

LA INTEGRACIÓN DE MINORÍAS CULTURALES A PARTIR DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ESPECIALIZADOS: PROYECTO CUMANDA

José Luis González Olivares.

Biblioteca Pública Municipal de Jumilla (Murcia).

Juan Carlos García Gómez.

Servicio de Información Universitario de la Universidad de Murcia.

Resumen

Se presenta el proyecto CUMANDA como ejemplo de integración multicultural de las poblaciones inmigrantes, en el cual se desarrollan acciones informativas, culturales y sociales desde la Biblioteca Pública Municipal de Jumilla, y se apoya a los medios tradicionales con las nuevas tecnologías de la información, que permitan a estas minorías culturales su plena integración en nuestra comunidad por medio de servicios bibliotecarios especializados.

1.- Introducción

Los soportes y tecnologías multimedia, tecnologías de la información en general e Internet en particular han irrumpido con fuerza en nuestras bibliotecas, y han venido para quedarse, lo que ha supuesto tanto un esfuerzo de adaptación como un estímulo al trabajo y la mejora dentro de las bibliotecas públicas, que han pasado a soportar en poco tiempo grandes cambios en su funcionamiento, así como en la gama de servicios que ofertan a sus usuarios. Paralelamente, el desarrollo económico de nuestro país y las agudas crisis económicas de otras naciones han hecho aumentar el número de personas procedentes de otros países, de lugares con una cultura propia tan rica como la nuestra, pero en muchos casos con importantes diferencias.

El Proyecto CUMANDA persigue que la Biblioteca Pública Municipal de Jumilla, a través de su oferta cultural, informativa y social, canalice una parte importante de sus esfuerzos hacia estas personas, no sólo ofertando los servicios tradicionales que se ofrecen habitualmente a la comunidad en general, sino estableciendo las acciones específicas y disponiendo los medios necesarios que permitan a estas minorías culturales dar un paso hacia la plena integración en nuestra comunidad.

Ya en un informe de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, realizado a partir de una encuesta entre personal bibliotecario y responsables políticos, se muestra la importancia que tiene en el propio colectivo la oferta de servicios específicos para minorías culturales, colectivo para el que estos servicios son más importantes que, por ejemplo, para desempleados o amas de casa (Fundación Germán Sánchez Ruipérez).

¿Cómo valoraría la importancia o prioridad que debe tener la BP y sus servicios para cada uno de los siguientes sectores de población?			
Importancia	Bibliotecarios	Políticos	Otros profesionales
Público infantil	9,4	9,1	9,0
Jóvenes	9,4	9,4	9,0
Adultos en general	8,1	8,2	8,2
Discapacitados	8,0	8,3	7,9
Minorías culturales	7,8	8,1	8,3
Desempleados	7,6	7,2	8,5
Amas de casa	7,6	7,5	7,9
Población activa	7,5	7,5	7,6

Escala de valoración: 10 = Muy importante. 0 = Nada importante

Fig. 1. Tabla de la encuesta al colectivo bibliotecario y otros profesionales.

Del mismo modo, el desarrollo de este proyecto permitirá dar a conocer estas culturas al resto de los integrantes de la sociedad en la que se encuentran incardinadas, con el fin de conseguir que esta nueva multiculturalidad sea enriquecedora para toda la sociedad.

2.- Líneas de actuación

Al encontrarnos en un entorno rural, las tareas agrícolas hacen de nuestra ciudad un foco de atracción para estas personas. En consecuencia, el colectivo inmigrante es especialmente numeroso en nuestra ciudad, y los ciudadanos ecuatorianos y colombianos constituyen la base de este colectivo.

La Biblioteca Pública Municipal de Jumilla, con el desarrollo del Proyecto CUMANDA pretende llevar a cabo una serie de actuaciones encaminadas a que el progreso cultural sea continuo y a la integración de ciudadanos ecuatorianos y colombianos.

Unidos a nuestros servicios bibliotecarios ya tradicionales, como son el préstamo a domicilio, la lectura en sala, etc., ofreceremos servicios audiovisuales, consulta y estudio de elementos multimedia. Del mismo modo, una importante herramienta para la comunicación intercontinental de estas personas puede ser el libre acceso a un PC con conexión a Internet, provisto además de las herramientas típicas para el uso público de Internet (navegador web, pasarela de correo web, tutoriales de acceso a correo y otros recursos Internet gratuitos, etc.) del paquete Office y manuales necesarios para su correcto manejo. Esta acción va encaminada, además de a facilitar al máximo las posibilidades de comunicación con su lugar de origen, a paliar lo máximo posible el analfabetismo tecnológico que puede surgir de las dificultades de acceso a este tipo de elementos multimedia para estos colectivos en sus peculiares circunstancias actuales de desplazamiento o posible sensación de desarraigo.

Deberemos ofrecer a este público materiales en los que se refleje esa multiculturalidad, incorporándose a la biblioteca fondos sobre su cultura y sus costumbres, lo que además debería contribuir a descargar el sentimiento de temor que produce lo desconocido, destacando el mensaje y los valores de integración.

Otro producto informativo a utilizar puede ser la producción de boletines temáticos dedicados a la información nacional del país de origen de estos nuevos usuarios. Con esta actividad, además de conseguir que estos colectivos permanezcan informados, hacemos que la misma se convierta también en una actividad de atracción hacia la biblioteca.

La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana

La integración de minorías culturales a partir de Servicios Bibliotecarios Especializados: PROYECTO CUMANDA

Incrementaremos el fondo bibliográfico infantil, pues es muy importante el aumento de potenciales usuarios infantiles que forman parte de este colectivo. También ayudará a mitigar el hueco social y cultural de los muchos niños que pasan excesivo tiempo solos en casa mientras sus padres se encuentran trabajando fuera. Se tratará de fomentar su integración, su afición a la lectura, y por añadidura, el uso de la biblioteca y el préstamo a domicilio entre usuarios de esta comunidad.

Nuestra labor de extensión cultural y bibliotecaria nos llevará a repetir la experiencia, ya realizada anteriormente, de organizar una exposición relativa a Ecuador. En ella se mostraban objetos, dibujos, cuadros, libros, mapas, etc. sobre Ecuador, su cultura y sus habitantes. Para montar la exposición 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 dejasen de ser algo ajeno y extraño para los jumillanos, y se integraran en nuestra ciudad. De igual forma procederemos con Colombia, y nos pondremos en contacto con los representantes de este país en nuestra región.

La biblioteca pública debe ofrecer a sus usuarios cualquier tipo de información local que se genere en su entorno y cualquier otra que sea de interés social, económico o cultural para su comunidad. Esto se consigue por medio de un servicio integrado de información local *especializado en proporcionar a los ciudadanos información y documentación cultural, turística y comunitaria, aprovechando las sinergias que se derivaran de una acción conjunta e integradora de desarrollo, optimizando la inversión de recursos por parte de las instituciones municipales y favoreciendo el acceso de los usuarios a la sociedad de la información, por medio de la puesta en funcionamiento del Proyecto Jumilla* (González, 98). Para la parte técnica de desarrollo del programa se cuenta con la colaboración de la Universidad de Murcia dentro del marco del proyecto citado. Con este fin se ha dotado a la biblioteca de toda la información de interés generada tanto dentro como fuera de nuestra localidad susceptible de ser requerida por los usuarios, poniendo especial énfasis en la información demandada por los colectivos sociales a los que nos estamos refiriendo.

La sinergia con los centros educativos locales es de vital importancia en este tipo de estrategias. En colaboración con los mismos desarrollaremos una serie de visitas a la biblioteca que les sirvan a los niños de estas minorías culturales, primero, como medio de acercamiento y conocimiento de la biblioteca y, segundo, como formación en el uso de los servicios bibliotecarios.

Al ser los locutorios telefónicos uno de los lugares públicos más frecuentados por estos colectivos, hemos desarrollado un servicio de divulgación de nuestras actividades con el objeto de que todas las acciones que se lleven a cabo se publiciten al máximo en estos centros, con el objeto de lograr así la máxima difusión selectiva de esta información.

Diseñaremos una serie de talleres creativos y encuentros con personas destacadas en el ámbito local desde una perspectiva cultural, con el fin de crear un clima de convivencia e integración más dinámico.

3.- Principios básicos

Cualquier proyecto que pretenda crear un servicio que tenga la necesaria continuidad espacial y temporal debe nacer con el apoyo y financiación adecuados. Si no es de esta forma, no sólo el proyecto, sino la propia institución, en este caso la biblioteca, verá disminuido su prestigio ante la comunidad a la que pertenece.

El primordial apoyo que buscaremos será el de los órganos políticos que dirigen la biblioteca. En el caso del proyecto CUMANDA se trata de órganos políticos de nivel local y regional, nuestro Ayuntamiento y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Este acercamiento no se dará únicamente en los ámbitos culturales, también habrá de conseguirse en los sociales, puesto que la puesta en marcha de un servicio específico dirigido a las minorías culturales inmigrantes es un proyecto que engloba a diferentes

áreas políticas. De esta forma, nos aseguraremos los medios económicos, materiales y personales que necesitamos.

De igual manera, y siguiendo nuestras previas experiencias, requeriremos la colaboración de las entidades financieras regionales, que, por medio de sus departamentos de extensión cultural, suelen colaborar con este tipo de actuaciones y de los representantes de estas culturas en nuestro país, pues su colaboración y conocimientos siempre nos son de gran ayuda.

4.- Criterios de marketing

Cuando definimos las estrategias de marketing bibliotecario lo que buscamos es la máxima difusión de nuestros servicios y la máxima atracción de usuarios a nuestra biblioteca, así como aumentar la imagen social de la misma.

El marketing comienza con un estudio de mercado para conocer el estado de las actividades dirigidas a las minorías culturales inmigrantes que realiza la biblioteca y cuál es la concepción que sobre las mismas y sobre la biblioteca en general tienen estas personas. El fin es decidir cuáles son los objetivos generales que debemos perseguir y por medio de qué acciones, implantando siempre una retroalimentación de este proceso a través de la adecuada evaluación de los resultados.

En este ámbito quizá la premisa más adecuada es la modestia. Se deben realizar las acciones, implantar los servicios y crear los productos a los que se sea capaz de darles una continuidad en el tiempo y para los que se tenga la certeza de disponer de usuarios decididos a consumirlos. De otra forma, el trabajo no producirá frutos, ya que serán precisamente los usuarios que se capte y que estén satisfechos con los servicios ofertados quienes nos ayudarán a captar otros nuevos.

En nuestro caso se empezará con productos básicos, como son una guía de uso general de la biblioteca y sus servicios, boletines de información periódica con información de especial interés para los colectivos culturales inmigrantes, una nueva reestructuración de la señalización dentro y fuera de la biblioteca o visitas guiadas, sobre todo dirigidas al colectivo infantil.

El proceso de retroalimentación de nuestro proyecto lo realizaremos por medio de la evaluación. Esta se basará en la tabulación y estudio de los resultados obtenidos tras la realización de encuestas y cuestionarios, que pasaremos a los usuarios de nuestros servicios para comprobar la satisfacción que han producido nuestras acciones, así como para conocer las necesidades y errores de nuestro proyecto.

5.- Conclusiones

La biblioteca pública, desde su posición privilegiada en la comunidad en que se incardina, debe afrontar el reto de servir a la sociedad como un servicio central de información, por ser la institución más cercana a los ciudadanos, y atraer y formar a los nuevos usuarios procedentes del flujo de inmigrantes de otros países y otras culturas que llegan a nuestras ciudades. Para lograr este objetivo debe crear nuevos instrumentos y métodos de trabajo, fomentar la integración de los mismos en la sociedad, para conseguir una multiculturalidad que nos enriquezca a todos.

La biblioteca por sí sola quizá no pueda acabar con los problemas económicos, el racismo o la xenofobia que en mayor o menor medida asoman por diversos lugares. Pero quizá sí pueda sentar unas bases sólidas sobre las que edificar una convivencia no sólo pacífica, sino edificante y enriquecedora para todos.

Aunque resulte tal vez evidente, no deja de ser una realidad que el miedo suele provenir de lo desconocido. La ignorancia respecto a otras culturas suele ser la base de muchos problemas de convivencia. Si con

La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana

La integración de minorías culturales a partir de Servicios Bibliotecarios Especializados: PROYECTO CUMANDA

este proyecto conseguimos al menos ilustrar algunas mentes para que varias culturas se acerquen un poco más y la integración sea cada vez más un hecho, el esfuerzo habrá valido la pena.

6.- Bibliografía

- Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Las bibliotecas públicas en España. <http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp01_4-1a.asp >
- Gómez Hernández, J.A. (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. En: *Actas de las VI Jornadas Nacionales de Documentación*. Valencia. Fesabid, 1998. pp. 413-417.
- IFLA: Comunidades multiculturales: normas para servicios multiculturales. En: *Educación y Biblioteca*, año 6, n.º 51, noviembre 1994, pp. 43-48.
- Llano Caelles, Xilberto: La biblioteca en el medio rural: reflexiones. Gijón. TREA, 1997. Marketing para empresas de servicios. Granada. Albay, 2000.