

# Biblioteca Pública y cohesión social



Carmen Soler Alba. *Silencio se lee. Concurs fotogràfic. La Biblioteca Pública de València. L'espai, la lectura i els lectors.* Biblioteca Pública de Valencia. 1999

Desde hace algunos años, un gran debate acerca de los cambios en nuestras sociedades ha sido abierto. El espejismo de la ciudad globalizada sigue encubriendo diversos acercamientos: retos y oportunidades para unos, incomprendimientos y conflictividad para otros. Así, en la literatura profesional, nos hemos ido acostumbrando a leer sobre multiculturalismo, integración social, inmigración y, más recientemente, sobre interculturalidad, cohesión e inclusión social.

Quizás ésta sea una de las cuestiones más interesantes y necesarias de abordar y resolver con toda nuestra creatividad, ya que, probablemente, una de las peores maneras de afrontar la cambiante realidad en las que se mueven nuestras ciudades sea la hostilidad hacia “lo extraño” o, aún peor –civilizados como somos– la indiferencia, ignorando los retos pendientes como si fueran invisibles, pretendiendo su inexistencia.

No es objeto de este pequeño artículo reflexionar sobre los matices de las diferentes corrientes que el debate sociológico y antropológico están realizando sobre el tema. Pero, antes de abordar el papel que la biblioteca pública puede jugar para contribuir a la cohesión social, permitidme alguna pincelada que esboce lo que se está llegando a convenir que hay detrás de algunos de estos términos, esperando que nos sirva para dibujar el modelo de sociedad que deseamos obtener.

Será clave para entender los diferentes posicionamientos el concepto de identidad, y de cómo abordamos, tratamos y respetamos la identidad de los diferentes grupos de la comunidad. Será esta conciencia de sí mismos la que cree una existencia propia y una visión específica del mundo que nos rodea, implican-

do un reconocimiento exterior de la diferencia (1). De cómo tratemos esta diferencia se obtienen diversos tipos de convivencia: la asimilación, el enclavamiento o yuxtaposición y la integración. Tomando las imágenes que utiliza Grillo en alguno de sus estudios (2), asimilación es el proceso que pretende el “aquí iguales” (con la intención de que los diversos colectivos vayan abandonando sus especificidades propias para adoptar, sin reservas, la cultura preponderante); enclavamiento representa el “aquí, pero separados” (formando mosaicos que tienden a la guetización, donde se conservan las propias identidades, preservándose con el mínimo de relación con espacios vecinos); integración significaría el “aquí, pero diferentes” (implicando un esfuerzo de interacción en la que, reconociendo tanto el valor de la identidad preponderante como de las otras identidades, se producen unas relaciones de influencia mutua que acaban configurando nuevas realidades en la colectividad).

Las corrientes de pensamiento actuales se están interesando, más que por los comportamientos y fenómenos grupales, por el concepto de ciudadanía (3) y sus implicaciones e importancia. Así, el debate propuesto no es cómo tratar a uno u otro colectivo, sino cómo se establecen los mecanismos para proteger las diversas identidades, a la vez que propiciar el mutuo descubrimiento. Y, sobre todo, cómo diseñar políticas y disposiciones legales que aseguren los derechos y responsabilidades de cada miembro de la comunidad, independientemente de su identidad, aunque respetándola.

En este sentido, desde la biblioteca, el debate podría centrarse, no tanto en cómo abordar a uno u otro colectivo, sino en cómo ofrecer y hacer llegar

servicios de calidad para cada uno de los ciudadanos de la comunidad. Este ha sido siempre el objetivo de la biblioteca: ofrecer un espacio informativo, cultural, educativo y social en la comunidad para la que trabaja. Así pues, en este nuevo contexto de mayor pluralidad, la biblioteca presenta el reto de abrir aún más sus puertas, para mostrar este espacio con voluntad de servicio a toda la población.

## La biblioteca pública, espacio clave

“La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Estos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información. La biblioteca pública, portal local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales”. (4).

De todas y todos son conocidas estas declaraciones, así como el resto de misiones y funciones recogidas en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* de 1994. La UNESCO considera a la biblioteca pública como una fuerza viva y un agente esencial que presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social...

Estas orientaciones marcan ya el reto de la biblioteca pública en la línea que comentábamos antes: trabajar con el máximo respeto a las diversas identidades y persona a persona. También nos indica los beneficios de estos esfuerzos: la participación constructiva, la paz, la consolidación de la democracia... Con dos premisas clave: ayudar a los individuos a su desarrollo personal y profesional y a las sociedades, en tanto personas culturalmente abiertas, que gozan con las realidades interculturales, superan el desconocimiento y la incompreensión de lo diferente –base de la xenofobia y la conflictividad–, promoviendo la cohesión social y, a nivel más general, el fomento de la paz.

Para remarcar los acentos que desde siempre se han puesto desde la biblioteca pública para fomentar este trabajo en pro de la cohesión social, bastaría con

hacer un recorrido por las recomendaciones bibliotecarias internacionales (5). Encontramos indicaciones de cómo los servicios deben establecerse en función de las necesidades de información de los ciudadanos (también los potenciales, que todavía no son usuarios de la biblioteca), de la necesidad de crear una colección de materiales de consulta y préstamo adecuada, y de la organización de actividades de carácter cultural y social. Para ampliar los diferentes puntos de las recomendaciones respecto a población inmigrante y biblioteca pública, resulta de interés el trabajo de García y Monje (6) comunicado en el *Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*.

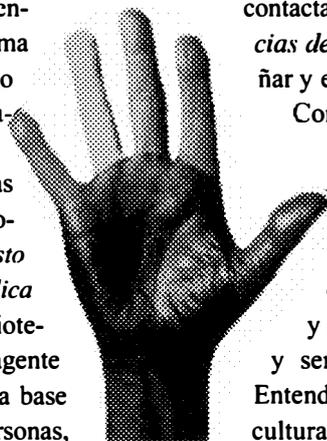
## Una biblioteca pública abierta a todos

Dado el gran reto de tener que llegar a toda la población, la cuestión primordial será el cómo. En este sentido, destacarán tres elementos centrales: el conocimiento y análisis de las *necesidades de los diferentes usuarios y usuarias* de la comunidad, las *vías de comunicación* que la biblioteca utilice para contactar con la ciudadanía, y las *competencias de los equipos bibliotecarios* para diseñar y ejecutar unos servicios de calidad.

Con la premisa de convertirse en el espacio abierto a todos que se desprende de la vocación de la biblioteca pública, debemos tener presentes la totalidad de grupos y colectivos diversos que componen la población, y no sólo centrarnos en las necesidades y servicios de los grupos mayoritarios. Entendemos que los servicios informativos, culturales y/o educativos que se generen se desarrollarán con la misma normalidad que el resto de servicios considerados básicos.

En este sentido, secciones como el “rincón de la diversidad” o acciones puntuales de extensión bibliotecaria significarán un primer escalón en el desarrollo de una estrategia para generalizar los servicios y recursos de la biblioteca a toda la población, y no un fin en sí mismo. La voluntad ha de estar en poder tratar la globalidad de servicios con la normalidad suficiente, sin generar unas expectativas de excepcionalidad o de servicios especiales que puedan dar la idea de servicios “de lujo” o, en el peor de los casos, provocar un sentimiento discriminatorio hacia los sectores a los que van orientados.

No entraremos a abordar las diferentes técnicas y recursos para conocer las necesidades de los usuarios, dado que este punto se ha tratado ya en otros apartados del presente dossier. Permittedme simplemente dibujar posibles ámbitos donde los servicios



bibliotecarios pueden ayudar a los ciudadanos a construir su vida con mayor normalidad: servicios de información y referencia que ayuden a desarrollar la autonomía de cada individuo en la sociedad en la que vive, así como de fondos y recursos para permitir el contacto permanente y el nexo con sus sociedades de origen, en el caso de los grupos de inmigrantes.

La biblioteca puede y debe desarrollar un papel decisivo en ofrecer posibilidades de desarrollo profesional y personal a todos los ciudadanos. En este sentido, serán clave servicios orientados a ofrecer herramientas de conocimiento del medio local, haciendo especial hincapié en los recursos para encontrar trabajo, vivienda, asistencia médica y educativa, así como de las generalidades que ayuden a entender la sociedad en la que se encuentran y de los servicios, ayudas sociales, derechos y responsabilidades adquiridos por pertenecer a ella. Especial mención merecen las acciones y recursos puestos a disposición para ofrecer posibilidades para la alfabetización y para adquirir y mejorar competencias lingüísticas de los idiomas que sean oficiales o de uso mayoritario en el territorio.

En este sentido, se pueden crear desde carteleras o guías de recursos –en formatos tradicionales y/o a través de la Web–, potenciar la formación de usuarios en los aspectos que descubran las posibilidades informativas que la biblioteca pone al servicio de cada ciudadano –con las especificidades para cada colectivo–, contemplar en el fondo materiales informativos de cada sector de la población, así como la diversidad lingüística existente en el territorio. Y también materiales y recursos destinados a la alfabetización y el aprendizaje de lenguas.

En lo que respecta a mantener el nexo de unión de sectores de la ciudadanía inmigrantes con su sociedad de origen, la experiencia cotidiana nos está mostrando las enormes potencialidades que nos permiten las tecnologías de la información, especialmente el servicio de correo electrónico –permitiendo el contacto con familiares y amigos– y el acceso a la Web –con sus posibilidades de consulta de fuentes de información y prensa, mucho más allá del fondo físico en soporte papel que pueda poner a disposición la biblioteca–. En este sentido, se deberán priorizar la puesta a punto de los equipamientos informáticos adecuados y suficientes para permitir un buen servicio, y prestar especial atención en la incorporación de los dispositivos necesarios para permitir su consulta en diversos alfabetos, o a través de diferentes periféricos, asegurando, gracias a estos medios, la accesibilidad de personas con discapacidades. Sin olvidar la realización de las sesiones de formación de usuarios en el uso de estas tecnologías que sean necesarias.

Si bien se reitera la necesidad de no diferenciar la prestación de los servicios con elementos que plasmen una excepcionalidad –fuera de lugar, dado que no estamos hablando más que de funciones básicas de la biblioteca–, se considera conveniente hacer un importantísimo esfuerzo en crear y profundizar vías de comunicación con los diversos grupos y sectores de la población.

El mensaje es simple: ¡la biblioteca está abierta a todos, y tiene servicios y recursos que son de interés! A menudo se está viendo cómo, por ejemplo, grupos de inmigrantes recién llegados a una población, dan el primer paso hacia la biblioteca. ¡Excelente! De este modo, todos los esfuerzos puestos en explicar los “atractivos” y posibilidades que pone la biblioteca al servicio de cada ciudadana y ciudadano son bien utilizados.

Aparte de circuitos de información externos clásicos, cómo pueden ser el boletín de la biblioteca (asegurando su correcta y masiva distribución, también entre locutorios, cafés, tiendas...), la Web (en diversas lenguas), otras publicaciones de la biblioteca, la participación en la radio, diarios y/o medios de comunicación locales, etcétera, deben contemplarse muy especialmente otros agentes que también estén trabajando con los diferentes colectivos específicos: asociaciones, trabajadores y/o educadores sociales, entidades religiosas –de la parroquia a la mezquita–, y también la escuela (7).

Los contactos con mediadores sociales, maestros y profesores, líderes de las diferentes comunidades, etcétera, pueden permitirnos, no solamente informar de las posibilidades ofrecidas por parte de la biblioteca, sino estrechar las relaciones, venciendo posibles miedos o reticencias causadas por el desconocimiento, e implicar de una manera generalizada a los miembros de cada una de las comunidades específicas en una biblioteca que es también la suya.

Y, si comunicar es importantísimo, la acogida también. Para ello, las competencias del equipo bibliotecario serán esenciales: su disponibilidad y el interés por crear entornos interculturales, así como la capacidad de trabajar en equipos interprofesionales. De esta interprofesionalidad deben salir equipos más fuertes, que trabajen compartiendo energías y sinergias, que orienten su formación continuada, no sólo en lo que concierne a las herramientas y técnicas de gestión, sino también poniendo el acento en los valores sociales y educativos. Nadie puede asegurar que el trabajo pendiente sea fácil, pero ciertamente, gracias a una buena planificación y un equipo motivado, cualquier obstáculo será subsanado con alternativas válidas.

Es de especial importancia la voluntad de trabajar por “lo público” en el sentido de servicio a la comu-

nidad. Así, el equipo profesional deberá estar especialmente interesado en establecer vínculos con los diferentes miembros de la comunidad y buscar el trabajo cooperativo con otros agentes que, desde profesiones diversas, también tienen como objetivo ayudar a facilitar mejores oportunidades para todos y todas. Incluso, como se enuncia en el manifiesto proclamado en Salt por el Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO dentro de las jornadas interprofesionales *Les biblioteques publiques, espais d'integració social*: “los cambios sociales y la nueva función educadora y social que desempeña la biblioteca comportan la necesidad de crear espacios de reflexión compartidos con otros profesionales que participan en el circuito del libro: maestros, educadores, contadores de cuentos, editores, libreros y escritores. En estos espacios es imprescindible la participación de los usuarios y lectores que disfrutan en la biblioteca de un acceso libre a la información y a la lectura no condicionada por motivos políticos, económicos, sociales, ni de mercado. De estas tomas de contacto tienen que surgir actuaciones conjuntas, que impliquen a diferentes sectores profesionales y a las administraciones, encaminadas a llevar a cabo promociones de la lectura más reales y efectivas” (8).

## Una biblioteca para el intercambio y la celebración de la diversidad

Si bien un elemento clave del papel de la biblioteca pública para el fomento de la cohesión social es ayudar a los individuos a desarrollar sus proyectos personales, encontramos otro igualmente importante que hace referencia a plantear la biblioteca como un espacio de encuentro y de diálogo.

Detrás de varios de los textos proclamados por instituciones como la UNESCO encontramos el convencimiento de que toda cultura es una parte importante del patrimonio mundial y su desarrollo y mutuo conocimiento ayuda a prevenir conductas y situaciones de conflicto –fruto del desconocimiento y la incompreensión–, poniendo las bases que fortalecen la dignidad de las personas y de paz entre las comunidades.

La biblioteca puede contribuir de manera muy destacada al descubrimiento de diversas culturas, minorías étnicas y/o lingüísticas y otros grupos específicos para el resto de los componentes de la población. Este hecho, además de contribuir a la cohesión, puede llegar a enriquecer a la globalidad de la comunidad. “No siempre es un texto cercano a su propia experiencia el que tendrá un efecto liberador para el lector y pondrá en movimiento su pensamiento y su cuerpo” (9).

Ciertamente, la biblioteca se construye de historias y usos puntuales, personales, pero su masiva utilización construye también un presente colectivo que ayuda a generar nuevas identidades, propiciando intercambios y mestizajes entre individuos diferentes de colectivos diversos.

Acciones de extensión bibliotecaria pueden ayudarnos a reflejar el fondo multicultural de nuestras colecciones y recursos disponibles, pero también servir como invitación para la curiosidad y la participación ciudadana. Desde la colaboración para realizar una muestra de música y literatura de diversas culturas, a la narración de cuentos, realización de conferencias, celebración de festividades propias, por parte de los diferentes miembros de los diversos grupos de la comunidad, encontramos actividades que pueden ayudar a acrecentar el espíritu de que la biblioteca invita al diálogo, es un espacio abierto donde todos y todas tenemos nuestro lugar, donde se incluye y se participa en la vida colectiva con toda normalidad.

## Dibujando escenarios mejores

El trabajo de muchas bibliotecas se encamina a la consecución de unos servicios y acciones que contemplan, en mayor o menor medida, las necesidades específicas de los diversos grupos de la colectividad. A continuación, presentamos algunas experiencias que pueden ayudarnos a ilustrar diversos puntos anteriormente tratados.

Así, desde la Biblioteca Pública Municipal Antonio Machado, de Fuenlabrada, la Biblioteca Municipal de Monte Alto, de A Coruña, y la Biblioteca Pública Municipal Juan Pablo Morner, de Mérida, se nos plantean varias apuestas para ofrecer servicios de calidad a usuarios con necesidades específicas. Y desde la Biblioteca d'en Massagran, de Salt, se nos presentan diversas reflexiones entre las cuales destacan las posibilidades y beneficios de crear un equipo interprofesional dentro de la biblioteca que sume, al grupo de bibliotecarios, la experiencia de otros profesionales, como los educadores sociales.

A modo de pinceladas que tal vez nos sugieran nuevas buenas prácticas, en cuatro fichas se presentan también algunas soluciones que se están llevando a cabo fuera de nuestras fronteras. Desde proyectos de establecimiento de una política de colección como “Apriti Sesamo” <[http://www.media.comune.bologna.it/vecchiosito/cdi\\_cdlel/sitocdlei/progetti/apriti.ht](http://www.media.comune.bologna.it/vecchiosito/cdi_cdlel/sitocdlei/progetti/apriti.ht)>, financiado gracias a fondos europeos, a los servicios del FINFO <<http://www.finfo.dk/html/default.html>> (información para minorías étnicas) danés o de la Multicultural library de la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki <<http://www.lib.hel.fi/mcl/english/index.html>>.

ambos excelentes ejemplos de como el Web puede convertirse en una verdadera fuente de información de interés para las comunidades minoritarias, y de forma multilingüe. Así como también todo un elenco de buenas prácticas y de elementos a tener en cuenta en bibliotecas multiculturales desde el sur de Gales <<http://www.sl.nsw.gov.au/multicultural/services/sl.nsw2001.cfm>> (desde recomendaciones, a metodologías y también ejemplos concretos de experiencias de las bibliotecas públicas).

La igualdad de posibilidades, el fomento de la diversidad, el diálogo entre los diversos grupos específicos de la comunidad representan una apuesta clarísima de la biblioteca pública para enriquecer nuestras sociedades, potenciar su cohesión social y, a la vez, demostrar la importancia de uno de los espacios públicos más privilegiados para fomentar el desarrollo de nuestros proyectos personales y colectivos. En definitiva, sumar y no dividir.

Cómo recuerda Rubert de Ventós: “Cultura es aún aquello que transforma la realidad dura y opaca en una forma simbólica (artística, científica, lingüística, religiosa...), hasta convertir esta realidad en algo penetrable y deleitable para el espíritu humano. Es, pues, aquello que hace comprensible las cosas, no aquello que se quiere o que se adquiere ya comprendido” (10). 

**Àlex Cosials**  
Centro UNESCO de Cataluña  
[a.cosials@unesccat.org](mailto:a.cosials@unesccat.org)

## Notas

- (1) PORTA, J. Eines per a la interculturalitat. *Jornades interprofessionals: les biblioteques públiques, espais d'integració social* [en línea]. Barcelona: Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO; Centre UNESCO de Catalunya, 2002. <<http://www.unescocat.org>> (Consultado: 23.04.2003).
- (2) GRILLO, R. Transmigració i diversitat cultural en la construcció europea. *Europa diversa: diversitat cultural i construcció europea*. Barcelona: Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, 2001.
- (3) KIMLICKA, W. Multicultural Citizenship. *The Citizenship Debates: A Reader*. Minneapolis: Londres: University of Minnesota Press, 1998.
- (4) IFLA/UNESCO. *Manifesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994*. La Haya: IFLA, 1995. <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>> (Consultado: 23.04.2003).
- (5) IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2ª ed. La Haya: IFLA, 1998.
- (6) GARCÍA, F.; MONJE, T. Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales. *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. València: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2002, p. 215-223.
- (7) Especialmente interesante resulta KRAWIETZ, A. Los circuitos de información interna y externa en las bibliotecas públicas. *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. València: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2002, p. 403-409.
- (8) Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO. *Manifest de Salt* [en línea]. Salt: el Grup, 2002. <<http://www.unescocat.org>> (Consultado: 23.04.2003).
- (9) PETIT, M. La biblioteca, un espacio donde construir la propia ciudadanía. *Jornades interprofessionals: les biblioteques públiques, espais d'integració social* [en línea]. Barcelona: Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO; Centre UNESCO de Catalunya, 2002. <<http://www.unescocat.org>> (Consultado: 23.04.2003).
- (10) RUBERT DE VENTÓS, X. A mí la cultura me encanta. *La Vanguardia* (27 de diciembre de 2002).

## Biblioteca Pública y Municipio, COHESIÓN SOCIAL

### Multicultural Libraries. New South Wales Public Libraries (Sydney, Australia)

La “State Library of New South Wales”, en Sydney (Australia) ofrece un servicio denominado: “the multicultural service”, ofrecido a través de una colección de documentos en más de 40 idiomas, incluido el inglés como segundo idioma. La colección se ofrece en préstamo a través de la red de bibliotecas públicas. <<http://www.sl.nsw.gov.au/multicultural>>

La colección incluye material para adultos (ficción, no ficción) y recursos de información para niños. El servicio también ofrece recursos de información para aprender idiomas.

El servicio incluye: un asesoramiento permanente sobre estos temas a las bibliotecas públicas y la formación para el personal bibliotecario en temas de multiculturalidad y cohesión social.

El trabajo y la experiencia queda recogido en un libro: Metropolitan Public Libraries Association. Working Group on Multicultural Library Services. *Multicultural Library Services in New South Wales Public Libraries 2001*. Sydney: State Library of New South Wales, 2001. ISBN: 07 3137 1143 

