

TALLER PRÁCTICO E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS "Acciones y programas culturales de las bibliotecas públicas hacia las comunidades de inmigrantes"

Dirigido por: Dominique Tabah, Directora de las bibliotecas públicas de Montreuil, (Sena-San Denis, Francia)

Traductores:

Rosa Salesne-Blanco, Responsable Mediateca del Instituto Francés de Madrid (Médiathèque de l'Institut français de Madrid)

Abdelkarim Kassimi Choho, Estudiante de la Licenciatura de Documentación en la Universidad de Granada.

Relatora: Vanesa Gómez Almendro, Colaboradora del Taller Internacional "El papel de las bibliotecas en la participación social de minorías"

Número de asistentes al Taller: 19 personas

La Fundación Tres Culturas acogió el pasado 1 de abril de 2009 el Taller Internacional: El papel de las bibliotecas en la participación social de minorías. Dicho taller se estructuró en base a un programa que contó con diferentes ponencias en el transcurso de la mañana y con una serie de talleres de carácter práctico que ocuparon la franja horaria de la tarde. Un interesante proyecto que contó con la intervención de profesionales de reconocido prestigio tales como Ghada Kanafani, Sandra Ríos Balderrama, Susanne Krüger y Dominique Tabah.

Dominique Tabah directora de las bibliotecas públicas de Montreuil fue la encargada de dirigir el taller: Acciones y programas culturales de las bibliotecas públicas hacia las comunidades de inmigrantes. Dominique pertenece al departamento francés de Sena-San Denis, uno de los departamentos con más ciudadanos inmigrantes o descendientes de inmigrantes. Es, por ello, que uno de los puntos que se analizaron en el taller fue el de la diversidad cultural.

En la localidad de Dominique se decía que la población inmigrante no leía y ella quería demostrar como la comunidad de magrebíes, por ejemplo, leía incluso más que la francesa. Llevar a cabo esta estadística supuso la oposición de sus propias compañeras de trabajo ya que en Francia existe una comisión denominada Comisión Informática y Libertad por la que está prohibido tener un registro de determinados datos de los usuarios. Dominique pedía de forma voluntaria a los usuarios esos datos explicándoles que era para mejorar el servicio bibliotecario. Conocer, por tanto, a los usuarios en base a sus inquietudes, preferencias, origen se convierte en un factor determinante para gestionar proyectos objetivos en aquellas ciudades de mayor población extranjera. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las bibliotecas son un

centro de acogida, un lugar de debate, de confrontaciones, la casa de toda una población, no sólo inmigrante y no sólo de una determinada clase de inmigrantes. Es la casa donde cada habitante tiene que construir su propia identidad.

Conscientes del cambio y de las continuas nubes migratorias, las bibliotecas del departamento de San Denis han asumido nuevas responsabilidades que les han llevado a tomar una serie de iniciativas que a continuación se detallan, y de las cuales muchas otras bibliotecas podrían recabar ideas, entre ellas:

- Se podría decir que el denominador común de todas esas iniciativas es, sin duda, su puesta en marcha fuera del espacio reservado a la biblioteca. Dominique comentaba que nos sorprendería que en Francia no esperaran que el público acuda a las bibliotecas sino que consideran más importante acudir a la masa, captar a usuarios desde fuera y para ello se dirigen a colegios, asociaciones, lugares concurridos como paradas de autobús...
- Es una forma de acercar la cultura a personas que por norma general viven inmersas en las tareas que ocupa una familia, (padres y madres). Gracias a estos programas se crea una interrelación entre padres, hijos y personal cualificado que les hace sentirse iguales ante el resto. Hablar con ellos, concienciarles, mostrarles diferentes formas de educación no sólo les proporciona una visión distinta de una biblioteca sino también de sus propios hijos.
- Han desarrollado talleres de alfabetización en zonas ajenas a las bibliotecas para que los padres pudieran asistir, también se han creado talleres de escritura, talleres de lectura que sirvieron de guía para una mayor integración entre los lectores...

Todos son proyectos que llevan su tiempo y que requieren una dedicación especial pero su gratificación es tal que ayuda a seguir luchando por hacer que este colectivo no se sienta inferior frente a la sociedad en la que viven y a la que quieren integrarse. Dominique piensa que contar, además, con buenos profesionales y que algunos de ellos sean de origen inmigrante sería un punto de unión para crear un equipo de trabajo que ayude a la multiculturalidad.

TALLER PRÁCTICO E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS "Las bibliotecas, nuestro segundo hogar"

Dirigido por: Ghada Kanafani, Coordinadora para Relaciones Comunitarias y Multiculturales, Boulder Public Library (Colorado)

Traductora: Mónica Pareja, Centro de Recursos Informativos Embajada de Estados Unidos en Madrid

Relatora: M^a Carmen Ángel Gómez, Biblioteca Especializada y Centro de Documentación Fundación Tres Culturas del Mediterráneo

Número de asistentes al Taller: 21 personas

El taller internacional "El papel de las bibliotecas en la integración social de las minorías" se enmarcó en una serie de encuentros producidos del 26 de marzo al 3 de abril en distintos puntos geográficos del mundo como Nápoles, Roma, Sevilla, Barcelona o Madrid.

Este taller contó con la colaboración de la Fundación Tres Culturas junto con el Centro de Recursos Informativos de la Embajada de Estados Unidos, el Instituto Goethe y el Instituto Francés de Madrid y contó con la intervención de profesionales de reconocido prestigio, entre ellas Ghada Kanafani, coordinadora para Relaciones Comunitarias y Multiculturales, Boulder Public Library, Boulder (Colorado); Sandra Ríos Balderrama, directora de la empresa RiosBalderrama Consulting, Fresno (California); Susanne Krüger, Catedrática de Estudios de Gestión de Bibliotecas en la Escuela Superior de Stuttgart (Alemania); y Dominique Tabah, directora de las bibliotecas públicas de Montreuil (Seine-Saint Denis, Francia).

El objetivo principal de este Taller fue, por una parte, potenciar el papel de las bibliotecas como agentes catalizadores de la cultura y el diálogo y, por otra, promover la formación y sensibilización de los profesionales del ámbito de la biblioteconomía para que estén preparados y puedan afrontar los retos que presenta el mundo globalizado, sobre todo la ser conscientes de la importante labor que realizan las bibliotecas en la lucha por la participación social de minorías.

El día 1 de abril, la Fundación Tres Culturas del Mediterráneo (Sevilla) acogió en su sede dicho Taller. La metodología utilizada para la realización del taller se estructuró en dos partes: jornada de mañana cubierta por diferentes ponencias y una jornada de tarde más participativa, en la que se desarrollaron diferentes talleres de trabajo.

Entre los mismos, se encontraba el taller titulado "Las bibliotecas, nuestro segundo hogar" desarrollado por Ghada Kanafani, coordinadora para Relaciones Comunitarias y Multiculturales, en la Biblioteca Pública de Boulder (Colorado).

Ghada, comenzó su taller ubicando físicamente las sillas disponibles en posición de círculo y propuso a cada uno de los asistentes que se presentaran personalmente respondiendo a las siguientes cuestiones: nombre, lugar de trabajo y el por qué de la participación en dicho taller.

La mayoría de los componentes del taller eran estudiantes de la Facultad de Documentación y Comunicación de la Universidad de Granada, tanto de la diplomatura como de la licenciatura. La respuesta al por qué de asistir al taller de la mayoría de ellos era, a parte de porque le interesaba el tema, por el crédito de libre configuración que la Facultad les brindaba y porque tanto el transporte desde Granada a Sevilla como la entrada al Taller eran gratuitos. Estos tres últimos aspectos no eran tan valorados en el resto de los asistentes al Taller, ya que eran trabajadores activos vinculados con las bibliotecas (tanto bibliotecas públicas como especializadas) y su objetivo era principalmente aprender de otros profesionales.

Una vez concluida esta primera toma de contacto entre los participantes, Ghada pidió que se trabajara en grupo, por lo que requirió la formación de cuatro grupos de personas. La formación de los grupos se realizó a partir de cuatro bibliotecarios, a estas cuatro personas se les unían los estudiantes formalizando finalmente los cuatro grupos.

Tras la puesta en escena, Ghada, nos mostró una fotografía que mostraba la congregación de centenares de afroamericanos durante una manifestación en EEUU.

En ella, se recogen mujeres y hombres de raza negra que portan carteles reivindicativos, como el que aparece en las manos de un hombre situado en primer plano de la fotografía y donde se puede leer en inglés "*Vuestra herencia es mi esclavitud*"

Ghada tras mostrar la fotografía en general, pasa a repartir una copia a cada uno de los grupos y da unos 20 minutos para que cada grupo se plantee una serie de preguntas, como son: ¿qué sentimos al ver esa fotografía?, ¿qué nos sugiere?, ¿qué entendemos al leer esa frase?"*Vuestra herencia es mi esclavitud*".

Una vez pasado el tiempo, cada grupo comentó lo que habían concretado entre los miembros del mismo. Entre los comentarios se encuentran:

- Dominio de una cultura frente a otra.
- Vuelta del "fantasma del pasado" (esclavitud).
- Inmigración.
- Impotencia.
- Dolor.
- Lucha.

Cuando cada grupo comentó lo que le sugería la foto, se originó un debate en común entre todos los participantes en el Taller. Se debatieron temas tan complicados como la inmigración, el dominio de una cultura sobre otra, la pobreza, los estereotipos sociales, etc.

Durante el debate, Ghada reconoció un pequeño, pero importante "problema" y es que daba por hecho que los participantes en el Taller tenían un nivel alto de conocimientos históricos sobre EEUU, ya que pensaba que durante la vida académica de los mismos habían recibido estos conocimientos, por lo que tras disculparse, Ghada nos comentó la situación de una país formado en gran parte por una población inmigrante y cómo parte de esa población se encuentra "fuera" de la sociedad estadounidense en general, por lo que recalcó que no está de acuerdo con la "integración" social, sino que su trabajo partía de un encuentro entre iguales, para ello indica una serie de ideas y actividades desarrolladas en su biblioteca que sirven como modelo para otras bibliotecas:

- Hablar con la comunidad para averiguar qué es lo que quiere y entonces intentar facilitárselo lo mejor posible, sorteando las posibles limitaciones que puedan derivar como pueden ser el idioma. Por ello, colocan carteles identificativos por toda la biblioteca en diferentes idiomas, intentando abrirse al idioma de todos los posibles usuarios.
- Ofrecer alianzas entre y contactos fuera de los organismos oficiales, ya que en EEUU el papel de las personas voluntarias y de personas que colaboran desinteresadamente en este trabajo es muy importante.
- Realización de actividades en la biblioteca sin ofender a ninguna comunidad. Puso como ejemplo la celebración del *Columbus Day* por parte de la comunidad italiana y la ofensa que puede producir en la comunidad indígena. En casos en los que el acto puede generar conflicto entre comunidades, suele contar con la colaboración de una institución ajena a la biblioteca que suele mediar entre estos.
- Organización de programas específicos para cada comunidad como por ejemplo "Noches Latinas" en el que los participantes hablan de la música de su país, la comida, lo que echan de menos, etc. De esta manera comparten experiencias e impresiones con otras personas que están en situaciones de integración similares

TALLER PRÁCTICO E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS "Difusión de servicios y marketing bibliotecario"

Dirigido por: Sandra Ríos Valderrama, Directora de la empresa RíosBalderrama Consulting. Responsable de la sala infantil, Fresno County Public Library (California)

Traductora: Margaret H. Bond, Agregada de Prensa Adjunta, Embajada de Estados Unidos en Madrid

Relatora: Olga Cuadrado Fernández, Responsable de la Biblioteca Especializada y Centro de Documentación Fundación Tres Culturas del Mediterráneo

Número de asistentes al Taller: 20 personas

En primer lugar empezó por conocer a todas las personas participantes que intervinieron sucesivamente respondiendo a tres cuestiones de Sandra Ríos: nombre, si trabaja o/y estudia y una cuestión que le preocupa en relación con el tema del taller.

En segundo lugar ofreció a grandes rasgos todos los aspectos a tener en cuenta o implicados en la temática del taller y en los que, en algunos, profundizaría más tarde. Estos son los aspectos:

1. ¿Cuál es tu mensaje?
2. ¿Quién es el mensajero?
3. ¿Cómo se da el mensaje?
4. ¿Quién va a recibir el mensaje?
5. ¿Cuáles son los recursos de los que se disponen?
6. ¿Qué o quién conoces que te pueda ayudar?
7. Elaborar un plan de marketing

1.- ¿Cuál es tu mensaje? Advirtió que es la base, lo fundamental que ha de partir de tu actitud, de tu motivación. Recomendó:

- Ponernos en la situación de un día al levantarnos no tener ganas de trabajar y pensar en lo que nos lleva a acudir a nuestro centro.
- Que pensásemos, que escribiéramos en qué consiste tu trabajo, cómo lo ves, qué te motiva de éste, que te entusiasma, qué finalidad defiendes.
- Preguntar lo mismo a todas las personas que comparten el trabajo contigo.
- También es muy importante recabar la opinión de las personas usuarias de la biblioteca.

- Crear una marca.

2.- ¿Quién es el mensajero? Elegir al mejor mensajero si tienes opciones. Dependiendo del mensaje, del medio, a quién vaya dirigido, etc. nos puede convenir la persona que tenga más habilidades para escribir o para hablar en público o para montar un contenido en la web... Reseño que siempre es importante involucrar a la población objetivo y un mensaje participado y expresado por ésta es muy efectivo.

3.- ¿Cómo se da el mensaje? ¿Cómo se transmite? Indicó varias formas de transmitirlo y los participantes aportaron según sus conocimientos y experiencia. Dejarlas en cafés, grandes almacenes, Instituciones públicas y privadas, farmacias, administraciones de loterías, autobuses, metro, trenes, buzoneo, intervenciones en radio y tv ,si son locales más fácil y efectivo (en EEUU es muy importante la radio para colectivos de inmigrantes). Dos recomendaciones importantes:

- En sitios que frecuenta nuestra población objetivo (iglesias, mezquitas) con cuidado de no hacer o fomentar estereotipos
- Que puedan llevarse consigo el mensaje, en algo material fácil de llevar y conservar, cuando van a la Biblioteca como marcapáginas, bolsas, tarjetas de presentación, bolígrafos, etc.

4.- ¿Quién va a recibir el mensaje?

- Definir tu audiencia objetivo
- Conocer bien esta audiencia, sus características, sus necesidades.

Hay que intentar ser inclusivo en los mensajes pero ante una sociedad tan diversa es fácil que algún grupo se sienta excluido o discriminado. Muchas veces lo que se dice o lo que se plantea es lo ideal –equitativo- pero lo que se hace, lo que se puede hacer, no lo es.

Carmen, de la BA expuso un problema creado por las protestas de la población local ante servicios dirigidos a inmigrantes que ellos no los tenían. Sandra Ríos comentó que, a veces, lo mejor es involucrar a los que protestan para que sean parte de la solución; darles un espacio pues el verdadero problema es que se sienten excluidos.

6.- ¿Qué o quién conoces que te pueda ayudar? En este punto hizo hincapié en la importancia de buscar alianzas con Instituciones, Empresas, etc. que facilitarán la consecución de las actuaciones que nos hayamos planteado realizar.

7.- Elaborar un plan de Marketing. En este punto se refirió especialmente a cómo podemos incluir acciones dirigidas a la propia Organización para la que trabajamos. Nos indicó que es conveniente hablar de varias formas:

- Cuantitativamente mediante estadísticas, de las actividades y de la incidencia de éstas
- Cualitativamente mediante, por ejemplo, historias de los usuarios que puedan interesar a la Organización.
- Realizar un resumen, algo muy conciso sobre nuestras actividades.
- Explicar nuestras potencialidades y hacer ver los beneficios que pueden tener éstas para la Organización. Debemos pues enfocar nuestras actividades hacia la facilitación de la consecución de los objetivos de la Institución. Así la biblioteca consigue más lectores, ayuda a que haya menos enfermedades, a que cambien hábitos de conducta, ahorra costes de producción, hace ganar votantes...

Finalizó su intervención con la siguiente frase: "pensad siempre que los usuarios que no vienen son usuarios no servidos".

Nos dejó su correo electrónico: riosbalderrama@yahoo.es

TALLER PRÁCTICO E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS "Espacios, colecciones, actividades y servicios multiculturales enfocados a niños y jóvenes"

Dirigido por: Susanne Krüger, Catedrática de Estudios de Gestión de Bibliotecas, Escuela Superior de Stuttgart

Traductora: Anna María Ballester Bohn, Biblioteca del Instituto Goethe de Madrid (Bibliothek Goethe-Institut Madrid)

Relatora: Raquel Tejero Garfia, Becaria en prácticas de la Biblioteca Especializada y Centro de Documentación Fundación Tres Culturas del Mediterráneo

Número de asistentes al Taller: 21 personas

Antes de comenzar, Susanne repartió documentación sobre su trabajo entre los asistentes al taller. Pasados unos minutos, propuso a cada participante una breve presentación:

- Nombre y apellidos.
- Lugar de residencia.
- Lugar de trabajo. Si es una biblioteca, ¿cuál?
- La actividades que han realizado, dentro del contexto del taller (actividades con niños y jóvenes procedentes de familias inmigrantes)
- Relacionado con la última pregunta, cuál sería el cambio que plantearían los asistentes.

En ese momento, se plantea una participación colectiva en esas presentaciones, a modo de juego infantil:

- ¿Quién nació en esta ciudad? Todos ellos que se sitúen allí.
- ¿Quién es extranjero? El que lo sea, que se separe del grupo.
- ¿Quién trabaja en una biblioteca? ¿Quién no? Los que no, al otro lado de la sala.
- Eres español, pero tienes familia en el extranjero?
- ¿Quién domina otros idiomas? ¿Por qué?
- ¿Quién es extranjero? El que lo sea, que se separe del grupo.

De esta manera se inicia dentro del grupo un proceso separatista, marcando diferentes minorías.

En este momento Susanne comienza la charla donde explica cómo funcionan las bibliotecas alemanas y cómo estas plantean las diferentes actividades de motivación a usuarios jóvenes e infantiles.

Presentación de ideas:

- Educar a los niños desde que son unos bebés. Para conseguir que ocurra esto, previamente hay que educar a los padres, y así obtener algún resultado positivo.
De hecho en algunos hospitales alemanes, regalan a las futuras madres unos libros informativos con ilustraciones, que sirven tanto para documentar a los padres, como para lectura a los pequeños.

Estos libros traen unos suplementos adicionales en otros idiomas, siempre son editados por las bibliotecas públicas.

- Las bibliotecas preescolares preparan tanto a padres como alumnos a la futura entrada del niño al colegio. De esta manera, se intenta conseguir una motivación mutua entre los miembros de la familia y su entorno escolar.
- Cuando un niño entra en el colegio, recibe un carné de la biblioteca dentro de una bolsa de golosinas: Así se pretende que el futuro usuario tenga una visión positiva y "dulce" de la biblioteca y los libros.

BIBLIOTECA \neq CASTIGO, SILENCIO

- Tendencia por parte de la biblioteca a gestionar proyectos de formación intercultural, lo cual es bastante frustrante dado la escasez de presupuesto y tiempo para llevarlos a cabo.
- La mayoría de las bibliotecas son públicas. Son pocas las escolares, y estas siempre están gestionadas por voluntarios o profesores.
- El fondo que esté dirigido a los jóvenes, no ubicarlo nunca en la sección de infantil. Que siempre esté situado en la sección de adultos. De esta manera, ellos no se sentirán excluidos en una edad tan difícil.
- Conseguir que las minorías no se sientan excluidas: Tener un fondo que procure incluir culturas diferentes, pero sin dejar ningún apartado para ellas. No hacer diferencias. Conseguir que un inmigrante pueda tener acceso a la información de absolutamente todo: La dirección de un hospital, la farmacia de guardia más cercana, un número de teléfono para alquilar un piso, etc.
- BIBLIOTECA como escenario de "Talent show", en el que los jóvenes puedan hacer actividades artísticas. Conseguir que los voluntarios sean muy jóvenes, con ideas frescas que conecten mejor con los usuarios adolescentes.

BIBLIOTECA = CREATIVIDAD

- Tiene que centrarse en un tipo de usuario: niños, jóvenes o adultos.

- Tener voluntarios pertenecientes a cada minoría:
Cuentacuentos en sus idiomas nativos a domicilios particulares, colegios, hospitales, etc. En un principio, estos proyectos suelen tener el apoyo de Instituciones públicas.

- Conflictos en la biblioteca:
 - Como equipo, la biblioteca debe marcar una pautas de comportamiento para con sus usuarios. Estas reglas deben ser respetadas por todos.
 - Cada cierto tiempo, la biblioteca y el resto de las partes implicadas en estos conflictos, se reúnen y buscan soluciones a largo plazo. Una de esas soluciones son los Programas de Integración de minorías.

A partir de este momento, la moderadora cambia el rol que ha llevado hasta ahora, y se presenta como una "consejera" que se presta a ayudar a los participantes del taller a resolver sus dudas sobre la materia tratada en el taller.