

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA UNA SOCIEDAD INTERCULTURAL: ALGUNAS INICIATIVAS DESDE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

*María Pinto**

Departamento de Documentación. Universidad de Granada.

*Dora Sales***

Departamento de Traducción y Comunicación. Universidad Jaume I.

Resumen: La Biblioteca Pública, como vehículo abierto del conocimiento, es un soporte esencial para la educación permanente, el progreso cultural de la persona y los grupos sociales que configuran un entorno determinado. En la actual Sociedad de la Información y del Conocimiento, desde las bibliotecas públicas hay que hacer frente a nuevos retos: la aparición de la ya conocida brecha digital que ahonda en desigualdades anteriores no resueltas, la globalización cultural, la nueva sociedad multicultural... En su papel proactivo, las bibliotecas públicas pueden desarrollar un papel decisivo en la integración de los grupos minoritarios en la sociedad de acogida a través de la promoción del intercambio de culturas y de programas de formación en alfabetización informacional. Al tiempo, pueden servir como foro de aprendizaje intercultural para la comunidad de la sociedad de acogida.

Reflexionaremos sobre estos aspectos y daremos cuenta de algunas propuestas de interés puestas en marcha para favorecer la alfabetización informacional intercultural desde las bibliotecas públicas de hoy en día, destacando aquéllas que deben poseer los ciudadanos para interactuar con la información y el conocimiento de forma efectiva, asumiendo además el valor del respeto a las diferencias.

Palabras clave: Alfabetización informacional; interculturalidad; servicios de información; recursos informacionales; experiencias ALFIN; biblioteca pública.

Title: INFORMATION LITERACY FOR A MULTICULTURAL SOCIETY: SOME PUBLIC LIBRARIES' ENDEAVOURS.

Abstract: The public library, as an open-ended vehicle of knowledge, is an essential support for ongoing education, for the cultural development of the individual, and for social groups within a particular environment. In today's information and knowledge society, public libraries are faced with new challenges: the emergence of the already much-commented 'digital divide', which has its origins in previously existing and unresolved inequalities, cultural globalisation, the new multicultural society, etc. In their proactive role, public libraries can play a crucial part in the integration of minority groups in the host society through the promotion of cultural interchange and training programmes in information literacy. At the same time, they can serve as a forum for intercultural learning on the part of the host community.

We examine these aspects and outline a number of interesting projects implemented in order to promote intercultural information literacy starting out from today's public libraries, with particular stress on what the citizens need if they are to interact with

* mpinto@ugr.es

** dsales@trad.uji.es

information and knowledge in an effective fashion and in the context of the importance of respecting difference.

Keywords: Information literacy; intercultural awareness; information services; information resources; INFOLIT experiences; public library.

1. EL RETO DE LA INTERCULTURALIDAD: LA DEMANDA INFORMATIVA DE LOS CIUDADANOS EN UNA SOCIEDAD PLURAL

Ante la innegable realidad multicultural hacia la que se encaminan las sociedades occidentales, con diversas lenguas y culturas en contacto, fruto de la llegada de inmigrantes y ciudadanos de diferentes procedencias, es innegable que cada vez más necesitamos información sobre las diversas culturas del mundo, que en gran medida, y a pesar de los avances crecientes en cuanto a acceso y gestión en la Sociedad de la Información y del Conocimiento son, siguen siendo, grandes desconocidas.

Cope y Kalantzis (2000) utilizan el término multialfabetizaciones, en la línea del The New London Group (1996), para destacar dos de los cambios educativos más importantes de esta década: el primero deviene de la relevancia creciente de la diversidad lingüística y cultural, y está claramente imbricado con la alfabetización informacional intercultural de la que estamos hablando; el segundo se relaciona con la emergencia de las tecnologías de la información y la comunicación a nivel cotidiano.

En el entorno de la alfabetización múltiple (informacional, digital, visual, intercultural, etc.), entendemos que la alfabetización intercultural se refiere a la habilidad de entender las culturas en relación con sus contextos históricos y sociales. También implica la habilidad de entender y respetar otros puntos de vista. El conocimiento de lenguas extranjeras resulta importante para desarrollar esta alfabetización, que ante todo nos ayuda a entender y apreciar las similitudes y diferencias entre las costumbres, valores y creencias de nuestra propia cultura y las culturas de los demás.

En este orden de cosas, hoy en día se va perfilando un nuevo modelo de biblioteca pública como agente de desarrollo para las comunidades y para las personas, como un escenario importante para la alfabetización informacional, la formación permanente y el autoaprendizaje, como un centro de información y de conocimiento para su comunidad, y como apoyo básico a la diversidad cultural constituyéndose en una plataforma de recursos e información de calidad controlada (UNESCO, 1994, IFLA, 2002). Recientemente, en la Declaración de Praga (2003) se propuso la inclusión de la ALFIN dentro de la Década de la Alfabetización de las Naciones Unidas (2003-2012). También, la fundación la Fundación Tres Culturas celebró en el año 2006 un seminario internacional sobre «La Sociedad de la Información en la Cooperación al Desarrollo: un nuevo reto para las bibliotecas y sus profesionales <<http://www.tresculturas.org/index.cfm>>. En ambos casos, se afirma que la biblioteca pública puede configurarse como una institución compensatoria de las desigualdades crecientes entre países info-ricos e info-pobres, y la tecnología puede servir de apoyo para muchos de los colectivos desfavorecidos.

Ante la creciente multiculturalidad de la sociedad actual, la biblioteca pública ha de constituirse en una puerta abierta de su comunidad hacia los sectores de inmigrantes y de nuevos ciudadanos que llegan, ayudándoles y orientándoles en su integración, proporcionándoles servicios e información específica. Al tiempo, puede servir como foro de aprendizaje intercultural para la comunidad de la sociedad de acogida. Con tal fin deberá dotarse de fondos multiculturales para estos usuarios, para poder atenderles en sus propias

lenguas y deberá contar con profesionales capaces de seleccionar, organizar, dar información y tratar a usuarios de diferentes culturas y lenguas.

Se va extendiendo, pues, un nuevo modelo de biblioteca pública que desarrolla las nuevas funciones recomendadas tanto por el *Manifiesto de la Unesco* (1994) como por las nuevas *Directrices IFLA/UNESCO* (2001). La nueva biblioteca pública se perfila como un agente importante para la alfabetización informacional, la formación permanente y el autoaprendizaje, como un centro de información y de conocimiento para su comunidad, y como apoyo básico a la diversidad cultural constituyéndose en una plataforma de recursos e información.

En definitiva, se configura un nuevo modelo de biblioteca pública como agente de desarrollo para las comunidades y para las personas. En este orden de cosas, destacamos los siguientes pasajes, tomados del Manifiesto de la UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas (1994):

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Ni los fondos ni los servicios estarán sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

Como parte de la preparación básica para vivir digna y responsablemente en el siglo XXI, en el contexto de la alfabetización múltiple, en cuanto a la faceta social y ética hay que considerar no sólo la asunción de los retos y requisitos que nos plantea la Sociedad de la Información y los desarrollos promovidos desde las tecnologías de la información y la comunicación, sino que también hay que tener muy en cuenta la pluralidad, la educación intercultural, junto a la atención y el respeto a la diversidad. De este modo: «La alfabetización múltiple, más allá de su dimensión instrumental y básica, fundamentalmente lingüística, comprende una dimensión emocional, una dimensión ética o moral, una dimensión social. Sólo así la alfabetización puede contribuir al desarrollo integral de la persona en su entorno social» (Gutiérrez Martín, 2003, p. 36). De hecho se habla de cuatro grandes alfabetizaciones para el siglo XXI: informacional, de los medios de comunicación, multicultural y visual <<http://www.kn.pacbell.com/wired/21stcent/>>, Knowledge Network Explorer, [consulta: 15 de marzo de 2007].

No olvidemos que en el importante refuerzo para la ALFIN que tuvo lugar en Praga entre el 20 y el 23 de septiembre de 2003 con la Reunión Internacional de Expertos <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/infolitconf&meet.html>>, [consulta: 15 de marzo de 2007], bajo el auspicio de la UNESCO y cuyo resultado, la «Declaración de Praga» (véase Information Literacy Meeting of Experts, 2003), se propuso la inclusión de la ALFIN dentro de la Década de la Alfabetización de las Naciones Unidas (2003-2012), y se sentó una interesante serie de principios básicos de la ALFIN, de entre los cuales destacamos el siguiente:

- La ALFIN, junto con el acceso a la información esencial y el uso eficaz de las tecnologías de la información y la comunicación, desempeña un papel importantísimo en la reducción de la brecha digital dentro y entre países, así como en la promoción

de la tolerancia y la comprensión mutua a través del uso de la información en contextos multiculturales y multilingües.

La biblioteca pública puede configurarse como una institución compensatoria de las desigualdades crecientes entre ricos y pobres en información, y la tecnología servir de apoyo para muchos de los colectivos desfavorecidos.

Ante la creciente multiculturalidad de la sociedad actual, la biblioteca pública debe constituirse en una puerta abierta de su comunidad hacia los sectores de inmigrantes y de nuevos ciudadanos que llegan, ayudándoles y orientándoles en su integración, proporcionándoles servicios e información específica, al disponer de fondos multiculturales. Al tiempo, puede servir como foro de aprendizaje intercultural para la comunidad de la sociedad de acogida.

Además se tendrán que elaborar programas de *alfabetización informacional* específicos, contar con teclados de ordenadores en alfabetos diferentes y programar actividades de animación para fomentar el conocimiento de su cultura, responder y dar información de los servicios en diferentes lenguas. Y se tendría que trabajar siempre en colaboración con los diferentes colectivos y asociaciones de inmigrantes, ONG y asistentes sociales y en ocasiones se tendrá que ir a la búsqueda de estos nuevos ciudadanos en guarderías, escuelas y asociaciones de inmigrantes.

Este nuevo papel de la biblioteca pública de acogimiento a estos nuevos usuarios requiere un compromiso especial por parte del personal de la biblioteca y requiere también un conocimiento de culturas y de lenguas que antes no era tan necesario para las tareas cotidianas de la biblioteca.

Recientemente (4-5 de mayo de 2006, Sevilla), la Fundación Tres Culturas (creada en 1999 en la ciudad de Sevilla a raíz de una iniciativa del Reino de Marruecos y la Junta de Andalucía, y con la posterior adhesión del Centro Peres por la Paz, la Autoridad Nacional Palestina y otras personas e instituciones de Israel comprometidas con el diálogo y la paz, ha celebrado un seminario internacional titulado «La Sociedad de la Información en la Cooperación al Desarrollo: un nuevo reto para las bibliotecas y sus profesionales». Con este encuentro de expertos relacionados con el mundo de las bibliotecas y los estudios de información, así como profesionales de la cooperación internacional, la Fundación Tres Culturas del Mediterráneo, en su intento por crear nuevas plataformas para la promoción del diálogo intercultural, ha querido destacar el papel las bibliotecas públicas y los bibliotecarios/as en el reto de una sociedad global más comprometida, entendiendo las bibliotecas como nodos de difusión, más que como instrumentos para la conservación.

El *Manifiesto de la Unesco para las Bibliotecas Públicas* (1994) afirma que las bibliotecas han de ser utilizadas libremente y en igualdad de condiciones por todas aquellas personas que integran la comunidad, sin hacer ningún tipo de distinción. Y las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* de 2001 establecen que la contribución de la biblioteca debe reflejar las diversas culturas representadas en la comunidad y que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios.

En síntesis, las tareas de las bibliotecas públicas para proporcionar un acceso equitativo a la información y la cultura serían:

- Asegurar el acceso de la población inmigrante y de las minorías étnicas, lingüísticas y culturales en igualdad de condiciones y con un espíritu democrático y solidario.
- Fomentar el uso entre la población inmigrante, como lugar de encuentro y de intercambio cultural, con servicios que atiendan sus necesidades e integración social.
- Impulsar la adquisición y creación de todo tipo y soporte de recursos que atiendan a las necesidades informativas, formativas y culturales de una sociedad multicultural.
- Fomentar la sensibilización social acerca de los valores positivos de la multiculturalidad, evitando toda forma de racismo y xenofobia.

La lucha contra el racismo pasa por el respeto de las diferencias culturales, lo que supone un esfuerzo intelectual de comprensión del otro. Intentar comprender al otro supone también aprender a respetar la diferencia cultural.

Teniendo en cuenta la séptima misión expresada en el *Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública* de 1994, que plantea la necesidad de «alentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural», la alfabetización intercultural, tanto para los ciudadanos de las comunidades inmigrantes como para quienes vivimos en sociedades de acogida nos hace falta para:

Valorar la diversidad

- Ser conscientes de la forma en que las creencias, valores y sensibilidades culturales afectan la forma en que la gente piensa y se comporta.
- Apreciar y respetar las similitudes y diferencias en creencias, apariencias y estilos de vida.

Demostrar una sensibilidad documentada

- Conocer la historia acudiendo a fuentes fiables y contrastadas, para nunca dejarnos llevar por la creación de estereotipos.
- Ponernos en el lugar de las otras personas.
- Utilizar la información y el conocimiento como recursos contra el racismo, el prejuicio y el estereotipo.

Aprender otras culturas de forma activa

- Valorar el aprendizaje de otras lenguas y culturas
- Interactuar, comunicarnos y trabajar con gente de otras culturas

2. LA DOBLE DIMENSIÓN DE LA ALFABETIZACIÓN INTERCULTURAL: LA FORMACIÓN DEL COLECTIVO INMIGRANTE Y DE LOS CIUDADANOS DE LA SOCIEDAD DE ACOGIDA

Vivimos en sociedades multiculturales, en el trabajo o en la vida cotidiana interactuamos en grados diversos con personas que vienen de otro país, que poseen otra cultura, otra lengua, otro color de la piel u otra religión. La alfabetización intercultural, en nuestra Sociedad de la Información y del Conocimiento, ha de constituirse como meta a tener en cuenta en todo programa de *alfabetización informacional* múltiple, para utilizar los medios a nuestro alcance en beneficio de las personas, tanto las que estamos como las que

llegan, apelando a la función social y ética de los servicios de información y documentación (Larsen, 2004).

En este contexto, pues, las bibliotecas públicas pueden ser un instrumento clave para la integración, por una parte, al proporcionar a los ciudadanos información objetiva sobre las personas procedentes de otros lugares del mundo con las que hemos de convivir; y, por otra, al informar a los inmigrantes sobre nuestros usos y costumbres pueden abrirles una puerta a la integración en la sociedad de acogida, que les permita la participación en la comunidad en la que se ubican. La función social de las bibliotecas públicas es un elemento de suma relevancia y posee innumerables posibilidades.

Alfabetización intercultural desde la biblioteca pública	
DIMENSIÓN DOBLE E INTERRELACIONADA	
Para los ciudadanos de la sociedad de acogida	Para los ciudadanos inmigrantes
<ul style="list-style-type: none"> ● Información no estereotipada sobre las otras culturas ● Posibilidad de conocer a las otras culturas en sus propios términos ● Evitar prejuicios en torno al fenómeno de la inmigración 	<ul style="list-style-type: none"> ● Información sucinta sobre las costumbres de la sociedad de acogida ● Especial importancia en cuanto al acceso a información concreta sobre derechos y deberes en la sociedad a la que han llegado ● Tener en cuenta especificidades lingüísticas y culturales

Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) postulan una serie de recomendaciones que en relación con los servicios interculturales destacan los siguientes aspectos:

- *Establecimiento del servicio*: se recomienda que las bibliotecas adopten medidas positivas para las minorías étnicas y lingüísticas, identificando sus necesidades de información, proporcionando materiales y servicios y fomentando su uso.
- *Colaboración con personas y entidades que trabajen en favor de las minorías*: se aconseja el establecimiento de relaciones con organismos nacionales que representen los intereses de los grupos minoritarios y contar con los dirigentes locales de estos grupos para que cooperen en fomentar el uso de la biblioteca.
- *Constitución de la colección*: se recomienda que, puesto que los materiales en lenguas minoritarias, la mayoría de las ocasiones, únicamente se pueden adquirir a través de los países de origen, organismos internacionales y libreros especializados ayuden a las bibliotecas en estas tareas. Asimismo, es conveniente la cooperación entre sistemas bibliotecarios para la adquisición y circulación de estos materiales, elaborando un fondo documental adecuado a la comunidad a la que se dirige.
- *Difusión*: se considera necesario la elaboración de hojas o folletos informativos, en las lenguas propias de los colectivos, para difundir los servicios de la biblioteca.
- *Actuaciones para fomentar el conocimiento intercultural*, promoviendo actuaciones que difundan las tradiciones culturales y costumbres de los diversos colectivos.

- *Servicios para niños que pertenecen a otros colectivos culturales*: se recomienda que las bibliotecas ofrezcan a estos niños materiales en sus propias lenguas.

En 1982, compiladas por una de las secciones especializada de IFLA, se publican las *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas*, que fueron revisadas posteriormente en 1989. En esta edición se especifica que el propósito de las normas es promover pautas de justicia e imparcialidad en el servicio bibliotecario brindado a minorías étnicas, lingüísticas y culturales, precisando, además, que la intención de las normas es que puedan aplicarse en distintas situaciones de diversidad étnica, lingüística y cultural, ampliando la sección sobre servicios a minorías étnicas y lingüísticas de las Pautas de 1986.

Basadas en estas normas, en 1998, con el título de *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario* aparecen unas nuevas recomendaciones, que han sido traducidas a las lenguas oficiales de IFLA con el propósito de promover normas de justicia y equidad en servicios bibliotecarios para minorías étnicas y culturales.

Estas directrices, estructuradas en nueve puntos esenciales, deben servir de base para la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad y proporcionar una referencia para la adquisición de materiales y la provisión de servicios:

1. <i>Responsabilidad de la provisión</i>	La responsabilidad de la financiación y provisión de servicios es de las autoridades bibliotecarias y de los gobiernos. Es aconsejable que algunos de los servicios se ofrezcan de manera centralizada. Se especifican distintas funciones para los responsables de la coordinación de los servicios bibliotecarios y para las bibliotecas individuales.
2. <i>Materiales Bibliotecarios</i>	Las bibliotecas deberían proporcionar materiales para todos, en todas las lenguas y relacionados con su propia cultura. Se aconseja mantener una colección adecuada para cada grupo minoritario constituida por diferentes materiales: publicaciones periódicas, libros, materiales audiovisuales, etc. que deberían ofrecerse al menos al mismo nivel per cápita que para la población en general. Las directrices recomiendan que cuando no haya material impreso o exista un bajo nivel de lectura o un nivel importante de analfabetismo se dé más importancia a los materiales audiovisuales.
3. <i>Materiales y Servicios Interculturales</i>	Se recomienda adquirir materiales que reflejen la diversidad étnica, lingüística y cultural de la sociedad y fomenten la armonía e igualdad entre razas. Las directrices aconsejan, también, a las bibliotecas que realicen, promuevan o patrocinen junto a otras instituciones diferentes actividades interculturales: aprendizaje de lenguas; clases sobre temas como ciudadanía, empleo, servicios sociales, etc. que ayuden a los inmigrantes a adaptarse a su nuevo país; difusión acerca de los grupos minoritarios y su cultura. Asimismo, deberían colaborar en la organización de festivales y otros actos culturales de los grupos minoritarios.

4. <i>Servicios de Información y Referencia</i>	Las bibliotecas, según las directrices, deberían ofrecer un servicio de información y referencia en los idiomas más usados, sobre todo para los grupos con más necesidades como los inmigrantes recién llegados. Se recomienda que en la señalización de la biblioteca se usen símbolos internacionales y que los formularios, reglamentos, guías de uso, etc. estén en la lengua de los usuarios. Igualmente, aconsejan proporcionar en las lenguas de los miembros de grupos minoritarios los materiales de promoción de la biblioteca, como guías de recursos.
5. <i>Servicios Técnicos</i>	Para un uso más racional de los recursos, se recomienda que la selección, adquisición y catalogación de materiales en lenguas minoritarias se realice de manera centralizada o cooperativa.
6. <i>Servicios de Extensión</i>	Las directrices aconsejan el fomento y apoyo de programas de alfabetización y la realización de actividades culturales como cuentacuentos, conciertos, teatros y exposiciones para todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales. La biblioteca debería ofrecer servicios a aquellos miembros de grupos étnicos, lingüísticos y culturales que no pueden acceder personalmente a la biblioteca. Se recomienda, también, la realización de actividades en fábricas, lugares de trabajo y en organizaciones étnicas de la comunidad. Asimismo se aconseja la provisión de servicios bibliotecarios y los servicios de información en lugares frecuentados por miembros de las minorías.
7. <i>Personal</i>	Las directrices consideran que el personal de la biblioteca debería reflejar los grupos étnicos, lingüísticos y culturales a los que sirve. Se recomienda a las bibliotecas realizar acciones positivas para que los miembros de los grupos minoritarios conozcan las ofertas de empleo que existen. Las directrices también recomiendan a las autoridades bibliotecarias que fomenten el empleo de personas con los conocimientos, destrezas y habilidades lingüísticas y culturales pertinentes y que contemplen programas de educación continua sobre la diversidad social para el personal de la biblioteca. Respecto a los estudios de biblioteconomía, se aconseja estimular a los miembros de minorías para que realicen cursos en estas materias. Asimismo, se aconseja que en cursos de la titulación se traten temas pertinentes para que los profesionales de las bibliotecas trabajen en una sociedad diversa.
8. <i>Grupos Especiales</i>	Se recomienda a las bibliotecas el establecimiento de servicios bibliotecarios multiculturales para grupos especiales como servicios para personas discapacitadas pertenecientes a grupos minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales. Además, se aconseja a las bibliotecas que reconozcan la necesidad que tienen los niños de minorías étnicas de mantener y desarrollar la cultura de sus padres.
9. <i>Archivos</i>	Por último, las directrices aconsejan a la biblioteca la preservación y conservación de materiales originales relacionados con la herencia étnica, lingüística y cultural de los diversos grupos minoritarios.

COMUNIDADES MULTICULTURALES. Directrices para el Servicio Bibliotecario. Síntesis de la Propuesta IFLA. URL con el texto completo: <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guides.htm>>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].

Cabe destacar como en esta propuesta de Directrices, IFLA hace constar que los servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales no deben plantearse

como adicionales a los servicios normales, sino que han de concebirse como parte integrante de todo servicio bibliotecario que se precie. Para ello, es necesario un estudio previo de las necesidades de las diferentes comunidades que vayan a frecuentar la biblioteca.

3. INTERCULTURALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA: ALGUNAS INICIATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Asumiendo que atender a la diversidad cultural y lingüística de nuestro entorno es una función cada vez más importante de la biblioteca pública, destacamos en lo que sigue, de forma sucinta, algunas propuestas de interés puestas en marcha tanto en el contexto nacional como internacional, para favorecer la alfabetización informacional intercultural desde las bibliotecas públicas de hoy en día:

3.1 Algunas experiencias e iniciativas nacionales

** Centre Unesco de Catalunya <www.unescocat.org>*

El Grupo de Bibliotecas Catalanas Asociadas a la UNESCO se creó en el año 1995 con el objetivo de llevar a cabo un programa de sensibilización cultural y una orientación de los servicios consensuados por el conjunto de las bibliotecas catalanas asociadas. Estas bibliotecas tienen muy en cuenta su función social y educadora, junto con el hecho de que ayudan a sus usuarios a formar parte, de una forma colectiva y consciente, de la sociedad plural, responsable y solidaria en la que todos merecemos vivir. Con esta intención, está trabajando, entre otras, en la promoción del diálogo intercultural, fomentando iniciativas y dando a conocer las culturas minoritarias.

Las actividades que se están llevando a cabo son numerosas: proyectos para favorecer la lectura, elaboración de guías didácticas, exposiciones, narración de cuentos, debates... Destaca la *Guía de Recursos sobre Interculturalidad*, que recoge una selección de publicaciones, dirigida a la población autóctona, para concienciarla, sensibilizarla e informarla acerca de la diversidad cultural que la rodea.

** Biblioteca Multicultural Municipal de Gandía (Valencia)*

El proyecto se inició en 2004 y se basó en la creación de la «Junta Bibliotecaria de Participación Multicultural» JBPM, que actúa bajo las directrices y los criterios establecidos por la Comisión Informativa de Cultura y Fiestas del Ayuntamiento, y está formada por el responsable político representante del gobierno local, por el bibliotecario municipal, y por un/a representante de cada área socio-cultural o país con número significativo de personas inmigradas, que en Gandía proceden de multitud de países: Alemania, Argentina, Argelia, Armenia, Bolivia, Marruecos, Bulgaria, Brasil, Senegal, Cuba, Francia, Lituania, Ucrania, Rusia, Ecuador, Colombia, China, Irlanda, Reino Unido, Uruguay y Rumanía.

En la Red de Bibliotecas Públicas de Gandía son más de 20 personas las que atienden los servicios bibliotecarios y documentales. Para evitar improvisaciones, se redactó un dossier con información muy concreta sobre la nueva Junta Multicultural. Se establecieron pautas de conducta para atender a aquellos usuarios que mostraran interés, y se diseñó un formulario específico para los que desearan contactar con alguno de los interlocutores o hacer alguna sugerencia.

En la sala de recepción de la biblioteca se instaló un buzón de sugerencias y contactos para cada país participante. Cada interlocutor se ocupa de su propio buzón, de recoger las sugerencias y de ponerse en contacto con la persona que deja sus datos.

Además, se abrió una dirección de correo electrónico bibmulticultural@gandia.org para quienes prefirieran utilizar este medio para contactar, o que no les fuera posible presentarse físicamente en la biblioteca en el horario establecido.

*** «Mestizajes». Bibliotecas de Madrid por la Convivencia**

En octubre de 2005 las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid se transformaron en un espacio de convivencia con el lema «Mestizajes», celebrando así por quinto año las jornadas *Bibliotecas por la Convivencia*. Se desarrollaron exposiciones, cuentacuentos, cine, teatro y talleres para animar una fiesta cultural.

La iniciativa pretendía reflejar el mestizaje cultural que existe en la sociedad como algo positivo, consecuencia de una sociedad capaz de integrar la diversidad, de compartir experiencias y de enriquecer la convivencia entre todos los ciudadanos. En otras ediciones de «Bibliotecas para la convivencia», los temas específicos sobre los que se centraron fueron la paz, la integración de personas con diferentes creencias, la interculturalidad y los diferentes tipos de familias, entre otros.

Así, desde hace cinco años, estas instituciones públicas se unen para enarbolar bajo la bandera de la cultura toda una serie de principios basados en la solidaridad y en la convivencia multirracial.

A los 46 municipios madrileños que participan en la campaña se unen la Unidad de Apoyo al Libro y Fomento de la Lectura, la Biblioteca Central, la Biblioteca Regional de Madrid, la Unidad de Coordinación Técnica y la Unidad de Difusión y Publicaciones. Todos los recursos encaminados a hacer posible la realización de las jornadas se encuentran en la guía <http://gestionamadrid.org/bpcm/servlet/Servidor?opcion=Recursos&anio=2005> elaborada por bibliotecarios y bibliotecarias de todos los centros participantes en la campaña de fomento de la lectura.

En definitiva, se trata de acercar a los usuarios el vasto mundo de las bibliotecas como espacios abiertos y plurales que se configuran como puntos de encuentro de las diferentes culturas e ideas con un horizonte común como es la pasión por la lectura y el conocimiento.

*** Bibliotecas Interculturales de Andalucía**

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/indiceBibliotecas.asp>.



El Proyecto de Bibliotecas Interculturales de Andalucía es la iniciativa intercultural más potente de las puestas en marcha por bibliotecas públicas hasta la fecha en España. Dispone de un fondo bibliográfico en diferentes idiomas acorde con las necesidades de los usuarios extranjeros, desempeñando, además, otras actividades como conferencias, mesas redondas, exposiciones o guías de lectura, que contribuyen a la integración y a la sensibilización social acerca del hecho multicultural, como recursos e iniciativas de alfabetización intercultural.

Para completar este servicio se ha creado la página web Andalucía Entreculturas <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>>. El objetivo de esta página es reunir en un solo punto de acceso todas aquellas informaciones útiles para la población inmigrante en Andalucía, disponible en siete idiomas (español, inglés, francés, alemán, rumano, polaco, ruso y árabe). Se ofrece información sobre educación, empleo, seguridad social, sanidad, consumo, vivienda, cultura, asociaciones y colectivos de apoyo a la inmigración. En suma, el principal objetivo de *Andalucía Entreculturas* es proporcionar acceso sobre derechos, obligaciones y oportunidades a las minorías lingüísticas establecidas en Andalucía y en España en general, desde la premisa de que el acceso a la información es la base para la integración y la participación activa en todas las esferas de la vida social.

Esta página web tiene, en definitiva, la voluntad de convertirse en un instrumento útil para que las bibliotecas desarrollen un papel activo en pro de la integración de todas las comunidades étnicas, lingüísticas y culturales que conviven en la actualidad en Andalucía, así como para que la población inmigrante pueda encontrar esta información sea cual sea la localización geográfica en la que se encuentre.

* *El Proyecto «Mochilo»*

Con el espíritu de buscar nuevas vías para extender los servicios bibliotecarios más allá del edificio de la biblioteca, la Biblioteca Pública del Estado en Cuenca inició en 1996 el Proyecto Mochilo, en colaboración con la Asociación Cultural Universitaria «Utopía», formada principalmente por trabajadores sociales, y con el apoyo y la subvención de la Consejería de Educación y Cultura de Castilla-La Mancha y ANABAD Castilla-La Mancha. El proyecto surgió con el principal propósito de acercar libros y lectura a un barrio marginal de Cuenca, Villa Román, que por su enclave y por las características socioeco-

nómicas albergaba a una importante población de familias gitanas y payas en condiciones desfavorecidas y por tanto con escasas posibilidades de que utilizaran los recursos bibliotecarios. Hoy los «mochilos» siguen trabajando no sólo en el barrio donde se inició el proyecto sino que incluso han extendido su actividad a otros tres barrios de Cuenca con población marginal. Principalmente trabajan con alrededor de 300 niños de 4 a 15 años, en su mayor parte gitanos, inmigrantes y payos, aumentando con pulso firme cada año las cifras de asistentes, libros prestados y actividades.

*** *El proyecto CUMANDA. Biblioteca Pública Municipal de Jumilla (Murcia)***

Es una iniciativa de integración multicultural de las poblaciones inmigrantes, mediante el desarrollo de acciones informativas, culturales y sociales desde la Biblioteca Pública Municipal de Jumilla, para que canalice una parte importante de sus esfuerzos hacia estas personas, no sólo ofertando los servicios tradicionales que se ofrecen habitualmente a la comunidad en general, sino estableciendo acciones específicas y disponiendo los medios necesarios que permitan a estas minorías culturales dar un paso hacia la plena integración.

Algunas de las iniciativas que se consideran de utilidad desde el Proyecto CUMANDA son:

- La producción de boletines temáticos dedicados a la información nacional del país de origen de estos nuevos usuarios. Con esta actividad, además de conseguir que estos colectivos permanezcan informados, se puede fomentar que se convierta también en una actividad de atracción hacia la biblioteca.
- Incremento del fondo bibliográfico infantil, pues es muy importante el aumento de potenciales usuarios infantiles que forman parte de este colectivo. También ayudará a mitigar el hueco social y cultural de los muchos niños que pasan excesivo tiempo solos en casa mientras sus padres se encuentran trabajando fuera. Se tratará de fomentar su integración, su afición a la lectura, y por añadidura, el uso de la biblioteca y el préstamo a domicilio entre usuarios de esta comunidad.
- Labor de extensión cultural y bibliotecaria a través de la organización de una exposición sobre Ecuador y Colombia. Este tipo de iniciativa da a conocer estas culturas a la población autóctona y ofrece un espacio de reconocimiento para el colectivo inmigrante.

*** *Proyecto MIRADOR. Universidad Complutense de Madrid***

El Proyecto MIRADOR es un proyecto multidisciplinar financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, en el marco del Plan Nacional de I+D+I 2000-2003, para estudiar tanto los colectivos de inmigrantes como los diferentes recursos que tienen las bibliotecas públicas y los centros educativos para atender a un número de población importante procedente de otros países y culturas. El proyecto pretendía detectar las necesidades de información de estos grupos de población y proponer la creación tanto de servicios bibliotecarios que contribuyan a la integración de dichos colectivos, como de políticas educativas y de información necesarias al respecto. El ámbito de estudio del proyecto se centró en las comunidades de Madrid, Castilla-La Mancha y Castilla y León.

Entre los objetivos que se marcó el proyecto destacamos los dos siguientes:

- Estudiar y seleccionar los fondos documentales que necesitarían las bibliotecas para atender a la diversidad lingüística y cultural a la que se enfrentan, con el fin de

crear, y poner a disposición de las bibliotecas públicas, una base de datos que contenga una propuesta de colección documental básica como servicio bibliotecario multicultural.

- Elaborar un portal web de información que facilite a los trabajadores inmigrantes y a sus familias el conocimiento de las costumbres de nuestro país y las comunidades implicadas en el proyecto, así como el acceso a un conjunto de recursos de información, en la actualidad dispersos, que hacen referencia a la legislación, trámites, organizaciones y asociaciones relacionados con su condición de extranjeros, y sirva, además, como apoyo educativo a la población escolar y adulta y, por supuesto, a todas las bibliotecas públicas que deseen ofrecer servicios bibliotecarios multiculturales.

*** *Curso «Biblioteca pública y políticas de inclusión social»***

Organizado por el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca (29-31 marzo de 2006), impartido por profesorado experto del área de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona y el área de Derechos Humanos y Diversidad Cultural de Unescoat-Centre UNESCO de Catalunya.

El curso asumía como premisa que uno de los retos de la biblioteca pública es el diseño de servicios adaptados a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y a la nueva realidad que se configura. Las tecnologías de la información y el trabajo en red han ampliado enormemente la posibilidad de la biblioteca pública de ofrecer servicios para grupos específicos, entre ellos la población inmigrante. Partiendo de la concepción de la biblioteca pública como instrumento de inclusión social en el ámbito municipal, el curso se planteaba para aportar elementos, buenas prácticas y propuestas factibles de actuación en esta línea. Para todo ello, se partió de una aproximación conceptual a los procesos de exclusión social, interculturalidad y dinámicas de construcción identitaria y se aportaron datos sobre la inmigración en España en los últimos años (aproximación a las poblaciones inmigradas y a algunas de sus principales características). Tras esta necesaria introducción, los contenidos del curso se centraron en los servicios de la biblioteca pública en el marco de las políticas de inclusión, creando espacios de encuentro y diálogo (actividades orientadas a fomentar la participación y el encuentro intercultural), la planificación de servicios adaptados a colectivos específicos, presentación y análisis de «buenas prácticas», y propuestas viables de actuación a desarrollar en red y desde las bibliotecas públicas.

*** *Jornadas Los inmigrantes en la Sociedad de la Información y el Conocimiento***

En relación con el tema que nos ocupa, es interesante comentar que el Foro de Investigación y Acción Participativa para el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento (FIAP), una entidad sin ánimo de lucro que desarrolla iniciativas para facilitar el acceso de todos los sectores sociales a las TICs, organizó una jornada sobre *Los inmigrantes en la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, en colaboración con Fundetec y el Ayuntamiento de Madrid, celebrada el 31 de mayo de 2006. En este encuentro se analizó el fenómeno de la inmigración en relación con el acceso de este colectivo a las nuevas tecnologías, se examinaron diferentes proyectos actualmente en marcha que favorecen su integración en el mundo digital y se debatió sobre propuestas que exploren soluciones en el marco de la construcción de una Sociedad de la Información y el Conocimiento para todos.

3.2 Algunas experiencias e iniciativas internacionales

* *The Multicultural Resources and Services Web Portal of Library and Archives (Canadá)* <<http://www.collectionscanada.a/multicultural/index-e.html>>

Se trata de una iniciativa a nivel nacional en Canadá, para apoyar, promover, coordinar y producir servicios y colecciones multiculturales y multilingües. Con este objetivo, se configura como portal integrado que aporta información sobre recursos en más de 65 lenguas en las bibliotecas de todo el país. Además han creado una lista de distribución para poder configurar una comunidad virtual. Aporta una guía muy interesante, que contiene orientaciones para las bibliotecas públicas en cuanto al desarrollo de colecciones y servicios que atiendan a la diversidad cultural y lingüística. La guía se encuentra disponible en URL: <<http://www.collectionscanada.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-e.pdf>>.

* *Toronto Public Library (Canadá)* <<http://www.tpl.toronto.on.ca/index.jsp>>

Más de la mitad de la población de Toronto no ha nacido en Canadá, y ocho de cada diez nuevos ciudadanos inmigrantes no hablan ni inglés ni francés (lenguas oficiales de Canadá) como lengua materna. Así, partiendo de esta realidad social, la biblioteca pública de Toronto reconoce, desarrolla y proporciona servicios para los recién llegados y la gente con diversas identidades culturales. Destaca la iniciativa «Multicultural Connections» puesta en marcha como resultado del plan estratégico 2004-2007, que identifica a los recién llegados como el grupo prioritario para servicios bibliotecarios destacados. Se han establecido los siguientes objetivos:

- Creación de colecciones, programas y servicios para las diversas comunidades, en cuanto al fomento de la lectura, alfabetización y aprendizaje.
- Ampliación del acceso a información sobre servicios públicos para cubrir las necesidades de los recién llegados.
- Ampliación del acceso a servicios y programas en otras lenguas además del inglés, en formato impreso y electrónico.
- Desarrollo y expansión de alianzas con los servicios sociales de atención a las comunidades inmigrantes en la ciudad de Toronto.
- Desarrollo de programas formativos para el personal bibliotecario, para entrenarles y ayudarles a servir mejor a las comunidades inmigrantes.

* *Boulder Public Library (Colorado, EEUU)* <<http://www.boulder.lib.co.us/>>

Boulder oferta formación de usuarios bilingüe en español/inglés, y otras lenguas con petición previa. En colaboración con plataformas de ayuda a la inmigración en el estado de Bountty, la biblioteca ayuda en la elaboración de materiales y folletos informativos en diversas lenguas para proporcionar datos a los inmigrantes en cuanto al proceso de obtención de nacionalidad, derechos y deberes. De los programas actualmente en marcha destacaríamos los siguientes: grupo de discusión sobre literatura árabe, clases de ciudadanía, que se imparte en virtud de un convenio entre la biblioteca y los programas de acción social del estado de Boulder (se imparte en inglés y en español) o grupos de conversación en español (por la importancia de esta lengua en el estado).

* **Vancouver Public Library** <<http://www.vpl.vancouver.bc.ca/>>

A partir de la Sección Multilingüe de la biblioteca pública de Vancouver se da acceso a gran número de enlaces multilingües, para atender las necesidades de la comunidad multicultural de la ciudad. Además, la biblioteca ha puesto en marcha:

- Programas multilingües de fomento de la lectura (para niños y adultos).
- Programas de formación de usuarios para los no hablantes de inglés (en mandarín, cantonés y japonés).
- Programas de alfabetización digital básica (en mandarín, cantonés, japonés y panjabí).
- Programas de formación básica en el uso de Internet (en mandarín, cantonés, japonés y panjabí).
- Programas de formación básica para el uso del correo electrónico (en cantonés y mandarín).

* **Brooklyn Public Library (Nueva York, EEUU)** <www.brooklynpubliclibrary.org/>

El Centro Multilingüe de la Biblioteca Central de Brooklyn proporciona una colección multilingüe y multicultural centralizada y cuenta con un personal de bibliotecarios bilingües y guías voluntarios que ayudan a los usuarios a encontrar información y a formarse para ello (programas de formación de usuarios en varias lenguas).

Otras actividades de alfabetización intercultural puestas en marcha desde esta biblioteca incluyen conferencias y talleres gratuitos sobre ciudadanía y oportunidades educativas, así como programas culturales y de ocio que reflejen a las comunidades no mayoritarias más presentes en Brooklyn (esencialmente chinos, rusos y latinos).

* **Queens Borough Public Library (Nueva York, EEUU)** <www.queenslibrary.org/>

Siendo el distrito más culturalmente diverso de la ciudad de Nueva York, Queens es un lugar donde conviven personas de más de 160 nacionalidades. En 1977 estableció un programa para ofrecer servicios especiales a los inmigrantes recién llegados, para fomentar su integración en la comunidad. Para ello, oferta servicios y colecciones de materiales dirigidas a las principales comunidades culturales y lingüísticas radicadas en Queens. La web de la biblioteca puede consultarse en tres lenguas: inglés, español y ruso. Sus dos recursos principales son:

- *International Resource Center*: es un centro localizado en la Biblioteca Flusing, puesto que se plantea como centro para toda la ciudad de Nueva York. Alberga una creciente colección de libros, periódicos, revistas, vídeos, CDs, bases de datos online y en CD-Rom en inglés y muchas otras lenguas. Tiene colecciones especiales sobre cultura china, biografías, diccionarios, literatura, revistas y periódicos.
- *WorldLinQ*: es un sistema de información multilingüe que proporciona acceso electrónico gratuito a recursos de información tanto para los usuarios de la biblioteca como para cualquier persona que acceda por Internet. Ofrece cinco módulos lingüísticos: chino, francés, coreano, español y ruso, al tiempo que se están preparando los materiales en otras lenguas.

4. A MODO DE CONCLUSIÓN

Sin duda, la necesidad de desarrollar acciones de alfabetización múltiple es palpable en nuestra sociedad actual, donde la biblioteca pública está progresivamente adquiriendo un papel protagonista, gracias a su transformación para adecuarse a lo que la sociedad requiere de ella. En ese progreso ineludible hacia una alfabetización múltiple, cabe destacar la necesidad de poner en marcha acciones para desarrollar una alfabetización intercultural, tales como:

- Fomentar el uso de la biblioteca pública entre la población inmigrante, como lugar de encuentro y de intercambio cultural, con servicios que atiendan sus necesidades e integración social. Previamente hacer estudio de campo sobre composición grupo de usuarios (para diagnosticar sus culturas y lenguas).
- Establecer relaciones con organismos que representen los intereses de los grupos minoritarios. Asimismo, se recomienda contar con los dirigentes locales de estos grupos para que cooperen en fomentar el uso de los servicios bibliotecarios entre estos colectivos.
- Impulsar la adquisición y creación de todo tipo y soporte de recursos que atiendan las necesidades informativas, formativas y culturales de una sociedad multicultural: enriquecimiento del fondo bibliotecario desde perspectiva multilingüe y multicultural.
- Fomentar la sensibilización social acerca de los valores positivos de la multiculturalidad, evitando toda forma de racismo y xenofobia: planificar acciones de extensión cultural que puedan servir como espacio de encuentro entre los diversos grupos culturales de usuarios (extranjeros y autóctonos), mediante semanas culturales, lecturas literarias recomendadas, talleres de lectura, etc. (puede ser recomendable solicitar asesoramiento a los trabajadores sociales del ayuntamiento de la ciudad).
- Ofertar programas multilingües de formación de usuarios y realizar versiones multilingües de los folletos informativos sobre los servicios de la biblioteca.

BIBLIOGRAFÍA

- COPE, B. y KALANTZIS, M. (eds.). *Multiliteracies: Literacy learning and the design of social futures*. Londres y Nueva York: Routledge, 2000.
- DECLARACIÓN de Praga: Hacia una Sociedad alfabetizada en información. Praga: UNESCO, 2003.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001. URL: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].
- ESCARDÓ, M. *La biblioteca, un espacio de convivencia*. Madrid: Anaya, 2003.
- GARCÍA-MORENO, M. A. Bibliotecas públicas y multiculturalidad: Proyecto MIRADOR. En: *La Biblioteca Pública: compromiso de futuro, II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2004, p. 272-281.
- GONZÁLEZ, J. L. y GARCÍA, J. La integración de minorías culturales a partir de servicios bibliotecarios especializados: Proyecto CUMANDA. En: *La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información. Actas: Primer Congreso Nacional de Biblio-*

- tecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 224-228.
- GUTIÉRREZ MARTÍN, A. *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. Madrid: Gedisa, 2003.
- LARSEN, J. *Multiculturalidad en la biblioteca: Cómo pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004.
- Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. URL: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].
- MIÑARRO, D. Foro de debate: biblioteca pública y multiculturalidad. En: *La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información. Actas: Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*: Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 301-309.
- SENDRA, G. El programa de multiculturalidad y bibliotecas de la Comunidad Valenciana: La experiencia de la red bibliotecaria municipal de Gandía. En: *I Encuentro Bibliotecas y Municipio. La Administración Local y las bibliotecas en la Democracia*, 2005. URL: <http://travesia.mcu.es/documentos/encuentro/ses2_005.pdf>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].
- The New London Group. A pedagogy of multiliteracies: Designing social futures. *Harvard Educational Review*, 1996, 66:1, p. 60-92.
- UNESCO. *Hacia las Sociedades del Conocimiento*. París: UNESCO, 2005.

ALGUNOS ENLACES DE INTERÉS

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA). Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Comunidades Multiculturales: directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2ª ed. La Haya: IFLA, 1998. <<http://www.ifla.org/VII/s32/slsmp.htm>>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].

Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. URL: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].

Bibliografía selectiva elaborada por la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la UB sobre las bibliotecas como espacios de integración social. URL: <<http://www.ub.es/biblio/salt-bibliog.htm>>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].

Guía de lectura elaborada por las Bibliotecas Públicas de Salt sobre emigración, inmigración e interculturalidad. URL: <<http://www.bibgirona.net/salt/emigracio/>>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].

Multicultural literacy. URL: <<http://www.kn.pacbell.com/wired/21stcent/>>. [Consulta: 17 de marzo de 2007].