



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 008-S
Meeting: 124. Libraries Serving the General Public
Simultaneous Interpretation: Yes

Estrategias en los Servicios de la Biblioteca Pública para las minorías étnicas en Dinamarca

Jens Thorhauge

Autoridad Nacional Danesa de Bibliotecas
Copenhagen, Denmark

Abstract

El número creciente de inmigrantes y refugiados es relativamente, una nueva experiencia en Dinamarca. La gestión de la integración de minorías étnicas en general no sido muy acertada, pero el servicio de la biblioteca sí. El desafío hoy es desarrollar servicios dentro del contexto de la biblioteca híbrida.

Se describe el desarrollo de estos servicios. Comenzando con el establecimiento de una Biblioteca de Inmigrantes que da acceso a libros en la propia lengua de los inmigrantes así como a otros materiales de la biblioteca y que continua el día de hoy, donde la biblioteca intenta ser mas activa en su ayuda al proceso de la integración.

Se tomó una medida importante en la organización de la información especial para las minorías étnicas en Dinamarca en la web a mediados de los años noventa que se ha convertido hoy en un portal que da información local, nacional y global en los once idiomas más frecuentemente hablados en Dinamarca. Su propósito es apoyar la integración de las minorías en la sociedad danesa

Recientemente se decidió - basado en el buen resultado de algunas bibliotecas que están funcionando- establecer un proyecto con cuatro asesores que ayudarían a las bibliotecas a desarrollar actividades de formación continúa y asesoramiento más directo para los inmigrantes.

Gente diferente, y son precisamente las diferencias las que representan la fuerza impulsora de mayor alcance de nuestras vidas. Hombre-mujer, negro-blanco, musulmán-cristiano, pro o contra.... no importa que. La diversidad está inspirando, está estimulando y llama a un examen futuro. Pero como sabemos, las diferencias pueden también invitar a conflictos. Las diferencias étnicas son una fuente clásica para historias y bromas. Pero tristemente también para el miedo, el escepticismo y la hostilidad. Las diferencias étnicas son posiblemente la causa más frecuente de guerras en la historia del mundo. Esto no es solamente una cuestión de territorios externos, sino también de territorios internos. Los hombres de negocios pagan precios exorbitantes para ser instruidos en códigos de honor, códigos de conducta que les abran nuevos mercados. Porque incluso pequeños pasos falsos pueden ser fatales. Incluso visto desde esta perspectiva más amplia, el diminuto rincón de la vida de la comunidad que es el servicio de la biblioteca a las minorías étnicas, es importante. Como todo el servicio de la biblioteca este es, por supuesto, también importante para la persona individual.

El origen étnico es por lo tanto una cuestión sensible y seria, que se maneja oficialmente con la máxima corrección política si se pertenece a una mayoría étnica – como es mi caso.

Mi tema es el servicio a las minorías étnicas de las bibliotecas danesas, y en particular el cambio de modelo que está sucediendo ahora.

El ejemplo danés

Dinamarca es un país pequeño - uno de los mejores lugares del mundo. ¿Podría haber algo en nuestra gestión de la tarea profesional de dar servicio bibliotecario a los conciudadanos de origen distinto al danés, que pudiera ser de interés general? Espero que sí. Pero desde el punto de vista que somos recién llegados a este campo. No tenemos como los E.E.U.U. una tradición larga y fuerte de gestión de poblaciones multiculturales de ninguna manera. Pero éste parece ser el caso de la mayoría de los países. Por lo menos en Europa se ven más errores que aciertos en la integración de las minorías étnicas. Y Dinamarca es un país de homogeneidad extrema. El país ha tenido una monarquía por más de 1000 años con una democracia parlamentaria desde 1849. Además de una frontera de 40 millas conectadas con el continente europeo, Dinamarca está rodeada por el mar, lo cual ha roto la inspiración, pero también ha sido una protección contra la invasión de los vecinos hostiles. La inmigración ha sido insignificante hasta hace poco. Una sistemática importación de minorías étnicas ocurrió solamente los últimos cuarenta años. Algunos de los problemas con esta importación se reflejan claramente en el dilema semántico: ¿qué le vamos a llamar cuando hablamos de él? ¿Cómo los percibimos? Al principio, que era en los años 60, hablamos de los “guest workers”, y esto fue considerado bastante sincero. Nosotros importamos trabajo para un breve espacio del tiempo, porque debido a un “boom” no podíamos producir tanto y tan rápidamente como podríamos vender, empleando solamente a gente de origen danés. Pero los “Guest workers” se quedaron, aunque algunos encontraron muy difícil la adaptación y solo pudieron seguir adelante por la reunificación de la familia, es decir la importación de la esposa y de los hijos y en la siguiente generación por la vía del matrimonio con alguno de su país de origen. Y ahora comenzamos a hablar de “inmigrantes”. Siguió viniendo y aumentó el número de refugiados debido al aumento de una turbulencia global. Los inmigrantes también se casaron y tuvieron hijos, ellos crecieron y esta es ahora la tercera generación de inmigrantes que contribuye a la supervivencia de la humanidad en Dinamarca, pero ahora nosotros hablamos de “nuevo danés” o “minorías étnicas”.

¿Cuál es el problema?. El problema de las minorías étnicas está expresado de una manera absolutamente simple y sucinta por el ministro danés para la integración: todo no está bien con la integración de minorías étnicas en Dinamarca. En esta materia, la situación es la misma en la mayoría de los países con los cuales tendemos a compararnos. Pero la historia danesa puede ser interesante para muchos otros países. Quizás el único país en el mundo con un modelo eficaz para la integración de minorías étnicas es América - y hasta cierto punto Canadá y Australia. Donde los inmigrantes llegaron a ser muy rápidamente mayorías étnicas y “diversidad cultural, la regla en lugar de la excepción. Y donde por lo tanto no fue necesario pensar en términos de “ programas de integración”.

Echemos una ojeada a algunos números. El 7.7% de la población danesa era en 2002 de origen étnico diferente al danés. El 47% de ellos tiene trabajo. Solamente el 53% del grupo de edad entre los 16-66 años tienen un trabajo. Por comparación - la frecuencia del empleo para los daneses étnicos es del 76%. A estos números algo alarmantes podemos añadir otros que reflejan mayores problemas sociales para las minorías étnicas en Dinamarca. Como la tendencia negativa a la formación de guetos, una considerablemente alta frecuencia de daños contra la propiedad y también abuso sexual. Las investigaciones de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, una organización internacional) demuestran que no hay progreso de la 2ª a la 3ª generación de inmigrantes en lo referente a estos números básicos para la integración en la sociedad danesa, lo cual subraya el hecho de que a menos que cambiemos el curso, tenemos un problema permanente. Un sociólogo danés mantiene que la mala integración es la mayor amenaza contra la sociedad danesa del bienestar. Porque en una sociedad del bienestar tenemos que apoyar a los que no puedan apoyarse - y su número continúa aumentando- especialmente el número de conciudadanos de origen no danés. Cuanto más evidentes llegan a ser los problemas económicos, mayor es la tensión social.

El desarrollo de servicios

Hay un consuelo, pensé. Las minorías étnicas son visitantes frecuentes de la biblioteca, y las bibliotecas públicas danesas tienen una fuerte tradición de servicio a minorías étnicas. La “Guest worker collection” fue creada al principio de los años 60, como oferta cultural de Dinamarca a la gente buena que había venido aquí a trabajar. En la tradición clásica de la biblioteca, queríamos ofrecerles nuestro servicio de biblioteca y comenzamos a adquirir los libros en idiomas, particularmente turco y yugoslavo. Típicamente por la tradición danesa, la iniciativa vino de una biblioteca pública municipal altamente desarrollada y bien equipada - pero esto se convirtió rápidamente en una institución del gobierno, la Biblioteca Inmigrante de las Bibliotecas Públicas, que hoy está integrada en la biblioteca del Estado y Universitaria en Aarhus. Para un país pequeño como Dinamarca sin tradición de diversidad cultural, no fue un trabajo fácil el desarrollo de una biblioteca inmigrante. Durante los años 70, 80 y 90 el número de refugiados de todo el mundo aumenta y el tema de la biblioteca inmigrante se trató de una manera profesional. Dentro de lo posible la selección de libros se hizo según los criterios daneses que incluyen calidad, actualidad y diversidad - y más adelante siguieron otros materiales, particularmente música de más de 30 países. Se creó una red así como un servicio especializado en muchos idiomas y culturas y en un momento determinado también llegó a ser necesario colocar la colección en un sistema bibliotecario que pudiera gestionar diversos alfabetos. Una tarea extremadamente complicada. La Biblioteca Inmigrante era, y sigue siendo, una gran colección que presta trabajos requeridos y colecciones de depósito a las bibliotecas públicas danesas - adaptadas a menudo a grupos algo pequeños y en los últimos años también a otras clases de instituciones tales como asilos.

Durante muchos años el concepto seguía siendo igual que al principio “Guest worker collection”: esta gente debe tener algunos - preferiblemente buenos - libros de la biblioteca en su propia lengua. La idea era - y sigue siendo - apoyar y animar el desarrollo personal de la gente, la educación e identidad basados en la cultura en que han nacido. De alguna manera “integración” no era un concepto dominante para el servicio durante sus primeras décadas. Pero como el número de minorías étnicas aumenta, la demanda para la integración ha llegado a ser más urgente. ¿Tiene esto algo que ver con la biblioteca?. Sí, ciertamente que sí. El último informe sobre el uso de la biblioteca por las minorías étnicas: *Frirum til integration* (2001) (Un espacio para la integración) demuestra que en las ciudades danesas más grandes, las minorías étnicas utilizan la biblioteca con más frecuencia que los daneses étnicos. Y esto es bastante, considerando que los daneses están entre los que más utilizan la biblioteca del mundo.

Una de las razones de este eficaz uso es que la biblioteca realmente tiene algo que ofrecer y satisface algunas necesidades reales. Una medida importante en una nueva dirección se tomó a mediados de los años noventa por la biblioteca de la ciudad Aarhus que en aquella época introdujo un nuevo servicio: acceso a los servicios de Internet para los ciudadanos - también de otro origen étnico distinto al danés. Inicialmente los bibliotecarios construyeron entradas de materia simples donde los usuarios vía links pudieran tener acceso fácilmente por ejemplo a los periódicos y a otras fuentes de noticias en su propia lengua. En esta época muy pocos inmigrantes tenían acceso a Internet de sus hogares. El servicio fue bien vendido y se convirtió rápidamente en un éxito. El paso siguiente fue organizar la información básica sobre la comunidad danesa y en particular sobre los servicios sociales y educativos que pudieron ser provechosos a los nuevos ciudadanos. Y desde ese momento se amplió a un portal bien organizado.

Hoy el portal FINFO (siglas de información para refugiados) se organiza de tal manera que proporciona a la vez información de carácter general de la sociedad danesa y guías y explicaciones locales, bajo títulos como nuevo en Dinamarca, educación, Seguridad Social, sociedad, trabajo, organizaciones, cultura de tal manera que todas las áreas de Dinamarca están cubiertas, 131 municipios ofrecen información local y ayuda en la propia lengua de los inmigrantes. El sitio ahora tiene un índice global de links con directorios de varios países y continentes. La información está disponible en los once idiomas más comunes de los inmigrantes de Dinamarca. Comparado al distrito municipal de Nueva York, éste por supuesto, no tiene nada que ver. En Queens puede encontrar más de cien idiomas diferentes, pero en nuestro contexto nacional se trabaja bien. El establecimiento del sistema local FINFO ha significado mantener un servicio local propio dirigido a las minorías étnicas, y el Website tiene un efecto positivo en otros servicios de la biblioteca para los grupos en cuestión. “Culture meeting” es un acontecimiento clásico efectuado por la biblioteca.

La política de integración es alta en la agenda del actual gobierno danés. La política del gobierno ha atraído la atención por lo menos en Europa, porque esto conduce a una reducción de la inmigración a Dinamarca y esto se ha hecho apretando las reglas para i.a. obtener la residencia y la reunificación familiar considerablemente. Es también una política clara que la tarea de integrar a minorías étnicas se distribuya entre todas las autoridades locales. Hay una tendencia obvia a animar a la sociedad cívica a que trabaje seriamente por una integración mejor. Y en la práctica hay una distinción clara entre los conceptos “demos” y “ethnos” del filósofo alemán Habermas. “Demos” define a la gente como concepto político, mientras que “ethnos” define a la gente como concepto cultural (religioso) y lingüístico. Para ponerlo absolutamente simplemente uno podría decir que el propósito es una integración completa en

lo referente a la demos para todos los grupos étnicos hasta los derechos sociales y las obligaciones que les conciernen y una aceptación de la “diversidad cultural”, para utilizar un concepto central de la UE, en lo referente al ethnos.

Visto desde la perspectiva de la biblioteca danesa, es obvio que la formación- que es uno de los dominios de la biblioteca - pretende desarrollar al público en general y crear ciudadanos fuertes. La formación que es necesaria en lo referente a minorías étnicas es la que fomenta la integración en lo referente a la demos y respeta la ethnos. En otras palabras: Sí a la integración, no a la asimilación. El objetivo es una sociedad integrada con una rica diversidad cultural y no una situación que se podría llamar “multicultural”. Es en este sentido como se deben ver las últimas iniciativas del servicio de la biblioteca a las minorías.

La Autoridad Nacional Danesa de Bibliotecas ha lanzado un proyecto donde cuatro coordinadores/ consultores de bibliotecas étnicas que funcionan en diversas áreas del país van a trabajar junto con las bibliotecas en su región para desarrollar nuevos servicios. El desafío es simple: ¿pueden ser usadas las buenas relaciones de las bibliotecas con las minorías étnicas como trampolín para un papel más relevante en el trabajo por la integración? O para decirlo de otra forma: ¿Puede la formación permanente inspirar un método para el desarrollo? Surgen cuestiones como: ¿Podemos avanzar en la creación de redes? ¿Podemos ayudar a identificar las áreas de las cuales hay que ocuparse para fomentar la integración? ¿Se pueden explotar más profundamente los recursos de la biblioteca para proporcionar la clase de formación que amplíe las capacidades de una persona ¿Puede la biblioteca ayudar en la cumplimentación de las demandas de empleo, desarrollando programas de iniciación a la informática y apoyar la autoayuda en lo referente al desarrollo de habilidades? ¿Puede la biblioteca ser la avanzadilla para los inmigrantes que intentan encontrar su camino a través de la selva danesa? Por supuesto, puede. Actúa ya de esta manera en varias bibliotecas que han sido conscientes de las necesidades de sus usuarios, y los resultados son alentadores. Lo que intentamos hacer al poner en marcha este proyecto es mentalizar a todas las bibliotecas para que se ocupen de estos grupos de usuarios de una forma más proactiva introduciendo nuevos servicios que interfieran más directamente en las vidas de sus usuarios

La sección “Objetivos” del reglamento de bibliotecas danesa apunta en la dirección correcta: a la información complementaria, a la educación y a la actividad cultural. Estamos de hecho intentando conocer las necesidades de un número creciente de grupos diferentes y nos han inspirado claramente las experiencias muy positivas que hemos extraído del trabajo hecho por los coordinadores culturales de los niños. Aquí el punto de referencia es también las condiciones de vida del destinatario final y no la biblioteca como institución. Uno podría mantener que esto es algo que aprendimos en la misma infancia de la sociedad de información, pero a veces se debe crecer para aplicar este conocimiento: El conocimiento de la importancia del concepto de destinatario final es de gran valor al hablar de la mediación.

La perspectiva

La perspectiva es también muy simple. El proyecto sobre minorías étnicas es apenas uno entre muchos reajustes que cambia a la biblioteca de ser una institución que se podría más o menos caracterizar como centro del libro, en un centro de la información y del recurso, con por lo menos tres características importantes: centrándose en las necesidades del destinatario final, va más allá de la tarea clásica de la biblioteca de hacer disponibles los materiales pasivamente.

Amplía sus objetivos y se hace más agresiva e insistente. En segundo lugar explota las posibilidades del establecimiento de una red, creando una interacción entre los servicios en Internet y los servicios personales de la biblioteca. En tercer lugar integra más los servicios de la biblioteca en la vida diaria, pues se esfuerza en establecer la diferencia entre la gran variedad de problemas ordinarios diarios donde el conocimiento concreto es lo más importante.

El nuevo concepto de biblioteca

Este es de hecho el punto. La visión para este concepto es la biblioteca híbrida donde la ayuda está siempre a un click de distancia y donde la información transmitida por la red se puede completar con el asesoramiento personal, la formación y la instrucción. La biblioteca híbrida alcanzará otro nivel en lo referente al usuario. Se integrará en su vida laboral y en su vida diaria porque en principio siempre está a mano –a todas horas. La biblioteca híbrida fomentará la información, la educación y la actividad cultural con el desarrollo de competencias en un proceso de por vida, cultivará la ciudadanía activa - observe que la ciudadanía es una palabra clave en lo referente a varios programas de la Unión Europea - apoyará el desarrollo personal de una manera mucho más versátil que podría la biblioteca tradicional, y desarrollará la “culture meeting” como fuente de inspiración. Significará un cambio de modelo en el servicio de la biblioteca que se puede resumir en el cambio del papel de los bibliotecarios de meros consultores en alguien que tiene un papel activo y aconseja sobre la base de un perfil individual personal. La biblioteca se centra más en el usuario que en sí misma como institución. La cooperación en la red intersectorial se convierte en un medio para lograr mayor eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos. La biblioteca entonces se estará moviendo en otro espacio de acción donde el énfasis está en el desarrollo de servicios y programas regulares. Si miramos específicamente a las minorías étnicas, podemos imaginar ciertamente programas y servicios que se dirigen en primer lugar a la información social y cultural general y en segundo lugar al desarrollo de la capacidad. Generalmente en lo referente a la lengua danesa y específicamente en lo que concierne a capacidades profesionales personales. Y en tercer lugar, ayuda activa con la integración y consejo, por ejemplo ayuda con las aplicaciones de trabajo, metas para el aprendizaje de la lengua y reuniones reales con la cultura danesa. En cuarto lugar, la ayuda para el desarrollo personal, por ejemplo con los materiales que mejoran el conocimiento de las propias características étnicas y la relación a otras culturas

Un servicio a estrenar, abierto como ayuda basada en la web y servicio de referencia dirigido por la división Inmigrante de la Biblioteca del Estado y Universitaria, ofrece ayuda especial a las mujeres de minorías étnicas que hacen frente a menudo a los conflictos culturales relacionados con las diferentes expectativas respecto a su comportamiento entre varias culturas.

¿Qué deseamos? Es muy fácil compilar una lista de deseos

En lo que concierne al usuario final de las minorías étnicas deseamos obtener: un empleo más alto como resultado del desarrollo creciente de la capacidad. Deseamos una integración mejor - que conduce a pocos problemas sociales. Deseamos ver una implicación más entusiasta en la vida de la comunidad danesa de las minorías étnicas, deseamos un diálogo cultural constructivo y una calidad de vida mejor para las minorías étnicas en Dinamarca.

En lo que concierne a las autoridades locales deseamos un esfuerzo más consciente por mejorar la interacción entre los partidos relevantes en el proceso de la integración: la

biblioteca como puente-constructor e integrador en lo referente a las instituciones educativas, autoridades sociales, policía, servicio de empleo - todo con objeto de la máxima explotación de recursos.

En lo que concierne a las bibliotecas quisiéramos el mayor cumplimiento del objetivo: esto significa una estrategia más proactiva en lo referente al usuario final, al establecimiento de una red más fuerte con las instituciones relacionadas y las asociaciones, y a un desarrollo de la capacidad del personal que les permita superar las barreras institucionales para que pudieran convertirse en el factor decisivo del éxito. Si echamos un vistazo a estos objetivos para la estrategia bibliotecaria nacional, Esta es la empresa esbozada se adecua perfectamente al desarrollo de la biblioteca híbrida: es cuestión de crear una interacción entre servicios virtuales y servicios reales, creando en el nivel nacional una “library.dk portal” con el desarrollo constante de servicios relevantes en red, por ejemplo FINFO, y los nuevos servicios subsecuentes. Es cuestión de realizar en la red una interacción entre la biblioteca y otras partes y es cuestión de una constante diferenciación de los servicios. Uno podía imaginar el excelente servicio de referencia “Net librarian” consiguiendo un departamento especial de FINFO, dirigido por bibliotecarios con titulación especial para atender cuestiones de integración - preferiblemente bibliotecarios de origen étnico distinto al danés.

La meta es simple: La biblioteca debe repartir servicios que son gratificantes y enriquecedores, ya sean virtuales o reales. La biblioteca debe llegar a ser más flexible como centro para la información, la formación y la cultura. Debe haber mucho espacio para la “culture meeting” y el diálogo, produciendo una integración más armoniosa así como un desarrollo personal que se puede acomodar en la comunidad danesa.

Traducción: Carmen Madrid
Biblioteca de Andalucía (Granada)