

BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIOS MULTICULTURALES

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



Madrid, diciembre de 2010

ÍNDICE

1. ESPAÑA -----	2
1.1 Bibliotecas Interculturales en Andalucía -----	2
1.2 Biblioteca Abierta de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid -----	6
1.3 Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza -----	12
1.4 Bibliotecas para Todos: programas de interculturalidad en las Bibliotecas de la Región de Murcia -----	16
1.5 Central de Préstamos y Servicios Especiales (CePSE) en Cataluña -----	20
1.6 Buenas prácticas multiculturales en las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona -----	21
2. AUSTRALIA -----	29
2.1 My Language -----	29
3. ESTADOS UNIDOS -----	30
3.1 Biblioteca pública de Queens, New York -----	30
3.2 Biblioteca Pública de New York -----	31
4. REINO UNIDO -----	32
4.1 Southend-on-sea Bourough Council -----	32
5. NORUEGA -----	32
5.1 La Biblioteca Multilingüe de Oslo -----	32
5.2 Bazar -----	32
6. DINAMARCA -----	33
6.1 Danish library Center for Information -----	33
6.2 Finfo -----	33

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. Dentro de este marco la Consejería de Cultura puso en marcha el *Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía* entendiendo 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.

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 vídeo.
 - 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 Albaicín, un barrio granadino con una tradición y una población de origen árabe muy importante que fue inaugurada en el año 2003. Actualmente forman parte del proyecto 33 bibliotecas de todas las provincias andaluzas: 8 bibliotecas provinciales, 24 bibliotecas municipales y el fondo circulante disponible en la Biblioteca de

Andalucía. Cada año hay nuevas incorporaciones de bibliotecas municipales al programa.

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 programan cursos de formación para los bibliotecarios andaluces, especialmente para aquellos que implantarán en sus bibliotecas estos servicios. Actualmente además de los cursos específicos sobre servicios bibliotecarios hemos fomentado la asistencia a cursos generales de sensibilización sobre el tema de la inmigración organizados por la Dirección General de Políticas Migratorias de la Junta de Andalucía.

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 folklore 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 localizar 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 ocho 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.

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; la 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 hasta hoy se han contratado 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 tiene como misión: Acercar la cultura española a todos los inmigrantes y/o extranjeros así como 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 a permitir que los ciudadanos de Madrid puedan tener acceso a materiales multilingües y multiculturales.

Se enmarca en las actuaciones que comprende el Plan de Fomento de la Lectura de la Comunidad de Madrid, una de cuyas líneas de actuación 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”. Se trata de 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 multilingües 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.
- Disfrutar de 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 multilingüe, 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.
 - Organizar 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
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 municipales 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 (inglés, francés, alemán, italiano, portugués) y en las bibliotecas que están localizadas en distritos con población inmigrante, con problemas de comunicación lingüística, y carencia de documentos: en su lengua de origen - rumano, búlgaro, chino, ruso y polaco- y para el 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- 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, etc. Además se incluyen música, cine y publicaciones periódicas, tanto de su país como publicadas en Madrid por asociaciones, etc. enfocadas a la inmigración. Se desarrolla tanto en la biblioteca infantil/juvenil como en la Sala general de adultos.

La normativa bibliotecaria es traducida a todas las lenguas relevantes principales de la población inmigrante. Se encuentra disponible en toda la Red y puede utilizarse en cualquier momento y 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”
- CIC-Rumano en la Biblioteca Pública de Latina “Antonio Mingote”
- CIC-Árabe en la 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 multilingües y en 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"

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, etc.

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. La actividad se desarrolla a veces en español y en algunas ocasiones en versión "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 el mundo campesino, 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/o en castellano. Se hacen folletos con las obras más importantes, explicando quién es el autor, la importancia del tema, etc. Por citar ejemplos se han preparado exposiciones de la obra de Pérez Reverte en castellano y su traducción al rumano; las obras de Mircea Eliade (castellano, inglés, francés, rumano), etc.
- **Proyecciones de cine.** Proyecciones de no ficción y ficción, sobre la inmigración o sobre España y/o Europa. Se proyectan películas que muestran el desarrollo cinematográfico de diferentes países, en idioma original con o sin subtítulos.
- **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 puede hacer a través de un tema y se cuentan cuentos de diferentes culturas.
- **Lecturas plurilingües del Quijote.** Se lee el Quijote en español, rumano, ruso, chino, etc. Se implica a Asociaciones inmigrantes, ONG's, colegios, etc.
- **Celebración de efemérides relevantes y significativas:**
Se realiza todos los años una exposición sobre CHERNOVIL. Otras celebraciones: sobre la llegada del hombre a la Luna, Días nacionales, Poetas / escritores nacionales.
- **Mesas redondas, conferencias y conciertos**
Conferencias de viajeros españoles por el mundo
Tradiciones hispano-musulmanas
La cocina (recetas, degustaciones, etc.)

Tradiciones religiosas y gastronómicas
Inmigración
Conciertos de instrumentos tradicionales

- **Días de atención a la Inmigración.** El monitor atiende las diferentes preguntas de los inmigrantes y los reenvía a los centros adecuados a sus necesidades. Es una información de base, en relación con las Asociaciones y ONGs.
- **Talleres de lectura fácil.** Pretenden 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 ocho de marzo es una de las fiestas principales de la Europa del Este.
- **Celebración del nueve de mayo: Día de Europa.** Se expone en las bibliotecas: libros, carteles y fotografías que recuerdan el nueve 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 Aragón, y desde 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

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

por un Bibliobús² con diez 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.

La colección de la Biblioteca Manuel Alvar

En este centro, además de su colección general, constituimos una sección especializada en interculturalidad compuesta a fecha de 31 de diciembre de 2008 por 2.022 documentos y también se estableció un servicio de impresión de periódicos de diversos países que, en la actualidad, incluye un programa de impresión semanal de catorce periódicos de trece 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 habitual para nosotros.
- Materiales en otros idiomas. 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, dedicada a la diversidad cultural como elemento enriquecedor, destacada de la colección general de la biblioteca y, por otra parte, que los inmigrantes pudieran encontrar material de su interés en su propio idioma,

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

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 que los usuarios conozcan los servicios y fondos de la biblioteca y 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 se 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*,

traducido al 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 las distintas comunidades culturales.

Desde diciembre de 2006 hemos tenido la inmensa suerte de contar con un equipo conformado por una mediadora cultural, que a su vez es bibliotecaria por formación y profesión, que ha coordinado los proyectos citados juntamente con la responsable de la Biblioteca Manuel Alvar, y el resto de los trabajadores del centro, apoyándose 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 diversas. 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 que incluye recorrido por las instalaciones, explicación de las diferentes salas, colecciones y servicios y finalmente 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 realizaba un contacto previo en el 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* correspondientes 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.

1.4 Bibliotecas para Todos: programas de interculturalidad en las Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia

Presentación

El proyecto *Bibliotecas para Todos*, que se está desarrollando a través de la Biblioteca Regional de Murcia (en adelante BRMU) y las bibliotecas públicas integradas en la Red Regional, promueve la diversidad cultural y pretende fomentar la integración social de los inmigrantes y sus culturas a través de la ampliación y adaptación de los servicios que se ofrecen en la Red de lectura pública de la Región de Murcia.

La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Consejería de Cultura y Turismo junto a la Dirección General de Inmigración, Voluntariado y Otros Colectivos de la Consejería de Trabajo y Política Social de la Región de Murcia llevan a cabo este proyecto a través de la BRMU desde el año 2006 ininterrumpidamente.

Se trata de un proyecto que gira en torno a las Bibliotecas, la Integración y la Interculturalidad, al que se ha denominado *Bibliotecas para Todos*, mediante el cual se quiere promover la interculturalidad y la convivencia con la ampliación y adaptación de los servicios de la BRMU y del resto de la Red de Bibliotecas Públicas de la Región, a las necesidades específicas de los distintos colectivos lingüísticos y culturales existentes en nuestra Comunidad.

Con esta iniciativa se pretende responder a la realidad sociocultural de nuestro entorno en el que la presencia de colectivos diversos es cada vez más notable, así como, atender sus demandas de cultura, información y

ocio, por medio de las herramientas de mayor inmediatez cultural como son las bibliotecas públicas, reforzando, de esta forma, la función de la biblioteca como servicio de información y elemento fundamental mediador de información en la sociedad actual.

El programa *Bibliotecas para Todos* ha sido incluido como una de las acciones a implementar dentro del *Plan para la Integración Social de los Inmigrantes de la Región de Murcia 2006-2009*. Dicho Plan tiene por finalidad conseguir la integración social de los inmigrantes en una sociedad democrática y plural.

Para ello, se han realizado una serie de propuestas de acción formuladas en torno a los siguientes principios:

Las Pautas IFLA para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas.

El Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública.

Objetivos

Nuestro objetivo fundamental es conseguir que las bibliotecas públicas integradas en la Red Regional y presentes en la totalidad de los municipios, se conviertan en un espacio de integración social y cultural de las minorías presentes en la Región mediante la adaptación a sus necesidades, promoviendo así la interculturalidad y la convivencia.

Además, queremos:

Fomentar la sensibilización ciudadana acerca de los valores positivos de la multiculturalidad evitando así el racismo y la xenofobia.

Facilitar el acceso de los distintos colectivos lingüísticos y culturales de la Región a las Bibliotecas Públicas, en las mismas condiciones en las que accede el resto de la población.

Garantizar el uso de la biblioteca pública, como espacio de encuentro y de intercambio cultural, procurando la consolidación de servicios que atiendan sus necesidades e integración social.

Asentar y seguir implementando nuestro proyecto itinerante de sensibilización y dinamización sociocultural para potenciar el conocimiento de las diferentes culturas que conviven con nosotros, mediante el desarrollo de actividades interculturales.

Líneas de actuación de la BRMU

Planificación y desarrollo de actividades interculturales (exposiciones, cuentacuentos, teatro, talleres, encuentros autor, etc.) para ofertarlas a la red de bibliotecas públicas.

Contratación de personal de apoyo mediante la figura del “mediador intercultural”, entre el usuario inmigrante y la biblioteca, que oriente e informe de los recursos y colecciones existentes, del uso de materiales, de las actividades y servicios de que dispone dicha biblioteca. También procurará acercar a los distintos colectivos, a la participación en el desarrollo de las actividades que se programen en la biblioteca, con el fin de conseguir la máxima integración entre todos los ciudadanos del municipio. El proyecto cuenta, en la actualidad, con diez mediadores de diversas nacionalidades: Marruecos, Senegal, Sahara, Argelia, Rumanía y España.

Adquisición de colecciones y materiales interculturales, tales como obras de sensibilización para la interculturalidad, obras en distintos idiomas, así como recursos para el aprendizaje de éstos. Todo ello en formato impreso, audiovisual, electrónico, etc.

Adecuación, señalización y difusión del servicio de biblioteca intercultural: Tanto la fachada principal de la biblioteca, salas y/o secciones, así como todo tipo de recursos –colecciones, audio y vídeo– están debidamente señalizadas mediante un logotipo intercultural cuyo diseño ha sido diseñado por la BRMU para todas las bibliotecas que participan en el programa. Esta señalización convive con la señalización ya existente en cada centro.

Espacio en la web sobre recursos de información para integración y multiculturalidad.

Actividades formativas incluidas en el programa de formación continuada, cursos y jornadas de formación para los responsables de las bibliotecas públicas municipales sobre: tratamiento técnico, organización de recursos, programación y dinamización de servicios, recursos de comunicación, etc.

Actividades de producción y difusión cultural destinadas a conseguir la integración de la población inmigrante en el municipio, que se enmarquen dentro del objeto del proyecto.

El Coordinador apoyará y colaborará con los responsables de las bibliotecas municipales integradas en el proyecto, en la programación de las actividades, en la selección de materiales y en el seguimiento y evaluación del mismo.

Especificaciones para participar en el programa *Bibliotecas para Todos*

Dado al alto interés despertado por este proyecto, creemos conveniente determinar criterios para la integración de bibliotecas públicas interesadas en la prestación de servicios interculturales, a partir del análisis cuantitativo y cualitativo de la población inmigrante existente en cada municipio de la Comunidad Autónoma de la Región:

- Realización de un estudio de población extranjera existente en cada uno de los municipios de la Región de Murcia, especificando el perfil de los potenciales usuarios que integran los distintos colectivos, minorías étnicas, lingüísticas y culturales, determinando su tipología y necesidades, y zonas geográficas en las que el servicio de biblioteca multicultural es más demandado y necesario.
- Municipios cuya población inmigrante proceda de países en vías de desarrollo.
- Un mínimo del 8% de población inmigrante (permanente o estacional) en el municipio.
- Que la Biblioteca Pública Municipal tenga una guía de uso de la biblioteca.
- Que la Biblioteca Pública Municipal disponga de las infraestructuras básicas para la prestación de los servicios que se señalan a continuación:

Colecciones y recursos multiculturales: La selección documental se basará en el estudio previo (características, necesidades y demandas) de la población inmigrante existente en la localidad, dándose un trato especial a las obras de carácter infantil y juvenil. Ello se llevará a cabo por el responsable de la biblioteca pública municipal con el apoyo del coordinador del proyecto de la BRMU. La inversión vendrá determinada por el propio uso de los recursos y las necesidades de los usuarios.

Infraestructura: La biblioteca pública municipal velará por el cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio, y en particular la disponibilidad de equipamiento adecuado que permita acoger el fondo documental intercultural, así como los equipos de reproducción de audio y vídeo.

Acceso a Internet para los usuarios de la biblioteca, de modo que se pueda acceder a páginas web sobre recursos de información para programas de integración e interculturalidad.

Las publicaciones de folletos informativos y guías de consulta para la biblioteca, así como las correspondientes a la programación de actividades que tengan que ver con el proyecto correrán a cargo de la biblioteca

pública municipal.

Cada biblioteca se compromete a realizar un seguimiento y evaluación del programa, así como a facilitar a la BRMU los datos de préstamo de obras, audio y/o vídeos en idioma extranjero, evaluación de las actividades realizadas, número de nuevos socios, etc. así como cualquier otra información requerida para la evaluación del mismo.

1.5 Central de Préstamos y Servicios Especiales (CePSE) en Cataluña

<http://cultura.gencat.cat/cepse>

La CePSE nace en base a la cooperación bibliotecaria definida en la Llei del Sistema Bibliotecari de Catalunya. Es un servicio que depende de la Subdirección General de Bibliotecas del Departamento de Cultura i Mitjans de Comunicació y tiene como misión principal facilitar los recursos a las bibliotecas públicas de Cataluña para que éstas consigan los retos vinculados a la gestión de la colección, las políticas de información y préstamo interbibliotecario, más allá de la oferta que pueden satisfacer con sus colecciones en las salas de lectura o depósitos locales.

La CePSE pone a disposición de las bibliotecas públicas una colección de más de 100.000 documentos, de temática general y en los diferentes soportes, que procede de la adquisición por diferentes vías – compra, donativos diversos y fondos de bajo uso o del expurgo procedentes de las bibliotecas.

La colección esta compuesta por los siguientes tipos de fondos:

1. Fondo multicultural que incluye documentos en las lenguas no oficiales que se hablan mayoritariamente en Cataluña; así como documentos para el aprendizaje de dichas lenguas y de las del país de acogida –catalán y castellano-.

Entre las diferentes lenguas que componen esta colección podemos destacar el inglés, francés, italiano, alemán, urdú, árabe, chino, etc.

2. Fondos destinados a actividades de dinamización y fomento de la lectura (documentos para dar soporte a los clubes de lectura que se celebran en las bibliotecas).

3. Fondos para discapacitados visuales o con problemas de comprensión lectora (documentos de lectura fácil y audiolibros)

4. Fondos de soporte a las bibliotecas escolares (lotes temáticos que

se ofrecen en préstamo).

5. Fondos de redistribución que se ofrecen a las bibliotecas u otros tipos de centros –educativos, penitenciarios, asociaciones culturales– para completar sus colecciones.

El servicio que ofrece el centro es fundamentalmente el de préstamo Interbibliotecario a través de un sistema de valija que conecta la CePSE con las bibliotecas. Este servicio se ofrece en una doble modalidad:

Préstamo de los documentos que componen la colección de forma individual.

Préstamo de lotes documentales destinados a satisfacer necesidades específicas de los usuarios. Estos lotes se crean a petición de las bibliotecas o a iniciativa de la CePSE y pueden ser itinerantes entre bibliotecas durante un período más largo.

Se ofrecen los siguientes tipos de lotes documentales: clubes de lectura, lectura fácil, lenguas no oficiales que se hablan en Cataluña, temáticos, audiolibros, etc.

1.6 Buenas prácticas multiculturales en las bibliotecas de la Red de bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona

<http://www.diba.cat/biblioteques>

La Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona.

El papel que tiene la Diputación de Barcelona hacia las bibliotecas públicas de la Provincia es el de dar apoyo a los municipios en el ámbito de la lectura pública. Este apoyo se realiza desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas.

Con la importante llegada de inmigración en estos últimos años a Barcelona se ha vivido un proceso de cambio y se han construido sociedades diversas, con presencia de múltiples culturas y lenguas: en la provincia de Barcelona se concentra un 70% de la población inmigrante de Cataluña; en Barcelona se hablan más de 280 idiomas.

Los usuarios de las bibliotecas públicas son muy diversos, tanto en edades como en formación y otras características; la llegada de ciudadanos de otras nacionalidades y culturas aún ha diversificado

más estas necesidades. En respuesta a esta diversidad, los profesionales han hecho un importante esfuerzo para adecuar sus fondos documentales a las demandas y necesidades de sus usuarios.

En el conjunto de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona, formada actualmente por 197 bibliotecas y 9 bibliobuses, hay usuarios de 176 nacionalidades diferentes, algunas de ellas, en datos del 2009:

- Marroquíes (**39.631** personas, un 2,1% de los usuarios)
- Argentinos (**21.976**) ecuatorianos (**20.897**) y paquistaníes (**19.907**), un 1,1 y 1% respectivamente.
- Otros países sudamericanos (Bolivia **15.314**, Colombia, Perú, aproximadamente 12.000 usuarios de cada país, un 0,8 y un 0,6% respectivamente)
- Otros colectivos: hindúes (**7.689** usuarios), chinos (**6.304** usuarios), rumanos (**4.207** usuarios) y rusos (**2.908** usuarios)

De estos colectivos, algunos comparten el castellano como lengua, además, las bibliotecas siempre han incluido autores sudamericanos, y por tanto, su cultura está representada. En cambio, para las otras comunidades lingüísticas la situación es diferente: algunas bibliotecas trabajan este tema con sus presupuestos municipales, pero se encuentran con la dificultad que comporta la selección y adquisición de estos documentos.

Colecciones en otras lenguas y Programas Multiculturales.

En cuanto a la colección, el fondo de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona comprende documentos en diversos soportes y formatos, ya que intenta adecuarse a todos los gustos y a todas las edades (libros principalmente, seguidos de música en CD, películas en formato DVD, publicaciones periódicas y una selección de recursos digitales).

Desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona el apoyo que se da a los municipios en cuanto a la colección se concreta en dos aspectos:

- La aportación inicial en diversos soportes para los equipamientos de nueva creación, y
- Una aportación mensual para el mantenimiento, al 50%, es decir
 - Diputación de Barcelona aporta el 50% de mantenimiento y renovación del fondo mensualmente de todas las bibliotecas de la red.

- Cada ayuntamiento aporta el otro 50% para adaptar y adecuar el fondo de cada biblioteca a las necesidades y realidades más inmediatas de cada población.

Desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas se compran obras de ficción para niños y adultos en inglés, francés, italiano y alemán. Y para las otras lenguas, los servicios que se ofrecen a las bibliotecas son:

- selección y adquisición de materiales de bienvenida en diferentes soportes y en diversas lenguas
- cursos de catalán y castellano en base al árabe, al francés, al chino, etc.
- vocabularios para niños y adultos
- suscripciones a publicaciones periódicas en diversos idiomas
- asesoramiento en adquisiciones de fondos a las bibliotecas que tienen un proyecto determinado, asesoramiento en la búsqueda de proveedores y servicio de catalogación
- también se adquiere para todas las bibliotecas una selección de músicas de todo el mundo.

Además, desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas, se da apoyo a las bibliotecas en su labor de llegar a todos los públicos:

- Cuidando que las colecciones sean plurales y representen a todos los ciudadanos, por ejemplo, promoviendo la selección y compra de documentos que tratan sobre la inmigración, obras literarias representativas de otras culturas, libros de lectura fácil para favorecer el aprendizaje de la lengua de acogida, etc.
- Programando actividades que reflejen las realidades diversas de estos colectivos, tales como: exposiciones, narraciones de cuentos, obras de teatro, encuentros con autores, talleres diversos....y ofreciéndolas a la red de bibliotecas para que cada una pueda elegir en función de los colectivos más representativos de su área de influencia. Por ejemplo, dentro del programa de actividades **Tot l'Any Lectura**, que es el programa de apoyo a la dinamización y al fomento de la lectura que se mantiene desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas, se incluyen actividades sobre literatura y música de otras culturas.

Algunos ejemplos de colecciones y programas multiculturales en bibliotecas.

Cada biblioteca, como buena conocedora de la población a la que sirve, ha de tener en cuenta a estas nuevas comunidades, adecuando su colección y estableciendo servicios, a veces en colaboración con

asociaciones y organizaciones de inmigrantes, ejerciendo así un papel importante en el proceso de integración social y cultural de estos nuevos ciudadanos.

Por ello, muchas bibliotecas disponen de una parte de su fondo en la lengua de las comunidades lingüísticas representativas de sus localidades. Algunos ejemplos:

- **Fondo intercultural en la biblioteca del Distrito 2 de Terrassa.**

Este fondo intercultural nació fruto de la necesidad de sus usuarios: el 90% de los visitantes de la biblioteca son inmigrantes (marroquíes, sudamericanos y subsaharianos). Se inauguró el mes de abril del 2008 coincidiendo con el Año europeo para el diálogo intercultural, con el objetivo de poner recursos a disposición de las personas recién llegadas.

Con esta finalidad trabajan en colaboración con el resto de equipamientos municipales del territorio (servicios sociales, entidades de juventud, solidaridad, inmigración y escuelas), con los que programan conjuntamente servicios como: visitas guiadas a la biblioteca, charlas dirigidas a las madres marroquíes sobre como hacer el proceso de escolarización de sus hijos, etc.

Este fondo cuenta ahora con unos 700 documentos, tanto para niños como para adultos, y trata temáticas como la inmigración, la solidaridad, la relación entre culturas, etc. y ofrece, a parte de obras en las lenguas de la comunidad, guías de acogida, manuales para el aprendizaje del catalán y castellano, lectura fácil, literatura bilingüe, libros y documentos de apoyo a la búsqueda de empleo, y otra información sobre recursos que pueden ser útiles a estas comunidades. Para dar difusión a este fondo, editan guías de lectura y organizan actividades como las *Tertulias Interculturales*.

- **Centro de Interés sobre Multiculturalidad, a la Biblioteca de Rubí.**

Esta biblioteca creó un centro de interés sobre multiculturalidad que incluye:

- Documentos sobre multiculturalidad, inmigración, educación para la diversidad y la interculturalidad, y el diálogo interreligioso.

- Recursos sobre inmigración: derechos y deberes de las personas extranjeras, guías de información de acceso a la sanidad, cómo empadronarse, etc.

- Libros sencillos para aprender las lenguas del país: catalán y castellano

- Libros de Lectura Fácil para poder ser leídos por personas que tienen dificultad de lectura y comprensión de la lengua.

- Narrativa para adultos, jóvenes y niños y películas relacionadas con estos temas
- Libros en árabe: novelas, poesía, cocina, cuentos infantiles, etc. Diarios y revistas de otras culturas (árabe, latinoamericana, etc.)

En relación a este fondo, organizan un Club de Lectura Fácil de periodicidad quincenal para ayudar a romper barreras lingüísticas y culturales, fomentar el diálogo y estimular la lectura. También programan conferencias, exposiciones, horas del cuento de otros países etc.

- **Programas de actividades culturales.**

Alrededor del fondo especializado, muchas bibliotecas programan actividades por dinamizarlo y darlo conocer, y a la vez fomentar las relaciones interculturales. Un ejemplo:

Biblioteca Can Casacuberta de Badalona, ciclo de narraciones "*¿Me explicas un cuento del país dónde naciste?*", ciclo que realizaron con el *Espacio Joven*: jóvenes residentes en Badalona de diferentes procedencias con ayuda de un catalano-hablante, preparan un cuento tradicional de su país. Alrededor de la narración, se explican aspectos concretos de la cultura y las tradiciones de su país, se aprenden algunas palabras (cuentos de Marruecos, de la India, de China, rusos, armenios, gitanos, etc.), y a la vez se ponen en común valores y costumbres universales.

Otros Servicios a la inmigración.

Además de disponer de colecciones que los representen, estos nuevos ciudadanos requieren que los servicios públicos se adapten a la nueva realidad: servicios de información y de acogida, ayudas por el conocimiento de las lenguas oficiales, entre otros.

Algunos de los servicios que se dirigen a los recién llegados a la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona:

Servicio de acogida al inmigrante.

La Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona ofrece el Servicio de acogida al inmigrante, servicio que consiste en facilitar información para la mejor integración de este colectivo: la biblioteca ofrece información básica y útil para el conocimiento de nuestro país (información en lo referente a temas legales y administrativos, y otras de utilidad para la vida cotidiana).

<http://www.diba.cat/biblioteques/guia/serveis/listaserveis.asp?servei=35>

Las bibliotecas que tienen un alto índice de población inmigrante en su localidad ofrecen este servicio, y ayudan en este proceso de acogida a veces en colaboración con los puntos de información de sus ayuntamientos y/o con las asociaciones de inmigrantes de sus localidades. La Diputación de Barcelona promueve cursos de formación para la acogida de recién llegados en el ámbito local, como apoyo a los planes municipales, en los que se integran las bibliotecas.

Con la finalidad de favorecer esta acogida, también desde los Servicios Centrales de la Red de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona se editan unas **Guías de los servicios de las bibliotecas** en diferentes lenguas de las comunidades lingüísticas más representativas y en sus lenguas vehiculares. Las bibliotecas, por su parte, también realizan guías de lecturas sobre temas como la multiculturalidad, la inmigración, etc.

<http://www.diba.cat/biblioteques/guia/guiesnov/guiestemaf.asp?guia=1043&bib=177>

Diarios del Mundo.

Este servicio permite ofrecer la prensa internacional del día a medida real; gracias a la tecnología vía satélite, los diarios internacionales llegan a las bibliotecas, que pueden imprimirlos para poder ofrecerlos a sus lectores. De esta manera, las bibliotecas pueden acceder a 200 diarios de 60 países diferentes, y elegir imprimir los diarios de las lenguas y países de los colectivos lingüísticos más representativos de sus localidades, pudiendo así responder a su demanda. Este servicio se ofrece actualmente a 29 bibliotecas de la Red. Consultable en el siguiente enlace:

<http://www.diba.cat/biblioteques/guia/serveis/listaserveis.asp?servei=38>

Ponemos algunos ejemplos de bibliotecas que ofrecen estos servicios:

- El **Servicio de Acogida que ofrece la Biblioteca Joan [Triadú de Vic](#)**, incluida en el Plan de Vic para la Convivencia y la Ciudadanía, con la intención de proporcionar orientación para conocer el municipio y todos aquellos ámbitos que pueden ser de

su interés como la sanidad, la enseñanza, el trabajo, entre otras. Esta sección recoge todo el material del que dispone la biblioteca para facilitar la integración a los recién llegados: prensa internacional, revistas de sus países de origen, material para el aprendizaje del catalán y castellano, libros de lectura fácil; folletos y trípticos informativos de la ciudad (planos de la ciudad, guía de transportes urbanos, cursos, actividades, etc.); folletos informativos sobre la ley de extranjería en muchos idiomas (desde el ruso al chino, francés, etc.); libros que tratan sobre la asistencia sanitaria, derechos y deberes de los ciudadanos, sobre cómo encontrar vivienda o cómo buscar trabajo. También se organizan sesiones informativas y vistas guiadas.

- **Fondo de acogida a los recién llegados de la biblioteca Tecla Sala, de l'Hospitalet de Llobregat.**

Han creado un fondo para el colectivo inmigrante y han puesto en marcha una serie de programas para facilitar su integración, y ponen a su disposición (en colaboración con instituciones que trabajan con inmigrantes) materiales para conocer nuestra cultura y nuestra lengua.

- **Servicio de acogida a recién llegados a la biblioteca Vapor Badía de Sabadell.**

Servicio de la biblioteca destinado a mejorar la integración de las personas recién llegadas. Ofrece información básica y útil para el conocimiento de nuestro país (tanto en lo referente a temas cotidianos como temas de carácter legal y administrativo) a través de fondo documental, revistas especializadas y recursos de información accesibles vía web. El servicio incluye:

- Legislación sobre los extranjeros en España (derechos y deberes).
- Cuadernos de orientación para los inmigrantes sobre: educación, sanidad, vivienda, servicios sociales, trámites administrativos, etc.
- Manuales básicos para aprender a redactar el currículum.
- Libros de "lectura fácil" por dar a conocer algunos aspectos de nuestra cultura.
- Autoaprendizaje del catalán y el castellano (Libros de texto para extranjeros; libros de lectura graduados; diccionarios ilustrados bilingües).

- **Fondo árabe a la biblioteca Can [Puiggener](#), de Sabadell**

Con el fin de facilitar la integración del colectivo árabe residente en el municipio y de dar a conocer la cultura árabe a todos los ciudadanos de Sabadell, ofrece a la comunidad una colección de documentos relacionados con la cultura del mundo árabe, así como documentos destinados a estudiantes árabes para el

aprendizaje de la lengua castellana y catalana. A todos estos documentos se puede tener acceso desde cualquiera de las Bibliotecas Municipales de Sabadell. Abarcan las siguientes temáticas:

- Filosofía, religión, sociedad, gastronomía, arte, historia y literatura árabe
 - Poesía árabe
 - Narrativa de autores árabes, trate o no sobre el mundo árabe
 - Manuales destinados a los estudiantes árabes para aprender el catalán y el castellano
 - Manuales por aprender la lengua árabe y el dialecto berebere
 - Libros en árabe y la revista *al-Mushahid Assiyasi*
 - Música folclórica de los países / territorios árabes
-
- **Productos elaborados por las Bibliotecas del Vallès Occidental, Grupo de trabajo para la inmigración:** han elaborado productos informativos para uso de las personas recién llegadas, y que están disponibles a la web, cómo:
 - Listado de entidades comarcales de interés para los inmigrantes
 - Recursos web de interés para los inmigrantes:
 - http://www.sabadell.cat/BIMS/d/Rec_web.pdf
 - http://www.sabadell.cat/BIMS/d/Rec_feina.pdf
-
- **Visitas organizadas para personas recién llegadas en la biblioteca de Manlleu:** muchas bibliotecas ofrecen visitas guiadas para las personas recién llegadas; como por ejemplo, las visitas que organiza la biblioteca de Manlleu, en colaboración con el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento: reciben visitas mayoritariamente de mujeres que participan en programas de incentivo a la vida laboral, promovidos por el *Plan de Igualdad de oportunidades*.

Desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas, también se procura mejorar la **formación** de las personas que atienden a estos usuarios:

- Impulsando acciones formativas dentro de los programas de formación continuada de los profesionales: por ejemplo, la Escuela de Invierno realizada en enero del 2010, se han programado cursos y talleres de atención a la diversidad.
- Colaborando en la organización de congresos y jornadas, como las *Jornades de Biblioteques Públiques i Immigració*, que en esta Tercera Edición, se han dedicado al tema: Jóvenes Inmigrantes (se

puede consultar el material de las Jornadas a la siguiente página: <http://bpimmigracio.wordpress.com/>).

Contacto

Esperança Paños: panosge@diba.cat
Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

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 diversas. 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 diecinueve 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 Biblioteca pública de 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 mas 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 Nueva York 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, vídeos, 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**, en doce idiomas, con información sobre deudas, información, empleo, inmigración, racismo y discriminación y salud. (<http://www.multikulti.org.uk>)

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 catorce 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 al 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 trece 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/>