

BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIOS MULTICULTURALES

**Informe del Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad
en Bibliotecas**



Madrid, marzo de 2009

1.1 Bibliotecas Interculturales en Andalucía

En 2001 la Comisión Interdepartamental de Políticas Migratorias creada para promover la coordinación e impulsar las actuaciones en materia de migración de las Consejerías de la Junta de Andalucía, elabora y da a conocer el I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía para el periodo 2001-2004 con el propósito de lograr la plena integración económica, laboral y cultural entre la población inmigrante y la receptora desde un criterio de reciprocidad.

En el área socio-cultural el plan prioriza el potenciar las bibliotecas públicas como lugar de encuentro e intercambio cultural, para lo cual se precisa dotarlas de fondos bibliográficos y documentales tan ricos como lo que pueda ser la diversidad social. También ofrecer y asegurar el acceso a ellas de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

La Consejería de Cultura puso en marcha el "Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía" dentro del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía para el periodo 2001-2004, entendiéndose que las bibliotecas públicas son el lugar donde se facilita el acceso a la información y a los registros culturales a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones y con un espíritu democrático y solidario.

Las bibliotecas Interculturales se crean en Andalucía para ofrecer y asegurar el acceso de la población inmigrante y minorías étnicas, lingüísticas y culturales a un servicio bibliotecario al mismo nivel que el resto de los ciudadanos, facilitándoles materiales y servicios adecuados a sus necesidades, favoreciendo el conocimiento de su cultura por parte del resto de los usuarios de las bibliotecas públicas y fomentando el uso de las bibliotecas públicas como lugar de encuentro e intercambio cultural.

OBJETIVOS

1. Ofrecer y asegurar el acceso de la población inmigrante y minorías étnicas y lingüísticas a un servicio bibliotecario al mismo nivel que el resto de los ciudadanos, facilitándoles materiales y servicios adecuados a sus necesidades, favoreciendo el conocimiento de su cultura por parte del resto

de los usuarios de las bibliotecas municipales y fomentando el uso de la Biblioteca Pública como lugar de encuentro e intercambio cultural

2. Propiciar en la sociedad andaluza actitudes favorables a la acogida y a la integración social de la población inmigrante, tratando de prevenir la aparición de actitudes negativas hacia el hecho migratorio, así como modificar las posibles conductas racistas y xenófobas ya existentes.

REQUISITOS

Para formar parte del proyecto de Bibliotecas Interculturales de Andalucía desarrollado por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía es necesaria la firma de un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y la Consejería, y las bibliotecas deben reunir unos requisitos mínimos que son los siguientes:

1. Que la biblioteca pública municipal esté inscrita en el Registro de Bibliotecas de la Junta de Andalucía.
2. Realización de un estudio de la población extranjera existente en el municipio determinando su tipología y necesidades.
3. Que la población inmigrante sea de al menos el 3% del total de la población del municipio. En caso de que sea menor se atenderán sus necesidades mediante el préstamo de fondos del lote circulante.
4. Que la biblioteca tenga elaborada una guía de uso de la biblioteca.
5. Que la biblioteca cumpla con las infraestructuras básicas para la prestación del servicio:
 - Mobiliario adecuado y equipos de audio y video.
 - Acceso a Internet para los usuarios de la biblioteca.

En el convenio se estipula que la adquisición del fondo inicial corresponde a la Consejería de Cultura y que para los siguientes ejercicios el Ayuntamiento debe colaborar en la adquisición compartida, que será de un 60% por parte del municipio y el 40% por la Consejería de Cultura.

La selección y catalogación de los fondos se lleva a cabo por el bibliotecario de la biblioteca pública municipal con el apoyo del coordinador del programa.

La señalización de las distintas salas y servicios de la biblioteca es asumida por la Consejería de Cultura.

El proyecto comenzó en el año 2002 con la creación de la biblioteca del Albaycín, un barrio granadino con una tradición y una población de origen árabe muy importante que fue inaugurada en el año 2003.

Las bibliotecas que forman parte del proyecto son:

- Biblioteca Pública Provincial de Huelva
- Biblioteca Pública Provincial de Almería
- Biblioteca Pública Provincial de Cádiz
- Biblioteca Pública Provincia de Jaén
- Biblioteca Pública Provincial de Málaga
- Biblioteca Pública Municipal de Lepe (Huelva)
- Biblioteca Pública Municipal de Palos de la Frontera (Huelva)
- Biblioteca Pública Municipal de Martos (Jaén)
- Biblioteca Pública Municipal de Palma del Río (Córdoba)
- Biblioteca Pública Municipal de Mijas (Málaga)
- Biblioteca Pública Municipal de Torrox (Málaga)
- Biblioteca Pública Municipal de Cartaya (Huelva)
- Fondo Circulante en la Biblioteca de Andalucía

SEÑALIZACIÓN

La señalización es fundamental en una biblioteca.

- Las señales externas sirven no solo para identificar la función del edificio sino que también son su publicidad más básica
- Las internas, por su parte son imprescindibles para que los usuarios encuentren fácilmente los servicios que la biblioteca ofrece.

Las normas IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de biblioteca pública aconsejan que estén en braille y en las lenguas utilizadas por los grupos étnicos de la comunidad. Las directrices para el Servicio Bibliotecario de Comunidades Multiculturales, también recomiendan que cuando sea posible se utilicen signos internacionales no verbales.

Por este motivo se ha tenido muy en cuenta en las bibliotecas interculturales de Andalucía la señalización y contamos con una señalización externa colocada junto a la de la biblioteca pública y que hace alusión a su carácter intercultural y una señalización interna en

la que en lugar de utilizar todos los idiomas, hemos optado por utilizar un sistema de pictogramas que indican los servicios que la biblioteca ofrece.

FORMACIÓN

La formación de los bibliotecarios en temas multiculturales es de vital importancia. Por este motivo se han programado cursos de formación para los bibliotecarios andaluces, especialmente para aquellos que implantaran en sus bibliotecas estos servicios. Se han desarrollado dos cursos en Granada en Noviembre de 2003 y Mayo de 2007. En él participaron bibliotecarios procedentes de todas las provincias andaluzas. El programa abarcó los temas más importantes sobre servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales, interculturalidad y el fenómeno de la inmigración.

ACTIVIDADES

A la hora de organizar actividades de animación hay que tener en cuenta que éstas han de estar dirigidas a toda la población, de manera que la población autóctona conozca mejor la cultura de las personas procedentes de otros países y los inmigrantes conozcan la del nuevo país.

Las actividades que se han llevado a cabo son:

Visitas guiadas: destinadas a todos los centros de enseñanza infantil, primaria y secundaria de la localidad. El objetivo es el conocimiento de la biblioteca, sus servicios y dependencias, haciendo hincapié en los fondos en otras lenguas y en las actividades multiculturales.

Para realizar la actividad se envía una invitación a los centros de enseñanza y se establece un calendario según lo van solicitando los distintos centros.

Cursos de formación de usuarios: Se hace especial hincapié en el uso de la página de web de recursos de información para minorías, étnicas, lingüísticas y culturales.

Celebración de fiestas populares y/o religiosas más importantes de cada cultura, por medio de exposiciones, conferencias, representaciones teatrales, etc.

Ciclo de música contada: La actividad consiste en que una persona conocedora de la cultura y la música de un país relata la historia, las tradiciones y la cultura de su país a través de su música.

Ciclo de cine: Con películas de distintas culturas y basadas en obras literarias, de las que se hace una guía de lectura que se reparte entre los asistentes. Se procurará siempre tener esas obras en las lenguas originales.

Cuenta-cuentos: Se trata de contar cuentos populares de varios países con el objeto de que los niños puedan conocer la cultura y el folclore de estos lugares y así aceptar mejor la pluralidad del mundo que nos rodea.

La narración está a cargo de personas de esa cultura y posteriormente se establece un coloquio entre los niños y la persona que cuenta el cuento.

Cursos de español

Web Andalucía Entreculturas

(<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c>)

El principal objetivo de Andalucía Entreculturas es proporcionar acceso sobre derechos, obligaciones y oportunidades a las minorías lingüísticas establecidas en Andalucía ya que consideramos el acceso a la información como la base para la integración y la participación activa en todas las esferas de la vida social.

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

Esta página de recursos de información para minorías étnicas, lingüísticas y culturales ofrece la información en nueve idiomas: español, francés, inglés, árabe, ruso, polaco rumano y alemán y su objetivo es reunir en un solo punto de acceso todas aquellas informaciones útiles para la población inmigrante en Andalucía, y también información procedente de sus países de origen.

La información está organizada en nueve grandes categorías: Atención Jurídica; Conocer España; Cultura; Educación; Empleo; Organizaciones, asociaciones y colectivos de apoyo a la inmigración;

Recursos en otros países; Seguridad Social; Sociedad y política. Estas se dividen a su vez en subcategorías.

También contiene un registro de direcciones con información de y sobre los países de origen de los inmigrantes que cuenta con direcciones de 45 países.

1.2 Biblioteca Abierta de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid

El origen de este programa se puede situar en 2004. Se preparó para las Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid, la ponencia, con la participación de las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y bibliotecas públicas municipales de la Región de Madrid "Servicio para minorías. La colaboración institucional". Las conclusiones de estas jornadas apuntaban la necesidad de abordar los servicios de las bibliotecas públicas desde la integración de las diferentes minorías que componen la Comunidad de Madrid.

El programa "Biblioteca Abierta" se inició el 1 de octubre del 2005, con la contratación de 40 "mediadores interculturales", era la primera vez que en las Bibliotecas Públicas de titularidad de la Comunidad de Madrid se integraba en la plantilla la figura profesional del "mediador" hoy "monitor de integración cultural" con las funciones de enlace entre las comunidades extranjeras y/o inmigrantes que tienen dificultades de comunicación lingüística en castellano.

En la financiación del programa intervienen: la Consejería de Inmigración y Cooperación; Consejería de Empleo y Mujer y la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. La función principal, que aúna a todas ellas, es facilitar la integración en la sociedad madrileña de los inmigrantes que llegan a la región y tienen barreras lingüísticas. Desde el inicio del programa se han contratado hasta hoy más de 200 "monitores" cualificados y más de la mitad de ellos son mujeres.

La Red de Bibliotecas Públicas de titularidad de la Comunidad de Madrid y bibliotecas públicas municipales de la Región de Madrid tienen como misión: Acercar la cultura española a todos los inmigrantes y/o extranjeros así como el proporcionar a todos los ciudadanos de Madrid materiales documentales en diferentes idiomas mediante la creación de Centros de Interés Cultural, para permitir que las diferentes culturas y lenguas que forman parte de la Comunidad de Madrid, puedan integrarse en un espacio común.

Este programa va dirigido a todos los extranjeros y/o inmigrantes que quieran conocer más sobre el país de acogida, así como mantener su

identidad cultural y/o lingüística. Y permitir que los ciudadanos de Madrid puedan tener acceso a materiales multilingüísticos y multiculturales.

Se enmarca en las actuaciones que comprende el Plan de Fomento de la Lectura de la Comunidad de Madrid, una de sus líneas es desarrollar acciones para salvar las barreras de acceso y utilización de la información, garantizando a los todos los ciudadanos residentes en la Comunidad de Madrid la igualdad de oportunidades.

El Proyecto

Su finalidad es la integración de las comunidades inmigrantes en la Comunidad de Madrid a través del acceso y la difusión de recursos lingüísticos que posibiliten la difusión de la lengua española y el desarrollo de los Centros de Interés Cultural y Lingüístico en las principales lenguas y/o áreas culturales de los “nuevos vecinos”. Posibilitar, así, el acceso de todas las minorías a los servicios bibliotecarios en igualdad de condiciones.

Se mezclan en él las políticas de inmigración desarrolladas por la Comunidad de Madrid y las recomendaciones de la IFLA / UNESCO para bibliotecas públicas y servicios bibliotecarios multilingüísticos y multiculturales, para que los inmigrantes puedan:

- Integrarse en igualdad legal como un miembro más de la sociedad de acogida
- Potenciar una convivencia sin discriminaciones.
- Igualdad de oportunidades
- Potenciar la cohesión social.

Líneas estratégicas que desarrollan el programa “Biblioteca Abierta”

1. Versionar la normativa bibliotecaria a las lenguas más significativas que conviven con el castellano. Crear documentación de acogida e información bibliotecaria en la/s lengua/s de la inmigración más representativas en el municipio o distrito donde se encuentra la biblioteca.

2. Desarrollar acciones de formación de usuarios para que los “nuevos vecinos” conozcan los servicios y actividades de las bibliotecas públicas.

3. Disponer del espacio bibliotecario como un lugar de integración donde se desarrolle el imaginario capaz de crear vínculos con la sociedad de acogida. La Biblioteca como un nodo más en las redes sociales de la inmigración.

4. Desarrollar la colección multilingüística, la sección de español para extranjeros, los Centros de Interés Cultural y las materias relacionadas con la integración en los Puntos de información al inmigrante o sobre inmigración.
5. Señalar los espacios bibliotecarios tendiendo al bilingüismo en las bibliotecas que desarrollan los Centros de Interés Cultural
6. Potenciar las actividades que desarrollen el sentimiento de pertenencia y arraigo.
 - Actividades que muestren el entramado social de la Comunidad de Madrid.
 - Mostrar la problemática social y las posibles soluciones.
 - Introducir a los nuevos vecinos en la lengua y cultura de la "sociedad de acogida".
 - Luchar contra el analfabetismo / iletrismo en castellano
7. Desarrollar un espacio web "Biblioteca Abierta"
<http://www.madrid.org>
8. Realizar estudios de usuarios para focalizar y optimizar los recursos y materiales de las bibliotecas públicas y de la Red de bibliotecas públicas de titularidad de la Comunidad de Madrid.
9. Elaborar acciones formativas específicas para el personal de la biblioteca.

CENTROS DE INTERÉS CULTURAL Y LINGÜÍSTICO

Se localizan en las Bibliotecas Públicas de titularidad de la Comunidad de Madrid, sitas en la ciudad de Madrid. Se crean para dar una respuesta a la carencia de materiales multilingües tanto en: inglés, francés, alemán, italiano, portugués... como en las bibliotecas, que están localizadas en distritos con población inmigrante, con problemas de comunicación lingüística, y carencia de materiales: en su lengua de origen -rumano, búlgaro, chino, ruso y polaco- y aprendizaje del español como lengua extranjera.

Los Centros de Interés Cultural y Lingüístico (CIC) se componen de materiales en la lengua del CIC, más traducciones al español y métodos de aprendizaje de lenguas su composición temática es: novela, autores clásicos y modernos de dicho ámbito cultural, en su lengua y traducidos al español, autores clásicos españoles traducidos a su lengua y en español; biografías, de las personalidades más relevantes de su área cultural y españolas; filosofía, religión, socio-

política, cultura-tradicional –libros de cocina, tradiciones populares, literatura popular para hombres y mujeres...- Viajes por España, experiencias viajeras de españoles por el área lingüística y cultural representada; métodos de aprendizaje de español para extranjeros, libros de lectura fácil en español, métodos de aprendizaje de lingüístico del CIC...además se incluyen música, cine y publicaciones periódicas, tanto de su país como publicadas en Madrid por la asociaciones... enfocadas a la inmigración. Se desarrolla tanto en la biblioteca infantil/juvenil como en la Sala General “adultos”.

Los CIC incluyen una señalización bilingüe para facilitar la circulación por la biblioteca. La normativa bibliotecaria es traducida a todas las lenguas relevantes de la inmigración y se encuentra disponible en toda la Red y puede utilizarse en cualquier momento en cualquier biblioteca. Los CIC tienen dípticos bilingües.

La colección multilingüe está distribuida en toda la red de bibliotecas públicas los CIC se encuentran en las siguientes bibliotecas:

CIC-Búlgaro en Biblioteca Pública Central.

CIC-Ruso en la Biblioteca Pública de Fuencarral “Rafael Alberti”

.0

CIC-Rumano en la Biblioteca Pública de Latina “Antonio Mingote”

CIC-Árabe en las Biblioteca Pública de Latina “Antonio Mingote” y Biblioteca Pública de Villaverde “María Moliner”.

CIC-Chino en la Biblioteca Pública de Usera “José Hierro”

CIC-Polaco en la Biblioteca Pública de Puente de Vallecas.

Importantes colecciones multilingüísticas y español para extranjeros en: BP Centro “Pedro Salinas”, BP Retiro, BP Villa de Vallecas “Luis Martín-Santos”, BP del Estado Manuel Alvar.

Colección especializada en cultura gitana: Biblioteca Pública de Villaverde “María Moliner”.

<http://www.madrid.org>

Señalización

Los CIC tienen una señalización bilingüe desde los directorios de entrada a la biblioteca hasta el espacio bibliotecario donde se desarrolla la colección específica. Se sigue por ello las directrices de la IFLA /UNESCO. Se considera el CIC como un servicio bibliotecario más de la biblioteca, no hay una señalización identificativa exterior sino en el interior de la biblioteca.

Formación

Se presta especial atención desde el año 2004 a la formación del personal que trabaja en toda la red de bibliotecas públicas en habilidades socio-culturales enfocadas al trabajo con inmigrantes, discapacitados y minorías lingüísticas, Se han desarrollado cursos en

colaboración con la antigua “Escuela de Mediadores Sociales” (EMSI) para adquirir habilidades propias de la mediación. Se realizan cursos para atender a la población multiculturalmente diversa y formación especializada para desarrollar acciones de difusión y comunicación para minorías

Se desarrollan seminarios y conferencias en colaboración con entidades y universidades sobre diferentes aspectos de la inmigración, la multiculturalidad...

ACTIVIDADES

- **Presentación de libros de escritores “nuevos vecinos” inmigrantes publicados en Madrid/España:** Dar a conocer a los escritores “nuevos vecinos” que escriben en un país distinto del suyo, en su lengua materna, a veces lo hacen en español y en algunas ocasiones “bilingüe”. Se realizan veladas de lectura en voz alta.
- **Fiestas de Navidad / Semana Santa.** Se muestra como se celebra la Navidad y fiestas religiosas en diferentes lugares de Europa, especialmente en los países más representativos de inmigración con barreras lingüísticas: polacos, rumanos, rusos, búlgaros, armenios, bielorrusos... en el ámbito cristiano tanto Católico como Ortodoxo.
- **La Fiesta en el mundo Mediterráneo:** Las principales fiestas de las tres culturas: judía, cristiana y musulmana. Se explica: la tipología de calendarios (solar y lunar), la fiesta y su importancia en mundo campesinos, la similitud entre todas las fiestas (principales). Se separan en cuatro ciclos: Verano, Otoño, Invierno y Primavera. Celebración de la primavera en Bulgaria y Rumanía.
- **Exposiciones bibliográficas.** Pueden ser de diferentes temáticas: Las mil y una noche, sobre un autor, un tema... Se trata de dar a conocer a los usuarios la colección de la biblioteca, pueden estar en la lengua de los “nuevos vecinos” y castellano. Se hacen folletos con las obras más importantes, explicando quién es el autor, la importancia del tema a tratar... etc. Exposición de la obra de Pérez Reverte en castellano y su traducción al rumano; las obras de Mircea Eliade (castellano, inglés, francés, rumano...)
- **Proyecciones de cine.** Proyecciones no ficción y ficción, sobre la inmigración o sobre España y/o Europa. Se proyectan películas que muestran el desarrollo cinematográfico de diferentes países, idioma original con subtítulos o no.
- **Tertulias, talleres y encuentros.** Reunión de usuarios para hablar de un tema, para perfeccionar el español o bien para hablar en su propia lengua con sus paisanos.

- **Cuenta cuentos para niños / adultos.** Se realiza tanto con niños como adultos. Se puede hacer a través de un tema y se cuentan cuentos de diferentes culturas.
 - **Lectura plurilingües del Quijote.** Leen el Quijote en español, rumano, ruso, chino.... Se implican a Asociaciones inmigrantes, ONG's, colegios...
 - **Celebración de efemérides relevantes y significativas:**
 - La exposición que se realiza todos los años sobre CHERNOVIL.
 - La importancia de la llegada del hombre a la luna.
 - Días nacionales
 - La muerte de poetas / escritores nacionales
 - **Mesas redondas, conferencias y conciertos**
 - Conferencias de viajeros españoles sobre el mundo
 - Tradiciones hispano-musulmanas
 - La cocina (recetas, degustaciones...)
 - Tradiciones religiosas y la comida
 - Inmigración
 - Conciertos de instrumentos tradicionales
 - **Días de atención a la Inmigración.** El monitor atiende las diferentes preguntas de los inmigrantes y lo reenvía a uno u a otro sitio. Es una información de base, en relación con las Asociaciones y ONGs
 - **Talleres de lectura fácil.** Paliar las diferencias culturales, analfabetismo e iletrismo, a través de la comprensión lectora.
-
- **Celebración del día de la mujer trabajadora.** El mes de marzo es el mes de la madre en el mundo musulmán y el 8 de marzo es una de las fiestas principales de la Europa del Este.
 - **Celebración del 9 de Mayo día de Europa.** Se expone en las bibliotecas: libros, carteles y fotografías que recuerdan el 9 de mayo como el día de Europa.
 - **Semana Hispano + País de Inmigración.** En esta semana se pone de manifiesto el grado de integración entre las diferentes nacionalidades: conferencias, conciertos de música, presentación de libros, mesas redondas, puestas en común... etc. <http://www.madrid.org>

1.3 Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza

<http://bibliotecas-municipales.zaragoza.es>

En la ciudad de Zaragoza el servicio de biblioteca pública se ofrece desde la Biblioteca Pública de Zaragoza, gestionada por el Gobierno de Zaragoza, y las Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza, éstas últimas están organizadas como un sistema bibliotecario urbano gestionado a través del Patronato Municipal de Educación y Bibliotecas del Ayuntamiento de Zaragoza que oferta sus servicios en 23 bibliotecas¹ diseminadas por toda la ciudad y complementadas por un Bibliobús² con 10 paradas semanales, superando las 40.000 horas de servicio anual. Además de estos puntos de servicio, desde el Centro Coordinador se ofrecen servicios de información y de extensión bibliotecaria en toda la ciudad.

De acuerdo con el espíritu de la biblioteca pública, en nuestras bibliotecas se han venido desarrollando actuaciones relacionadas con la interculturalidad desde hace años. No obstante, en una de ellas se ha desarrollado una acción más específica, se trata de la Biblioteca Manuel Alvar que fue inaugurada en abril de 2003 y da servicio al Distrito Delicias, el que cuenta con el número más alto de habitantes en la ciudad (112.081) y en el que el porcentaje de personas migradas (15.507, un 13,8 %) es el segundo mayor en la ciudad. En esta biblioteca se conformó una colección especializada y se están llevando a cabo actuaciones a través de un convenio con una asociación de mediadores que pasamos a detallar.

La colección de la Biblioteca Manuel Alvar

En esta biblioteca, además de su colección general, conformamos una sección especializada en Interculturalidad compuesta a fecha 31.12.2008 por 2.022 documentos y también disponemos de un servicio de impresión de periódicos de diversos países que, en la actualidad, incluye un programa de impresión semanal de 14 periódicos de 13 países, entre ellos aquellos cuya población es mayoritaria en el distrito.

Los documentos, al margen de estas publicaciones periódicas, podríamos agruparlos en:

- . Libros en castellano, sobre información y sensibilización a la interculturalidad y narrativa de autores de distintos países, más alejados de la literatura más habitual para nosotros.

¹http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/listado_Centro?id=168&inc=50

²http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/detalle_Tramite?id=20201

- . Materiales en otros idiomas, en la actualidad contamos con documentos en 33 lenguas
- . Materiales para aprendizaje de español
- . Música tradicional

Nuestro planteamiento, desde el primer momento, fue crear una sección especializada que sirviese a todos los usuarios de la biblioteca, en ningún momento planteamos una sección específica única y exclusivamente para unos usuarios determinados, todo lo contrario, se trataba de que todos los ciudadanos (inmigrantes o no) tuvieran acceso a una parte de la colección, destacada, dedicada a la diversidad cultural como elemento enriquecedor de la colección general de la biblioteca y, por otra parte, que los inmigrantes pudieran encontrar material de su interés en su propio idioma, además de que sintieran que tenían acceso a todo el contenido de la biblioteca, a todos sus servicios y a todos sus fondos, en las mismas condiciones que el resto de los usuarios.

Convenio con la Asociación Amediar

Desde 2006 se mantiene un convenio con la Asociación *Amediar* y desde ese año hasta la actualidad se han desarrollado con éxito y muy buena aceptación los proyectos *Bibliotecas Multiculturales: un espacio para la convivencia* y *Bibliotecas Multiculturales: una herramienta educativa* que incluyen las siguientes actuaciones:

A nivel interno:

- . Asesoramiento en la selección de la colección
- . Asesoramiento en la adquisición de la colección (proveedores, fuentes de suministro de materiales, etc.)
 - . Traducción de elementos de información importantes para la catalogación y clasificación de materiales.

Servicios a los usuarios:

- . Atención directa a los usuarios. Un equipo de cinco orientadores culturales atienden durante tres horas semanales cada uno, en su idioma original, a usuarios procedentes de Rumanía, Ecuador, China, Marruecos y Senegal, (ya que según datos del Padrón Municipal, son las más numerosas). Es un enlace entre los usuarios, reales y potenciales, y la Biblioteca, que permite conocer a los usuarios los servicios y fondos de la Biblioteca y a nosotros sus demandas.
- . Actividades de difusión del servicio y sus fondos. Con el objetivo específico de difundir el papel de la Biblioteca Pública en la sociedad multicultural del distrito. Entre ellas que destacan:

- . Contactos con asociaciones de diferentes comunidades, con centros educativos y agentes culturales del territorio así como con otras entidades cuyo ámbito de acción sea la interculturalidad.
 - . Programa de visitas a los centros educativos y visitas de grupos de estos centros a la biblioteca.
 - . Elaboración de materiales de difusión sobre el servicio (folleto *Sección Multicultural de la Biblioteca Manuel Alvar* y su traducción a árabe, chino, francés, inglés, rumano y wolof) y la colección (guías de lectura sobre diversos temas)
- . Actividades culturales. Una programación amplia y diversa de actividades (proyecciones, cuentacuentos, talleres, charlas, etc.) para usuarios de todas las edades sobre varias comunidades culturales.

Desde diciembre de 2006 hemos tenido la inmensa suerte de contar con un equipo conformado por una mediadora cultural, Carmen Sancho, que a su vez es bibliotecaria por formación y profesión, que ha coordinado los proyectos citados con Vicenta Íñiguez, responsable de la Biblioteca Manuel Alvar, y el resto de los trabajadores del centro y se ha apoyado en un grupo de orientadores culturales de diversas procedencias para trabajar con entidades sociales, educativas y culturales bien del ámbito territorial en el que la biblioteca está ubicada, bien del mismo campo de acción mediadora así como con asociaciones de inmigrantes de comunidades variadas. De hecho, una de las acciones más valoradas es el contacto establecido con estas entidades ciudadanas, educativas, culturales, etc. de personas adultas que, en muchos casos, se convierte en regular.

Las actuaciones llevadas a cabo han tenido como destinatarios a usuarios y visitantes originarios de cualquier procedencia, de todas las edades, tanto niños y niñas como población adulta y el hecho de poder dirigirse a ellos en su idioma original en la mayor parte de los casos ha supuesto un valor añadido percibido claramente por los asistentes y participantes en visitas y actividades.

Uno de los puntos fuertes de los programas desarrollados con *Amediar* es la programación regular y variada de actividades, que tienen como objetivo fomentar el conocimiento de las diferentes culturas por lo general a través de bloques temáticos mensuales que sirven de hilo conductor y que incluyen exposiciones (ya sean bibliográficas, de fotografía, de materiales, etc.), talleres (de caligrafía, de manualidades, de creación literaria y artística, etc.), sesiones de cuentacuentos, proyecciones, juegos, charlas, etc. Una parte de estas actividades se desarrollan en la Biblioteca Manuel Alvar y otra parte en centros educativos del distrito.

También las visitas guiadas a la biblioteca que ofrecen un programa completo con recorrido por las instalaciones, explicación de las diferentes salas, colecciones y servicios y terminando con una actividad de fomento

de la lectura han tenido un éxito indudable, han estado dirigidas a grupos de adultos o de escolares y en muchos casos ha sido el inicio de un uso posterior habitual y continuado de las instalaciones, convirtiéndose así el visitante en usuario.

En muchos casos se ha procedido a realizar una visita previa al centro que se iba a desplazar a la biblioteca para presentar el servicio que posteriormente se visitaría. También, en algunos casos, en esta visita previa, se llevaban al colegio *Maletas viajeras* apropiadas al ciclo escolar visitado y se utilizaban los materiales que las componen con fines educativos, culturales y lúdicos.

El objetivo de estas visitas, además de dar a conocer el espacio de la biblioteca y sus servicios, es dar a conocer otras realidades culturales y trabajar la interculturalidad como parte de un planteamiento global de educación en valores.

Es digno de reseñar que se establecieron contactos con todos los centros educativos del Distrito Delicias, en algunos casos con un alto porcentaje de alumnado procedente de otros países, alcanzando en un caso concreto el 70 % de los alumnos.

2 AUSTRALIA

2.1 MyLanguage (<http://www.mylanguage.gov.au/>)

MyLanguage es un servicio bibliotecario multicultural electrónico realizado en colaboración por bibliotecas de varios estados: New South Wales, Queensland, South Australia, Victoria, Western Australia y Northern Territory Library and Information Service.

Este sitio interactivo ofrece:

- Acceso a buscadores, directorios web y noticias en seis lenguas.
- Materiales de formación para grupos comunitarios e individuales cultural y lingüísticamente diversos
- Asesoramiento a bibliotecas que proporcionan servicios tradicionales y electrónicos a comunidades cultural y lingüísticamente diversos. Esto incluye acceso a directrices, normalizaciones, informes, artículos y ponencias de conferencias e investigación sobre aspectos de servicios bibliotecarios multiculturales.
- Un banco de recursos creciente de información técnica especializada de interés para los grupos comunitarios cultural y

lingüísticamente diversos, agencias gubernamentales y bibliotecas.

El servicio Multicultural de la biblioteca del Estado de New South Wales (www.sl.nsw.gov.au/multicultural/) contiene libros en lenguas de alrededor de 40 comunidades, incluyendo inglés como segunda lengua. En algunas lenguas también tiene audio libros. La colección está disponible a través del préstamo para las bibliotecas públicas locales. Y es prestada al público a través de su biblioteca local. Entre los servicios que ofrece están los de asesoría para bibliotecas públicas y bibliotecas comunitarias, formación para el personal bibliotecario sobre concienciación intercultural y estrategias de equidad.

La web de la biblioteca del Estado de Queensland <http://www.slq.qld.gov.au/info/lang> ofrece información en 19 lenguas y cuenta con libros en más de 60 idiomas

La Biblioteca Estatal de Victoria ofrece una división VICNET (Portal de Información a la comunidad de Victoria) (<http://www.vicnet.net.au/community/ethnic/>) con información para todas las comunidades residentes en el Estado

3 ESTADOS UNIDOS

3.1 Queens (New York)

<http://www.queenslibrary.org/>

Queens es un barrio de New York con una población superior a los dos millones de habitantes de los cuales más de 45% hablan una lengua diferente del inglés en su casa. Más de 120 países y 100 lenguas están representados haciendo de Queens la ciudad más diversa étnicamente de Estados Unidos.

Esta biblioteca está formada por una biblioteca central, 62 sucursales y 6 centros de educación de adultos.

Han puesto en marcha varios programas:

- **The New Americans Program (NAP):**
http://www.queenslibrary.org/?page_nm=New+Americans+Program Sirve a residentes cuya primera lengua no es el inglés, la mayoría de ellos no usuarios de la biblioteca. Este programa tiene tres pilares: desarrollo de colecciones, programa de

estrategias para enfrentarse a las necesidades diarias y programas artísticos y culturales.

- **English for Speakers of Other languages Program (ESOL):** Se ofrecen más de 70 cursos que sirven a alrededor de 3000 estudiantes anualmente, representativos de más de 80 países y 50 lenguas.
- **WorldLinQ:** <http://www.worldlinq.org/> Proporciona acceso a Internet en 10 lenguas con enlaces a páginas web sobre artes y humanidades, empleo, educación, periódicos y revistas, etc, en estas lenguas.

3.2 Biblioteca Pública de New York (www.nypl.org/branch/index2.htm)

La biblioteca Pública de NY consta de 85 bibliotecas: 80 bibliotecas sucursales, 4 bibliotecas centrales y una biblioteca para ciegos y discapacitados.

En la mayoría de las bibliotecas tienen libros en varios idiomas, pero en una de las sucursales está localizada la "colección de lenguas del mundo". Esta colección contiene más de 175.000 libros, también contiene publicaciones periódicas, materiales audiovisuales, CD, periódicos, DVD, etc, en distintas lenguas y alfabetos. Todos están incluidos en el catálogo de la Biblioteca y los registros de obras en alfabetos no latinos están transliterados.

Se incluyen principalmente obras de ficción y obras de humanidades, no incluyen manuales o materiales científicos o técnicos.

La colección más numerosa es la de español con 39.000 títulos.

Servicios que ofrecen:

- **Programas de alfabetización y clases de inglés:**
 - Clases de informática
 - Clases de inglés para personas que hablan otros idiomas
 - Alfabetización de adultos
- **Servicio de información en vivo:** Información vía chat las 24 horas del día los 7 días de la semana, sobre cualquier tipo de información que se necesite.
- **Actividades:**
 - Programas de danza, música y teatro
 - Lecturas y presentaciones por autores
 - Talleres para buscar trabajo y redactar currículos
 - Programas de destrezas de la vida cotidiana
- **Materiales descargables:**

Audiolibros, música, videos, libros electrónicos, bases de datos, disponibles en la web para los usuarios de la biblioteca.

4 REINO UNIDO

4.1 Southend-on-Sea Borough Council

(<http://www.southend.gov.uk/content.asp?section=327>)

Su biblioteca ofrece servicios multiculturales con libros en más de 15 lenguas tanto para adultos como para niños. También ofrece periódicos y revistas de diferentes países y cursos de inglés en préstamo para personas que hablan otras lenguas.

Asimismo cuenta con una web: **Multikulti** (<http://www.multikulti.org.uk>) en 12 idiomas con información sobre deudas, información, empleo, inmigración, racismo y discriminación y salud.

También participa en el programa nacional **Welcome to Your Library**

(<http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/>) que conecta bibliotecas públicas con refugiados y personas que piden asilo

5 NORUEGA

5.1 La biblioteca multilingüe de Oslo (Det flerspråklige bibliotek)

<http://www.deichmanske-bibliotek.oslo.kommune.no/english/>

Se trata de un departamento ubicado en la Biblioteca Pública de Oslo (Deichmanske bibliotek), la biblioteca pública más grande Noruega. Es un centro experto en servicios bibliotecarios multilingües cuya función es asistir a las bibliotecas locales para que desarrollen servicios multilingües. Adquieren y catalogan libros en más de 30 lenguas y posteriormente se prestan a bibliotecas de todo el país. Así mismo, asesoran y aconsejan a bibliotecas, colegios y otras instituciones públicas.

5.2 Bazar

<http://www.bazar.deichman.no/>

Es un portal multilingüe desarrollado en la Biblioteca Pública de Oslo, que informa a los inmigrantes sobre los derechos y deberes de los residentes en Noruega, las costumbres y la cultura del país. Así mismo, da información sobre el aprendizaje de la lengua noruega, así

como acceso a periódicos en línea de todo el mundo. Está disponible en 14 idiomas (albanés, árabe, bosnio/croata/serbio, curdo, español, francés, inglés, noruego, ruso, somalí, turco, urdu y vietnamita)

6 DINAMARCA

6.1 Danish Library Centre for Integration

<http://www.statsbiblioteket.dk/sbci>

Sucursal de la Biblioteca Estatal y Universitaria de Dinamarca.

6.2 FINFO

<http://www.finfo.dk/>

FINFO es un portal de Internet dirigido a inmigrantes. El portal depende del DCLIL (Danish Central Library for Immigrant Literature), quien lo mantiene en cooperación con otras 130 bibliotecas municipales que nutren de contenidos locales el sitio web. Contiene todo tipo de información sobre la sociedad danesa, además de un índice global de enlaces a noticias, cultura, política, etc de varios países. FINFO traduce sus contenidos a 13 lenguas (albanés, árabe, bosnio/croata/serbio, curdo, danés, francés, inglés, persa, tamil, turco, urdu y vietnamita)

Hay varias iniciativas similares en los países nórdicos, entre las que podemos destacar la de Finlandia, denominada Infopankki:

<http://www.infopankki.fi/en-GB/home/>