


|  |  |
|--|--|
|   | <p style="text-align: right;">Date : 06/07/2007</p> <p><i>La inclusión social: cómo pueden las bibliotecas públicas hacer frente al reto de servir a todos los miembros de su comunidad</i></p> <p><b>Nosotros y ellos: bibliotecas en la comunidad</b></p> <p><b>Alex Byrne</b><br/> Presidente de la IFLA<br/> Sydney, Australia</p> <p style="text-align: right;"><i>Translated by:<br/> Gloria Pérez-Salmerón<br/> Servei de Cooperació Bibliotecaria-Generalitat de Catalunya<br/> Barcelona, Spain</i></p> |
| <b>Meeting:</b>  | <b>128 Sesión del programa de la División III. Bibliotecas al Servicio del Público en General</b>  |
| <b>Simultaneous Interpretation:</b>  | <b>Yes</b>   |
| <p style="text-align: center;"><b>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL</b><br/> 19-23 August 2007, Durban, South Africa<br/> <a href="http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm">http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</a></p> |  |

Es fácil pensar en la diferencia: raza, religión, género, sexualidad, clase, riqueza, política, etc. Impulsado por oportunidades, necesidades o conflictos, el movimiento de personas por todo el mundo ha hecho cada vez más diversos muchos de nuestros países, de modo que estas diferencias se tornan más evidentes en nuestras propias sociedades. Mientras algunos países tienen una larga tradición de pluralidad de etnias, idiomas, culturas y creencias, otros se han visto abocados a una diversidad forzosa a través de procesos coloniales, mientras otros se han enfrentado más tarde a este fenómeno a causa de la inmigración y el desplazamiento de refugiados. La creciente diversidad social ha resultado de la revolución de las comunicaciones que nos ha permitido a todos experimentar de modo directo los comportamientos y estilos de vida de otras personas de procedencia muy lejana, tanto geográfica como socialmente. Para citar un ejemplo, hace poco vi en un programa de televisión que los adolescentes aborígenes australianos de Tennant Creek pueden expresarse a través de ritmos de rap afro americanos. Otros se sentirán más bien animados a explorar su sexualidad de un modo que en el pasado habría sido tabú en su respectiva comunidad. Y otros podrán sentirse inspirados por creencias religiosas o políticas de culturas muy alejadas de la suya. Este creciente pluralismo y los correspondientes llamamientos a reconocer y respetar lo diferente suponen un reto para el carácter y, a veces, incluso la estabilidad de muchas de nuestras comunidades. En el mejor de los casos enriquece nuestra sociedad y la hace más tolerante y respetuosa de los derechos de todos; en el peor, puede conllevar el odio y la violencia entre comunidades.

Para situar todo ello en el contexto de las bibliotecas basta pensar en el conflicto de las caricaturas danesas, debatido en el Congreso Mundial de Bibliotecas e Información de 2006 en Seúl. Recordamos la reacción por parte de un redactor de

periódico a lo que consideraba un acto de autocensura de los ilustradores, invitando a los caricaturistas a desafiar la tradición islámica, que prohíbe representaciones gráficas del Profeta Mahoma. Como sabrán, la publicación y reproducción de estas caricaturas causó una gran indignación que originó disturbios y ataques contra embajadas danesas y noruegas. Se convirtió en tema de actualidad para las bibliotecas a causa del llamamiento a censurar las publicaciones que reproducían las caricaturas y porque planteaba cuestiones sobre los límites de la libertad de expresión y, por extensión, el derecho a acceder a ideas y opiniones consideradas ofensivas por algunos.

Otro ejemplo, anterior a este último, es el asunto de *Human Immunology*. Estalló cuando esta revista de investigación muy prestigiosa, publicada por Elsevier para la Sociedad Americana de Histocompatibilidad e Inmunogenética, publicó un artículo sobre la diferencia genética entre los pueblos del Mediterráneo Oriental, incluyendo los que habitan Israel, Palestina, Siria y Líbano (Arnaiz-Villena et al. 2001). Después de recibir quejas por parte de algunos que creían que mezclaba la ciencia con una perspectiva ideológica de la historia de los pueblos mediterráneos, el artículo fue retirado de ScienceDirect, la base de datos de Elsevier (Krimsky 2002). Afortunadamente, la indignación que causó dicha supresión llevó a Elsevier a adoptar una nueva política de retractación. Sin embargo, los acontecimientos demostraron que una comunicación científica puede ser eliminada cediendo a la presión causada por creencias mantenidas con fervor antes que debatirse sus méritos científicos en medios académicos. Una vez más, este incidente puso de manifiesto las tensiones propias de un mundo plural, que alimentan buena parte del terrorismo y los conflictos que presenciamos en los telediarios.

Huelga repetir los conceptos diferenciadores y el lenguaje del odio, pues todos somos conscientes de ellos o, cuanto menos, de los calificativos empleados en nuestras propias sociedades. Pero debemos ser conscientes de que no suelen estar basados en características innatas o diferencias innatas entre personas sino sólo en alguna peculiaridad superficial o algún tópico. De hecho, los conceptos que en determinada cultura o contexto pueden resultar altamente ofensivos pueden ser inocuos o incluso amistosos en otra. Para mí, por ejemplo, decir en mi propio idioma “¡Qué cabrón!” a alguien a quien no conozco sería bastante ofensivo, significando que pensaría muy mal de esta persona. En cambio, si se lo digo en tono jocoso a un amigo, éste lo percibiría como una expresión de aprobación, un comentario amistoso sobre su comportamiento. Ninguno de estos contextos citados hace referencia al origen etimológico animal de la palabra. En lo referido a la raza, la palabra “negro” es hoy inadmisibles en Estados Unidos, hasta tal punto que la gran novela de Mark Twain sobre la vida en el Misisipí, *Huckleberry Finn*, ha sido uno de los libros de las bibliotecas públicas y escolares estadounidenses cuestionados con más obstinación, en parte a causa del uso de esta palabra. Sin embargo, hace no demasiado tiempo, su acepción más formal era considerada simplemente un calificativo descriptivo que se utilizaba a menudo en trabajos ortodoxos sobre la raza y la política racial, en informes del censo y otras publicaciones sin intención peyorativa alguna. Conceptos como “comunista”, “capitalista”, “católico”, “protestante”, “judío”, “musulmán”, “ateo”, “gitano” o “VIH positivo” pueden contener cierto valor descriptivo pero a menudo sirven más bien para dividir. Crean categorías diferenciadoras; identifican aquellos que son diferentes del resto que se supone “normal”.

La búsqueda de pautas y el establecimiento de distinciones entre pueblos forma parte de la condición humana y puede incluso haber sido históricamente beneficioso para la construcción de comunidades y sociedades que fuesen suficientemente robustas para resistir cualquier vicisitud. Sin embargo, su evolución patológica hacia la xenofobia y el miedo a lo extraño ha tenido consecuencias funestas que han conducido al llamamiento a la exterminación o han dado pie a una dominación social, cultural y económica. Condenamos justamente el holocausto contra los judíos, los gitanos, los homosexuales y otros colectivos durante el nazismo en Alemania y el horrible apartheid del país que hoy nos acoge, así como un sinnúmero de otros ejemplos. Pero también deben preocuparnos las manifestaciones menos virulentas de intolerancia que conducen a la desconfianza, la discriminación y a veces incluso la hostilidad entre comunidades. Las pautas y distinciones sobre las cuales se construyen estos elementos diferenciadores y las manifestaciones de intolerancia suelen basarse en información limitada, suposiciones, desinformación o propaganda pura y dura.

Con ello devolvemos el debate a nuestro territorio. Como agentes de información, las bibliotecas tienen la responsabilidad de facilitar el acceso a la “buena información”, es decir, a información auténtica, autorizada y, en la medida de lo posible, fiable. Como especialistas de la información diseñamos nuestras bibliotecas, especialmente nuestras bibliotecas al servicio del público general, para ofrecer una información de alta calidad incluyendo materiales de referencia e investigación, pero también materiales que generalmente informen y entretengan. No podemos garantizar que la información contenida en estos materiales sea exacta –dicha tarea cabe a los académicos, autores, editores, etc. – pero sí podemos confirmar su procedencia e indicar su autoridad. Y podemos ayudar a nuestros usuarios a desarrollar las capacidades para juzgar estas cualidades por sí mismos; a desarrollar la capacidad de identificar sus necesidades de información, encontrar información relevante y valorar su fiabilidad y utilidad; en resumen, a desarrollar la alfabetización informativa.

Así pues, contrarrestamos la falta de información y la desinformación dando información fiable y digna de confianza y que a menudo incluye toda una serie de perspectivas e interpretaciones. Constituimos la antítesis del propagandista permitiendo a nuestros usuarios investigar asuntos de interés e importancia y buscar información que les ayude a comprender la variedad de opiniones en cualquier materia. Promovemos la cohesión social facilitando la comprensión.

Nos guía un compromiso honorable, un compromiso noble para facilitar el acceso a información de alta calidad. Es un compromiso que se complementa con nuestras estrategias para promover la alfabetización, la lectura y, de modo creciente, la alfabetización informativa para que las personas sean capaces no sólo de encontrar información de interés sino también de interpretar su valor. Es un compromiso que justifica nuestra reivindicación a ser identificados como profesión, la profesión bibliotecaria y de información, porque requiere y manifiesta un objeto social primordial, ideales éticos compartidos, técnicas sólidamente desarrolladas, basadas en un cuerpo de notable conocimiento, y la colaboración para conseguir resultados. Estas características de una profesión nos sitúan en el contexto de las otras profesiones reconocidas, tales como la medicina y la ingeniería, y son claramente reconocibles en el programa de este Congreso Mundial de Bibliotecas e Información

así como en la práctica diaria de las bibliotecas y los servicios de información de todo el mundo.

Pero al mismo tiempo que nos identificamos como representantes de una profesión nos distinguimos de los públicos a los que prestamos servicio. Según reza el *Diccionario del Diablo*, una profesión es “una conspiración contra el público”. Para prestar servicio a nuestra sociedad debemos urdir una conspiración *para* el público porque es lo que exige nuestro compromiso profesional: facilitar al público –nuestros usuarios – el acceso a información de alta calidad. A diferencia de muchas vocaciones, e incluso me atrevería a decir de algunas profesiones, no se trata de guardar celosamente información en nuestro propio beneficio y el de nuestros colegas. Los bibliotecarios no debemos mantener nuestro saber bajo secreto para que se nos considere y respete como “expertos” e impedir que nuestros usuarios estén capacitados. Nuestro saber cobra vida cuando lo empleamos para abrir a nuestros usuarios el mundo de la información, encontrando formas de facilitarles la búsqueda, la localización y el uso de los recursos de información que mejorarán sus vidas mediante el estudio, el trabajo o el ocio. Ello implica identificarse estrechamente con sus intereses y necesidades. Para ello debemos resolver el “nosotros y ellos” de la profesión frente al público garantizando nuestro arraigo en nuestro entorno, ya sea la comunidad académica de una universidad, ambiente en el que yo me muevo, o la sociedad en general de una ciudad o región al servicio de la cual está una biblioteca pública.

Como no puede ser de otra manera, estamos familiarizados con los métodos que utilizamos para conseguir este arraigo a través de la representación de la comunidad en las juntas de bibliotecas, la personalización de recursos, los servicios de comunicación e intercambio, el retorno de los usuarios, etc. Todo ello es de suma importancia pero hace falta más: debemos identificarnos con nuestras comunidades de modo que estemos en ellas y por ellas, para que nosotros seamos ellos y ellos sean nosotros. Ello se manifiesta claramente en las bibliotecas y los servicios de información de mayor éxito, aquellos cuyos usuarios sienten que forman parte de la comunidad y que trabajan en su beneficio. Allí donde flaquea esta identificación aumenta el sentido del “ellos y nosotros” y los servicios de la biblioteca son juzgados de modo crítico, a veces incluso muy negativo.

Si nos limitamos a identificar y dialogar con los usuarios de nuestros servicios viviremos en una burbuja ilusoria, un espacio de autocomplacencia en el cual estaremos orgullosos de lo que hacemos pero ignoraremos aquellos a los que prestamos pocos o ningún servicio. Incluso podremos realizar un excelente trabajo prestando servicio a aquellos que los utilizan y hasta se sienten muy a gusto, pero este enfoque no contribuye a cumplir nuestra misión de facilitar al público el acceso a información de alta calidad. Más bien ignoraríamos las necesidades de los otros miembros de nuestra comunidad que pueden encontrarse marginados a causa de una historia de opresión o privación sistemática, como es el caso de los pueblos indígenas de muchos países, o debido al analfabetismo, la falta de un idioma común, diferencias culturales o su escasa representatividad en la comunidad.

Es por este motivo que muchas bibliotecas y servicios de información han puesto en marcha programas de divulgación para llegar a los no usuarios y los grupos menos servidos. Muchos han creado colecciones, a veces incluso páginas web, en idiomas

diferentes al dominante o vehicular de la comunidad. Por ejemplo, mi biblioteca, la Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Sydney, dispone de parte de su página web en chino así como de un bibliotecario que habla chino a causa de la considerable comunidad estudiantil china; y la sucursal más próxima de la biblioteca municipal de Sydney está especializada en periódicos, revistas, libros y material audiovisual en chino.

Ello constituye un desafío mucho mayor en las sociedades actuales, cada vez más plurales. Para fomentar el uso de las bibliotecas no sólo debemos franquear barreras de edad, clase, formación, ubicación geográfica y desinterés sino también los espinosos obstáculos del idioma y las costumbres. Por ejemplo, quizás necesitemos encontrar maneras de trabajar con mujeres de un segmento de la sociedad que cree que las mujeres no deben entrar en contacto con extraños, especialmente si son hombres. O quizás debamos establecer una relación de confianza con refugiados recién llegados que han sufrido duras privaciones y con los cuales tengamos poco en común. Para superar estas dificultades debemos hacer lo que hemos hecho siempre: crear colecciones relevantes, formar y orientar a nuestro personal, mantener y profundizar las relaciones sociales. Pero debemos hacerlo en un contexto nuevo: crear colecciones multilingües y multiculturales, desarrollar una conciencia cultural entre nuestros trabajadores y mejorar sus dotes de comunicación, encontrar formas de dialogar con colectivos que se muestren indiferentes o ignoren las ventajas de los servicios bibliotecarios. A veces deberemos ser más tenaces a la hora de enfrentarnos a grupos de presión que se oponen a servicios especiales para minorías y marginados o que discrepan de la oferta de acceso a información que no sea de su agrado, como fue el caso de la oposición en Francia del Frente Nacional a la presencia de periódicos supuestamente “de izquierdas” en bibliotecas públicas del sur de Francia o de las frecuentes protestas contra libros en bibliotecas públicas y escolares estadounidenses por parte de grupos de presión. El libro más cuestionado de 2006 en Estados Unidos, para citar un ejemplo, es un fantástico libro infantil, *And Tango makes Three*, que supuestamente hace apología de la homosexualidad por explicar la historia una pareja de pingüinos machos del zoológico de Nueva York que incuban un huevo huérfano. Si sucumbimos a estas presiones podemos marginar todavía más a los colectivos vulnerables aunque sea simplemente por admitir que los opositores llevan razón en su actuación.

Si tenemos éxito en el despliegue de nuestros servicios y somos coherentes con nuestros principios fomentaremos la integración y cohesión social. Contribuimos a superar las diferencias que se dan en nuestras comunidades y a considerarlas una riqueza en lugar de dar pie a antagonismos y hostilidades. Si no damos respuesta a estas necesidades daremos nuestro apoyo implícito a estructuras de poder en nuestras comunidades que privilegian determinados elementos y marginan otros. De este modo nos alinearíamos con algunos elementos de la comunidad y despreciaríamos a otros, aquellos que a menudo son llamados “minorías”, “ellos”, gente diferente a “nosotros”.

¿Por qué deberíamos preocuparnos por “ellos”? La integración social ¿no es cosa de los trabajadores sociales? ¿No deberíamos limitarnos a hacer las mejores bibliotecas posibles para que vengan, si es que se interesan por lo que tenemos para ofrecer?

Por mucho mérito que tengan, a parte de su importancia vital para la estabilidad de nuestros países, los argumentos favorables a la integración y cohesión social no son la principal razón de ser para que las bibliotecas y los servicios de información entren en contacto con los diferentes miembros de nuestras sociedades plurales. Constituyen buenos argumentos y pueden ayudarnos perfectamente a obtener más financiación y apoyo político para las bibliotecas y los servicios de información, pero nuestras obligaciones principales vienen dadas por otro lado, el derecho a la información. Este derecho, recogido en el Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, está allí expuesto con rotunda claridad: "Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión." Queda ampliado por los Artículos 1 y 2 (igualdad en dignidad y derechos y no discriminación), 6 a 11 (derechos jurídicos), 18 (libertad de pensamiento, conciencia y religión), 21 (participación política), 26 (educación) y 27 (participación cultural y científica). Además, el preámbulo deja claro "que tanto los individuos como las instituciones" deben promover "el respeto a estos derechos y libertades" y garantizar "su reconocimiento y aplicación universales y efectivos". Estos derechos y su aplicación se concretizan en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificados por la mayoría de países, que, por lo tanto, se comprometen a respetarlos.

En consecuencia, como "instituciones" importantes, las bibliotecas y los servicios de información deben comprometerse con los derechos fundamentales. Una vez asumidos tanto "la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana" como nuestro compromiso profesional a facilitar el acceso a la información, tenemos el deber de servir a todas las personas de nuestra comunidad. El importante y estimulante programa de esta sesión demuestra la multiplicidad de soluciones innovadoras con las cuales nuestros colegas de todo el mundo han dado respuesta a este reto, mostrando cómo podemos reorientar nuestros servicios teniendo en cuenta nuestro espacio físico, nuestro servicio, nuestras colecciones, nuestra página web y recursos en línea, nuestros programas de alfabetización informativa, nuestros canales de interacción y, en definitiva, nuestra actitud para aspirar a satisfacer los intereses de todos los miembros de nuestra comunidad. Ellos muestran cómo podemos responder y beneficiarnos del pluralismo de tantas comunidades repartidas por todo el mundo y cómo podemos contribuir a fortalecer nuestras comunidades comprometiéndonos de todo corazón a facilitar el acceso a información de alta calidad para todos los miembros de cada comunidad. Si alcanzamos este objetivo cumpliremos con nuestra responsabilidad como profesionales bibliotecarios y de la información, enriqueceremos nuestras comunidades y nuestras propias vidas y haremos posible la integración y cohesión social de la que se beneficiará todo el mundo. El "nosotros" se identificará con "ellos" y nos convertiremos en los auténticos profesionales de la información de nuestras comunidades.

## Resumen bibliográfico:

El Dr. Alex Byrne es el Presidente de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Ha dirigido las intervenciones en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información así como la preparación de numerosas declaraciones, incluida la *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual* y el *Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción*.

Su dilatada trayectoria en materia de política de información ha quedado demostrada en muchas misiones gubernamentales y sectoriales en comités y juntas de educación, bibliotecas y tecnología de la información así como por protagonizar presentaciones de estudios y un gran número de publicaciones. Sus publicaciones se centran en la gestión de la información, la capacitación de la sociedad y los derechos humanos, con especial atención a la libertad de expresión y el acceso a la información.

En cuanto a su ocupación principal, es desde 2000 Bibliotecario Universitario de la Universidad Tecnológica de Sydney, habiendo asumido con anterioridad diferentes cargos en otras universidades australianas.