

Gisela Sendra Pérez

Coordinadora de la Junta Multicultural, Red de Bibliotecas Públicas de Gandía

# Servicios multiculturales: bibliotecas para usuarios de múltiples nacionalidades

## La biblioteca de Gandía

Durante el tiempo que llevo trabajando en la adaptación de bibliotecas a la multiculturalidad he tenido ocasión de conocer variados y sugerentes discursos relacionados con la inmigración en los que he podido advertir una pauta común: esa cautela generalizada en el uso de la terminología relacionada con el tema, como si, por un consenso tácito, tuviéramos que utilizar las palabras con la mayor asepsia posible. Me explico: hay cierta tendencia a evitar nombrar directamente términos como “inmigrante” o “extranjero”, porque su uso en mensajes de dudosas intenciones –o no tan dudosas–, ha provocado que se les identifique fácilmente con su versión más despectiva y mezquina, pervirtiendo su significado esencial. Creo que ha llegado el momento de efectuar algunos reajustes en nuestros discursos y de volver a llamar a las cosas por su nombre. Hablar de inmigrantes no equivale a hablar de una condición inferior de las personas que se deciden a migrar. Desde el punto de vista sociológico y demográfico, el término “migración” hace referencia al “desplazamiento de individuos o grupos humanos de unas zonas a otras de población, con cambio temporal o definitivo de residencia” (1). Es cierto que estos movimientos provocan cambios, a veces inesperados, tanto en las poblaciones de

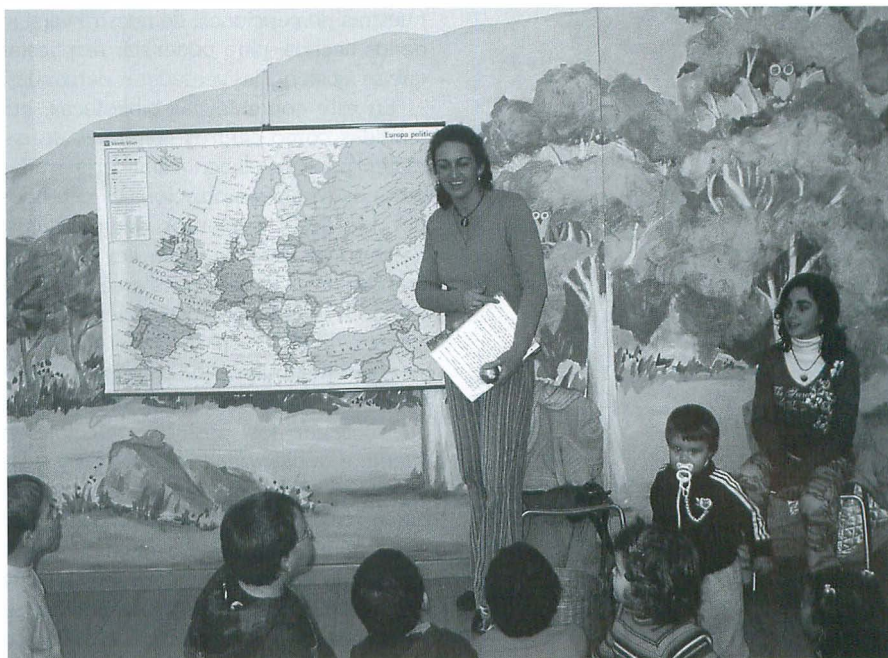
partida como en las de destino. Pero estos cambios no deberían entenderse como situaciones irregulares con carácter temporal y de por sí conflictivas, sino más bien como procesos evolutivos, más o menos complejos, de las poblaciones. Esto significa que en el momento en que una comunidad empieza a ser receptora de individuos de diversa procedencia, debe asumir la nueva situación como indefinida y plantear estrategias políticas que permitan hacer frente a las transformaciones sociales que va a experimentar. Con ello quiero establecer el principio que rige nuestro trabajo en la biblioteca de Gandía (Valencia): los inmigrantes no son vistos ni tratados como grupos desfavorecidos o discriminados por el hecho de ser inmigrantes, sino que se les presupone la cualidad de la diferencia (por hablar una lengua distinta o por una simple cuestión de ritmos o de hábitos) y les es reconocido su derecho a ser atendidos por igual, con el ofrecimiento de materiales y recursos apropiados, que garanticen este principio de igualdad.

De todos es sabido que durante los movimientos migratorios mundiales más recientes, España ha sido y sigue siendo uno de los países de destino para grandes grupos de desplazados, sobre todo de países de Sudamérica, de Europa del Este y del continente africano. Dentro del territorio español, algunas comunidades soportan una mayor presión demográfica, resultado de la llegada de mayor número de inmi-

grantes en un plazo de tiempo relativamente corto. Este sería el caso de la Comunidad Valenciana y, más concretamente, de la ciudad de Gandía, cuyo trabajo relacionado con la diversidad cultural en las bibliotecas se menciona en este artículo.

Para empezar, me gustaría rescatar, como elemento para la reflexión, algunas manifestaciones a propósito de la multiculturalidad expuestas por Edgardo Civalero (2), en las que expresa con rotundidad su desacuerdo respecto a la nueva moda de etiquetar como “multiculturales” las bibliotecas que, simplemente, se limitan a cumplir con su deber ético siguiendo las recomendaciones de la UNESCO en cuanto a la función de la biblioteca pública como tal. Civalero plantea cuestiones que a primera vista resultan obvias, pero que en el fondo son suficientes para suscitar un interesante debate sobre la materia: “¿Cuál es la diferencia entre una biblioteca pública y una multicultural?”. Lo cierto es que el capítulo tercero del *Manifiesto de la Biblioteca Pública de la IFLA/UNESCO*, de 1994, empieza así: “La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”. Este concepto se amplía y aclara en las directrices (3) posteriores, revisadas y publicadas en 2001, entre las que podemos encontrar propuestas como: “El objetivo de la biblioteca pública es servir a todos los ciudadanos y grupos (...). La biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local (...). Los servicios deben ajustarse a los grupos destinatarios que se haya identificado en la comunidad (...). Las bibliotecas públicas han de estar dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad”.

Paralelamente, diversos estudios (4) sugieren que una comunidad, aunque tienda a la homogeneidad, está siempre compuesta por individuos con características diferentes que pueden ser agrupados según múltiples criterios que los identifica como subgrupos dentro de la comunidad. Por ejemplo, podríamos establecer colectivos por edades, por género, por profesión, por aficiones, por condiciones físicas, por creencias religiosas, por status social, etcétera, lo que nos conduce al hecho indiscutible de que en toda sociedad existen culturas diferenciadas o subculturas, no necesariamente relacionadas con los flujos migratorios, entre las que se dan, además, interacciones que provocan el



surgimiento de nuevas culturas híbridas. Es decir, la sociedad es multicultural en cualquier caso.

Por tanto, podemos considerar legítima la observación de Civalero en cuanto a la inutilidad de otorgar a las bibliotecas la particularidad de ser “multiculturales”, por dos motivos: uno, se trata de una redundancia, ya que la “diversidad cultural” es una cualidad inherente a la sociedad y, por tanto, no tendría por qué ser tratada como un característica nueva ni original en la concepción de las bibliotecas; y dos, se trata de una obviedad por las ya conocidas funciones que debiera cumplir toda biblioteca pública. Estas afirmaciones se apoyan en el principio básico de que las bibliotecas tienen el compromiso de atender las demandas de la comunidad en que se asientan.

A pesar de la lógica manifiesta, tampoco podemos negar que el fenómeno migratorio ha provocado una forma, si no nueva, sí peculiar, de diversidad cultural: la que concurre por la incorporación de grandes grupos de individuos procedentes de otros países. Es evidente que el hecho de proceder de otro país no sólo conlleva la nacionalidad como distintivo de origen, sino que engloba un complejo paquete de atributos ideológicos y culturales que se trasladan con las personas como parte de sí mismas y que puede producir choques allá donde no se perciban como propios. En el fondo, no es la nacionalidad en sí la que genera conflictos, sino los prejuicios existentes, de unos y de otros, hacia lo diferente o ajeno. Esta presunción nos plantea un reto interesante: tendremos que ser capaces de llevar a cabo una revisión profunda de la interpretación que damos a

nuestras percepciones, de nuestra versión de los hechos, para poder dar respuestas que se ajusten a las verdaderas demandas.

En este contexto, las bibliotecas, entendidas como centros culturales de carácter público, deben estar preparadas para los cambios poblacionales causados por los desplazamientos demográficos. Pero no se trata tanto de llevar a cabo grandes transformaciones que las convierta en lo que ya deberían ser –centros “inter”, “multi”, o “pluri” culturales, como se quieran llamar–, sino más bien de actualizarlas de manera paulatina, tratando de subsanar los posibles defectos en cuanto a la diversidad informativa y a las diferentes vías de acceso a la información que nos exige hoy la población y que, por su parte, las TICs nos permiten.

Uno de los grandes inconvenientes que encontramos en los servicios públicos, se halla en las diferencias idiomáticas. Parece que ahí radica una de las mayores dificultades. Aunque es cierto que las creencias religiosas o los usos y costumbres de origen provocan choques culturales en la comunidad, estos pueden suavizarse y llegar a ser comprendidos o aceptados, cuando no compartidos, si conseguimos una buena comunicación entre las partes. Por ello, el idioma adquiere tanto protagonismo al iniciarse una relación, porque la transmisión y el entendimiento de los mensajes es primordial para provocar el interés o el acercamiento hacia aquello que es nuevo –refiriéndome tanto a lo nuevo que encuentra “el que llega” como a la nueva situación que se produce para “quien ya estaba”–.

Desde este punto de vista, el primer paso hacia la actualización de nuestras bibliotecas sería el reciclaje y la capacitación de las personas que prestan atención directa al público en la utilización de otras lenguas, en el conocimiento de otras culturas y en la familiarización con imaginarios colectivos distintos a los nuestros. El segundo paso se centraría en la adquisición, distribución y difusión de los materiales en todos los idiomas posibles (de entre los que utilizan los residentes del municipio en cuestión). La diversificación idiomática en la oferta de nuestras colecciones es imprescindible para la consecución de un objetivo justo y en el que todos tenemos nuestra parte de responsabilidad: la salvaguarda de las lenguas minoritarias. Ekman (5), en sus reflexiones sobre cómo llegar a los usuarios, apunta: “La nueva lengua es la clave para integrarse en la sociedad, para estudiar y para trabajar. Pero la lengua materna es tu corazón y tus sentimientos, la clave para contactar con tu origen y con el futuro de tu patria, la clave

para contactar entre padres, abuelos e hijos. Saber más de un idioma es un beneficio tanto para el individuo como para la sociedad”. Nuestra propia experiencia nos demuestra que el hecho de disponer de literatura de otros países en su lengua original predispone a sus lectores a una mejor aceptación de su nueva realidad. La posibilidad de encontrar algo que les resulta familiar les ayuda a relajarse, a bajar la guardia, y con ello a entablar con mejores ánimos el diálogo con sus nuevos vecinos.

Aquí juegan su primer papel las bibliotecas públicas. La disponibilidad de fondos en diferentes idiomas es una de las maniobras iniciales que hay que llevar a cabo cuando se trata de mejorar el servicio, pero no es la única, ya que si pretendemos acabar hablando de utilidad y de eficacia, considero primordial en este proceso la implantación de nuevas tecnologías y el fomento de su uso como herramienta al servicio del conocimiento.

En la biblioteca de Gandía nos propusimos, en 2003, la reorganización de algunos espacios y la ampliación de recursos para poder adecuar este servicio a posibles usuarios que empezaban a hacerse presentes en nuestra población. La biblioteca como tal se ofrece del mismo modo antes y después de plantearnos la necesidad de iniciar un proyecto relacionado con la multiculturalidad, pero nuestro trabajo ha repercutido positivamente en la población inmigrante, provocando un aumento significativo del porcentaje de extranjeros en el censo de usuarios. Este porcentaje es hoy equivalente al de la población en general, lo cual nos indica que el uso de nuestras bibliotecas se ha equilibrado en lo que se refiere a las nacionalidades presentes. Además, se da un hecho que, aunque parezca carecer de importancia, en el fondo es un buen síntoma: el uso de las bibliotecas por parte de inmigrantes se ha normalizado entre los usuarios no extranjeros, es decir, hoy en día a nadie le llama la atención la presencia de usuarios de muy distinto origen y condición. Y remarco la importancia de este hecho porque haber conseguido que personas con rasgos diferentes puedan pasar desapercibidas es muestra de aceptación, o al menos de ausencia de prejuicios respecto a quien lee, estudia o realiza un préstamo justo al lado.

Hay que destacar el papel de la programación sociocultural que se lleva a cabo desde la red de bibliotecas, dentro de un programa ambicioso que abarca todas las actividades en conjunto. Todas se planifican al mismo nivel y se ha constatado que la asistencia y la participación en estas





que nos permite consultar y difundir todo tipo de documentos sobre las características históricas, geográficas y lingüísticas de cualquier parte del mundo.

Por otra parte, no debemos olvidar la temática relativa a la extranjería, pues interesa tanto a los propios inmigrantes, como a estudiosos y profesionales de derecho, de ciencias políticas, de ciencias sociales... y también a las organizaciones solidarias de atención al inmigrante. Existe un amplio espectro de colectivos que necesitan estar bien informados sobre la evolución de las leyes y nuevas normativas en este sentido, por lo que hay que prever la ampliación de este apartado de la colección. Asimismo, toda la temática relativa al interculturalismo y educación en valores, tolerancia, solidaridad, cooperación, etcétera, debe igualmente incrementarse y actualizarse para dar servicio a los estudiantes y profesionales de la educación, de bienestar social, y afines, que se preocupan por reciclarse y ponerse al día en esta materia.

En cuanto a los fondos en lengua castellana, existen y se renuevan de forma regular en cualquier biblioteca española, pero ya que hablamos de multiculturalidad en sentido amplio, es conveniente enriquecer la colección incorporando nuevos autores y obras, de mayor número de países latinoamericanos, teniendo en cuenta las sugerencias y aportaciones de los lectores.

La ampliación de fondos en otros idiomas representa, como vemos, sólo una parte del conjunto de adquisiciones relacionadas con la diversidad cultural que llevamos a cabo en la biblioteca de Gandía. Pero dada su complejidad es, quizás, la más costosa en cuanto al procedimiento a seguir desde que se decide una compra hasta que llega a la estantería a disposición del usuario, proceso que a veces se alarga mucho en el tiempo.

Primera cuestión: conseguir los documentos solicitados. Intentamos satisfacer las demandas de los usuarios, pero la búsqueda de algunos documentos ha resul-

tado a veces infructuosa, lo cual es muy frustrante. Afortunadamente, ya hemos observado una mayor conciencia hacia estas necesidades en las editoriales que trabajan en el ámbito internacional y empieza a notarse una mayor oferta de materiales en versión original en lenguas minoritarias que, hasta ahora, no aparecían en sus catálogos. Sigue sin ser suficiente, pero ya es un avance. Un número importante de los fondos extranjeros de nuestra biblioteca ha sido comprado en los países de origen.

Segunda cuestión: la catalogación. El tratamiento que se da a cada uno de los documentos de nueva incorporación es el mismo para todos, pero el grado de dificultad es diferente para cada lengua, no tanto por la diferencia idiomática en sí, sino por la existencia de alfabetos tan dispares, que impiden el manejo de los datos en su lengua original. La catalogación requiere un proceso previo de preparación en el que es imprescindible la ayuda de colaboradores extranjeros, que traducen los datos correspondientes a la ficha del documento para poder introducirlos en el catálogo general. Se suma, además, el trabajo de tener que crear la mayoría de autoridades, ya que muchos de los autores nos son desconocidos por no disponer anteriormente de obras suyas en la biblioteca.

## Los servicios

La mejora de los servicios bibliotecarios se ha basado en la diversificación de los mismos.

En la recepción se dispuso un bloque de buzones de sugerencias destinado cada uno de ellos a una (en algún caso dos) de las nacionalidades de las que contamos con mayor presencia de ciudadanos en Gandía. Estos buzones los gestionan representantes de la Junta Multicultural (de la que hablo más adelante), que son los que se ocupan de contactar y entrevistarse, si es necesario, con la persona que hace la sugerencia o demanda.

En la biblioteca, como he explicado anteriormente, se han ampliado los fondos según los distintos criterios ya expuestos. En el caso de las lenguas extranjeras, el incremento es apreciable tanto por la cantidad de ejemplares, como por la diversificación de los idiomas disponibles.

En la hemeroteca se ha reforzado la compra de publicaciones periódicas de ámbito internacional. Se ofrece además la posibilidad de consultar prensa internacional impresa (6) de entre 200 periódicos de más de 60 países del mundo, en edición

del día, gracias a la instalación de un software que captura las ediciones vía satélite y nos permite su impresión en papel en el mismo momento en que se cierra la edición en el país de origen.

El servicio de internet se ofrece ahora en todas las plantas de la biblioteca, mediante el sistema *wifi*, y además se ha puesto a disposición de los usuarios un servicio específico de ofimática que les permite escribir y enviar, o imprimir, documentos en gran variedad de lenguas. Este servicio consiste en la configuración de un ordenador para poder elegir cualquier idioma de la red y en la disponibilidad de teclados correspondientes a los distintos alfabetos (latino, cirílico, árabe, armenio...) para la escritura en la lengua seleccionada.

## La participación

Estamos convencidos de que la base del éxito en la actualización de nuestras bibliotecas se encuentra en el planteamiento inicial: no podemos acercar las bibliotecas a nuevos usuarios si no somos capaces de ofrecerles algo de lo que ellos necesitan. Y ¿cómo conocer estas necesidades, cómo aproximamos a sus intereses si no sabemos cuáles son? La consolidación de un grupo de trabajo formado por personas de distintas nacionalidades, asesoradas en todo momento por los responsables técnicos de la biblioteca, facilitó, o más bien, nos permitió conseguir que el objetivo de dar respuestas adecuadas a las nuevas demandas no se quedara en una simple declaración de intenciones. Este grupo se llamó Junta Multicultural y su labor en la biblioteca consiste, lógicamente, en colaborar en las tareas que requieren una asistencia especial por idioma y hábitos: atención a los recién llegados, asesoramiento al personal bibliotecario, listas de compra, traducción de textos, ayuda en la catalogación, programación de actividades, etcétera. Esta actuación dio frutos muy pronto entre los nuevos residentes, pero lo más destacable de esta iniciativa es la gran repercusión social que ha tenido a todos los niveles.

Por nuestra parte tenemos muy claro que ellos han de ser los protagonistas en este proceso de adecuación, ya que ellos son, en definitiva, quienes lo provocan. Creamos la Junta Multicultural para dar a los inmigrantes la oportunidad de expresarse y de participar en los programas socioculturales que se organizan en la biblioteca. Los componentes de la Junta, además de su colaboración directa con los bibliotecarios, actúan como portavoces y



representantes de los ciudadanos de su misma nacionalidad, trasladándonos sus inquietudes, sus iniciativas y sus propuestas.

Pero ¿por qué es tan importante esta participación? Porque es una buena forma de sacar a la luz singularidades de sus tradiciones y sus experiencias, de manera que las podamos conocer y, en su caso, podamos servir de apoyo a su identidad cultural. Ante todo, hay que mostrar respeto y sensibilidad hacia las nuevas manifestaciones culturales y eso no se consigue si no se conocen primero.

Esperamos, con nuestro trabajo, estar contribuyendo al mantenimiento de una sociedad bien informada, aportando herramientas que propicien la autonomía personal y ayuden a tomar decisiones en todo aquello que afecta al desarrollo individual y colectivo. ◀

### Notas

- (1) Aceptación del diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.
- (2) CIVALLERO, Edgardo. *El mito de la "multiculturalidad" y para qué quiero una biblioteca*. Disponible en: <http://www.immigrant.org/invandaren/?p=68>.
- (3) *The Public Library Service the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Munich: K. G. Saur, 2001.
- (4) RODRIGO, Miquel. *Portal de la Comunicación* (página web) - Aula abierta. Lecciones básicas. *La comunicación intercultural*.
- (5) EKMAN, Maud (bibliotecaria). Llegar a los usuarios multiculturales de las bibliotecas: algunas reflexiones y ejemplos de Suecia. 65th. IFLA Council and General Conference. Bangkok, Thailand. August, 1999.
- (6) "Biblioteca Central de Gandia: una hemeroteca bien equipada". En: *Correo Bibliotecario*. SD. General de Coord. Bibliotecaria, Ministerio de Cultura, nov.-dic. 2007, nº 99.