

LA PERSPECTIVA DE LAS ASOCIACIONES DE INMIGRANTES SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE SUS POBLACIONES EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

*María Jesús Romera Iruela**

Facultad de Educación. Universidad Complutense de Madrid.

Resumen: El objetivo de esta investigación es identificar las necesidades de información de los principales colectivos de inmigrantes en la Comunidad de Madrid. El marco teórico en el que se inscribe la investigación está constituido por las bibliotecas públicas, en tanto que agentes y escenarios -informativos, socio-educativos y culturales- idóneos para la integración de los inmigrantes. En su realización se ha seguido un diseño de examen que busca la información en las principales asociaciones de inmigrantes, siendo sus Presidentes los informantes clave. Se ha elaborado un cuestionario para la recogida de datos y ha sido aplicado utilizando la interacción personal. Entre los resultados obtenidos se encuentran los siguientes: Los inmigrantes consideran necesario que las bibliotecas públicas proporcionen un portal electrónico con información temática que facilite su integración, habiéndose puesto de relieve los temas principales. Los inmigrantes necesitan una base de datos referencial sobre sus culturas que pueda consultarse en sus lenguas.

Palabras clave: Necesidades de información; inmigrantes; integración sociocultural; bibliotecas públicas; bibliotecas escolares.

Title: THE VIEWPOINT OF IMMIGRANT ASSOCIATIONS ABOUT INFORMATION NEEDS OF ITS POPULATIONS AT MADRID COMMUNITY'S PUBLIC LIBRARIES.

Abstract: The purpose of this research is detecting the information needs of the main immigrant populations in Madrid's Community. The public libraries as -informative, socio-educative and cultural- proper agents and places in order to the integration of immigrants form the conceptual framework of our research. A survey design is suited. The information has been sought in the main immigrant associations being the key informants their Presidents. A questionnaire has been elaborated to collect the data and a personal interaction has been used. Some findings obtained are: Immigrants consider necessary that public libraries provided Web sites with thematic information that makes easier their integration. The main thematic contents have been identified. The immigrants have the need of a referential data base about theirs cultures which could be consulted in theirs motherly languages.

Keywords: Information needs; immigrants; social and cultural integration; public libraries; school libraries.

1. INTRODUCCIÓN

La construcción de la sociedad mundial del conocimiento es el horizonte deseable al que deben orientarse las actuales sociedades de la información y, entre ellas, la sociedad

* mjromera@edu.ucm.es

española. De acuerdo con el Informe Mundial de la UNESCO (2005), el tránsito hacia unas sociedades del conocimiento que sean fuente de desarrollo para todos se asienta en la consolidación del acceso universal al conocimiento y la libertad de expresión. Desde la perspectiva negativa, es conveniente preguntarnos si la desigualdad en el acceso a las fuentes, contenidos e infraestructuras de la información no compromete ese logro. Junto a este norte, y dada la creciente presencia de personas procedentes de diversos países y culturas, nuestra sociedad tiende a alcanzar el reto de la interculturalidad. En los planes autonómicos de integración de las poblaciones inmigrantes y en el reciente *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2007-2010)*, aquella constituye un principio común. De acuerdo con los planteamientos de la Unión Europea, esta integración es un proceso de mutua adaptación entre autóctonos e inmigrantes.

La distribución de la población inmigrante por Comunidades Autónomas presenta notables diferencias entre ellas. De acuerdo con los datos del Padrón Continuo de Habitantes, a 1 de enero de 2005, Madrid ocupa la segunda posición, a continuación de Cataluña, en orden a la mayor cuantía de los inmigrantes que recibe. Mantiene esa misma posición con respecto al porcentaje total de población extranjera residente. Las Comunidades con mayores concentraciones de dicha población son: Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana y Andalucía, en el orden dado. En el avance del Padrón Municipal de Habitantes, a 1 de enero de 2007, se indica que las mencionadas Comunidades permanecen en los mismos rangos que tenían en enero de 2005, según el volumen de población extranjera (Comunidad de Madrid, 2006; Instituto Nacional de Estadística, 2007; Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, 2007).

Los datos previos ponen de relieve la importante presencia en la sociedad madrileña de las personas de diversos países y culturas. Esta realidad nos ofrece la posibilidad de construir una escuela intercultural, como ha señalado Benito (2005), y otros espacios socioeducativos, con ese mismo carácter, que sean los motores de una sociedad para una ciudadanía intercultural, en la que se reconozcan las identidades culturales y se propicie el diálogo crítico, sobre la base del respeto a los derechos humanos así como a los valores de la sociedad española y madrileña. La Comunidad de Madrid viene impulsando varios planes de acción, en orden a lograr la cohesión social y promover la interculturalidad, siendo el último el *Plan de Integración 2006-2008*.

Para el logro de la integración social y cultural es fundamental el reconocimiento de los derechos y obligaciones de toda la ciudadanía y la comprensión entre las diversas culturas.

Los inmigrantes, dado que desconocen la lengua, la cultura y los modos de hacer de la sociedad común, son, junto con las capas sociales más desfavorecidas, los que tienen mayor dificultad para ejercer su ciudadanía, para hacer uso de los circuitos y servicios públicos que les permitan expresar sus necesidades y ejercer sus derechos cívicos. Sin embargo, la construcción de una ciudadanía intercultural precisa ciudadanos formados, además de informados, pero, a la vez, espacios públicos accesibles a todos los grupos sociales, para que el encuentro entre culturas pueda darse desde un diálogo y un espacio intercultural equilibrado y simétrico (Bartolomé, 2003).

La sociedad española y, en particular, la madrileña, necesita mayor desarrollo de los espacios públicos con potencialidad educativa y cultural, en los que se promueva la convivencia y el diálogo entre todas las culturas, puesto que pretende configurarse como una sociedad cognitiva, inclusiva e intercultural. Las bibliotecas públicas, por su misión in-

formativa, socio-educativa y cultural, son agentes y escenarios idóneos para la integración de los inmigrantes.

Los proyectos bibliotecarios de integración han de estar basados en el conocimiento de las necesidades informativas y socioculturales de los inmigrantes. Ahora bien, a la hora de buscar soluciones efectivas es preciso, como manifiesta Almagro (2006), abordar el problema en los contextos sociales, observando la inmigración “en vivo” -necesidades, demandas y aspiraciones de los inmigrantes-, teniendo en cuenta lo humano a través de sus plurales manifestaciones socioculturales.

El objetivo de la presente investigación¹ es identificar las necesidades de información, en las bibliotecas públicas, de los principales colectivos de inmigrantes en la Comunidad de Madrid. Con este conocimiento pretendemos contribuir a la creación de recursos, en favor de los centros educativos y las bibliotecas públicas, dirigidos a la integración de los mencionados colectivos, y favorecer la toma de decisiones sobre los servicios bibliotecarios interculturales. En la línea del Plan de Integración de la Comunidad de Madrid, nuestro trabajo supone aportación para su objetivo de programar actividades culturales conjuntas y promover la inserción cultural de los inmigrantes en las instancias culturales existentes, así como, también, para su actuación de utilización de la red bibliotecaria como puntos de información, social y cultural, y como lugares de encuentro e intercambio cultural entre autóctonos e inmigrantes.

2. MARCO TEÓRICO

Nuestra investigación se inscribe en el marco teórico de las bibliotecas públicas en tanto que son agentes y escenarios idóneos para la integración de los inmigrantes.

La UNESCO (2005), al reflexionar sobre el futuro de las bibliotecas, ofrecía la siguiente prospectiva:

“Podrán representar una especie de polo de acceso a los nuevos conocimientos sirviendo, a menudo, de enlace y punto de articulación entre el plano local y el mundial. Su arraigo en el plano local les permitirá desempeñar un papel público de mediación cultural y social, así como de configuración y transmisión de los conocimientos en su diversidad. ... [Serán] un instrumento fundamental de promoción de la diversidad lingüística y cultural, que lejos de limitarse a una función exclusivamente patrimonial, permitirán plasmar esa diversidad en la práctica” (p. 70).

La *Declaración de Copenhague* (1999) había establecido ya que las bibliotecas públicas, para responder a las cambiantes necesidades sociales, tenían que estar preparadas para reconsiderar sus funciones y rediseñar sus servicios.

La Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias [IFLA], desde el año 1982, trabaja en la investigación y el desarrollo de servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales. Fruto de estas actividades es la elaboración de normas y directrices para que “todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales dispongan de materiales bibliotecarios y de acceso a servicios de información conectados en red, en su idioma preferido, y que reflejen su propia cultura” (IFLA, 1998, p. 2). Mediante ellas se

¹ Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en el marco del Plan Nacional de I+D+I 2000-2003. Referencia BFF2003-05157.

pretende promover la comprensión y la tolerancia mutua entre los grupos étnicos, lingüísticos y culturales de la comunidad a la que sirve la biblioteca. En 1997, se crea su Comité de Acceso a la Información y Libertad de Expresión que elaboró la declaración sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. El citado Comité considera que “el acceso a la información no sólo contribuirá al entendimiento universal, sino que permite que la diversidad de opiniones sea reconocida y respetada y mejorar el enriquecimiento mutuo entre las diversas culturas” (Evans, 1997, p. 2). Junto con la afirmación de los principios del acceso a la información y la libertad de expresión, la IFLA ha propuesto acciones para cumplirlos y los ha colocado como fundamento de la práctica profesional. De esta manera, ofrece una perspectiva para la configuración de las bibliotecas multiculturales. El texto del manifiesto de la biblioteca multicultural ha sido aprobado y adoptado, recientemente, por el Comité Ejecutivo de esta Federación. En octubre, será un manifiesto UNESCO/IFLA (Nielsen, 2007, p. 1).

En los planteamientos teóricos sobre este tema se ha producido un cambio. La necesidad de servicios de información y de biblioteca para las comunidades multiculturales se ha descrito, con frecuencia, como siendo, únicamente, para que los miembros de los colectivos minoritarios sean capaces de obtener materiales en sus propias lenguas y tradiciones culturales. Una consideración más meditada enfatiza la necesidad de acceso a los recursos de mayor riqueza informativa para que los miembros de una sociedad multicultural puedan progresar hacia una comprensión mutua más profunda. Este último enfoque está basado en la iniciativa de la IFLA sobre la libertad de acceso a la información y libertad de expresión, la cual supone más que una campaña contra la supresión y censura de la información y la comunicación, ya que implica crear condiciones para que el acceso a la información no esté obstaculizado por prejuicios, concepciones falsas o competencias inadecuadas. La iniciativa es, potencialmente, una contribución fundamental para el incremento de relaciones justas y armónicas en las comunidades multiculturales (Sturges, 2005, p. 296). De forma similar, Audunson (2005) ha afirmado que desarrollar la bibliotecología multicultural no sólo significa establecer servicios a medida ajustados a las minorías étnicas y culturales sino promover círculos en donde se encuentren las personas pertenecientes a culturas diferentes. Se incorpora, así, una nueva dimensión al rol de las bibliotecas como instrumentos para la democracia. Las publicaciones españolas han tratado, desde las perspectivas teórica y experiencial, las funciones de las bibliotecas como escenarios socioeducativos, como espacios de inclusión y de diálogo, así como también, de integración ciudadana y de la población inmigrante: Cosials, 2002; García-Romeral, 2006; Gómez, 2003; González, 1993; González, 2002; González & García, 2002, Madrid, 2004; Mateo, 2003; Molino, 2003 y Solé, 2003.

En el nivel de las realizaciones, diversas bibliotecas europeas, americanas y australianas han elaborado proyectos orientados a la integración de los inmigrantes presentes en sus comunidades. Los más significativos, entre los implementados fuera de nuestro país, son los proyectos:

Bazar (Noruega), <<http://nyhuus.deich.folkebibl.no/deichman/dfb/index.html>>, *Finfo* (Dinamarca), <<http://www.finfo.dk/wwwfinfo/html/default.html>>, *Biblioteca Multicultural* (Finlandia), <<http://pandora.lib.hel.fi/ulkomaalaiskirjasto/english/index.html>>, *Biblioteca Pública de Borough, Queens* (Nueva York), <<http://www.queenslibrary.org/>>, *Recursos y Servicios Multiculturales de la Biblioteca Nacional de Canadá/Biblioteca y Archivos* <<http://www.nlc-bnc.ca/multicultural>>, *Proyecto Biblioteca Pública de Toronto*

(Canadá), <http://www.tpl.toronto.on.ca/mul_index.jsp>, *Servicios Multiculturales de la Biblioteca del Estado de New South Wales* (Australia), <<http://www.sl.nsw.gov.au/multicultural/>> y *Open Road* (Victoria, Australia), <<http://www.openroad.net.au/>>. Entre los proyectos de las bibliotecas españolas destacamos los tres siguientes: *Cumanda* (Jumilla, Murcia), *Bibliotecas Interculturales* (Andalucía), <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioulticult/spanol/bibliotecas/25.asp>> y *Biblioteca Abierta* (Comunidad de Madrid), <<http://www.bibliomadrid.org/bab/>>. Junto a ellos, es preciso mencionar que el Grupo de Bibliotecas Catalanas asociadas a las UNESCO, que está orientado hacia el fomento de la paz, la comprensión internacional y la promoción del diálogo intercultural, ha puesto en marcha experiencias de integración (mencionadas con anterioridad) y ha elaborado una guía de recursos sobre interculturalidad y otra sobre diversidad lingüística.

Los proyectos previos han implementado iniciativas diversas según sus poblaciones. En líneas generales, éstos han consistido en el desarrollo de colecciones multiculturales y servicios, entre ellos, cursos sobre las distintas lenguas, programas culturales, talleres y elaboración de portales electrónicos con información sobre temas diversos y sobre la cultura del país. El portal del proyecto FINFO ha servido de orientación para el andaluz *Entre culturas*, que contiene recursos informativos organizados en nueve categorías y se puede consultar en ocho idiomas

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

El trabajo intercultural en las bibliotecas públicas de titularidad de la Comunidad de Madrid es muy reciente, situándose su inicio en el año 2004. A través del programa *Bibliotecas por la Convivencia*, las citadas instituciones de dicha Comunidad “quieren resaltar su condición de espacios de convivencia y diversidad; de centros de información para personas de cualquier procedencia cultural, social o lingüística” (López, 2004, p. 87). El proyecto *Biblioteca Abierta* “consiste en crear un espacio para atraer la población inmigrante a la biblioteca, fomentar la lectura y, al mismo tiempo, realizar una labor de difusión de las distintas culturas entre la población autóctona” (Bibliotecas de la Comunidad de Madrid, p. 1). Su acción se ha centrado en la creación y desarrollo de colecciones con materiales específicos y en la mediación intercultural y lingüística. Posee una página Web con informaciones diversas en seis idiomas. Desde octubre de 2005 a junio de 2006, se ha desarrollado en ocho bibliotecas públicas. La perspectiva de este proyecto de cara al futuro es que las bibliotecas “avanzarán en el incremento de sus fondos documentales, servicios y en actividades culturales para fomentar la integración y el conocimiento mutuo entre los nuevos vecinos/as ... y la sociedad de acogida, a fin de convertirse en un verdadero centro de recursos para el ciudadano, donde se fomente la convivencia” (Bibliotecas de la Comunidad de Madrid, p. 2; García Romeral, 2006).

Nuestra investigación ha acometido la detección de las necesidades de información de los principales colectivos de inmigrantes en la Comunidad de Madrid, toda vez que su perspectiva es básica en orden a la planificación de recursos que contribuyan a su integración y de servicios bibliotecarios interculturales.

3. DISEÑO Y METODOLOGÍA

La investigación se ha realizado mediante un diseño de presente y de examen. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se ha buscado la información acudiendo a los marcos naturales, que están constituidos por las asociaciones de inmigrantes de la Comunidad de Madrid creadas por ellos mismos. A partir de los datos sobre las poblaciones extranjera e inmigrante del Instituto Nacional de Estadística y del Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, se han identificado las nacionalidades más numerosas en dicha Comunidad, siendo éste el criterio principal para la selección de las asociaciones objeto de estudio, si bien se han tenido en cuenta, además, la entidad de las asociaciones y su trayectoria.

La identificación de las asociaciones de inmigrantes no estuvo exenta de dificultad. Después de utilizar las principales fuentes, esto es, las guías de la Oficina Regional de Inmigración de la Comunidad de Madrid y del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, así como el contacto telefónico con ellos y con algunas asociaciones de ayuda al inmigrante, no pudimos obtener toda la información existente y, en algunos casos, los datos obtenidos no fueron válidos por cambios de ubicación de las sedes. Por consiguiente, proseguimos la búsqueda preguntando a las asociaciones cuyos datos habían sido correctos y acudiendo a una mediadora intercultural. Como fruto de este proceso, identificamos y seleccionamos para la investigación las diecisiete asociaciones siguientes: Asociación de Cooperación Bolivia España [ACOBEB], Asociación Cultural España-Rusia [ACER], Asociación Cultural Hispano-Polaca [FORUM], Asociación de Chinos de España, Asociación Ecuatoriana de Inmigrantes Radicados en España [AECUATORIE], Asociación de Gambiaños en España KAIRABA [GAMKA], Asociación de Inmigrantes Búlgaros en España [BALCAN], Asociación de Musulmanes de España, Unión de Comunidades Islámicas de Madrid, Asociación de Refugiados e Inmigrantes Peruanos [ARIPERU], Asociación Socio-cultural y de Cooperación por Colombia e Iberoamérica [ACULCO], Asociación de Trabajadores e Inmigrantes Marroquíes en España [ATIME], Asociación Voluntariado Madres Dominicanas [VOMADE], Comunidad Ucraniana en España, Federación de Asociaciones de Inmigrantes Rumanos en España [FEDROM], KARIBÚ Africanos, La Casa Argentina de Madrid, Asociación Hispano-ecuatoriana para la Cooperación al Desarrollo [RUMIÑAHUI].

Con cada una de las citadas asociaciones, mantuvimos un primer contacto telefónico, en el que solicitamos hablar con sus Presidentes para presentarles nuestra investigación. Una vez establecido, les pedimos su colaboración en la misma. Todos ellos² aceptaron nuestra demanda de información y, por ello, acordamos una cita en orden a la recogida de datos.

La técnica utilizada ha sido el cuestionario, aplicado mediante interacción personal para posibilitar su implementación y dar cabida a cualquier aspecto que los Presidentes consideraran significativo comunicarnos.

En la elaboración del cuestionario seguimos las directrices de la IFLA con respecto a las comunidades multiculturales y tuvimos en cuenta los trabajos previos sobre estudios de usuarios y necesidades de información (Ali, 1999; Berger, 2002; Marcella, 1999, 2000; Petr, 2004, entre otros). Se hizo una prueba piloto para asegurar la adecuación del instru-

² Nuestro agradecimiento a todos ellos por haber posibilitado la realización de esta investigación.

mento. El cuestionario consta de 25 preguntas, tres con provisión de la respuesta libre y el resto estructuradas con opción libre, distribuidas en cuatro campos de información. El primero de ellos recoge datos de las asociaciones en aspectos referidos al número estimado de las personas que pertenecen a ellas, su proporción con respecto al colectivo en la Comunidad, sus principales países de procedencia, las lenguas maternas mayoritarias y su distribución porcentual en función del sexo y de la edad. El segundo campo detecta las necesidades de información e identifica los temas más necesarios para las personas de la asociación, la utilidad de disponer de un sitio en Internet que recoja información sobre distintos ámbitos de interés para la vida y la integración de los inmigrantes, la necesidad de que las bibliotecas públicas tengan acceso a un portal que contenga información que facilite su integración, la de una base de datos con referencias sobre las diferentes culturas en sus propias lenguas, los tipos de documentos que deberían tener las bibliotecas públicas para poder satisfacer las necesidades de los colectivos de inmigrantes así como las de los estudiantes, los idiomas en los que deben estar los materiales en las bibliotecas, los talleres de actividades culturales necesarios para los alumnos, inmigrantes y españoles, los servicios bibliotecarios que precisan los inmigrantes miembros de las asociaciones y los medios que utilizan para satisfacer sus necesidades de información. El tercer campo está dedicado a la biblioteca escolar y trata de determinar el grado en que satisface las necesidades de los alumnos de los diferentes colectivos culturales, de los profesores y de los padres, sobre información, educación y ocio, así como la necesidad de cooperación entre ella y la biblioteca pública. El cuarto, y último campo, versa sobre las bibliotecas públicas e Internet. Pretende identificar el grado de uso que hacen las personas inmigrantes de los servicios de las bibliotecas públicas, su conocimiento sobre el acceso a Internet en ellas, su formación en ese ámbito y la disposición para su aprendizaje en las bibliotecas.

Una vez cumplimentados los cuestionarios procedimos al vaciado de los datos y al análisis de los mismos.

4. RESULTADOS

Presentamos, a continuación, los principales resultados obtenidos, estructurados en función de los campos temáticos.

4.1 Rasgos de los colectivos de las asociaciones

En el 58% de las asociaciones, los inmigrantes pertenecientes a las mismas representan menos del 5% del colectivo total presente en la Comunidad de Madrid. En el 24% de estas entidades suponen entre el 5 y el 24% del mencionado total. En el 12% de ellas, el grado de representación oscila entre el 51% y el 75% de los que se encuentran en dicha Comunidad y suponen más del 75% en el 6% de las asociaciones. El número de simpatizantes y voluntarios es bastante superior en la mayoría de ellas.

Con respecto a los principales países de procedencia (en función de la mayor cuantía de los miembros) es relevante consignar que algunas asociaciones de inmigrantes, además de la propia nacionalidad que configura su identidad, están abiertas a los colectivos de inmigrantes de otros países llegando, en algún caso, a alcanzar los 25. Los países que tienen mayor presencia en las asociaciones son: Colombia, Ecuador, Rumania, Bolivia y Perú. Con referencia a las lenguas maternas mayoritarias, predomina el español en el 65% de las asociaciones. Le sigue el rumano, que está presente en el 18% de ellas. (Figura 1).

La distribución de los inmigrantes, en función del sexo, muestra algunas diferencias entre las asociaciones. En el 59% de ellas, hay más mujeres que hombres mientras que, en el 29% de las mismas, el predominio es de los hombres. Sus porcentajes medios son: un 53% las mujeres y un 47% los hombres. En cuanto a la edad media estimada de los inmigrantes, en el conjunto de las asociaciones, un 57% de ellos se sitúa en el rango de 31 a 65 años y un 34% en el de 18 a 30 años.

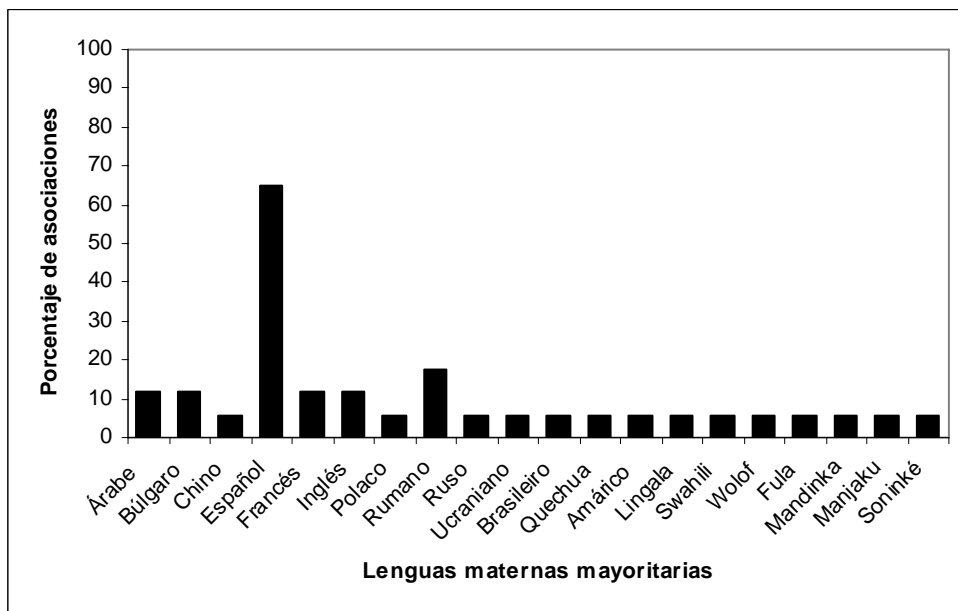


Figura 1. Lenguas maternas mayoritarias de los inmigrantes.

4.2 Necesidades de información

Los temas sobre los que tienen mayor necesidad de información los inmigrantes son: mercado de trabajo, educación, vivienda, permisos de residencia y trabajo-nacionalidad y reunificación familiar, sanidad y servicios sociales, en el orden dado, habiendo sido indicados por un porcentaje de asociaciones que oscila entre el 94% y el 47%. Se sitúan, a continuación, las temáticas de legislación, cultura, ocio y tiempo libre. Estos datos ponen de relieve que el trabajo constituye su prioridad informativa ya que tanto la búsqueda inicial como otras, optimizadoras y más acordes con su preparación, resultan imprescindibles y esenciales para su propia integración. Junto a ella, adquiere gran importancia el conocimiento de la oferta formativa, para los propios trabajadores, y de la escolarización para sus hijos.

Las mencionadas instituciones consideran útil, para sus miembros, poder disponer de un portal en Internet que recoja información sobre temas que sean de interés para su vida diaria y para su integración. Algunos de los contenidos que consultarían con frecuencia son: los procesos a seguir para obtener los permisos de residencia y de trabajo, los requisitos para el logro de la nacionalidad y la reunificación familiar, los trámites para la escola-

rización, la oferta de estudios, la homologación de títulos, los cursos de formación, la bolsa de trabajo y la agenda cultural de los países de origen y de destino. Alguna asociación nos manifestó la importancia de la calidad de dichos contenidos.

El 88% de las asociaciones cree necesario, para las personas que pertenecen a ellas, que las bibliotecas públicas den acceso a un portal de Internet con información sobre temas que faciliten la integración de los distintos colectivos de inmigrantes. Un porcentaje mayor, el 94%, piensa que los inmigrantes tienen necesidad de disponer de una base de datos con referencias sobre sus diversas culturas que pueda ser consultada en sus lenguas maternas.

Los resultados previos, en conjunto, dejan patente que los inmigrantes necesitan información sobre los aspectos vitales más básicos y sobre cuestiones culturales que posibilitan su propia integración. De ahí que las bibliotecas públicas han de generar y mantener portales electrónicos con la mejor información sobre las temáticas identificadas. La colaboración de las instituciones de la comunidad y el fomento de investigaciones en esta línea de acción son fundamentales para ello.

Con respecto a los materiales que deberían tener las bibliotecas públicas para poder satisfacer las necesidades (en materia de educación, información y ocio) de los colectivos de inmigrantes, hay una amplia coincidencia en las respuestas dadas por las asociaciones. Todas ellas indicaron los discos y cintas de música española. Un 94% señalaron las obras de ficción y no ficción, las obras de referencia y las publicaciones periódicas, en los tres casos en las lenguas maternas de los inmigrantes. Asimismo, los discos y las cintas de música y las películas de sus países de origen. Un 88% de las mismas mencionó las obras de referencia en español, los materiales sobre la historia, cultura y los desarrollos actuales de España y, también, de los países de origen de los inmigrantes, los materiales didácticos tanto en lengua española como en las lenguas maternas de los inmigrantes y las películas españolas. El 82% de estas entidades consideró que deberían de tener obras de ficción y de no ficción, publicaciones periódicas y juegos, en lengua española. Un 77% de ellas apuntó los programas educativos para la enseñanza del español a inmigrantes y para la enseñanza de sus lenguas maternas. Los juegos en sus propios idiomas fueron indicados por el 59% de las mismas. Alguna asociación añadió que las bibliotecas deberían de tener materiales bilingües de todos tipos previos y documentos sobre inmigración.

La pauta de respuesta sobre los materiales que deberían tener las bibliotecas públicas, ahora, para satisfacer las necesidades de los estudiantes españoles e inmigrantes, es bastante similar a la anterior. Al menos el 70% de aquellas señaló toda la tipología previa, a excepción de los juegos en las lenguas maternas de los inmigrantes que mantuvieron la misma proporción que en el caso anterior (59%). Hubo unanimidad en considerar que las bibliotecas públicas deberían tener obras de ficción y no ficción en las lenguas maternas de los inmigrantes. (Figura 2).

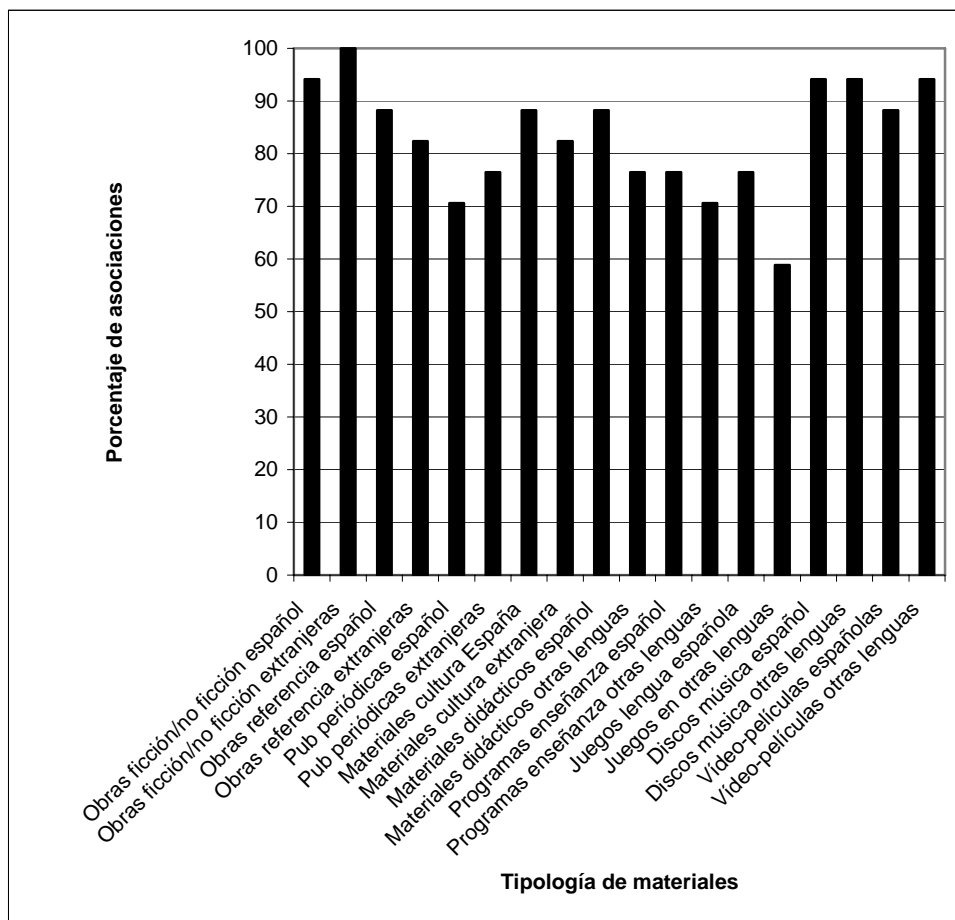


Figura 2. Materiales que deben tener las bibliotecas públicas para satisfacer las necesidades de los estudiantes de todas las culturas.

Este amplio acuerdo sobre la necesidad de una completa tipología documental, tanto para los inmigrantes como para los escolares todas las culturas, patentiza el importante reto que han de afrontar las bibliotecas públicas de creación de colecciones multiculturales, en orden a que pueda darse el conocimiento mutuo, el enriquecimiento social y la armonía. Esta necesidad detectada está en consonancia con el déficit instrumental que para la educación intercultural han detectado algunos trabajos pedagógicos previos (Quezada, 2003; Pozo, 2003). Una vía de actuación es la digitalización de los documentos.

Los principales idiomas, además de los de España, en los que deben estar los documentos en las bibliotecas para poder satisfacer las necesidades de los colectivos de inmigrantes que residen en la Comunidad de Madrid son: árabe, francés e inglés, según el 76% de las asociaciones. Ellos son seguidos por el rumano, el chino, el búlgaro, el polaco, el portugués, el ruso y el ucraniano, en el orden dado, con un consenso que oscila entre el 71% y el 24% de las asociaciones.

Todas las asociaciones, excepto una, consideran que los alumnos, inmigrantes y españoles, tienen necesidad de algunos talleres culturales de las bibliotecas, siendo el que se considera más importante el de convivencia y conocimientos multiculturales. Se sitúan, después, los talleres de teatro, cuenta cuentos, animación a la lectura, poesía, escritura y creatividad, que son señalados como mínimo por el 70% de dichas entidades. Resulta, por tanto, imprescindible potenciar la dimensión socioeducativa y cultural de las bibliotecas públicas, de modo que se conviertan en espacios de convivencia en los que se forme para una ciudadanía intercultural. La colaboración con las bibliotecas de los centros educativos es esencial en estos proyectos de integración y en los talleres identificados, sobre todo en el de animación a la lectura, dadas las carencias de los alumnos españoles y los niveles significativamente más bajos de los inmigrantes.

Entre los servicios tradicionales de las bibliotecas que se estiman más importantes para los miembros de las asociaciones destaca, en primer lugar, el préstamo de libros, que es señalado por la todas las asociaciones, seguido por el de discos y cintas de música, la consulta de periódicos y revistas y la lectura en sala, todos ellos con un acuerdo de más del 70% de las entidades.

Hay unanimidad sobre la necesidad de otros servicios, no convencionales, de las bibliotecas públicas en orden a satisfacer las necesidades de los miembros de las asociaciones. Para el 94% de ellas son necesarios los siguientes: acceso a portales de Internet con información sobre temas diversos que ayuden a su integración, realización de actividades multiculturales y cursos de español para extranjeros. Otros de los servicios necesarios, identificados por más del 64% de ellas, son: acceso a Internet, servicio de información laboral, formación sobre las nuevas tecnologías de la información, talleres de ayuda en la realización de deberes escolares, realización de actividades de ocio y tiempo libre e información sobre ellas e implantación de cursos sobre las lenguas de las diferentes culturas. De nuevo, se pone de relieve la necesidad de las bibliotecas como escenarios de encuentro intercultural. Junto a ello, se hace demanda de la función de las bibliotecas como centros de aprendizaje abiertos dirigidos a los adultos y, especialmente a los más desfavorecidos. La formación en habilidades de información hace posible el acceso a la información y contribuye a la ruptura de las brechas digital y cognitiva. En la implementación de los talleres de apoyo escolar se pueden establecer colaboración y nexos con las Aulas Abiertas de Biblioteca.

Respecto a los medios que las personas inmigrantes utilizan para satisfacer sus necesidades de información, incluidas las de educación y ocio son, en orden de importancia, las asociaciones y ONGs, la televisión y la prensa, Internet, el ayuntamiento, la radio y las bibliotecas. Asimismo, nos indicaron que también utilizan los locutorios y el boca a boca. El grado de utilización de las bibliotecas es bajo siendo indicado tan sólo por un 29% de las asociaciones. Desde nuestro punto de vista, convendría que en los distintos medios estuviera presente la interacción cultural.

4.3 Biblioteca escolar

El 35% de las asociaciones de inmigrantes considera que las necesidades de información de los alumnos de las diferentes culturas, incluidas las de educación y ocio, se satisfacen totalmente o de forma adecuada en la biblioteca escolar y el 47% de ellas piensa que de forma inadecuada o no las satisfacen en absoluto. Con respecto a los profesores, un porcentaje mayor de asociaciones (41%) entienden que las necesidades de aquellos se

satisfacen en dichas bibliotecas totalmente o en una medida adecuada y uno menor (29%) consideran que lo hacen en forma inadecuada o no las satisface. Igual porcentaje no lo sabe. Los padres están en la peor situación ya que un 23% de las mismas cree que sus necesidades son satisfechas totalmente o de manera adecuada mientras que un 58% opinan que la forma es inadecuada o no las satisfacen en absoluto. (Figura 3).

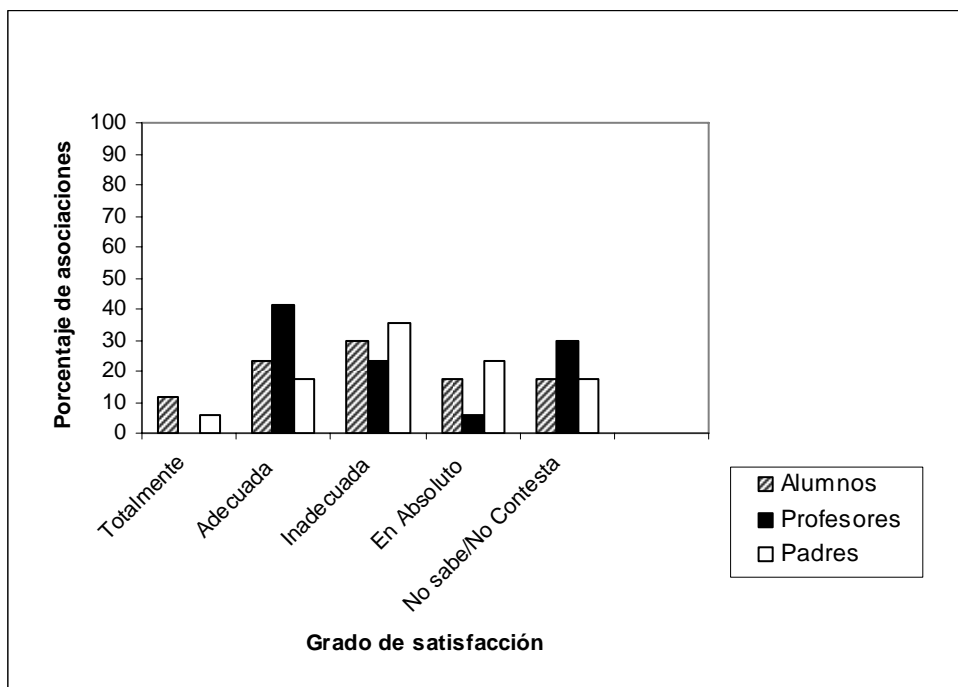


Figura 3. Grados en los que la biblioteca escolar satisface las necesidades de información de los alumnos, de los profesores y de los padres.

Estos resultados, unidos, por una parte, con la necesidad que hemos detectado de una amplia tipología documental y, por otra, con la falta de materiales para la educación intercultural (Pozo y Martínez, 2003), reiteran la urgencia de potenciar las bibliotecas escolares y de impulsar su colaboración con las públicas. Todas las asociaciones, excepto una, piensan que esa colaboración es necesaria para satisfacer mejor las necesidades de los alumnos de las diversas culturas, de los profesores y de los padres.

4.4 Bibliotecas públicas e Internet

El número de personas inmigrantes que hacen uso de los servicios de las bibliotecas públicas es bajo. Según la estimación del 76% de las asociaciones, menos de un 25% de sus miembros han utilizado algún servicio. El principal motivo que alegan, para explicar este hecho, es la falta de conocimiento de las bibliotecas públicas, siendo señalado por el 64% de las asociaciones. En torno a la mitad de aquellas señalan, como razón explicativa, el idioma de los fondos y sus largas jornadas de trabajo. La inadecuación de los servicios de las bibliotecas respecto a las necesidades de los inmigrantes también la han apuntado

en torno a una cuarta parte de las instituciones. De hecho, casi todas las asociaciones consideran que los inmigrantes irían más a ellas si tuvieran libros, revistas, periódicos, música y películas de sus países de origen.

La mayoría de los asociados desconocen que, en muchas de las bibliotecas públicas, se puede acceder a Internet de forma gratuita, según el 64% de sus organizaciones. El 53% de ellas creen que más de la mitad de los inmigrantes que no tienen conocimientos sobre Internet, a nivel de usuarios, irían a aprenderlos a las bibliotecas públicas si esos cursos se ofertaran en ellas de forma gratuita. El porcentaje de los que acudirían estaría entre el 25 y el 50% para otro 29% de las organizaciones.

Una campaña de acercamiento de las bibliotecas públicas a la población inmigrante unida al impulso de planes de acción que respondan a sus necesidades resulta necesaria a la vista de los datos previos.

5. CONCLUSIONES

Esta investigación ha identificado las necesidades de información -incluidas las referidas a la educación y el ocio- de los inmigrantes de la Comunidad de Madrid, según la perspectiva de sus asociaciones. Destacamos, a continuación, algunos aspectos puestos de manifiesto.

1. Los mencionados inmigrantes consideran necesario que las bibliotecas públicas proporcionen un portal electrónico con información temática que facilite su integración. Sus principales temas deben ser: mercado de trabajo, educación, permisos de residencia y trabajo, requisitos y trámites para la obtención de la nacionalidad y la reunificación familiar, vivienda, servicios sociales y sanidad. Junto a ellos, deberían contener la legislación, la cultura y el ocio.

2. Los inmigrantes de la Comunidad de Madrid tienen necesidad de una base de datos referencial sobre sus culturas que se pueda consultar en sus lenguas maternas.

3. Los materiales que deben tener las bibliotecas públicas para satisfacer las necesidades de los colectivos de inmigrantes y de los estudiantes de todas las culturas son amplios, en cuanto a la tipología documental, y comprensivos, en la cobertura lingüística. Su provisión es fundamental para una auténtica integración basada en la comprensión mutua, la aceptación y el aprecio. Ellos son también imprescindibles para hacer efectiva la educación intercultural.

4. Entre los servicios tradicionales de las bibliotecas públicas, los más importantes para dichos colectivos son: el préstamo de libros, de discos y de cintas de música, la consulta de periódicos y revistas y la lectura en sala. Es unánime la necesidad de otros de los servicios no convencionales, entre los que destacan: el acceso a portales de Internet con información sobre temas que ayuden a su integración, la implementación de actividades multiculturales y los cursos de español para extranjeros. Muy próximos a ellos, están: el acceso a Internet, el servicio de información laboral, la formación en las tecnologías de la información, los talleres de apoyo escolar y la realización de actividades de ocio y tiempo libre.

5. Los talleres de extensión cultural de las bibliotecas públicas también son muy necesarios para los escolares de todas las culturas. Los que deberían ofrecerse, por ser los que más se precisan, son: convivencia y conocimientos multiculturales, teatro, cuenta cuentos, animación a la lectura y poesía.

6. La colaboración entre las bibliotecas escolares y las públicas se considera necesaria para poder satisfacer mejor las necesidades de los alumnos, de los profesores y de los padres, en materia de educación, información y ocio, siendo los últimos los que más precisan de ella. En la extensión cultural, esta colaboración resulta imprescindible tanto en la animación a la lectura, teniendo en cuenta también los resultados de los informes PISA, como en el conocimiento y la convivencia interculturales. La elaboración conjunta de proyectos de integración en los que se implique a los padres, a las asociaciones de inmigrantes y a otras asociaciones culturales locales es totalmente necesaria.

7. La personas inmigrantes que utilizan las bibliotecas públicas se estima que son pocas. Los motivos que pueden explicar este hecho son: su falta de conocimiento sobre ellas, los idiomas en los que se encuentran los fondos en ellas, sus largas jornadas de trabajo y la inadecuación de los servicios con respecto a sus necesidades. Un alto porcentaje de las que no tienen conocimientos sobre Internet acudirían a aprenderlos a las bibliotecas si ofertaran ese servicio. De ahí que sea preciso acercar y adecuar las bibliotecas a la población inmigrante.

Terminamos este artículo dejando constancia de que los resultados obtenidos proporcionan orientación valiosa en materia de integración y servicios bibliotecarios interculturales.

BIBLIOGRAFÍA

- Algo para todos: las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Declaración de Copenhague*, 1999 <<http://www.travesia.mcu.es/documentos/Copenhague.pdf>>. [Consultado: 10/11/2006].
- ALMAGRO SOTO, A. La educación intercultural en la diversidad multicultural. Implicaciones y estrategias de actuación. *Anales de Historia Contemporánea*, 2006, n° 22, p. 167-176.
- ALI GAGO, M. y LÓPEZ DE CUELLAR, M. J. Modelo de estudio de usuarios en una Biblioteca Pública Municipal de Madrid. *Boletín de la ANABAD*, 1999, vol. 49, n° 2-4, p. 527-543.
- AUDUNSON, R. The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context. *Journal of Documentation*, 2004, vol. 61, n° 3, p. 429-441.
- BARTOLOMÉ, M. y CABRERA, F. Sociedad multicultural y ciudadanía: hacia una sociedad y ciudadanía interculturales. *Revista de Educación*, 2003, n° extraordinario, p. 33-56.
- BENITO BALTASAR, P. Política educativa e inmigración. *Revista de Derecho Migratorio y Extranjería*, 2005, n° 8, p. 35-57.
- BERGER, A. Recent trends in library services for ethnic minorities-the Danish experience. *Library Management*, 2002, vol. 23, n° 1-2, p. 79-87.
- BIBLOTECAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. *Biblioteca abierta*, 2007, <<http://www.biblomadrid.org/bab/babpro1.html>>. [Consultado: 15/11/2006].
- COMUNIDAD DE MADRID. *Plan de Integración 2006-2008*. Madrid; Autor, 2006.
- COSIALS, A.; MARTÍ, S. y ARTIGAL, J. El grupo de bibliotecas catalanas asociadas a la UNESCO, creando espacios educadores, culturales e informativos. En *Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 205-213.

- EVANS, A. J. *Informe preparado para la reunión del Consejo de la IFLA en Copenhague, Dinamarca*. 1997. <<http://www.infla.org/IV/infa63caifs.htm>>. [Consultado: 10/11/2006].
- GARCÍA-ROMERAL, C.; GARCÍA, A. C. y RAMÓN, I. Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. En *Actas del III Tercer Congreso nacional de Bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2006, p. 105-112.
- GÓMEZ VALERA, M. C. Conocer es querer: un programa para la integración. En GRUPO DE BIBLIOTECAS ASSOCIADES A LA UNESCO. *I Jornades Interprofessionals: "les biblioteques públiques espais d'integració social"*. Barcelona: Centre UNESCO de Catalunya, 2003, p. 81-84.
- GONZÁLEZ, A. La actuación de la biblioteca pública en Cataluña respecto a los inmigrantes del tercer mundo. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1993, nº 31, p. 5-19.
- GONZÁLEZ QUESADA, A. Diversidad Cultural y globalización: retos para la escuela y la biblioteca. *Boletín de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez*, 2003, nº 4, p. 1-2.
- GONZÁLEZ OLIVARES, J. L. Minorías culturales en las bibliotecas públicas. *Primeras Noticias. Revista de Literatura*, 2002, nº 191, p. 63-67.
- GONZÁLEZ, J. L. y GARCÍA, J. C. La integración de minorías culturales a partir de servicios bibliotecarios especializados: Proyecto CUMANDA. En *Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 223-227.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Avance del Padrón municipal a 1 de enero de 2007. Población extranjera por Comunidades Autónomas*. <<http://www.ine.es/inebase>>. [Consultado: 12/06/2007].
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS [IFLA]. *Comunidades multiculturales. Directrices para el servicio bibliotecario*. <<http://www.ifla.org>>. [Consultado: 10/11/2006].
- LÓPEZ MANZANEDO, M. J. y MAROTO CASTRO, A. I. Servicios para minorías. Colaboración institucional. En *Actas de 14ª Jornadas Bibliotecarias. Comunidad de Madrid*. Madrid: Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas, 2004.
- MATEO, V. La biblioteca: un espai obert a la interculturalitat. En GRUPO DE BIBLIOTECAS ASSOCIADES A LA UNESCO. *I Jornades Interprofessionals: "les biblioteques públiques espais d'integració social"*. Barcelona: Centre UNESCO de Catalunya, 2003, p. 93-101.
- MOLINO, M. Taller de trobades de comunicació entre cultures. En GRUPO DE BIBLIOTECAS ASSOCIADES A LA UNESCO. *I Jornades Interprofessionals: "les biblioteques públiques espais d'integració social"*. Barcelona: Centre UNESCO de Catalunya, 2003, p. 121-124.
- MADRID, C. Hacia la multiculturalización de las bibliotecas en Andalucía. En *Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2004, p. 1-6.
- MARCELLA, R. y BAXTER, G. The information needs and the information seeking behaviour of a national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related with citizenship. *Journal of Documentation*, 1999, vol. 55, nº 2, p. 159-183.

- MARCELLA, R. y BAXTER, G. Citizenship information needs in the U.K.: results of a national survey of the general public by personal doorstep interview. *Aslib Proceedings*, 2000, vol. 52, nº 3, p. 115-123.
- NIELSEN, K. L. Chair's column. *Newsletter. Library Services to Multicultural Populations*, 2007, nº 2, p. 1.
- NÚÑEZ, P. Biblioteca escolar e interculturalidad. *Boletín del Centro de Documentación de la Asociación de Enseñantes Gitanos*, 1994, nº 9, p. 28-30.
- Petr, K. Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia: pilot study. *New Library World*, 2004, vol. 105, nº 1204-1205, p. 357-369.
- POZO SERRA, J. y MARTÍNEZ TEN, L. *Informe Correspondiente a la red de centros educativos de la Comunidad de Madrid*. Madrid; FETE-UGT, 2003.
- SECRETARÍA DE ESTADO DE INMIGRACIÓN Y EMIGRACIÓN. *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010*. Madrid; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.
- SOLÉ, I. La biblioteca Sant Pau-Santa Creu, al servei de la diversitat cultural i la cohesió social. En GRUP DE BIBLIOTEQUES ASSOCIADES A LA UNESCO. *I Jornades Interprofessionals: "les biblioteques públiques espais d'integració social"*. Barcelona: Centre UNESCO de Catalunya, 2003, p. 85-90.
- STURGES, P. Understanding cultures, and IFLA's Freedom of Access to Information and freedom of Expression (FAIFE) core activity. *Journal of Documentation*, 2005, vol. 61, nº 2, p. 296-305.
- UNESCO. *Hacia las sociedades del conocimiento. Informe mundial*. París: UNESCO, 2005.