

Minorías culturales en las bibliotecas públicas

La gestión de la información en las bibliotecas públicas ha sufrido en poco tiempo cambios radicales, muchos de los cuales todavía no están consolidados; nos estamos refiriendo al impacto sufrido con la aparición de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), así como a la revolución de la información disponible en formatos multimedia. En este entorno cambiante ha surgido un nuevo tipo de público, unos nuevos usuarios: las minorías culturales y étnicas. Estas minorías están llegando como inmigrantes a nuestras ciudades, lo que significa un esfuerzo adicional por parte de la biblioteca pública.

En el desarrollo de su labor informativa, cultural y social, la biblioteca pública no puede obviar esta realidad; al contrario, debe ser el espejo donde se miren los demás estamentos de la sociedad para la integración de estas personas en nuestra comunidad. La biblioteca pública debe dirigir todos sus esfuerzos hacia estos nuevos usuarios, para que dispongan de los medios necesarios y para conseguir su plena integración en la sociedad, a la vez que deben hacer que la sociedad conozca a estas minorías y sus culturas no les sean ajenas. La multiculturalidad enriquece a la sociedad en su conjunto.

Nuevos servicios

Los servicios bibliotecarios tradicionales ofrecidos por todas las bibliotecas públicas, como el préstamo de documentos bibliográficos, sala de lectura, estudio, etcétera, se han visto aumentados por el servicio de audiovisuales (música y cine, sobre todo), la consulta en sala y préstamo y la consulta con elementos multimedia (Internet, CD-ROM y Bases de datos); a todo ello habrá

que añadir los servicios surgidos de las nuevas necesidades que demandarán estos nuevos usuarios que comienzan a llegar. Debemos atender a este público con materiales donde quede reflejada esa multiculturalidad, incorporando a la biblioteca fondos en el idioma de estas comunidades, que contribuirán a descartar el sentimiento de temor que produce lo desconocido, y destacando el mensaje de integración.

La biblioteca pública debe desarrollar no sólo una labor informativa en su trabajo diario dirigido a la sociedad, también debe ser un medio de educación para esta misma sociedad; debe preocuparse de que estas minorías culturales se integren en la sociedad, contando con el aprendizaje del idioma de la mayoría como un valor capital para lograrlo; para ello será necesario contar con los materiales necesarios para el aprendizaje del idioma, incluyendo los formatos multimedia disponibles hoy en día y tan útiles para esta tarea; de igual forma, y en colaboración con otras entidades locales, participará activamente en las programaciones que a tal efecto se realicen. La elaboración y el uso de boletines temáticos dedicados a la información de los países o comunidades de origen de estos nuevos usuarios será un trabajo muy adecuado e interesante para los mismos, que dispondrán de una información actualizada y previamente preparada.

Partiendo de la base de que tenemos nuevos usuarios, debemos formarles como tales, labor encomendada a la alfabetización informacional, área mediante la que se persigue que el usuario domine todas las técnicas para la utilización y disfrute de la información tanto interna como externa a la biblioteca, donde el usuario sea capaz de definir sus necesidades de información, accediendo a ella eficazmente, trasladándo-

José Luis González Olivares
BPM de Jumilla
jlolivares@serconet.com





la a su entorno, de manera que le sea útil en su tarea, e informándole del uso acertado y legal de la información y el valor de la misma. Mediante la convocatoria de talleres de diferentes actividades y encuentros entre usuarios, o de éstos con algún personaje de relevancia en el mundo cultural y social, conseguiremos crear un clima de convivencia e integración más dinámico. También sería conveniente la realización de actividades de ocio y extensión cultural, desde conferencias hasta exposiciones, que nos servirán para aunar a todas las comunidades integradas en la sociedad.

Estos nuevos productos y servicios, dirigidos a las minorías culturales de nuestro entorno, deben integrarse como un servicio más dentro de lo que se ha venido a llamar Servicio Integrado de Información Local. Como centro de información local, la biblioteca debe informar a los ciudadanos de cualquier acontecer local, nacional o internacional, aunque indudablemente la información local será más útil para los usuarios de minoría inmigrante. Otro tipo de información útil es la de carácter administrativo, comercial, social, educativo y cultural.

Premisas de planificación

Con anterioridad a la puesta en marcha de un servicio específico dirigido a las minorías culturales inmigrantes en la biblioteca pública, y teniendo en cuenta la envergadura de tal proyecto, será recomendable establecer convenios y acuerdos con diferentes entidades tanto públicas como privadas, para asegurarnos tanto los medios económicos como los materiales necesarios. Si no se actúa así, realizaremos un trabajo que no tendrá continuidad temporal y, por tanto, no sólo decepcionará a los usuarios, sino que contribuirá a que la imagen de nuestra biblioteca pierda valor.

Hay que establecer las correspondientes relaciones institucionales, tanto con instituciones locales como con instituciones representativas de estas minorías en nuestra comunidad, puesto que nos será de gran valor la información que podamos recabar de estas minorías tanto en nuestro país como en el país de origen.

Habrà que asegurar y planificar una adecuada política de incremento de fondos, para cumplir con las premisas que se pre-

tenden desarrollar, pues para este tipo de servicio es primordial proveerse de fondos adecuados y en la cantidad necesaria, siempre teniendo en cuenta el número de usuarios a los que nos vamos a dirigir.

Marketing y difusión

El *marketing* bibliotecario será la herramienta que utilizaremos para conseguir la difusión de estos nuevos servicios que pretendemos ofrecer, y así conseguiremos atraer un mayor número de usuarios de estas características.

Las actividades del *marketing* bibliotecario comienzan con la realización de los correspondientes estudios de mercado con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra la biblioteca o el servicio específico sobre el que deseamos actuar, decidir los objetivos que perseguimos, aplicar las acciones decididas y, por supuesto, evaluar los resultados. Con la elaboración de un estudio de mercado, se obtendrá información del tipo de usuario al que queremos dirigimos, que en nuestro caso ya es conocido en parte, aunque será necesario conocerlo más a fondo.

Siempre dentro de un programa de decisión de objetivos de *marketing* bibliotecario, deberemos tener en cuenta que los servicios o productos que nos planteemos ofrecer deben de tener un público decidido a consumirlo, que los nuevos servicios o productos que ofertemos nos ayudarán a captar mayor número de usuarios.

Una vez decidido e identificado el cliente/usuario al que nos dirigimos, deberemos difundir los servicios que estemos seguros que tendrán continuidad, y por supuesto los que mejor funcionan, con el objetivo de aumentar el número de usuarios, el consumo de nuestros productos y mejorar la imagen de nuestro centro. Para ello, se utilizarán elementos de difusión, la elaboración de una guía sobre el uso general de la biblioteca explicando los servicios que se les ofrecen, horarios, etcétera. Asimismo se elaborarán boletines dirigidos específicamente a los usuarios de estas minorías. Estas guías y boletines informativos se pueden entregar a los usuarios en locutorios u organizaciones de apoyo social. De igual forma la señalización de la biblioteca deberá ser clara, y de fácil entendimiento, poderse leer de forma

rápida, ser llamativa y estar escrita en los distintos idiomas de las minorías. Por medio de las visitas guiadas y demás actos en que se vea involucrada la biblioteca aprovecharemos para presentar y difundir nuestros productos.

Con la finalidad de conseguir el adecuado funcionamiento de nuestro servicio deberemos establecer algún mecanismo de evaluación del mismo, donde se nos muestre el grado de satisfacción de los usuarios y las carencias que ofrece el servicio, utilizando para ello los métodos de recogida de datos a nuestro alcance como encuestas, cuestionarios, etcétera.

Conclusiones

La sociedad de la información debe servir a las bibliotecas públicas para dotarse de nuevos instrumentos de trabajo, con los cuales desarrollar productos de mayor calidad, y que a la vez sirvan a nuevos segmentos de usuarios surgidos de esta nueva sociedad de la información, y trabajar en el proyecto de una sociedad multicultural para la que tan bien posicionada ha estado siempre la biblioteca pública. Sería necesaria la implantación de mecanismos de comunicación tales como la construcción de plataformas digitales conectadas con las comunidades de origen.

Experiencias de atención a la comunidad inmigrante llevadas a cabo por la BPM de Jumilla

La Biblioteca Pública Municipal de Jumilla ha llevado a cabo una serie de experiencias encaminadas a la integración de la comunidad de ecuatorianos, por ser éste el grupo de inmigrantes mayoritario que puebla nuestra ciudad.

La primera acción que realizamos fue la organización de una exposición sobre Ecuador, donde se mostraban objetos, dibujos, cuadros, libros, mapas, etcétera, sobre Ecuador, su cultura y sus habitantes, para lo cual contamos con la colaboración del Cónsul de Ecuador en la región de Murcia. Con esta exposición se perseguía dar a conocer entre los habitantes de Jumilla la idiosincrasia de este país y sus habitantes, para que dejaran

de ser algo ajeno y extraño para los jumillanos, y se integraran en nuestra ciudad.

Siguiendo con nuestra idea de crear en la biblioteca un Servicio Integrado de Información Local, nos hemos dotado de toda la información generada en nuestra ciudad, tanto cultural, social, administrativa o educativa, para poder facilitar a este colectivo cualquier demanda informativa que solicite.

Se ha incrementado la colección infantil de la biblioteca, de forma general, para atender al colectivo infantil, que ha aumentado con la llegada de niños procedentes de la comunidad ecuatoriana, para fomentar su afición a la lectura, así como su integración y uso de la biblioteca, aumentando de esta forma además el préstamo a domicilio entre los miembros de esta comunidad.

Desarrollamos una serie de actividades en colaboración con los centros educativos locales donde diseñamos una serie de visitas guiadas a la Biblioteca Pública Municipal, para facilitar el conocimiento de la misma.

Se ha hecho hincapié en que se difunda, en los locutorios telefónicos utilizados habitualmente por los inmigrantes ecuatorianos, cualquier tipo de cartel o folleto explicativo de todas las actividades culturales que desarrolla la biblioteca, como forma de difusión ideal para llegar a ellos.

Asimismo instalamos un PC de uso público, dirigido en especial a este colectivo, para que lo puedan utilizar, puesto que en su gran mayoría no disponían de este tipo de instrumento, y dotamos el puesto con manuales de los programas informáticos más utilizados habitualmente.

Para hacer frente a todas estas acciones se ha contado con el apoyo económico de la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Jumilla; actualmente se encuentra en estudio el desarrollo de un proyecto más amplio y ambicioso y solicitar la colaboración de alguna entidad financiera regional. ☑

Bibliografía

- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio, coord. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000
- GONZÁLEZ OLIVARES, José Luis. Proyecto Jumilla: Desarrollo de un Servicio Integrado de Información Local. *Actas de las VI Jornadas Nacionales de Documentación*. Valencia: Fesabid, 1998, p. 413-417
- IFLA. Comunidades multiculturales: normas para servicios multiculturales. *EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA*. Año 6, nº 51, nov. 1994, p. 43-48
- EMBIJ HERRANZ, Pedro, et al. *Marketing para empresas de servicios. Curso Multimedia*. Granada: Albay, 2000

