. Sin embargo, no faltaron prácticas que expresaron rechazo a esta divergencia, como exclusión, discriminación e indiferencia hacia la población que mantuvo sus expresiones tradicionales.

Como resultado de este fenómeno, en Lima se observó que la dinámica social cambió, al igual que la diversidad cultural en relación con su dimensión geográfica. En consecuencia, una diversa gama de idiomas, etnias y culturas llegaron a la capital, transformando los espacios y los servicios públicos que se brindaban.

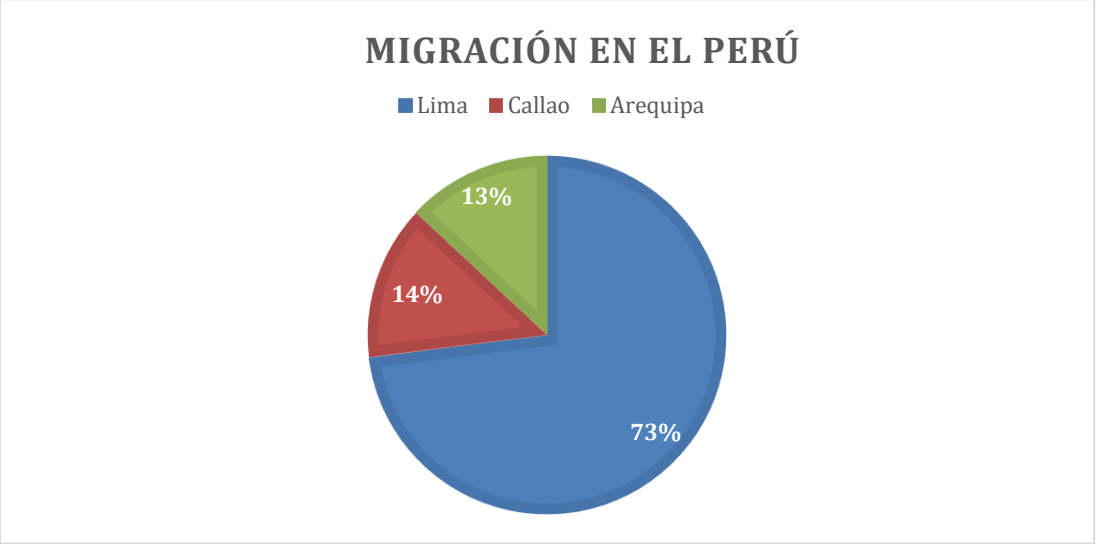
La identidad étnica y cultural de los pueblos indígenas u originarios del Perú, que se consideraba como una fuente de riqueza histórica, pasó a convertirse en un problema social, que aún no ha logrado superarse y continúa limitando la autoidentificación de la población por el temor a la discriminación (De La Cadena, 2004).

La migración hacia las principales ciudades del país se ha visto en aumento, siendo la ciudad de Lima la que alberga mayor cantidad de migrantes. Según el INEI (2017), en

el quinquenio 2012-2017, el país tuvo como inmigrantes recientes a 1 millón 433 mil 361 personas. El departamento de Lima fue de interés para 511 mil 186 inmigrantes (73 %), la Provincia Constitucional del Callao a 94 mil 272 personas (14 %) y Arequipa captó a 90 mil 638 inmigrantes (13 %).

Gráfico n.°1

Migración en el Perú



Nota. (INEI, 2017) XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas o Censo peruano de 2017.

El idioma es la principal manifestación de diversidad cultural en la sociedad, la que se ve evidenciada como resultado de la migración. Según el Ministerio de Cultura (2020), el 8.4 % de la población limeña maneja una lengua indígena y está concentrada, en su mayoría, en el distrito de San Juan de Lurigancho, siendo el quechua la principal de ellas.

Esta característica en la población limita la prestación de servicios públicos, como el acceso a la información. Se debe considerar que para atender a una población multicultural se tiene que brindar servicios de información que contemplen una real inclusión; además de

tener en cuenta la necesidad de reconocer y valorar positivamente la diversidad cultural del país. Esto debe partir de la promoción de un enfoque intercultural en la gestión bibliotecaria.

Las características étnico-culturales de la población usuaria de las instituciones públicas, como la Gran Biblioteca Pública de Lima, no están siendo tomadas en cuenta en su totalidad en el diseño e implementación de los servicios que ofrecen, pues, de acuerdo con la revisión realizada a la cartera de servicios que promocionan en la web, no se encontró algún servicio dirigido a esta población.

En ese sentido, la presente investigación partió de la identificación de los servicios de información ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima para analizar la gestión cultural desarrollada en esta institución, cuyo objetivo es preservar y difundir información tratando de minimizar las brechas y desigualdades en el ejercicio de los derechos sociales y culturales de la población indígena u originaria.

Cabe señalar que la Gran Biblioteca Pública de Lima depende orgánicamente de la Dirección de Acceso y Promoción de la Información de la Biblioteca Nacional. Según su sitio web institucional, ofrece servicios de información al público en general como “Chatea con un bibliotecario”, “Hola, BNP” y “Servicio de préstamo a domicilio” para entrega y recojo de libros en sus doce diferentes salas: Referencia y Consulta, Ciencias Sociales, Ciencias Puras y Aplicadas, Arte, Literatura, Historia y Geografía, Publicaciones Oficiales, Mediateca, Hemeroteca, Sala de Estudio, Sala TIC, Escuela, Niños y sala para invidentes (Biblioteca Nacional del Perú, 2022).

1.2 Definición del problema

La invisibilización de las diferencias culturales, en mayor medida, se ve reflejada a través del idioma, lo que se evidencia en la exclusión histórica que han sufrido las personas hablantes de lenguas indígenas u originarias. Por ello, la Gran Biblioteca Pública de Lima,

como espacio público, debería de proveer servicios y actividades que tomen en cuenta las diferencias culturales de los usuarios, y de esta manera promover el reconocimiento y respeto a la diversidad cultural.

En ese sentido, se necesitaba conocer cuáles son los servicios ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima, en cuyo espacio se alberga el conocimiento local más resaltante del país, y de esta forma analizar si los servicios que ofrece contemplaban las características étnico-culturales de la población usuaria.

Como mencionó la IFLA (2001), los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las necesidades de las diferentes comunidades rurales y urbanas. Las colecciones y los servicios de las bibliotecas deben incluir todo tipo de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. La buena calidad y su adaptación a las necesidades y condiciones locales son esenciales.

La multiculturalidad ha propiciado el reconocimiento de las diferencias étnicas y culturales en la sociedad; en ese sentido, es importante que la Gran Biblioteca Pública de Lima tenga un enfoque multicultural a la hora de diseñar los servicios de información y actividades que brinda a sus usuarios.

En el contexto nacional, el Ministerio de Cultura (2021), mediante el decreto supremo *Lineamientos para la generación de servicios con pertinencia cultural a través de la incorporación de la variable étnica en las entidades públicas*, busca promover en las entidades públicas la creación de servicios que contemplen la incorporación de elementos étnicos y culturales.

Sin embargo, en la actualidad muchos de los servicios están diseñados bajo una mirada etnocéntrica, que es la que predomina en nuestra sociedad actual. Esto nos llevó a

reflexionar sobre la labor bibliotecaria y los servicios que se debe brindar, dado que las políticas públicas incentivan de manera formal la inserción de la diversidad cultural como una estrategia de respeto a las identidades convergentes en nuestro país.

Se hace notorio dentro de la práctica social que, con frecuencia, las otras identidades culturales que convergen en Lima son invisibilizadas, lo que genera que un gran sector de la población ve limitado su acceso a los servicios públicos, pues estos no contemplan las propias características y dinámicas sociales.

Si bien el Estado aborda la diversidad cultural en el país, esto ha quedado como un tema rígido que no se ha desarrollado en su totalidad. Sin embargo, se evidencia algunas iniciativas como la *Guía para la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias en las instituciones que brindan servicios públicos del Perú* (2021). Por ese motivo, se necesita comprender si dentro de sus políticas de gestión, diseño y organización de los servicios, la Gran Biblioteca Pública de Lima contempla la diversidad cultural de sus usuarios.

En ese sentido, se plantea el análisis de los servicios de información brindados por la Gran Biblioteca Pública de Lima en función a su diseño e implementación. Para poder examinar el diseño de estos servicios, se ha tomado en cuenta las características diferenciadas que señalan los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales; el desarrollo de colecciones; los servicios de información en sí mismos; y el perfil del bibliotecólogo.

Se considera importante conocer el tipo de colección que se pone a disposición del público en la Gran Biblioteca Pública de Lima y ver si estas responden a las diferentes características culturales o lingüísticas correspondientes a las poblaciones multiculturales. Se debe de recordar que el idioma y la cultura son parte de la identidad

de una persona, y que, si limitamos el conocimiento a una sola lengua o una cultura hegemónica, se podría desvalorizar la identidad étnica de la población, relegando a una cultura solo por el hecho de no ser la predominante en la sociedad. A esto se llama exclusión.

Lo anteriormente señalado nos llevó a cuestionar si los servicios de información ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima presentan o no un enfoque multicultural, que permita el acceso a la información para todos los usuarios y que contemple su fortalecimiento identitario.

Esta institución fue seleccionada porque, dada su ubicación e importancia histórica, ha sido parte fundamental de los cambios sociales y culturales trascendentes que se dieron lugar en la ciudad de Lima. La multiculturalidad ha derivado del fenómeno migratorio que se asentó en nuestra capital; sin embargo, en el diseño de los servicios de las instituciones públicas, como la Gran Biblioteca Pública de Lima, no se toma en cuenta, como se quisiera, a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales.

Por lo tanto, sabiendo que las bibliotecas públicas en sus proyecciones sociopolíticas tienen una deuda con el desarrollo local, deben incluir a la comunidad y presentar sus servicios de acuerdo con sus necesidades y características socioculturales. El propósito de este estudio fue contribuir, mediante el análisis de los servicios que ofrece la Gran Biblioteca Pública de Lima, a la consideración de los aspectos fundamentales que las bibliotecas públicas deben tener en cuenta al diseñar sus servicios para la población.

1.2.1 Formulación del problema

¿La Gran Biblioteca Pública de Lima ofrece servicios de información multicultural para usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los servicios de información de la Gran Biblioteca Pública de Lima que están disponibles para los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales?
- ¿La Gran Biblioteca Pública de Lima toma en consideración para el desarrollo de sus colecciones a los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales sobre los servicios brindados por la Gran Biblioteca Pública de Lima?
- ¿En la Gran Biblioteca Pública de Lima se asignan bibliotecólogos para atender las necesidades de información de los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales?

1.3 Objetivos

Examinar los servicios de información multiculturales para usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima.

1.3.1 Objetivos específicos

- Analizar si los servicios de información de la Gran Biblioteca Pública de Lima están disponibles para los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales.

- Analizar si los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales son tomados en consideración para el desarrollo de colecciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima.
- Estimar el nivel de conocimiento que tienen los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales sobre los servicios brindados por la Gran Biblioteca Pública de Lima.
- Considerar la asignación de bibliotecólogos que conozcan la diversidad cultural de la comunidad para atender las necesidades de información de los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales en la Gran Biblioteca Pública de Lima.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Desde su rol social y como espacio democratizador de información, la Gran Biblioteca Pública de Lima, debe asumir un papel determinante en los procesos estructurales que se desarrollan en nuestra sociedad, como la exclusión y discriminación hacia la diversidad cultural, ya que desde los servicios públicos se puede acortar las brechas sociales que perjudican a las personas hablantes de lenguas indígenas u originarias.

Si bien es cierto, el castellano es la lengua hegemónica de la sociedad peruana; no obstante, desde los servicios de información se puede contribuir a la revalorización de las lenguas indígenas u originarias y erradicar la discriminación sistemática de sus hablantes, reivindicando y fortaleciendo a las otras identidades étnico-culturales coexistentes en el país.

En ese sentido, la presente investigación toma relevancia por intentar visibilizar a ese otro tipo de usuario (multicultural) que históricamente ha estado relegado en la sociedad y se ha visto excluido en el acceso a los servicios públicos, como los ofrecidos

por la Gran Biblioteca Pública de Lima. El fin, en otras palabras, es revalorar las diferentes culturales coexistentes entre los usuarios.

Para lograr ese objetivo, es necesario que los usuarios multiculturales accedan a los servicios públicos para ejercer su derecho a la identidad étnica y cultural. Para ello se requiere un análisis de los servicios que brinda la biblioteca actualmente con respecto a las características específicas de los usuarios multiculturales.

Dado que los servicios de información en bibliotecas públicas siempre han sido estudiados de manera global, con énfasis en el punto de vista de la administración bibliotecológica, se aborda el tema de la multiculturalidad y los servicios ofrecidos para este tipo de usuario en la Gran Biblioteca Pública de Lima.

Además, de acuerdo con la revisión bibliográfica efectuada, se evidenció que los estudios cualitativos que analizaron esta problemática en nuestro medio son muy reducidos. En consecuencia, se necesita hacer una evaluación general de los servicios a fin de proponer los más adecuados para esta comunidad.

Este estudio se justifica por el alcance que tiene para nuestra sociedad peruana y la labor bibliotecaria. Además, al examinar los servicios de información desde un enfoque multicultural, se añade una perspectiva que muy pocas veces es incluida en el diseño de las actividades o servicios bibliotecológicos.

Así mismo, se pretende sensibilizar y concientizar a los profesionales de la información sobre la importancia al acceso igualitario a los servicios, más allá de las características diferenciadas de los usuarios. De esta manera, se busca incentivar al fortalecimiento de la identidad de la población y al reconocimiento social de la cultura local.

1.5 Límites de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el mes de diciembre de 2022 y los meses de enero y febrero de 2023. Este periodo se caracterizó por la convulsión social que llegó a la capital después de la asunción al cargo de la presidenta de Dina Boluarte. Por este motivo, fue complicado poder contactar con los usuarios de la biblioteca, dado que estuvo cerrada en varias ocasiones. El contacto con los entrevistados se realizó con el apoyo del personal de la Gran Biblioteca Pública de Lima, quienes facilitaron el acercamiento con un usuario frecuente. Este, a su vez, nos ayudó a generar una red de personas interesadas en participar de la investigación que reunían las características de la población que se buscaba.

La segunda dificultad radicó en la identificación de los usuarios multiculturales. Se debe recordar que en nuestra sociedad la discriminación étnica cultural está presente de manera latente, por lo que la autoidentificación con una etnia o cultura muchas veces se oculta por temor a un trato diferenciado, excluyente o restrictivo.

Otra gran limitación estuvo relacionada al idioma, pues la diversidad lingüística está restringida por el español, como lengua hegemónica, por lo que la práctica cultural diaria ha obligado a la población a usar solo el idioma predominante en la comunidad. Por ello, identificar a personas que se auto reconozcan como usuarios de un idioma diferente al español fue un proceso complejo.

Capítulo II Revisión de literatura

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Servicios de información

Para la presente investigación, se encontró literatura en diferentes tipos de soporte; por ello, no solo se tuvo en cuenta libros, artículos científicos o tesis, sino que se incluyó directrices, que son pautas brindadas para la ejecución de algún servicio y sientan las bases para el diseño o implementación de una actividad o un proyecto. Entre estos últimos documentos, se consideró algunas sobre la biblioteca pública y la multiculturalidad. De igual forma, se tomaron en cuenta las normas y guías establecidas en los últimos años por el Estado peruano a través del Ministerio de Cultura, quien está promoviendo el eje intercultural en los servicios públicos.

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) brindaron las directrices más utilizadas por las bibliotecas públicas y bibliotecas multiculturales, que se han de seguir en la ejecución de la gestión bibliotecaria y que determina las condiciones de generación de los servicios. Algunas de ellas se mencionan a continuación.

Como primera referencia, se tiene el Taller de Servicios Bibliotecarios Multiculturales realizado por el Centro Cultural de España en Cartagena de Indias en noviembre de 2007. Aquí se analizó las directrices dadas por la IFLA para las bibliotecas multiculturales, con el fin de generar nuevas perspectivas en torno a los servicios que debería brindar esta biblioteca.

Otro de los títulos consultados fue la conferencia *Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales* realizada por la IFLA en Copenhague, Dinamarca, en agosto de 2010. En este evento se incentivó la promoción de nuevos servicios especializados, tomando en cuenta la gestión bibliotecaria centrada en la población intercultural.

En cuanto a la legislación peruana, la Constitución de 1993, artículo 2, señala que "Nadie debe ser discriminado por su idioma o por cualquier otro motivo, y que toda persona tiene derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad por medio de un intérprete".

Asimismo, el artículo 89, establece que el Estado respeta la identidad cultural de las comunidades campesinas y nativas. Por otro lado, el artículo 17 promueve la educación intercultural bilingüe con base en las características de cada zona y preserva las diversas manifestaciones culturales y lingüísticas del país. Finalmente, el artículo 48 establece como lengua oficial el español, junto con el quechua, el aimara y otras lenguas aborígenes en las zonas donde predominen.

El Decreto Supremo n.° 003-2015-MC, que aprobó la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, sienta las bases para la toma en cuenta del eje intercultural en los servicios públicos.

En el 2017, se publicó la Ley n.° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, cuyo reglamento fue aprobado por el Decreto Supremo n.° 010-2017-MC y establece los fines de la Biblioteca Nacional del Perú:

> Identificar, preservar, defender, investigar y difundir el patrimonio bibliográfico, digital y en cualquier soporte, peruano y peruanista, así como lo más representativo de la cultura universal que se encuentre en cualquier lugar del territorio nacional; crear y promover la multiplicación de espacios físicos y entornos virtuales donde las personas puedan acceder a recursos relevantes y

> pertinentes de información y conocimiento para su desarrollo personal durante toda la vida y el de su comunidad; y contribuir a desarrollar y consolidar una sociedad democrática, inclusiva, intercultural, competitiva y sostenible (p.6).

Esta ley resalta la importancia de la divulgación del conocimiento local y su relación con el eje intercultural. En ese mismo sentido, señala como objetivo de la biblioteca pública el ayudar a contribuir y consolidar nuestra sociedad con base en la interculturalidad.

En el año 2021, el Ministerio de Cultura aprobó la *Guía para la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias en las instituciones que brindan servicios públicos del Perú*, la cual estableció las directrices para instituciones públicas y privadas. Fue elaborada en el marco de lo establecido en el artículo 19 del reglamento de la Ley n.° 29735, *Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú,* y el *Decreto Supremo que aprueba la política nacional de lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad*. Ambos documentos brindan información o instrucciones para dirigir u orientar el accionar de la ciudadanía durante el acceso a un servicio público.

En sentido similar, los *Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de servicios públicos* (2021), elaborado por el Ministerio de Cultura, establece directrices técnicas para la introducción de la variable étnica en los servicios públicos a través de actividades de información y sensibilización, que fortalezcan la ciudadanía a nivel intercultural.

En investigaciones de corte académico, destaca la tesis titulada *La integración de la población inmigrante en las bibliotecas públicas: principales iniciativas multiculturales en España,* investigación de Puchachis (2008), que a través del fenómeno social que significa la migración y el traslado de influencias, experiencias y acontecimientos de otros países

hacia España, intenta adentrarse en el rol de gestor cultural y propone una nueva visión de la biblioteca pública, que viene acompañada de un cambio en toda la gestión, por lo que plantea la idea de la nueva visión bibliotecaria, en el que la biblioteca pública puede y debe jugar un rol decisivo en la integración social de los grupos minoritarios, convirtiéndose en un lugar de encuentro e intercambio cultural. En consecuencia, debe de trabajar proporcionando información objetiva a los migrantes e informarles sobre las diferentes prácticas culturales que pueden converger en una sociedad.

La tesis titulada *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas,* Figueroa (2014), desarrolló el análisis de los servicios bibliotecarios con un enfoque intercultural, señalando que esta es una condición necesaria para garantizar y satisfacer las necesidades de información de las minorías. En ese sentido, determinó que no basta con adaptar los servicios a las comunidades multiculturales, sino que esto debe ir acompañado de políticas públicas para garantizar el acceso a la información de esta población. Su resolución llevó a pensar en la importancia de los servicios de información con base en el bien comunitario y la multiculturalidad como herramienta para la integración de las personas a un entorno donde la diversidad sea más valorada.

Tenemos otra línea investigativa que profundiza en los servicios bibliotecarios en una comunidad indígena mexicana, en la que el tema de la multiculturalidad cobra mayor evidencia. Rivera (2017) sustentó la tesis llamada *Proyecto de una biblioteca comunitaria en La Unidad Huitzizilapan (Lerma, Estado de México), donde* concluye que la tarea de las bibliotecas, más allá de las tipologías, es promover el libre acceso a la información, basándose en los principios de una organización bibliotecaria eficaz y eficiente. En ese sentido, sugirió que las bibliotecas ya no deberían verse como depósitos de libros, sino como instituciones dinámicas que respondan perfectamente a la población, alejándose de la imposición de las políticas estatales. Además, debe contribuir con el fortalecimiento de la

vida en sociedad, a través de actividades que promuevan la integración y la participación, siendo un espacio inclusivo de aprendizaje, cultura y educación.

En nuestro medio contamos con algunas investigaciones previas, como la desarrollada por Obrenovich (2013), titulada *Evaluación de las bibliotecas comunitarias multiculturales del Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM) impulsadas por CEDRO*. La investigadora realizó un análisis comparativo de los servicios y la gestión en las bibliotecas comunitarias de esa región y concluyó que CEDRO, como entidad promotora cultural, ha logrado posicionarse y ejecutar de manera eficiente el proyecto multicultural, ya que representa el 35 % del total de bibliotecas que promueven en todo el país. Afirma que como resultado las bibliotecas comunitarias del VRAEM contienden la exclusión social y brindan a las comunidades la oportunidad de integración social y cultural; por lo tanto, se puede considerar como un modelo de biblioteca multicultural, pues reúne a los anaro, omaya, otari, pitirinkene y sampantuari, cuyas principales lenguas nativas son asháninca y matsigenkas.

Teniendo en cuenta que los diseños de los espacios son un apoyo para la calidad de los servicios que se brindan en una biblioteca, Aguilar (2018), con la tesis titula *Diseño de parque biblioteca para fomentar la educación intercultural bilingüe y pluricultural en la ciudad de Tacna - 2018,* presentó una propuesta arquitectónica donde desarrolla el diseño de un parque biblioteca, con la intención de integrar socialmente a las personas con lengua originaria aimara.

Por su parte, Rojas (2021), en la tesis *Proyecto de reorganización de la Biblioteca Municipal Ignacio Escudero desde el enfoque transversal de interculturalidad,* reconoce y visualiza la identidad y el perfil del usuario de dicha biblioteca municipal, que en su mayoría pertenecen a la comunidad universitaria, y de acuerdo con ello se establece un programa de actividades con segmentos definidos en cada actividad.

Otra tesis del interior del país que desarrolla la propuesta de servicio multicultural es la de Toledo (2022): *Alfabetización a través de una biblioteca intercultural en la comunidad nativa de yahuahua, distrito de Nieva, provincia de Condorcanqui, 2018*. En este trabajo se evidencia la aplicación de un caso práctico en la comunidad nativa de yahuahua, donde la lengua materna es el awajún. Ejecutó un programa de alfabetización a comuneros en edad extraescolar, donde utilizó el material y metodología del Programa Nacional de Movilización por la Alfabetización, con sesiones de aprendizaje grupal e individual durante cuatro meses en la biblioteca de la comunidad.

Durante el proceso de revisión y búsqueda de información, también se tuvo acceso a revistas científicas indexadas, donde se desarrollan la conceptualización de la multiculturalidad y los servicios específicos que las bibliotecas brindan. En ese sentido, destaca el artículo de Bravo y Faba (2021), *Multiculturalidad y diversidad funcional en las cartas de servicio y sedes web de las bibliotecas públicas estatales y bibliotecas universitarias de España,* que investiga la implicación de 53 bibliotecas públicas estatales y 76 bibliotecas universitarias en España con grupos interculturales y personas con diversidad funcional a través del análisis de sitios web.

De su análisis se concluyó que el grupo multicultural, al igual que las personas con diversidad funcional, está muy poco representado en la carta de servicios de ambos tipos de bibliotecas, donde tiene tasas cero en bibliotecas públicas y tasas muy bajas en bibliotecas universitarias.

Así mismo, tenemos el caso de la biblioteca de Gandía, donde Sendra (2011) describe su experiencia en gestión multicultural en bibliotecas en el artículo titulado *Multiculturalidad en las bibliotecas de Gandía: memoria de una gestión dinámica.* Aquí se

diseña un plan de gestión al servicio multicultural denominado Proyecto de Adecuación de las Bibliotecas a la Multiculturalidad, y esto a través de la creación de la Junta Multicultural.

2.1.2 Desarrollo de colecciones

Arguedas (2001), en su ponencia titulada *Centro de conocimiento sobre/de grupos étnicos indígenas centroamericanos,* analizó la realidad de la biblioteca pública y de los servicios multiculturales de la región de Centro América, haciendo énfasis en los tres puntos siguientes: desarrollo de colecciones sobre grupos étnicos indígenas centroamericanos, consumidores de información y organismos involucrados a nivel mundial. En ese sentido, se concluyó que no hay pertinencia entre los servicios ofrecidos y la población a la que está dirigida.

De igual forma, el artículo de Canosa (2011), *Circuito de producción documental en bibliotecas nativas: experiencia de trabajo en la biblioteca Qomllalaqpi*, ilustra la importancia del desarrollo de las colecciones bibliotecarias y su perspectiva transcultural. Este estudio se realizó a través de la construcción y desarrollo de una colección de audios con testimonios orales endógenos y prácticos, lenguaje significativo y presentación técnica de conceptos ajenos a la cultura. El artículo expone la experiencia laboral con 42 familias qomllalaqpi de comunidades distintas al Chaco en el noroeste argentino. La biblioteca indígena qomllalaqpi acogió como proyectos al museo Qom y el proyecto de radio indígena multilingüe, que apoyó a la difusión de contenidos para esta comunidad.

2.1.3 Bibliotecarios multiculturales

En el año 2009, el Consejo de Cooperación Bibliotecaria presentó un informe denominado *Buenas prácticas en servicios multiculturales: informe del Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas*, donde se precisó la aplicación de

actividades y la formación de los responsables de las bibliotecas, para asegurar el acceso de la población inmigrante y de las minorías étnicas y lingüísticas a un servicio bibliotecario multicultural.

En ese sentido, se realizaron programas de capacitación a los bibliotecarios hasta el año 2007, donde se enfocaron en los temas de servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales, interculturalidad y el fenómeno de la inmigración.

Acerca de los bibliotecarios multiculturales y el enfoque de gestión de los servicios que se debe brindar en una biblioteca, se tuvo acceso a la tesis de Rojas (2021), *Proyecto de reorganización de la Biblioteca Municipal Ignacio Escudero desde el enfoque transversal de interculturalidad.* A través de una serie de entrevistas semiestructuradas a los funcionarios bibliotecarios, buscó plantear una propuesta de reorganización de la Biblioteca Municipal Ignacio Escudero de Piura. Propuso que estuviera bajo un enfoque intercultural, en donde se reconocieran y visualizaran como un ente dinamizador de cultura, y como una herramienta para combatir la escasez de una oferta cultural pública en la ciudad.

2.1.4 Usuarios multiculturales

De forma más reciente y en la misma región de Argentina, Grgic (2019), mediante el trabajo de investigación titulado *La existencia de servicios de bibliotecas para los pueblos originarios: el caso de la Biblioteca Sisa Jan Inak'tiri (Flor Inquieta), Humahuaca, Jujuy*, señaló el rol de la biblioteca mediante un adecuado estudio y reconocimiento de los usuarios con los que se trabaja, de esta manera se buscó reforzar la preservación de idiomas originarios pertenecientes a otras culturas. Concluyó que las bibliotecas públicas multiculturales pueden ser de gran ayuda para recuperar parcialmente las lenguas originarias

y saberes locales. Para sustentar esta narrativa intentó identificar la existencia de bibliotecas especializadas y sus servicios comunitarios y el papel del bibliotecario en ella.

2.2 Marco teórico

La presente investigación se desarrolló en torno a la comunidad multicultural que convive en la ciudad de Lima y hace uso de espacios públicos como la Gran Biblioteca Pública de Lima. Por eso se analizó de qué manera esta institución, ejerciendo su rol social, promueve la inclusión de estos usuarios en el diseño de sus servicios informativos, tomando en cuenta las características particulares como el idioma, etnia o cultura. Por esta razón, se da a conocer aspectos teóricos de los servicios de información multiculturales aplicados a las bibliotecas públicas.

Estos aspectos teóricos convergen con diferentes disciplinas, como las Ciencias Sociales y las Ciencias Humanas, con las que dialogan a fin de poder presentar o esbozar un modelo de servicios adaptados a una población multicultural. Civarello (2004) señaló que, en el caso específico de una biblioteca multicultural, el modelo tendría en cuenta características propias de este tipo de sistemas de biblioteca, lo que acentúa la importancia de factores como usuarios, fondos o servicios.

Es necesario que un modelo de servicio multicultural incluya características particulares de cada etnia y cada comunidad. Así mismo, debe de tener en cuenta los avances internacionales y nacionales en materia de patrimonio cultural y derecho indígena, multicultural, racial y étnico; como también la metodología bibliotecológica que pertinente proveer de una estrategia de planeamiento y de herramientas de análisis y gestión adecuadas.

Caridad, García y García (2010) propusieron que los servicios de información multiculturales de una Biblioteca Pública pueden ser estudiados teniendo en cuenta las

últimas directrices para el desarrollo de servicios bibliotecarios multiculturales de la IFLA, y que se presentan a continuación estructuradas en tres epígrafes.

- **Organización de los servicios multiculturales.** No existe un modelo único de organización, pero se puede observar que implica el planeamiento de los servicios; la contratación de personal de la biblioteca, que refleje a los grupos étnicos, lingüísticos y culturales de la comunidad a la que sirve; y el financiamiento de los mismos, que corresponde a las autoridades bibliotecarias y de los gobiernos. En consecuencia, se puede integrar planes de lectura correspondiente a la comunidad y sus características socioculturales específicas, por lo que la biblioteca pública debe tener un buen conocimiento de las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.
- **Desarrollo de colecciones multiculturales**. Existe la necesidad de hacer que los materiales estén disponibles en los idiomas de las minorías étnicas y culturales, tanto para préstamo interbibliotecario como para uso directo al público. La gestión y la selección, adquisición, así como la catalogación de materiales para grupos minoritarios debe tener en cuenta la variable étnica cultural. De igual forma, es necesaria la creación de catálogos colectivos para tales recursos.
- **Programación de servicios y actividades interculturales.** Se puede proponer iniciativas que incluyan la promoción y el aprendizaje de idiomas nacionales o de otro tipo; la promoción o copatrocinio de cursos sobre temas como ciudadanía, empleo y servicios sociales; y la participación en la vida comunitaria a través de la cooperación y la organización de eventos culturales. También se puede contemplar que los programas de alfabetización se ofrezcan en idiomas locales y extranjeros, y que los eventos sociales y culturales de la comunidad, como conciertos, narración de

cuentos y teatro grupal, se ofrezcan a todos los integrantes de las culturas que conviven en la comunidad.

2.3 Marco conceptual

En este apartado, se elaboró el marco conceptual del estudio cualitativo, útil para describir y analizar el problema de investigación. Se ha desarrollado el concepto de multiculturalidad para comprender las particularidades que influyen en la diversificación de los servicios bibliotecarios y en la importancia del rol del bibliotecólogo en un entorno multicultural.

También se profundizó en la conceptualización de categorías como identidad y etnia, a través del fenómeno social de la multiculturalidad. En ese sentido, se explicará cómo se entienden los términos, cultura, multiculturalidad, identidad, servicios de información y el rol del bibliotecólogo.

2.3.1. Cultura como recurso en la sociedad

Se consideró necesario analizar el valor simbólico de la cultura, entendiendo que esta puede comprenderse como formas aprendidas de pensar, sentir y actuar; así como sus expresiones y productos, que pueden inferirse como el resultado de una relación fáctica compartida por un grupo basándose en valores, conocimientos, tradiciones, costumbres, símbolos entre otros. Las culturas se construyen, modifican o redefinen en su diálogo con otras culturas (García, Reyes y Alata, 2021).

La cultura vista como un recurso social que genera interacciones en la comunidad convierte los espacios públicos como las bibliotecas en símbolos de estatus social y académico. Esto se evidencia en los servicios que brindan, donde se excluye la variable étnica, entendida como las características que describen a una población y que se diferencian

en función de su grupo étnico-cultural. Este mecanismo conlleva a la desvalorización y discriminación de otras poblaciones de la sociedad peruana.

Por otro lado, se indagó en los procesos que contribuyen a las transformaciones socioculturales, políticas y económicas de las sociedades, porque se considera que no están desligada de la identidad y de las prácticas culturales. Sin embargo, se apreció que en los espacios públicos los servicios están restringidos a las lenguas no originarias, por lo que los hablantes de estas no tienen reconocimiento social. Un claro ejemplo de esto es la evidencia de la lógica del prestigio, que está presente en el campo de los espacios socioculturales como las bibliotecas.

2.2.2. Multiculturalidad

Es pertinente recalcar la diferencia entre los términos multiculturalidad e interculturalidad. Aunque están relacionados, la interculturalidad permite la revalorización y reafirmación de la identidad cultural de cada ciudad, a través de la inclusión a los servicios públicos de todos los ciudadanos mediante los procesos de diálogo, intercambio y aprendizaje. También comprende el cuestionamiento constante entre las diferentes culturas, en un ambiente de respeto mutuo e igualdad, que permite la revalorización y reafirmación de la identidad cultural de cada ciudad, a través de la inclusión y el acceso a los servicios públicos (Ministerio de Cultura, 2015).

El concepto de multiculturalidad señala una noción descriptiva de la sociedad, referida a la coexistencia de personas o grupos culturalmente diferentes en espacios o territorios determinados (Schmelkes, 2004). En nuestro medio, la Constitución de 1993 reconoce la diversidad cultural de la nación peruana y se apuesta por una integración.

Sin embargo, esto no significa que las relaciones asimétricas en lo económico, social, político y educativo hayan desaparecido, simplemente se han invisibilizado, lo que con frecuencia conduce a manifestaciones flagrantes de estigma y discriminación. Está dirigido principalmente a colectivos con antecedentes de rechazo y subestimación de sus prácticas socioculturales, como los pueblos indígenas, afrodescendientes o los que migraron de sus países de origen por motivos políticos, económicos o sociales (Guajardo, 2019).

La IFLA (2008) define la multiculturalidad en su *Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural:*

> La convivencia armoniosa e interacción de diferentes culturas debe ser considerada como la totalidad de las características mentales y materiales, intelectuales y afectivas que caracterizan a una sociedad o grupo social, y, además del arte y la literatura, conviven con el estilo de vida, valores, tradiciones, creencias: diversidad cultural o el multiculturalismo es la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como globales. (p.72)

2.2.3. Identidad cultural

El concepto de identidad no va desligado de la etnicidad, por lo que a continuación se contextualiza estas dos categorías para enmarcar el desarrollo de nuestra investigación en el ámbito de la multiculturalidad

La identidad, manera clásica, está asociada con las experiencias en común que tienen las personas dentro de un grupo social. Bajo este presupuesto, se entiende que la identidad tiene un contenido intrínseco y esencial, determinado por el origen común de los individuos que define y una estructura, también común, de experiencia.

Por otro lado, para que se pueda conformar un grupo identitario, debe existir cierta alteridad, un otro con el cual plantear las diferencias; es decir, encontrar la contraposición a nivel simbólico y significativo. Sin embargo, como toda construcción cultural, está no es estática, por lo cual se encuentra en transformación constante, es dinámica, y toma a la historia como parte de su fundamentación y búsqueda de legitimación.

La identidad sería entonces la autopercepción de un "nosotros", relativamente idéntico, frente a los "otros", a partir de atributos, signos y rasgos distintivos seleccionados y evaluados, subjetivos, y que al mismo tiempo funcionan como símbolos que delimitan el espacio identitario (Giménez, 2004). Esto se interpreta como la simbolización de la otredad frente a los individuos y el colectivo, que se enmarca en características particulares de la sociedad.

Según esta concepción, la identidad social es la que emana del individuo y la que delimita según sus propias reglas y percepciones, por lo que resulta ser una construcción individual. Sin embargo, el mismo autor citando a Sciolla (1996) señala que la identidad cuenta con tres dimensiones relevantes

> En primer lugar, una dimensión locativa, en el sentido de que a través de ella el individuo se sitúa dentro de un campo (simbólico) o, en sentido más amplio, define el campo donde situarse. Significa que el individuo asume un sistema afín, determina la situación en la que se encuentra y traza fronteras (más o menos móviles) que delimitan el territorio de su semejanza. (p.192)

Por último, la identidad tiene una dimensión integrativa en el sentido que, a través de ella, el individuo dispone de un marco interpretativo que le permite entrelazar las experiencias pasadas, presentes y futuras en la unidad de una biografía. En consecuencia, se

presenta a la identidad cultural como sentido de pertenencia a una cultura con características propias y diferenciadas.

2.2.4 Identidad Étnica

La etnicidad es una categoría dinámica, asociada muchas veces solo al valor simbólico; sin embargo, desde la perspectiva planteada en el libro *Etnicidad, Inc*., de Jean y John Comaroff, se explica cómo la etnicidad puede adquirir un valor de uso y de cambio, como una mercancía que puede generar valor agregado como lo plantea Bourdieu.

La identidad étnica está relacionada con dos valores, la lengua materna y la etnicidad, que son características con las que se va a autoidentificar la persona, y es de acuerdo con estas características variables que pueden legitimarse ante la sociedad o ser discriminada.

Puede decirse que las categorías bajo las cuales se legitiman y validan las exclusiones hoy, ya no se limitan a la disciplina biológica o cultural, sino que también utilizan el espacio conceptual de la economía y el acceso a la información como sus herramientas para legitimar las exclusiones que pueden encarnarse en los servicios públicos (De La Cadena, 2007).

Desde la posición más clásica, Barth (1976) señala que el límite étnico define al grupo y no el contenido cultural que encierra. Ofrece normas para determinar la pertenencia al grupo y los medios empleados para indicar afiliación o exclusión; es decir, la adscripción a grupos de interés se construye a través de la etnicidad, identidad cohesionadora que sirve para reforzar las reglas inmanentes del grupo social y que son plasmadas a través de los discursos.

Por otro lado, tenemos el concepto de etnicidad, que amplía su visión y realiza un análisis desde los procesos transformativos y otros factores constitutivos que van más allá

de los aspectos geográficos o de grupo, por lo que añade la construcción individual y grupal de la identidad. Según Mercado y Hernández (2009)

> [L]a etnicidad se refiere a las características culturales de un grupo; mientras que la identidad, entendida como etnicidad, se refiere a las características culturales por las que se definen los sujetos pertenecientes a diversos grupos. Por lo tanto, la etnicidad implica que la identidad se construya por la auto asignación de los miembros al grupo (p. 243).

En consecuencia, se debe contemplar que el concepto de identidad también es adscrito a un territorio, de donde nace la identidad nacional. Giménez (1994) la entiende como una mezcla de identidad social y parte de la autopercepción subjetiva que los sujetos conocidos como etnias tienen de sí mismos. Son entidades social y culturalmente distintas, organizadas en "grupos involuntarios", que se distinguen por formas de solidaridad social "tradicionales" y no emergentes, que interactúan con la existencia de minorías en civilizaciones más grandes.

2.2.5 Gestión cultural

Para hablar de gestión cultural, primero se debe de conceptualizar la palabra cultura. Cuando nacen las Ciencias Sociales, en Europa se empieza a percibir a la cultura como un ente divisor entre el progreso y el atraso; en ese sentido, la cultura estaba adscrita al ser culto, que, desde una posición elitista y de poder, veía a la cultura como un objeto que se adquiere y mercantiliza. Esta idea se ha ido transformando, pero no ha terminado de alejarse totalmente de la percepción a la que está asociada como la mercantilización y el estatus. Sin embargo, es importante señalar que la cultura como componente de los procesos sociales e históricos es dinámica y transversal a la sociedad.

La gestión cultural es concebida como una serie de estrategias que planifican acciones culturales para la organización de diferentes espacios, por lo que se encarga de las diversas prácticas culturales colectivas que se desarrollan en una sociedad tan diversa como la nuestra. Los gestores culturales deben priorizar la inclusión de aquellas personas con diversidad lingüística y étnica.

Según Gorosito (2010), en un espacio cultural como una biblioteca pública, la gestión de los recursos culturales se ofrece como una herramienta de trabajo y una oferta de servicios que se representa como un eje mediador en el proceso de transmisión de la información cultural. Con ese fin, se encarga de recopilar el conocimiento existente sobre el sector desde diversas fuentes de información, con el propósito de desarrollar un servicio de información cultural para la comunidad. Como centro de difusión, proporciona una variedad de bienes y servicios de información para apoyar esta misión.

Las políticas culturales pueden ayudar a la gestión cultural a crear sus metas y objetivos. Por esta razón, son un componente de las estructuras culturales que se definen en sentido amplio como un programa de presentación llevado a cabo por el Estado, con el fin de atender los requerimientos culturales del pueblo y para apoyar el crecimiento de sus representaciones simbólicas. En el caso del Estado, estas preocupaciones tomaron la forma de normas jurídicas, que controlan las relaciones entre diversas personas y bienes culturales (Cohello, 2009).

En consecuencia, el rol de la biblioteca ha cambiado; ha dejado de ser un espacio cultural vinculado a la conservación de libros antiguos. Tomando en cuenta la inclusión social como base de la política cultural que se viene implementando, la biblioteca pública debe de transformarse en un espacio para la comunidad y responder a las necesidades de esta. De acuerdo con ese rol social, no debe dejar de lado a los grupos sociales como la población migrante o a las diferentes etnias y culturas.

2.3 Aproximaciones a la biblioteca multicultural y sus características

2.3.1 Servicios de información multiculturales

Según el Manifiesto de la Unesco (2002), los servicios deben ser accesibles para todos los miembros de la comunidad y deben incluir servicios de extensión para personas que no pueden visitar la biblioteca. Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a los requisitos específicos de las zonas rurales y urbanas. Esto indica que la función del bibliotecólogo será la de convertirse en el intermediario entre la comunidad y la biblioteca, por lo que seguirá los lineamientos establecidos a la hora de ofrecer servicios de información y tomará en cuenta la diversidad cultural de los usuarios.

El documento antes mencionado indica una serie de servicios, divididos por el tipo de usuarios al que va dirigido y al grupo de personas o instituciones. Además, toma en cuenta a grupos de personas de diferentes etnias raciales, así como las que manejan un idioma diferente. Se rescatan los siguientes servicios:

- Préstamo de libros y de documentación en otros soportes
- Dotación de libros y otros materiales para su uso en la biblioteca
- Servicios de información con medios impresos y electrónicos
- Servicios de asesoramiento a los lectores, incluida la posibilidad de reservar obras.
- Servicios de información a la comunidad, educación de los usuarios, comprendiendo el apoyo a programas de alfabetización, programas y realización de actos culturales.

Según las Pautas sobre los servicios de las Bibliotecas Públicas (2002), los servicios básicos son los siguientes:

- Servicio de consulta y acceso a documentos en cualquier soporte documental
- Servicio de información general y de orientación e información bibliográfica
- Servicio de información local y comunitaria
- Servicio a grupos con necesidades especiales
- Servicio de apoyo a la formación reglada y a la autoformación
- Servicios culturales

2.3.2 Concepto de biblioteca pública multicultural

El manifiesto de la Unesco detalla que la visión de exclusión ha traspasado el eje económico y ahora fija su mirada en el eje cultural como factor de segregación. Por esa razón, desde 1994, se indicó que el rol del gestor cultural es hacer de la biblioteca un ente que incluya la diversidad cultural, étnica y lingüística; convirtiéndola en un espacio para acercar a los usuarios a la su propia cultura, respetando sus creencias y sus idiomas.

El concepto de biblioteca multicultural se viene aplicando desde hace algunos años en ciertas instituciones, en especial en países como España y Canadá, lugares donde el reconocimiento de la diversidad cultural es tomado en cuenta dentro de las políticas públicas. En Canadá, la Asociación de Bibliotecas de Canadá (2008), citada por el IFLA en *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* (2009), señala que

> Las bibliotecas saben que la aceptación de las diferencias puede provocar conflictos entre los valores colectivos e individuales. Las bibliotecas canadienses reconocen que una sociedad diversa y pluralista es la base de nuestra identidad nacional. Las

> instituciones públicas, incluidas las bibliotecas, tienen la responsabilidad de apoyar una cultura que celebre la diversidad y la inclusión (p.5).

Según el *Manifiesto de IFLA para la Biblioteca Multicultural* (2008), enfatiza que las bibliotecas de este tipo deben incluir la diversidad cultural y lingüística, ya que son patrimonio común de la humanidad y, por lo tanto, deben ser conservadas y mantenidas en beneficio de todos. Es fuente de intercambio, innovación, creatividad y convivencia pacífica entre los pueblos; por tanto, las bibliotecas deberían reflejar, apoyar y promover la diversidad cultural y lingüística a nivel local, nacional e internacional, promoviendo así el diálogo intercultural y la ciudadanía activa.

2.3.3 Características de la biblioteca pública multicultural

Conocidos los factores que influyen en las características propias de una biblioteca multicultural, las que están directamente relacionados con las características propias de la población usuaria, quienes exigen a las instituciones públicas se desarrollen servicios inclusivos que contemplen a estas minorías culturales, étnicas y lingüísticas, es que se desarrolló a mayor profundidad alguno de los factores que se debe tener en cuenta.

- Minorías lingüísticas

Una de las características de estas bibliotecas son el público objetivo al que van dirigidas: la población lingüísticamente diversa, que muchas veces es agrupada como lenguas minoritarias. Sin embargo, se debe tener en cuenta que los derechos lingüísticos son fundamentales, pues reconocen la libertad de uso de lenguas indígenas u originarias en espacios sociales. Por eso es indispensable contemplar a esta población y poder brindar recursos y servicios de información en su lengua. Las bibliotecas multiculturales deberán

establecer un enfoque intercultural mediante un proceso de adaptación de los servicios y recursos brindados, para atender de manera pertinente las necesidades informacionales de las poblaciones de diferentes grupos étnico-culturales.

- Identidad étnica y cultural

Las bibliotecas multiculturales buscan la preservación y difusión de la identidad étnica y cultural de cada comunidad. Teniendo en cuenta el sentido de pertenencia de la población a una cultura de características propias y que la distingue en función a su grupo étnico-cultural, los servicios y actividades que ofrezca la biblioteca deberán incluirlas, procurando la puesta en valor de las prácticas culturales de cada grupo étnico-cultural.

El fortalecimiento y divulgación de la identidad étnico-cultural de cada grupo señalado anteriormente debe verse reflejado en los servicios y actividades, donde se tomará en cuenta características como las costumbres, tradiciones orales y escritas, expresiones artísticas, actividades de su calendario cultural, entre otros. En suma, se debe proporcionar servicios que brinden un trato igualitario y de respeto a toda la población, independientemente del grupo étnico-cultural al que pertenezcan.

2.3.4 Servicios en la biblioteca pública multicultural

Como se mencionó, los servicios que se brinden en una biblioteca pública multicultural deberán contemplar a todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales que tengan identificados en su comunidad. De esta manera, se logrará el disfrute de un servicio que les ofrezca las mismas oportunidades de acceso a la información.

Para Mireles (2007), la biblioteca pública, como espacio de socialización y de libre acceso a la información, debe ofrecer servicios para atender poblaciones con distintos

intereses, necesidades y procedencia. En ese sentido, identifica principalmente cuatro tipos de grupos:

a) Minorías de inmigrantes: residentes con una cultura propia, distinta a la de la sociedad que los acoge.
b) Personas que buscan asilo, refugiados y residentes con permiso de residencia temporal.
c) Trabajadores migratorios: residentes temporales que eventualmente pueden convertirse en residentes permanentes.
d) Minorías nacionales: grupos indígenas con una identidad étnica, lingüística o cultural distinta a la de la mayoría.

A partir de estas premisas se constató que a la hora de desarrollar e implementar los servicios de información, es importante visibilizar las diferentes características de la población. Mireles (2007) señaló que la biblioteca, además de garantizar un acceso equitativo a la información, debe impulsar la adquisición de todo tipo de materiales informativos en los soportes e idiomas que sean más adecuados para los distintos grupos de usuarios existentes.

Se puede inferir que los servicios multiculturales son las actividades, o prestación de servicios, diseñados con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de la población, tomando en cuenta las características propias de la región o localidad a la que pertenecen. Por lo tanto, se adaptarán a las características culturales (prácticas, valores, costumbres, tradiciones), lingüísticas, socioeconómicas, geográficas y ambientales de sus usuarios (Ministerio de Cultura, 2023).

2.3.5 Perfil del bibliotecario

Los bibliotecarios, como recurso humano, tienen una función fundamental para establecer relaciones y comprender las necesidades de los usuarios. Cervantes y Navas (2011) enfatizaron que la composición del personal bibliotecario debe reflejar la multiculturalidad de las comunidades en las que prestan servicios. Las bibliotecas también deben contratar personal con conocimientos y habilidades culturales y lingüísticas. Finalmente, los administradores de bibliotecas deben diseñar programas de capacitación del personal para que puedan ser sensibles a la diversidad cultural.

Pestell (2009) remarcó que las habilidades de los bibliotecarios sirven a todos los miembros de la comunidad con necesidades diversas y cambiantes. El personal de las bibliotecas públicas necesita una amplia gama de habilidades y competencias, incluidas habilidades blandas, conciencia social, trabajo en equipo y habilidades de liderazgo; así como habilidades organizativas y de procedimiento. Las principales habilidades y aptitudes que deben poseer los empleados de las bibliotecas públicas son las siguientes:

- Habilidad para comprender las necesidades de los usuarios
- Capacidad para cooperar con las personas y los grupos de la comunidad
- Conocimiento y comprensión de la diversidad cultural

Por eso es importante que el personal bibliotecario cuente con la capacidad de dirigirse a los usuarios, de ser posible, en su propio idioma o por lo menos entenderlos sin expresar discriminación, pues es indispensable establecer una comunicación adecuada entre ambos. Además, se debe contemplar el uso de otros recursos como señaléticas en otras lenguas y la traducción de guía o manual de usuarios.

2.4 Definición de categorías de análisis

Los servicios de información multiculturales. Se entienden que los servicios de información multiculturales son parte de todo el servicio bibliotecario. Asimismo, lo son las actividades o prestación de servicios diseñadas con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de la población multicultural (García y Morales, 2010). En consecuencia, el servicio se adaptará a las características culturales (prácticas, valores, costumbres, tradiciones), lingüísticas, socioeconómicas, geográficas y ambientales de sus usuarios (Ministerio de Cultura, 2023).

En conclusión, los servicios multiculturales, a la hora de su diseño, deben de tomar en cuenta el conocimiento de las necesidades de los usuarios, su cultura y las políticas multiculturales nacionales e internacionales, que norman la definición de los servicios de este tipo.

Desarrollo de colecciones. Aquí se incluye la búsqueda e identificación de documentos en diferentes formatos. Es la acción de seleccionar documentos que satisfagan las necesidades y requisitos de información de los usuarios de la biblioteca. También es asignar recursos entre diferentes temas y formatos; administrar, analizar, evaluar y mantener la colección; organizar recursos compartidos y programas relacionados, teniendo en cuenta las características únicas de los usuarios multiculturales.

Usuario multicultural. Es la persona que expresa un sentido de pertenencia a una cultura o etnia con características particulares como creencias, costumbres, tradiciones, expresiones artísticas, festividades. De igual forma, la pertenencia a estos grupos étnicos-culturales los llevan a compartir valores y cosmovisiones. Estos usuarios, usualmente

pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales, tienen conocimiento de los servicios de información multiculturales y hacen uso de ellos.

Bibliotecólogos multiculturales. Un bibliotecólogo multicultural es el personal responsable de brindar servicios de información y acompañamiento a los usuarios. Además, ha desarrollado habilidades y aptitudes, como el dominio de otras lenguas y el conocimiento de la cultura local (calendario local de festividades y costumbres), que le permite reforzar su capacidad de comunicarse con los usuarios. Por esta razón, el personal tiene la capacidad de diseñar e implementar servicios y actividades inclusivos.

Minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales. Para Mireles (2007), se considera a la población perteneciente a los siguientes grupos.

a) Minorías de inmigrantes: residentes con una cultura propia, distinta a la de la sociedad que los acoge. Personas que buscan asilo, refugiados y residentes con permiso de residencia temporal.
b) Trabajadores migratorios: residentes temporales que eventualmente pueden convertirse en residentes permanentes.
c) Minorías nacionales: grupos indígenas con una identidad étnica, lingüística o cultural distinta a la de la mayoría.

Capítulo III Fundamentos teóricos

3.1. Fundamento general

La Gran Biblioteca Pública de Lima, en cumplimiento con su rol social, ofrece servicios de información para usuarios multiculturales, pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales, lo que los visibiliza en gran parte.

3.2. Fundamentos específicos

- La Gran Biblioteca Pública de Lima se encuentra comprometida en ofrecer servicios de información, que están disponibles para los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales, y así evitar la exclusión social de los usuarios multiculturales.
- La Gran Biblioteca Pública de Lima toma en consideración en el desarrollo de sus colecciones a los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales, para no caer en el error de limitar el acceso de información de sus usuarios multiculturales.
- El nivel de conocimiento sobre los servicios de información de la Gran Biblioteca Pública de Lima determina el grado de acceso a la información que tienen los usuarios multiculturales.
- Los bibliotecólogos interactúan con los usuarios multiculturales de acuerdo con su identidad cultural y así satisfacer las necesidades de información, lo que influye en la calidad de servicio que brinda la Gran Biblioteca Pública de Lima.

3.3 Sistema de categorías de análisis

Para el cumplimento de la inclusión social, es importante que la biblioteca pública tome acciones a fin de introducir a la población diversa al acceso de los servicios. Es así como los bibliotecólogos deben aceptar y superar las posibles diferencias culturales (étnicas-culturales y lingüísticas) y adaptar las normas de funcionamiento de los establecimientos culturales, como la biblioteca, que son espacios de democratización de información.

Categorías	Subcategorías	Palabras claves (Términos específicos)
Servicios de información multicultural	Diseño de servicios de información y actividades	- Planeamiento de los servicios - Necesidades de los usuarios - Promoción de servicios
	Políticas multiculturales	- Acceso a la información - Normas y guías nacionales - Normas internacionales
Desarrollo de colecciones	Diversidad lingüística en las colecciones	- Colecciones - Criterios de selección - Soporte - Idioma originario - Costumbres, tradiciones, valores y cosmovisiones
	Relación usuario multicultural y colección	
Usuarios multiculturales	Identidad étnica - cultural	- Idioma originario - Identidad étnica - Lugar de procedencia - Costumbres, tradiciones, valores y cosmovisiones
Bibliotecólogos multiculturales	Alfabetización informacional	- Habilidades blandas - Desarrollo de competencias - Conocimiento de la cultura local
	Bibliotecólogo como gestor cultural	- Gestión cultural - Perfil profesional

Capitulo IV Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación es de corte cualitativa, porque la esencia de este enfoque se entiende como la comprensión de los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto, lo que es útil para la precisión de las dimensiones de un fenómeno, suceso, contexto o situación.

Según Tamayo (2004) bajo el enfoque cualitativo, se busca explicar y obtener un conocimiento profundo de un fenómeno a través de la obtención de datos extensos, recopilados a través de diferentes técnicas e instrumentos.

4.2 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, porque ha producido datos pormenorizados y ha permitido detallar a profundidad la realidad del contexto en el que desenvuelven los usuarios respecto a los servicios de información brindados por la Gran Biblioteca Pública de Lima y ver si estos se ajustan a un marco multicultural. Asimismo, nos acercó a los principales actores, ya que se pudo analizar a nuestro sujeto de estudio desde una perspectiva holística. Según Tamayo (2004) la investigación es de tipo descriptiva en el sentido que implica describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza real y la composición o proceso de los fenómenos.

4.3 Diseño de investigación

Respecto al diseño, nuestro marco interpretativo estuvo relacionado con las experiencias comunes y distintas de la población usuaria, la cual estuvo categorizada en cinco ítems, se decidió emplear el diseño fenomenológico, pues en él se toma en consideración las

experiencias de vida de los entrevistados y se puede hacer un análisis de sus propias perspectivas con relación a un determinado fenómeno (Sampieri y Fernández, 2014).

A través del planteamiento de preguntas abiertas, cada participante pudo manifestar de manera amplia sus experiencias, comunes y distintas, en el uso de los servicios de la Gran Biblioteca Pública de Lima, las cuales se vincularon a las categorías establecidas en la investigación, lo que permitió el hallazgo de patrones y coincidencias en las narrativas de los participantes.

4.4 Procedimientos, técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Procedimientos

La investigación se llevó a cabo entre diciembre de 2022 y enero y febrero del presente año, tiempo dedicado al trabajo de campo donde se aplicaron las entrevistas semiestructuradas y la guía de observación al participante. El lugar de desarrollo de la investigación fue la Gran Biblioteca Pública de Lima, ubicada en la Cdra. 4 de Av. Abancay, en el Centro de Lima y que a nivel orgánico depende de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información de la Biblioteca Nacional. El trabajo de gabinete fue desarrollado en los meses de febrero y marzo, donde realizó el procesamiento de la información, para lo cual fue necesario efectuar la transcripción de las entrevistas, lo que tomó alrededor de dos meses.

Para nuestros fines, se utilizó una muestra intencional de los participantes a quienes se denominó informantes, los cuales fueron seleccionados según los criterios de inclusión congruentes con los objetivos de la investigación.

Se entrevistó a seis personas que vivían en el departamento de Lima que demostraron ser usuarios de la Gran Biblioteca Pública de Lima. Además, se autoidentificaron como pertenecientes a alguna minoría cultural, étnica o lingüística. No se hizo distinción de

género. De igual forma, la población entrevistada se encontró en el rango de los 19 hasta los 36 años.

Se determinó trabajar con esta población por permanecer activos dentro de las dinámicas sociales y usar frecuentemente los servicios públicos. Estas entrevistas se realizaron entre los meses de diciembre de 2022 y febrero de 2023, vía la plataforma digital Zoom.

4.4.2 Técnicas

La técnica utilizada fue la entrevista semiestructurada, la cual se aplicó a los usuarios de la Gran Biblioteca Pública de Lima. Mediante esta técnica se buscó conocer la percepción de la población usuaria respecto a un servicio multicultural y la importancia del acceso al mismo. Así como detectar las expectativas que tienen de un servicio como este y quiénes lo necesitarían.

La técnica de la observación permitió la inmersión a profundidad a datos de provenientes de diferentes actores, entendiendo el contexto natural en que el se desarrollan o desenvuelven y el investigador participa del mismo entorno social que los actores a los que estudia. (Hernández-Sampieri, 2014).

4.4.3 Instrumentos de recolección de datos

Cada técnica dio lugar a la elaboración de sus respectivos instrumentos, para la entrevista se realizó la Guía de entrevista que contó con 21 preguntas divididas en cinco secciones correspondientes a las categorías de análisis previamente establecidas. Las entrevistas se realizaron vía zoom y se tomaron notas de campo detalladas y extensas. La guía de entrevista ayudó a mantener una línea temática al momento de entrevistar a los

participantes. De igual forma, permitió recabar los datos generales de los usuarios entrevistados.

En muchas circunstancias, un cuestionario simple solo nos ofrecería respuestas dicotómicas e impondría parámetros a las respuestas, restringiendo así la visión de los entrevistados y brindándonos un conocimiento borroso sobre lo que sucede en la realidad.

Por el contrario, a partir de las entrevistas a profundidad se evidenciaron indicios y datos que nos dieron una idea más cercana de los servicios que brinda la Gran Biblioteca Pública de Lima y cómo afrontan el hecho de tener usuarios con características diversas.

Para comprender mejor el diseño y organización de los servicios, se elaboró una guía de observación de la Gran Biblioteca Pública de Lima. En ella se recopiló data cualitativa que nos ayudó a conocer la organización interna y el contexto en el que los usuarios se desenvuelven (instrumentos que se adjuntan en los Anexo).

4.5 Técnica de análisis

La información cualitativa fue recopilada en torno a las características de los usuarios y su percepción de los servicios de información que brinda la Gran Biblioteca Pública de Lima. Esta data se trabajó mediante la herramienta de procesamiento de texto Atlas.ti. versión 22, lo que permitió organizar las respuestas y ver las coincidencias y diferencias en las mismas; esto se realizó a través de imposición de una estructura organizadas por unidades y categorías.

En el análisis cualitativo se realizó la codificación por párrafos de la transcripción de las entrevistas. La primera fase se realizó a nivel textual y se crearon las citas y códigos, la que nos ayudó a establecer categorías. Posteriormente, se pasó al nivel conceptual, en el que

se establecieron las relaciones entre los elementos y se determinaron las palabras claves, que constituyeron los niveles de especificidad y generaron los vínculos entre las categorías.

La segunda herramienta utilizada fue la revisión bibliográfica, la que permitió contextualizar, hacer uso de las teorías y de la información necesaria para el análisis de las categorías establecidas en la investigación. Esto ayudó a reforzar el conocimiento sobre el desarrollo del diseño de los servicios en una biblioteca multicultural.

Capítulo V Resultados

5.1 Presentación y análisis de los resultados

Para el análisis de los datos recopilados, se optó por organizar la información recabada mediante la asignación de un código a cada participante de la entrevista. El número fue correlativo: el n.°1 pertenece al primer participante entrevistado y el n.°6 al último. No hubo distinción de género.

Tabla n.° 1

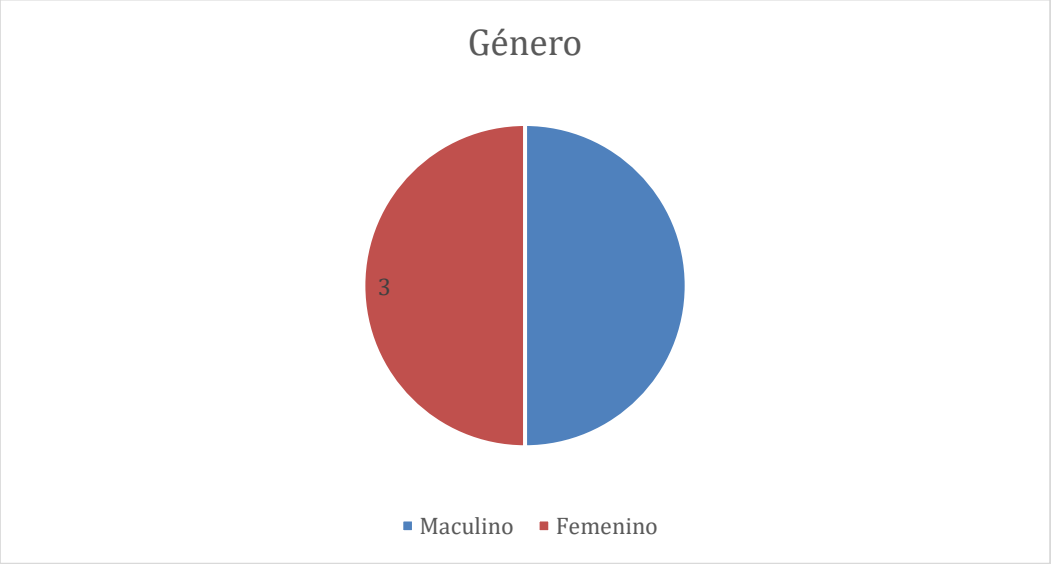
Fuentes de Información

Elemento	N. fuentes de información	N.º de Preguntas	Total, de respuestas
Entrevista	6	21	21

Nota: Gran Biblioteca Pública de Lima.

Gráfico n.º 1

Género

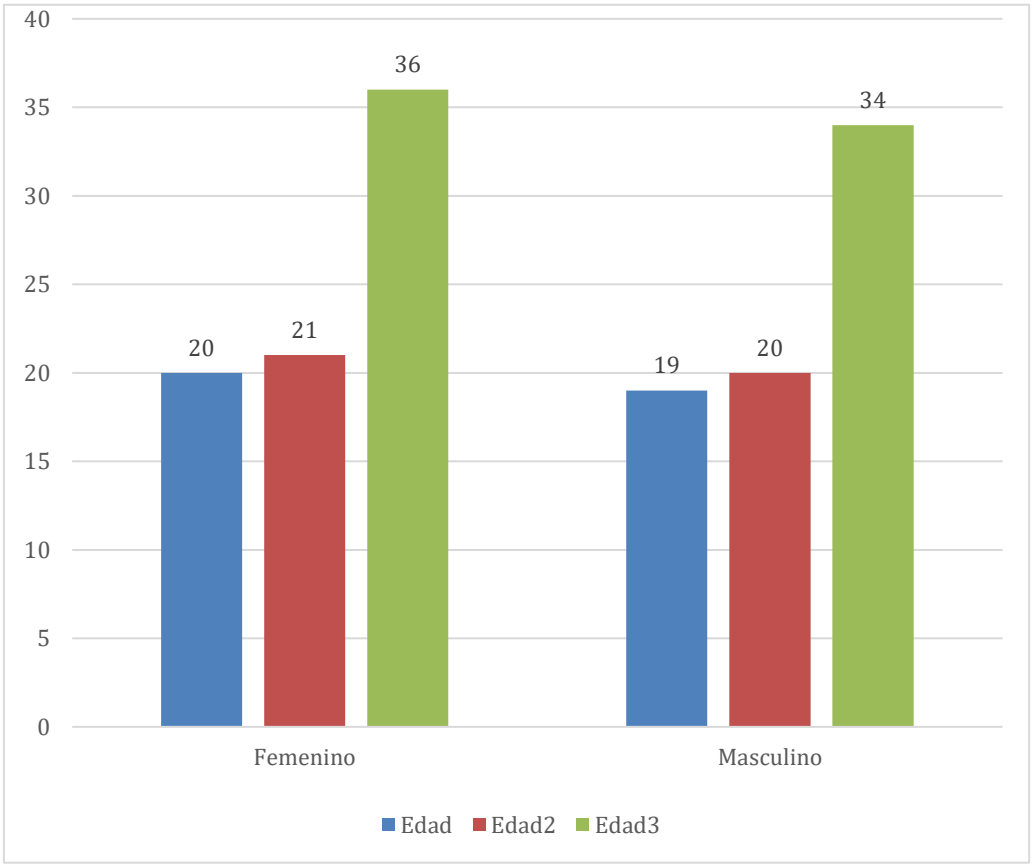


Nota: Entrevistas.

La población entrevistada estuvo compuesta por individuos de ambos géneros: 3 de género masculino, cuyas edades eran de 19, 20 y 34 años; y 3 de género femenino. Ambos componen un 50 % de los resultados.

Gráfico n.º 2

Edades



Nota: Entrevistas

Se observó que los usuarios de este rango de edad eran estudiantes universitarios, pertenecientes al programa estatal de subvención económica para estudiantes de escasos recursos, Beca 18, y que en su mayoría provenían de diferentes partes del país, por lo que tenían diferentes idiomas y prácticas culturales.

Gráfico n.º 3

Lugar de nacimiento



Nota: Entrevistas.

En cuanto a la procedencia de los entrevistados, cuatro refirieron como lugar de nacimiento la ciudad de Lima. Por otro lado, las entrevistadas mencionaron que una era de la ciudad de Apurímac y la otra de Puno.

Gráfico n.º 4

Grupo étnico

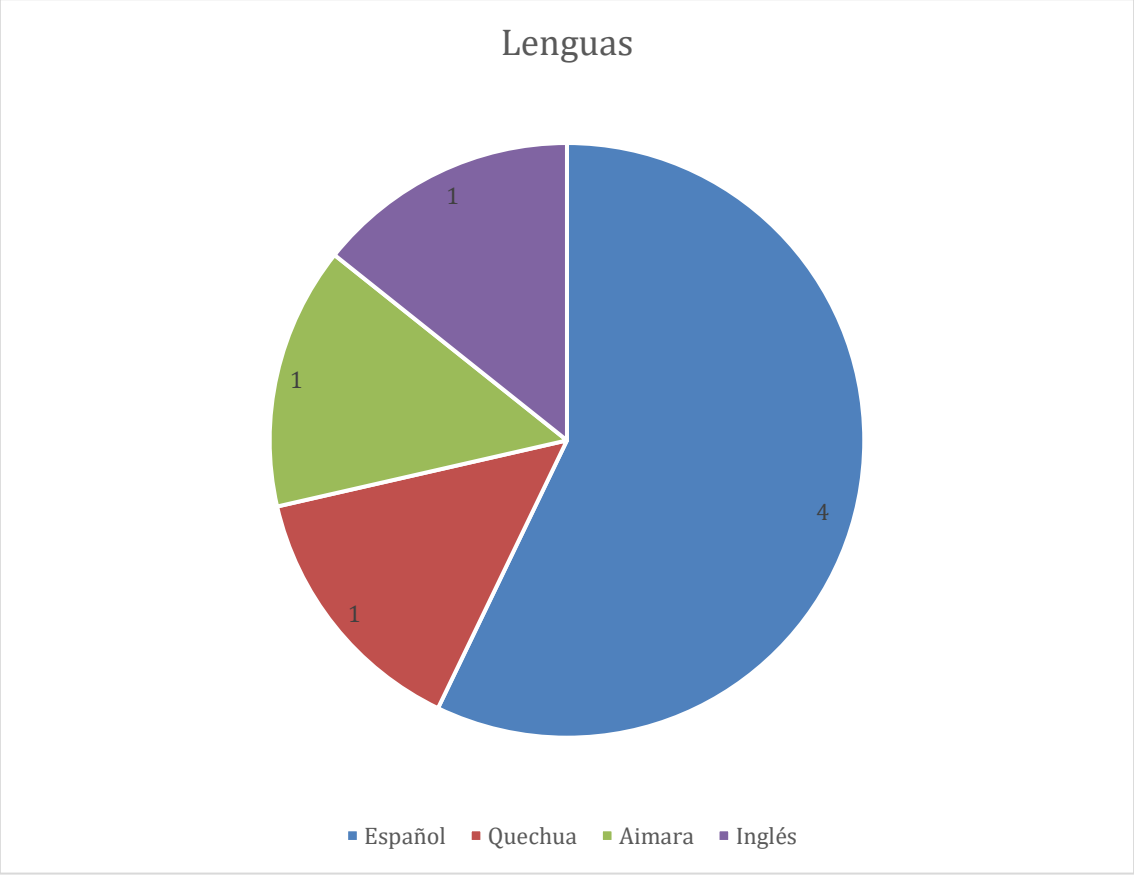


Nota: Entrevistas.

En relación con la autoidentificación étnica de los seis participantes en las entrevistas, dos de ellos se auto reconocieron como quechuas hablantes, uno nativo; otro como aimara; y dos no precisaron esta información. Con respecto a estos últimos, a lo largo de la entrevista se pudo inferir su identificación étnica cultural, pues refirieron identificarse con las costumbres e idioma del lugar de procedencia de sus padres y abuelos. El autorreconocimiento se señaló dentro de las limitaciones, lo que se evidenció en esta parte de la ejecución de las entrevistas.

Gráfico n.º 5

Lenguas



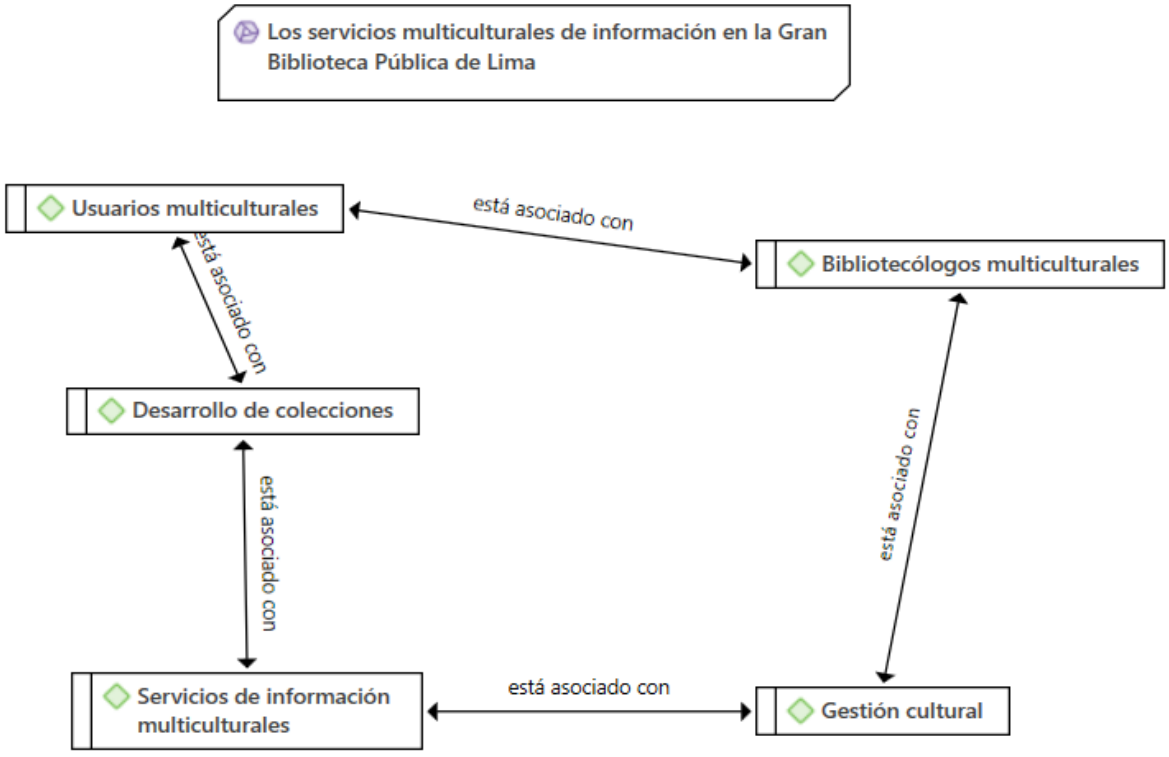
Nota: Entrevistas.

En los casos referidos a los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima, el multilingüismo apareció, en tres de los casos analizados, como una característica de la población entrevistada. En cuanto al dominio de una lengua, se puede señalar que uno se identificó con el manejo del español y aimara; otro con el español y quechua; y el último con español e inglés; y los otros tres entrevistados tenían como única lengua el español. Cabe aclarar que cuatro de los entrevistados tenían como lengua materna el español, mientras que para los otros dos era el aimara y quechua.

5.2 Estructura de categorías

Gráfico n.º 6

Estructura



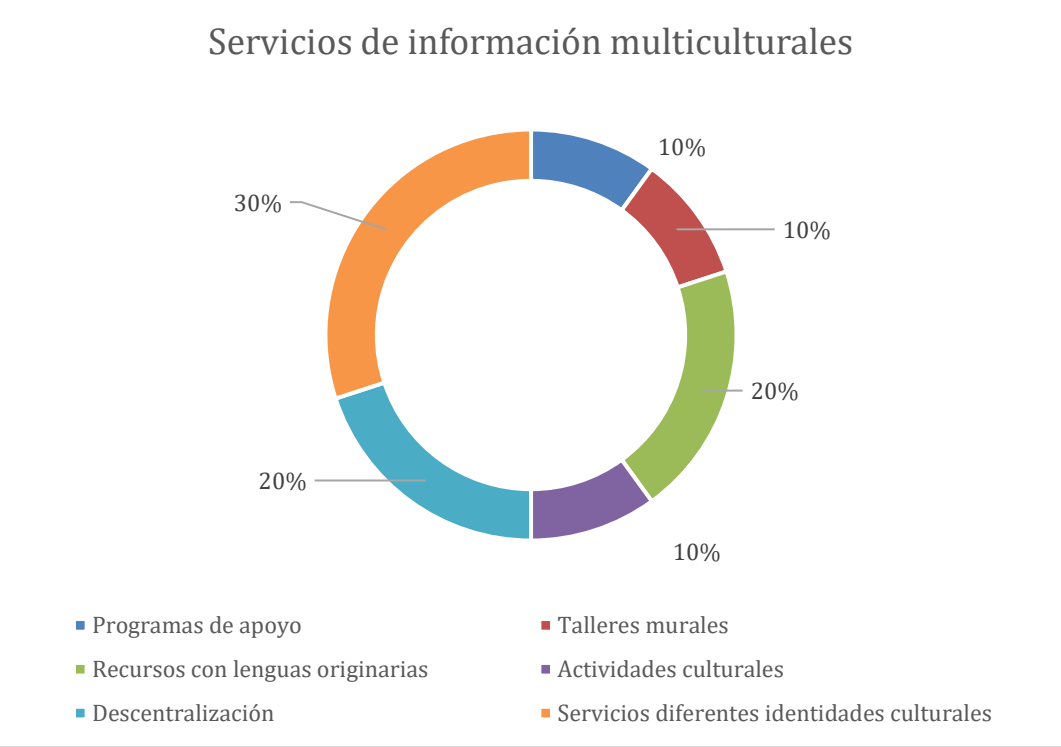
Nota: Atlas.ti. versión 22.

Las categorías dieron forma a la estructura del presente trabajo de investigación, las cuales se evidenciaron como una red de códigos procesados por el software. En total 5 códigos asociados entre sí para dar pase a los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima, así mismo, el propio análisis arrojó una subcategoría emergente relacionada a las políticas públicas, las cual está asociada al diseño de los servicios de información multicultural.

5.2.1 Servicios de información multicultural

Gráfico n.º 7

Servicios de información multiculturales



Nota: Entrevistas.

En los casos estudiados sobre los servicios de información multiculturales, del total de los seis entrevistados, el 10 % refirió que este servicio se encuentra asociado a la

promoción de talleres murales; otro 10 % a programas de apoyo; otro 10 % a actividades culturales; un 20 % a recursos con lenguas originarias; otro 20 % señala la descentralización como estrategia para los servicios de información; y un 30 % a servicios que tomen en cuenta las diferentes identidades culturales.

Se pudo inferir que los participantes de las entrevistas sugirieron actividades que en su mayoría estuvieran relacionadas al reforzamiento del aprendizaje de una lengua originaria, con el objetivo de sentirse incluidos dentro de la gama de servicios que ofrece la biblioteca. Igualmente, en el transcurso de la investigación apareció una subcategoría de políticas multiculturales, la cual se engloba en la categoría de servicios por ser directamente proporcional, pues estas son las pautas necesarias para el diseño de los servicios que se brinda a la población, bajo un enfoque étnico que apoye la inclusión y el reconocimiento de las características culturales de la población multicultural. Lo mencionado se puede contrastar con la siguiente respuesta del usuario n.º 3.

> Pero ¿por qué no? Sería también en quechua, (las actividades) ¿no? Yo creo que también ahí habría otra oportunidad y ahí habría más, muchas más oportunidades; no solamente para los que saben español, sino para que también los demás chicos o chicas puedan crecer en su propio idioma y no sentirse excluidos.

Por otra parte, se observó que las actividades y servicios que se propusieron estaban enfocados en el grupo etario de niños, pues se consideró que se debe fomentar el reconocimiento y valoración de la identidad cultural desde temprana edad de forma lúdica, pues con este tipo de población se tiene mayor llegada. Lo mencionado se refleja en el comentario del usuario n.º 6.

> ¿Eh? Podría ser que se haga una campaña de lectura para personas que han migrado de distintos lugares del Perú a Lima (…) podrían hacer campañas de teatro también

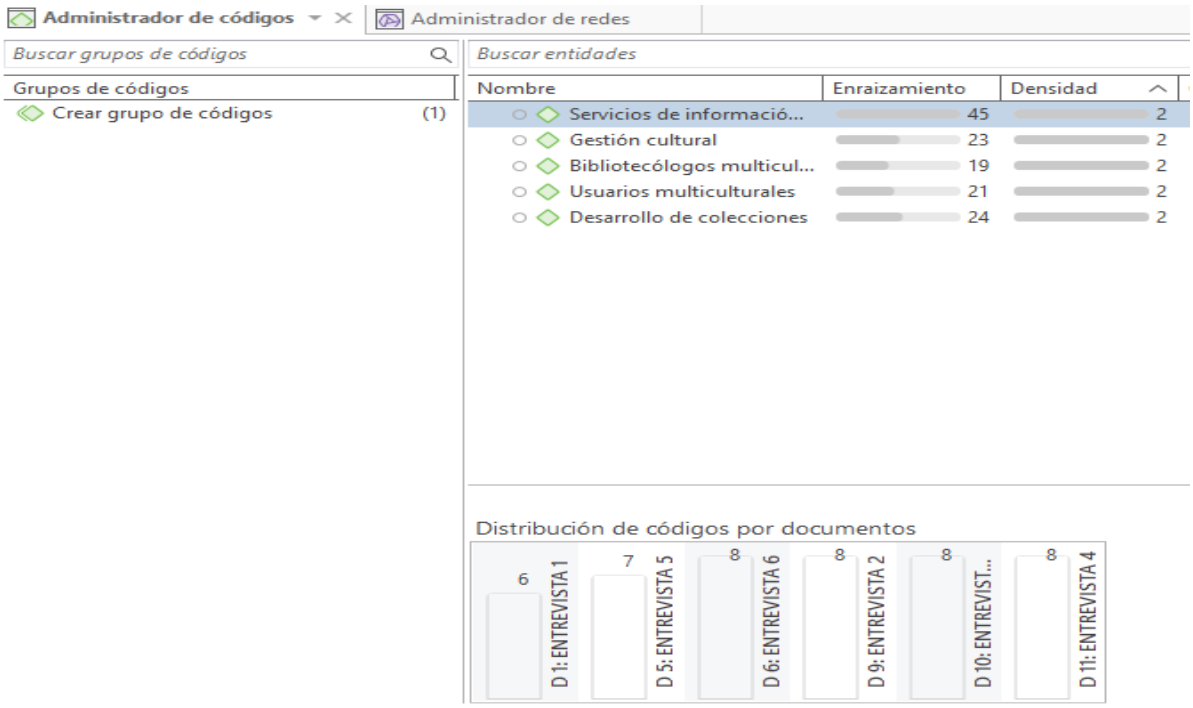
> que son una forma de incentivar a los niños, porque no siempre a todos les gusta leer, eso es un problema también. ¿Se busca incentivar la lectura, pero cómo llegar a los niños? ¿Entonces quizá con juegos teatrales, tal vez de esa manera pues se puede incentivar la lectura con ellos, ¿no?

La descentralización de los servicios fue un punto frecuente en las conversaciones que se tuvo con los usuarios de la Gran Biblioteca Pública de Lima, ya que, a pesar de su ubicación en el centro de la ciudad, muchos de sus servicios están restringidos a la población. La percepción de los entrevistados es que esto se debe, en parte, a la poca difusión de las actividades de dicha institución. Por eso, se hace necesaria la descentralización para evitar la exclusión de la población migrante que se encuentra distribuida en toda la ciudad de Lima. En ese sentido, el usuario n. º 6 comentó lo siguiente:

> Sería interesante también que se haga este en el idioma aimara porque en Lima hay un montón de personas que hablan aimara, solo que no se les ve, quizá porque están un poquito aislados, ¿no? Pues tan lejos también del centro. ¿Y si hacen una campaña con todos estos lugares?, yo creo que ayudaría bastante. Ayudaría, además, con su identidad, que es muy importante.

Gráfico n.º 8

Servicios de información multiculturales



Nota: Atlas.ti versión 22.

Basados en el software utilizado para esta investigación, se analizaron las concurrencias y relaciones entre las entrevistas (enraizamiento) y la relación con las demás categorías (densidad).

Por otro lado, en la pregunta 7 de la parte 2 (ver anexos), en relación a los servicios de información multiculturales, los usuarios entrevistados manifestaron que es importante que los servicios no solo se vean reflejados en las actividades, sino que deben incluir el diseño de los espacios; incluso se sugirió el uso de señaléticas en diferentes idiomas originarios. Estos resultados están relacionados con los datos obtenidos en los cuadros anteriores, por lo que la idea global es la inclusión de los usuarios multiculturales. En ese sentido, el usuario n.°3 manifestó lo siguiente:

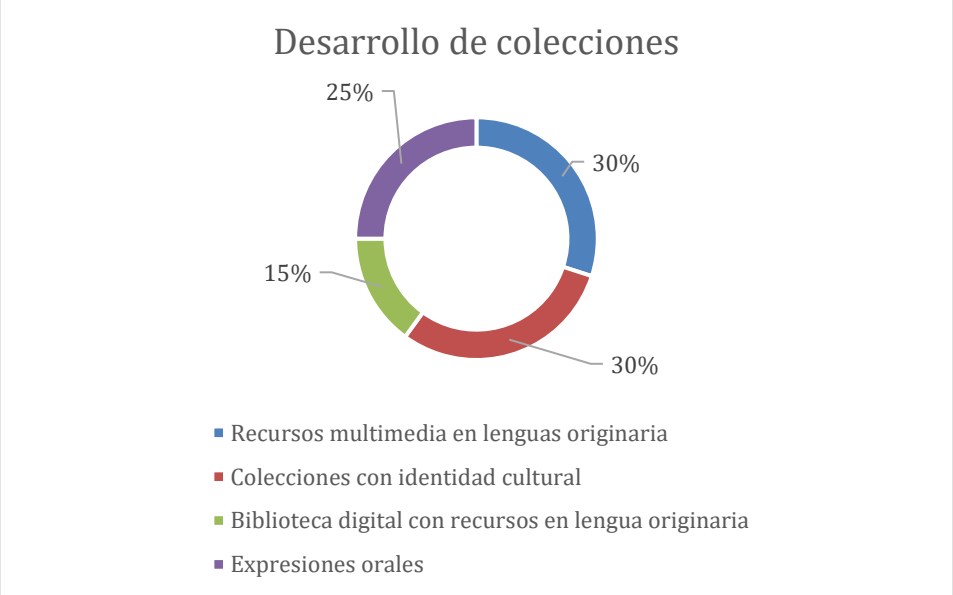
Por ejemplo, los números que a mí me enseña mi abuelita se me olvidan porque no tengo la costumbre de verlo o leerlo, ¿no? Como en los baños públicos que ves *bedroom* o *women*, entonces se te aprende rapidito. Es igual que los idiomas en las revistas. Lees una revista y si vas a leer vas a encontrar otro idioma, entonces vas a verla. Esa palabra me sonó conocida. Entonces trae a tu mente a recordar ese idioma, o al menos que tú ya escuchaste en otro lado y te familiarizas con eso.

Según las políticas públicas del Ministerio de Cultura, se debería tener en los espacios que brinden servicios públicos, señales en lenguas originarias y en español; sin embargo, a través de nuestra guía de observación participante, se observó que dentro de los espacios de la Gran Biblioteca Pública de Lima no se cuenta con este tipo de material.

5.2.2 Desarrollo de colecciones

Gráfico n.º 9

Desarrollo de colecciones



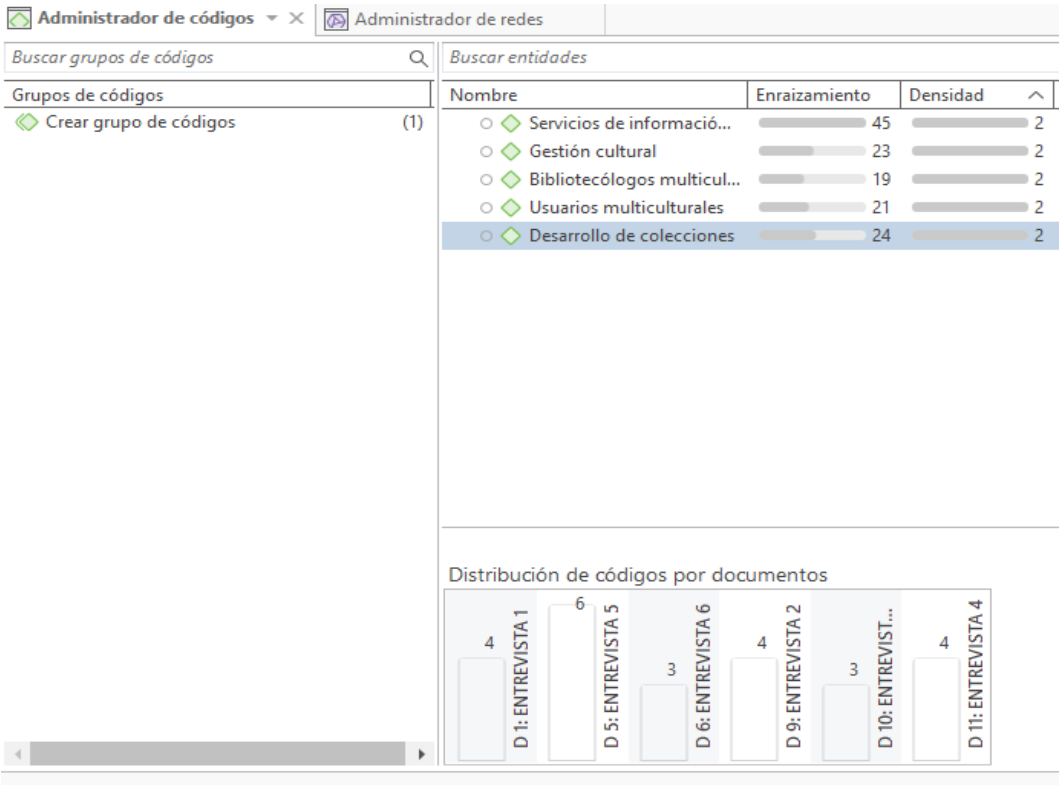
Nota: Entrevistas

Los seis entrevistados refieren en cuanto al desarrollo de las colecciones lo siguiente: el 30 % señaló que las colecciones deberían estar asociadas con la identidad cultural; otro 30 % a recursos multimedia en lenguas originarias; 25 % a expresiones orales; y el 15 % a bibliotecas digitales con recursos en lengua originaria.

Los usuarios sugirieron que se promocione otro tipo de material escrito o audiovisual que fomente y refuercen sus lenguas originarias, pues muchas de ellas están en desuso y pueden extinguirse por falta de práctica y difusión.

Gráfico n.º 10

Desarrollo de colecciones



Nota: Atlas.ti versión 22

Basados el software utilizado para esta investigación, se analizaron las concurrencias y relaciones entre las entrevistas (enraizamiento) y la relación con las demás categorías (densidad) en lo que respecta al desarrollo de colecciones.

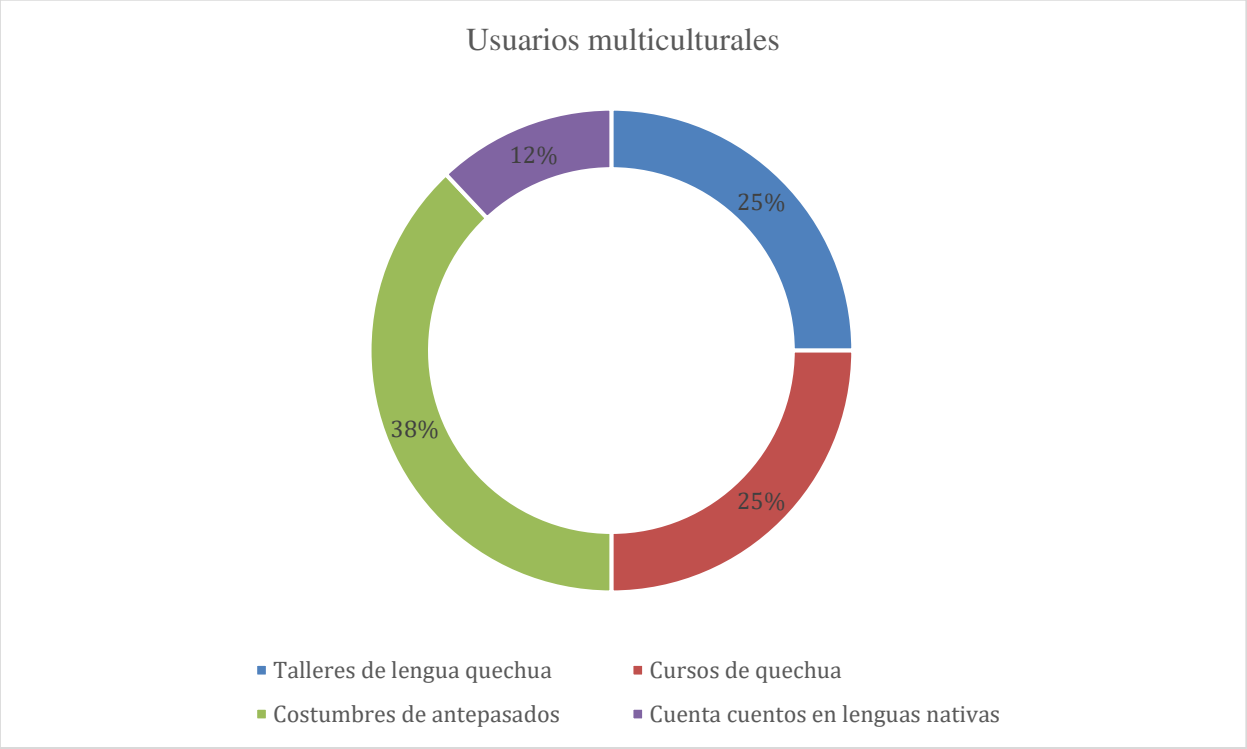
Las respuestas brindadas por los entrevistados permitieron explicar la necesidad informativa de colecciones físicas y digitales en idiomas originarios, pues en su mayoría los usuarios indicaron que desconocían de la existencia de literatura en su lengua originaria. Del mismo modo, señalaron que en su búsqueda de información de literatura en su lengua originaria no habían encontrado títulos. La respuesta dada por el usuario n.° 6 refleja esta problemática.

> No he conseguido un libro en aimara. Yo me he conseguido libros de otro lado. Cuando crecemos en el pueblo, aprendemos a hablar de manera oral, nadie nos da un libro para poder aprender, pero no hay libros, ¿no? U otros libros de otros autores. Puede ser de Arguedas o de cualquier autor que sea traducido al aimara, ¿no?, para que de esa forma se pueda fomentar la lectura, pero en el idioma materno, ¿no? De esa forma no olvidarnos también del idioma. Es importante porque muchas personas como yo, cuando migran a la ciudad, nos olvidamos con el tiempo. Y yo creo que un libro, si este estuviera en aimara, ayudaría bastante a no olvidar, ¿no?

5.2.3 Usuarios multiculturales

Gráfico n.º 11

Usuarios multiculturales

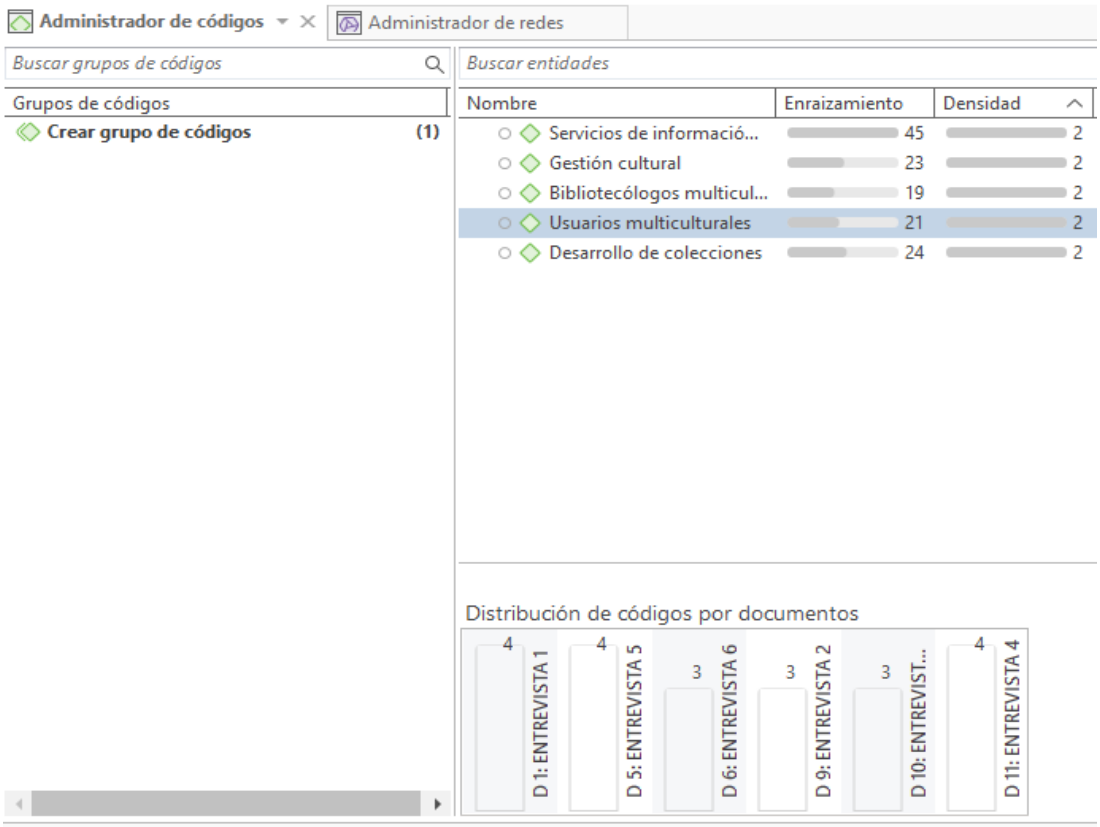


Nota: Entrevistas

Para la categoría de usuarios multiculturales, el 38 % de los entrevistados mencionó que se debería impartir el estudio de las costumbres de los antepasados, el 25 % el de quechua, otro 25 % talleres de lengua quechua, y el 12 % dijo que se debería realizar cuenta cuentos en lenguas nativas.

Gráfico n.º 12

Usuarios multiculturales



Nota: Atlas.ti versión 22

Basados en el software utilizado para esta investigación, se analizaron las concurrencias y relaciones entre las entrevistas (enraizamiento) y la relación con las demás categorías (densidad) en lo que respecta a los usuarios multiculturales.

La identidad étnica-cultural fue uno de los ejes temáticos que emergieron de forma constante en todas las entrevistas, pues se considera a la biblioteca pública como una institución difusora de información, que debe buscar la defensa y preservación de las culturas originarias. Lo manifestado por el usuario n.° 6 ante la pregunta n.° 1 del apartado 4 es esclarecedora.

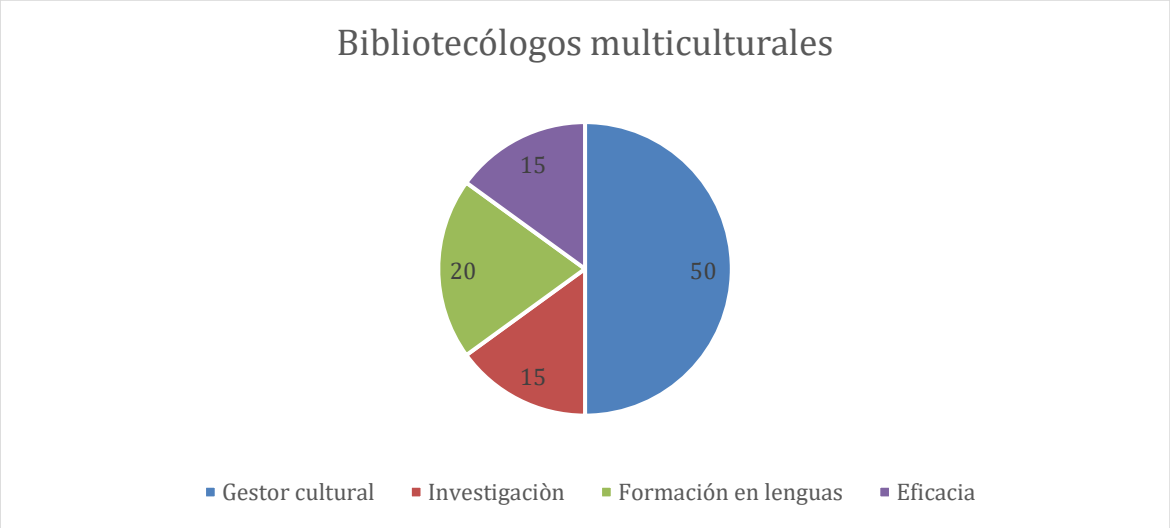
> Porque cuando no viene, por ejemplo, migra con sus papás. Lima es una ciudad tan fuerte, te terminan comiendo. O te adaptas o te termina comiendo, ¿no? Entonces,

este es una de las maneras de que no sucedan esas cosas. Y trabajando en la identidad, de que no pierdan su identidad. Es muy importante la identidad de las personas, no de dónde vienen, sino saber dónde se va. De esta forma se puede construir muchas cosas, incluso pueden regresar estos niños a sus lugares de donde salieron, así como yo. Volver y hacer un aporte de todo lo que hemos aprendido afuera. Y para eso me parece que es muy importante la identidad. Y trabajar en ello, ¿no?

5.2.4 Bibliotecólogos multiculturales

Gráfico n. º 13

Bibliotecólogos multiculturales

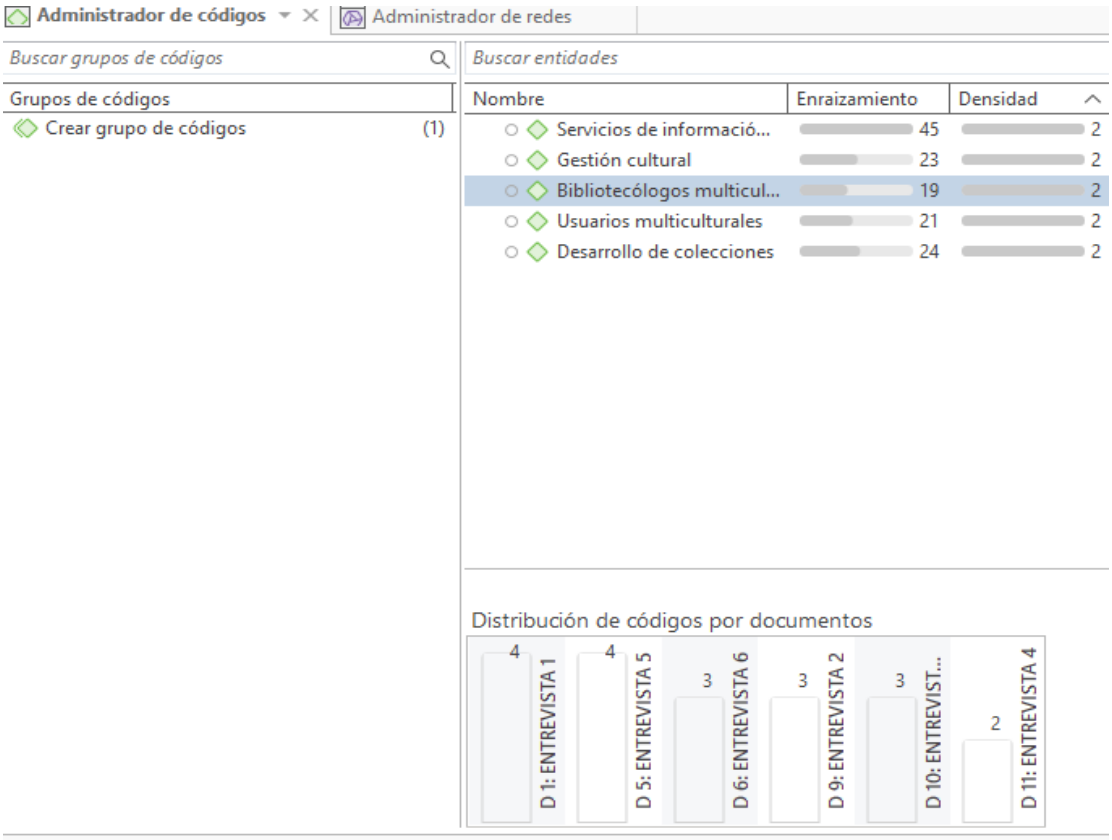


Nota: Entrevistas

En los casos estudiados referidos a la problemática de los bibliotecólogos multiculturales, del total de los usuarios participantes, el 50 % indicó que se encuentra asociado a la falta de capacitaciones en gestión cultural, 20 % a la formación en lenguas, 15 % a la poca investigación, y el 15 % a la falta de eficacia.

Gráfico n.º 14

Bibliotecólogos multiculturales



Nota: Atlas.ti versión 22

Basados en el software utilizado para esta investigación, se analizaron las concurrencias y relaciones entre las entrevistas (enraizamiento) y la relación con las demás categorías (densidad) en lo que respecta a los bibliotecólogos multiculturales.

Para esta categoría, las respuestas obtenidas de los informantes ante la pregunta n.° 2 de la parte 5 (ver anexos) fueron en su totalidad muy positivas, ya que los usuarios entrevistados consideraron que los bibliotecólogos están capacitados y apoyan de manera eficiente y eficaz a la resolución de sus consultas y necesidades. La respuesta dada por el usuario n.° 2 lo expresa de manera clara.

> Yo creo que sí están capacitados para poder guiar a los investigadores, porque yo he tenido la oportunidad de visitar y de cruzarme con esos gestores culturales, y el ambiente, la comunicación ha sido clara y las recomendaciones de parte de ellos para encontrar un libro ha sido buena, muy acertada también, porque me han ayudado bastante a poder dilucidar hacia qué libro o bibliografía debo consultar. Es una labor y un trabajo bien admirable.

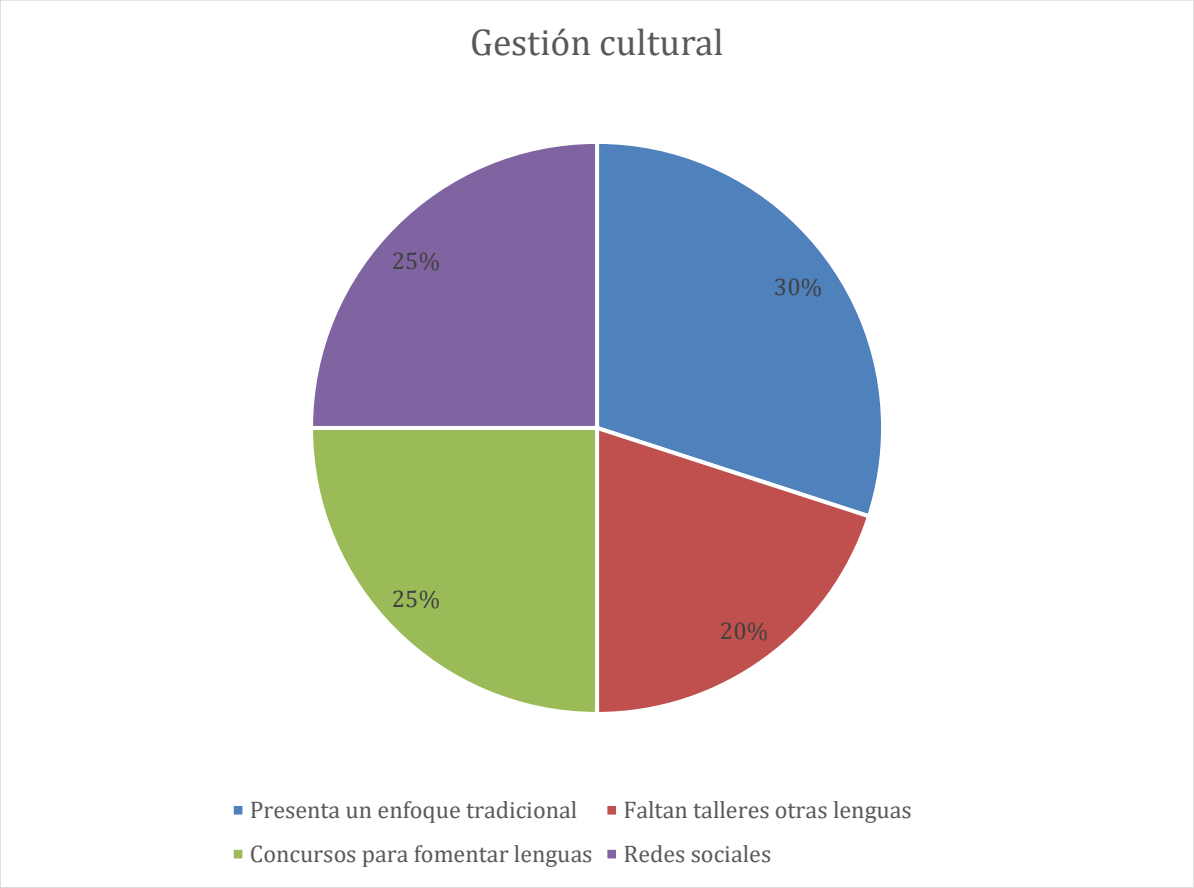
Sin embargo, en lo referente al conocimiento básico de alguna lengua originaria o la capacidad de apoyar a usuarios pertenecientes a minorías étnicas, no se precisan respuestas exactas; pero basándonos en el análisis realizado de los resultados de las entrevistas, se puede deducir que, al no hacer uso de los servicios de información multicultural, existe un desconocimiento de las capacidades en los idiomas que pueda manejar el bibliotecólogo. La declaración del usuario n.°5 reafirma lo expuesto.

> Las veces que he necesitado buscar algunos libros o tal vez revista o libros de mi tema de interés, sí me han ayudado en cierto aspecto. Desde mi experiencia, creo que sí, pero más no sabría si ellos tienen, por ejemplo, alguna persona que habla el idioma awajún, no sé tenga muy bien que comunicar, no sabría decirte si en ese aspecto le puede ayudar.

5.2.5 Gestión cultural

Gráfico n.º 15

Gestión cultural



Nota: Entrevistas

Con respecto a la problemática de los bibliotecólogos multiculturales, el 50 % de los usuarios señalaron que se asocia a la poca capacitación en gestión cultural, el 20 % a la falta de formación en lenguas, 15 % a la baja investigación, y otro 15 % a la falta de eficacia.

Tomando en cuenta que los bibliotecólogos tienen un rol importante en las políticas establecidas para la eficiencia en los servicios públicos, se les preguntó a los usuarios su opinión sobre el reconocimiento de las prácticas tradicionales como parte de su gestión cultural, y la gran mayoría considera que sí se cumple este rol; sin embargo, se sugirieron

algunos talleres que integren prácticas tradicionales o su calendario cultural, así como su lengua.

> Yo considero que en base a las visitas que he tenido, presencial y virtualmente, y en los talleres que he tenido en la biblioteca, puedo decir que se podría mejorar algunas cosas, como realizar más talleres en temas interculturales, en temas de educación intercultural, de educación bilingüe, también en la biblioteca. Más talleres para los jóvenes y para los padres de familia, para el conocimiento del quechua.

Sin embargo, al consultarles sobre su participación en actividades culturales promovidas por la Gran Biblioteca Pública de Lima, en su mayoría refirieron que no tenían conocimiento por la falta de promoción de los eventos, lo que se ve reflejado en el siguiente extracto de una entrevista.

> No he visto yo este tipo de actividades, la verdad, no. No las he visto. No, no tengo conocimiento de esas actividades, solamente he visto de la biblioteca. Estaban buenos porque estaban incentivando la lectura. Esta tiene canales que estaban modernizando. En todo caso tienen canales en YouTube donde hablan sobre autores y libros, donde analizan libros. A eso también hago seguimiento, más que todo en YouTube, a su canal de YouTube.

Esto llevó a considerar que aún persiste la poca difusión de las actividades o servicios porque no se están usando los canales adecuados para ampliar el rango de alcance a la población usuaria.

Capítulo VI Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo examinar los servicios de información multiculturales ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima en el año 2022. Para ello se emplearon las entrevistas semiestructuradas a profundidad a una muestra poblacional de seis usuarios pertenecientes a minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales. Los principales hallazgos tras la presentación y análisis de los resultados fueron la falta de difusión de servicios y actividades en lenguas originarias, así como la exclusión de la población multicultural en el diseño de gestión bibliotecaria.

Estos resultados se contrastaron con las directrices y políticas culturales para espacios públicos desarrolladas por el Ministerio de Cultura en el Decreto Supremo *Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de servicios públicos.* Este documento busca resguardar los intereses de esta población, mediante el diseño de estrategias en los servicios y actividades que brinde la biblioteca pública, tomando en cuenta el enfoque multicultural y la formación de especialistas con conocimientos socioculturales de los diferentes grupos étnicos-culturales.

Los lineamientos técnicos para la incorporación del enfoque intercultural señalan que son las instituciones públicas las responsables del diagnóstico de los servicios que ofrecen y de su adaptación; además del involucramiento con los grupos étnicos culturales (Ministerio de Cultura, 2021).

Tras el análisis de los datos extraídos de las entrevistas, se concluyó que, a pesar de la gran confluencia de población migrante autoidentificada con alguna etnia o cultura originaria, esta realidad no ha sido contemplada en los planes de desarrollo y gestión de los espacios públicos como las bibliotecas.

En ese sentido, se ha creado un espacio excluyente para las poblaciones con características lingüística, étnicas o culturales diferentes. Fue lógico, entonces, esperar que

ellos, como usuarios de la Gran Biblioteca Pública de Lima, reclamen un espacio dentro de las actividades propuestas. De igual forma, estas deben ir acompañada de la promoción adecuada para tener un mayor alcance.

El presente estudio no estuvo exento de algunas limitaciones que ya se han mencionado. A este respecto, sería conveniente que para futuras investigaciones se tome en cuenta una muestra más amplia de la población seleccionada para las entrevistas. Además, se puede profundizar en algunas preguntas y comparar con los servicios que ofrecen otras instituciones públicas. Por otro lado, se puede medir el conocimiento sobre las políticas públicas que respaldan a esta población y el acceso a los servicios públicos.

Para profundizar en el análisis del diseño de los servicios de la Gran Biblioteca Pública de Lima, deberá incluirse a otros actores como los bibliotecólogos o responsables del servicio, lo que permitirá recabar documentación de gestión, algo que hubiera sido interesante poder incluir en este análisis.

En síntesis, es necesario que la Gran Biblioteca Pública de Lima tenga un rol más preponderante y acorde a los nuevos lineamientos sobre las políticas públicas establecidas para la mejora de sus servicios. Dichos lineamientos incluyen un eje étnico y tienen como objetivo la inclusión de la población multicultural que alberga la ciudad capital.

Esta investigación servirá de apoyo a los bibliotecólogos para que diseñen e implementen servicios de información que tengan presentes a esa población por años invisibilizada. Con ese fin, las bibliotecas, desde su rol social, deben de mitigar los efectos de la discriminación por lengua, etnia y/o cultura; ya que, además, son centros de información que albergan el patrimonio cultural de la nación.

Por último, es importante seguir elaborando estudios sobre los usuarios multiculturales que consumen los servicios brindados por las instituciones públicas, específicamente la Gran Biblioteca Pública de Lima y las demás que conforman el Sistema

Nacional de Bibliotecas. Se considera que este tipo de estudios permitirán analizar y restructurar, en caso sea necesario, los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas. En consecuencia, la presente investigación puede apoyar a la inclusión de la población multicultural.

Capítulo VII Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

- El impacto que ha generado la migración se ha convertido en un problema sociocultural que ha transformado la sociedad con la inclusión de nuevos actores que por derecho a la ciudadanía también acceden los servicios públicos. Es así como desde hace varios años se tiene a los usuarios multiculturales entre nosotros; sin embargo, estos han sido invisibilizados y por ende excluidos. El diseño de los servicios de la Gran Biblioteca Pública de Lima no ha sido ajeno a esta coyuntura, lo que queda demostrado al momento de examinarlos. Es decir, no ofrecen los servicios de información multicultural para los usuarios pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales.
- Mediante el análisis de los resultados, se ha logrado entender cuáles son las necesidades de información que requieren los usuarios multiculturales, los que recaen de manera incisiva en los servicios y la disposición de estos en relación con la lengua o el idioma en el que se brindan. Por eso se concluyó que el diseño de gestión de servicios no ha incluido a esta población. A lo dicho también se suma el desarrollo de colecciones, por lo que es necesario tener conocimiento de las características de los usuarios.
- Por otro lado, está la capacidad en el manejo y atención a los usuarios multiculturales por parte del personal responsable. Es así como se espera que el bibliotecólogo tenga un rol de gestor cultural y sea competente en el desarrollo de las actividades que incluyan a todos los ciudadanos. Es necesario indicar que para el área de referencia en la Biblioteca Pública de Lima es necesario la capacitación adecuada para la interrelación con usuarios de este tipo.

- Se concluyó que la Gran Biblioteca Pública de Lima, si bien está alineada con los objetivos planteados por el Ministerio de Cultura, aún no logra integrar del todo las políticas desarrolladas por esta institución, lo que debe ser la base de su gestión bibliotecaria dado que los usuarios son el motor principal de toda biblioteca. Por lo tanto, para poder ofrecer un servicio adecuado deberá de considerar al usuario multicultural, el desarrollo de actividades y servicios que apunte a su beneficio, así como a la capacitación del bibliotecario.

7.2 Recomendaciones

- Se sugiere la aplicación de las políticas establecidas por el Ministerio de Cultura, las que recomiendan la incorporación del enfoque multicultural en el diseño de los servicios y actividades de las entidades públicas. Para ello será necesario identificar el contexto geográfico y las características de los diferentes grupos étnicos culturales. De igual forma, se debe reforzar los conocimientos socioculturales de los especialistas de la información, los cuales deberán hacer uso de las estrategias que incluyan el diseño de material informativo en lenguas originarias (señaléticas, afiches, etc.). Esta información deberá estar singularizada para la aplicación en cada sala de lectura y espacio de la biblioteca, por lo que deberá ser diferenciada por edades, grupos étnicos y culturales.
- En ese sentido, se recomienda que la Gran Biblioteca Pública de Lima desarrolle políticas internas para el diseño de los servicios multiculturales que ofrezca, donde se incluya al usuario multicultural y se tenga en cuenta los espacios como ambientes donde se apoye a la promoción de actividades y reforzamiento de la identidad cultural. Además, se debe considerar el desarrollo de colecciones de literatura en diferentes formatos, que guarde pertinencia con la cultura de la comunidad.

- Continuando con la alineación de objetivos con los del Ministerio de Cultura, se recomienda promover actividades que tomen en cuenta el calendario cultural de los grupos étnicos y culturales, a fin de manifestar respeto e interés por la diversidad étnico-cultural, las costumbres y tradiciones de las poblaciones. Por otro lado, de ser necesario, se debe coordinar con el Ministerio de Cultura a fin de que proporcione traductores para comunicar de forma asertiva y pertinente las actividades que desarrolle la biblioteca. En estas, se deberá considerar la participación de los representantes y líderes de cada grupo étnico cultural.
- Asimismo, se recomienda evaluar el alcance e impacto de las actividades y servicios desarrollados y la pertinencia cultural de lo aplicado. Este control se puede realizar mediante el uso de diferentes herramientas metodológicas como las encuestas o grupos focales.

Referencias bibliográficas

Aguilar, Candy. (2018). *Diseño de parque biblioteca para fomentar la educación intercultural bilingüe y pluricultural en la ciudad de Tacna - 2018*.

Arguedas, (2001). 67th IFLA Council and General Conference. En IFLA (ed.), Centro de Conocimiento sobre/de grupos Étnicos Indígenas Centroamericanos Alice (Número 1502, p. 18).

Bravo-Fernández, L., & Faba-Pérez, C. (2021). *Multiculturalidad y diversidad funcional en las cartas de servicio y sedes web de las bibliotecas públicas estatales y bibliotecas universitarias de España*. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, *15*(1), 51–62. https://doi.org/10.54886/ibersid.v15i1.4747

Barth, F. (comp.). (1976). *Los grupos étnicos y sus fronteras: La organización social de las diferencias culturales.* Fondo de Cultura Económica.

Canosa, D. (2005). *Servicios bibliotecarios a comunidades indígenas.*

Canosa, D. (2011). *Circuito de producción documental en bibliotecas indígenas: experiencia de trabajo en la Biblioteca Qomllalaqpi*. 1–28.

Caridad, Mercedes; García, Fátima; Morales, A. M. (2010). *Biblioteca y sociedad multicultural: la actuación de públicas española en torno a la diversidad cultural*. *Inclusão Social*, *3*(2), 38–53. http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/120

Cervantes, María Luis; Nava, M. (2010). Servicios bibliotecarios interculturales en bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería. *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía*, 1077–1089.

Cervantes, Luisa; Navas, M. (2013). Las bibliotecas públicas como instrumento para la integración social: Un estudio de caso. *Migraciones*, *34*, 177–204. https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/2250/1976

Cervantes, L.; Navas, M.; Cuadrado, I. (2019). Contacto intergrupal y actitudes en bibliotecas públicas: un estudio con usuarios marroquíes y españoles en Barcelona y

Almería. *Revista Española de Documentación Científica*, *42* (1): e227. https://doi.org/10.3989/redc.2019.1.1581

Civallero, E. (2004). *Bibliotecas indígenas: Un modelo teórico aplicable en comunidades aborígenes argentinas.* Universidad Nacional de Córdoba.

Civallero, E. (2019). Revisión. "Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas " por Fátima García López. *Educación y biblioteca*, *182*, 37–39. https://www.researchgate.net/publication/330811591_Revision_Los_servicios_bibliotecarios_multiculturales_en_las_bibliotecas_publicas_espanolas_por_Fatima_Garcia_Lopez/link/5c54b6ca92851c22a3a1486f/download

Colmenero, B. (2011). Babel de papel: las bibliotecas del Instituto Cervantes como puntos de encuentro multiculturales. *Métodos de información*, *2*(2), 99–110. https://doi.org/https://doi.org/10.5557/IIMEI2-N3-099110

Comaroff, J. (2011). *Etnicidad, S A*. Katz.

Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2009). *Buenas prácticas en servicios multiculturales: Informe del Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas*.

Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú de 1993*.

Congreso de la República de Perú. (2017, 31 de mayo). Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Diario Oficial El Peruano. https://www.bnp.gob.pe/documentos/marco_legal/ley-30570.pdf

De la Cadena, M. (2004). *indígenas mestizos. Raza y cultura en el Cusco*. Instituto de Estudios Peruanos. https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/IEP/694/2/DelaCadena_indigenasmestizos.pdf

Escárzaga, Fabiola; Abanto, Julio; Chamorro, A. (2002). Migración, guerra interna e identidad andina en Perú. *Política y cultura*, *18*, 277-298 p.

García Chinchay, G., Reyes Arana, F., & Alata Ramos, G. (2021). *Guía para la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias en las instituciones que brindan servicios públicos del Perú*. Ministerio de Cultura. www.gob.pe/cultura

García Gómez, F. J., & Díaz Grau, A. (2007). Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. En R. Gómez de la Iglesia (Ed.), *Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales* (pp. 215–247). Grupo Xubide. http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf

Giménez, G. (2009). Cultura, identidad y memoria Materiales para una sociología de los procesos culturales en las franjas fronterizas. *Frontera norte*, *21*(41), 7–32. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13604101

Grgic, V. (2019). *La existencia de servicios de bibliotecas para los pueblos originarios: el caso de la Biblioteca Sisa Jan Inak'tiri (Flor Inquieta), Humahuaca, Jujuy*. http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4745

Gorosito, A.; Szafran, P. (2010). Gestión de recursos culturales en bibliotecas comunitarias: una propuesta de servicio. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, *2010*(55), 37.

Guajardo, C. (2020). Educación intercultural en escuelas multiculturales urbanas: estudio etnográfico en un centro escolar de la Ciudad de México. *Boletín de Antropología*, *35*(59), 82–107. http://dx.doi.org/10.17533/udea.boan.v35n59a06

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, and María Del Pilar Baptista Lucio. *Fundamentos De Metodología De La Investigación*. 2014.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*, *10*(8). http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

International Federation of Library Association (IFLA). (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario.* https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf

International Federation of Library Association Bibliotecas (2008). *Manifiesto IFLA por la Biblioteca Multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo.* La Haya: IFLA. https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf

International Federation of Library Association Bibliotecas (2002). IFLA *Declaración sobre el Conocimiento Indígena Tradicional*. IFLA.

https://www.ifla.org/ES/publications/ifla-declaraci-n-sobre-el-conocimiento-ind-genatradicional

Instituto Nacional de Estadística e Investigación (INEI) (2017). *Provincia De Lima - Resultados Inei*. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf

Marqués, Meri; Nunes, Aline; Sarmento, D. (2013). A biblioteca pública na sociedade multicultural. *XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomía, Documento e Ciência da Informação – Florianópolis*.

Manchego, J. F. P. (2014). La Constitución multicultural peruana. *Revista Quaestio Iuris*, *7*(2). https://doi.org/10.12957/rqi.2014.13431

Mercado Maldonado, A., & Hernández Oliva, A. v. (2010). *El proceso de construcción de la identidad colectiva* (Vol. 53). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000200010

Ministerio de Cultura (2020). Lima: cartilla informativa sobre pueblos indígenas y originarios. https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Cartilla%20Lima%202020 20.pdf

Ministerio de Cultura (2021). Guía para la implementación de señalética en lenguas indígenas u originarias en las instituciones que brindan servicios públicos del Perú https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Gu%C3%ADa%20de%20se%C3%B1al%C3%A9tica_F_compressed.pdf

Ministerio de Cultura (2023). Decreto Supremo N° 001-2023-MC que aprueba los lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de los servicios públicos. Diario Oficial El Peruano. https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/DS%20N%20001-2023-MC%20y%20ANEXO.pdf

Mireles Cárdenas, Celia (2007). *Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales*. https://repositorio.unam.mx/contenidos/5002940

Montes de Oca, J. (2014). *Los Servicios Bibliotecarios Multiculturales En Bibliotecas Públicas*.

Morales, E. (coord.) (2007). El multiculturalismo y los servicios de información. En *Universidad Nacional Autónoma de México*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Obrenovich Rojas, L. (2013). *Evaluación de las bibliotecas comunitarias multiculturales del VRAEM promovidas por CEDRO*. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4523

Orera, Luisa; Hernández, F. (2016). El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos. *Investigación bibliotecológica*, *31*, 235–270.

Pestell, R., Kim, M., Stage, V., Tastesen, S., Hallik, M., de Voogd, L. K., Nielsen, K. L., Landáburu, S. A., Khan, A., Ashton, R., Milam, D., & Acevedo, O. (2011). Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario 3a edición, 2009. Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 26(101), 221–266.

Presidencia de la República. (2015) El *Decreto Supremo N° 003-2015-MC, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/211288/dsndeg003-2015-mc-ok_1.pdf?v=1594503891

Presidencia de la República. (2017) Ley *N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. https://www.bnp.gob.pe/documentos/marco_legal/ley-30570.pdf*

Puchades, Y. (2009). *La integración de la población migrante en las bibliotecas públicas: principales iniciativas multiculturales en España.* Universidad Politécnica de Valencia.

Revés, B. (2001). Políticas de información, bibliotecas públicas y desarrollo local y regional. *Revista Interamericana*, *24*(2), 45–63.

Rivera López, V. V. (2017). *Proyecto de una Biblioteca Comunitaria en La Unidad Huitzizilapan (Lerma, Estado de México) [Trabajo de grado, Universidad Autónoma del Estado de México]*. Universidad Autónoma de México.

Rojas Ramos, M. J. (2021). *Proyecto de reorganización de la Biblioteca Municipal Ignacio Escudero desde el enfoque transversal de interculturalidad*. Universidad de Piura.

Sendra Pérez, G. (2012). Multiculturalidad en las bibliotecas de Gandia: memoria de una gestión dinámica. *Métodos de información*, *2*(3), 083–098. https://doi.org/10.5557/iimei2-n3-083098

Sendra Pérez, G. (2008). Servicios multiculturales: bibliotecas para usuarios de múltiples nacionalidades. *Educación y biblioteca*, *166*, 82-87.

Schmelkes, S. (2004). Educación intercultural. Reflexiones a la luz de experiencias recientes. *Mapas*, *23*, 26–34.

Tejada Sánchez, A. (2008). Estado del arte de los proyectos desarrollados en las bibliotecas indígenas del Perú. *Biblios*, *31*, 1–16.

Taylor, S.; Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.* Paidos.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica.* (4a ed.). Limusa.

Toledo, Eloy. (2022). Alfabetización a través de una biblioteca intercultural en la Comunidad Nativa de Yahuahua, distrito de Nieva, provincia de Condorcanqui, 2018.

Unesco. (1994). *Manifiesto de la IFLA-UNESCO sobre la biblioteca pública.* https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-es.pdf

Unesco. (2001). *La biblioteca multicultural portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en dialogo*. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf

Unesco. (2002, octubre 15-3 noviembre). *Actas de la Conferencia General, 31a reunión, París, 15 de octubre-3 de noviembre de 2001, v. 1: Resoluciones*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124687_spa.page=72

Anexos

Guía de observación: Gran Biblioteca Pública de Lima

Datos generales

Ubicación:

Año de apertura:

Sala observada:

Espacio

1. Identificar y delimitar el área de influencia de la Gran Biblioteca Pública de Lima.
2. Identificar otros espacios de actividad cultural dentro de la biblioteca.
3. Identificar idioma de los carteles y señalización informativos.
4. Espacios de representación cultural sobre población de zona rural/ urbana.

Biblioteca como espacio de socialización intercultural

5. Número de personal encargado por sala de lectura, especialidad y lugar de procedencia.
6. Número de talleres, lecturas, conferencias, conversatorios, proyecciones y otras actividades que ofrezca la biblioteca.

Usuarios

7. Tiempos de permanencia en la sala de lectura de la biblioteca
8. Actividades que los usuarios realizan en la biblioteca

Guía de entrevista

"Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima"

Fecha: __/____/___

Objetivo: Identificar los servicios de información multiculturales para usuarios, pertenecientes a las minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales ofrecidos por la Gran Biblioteca Pública de Lima.

Parte 1: Datos generales:

Género:

Edad:

Lugar de nacimiento:

Lugar de residencia actual:

Ocupación:

Idioma:

Con que grupo étnico se identifica:

Lugar de nacimiento de sus padres y abuelos:

Frecuencia con la que asiste a la Gran Biblioteca Pública de Lima:

Parte 2: Sobre los servicios de información multiculturales

2.1 ¿Cuál considera usted es el rol más importante de la Gran Biblioteca Pública de Lima?

2.2 Considera que la Gran Biblioteca Pública de Lima, apoya la difusión de los elementos históricos culturales con los que se identifica SI () NO () ¿Por qué?

2.3 ¿La Gran Biblioteca Pública de Lima, incentiva el respeto, reconocimiento y valores de las distintas culturas de su comunidad?

2.4 ¿Qué servicios de información conoce de la Gran Biblioteca Pública de Lima?

2.5 Podría mencionar cuáles ha usado

2.6 ¿Está satisfecho con los servicios de información que le ha usado en la Gran Biblioteca Pública de Lima?

2.7 ¿Qué otros servicios de información deberían tener la Gran Biblioteca Pública de Lima, para satisfacer sus necesidades de información?

2.8 ¿Los servicios que ofrece la Gran Biblioteca Pública de Lima incluyen actividades enmarcadas en el calendario cultural que reflejen su identidad cultural?

Parte 3: Desarrollo de colecciones

3.1 ¿Ha hecho uso de algún recurso de información de la Gran Biblioteca Pública de Lima, (libros, revistas, recursos electrónicos, multimedia, u otros), que estén publicados en su lengua originaria?

3.2 ¿Cree necesario tener acceso a recursos de información en su lengua originaria? ¿Por qué?

3.3 Qué temáticas le gustaría que se desarrollen en la adquisición de colecciones (libros, revistas, recursos electrónicos).

3.4 ¿Cree usted importante que la adquisición de colecciones contenga una temática en relación con su identidad cultural y en idiomas pertinentes a la misma?

Parte 4: Usuarios multiculturales

4.1 ¿Qué lo motivaría a buscar información en su lengua nativa?

4.2 ¿Considera importante tener recursos de información en su lengua nativa, para reforzar la expresión cultural de los diferentes grupos étnicos, el aprendizaje del idioma?

4.3 ¿Qué actividades cree que debe ofrecer la biblioteca para poder para reforzar la expresión cultural de los diferentes grupos étnicos?

Parte 5: Bibliotecólogos multiculturales

5.1 ¿Considera que el personal de la Gran Biblioteca Pública de Lima conoce algunos elementos histórico - culturales de su identidad cultural o región?

5.2 ¿Considera que el bibliotecólogo es un gestor cultural que puede interactuar con su cultura?

5.3 ¿Considera que el conocimiento de elementos histórico - culturales de su identidad cultural o región pueda mejorar el servicio brindado por el bibliotecólogo?

Parte 6: Gestión cultural

6.1 ¿Considera que la Gran Biblioteca Pública de Lima integra y reconoce prácticas tradicionales como parte de su gestión cultural?

6.2 ¿Cómo cree que contribuiría el incorporar elementos histórico - culturales de su región o identidad cultural a iniciativas de divulgación o difusión cultural en la Gran Biblioteca Pública de Lima?

6.3 ¿Ha participado de alguna actividad que promueva el intercambio de experiencias y las relaciones culturales para su auto identificación étnica promovida por la Gran Biblioteca Pública de Lima?

Consentimiento informado

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Consentimiento informado

Lima, 25 de diciembre de 2022

Yo Joel Palacios Camma, declaro que he sido informado e invitado (a) a participar en la investigación de la alumna **Wendy Genera Ochoa Álvarez,** con código de estudiante 08030336 (en adelante la investigadora), titula "Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima", que se realiza como parte de la formación en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Entiendo que esta investigación tiene por objetivo observar y analizar los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad multicultural, partiendo de la noción inclusión /exclusión. La entrevista será de manera presencial en las instalaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima y tendrá una duración de 40 minutos.

Así mismo, toda información compartida de índole privada no será incluida en el informe final. Del mismo modo los nombres pasarán por un proceso de anonimización, para no revelar la información personal del informante u otros actores mencionados. Del mismo modo al tratarse de un proceso de entrevistas voluntario, avisaré en caso no desee responder alguna pregunta, para detener la entrevista o cambiar de pregunta. En ese sentido, en cualquier momento me puedo desasociar de la presente investigación sin ningún prejuicio.

En conformidad con lo anteriormente descrito, acepto voluntariamente formar parte de la investigación.

El informante

Wendy Genara Ochoa Álvarez
La investigadora

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Consentimiento informado

Lima, 05 de enero de 2023

Yo Hernán Gonzalo Ccompi Guerrero, declaro que he sido informado e invitado (a) a participar en la investigación de la alumna **Wendy Genera Ochoa Álvarez,** con código de estudiante 08030336 (en adelante la investigadora), titula "Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima", que se realiza como parte de la formación en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Entiendo que esta investigación tiene por objetivo observar y analizar los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad multicultural, partiendo de la noción inclusión /exclusión. La entrevista será de manera presencial en las instalaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima y tendrá una duración de 40 minutos.

Así mismo, toda información compartida de índole privada no será incluida en el informe final. Del mismo modo los nombres pasarán por un proceso de anonimización, para no revelar la información personal del informante u otros actores mencionados. Del mismo modo al tratarse de un proceso de entrevistas voluntario, avisaré en caso no desee responder alguna pregunta, para detener la entrevista o cambiar de pregunta. En ese sentido, en cualquier momento me puedo desasociar de la presente investigación sin ningún prejuicio.

En conformidad con lo anteriormente descrito, acepto voluntariamente formar parte de la investigación.

El informante

Wendy Genara Ochoa Álvarez
La investigadora

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Consentimiento informado

Lima, 05 de enero 2023

Yo Nicol Milagros Pizarro Tocto declaro que he sido informado e invitado (a) a participar en la investigación de la alumna **Wendy Genera Ochoa Álvarez,** con código de estudiante 08030336 (en adelante la investigadora), titula "Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima", que se realiza como parte de la formación en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Entiendo que esta investigación tiene por objetivo observar y analizar los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad multicultural, partiendo de la noción inclusión /exclusión. La entrevista será de manera presencial en las instalaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima y tendrá una duración de 40 minutos.

Así mismo, toda información compartida de índole privada no será incluida en el informe final. Del mismo modo los nombres pasarán por un proceso de anonimización, para no revelar la información personal del informante u otros actores mencionados. Del mismo modo al tratarse de un proceso de entrevistas voluntario, avisaré en caso no desee responder alguna pregunta, para detener la entrevista o cambiar de pregunta. En ese sentido, en cualquier momento me puedo desasociar de la presente investigación sin ningún prejuicio.

En conformidad con lo anteriormente descrito, acepto voluntariamente formar parte de la investigación.

El informante

Wendy Genara Ochoa Álvarez
La investigadora

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Consentimiento informado

Lima, 11 de febrero de 2023

Yo Yaneli Murxia Chacón Monzón, declaro que he sido informado e invitado (a) a participar en la investigación de la alumna **Wendy Genera Ochoa Álvarez,** con código de estudiante 08030336 (en adelante la investigadora), titula "Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima", que se realiza como parte de la formación en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Entiendo que esta investigación tiene por objetivo observar y analizar los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad multicultural, partiendo de la noción inclusión /exclusión. La entrevista será de manera presencial en las instalaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima y tendrá una duración de 40 minutos.

Así mismo, toda información compartida de índole privada no será incluida en el informe final. Del mismo modo los nombres pasarán por un proceso de anonimización, para no revelar la información personal del informante u otros actores mencionados. Del mismo modo al tratarse de un proceso de entrevistas voluntario, avisaré en caso no desee responder alguna pregunta, para detener la entrevista o cambiar de pregunta. En ese sentido, en cualquier momento me puedo desasociar de la presente investigación sin ningún prejuicio.

En conformidad con lo anteriormente descrito, acepto voluntariamente formar parte de la investigación.

El informante

Wendy Genara Ochoa Álvarez
La investigadora

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Consentimiento informado

Lima, 11 de febrero de 2023

Yo Juan Leandro Tito Melgar, declaro que he sido informado e invitado (a) a participar en la investigación de la alumna **Wendy Genera Ochoa Álvarez,** con código de estudiante 08030336 (en adelante la investigadora), titula "Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima", que se realiza como parte de la formación en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Entiendo que esta investigación tiene por objetivo observar y analizar los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad multicultural, partiendo de la noción inclusión /exclusión. La entrevista será de manera presencial en las instalaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima y tendrá una duración de 40 minutos.

Así mismo, toda información compartida de índole privada no será incluida en el informe final. Del mismo modo los nombres pasarán por un proceso de anonimización, para no revelar la información personal del informante u otros actores mencionados. Del mismo modo al tratarse de un proceso de entrevistas voluntario, avisaré en caso no desee responder alguna pregunta, para detener la entrevista o cambiar de pregunta. En ese sentido, en cualquier momento me puedo desasociar de la presente investigación sin ningún prejuicio.

En conformidad con lo anteriormente descrito, acepto voluntariamente formar parte de la investigación.

El informante

Wendy Genara Ochoa Álvarez
La investigadora

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Consentimiento informado

Lima, 18 de febrero 2023

Yo Edith Rousmery Huanca, declaro que he sido informado e invitado (a) a participar en la investigación de la alumna **Wendy Genera Ochoa Álvarez,** con código de estudiante 08030336 (en adelante la investigadora), titula "Los servicios multiculturales de información en la Gran Biblioteca Pública de Lima", que se realiza como parte de la formación en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Entiendo que esta investigación tiene por objetivo observar y analizar los servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad multicultural, partiendo de la noción inclusión /exclusión. La entrevista será de manera presencial en las instalaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima y tendrá una duración de 40 minutos.

Así mismo, toda información compartida de índole privada no será incluida en el informe final. Del mismo modo los nombres pasarán por un proceso de anonimización, para no revelar la información personal del informante u otros actores mencionados. Del mismo modo al tratarse de un proceso de entrevistas voluntario, avisaré en caso no desee responder alguna pregunta, para detener la entrevista o cambiar de pregunta. En ese sentido, en cualquier momento me puedo desasociar de la presente investigación sin ningún prejuicio.

En conformidad con lo anteriormente descrito, acepto voluntariamente formar parte de la investigación.

El informante

Wendy Genara Ochoa Álvarez
La investigadora

Transcripción

Fecha: 05 /01/ 2023
Nombre: Nicol Milagros Pizarro Toccto
Género: Femenino
Edad: 21
Lugar de nacimiento: Lima
Lugar de residencia actual: Lima
Ocupación: Estudiante de Ingeniería Ambiental
Idioma: español
Con que grupo étnico se identifica: nativo
Lugar de nacimiento de sus padres y abuelos: Abuelos de Puno y Chiclayo
Frecuencia con la que asiste a la Gran Biblioteca Pública de Lima: 4 veces al mes.

Duración de la entrevista: 40:46 min
ENTREVISTADOR = E
Código: Usuario N.°3

E: ¿Cuál considera usted es el rol más importante de la Gran Biblioteca Pública de Lima?

N: Bueno, yo creo que es brindarte la información correcta actual y un buen servicio ¿no? Que te brindan, yo pienso que deberían desde tener sus datos ¿no? Recopilar los datos adecuados y actualizados, que deberían ver, bueno eso ya los encargados se dedican a eso y los estudiantes o los que se preparan va para que se le sea más ameno y fácil la búsqueda de información.

E: Considera que la Gran Biblioteca Pública de Lima, apoya la difusión de los elementos históricos culturales con los que se identifica, Más allá de, recordemos que tienes la cultura de tus abuelos, crees que hay algunos elementos que ofrezca la biblioteca con los cuáles puedas sentirte identificada.

N: En la biblioteca claro, para mí ha sido mayor facilidad. Bueno, mi caso uso más los libros que la computadora, a veces por problemas, a veces también de la vista. O también porque

es ¿Cómo podría decir? Es mejor tener el libro en la mano y verlo y no ver su historia, como el autor se relaciona con eso, entonces, en cambio, en escuchar un audiolibro en la o un resumen en la en nuestra computadora es diferente, no que una que un libro que plasma todo lo que se puede, lo que ha vivido, lo que ha sentido en ese momento, ¿no? relacionado a todo inaplica detalladamente entonces. Yo pienso que para mí eso creo que es la más importante y también hay facilidad, no porque ahora sé ya desde muchos años se ha actualizado también, ahora usa computadoras, no también tienen o para la búsqueda más fácil, así que hay, se podría decir que hay toda la mano, solamente es cosa de también el saber buscar, ¿no? Y ahí están las señoritas que nos ayudan, pues a buscar.

E: ¿Tú crees que la biblioteca e incentiva el respeto del reconocimiento a los valores de otras culturas diferentes a las personas de Lima o entendiendo culturas, como también etnias o culturas en las otras personas?

N: Bueno, Biblioteca Nacional, Sí, sí, entran varios tipos de personas, no, no solamente peruanos, sino también extranjeros, algunos que son de provincias, ¿no? ellas y ellos también. Eh, bueno, entran también como en su casa, no para prepararse para incentivar. Sí porque a veces los libros también para ellos son, y si es un incentivo o algo que tampoco no hayan visto en todos lados, no, porque que en la provincia en no es no, no se podría comparar. Como la Biblioteca de Lima, entonces los que vienen los de provincias que vienen aquí, eh sí, sí se adecuan también porque hay programas de con eso de para interactuar diferentes culturas también hay. He visto voluntarios también que están participando en diferentes tipos culturales, también no. Y que comienzan a interactuar con los menores, con los más niños.

E: ¿Qué servicios de información conoce de la Gran Biblioteca Pública de Lima?

N: A qué servicios, bueno, alguna vez sí, también fui al aparte de la biblioteca, aparte de la audiovisual escolar. El, que está en el tercer piso. Cuarto, si no me equivoco, hay una como teatro. Donde uno puede expresarse ¿no? Y bueno, no solamente conocí diferentes.

N: Aprendí a ser tolerante por los valores, no que te dan, también te enseñan. A manejar mejor esos valores a ser un mejor líder, compartir con los demás, a pesar de que tampoco no tengan tú mismo pensamiento. Y, bueno, eso se relaciona mucho, no con la con respecto no y con él e iba a valorar más nuestra cultura, no y a valorar la cultura y los demás que es muy importante, no porque sin los demás tampoco no aprendemos. ¿Y claro, y ahora qué? Qué vemos que la biblioteca no en menos en esa parte no solamente lo plasma en sus libros, sino también lo practica o busca la manera de fortalecer y es educación. Que nos que se relaciona con los libros, entonces yo pienso que es como una casa. Que se puede que sea tu casa donde se puede instruir, no es una casa de instrucción de instrucciones y reglas, no que se respeta, eso es lo que yo he visto.

E: Tu hace rato me comentaste, escucha, creo y el cono ahí se escucha mejor.

N: Sí.

E: ¿Ya, me comentaste que habías usado algunos o algunos servicios? ¿Me podrías volver a mencionar por favor los servicios que habías usado?

N: ¡Ah ya! en la sala audiovisual, la sala de Ciencias la sala escolar cuando en época escolar cuando iba ¿no? Claro en la sala escolar, ahí tiene su sala de lectura, sala de ajedrez, ¿no?

E: ¿Y, tú estás satisfecha con los servicios que te brinda la biblioteca?

N: Bueno, con los servicios que me dan, sí, porque en realidad he tenido a ver mira desde que fui a escuela iba, la primera vez que mi profesora me envió a leer un libro y bueno, en ese tiempo lo veíamos como una obligación no leer el libro en la biblioteca. Pero ahora el después ya de tantos años, ahora veo que lo bonito fue eso, ¿no?, que lo bonito fue descubrir ese lugar, porque yo pienso que es el lugar donde eh, dónde tienes ¿Pues no tienes, ¿eh? Tienes personas que también van con esa búsqueda de encontrar información y soluciones a veces a los problemas que diferentes tipos de problemas que ellos traen. Y bueno esto ahí van para poder abrirse la mente y llenarla en lugar donde es silencioso porque, sí la biblioteca

es silenciosa, es una parte muy buena porque a veces en casa también no te puedes concentrar o en otra parte, entonces y encima los lugares a veces en las calles son peligrosas, entonces estar en la biblioteca es un lugar tranquilo, seguro también antes sí tenía un comedor. Ahora, si un día no hay que lamentablemente creo que es por la gestión que hoy está sucediendo toda esta coyuntura. Y por eso ya bueno llegan hasta las cuatro. También atiende el limitado en las horas que antes eran un acuerdo, no hasta las 6 u 8 de la noche.

Ah y bueno claro no yo hasta me quedaba y hay varios que también se quedan porque eh, aparte de ruido también porque hay oportunidades de poder agarrar la computadora para buscar información. Compartir internet también te dan para compartir internet también tienes una sala para distraerte y a veces de tanto cansancio o hay una sala de distracción ¿no? donde puedes leer un cuento, algo que está relacionado a ti salas de común. También hay cómo estas cajas o esas vitrinas donde venden galletas o cafés no haya para comer todo eso en la biblioteca.

E: ¿Ya y tú vives cerca de la biblioteca? ¿O de repente hay una más cerca a tu casa?

N: Eh, cerca no, yo vivo en Huáscar, San Juan de Lurigancho. Entonces mío es más él es Ah. 50 minutos. De ida siempre lo calcula una hora hasta caminar, pero 50 minutos así me demoro.

E: ¿Y tú vas a la biblioteca, entonces, ¿cuál es tu motivación para acceder a la biblioteca? ¿Porque está relativamente lejos, ¿no? Es por qué no hay bibliotecas en tu zona

N: No por San Juan de Lurigancho, no

E: Y qué otros servicios tú creerías que aparte de los que me han mencionado que son bastantes, debería tener o debería ofrecer también la biblioteca.

N: Bueno lo que pensé bueno, ahorita as salas del cuarto piso que ahora ya no ya no se puede utilizar. A veces algunos llevan su almuerzo y no se podía almorzar. No, no teníamos que salir, tenemos, teníamos que salir últimamente, entonces eso y bueno, tampoco ya no hay.

Antes había una cafetería, una sala de, como le digo, no han dejado de ver esas que antes podías comer. Pon creo que se llama bol donde hay como un teatro o algo, pero. También creo que por todo eso de la pandemia la han dejado al lado, entonces, Al menos no quisiera que se pierde en esa parte, no, porque a veces distraerse también es una parte de ¿También es lo divertido de la biblioteca, ¿no? Al menos en las historias. Uno aprende mejor viéndolo a que también leyendo no, entonces tenemos diferentes habilidades, también cada una, entonces yo creo que debería también fortalecer esa parte, lo visual, no innovar nuevas oportunidades también para los pequeños que hoy ellos son los que más quieren interactuar en esa red. En esa parte. Yo creo que se podría hacer algo de ese lado, que no lo cierren. sino que lo sigan abriendo y buscando nuevas oportunidades, nuevas cosas que no ven a eso.

E: ¿Y una consulta, tú me decías que tus abuelitos son de Puno y Chiclayo ¿verdad? ¿Tú conoces alguna de las tradiciones, de las costumbres de los pueblos, de tus abuelitos?

N: Ah bueno. En Chiclayo le gustaba bueno su costumbre de usar un sombrero bien largo. Bueno, si sus siempre mi abuelito utiliza sus sombreros es parte de allá, no sé, no sé por qué siempre estiliza, pero si le gusta sombreros nunca se lo quita y mi abuelita en Puno, bueno, ella tiene una fiesta, las fiestas de para septiembre en primavera Empiezan a ¿Hacer sus bailes no típicos de Juliaca ¿no?

E: ¿Tu abuelita es juliaqueña?

N: Ajá

E: ¿Cuánto a tu abuelita baila acá en Lima no participan?

N: No que Lima no hay, no hemos visto. ¿Fiestas patronales así de su zona, ¿no?
E: ¿Y a ti te gustaría que alguna de estas actividades culturales, porque son actividades

culturales y las costumbres de tus abuelitos serán incluidos en un calendario cultural en Biblioteca Pública?

N: Sería bonito, no sería muy interesante porque también a veces no sabemos quiénes son o capas, la persona que estamos asentados a nuestro lado es también la persona que había habrá nacido ahí. También tendrá esa misma costumbre y entonces por o capaz no aprendió diferentes formas de en ver las cosas bien pueden hacer las, entonces hay veces.

Tener a veces compañía con esa, esa persona que también nació en ese lugar donde tú naciste hace que genere esa confianza también, no, entonces, Y no sentirse solo también porque tú así que vamos.

E: Exacto. ¿Y tú has visto que la biblioteca ofrezca alguno de estos servicios en el cual también incluyan en los calendarios culturales de otras poblaciones de otras regiones?

N: No, no solamente si una vez sí me acuerdo haber visto, de la selva, no de las comunidades de la selva, eso sí, me acuerdo, pero de ahí la Biblioteca Nacional, no.

E: ¿Y, en este mismo sentido no has hecho uso? ¿Tuvo algún en dentro de la biblioteca, de algún recurso de información, ya sea el libro revista recurso electrónico multimedia que esté publicado en un lenguaje originario, ya sea el quechua o el aimara?

N: Bueno lo que solamente por curiosidad, alguna vez sí agarré un libro de poesía quechua ¿no por curiosidad, pero así que solo lo vi, no lo leí porque tampoco el idioma, porque le idioma no lo practiqué, no, no, no lleve en inglés, sí. pero el quechua no lo he llevado, sí.

E: ¿En tu casa tu abuelita, tampoco te enseño?

N: Lo básico, los números

E: Y tú considerarías que sería importante que la biblioteca también brinde estos tipos de recursos de información, o sea, libros, revistas, recursos electrónicos también en lenguas originarias como el quechua o el aimara

N: Yo creo que sí, porque sería también, o sea, más más atraparía atraparíamos al público, no en esa parte, porque hay personas que también no tienen esa. ¿O al menos esa costumbre y sería bueno también incentivarlos a ellos, pero con personas que también sepan hablar ese idioma y que, si al saber que también está traducido el libro ese idioma, entonces yo creo que quién no va a querer venir, ¿no?

E: ¿Claro, y qué temáticas te gustaría a ti que se puedan desarrollar en estos idiomas? O sea, qué temáticas de libros no sé, me pongo como historia, literatura, matemáticas, geografía, que es lo que a ti te traería, por ejemplo, leer en otro idioma, en una lengua originaria.

N: Bueno también sería en poemas, también podría ser en cuentos. No empezaríamos a empezar y así luego, así como los no sé las palabras más comunes y los saludos ¿no? Así empezar algo así, después ya literatura, no literatura, los versos. ¿Las diferentes, eh no? ¿Bueno, cómo se inició el cómo se originó el que ha hecho en su historia? No. En eso yo más lo que podría, lo que podría expresarse en el quechua y otros idiomas.

E: ¿Y en ese sentido tu considerarías? ¿Qué Importante que la biblioteca pueda destinar un fondo económico para la adquisición de este tipo de colecciones de este tipo de libros? Así, en lenguas originarias como lo mencionaste, ¿un rato?

N: Claro, yo pienso que sí, sí, en la biblioteca pudiera, yo diría que, si no que se le diera esa oportunidad, no, no solamente para que ellos para que suban en su nivel, sino es más para que para el que los invitamos a que vengan también no se sientan excluidos, no, porque a veces sí hay algunos que no nos abran expresado, no sabrán es también el idioma castellano.

Así se familiarizarán más, entonces quisiera también versa sobre su cultura de ellos no para que no se sientan tan ignorado, están excluidos, entonces también deberían. Yo creo que sí debería haber ¿Una inclusión es de esas lenguas maternales, ¿no?

E: Bueno en ese sentido sí coincido bastante contigo.

E: ¿Y a ti, o sea, particularmente tú qué me dices que proviene de tus abuelitos que son de Puno, de Chiclayo? ¿Qué te motivaría a ti a buscar información en una lengua diferente a la tuya, no como es el castellano?

N: Bueno.

E: ¿Te motivaría o tal vez no?

N: Lo que me motivaría más para buscar en esas lenguas bueno es, bueno viendo solamente la historia, no de como a veces da curiosidad ver cómo fue que se originó el bueno, el quechua y de ahí nació aimara y por cómo estás idiomas se dieron en ciertos lugares y, cómo éstos tienen diferentes costumbres ¿No? porque hay veces no sabemos a veces sobre eso. Entonces al ver algo nuevo, algo que es parte de nosotros y que es parte de nuestro país, entonces es algo que es como estar en un lugar que no es que no conocemos, no porque yo hasta ahora sé que no conozco todo, pero puedo conocer si, si me si, si tú me dices, si tú me dieras un libro, al menos no sé no de cómo empezó, de cómo fueron las batallas, como es lo que ellos lucharon para que para que a hoy en día permanezca esa lengua y siga o siga vigente con las personas que hoy en día están ahí, cómo estas personas se enseñan a los demás. Pero a veces se pierde por la falta de costumbre por la falta de poder fomentar ese idioma ¿no?, porque a veces pensamos que lo extraño, algunos ¿no?, que lo extraño es lejano a nosotros y entonces no debería ser así, no que, sino que lo extraño también y es parte de nosotros, porque es aquí donde nacimos y es aquí donde mañana más tarde nos formaremos

no dónde estaremos unos profesionales y serviremos y a ellos tenemos que servir los, pues no a los futuros, a eso se al público quiénes son, quiénes son de diferente lengua ¿no? y cómo no vamos a saber o como no poder saber o tener el conocimiento de cómo fue y por qué no admirar esas personas no es como usted dice, no es tu abuelo, tu abuela, que ha estado al menos en eh aprendido es que he hecho, entonces yo sí me interesa. ¿Interesaría por ser parte de mi familia y también porque sé que al mirar é o valorar más a las personas no tienen un valor y eso y eso es lo que implica, ¿no? Eso es esa parte.

E: Y entonces siguiendo esa misma línea, porque yo veo que tú hablabas de identificación, no, entonces claro, es con lo que nos identifica y a veces una necesita tener. Necesitamos tener algunos recursos con los cuales identificarnos, entonces tú considerarías que es importante, o sea que los recursos de información como libros o revistas. Ayudarían a reforzar la identidad cultural de diferente de otras, de otras regiones, de personas de otras regiones que también conviven en Lima y también les ayudaría a reforzar el idioma del aprendizaje del idioma. De un idioma originario.

N: Claro y bueno, mayormente se ve que en las revistas ¿no? sabes español inglés no es lo común que se ve, pero también debería habernos unido al menos quechua o no o en los 7, porque son 7 idiomas los 6 idiomas, si no me equivoco 6 o 7 idiomas lo más primordiales y entonces por qué no traducirlos en esos idiomas y escribimos a todos los demás y a la extranjera lo dejamos, no, entonces yo creo que hemos estado haciendo exclusivo con nosotros mismos, ¿no?

N: ¿Y no debería ser así, ¿no? Porque a veces las oportunidades más se presentan acá que allá, entonces no debe, no, no, yo pienso que, si no debería haber diferentes lenguas en esas en los libros, ¿no? y dar a elegir a las personas, y así aprenden, porqué así ya cada uno, porque a veces ven y se relacionan con eso y aprenderíamos más de nosotros.

E: Y prenderíamos el idioma crees, mediante estos libros, consultando estos libros o revistas en estos idiomas

N: Yo pienso que sí, claro, al contrario, yo, por ejemplo, los números que a mí me enseña mi abuelita, se me olvidan porque no tengo la costumbre de verlo o leerlo ¿no? Como en los baños públicos que ves bedroom o women, entonces se te aprende rapidito y es igual que los idiomas en las revistas lees una revista y si vas a leer vas a encontrar otro idioma, entonces vas a verla. Esa palabra me sonó conocida. Entonces trae a tu mente a recordar ese idioma, o al menos que tú ya escuchaste en otro lado y te familiarizas con eso. Entonces yo pienso que sí.

E: Y señalética en otros idiomas. ¿Has visto dentro de la biblioteca? En películas como la que me decías, la del baño ¿no?

N: No, solamente estoy. En el extranjero. Uhm. Ya.

E: Entonces, ya viendo todo esto. ¿Qué actividades crees que debería ofrecer la biblioteca para poder reforzar la expresión cultural de otros grupos técnicos de personas de otras regiones?

N: Fomentar. No fomentar ese. Esa iniciativa de. No sé, por ejemplo, por qué no concurso de libros o no concurso de escrituras en quechua no o en diferentes idiomas. Y a los que no sé, tienen el mejor, mejor cuento o la mejor escritura, no se les evalúa. No como todos, porque yo creo que bueno, en la biblioteca y vi más en español no más, ¿eh? ¿Cómo se llama? Juegos florales o juegos sobre. Pero se trata sobre todo relacionado a la lectura, pero en español entonces. ¿Pero por qué no? ¿Pero por qué no? Sería también en quechua, ¿no? Yo creo que también ahí habría otra oportunidad y ahí habría más, muchas más oportunidades, no solamente para los que saben español, sino para que también los demás

chicos o chicas también puedan crecer en su propio idioma y no sentirse excluidos. Yo creo que en esa parte sí, sí, ayudaría mucho. Y también en profesores de a veces de diferentes actividades que también sepan eso, ¿no? Que se puedan capacitar en esa parte no, porque no también. Sí, eso es lo que yo pienso. Actividades, hacer oraciones.

E: Y ahora vamos a hablar, que ya estamos llegando a la última parte acerca del personal que tienen en la biblioteca, ¿no? El personal que atiende se le conoce como los Biblioteca Logos. Entonces, en este caso tú consideras que el personal que tienen la Biblioteca Pública de Lima conoce o tiene conocimiento de elementos históricos, culturales, de la identidad de las o de su propia identidad cultural o de identidad cultural de una región.

N: Bueno, los bibliotecarios. La bibliotecaria es con quien he hablado. Sí, porque ellos a veces te dicen. ¿No? Bueno, en ese tiempo yo no sabía cómo. ¿Cuál es? ¿Cuáles eran las batallas? ¿Las batallas? No, Por ejemplo, de. De los 11 incas. ¿No? Atahualpa Todo eso. Entonces, en esa época escolar, él tampoco no ignoraba esa cosa. Esas. Las batallas que tuvieron o los hermanos Atahualpa, ¿no? Entonces ellas, eh. Bueno, amablemente te guían y te dicen que hay dos maneras. ¿No? Bueno, una es buscando en. En la computadora. Y como 11 veces va por el libro, entonces ellas también te ayudan a buscarlo y bueno, también te informan de que hubo esto en tal año y de tanta al año hasta tal año acabó y empezó otra batalla. Entonces como que ya no te informan sobre esa. En esa parte no sé si eso es lo que.

E: Si está bien, ¿eh? Y entonces ellos a las personas que tratan de involucrar toda la cultura o que tratan de trabajar e incluir la cultura, se les llama gestión de gestores culturales. ¿Entonces tú consideras que estas bibliotecas y los que trabajan en el personal de la Biblioteca Pública de Lima puede interactuar como un gestor cultural y puede interactuar con personas de otras regiones, de otras culturas? ¿Están que están capacitados como para hacerlo?

N: Y pienso que sí, porque eso es lo que faltaría. Si fuera un traductor, ¿no? Eso sí, porque a veces no sabemos, no se sabe qué. Bueno, en aimara a veces algunas no sabrán. O común. Y también sería una forma de aprender. O si no, capacitar en ese idioma, ¿no? Pero sí, si saben la historia de si saben estar en el Perú, si saben al menos de que fecha, que fecha. Yo creo que sí. Sería como que una ayuda, no una y una ayuda para. Para que se puedan guiar mucho mejor ellos, las personas que vienen, no los participantes. Yo creo que sí.

E: Y consideras que el conocimiento de elementos, de historia, de cultura, ¿de la identidad de la propia región podría mejorar el servicio? O sea, tú me dices que ya tienen conocimiento, pero sí reforzarán un poquito más ese conocimiento. Se podría mejorar el servicio que brindan la bibliotecología. O lo que me comentabas, no el conocimiento de algún idioma, o qué se necesitaría para reforzar y mejorar el servicio de. Y ya no se puede ir a los bibliotecólogos.

N: Ah, bueno, también a los que les podría ayudar. Aparte del idioma, saber es al menos ohm. Como se podría decir, el tener no es separar, o al menos tener ahí, o incluir a veces afiches o partes donde puedan entrar, donde no se las paredes no también incentiven a que uno pueda agarrar un libro que sea de ese idioma y también aprenderlo y fomentar. Eso, fomentar la iniciativa. Y bueno, no, yo creo que los uhm. Los que bibliotecólogos, yo creo que amablemente nos podrían decir no, porque hasta ahora no hubo ni un protocolo que al menos eh, no aprendiera nada, ¿no? Yo creo que cada biblioteca de protocolo aprende, creo, porque hasta tienen sus propios libros, no algunos. Entonces, eh, ellos han aprendido de nosotros y ellos. Creo que cada día aprenden de las experiencias que están viviendo, ¿no? Y bueno, eso es fomentar, ayudar. Creo que es parte de ellos y es si aprender un idioma más para ayudar a los demás que ellos. Yo creo que sí lo podrían hacer y fomentar eso, ¿no? ¿Y

fomentar sus redes sociales no? Entonces yo creo que sí. Así, si así fuera, creo que así traeríamos a mucha gente, ¿no?

E: Y sí, bueno, tienes razón, no sé, a veces hay cositas igual que se nos pueden escapar. No a todos, pero también como tú dices, estamos en el todo se aprende, ¿todo es parte del aprendizaje como lo mencionas, ¿no? Y la idea es de incentivar y seguir fomentando. ¿Entonces, tú considerarías que la Biblioteca Pública de Lima integra y reconoce prácticas tradicionales como parte de la gestión cultural? Lo que te decía podría integrar en el calendario cultural. Has visto que se integren de otras regiones que no sea Lima, que tal vez se pueda celebrar alguna festividad dentro de la biblioteca, o que o que la biblioteca haga alguna actividad referente a alguna región que no sea Lima.

N: No, la verdad no he visto eso más. He visto eso en claro en la biblioteca, por ejemplo, de la cultura, pero en la Biblioteca Nacional no, no lo he visto tan involucrado, ¿no?

E: Y cómo crees tú que contribuiría el incorporar este tipo de elementos históricos o culturales, no de las regiones y de que propicien también la identidad cultural en la difusión de la cultura en la Biblioteca Pública de Lima. O sea, ¿cómo crees que contribuiría si todos estos elementos que no se incluyen se incluiría?

N: Bueno, sí. O sea, si hubieran estado todas estas cosas que dije. Si hubiera en la biblioteca.

E: Sí. ¿Cómo crees que contribuiría o qué mejoraría?

N: Ah, bueno, como dije, no ayudaría a atraer a más público de, por ejemplo, uno de los que sepan quechua, los de provincia, no los de provincia, o a veces también a los extranjeros que quieren aprender otro idioma, ¿también son ellos los que interesados en eso no? Y se les queda más y admiran más. ¿Creo al Perú porque hay algunos que también vienen recién y no saben cuántos idiomas tenemos o que idiomas fueron nuestras e nuestras lenguas

originarias no? Entonces yo creo que ayudaría muchísimo en eso, muchísimo en saber, en conocimiento a los demás y a no sentirse excluidos. ¿No?, porque yo creo que esto es una son culturas ¿no? culturas que traen oportunidades y que la oportunidad no se deben cerrar y que al contrario crecer, pero si a veces nos olvidamos o no practicamos se pierde, entonces por qué no a más futuro se trae a personas de diferentes departamentos y puedan también ellos, los mejores escritores de cada departamento puedan expresarlo en su lengua, ¿no? y ellos también se hacen conocido en esa parte no solo se limitan en su lugar materno o provincia sino, por qué no traerlos acá y hacerlos parte de nosotros, porque todos somos uno y si ayudamos a los demás nos traería más oportunidades, para crecer como peruanos.

E: ¿Y en torno a esto tú has tenido conocimiento de repente has visto un flyer en Facebook o algo así de alguna actividad que promueve el intercambio de experiencias, no de relaciones culturales o que estén vinculados otras regiones?

N: Ah claro, si justo hubo una última Rurar Maki donde hubo una diferentes, Artesanos de diferentes provincias trajeron sus artesanías no de los mejores artesanos, expusieron sus cofres, no sus cosas, que ellos mismos lo hacen, no a barro a base de suma de sus de sus costumbres, de sus colores tradicionales, de su propia historia. No jueves, son cositas tan hermosas que te que son verdad que a veces pareciera sacado una leyendo un cuento. Pero son verdad no y no sabía. Y bueno, a veces no sabemos, pero al menos usando algo de ellos promocionando eso nos interesamos más en esta historia que hay detrás de ellos, no y como ellos fueron creciendo hasta llegar hasta llegar al lugar donde están, no que es que es por su creatividad, por sus emociones, no, y eso valoramos muy bueno en mí. Por mi parte, valoró mucho porque explica esfuerzo y creatividad, pues no y eso. Creo que uno no aprende de ellos y aprendemos esos valores con eso, ¿no? Entonces sí, sí es muy, muy hermoso, muy

bonito lo que vi esa experiencia que tuve también con justo como voluntaria DC del Ministerio de Cultura. Y si fue muy, muy bonito para mí.

E: ¿En la Biblioteca Pública has visto eso?

N: No nada de eso.