

	<p style="text-align: right;">Date : 08/06/2007</p> <p><i>Las Bibliotecas Públicas, espacios para la cohesión social.</i> Proximidad e inclusión en las bibliotecas públicas de Barcelona</p> <p>Juan José Arranz Director de programas del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, Cataluña, España. jarranz@bcn.cat</p>
Meeting:	128-1 Division III
Simultaneous Interpretation:	Yes
<p style="text-align: center;"> WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/IV/ifla73/index.htm </p>	

1. RESUMEN.

Las bibliotecas públicas son equipamientos que trabajan en pro de la disminución de las desigualdades sociales y culturales que se hacen cada día más evidentes en nuestras sociedades urbanas. Es precisamente en estos entornos urbanos donde la estrategia de proximidad se revela eficaz para abordar los procesos de inclusión, al ser en estos equipamientos, entre otros espacios públicos, donde se evidencian de forma rotunda estas desigualdades. Se presentan tres programas desarrollados en las Bibliotecas de Barcelona que tienen como objetivo prioritario, entre otros, superar las diferencias culturales que determinados grupos sociales han hecho visibles en nuestros equipamientos con su uso, como ciudadanos de pleno derecho que son.

2. VIEJAS Y NUEVAS DESIGUALDADES.

Las desigualdades sociales no son un hecho nuevo. Éstas se han manifestado desde el inicio de la vida en comunidad y se puede afirmar que uno de los motores que ha hecho avanzar a la humanidad ha sido precisamente la lucha de muchos agentes para disminuirlas o eliminarlas.

El orden social en el que vivimos ha perpetuado una concepción del mundo dividido en países ricos y pobres, desarrollados y en vías de desarrollo, del norte o del sur, un hecho condicionado por la división mundial del trabajo. Pero la definición actual de la economía como hecho global ha acentuado más aún esa división desigual. Castells la define

como “economía informacional y global”¹. Informacional porque la productividad y la competitividad radica en la capacidad de los agentes económicos de utilizar la información para generar riqueza, y global porque el planeta es entendido como una inmensa red-mercado.

Exclusión social. Lejos de distanciarse de este modelo, las sociedades del Norte reproducen este esquema desigual, generando cada vez más distancia entre sus ricos y sus pobres, y por tanto generando un mayor número de excluidos. La diferencia que existe entre economías estructuradas y las que no lo están, la distancia entre trabajadores cualificados y los que no lo son, es cada vez mayor. Cada día más personas son excluidas de los circuitos normalizados de la salud y la educación, y disponen de menos oportunidades de participación social y política.

Esta fractura social, como todas las desigualdades, tiene un origen económico: la riqueza que se genera en los países del Norte tampoco está distribuida equitativamente, al contrario, la riqueza aumenta en la misma proporción que los derechos sociales disminuyen.

Desgraciadamente la existencia de sectores sociales excluidos ha pasado de ser concebida como una situación a combatir, a ser un hecho definitorio de nuestra sociedad. Algo que muchos entienden ya como un fenómeno estructural.

Exclusión cultural. La exclusión cultural es una forma más de exclusión social. Los bienes culturales se hacen cada día más inalcanzables para aquellos que, por excluidos, no pueden acceder a las fuentes de conocimiento con normalidad. Y si las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) han demostrado su gran potencial igualador al permitir un uso más generalizado, universal y democrático de esos bienes, también pueden contribuir a aumentar aún más la distancia entre unos y otros. El uso de la tecnología es aún restringido, y como veremos más adelante, determinados grupos sociales, aún viviendo en países desarrollados, tienen dificultades para acceder a ella. Así la brecha cultural se combina con la tecnológica, retroalimentándose la una a la otra.

Sociedades urbanas. Es un hecho que nuestras sociedades se encaminan hacia un futuro mayoritariamente urbano, quedando el medio rural como algo residual. Esta concentración demográfica en las urbes acentúa estas desigualdades sociales, y provoca que afloren nuevas diferencias. Este fenómeno se puede observar en la mayoría de países de América Latina, África y Asia, haciendo de la vida en las ciudades una

¹ CASTELLS, M., *La era de la información* (vol 1), Madrid, Alianza Editorial, 1998, 590 p., ISBN: 84-206-4247-9.

realidad a menudo difícil y deteriorada.

Al mismo tiempo y en otra escala, las ciudades de los países más desarrollados reciben flujos migratorios cada vez más numerosos, provenientes de los países en vías de desarrollo. Y estos movimientos de población finalizan en su mayoría en las grandes ciudades, aunque de una forma más repartida que en los países en vías de desarrollo.

Este proceso de urbanización de nuestras sociedades pone en evidencia y potencia la existencia de nuevas desigualdades.

Inmigración. Los flujos migratorios norte-sur producen unas ciudades cada vez más multiculturales. Estos movimientos que antes se hacían del campo a la ciudad, ahora se dan en términos globales, del sur hacia el norte. O dicho de otra forma, las migraciones antes eran interestatales y ahora son internacionales. Estos movimientos se producen mayoritariamente por razones económicas, originados en la necesidad de búsqueda de mejores oportunidades, que normalmente se resumen en tener un trabajo digno. Las grandes ciudades de los países desarrollados se han convertido así en un mosaico que acoge de forma desigual a gente de diferentes culturas.

Pero diferentes fenómenos como la aculturación, el quebranto de esas expectativas, la falta de lazos familiares, el desconocimiento de la cultura de acogida y como no, el rechazo que pueden ejercer ciertos colectivos autóctonos provocan la exclusión de parte de estos inmigrantes. Esta situación está generando grandes debates sociales y políticos en los países occidentales, sobre todo en aquellos, que como España, no solían ser destino de los inmigrantes.

Jóvenes y desarraigo. La falta de expectativas, la pertenencia a entornos sociales y culturales en riesgo y a culturas minoritarias hacen de los jóvenes un grupo social cada vez más susceptible de sufrir exclusión. Los jóvenes se convierten en uno de los grupos sociales más vulnerables y que por su realidad madurativa hacen más explícita esa exclusión, a veces a partir de actitudes claramente desestructuradas que pueden buscar la atención de los adultos y/o de la población "normalizada".

La gente mayor. Las personas mayores se han convertido en los nuevos olvidados de las sociedades desarrolladas. La pérdida de los valores familiares y comunitarios presentes en el medio rural los ha convertido en uno de los segmentos más afectados por la exclusión. La experiencia vital, que antes era un valor, se ha convertido en un lastre. A esto se le debe sumar también que normalmente les son ajenas habilidades muy valoradas actualmente como la productividad, la competitividad y la inmediatez. Al dejar de ser "productiva" la gente mayor de 65 años deja de ser útil. Una situación que contrasta con el

envejecimiento paulatino de las poblaciones occidentales.

Brecha digital. La irrupción de las TIC han facilitado de forma exponencial las posibilidades de acceso a la información de los ciudadanos, pero también han producido una nueva exclusión: una nueva forma de discriminación que separa a los ricos de los pobres sobre la base de ese acceso, algo que se conoce como brecha digital. Pero actualmente entendemos esta desigualdad como algo más amplio, que también se relaciona con la calidad de la conectividad y la capacitación en la utilización de las TIC. Es aquí donde la estrategia de alfabetización informacional, tan cercana a la misión de las bibliotecas, toma fuerza, entendida esta alfabetización como la adquisición de competencias básicas de los usuarios que les permitan la adquisición de conocimiento y comunicación utilizando las TIC. La brecha digital puede convertirse en una oportunidad perdida para los grupos en desventaja, aquellos que no tienen posibilidad de aprovechar la tecnología para mejorar su calidad de vida. Todas las estrategias para disminuir las desigualdades digitales se han de plantear la importancia que tiene el modo en que la tecnología se utiliza y el gigantesco potencial que tienen para mejorar la calidad de vida de los excluidos.

Este breve y quizás esquemático repaso sobre las desigualdades sociales y las exclusiones que producen, nos hace llegar a una conclusión, que aún siendo evidente no podemos olvidar jamás si se quieren obtener buenos resultados en la lucha contra las diferencias sociales y culturales: la brecha digital es reflejo de otras exclusiones: la económica, la cultural, etc. Y por tanto, para resolverla se han de atender primero los orígenes de la exclusión social.

3. LA BIBLIOTECA PÚBLICA, CENTRO DE PROXIMIDAD SOCIAL Y CULTURAL.

El manifiesto IFLA-UNESCO de la biblioteca pública y el manifiesto IFLA sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción, marcan el camino que la biblioteca ha de seguir en este siglo XXI, y también lo hacen apuntando el papel que ésta ha de cumplir en el ámbito de la cohesión social: una biblioteca próxima y abierta a su entorno facilitará los procesos de inclusión social al incidir positivamente en la lucha contra las desigualdades culturales.

Cultura y territorio. En el caso de las grandes urbes, el mosaico de realidades sociales y culturales que presentan ha hecho de los entornos territoriales fuertes elementos de procesos identitarios. Los territorios, que coinciden normalmente con barrios o zonas delimitadas por realidades históricas, se deben situar en la centralidad de cualquier política cultural que busque la equidad de oportunidades culturales. Los programas culturales públicos se han convertido así en uno de los

elementos más claramente definatorios de los territorios. Lo han hecho utilizando nuevas estrategias de relación y aproximación a los ciudadanos que han comportado una nueva forma de entender la difusión cultural: la proximidad. Tener en cuenta ésta significa planificar los programas de forma que éstos estén profundamente enraizados en el medio en el que se encuentran, teniendo en cuenta las necesidades, la red comunitaria, los agentes que la conforman y abiertos a las dinámicas que estos generan. En conclusión, construyendo comunidad.

Cultura y cohesión social. No hay inclusión e igualdad sin políticas culturales que garanticen el acceso universalizado y democrático a la cultura. Más si tenemos en cuenta lo dicho en el punto anterior: la cultura se ha convertido en un fuerte elemento identitario que construye colectividad y se convierte en un fuerte elemento de cohesión social. Una política pública progresista tiene que garantizar el acceso a las fuentes de información y cultura para poder luchar con eficacia contra la desigualdad. Y en esta estrategia la biblioteca pública desempeña un papel fundamental, al ser el principal agente cultural de proximidad presente en los territorios. El Manifiesto IFLA/UNESCO de 1994 define la biblioteca como una institución democrática que garantiza la igualdad de acceso a la cultura y al conocimiento para todos, sin tener en cuenta la edad, la raza, el sexo, la religión, la nacionalidad o la clase social. También tiene que servir para “fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural”. Por tanto, la biblioteca no puede dar la espalda a las nuevas realidades sociales, por muy duras que estas puedan ser, y se tiene que convertir en un agente más de socialización para todos aquellos colectivos que, aunque puedan alterar temporalmente el normal funcionamiento de los servicios, lo requieran. Y la única forma de hacerlo es situándose en el centro de la red cultural de los territorios, cerca de los ciudadanos, es decir buscando la proximidad.

La Biblioteca Pública, una estrategia para la disminución de la desigualdad cultural. Las bibliotecas públicas han demostrado que son centros estratégicos para aplicar las políticas de disminución de las desigualdades culturales. El acceso público y gratuito a las fuentes de información y a la cultura hace de éstas un elemento clave en la lucha por la cohesión social que deben desarrollar las administraciones públicas en los diferentes terrenos planteados anteriormente

- En los temas relacionados con la superación de la fractura digital, facilitando conectividad y acceso gratuito a las TIC, ofreciendo programas de alfabetización informacional que proporcionen las habilidades necesarias para desenvolverse con normalidad en estos medios a todos aquellos colectivos que lo requieran.
- En la integración normalizada de los inmigrantes, entendidos como nuevos ciudadanos, utilizando el llamado modelo intercultural como

forma de acogida: el respeto por la diversidad y la relación entre las diferentes culturas como fórmula más justa, igualitaria y también enriquecedora. La riqueza y variedad de los fondos de las bibliotecas son elementos clave: se tienen que incorporar a los fondos, de forma habitual, documentos en las lenguas de las diferentes culturas existentes en las ciudades y programar actividades de difusión cultural y de la lectura que promuevan esa interculturalidad, y no caer en manifestaciones meramente folklóricas.

- Atendiendo a los colectivos con riesgo de exclusión, teniendo en cuenta sus características y necesidades particulares: jóvenes, gente mayor, niños en situaciones de riesgo social, inmigrantes, etc.

Para abordar esta nueva situación con garantías, hace tiempo que las bibliotecas han abierto un proceso de redefinición, tanto de su misión como de su funcionamiento y por tanto, también de como relacionarse con sus públicos. Las características definitorias de estas nuevas formas de acercamiento son las siguientes:

- Profundizar en el funcionamiento en red.
- Definir cuales son los servicios comunes.
- Fomentar actitudes activas del público en el uso y el funcionamiento de la biblioteca.
- Hacer que la biblioteca sea un equipamiento intensamente relacionado con su entorno, con las puertas abiertas a las dinámicas y acciones que éste genere.
- Potenciar la dimensión social de la biblioteca como un espacio generador de procesos democratizadores de la cultura y como espacio de encuentro y socializador de las prácticas individuales de acción y consumo cultural.
- Convertir la biblioteca en un espacio dinámico y abierto a la creación con una oferta diversificada y de calidad que posibilite la participación de los públicos usuarios y de los diferentes agentes culturales del territorio.

En conclusión, posicionándose en el núcleo de las dinámicas culturales de los territorios, haciéndose un lugar propio como centros culturales de proximidad, alejándose de un modelo de equipamiento cultural dirigido a estudiantes y estudiosos, y poco vinculado a su entorno, para convertirlo en un referente vivo y dinámico de la vida cultural de los territorios.

La Biblioteca Pública, también un espacio relacional y de intercambio. Las bibliotecas no sólo facilitan el acceso a la información y a la cultura. También se han revelado como los lugares donde confluyen todos los grupos sociales presentes en un territorio en el espacio común de la cultura y la información, y allí se producen sinergias e interrelaciones entre ellos, facilitando el conocimiento de la alteridad y una mayor comprensión de ésta, normalizando la diferencia. Al ser un equipamiento abierto y de acceso gratuito se facilita la libre circulación de las personas. En la biblioteca pueden compartir espacio todos los ciudadanos, y eso es un primer paso para mejorar el conocimiento de los diferentes a uno mismo, crecer en el respeto mutuo y por tanto profundizar en la integración.

4. TRES EJEMPLOS, TRES PRÁCTICAS EN LAS BIBLIOTECAS DE BARCELONA.

Espacios multimedia.

Ya se ha hablado antes en esta comunicación de las ventajas y los peligros de las TIC. Y en el terreno de estos últimos, sobre el significado y las consecuencias de las brechas tecnológica y digital: la aparición de unos nuevos excluidos, aquellos que no tienen acceso a la tecnología y los analfabetos informacionales. Y también del papel fundamental que las bibliotecas tienen que desempeñar para reducir las distancias culturales e informacionales entre grupos sociales.

Desde las Bibliotecas de Barcelona, conscientes de que ésta es una de las funciones básicas que se deben desempeñar, se pusieron en marcha en el 2005 un total de 15 espacios multimedia ubicados en otras tantas bibliotecas, dotados con un total de 221 PC, 15 impresoras, 15 escáneres, 104 webcams, 104 auriculares y micrófonos, 560 licencias de programario de pago y 112 licencias de programario libre. Además se incrementó el número de puntos de conexión de Internet en todas las bibliotecas públicas de la ciudad. Esta acción se ha desarrollado en el marco de un programa de telecentros que el gobierno autónomo de Catalunya está llevando a cabo para hacer llegar las TIC a la totalidad del país.

Además, dado que el mapa de bibliotecas de la ciudad está en pleno desarrollo, todas las nuevas bibliotecas o aquellas existentes que se amplien o reformen, irán incorporando estos espacios hasta que todo el territorio quede cubierto con este servicio. De hecho a finales de 2007 serán ya 19 las bibliotecas de Barcelona con espacio multimedia (un 60% de la red pública municipal).

Se facilita así a los ciudadanos el acceso a las TIC mediante la creación de una red que disponga de puntos de conexión gratuita a Internet al mismo tiempo que permita realizar tareas de divulgación, formación y creación. Estos espacios son de libre acceso para los usuarios que

disponen del carné de bibliotecas (se trata de un carné gratuito). El funcionamiento puede ser en autoservicio o bien a través de la asistencia a los cursos de formación y divulgación que ofrecen. Con una reserva previa, un usuario puede disponer de hasta 8 horas semanales de uso, además de participar en los cursos de formación y creación. La oferta es amplia, y se ha preparado teniendo en cuenta las diversas franjas de edad de la población, sus intereses y las características del barrio donde está ubicada la biblioteca.

Los objetivos de los espacios multimedia

- Cubrir las necesidades de formación informacional en los territorios, acercando a la biblioteca herramientas informáticas para aquellos usuarios que lo necesiten.
- Ofrecer cursos de formación y de creación con la intención de facilitar la adquisición de una base de conocimientos para dotar de autonomía al usuario.
- Poner a disposición de los usuarios cursos de autoformación, especialmente en los idiomas oficiales del país.
- Potenciar la creación en un entorno multimedia (creación de blocs o paginas Web, música digital, diseño, animación, etc....) en distintos ámbitos y edades.

La formación es parte de las estrategias de inclusión.

Evidentemente los espacios multimedia se dirigen al público en general, pero se hace especial hincapié en los sectores de población con más riesgo de ser excluidos por la aparición de la brecha digital.

- La población inmigrante

Las cifras indican que un 14% de los usuarios de las Bibliotecas de Barcelona son población inmigrante una proporción similar a la de los inmigrantes empadronados en la ciudad, un 15,39%. Una proporción que se iguala, incluso supera en unas décimas, al hablar de préstamos de documentos: un 15,67% de los usuarios del servicio de préstamo son inmigrantes. Los espacios multimedia disponen de una programación específica que está adecuada a las necesidades de sector de la población, especialmente en lo que se refiere a la adquisición de la competencia lingüística necesaria para poder desenvolverse como ciudadano de pleno derecho (cursos de autoaprendizaje del catalán y el castellano, las lenguas oficiales en el territorio), y al aprendizaje del uso de Internet con recursos específicos como pueden ser la búsqueda de vivienda o de trabajo. También se ofrecen cursos básicos de ofimática. En este sentido el uso de Internet es gratuito, y el programa ha significado el aumento del número de pc's de cada Biblioteca. Desde los espacios multimedia se ofrece además un servicio de webcams para acercar la comunicación a distancia.

- Las personas mayores

La mayoría de las personas de la tercera edad que se acercaban a las bibliotecas de la ciudad, era para consultar el periódico o llevarse un libro en préstamo. Actualmente la oferta de cursos y talleres en los espacios multimedia, invita a todas esas personas que desconocen el ámbito de las TIC a acercarse a un ordenador y empezar a formarse. La oferta comprende cursos de formación básica: desde Internet básico, ofimática, hasta temáticos sobre centros de interés concretos (cocina o medicina natural, por ejemplo). Como veremos más adelante también se han realizado programas que incitan a las personas mayores a usar de forma activa los recursos digitales para explicar sus historias vitales en actividades de recuperación de la memoria.

La oferta

La programación de los espacios multimedia se ha realizado hasta ahora siguiendo tres líneas temáticas: la formación informacional, el fomento de la creación de contenidos por parte de los usuarios y la utilización lúdica del tiempo de ocio mediante herramientas tecnológicas. Veamos algunos ejemplos:

Ámbito formativo: Internet, correo electrónico, asesoramiento en el autoaprendizaje, ofimática, etc.

Ámbito creativo: animación digital, fotografía digital, creación de páginas web, taller de robótica, etc.

Ámbito lúdico: jugando con Los Sims, iniciación a los videojuegos, etc.

Los tres ámbitos temáticos comparten objetivos comunes, que dan respuesta a algunas de las recomendaciones del Manifiesto de la Ifla/Unesco sobre la Biblioteca Pública, como:

- Facilitar la adquisición de competencias básicas en materia de información e informática.
- Promover la educación individual y autodidacta, así como el aprendizaje formal a todos niveles, especialmente en aquellos grupos sociales que tienen un riesgo más grande de marginalidad educacional: tercera edad, inmigrantes...
- Ofrecer oportunidades para un crecimiento personal creativo
- Estimular la imaginación y la creatividad en todas las edades, especialmente a pequeños y jóvenes.

Tanto la programación como el programario utilizado se ha ido adecuando a las necesidades de los usuarios, de los territorios y también a las especializaciones de las bibliotecas (algunas de las Bibliotecas de Barcelona disponen de una parte del fondo especializado en temáticas diversas), atendiendo a criterios de proximidad.

Durante el 2006 los espacios registraron un total de 134.451 usuarios y la oferta ascendió a un total de 349 talleres y cursos, con una media de 6,7 asistentes por taller. En cuanto a las franjas de edades de los

usuarios, un 2% corresponde al uso infantil, el 26% a jóvenes, un 66% a adultos y un 6% a personas mayores.

Intervención socio-educativa en la B. Bon Pastor

Este proyecto se desarrolló en la Biblioteca Bon Pastor, situada en el barrio del mismo nombre situado en una de las zonas de frontera de Barcelona con el extrarradio. Desde el mismo momento de la inauguración se hicieron evidentes los problemas conductuales de diferentes grupos de usuarios, con claras características de población en riesgo de exclusión social.

Entre los usuarios que utilizaron desde el inicio la biblioteca se encontraban un colectivo mayoritario de personas habituadas en el uso de bibliotecas y por el contrario, otro grupo que no las había utilizado nunca y que manifestaba una falta importante de hábitos relacionales y de convivencia. Las características de esta situación dificultaron la puesta en marcha del equipamiento, eran las siguientes:

- Usuarios adultos que no conocían ni respetaban el funcionamiento de una biblioteca.
- Usuarios infantiles y adolescentes con falta de hábitos básicos: problemas de higiene y comportamiento, incapacidad de relacionarse con los otros, incivismo, vandalismo, etc.
- Frágil equilibrio entre el grupo de usuarios “no normalizados” y los “normalizados”: disfunciones en el servicio, comentarios racistas, miedo a ir a la biblioteca, etc.

En las primeras semanas de funcionamiento se incide especialmente en dar información y formación básica sobre el uso de la biblioteca y sus servicios. Esta tarea formativa se hace especialmente complicada entre el colectivo de usuarios más jóvenes, ya que muchos de ellos presentan graves problemas personales y/o sociales: familias desestructuradas, absentismo escolar, consumo de drogas, vandalismo, etc. Aún teniendo en cuenta la misión educativa y formativa de la biblioteca pública, la realidad de los niños y los jóvenes y la utilización que hacían del equipamiento, provocó que el personal del centro se viera desbordado por la situación. Hay que tener en cuenta que el equipo de la biblioteca, aún teniendo un alto grado de habilidades relacionales que facilitan el trato y atención al público, estaba formado por profesionales del ámbito bibliotecario, no del campo de la atención social, y por lo tanto, falto de herramientas para realizar una intervención dirigida a la tipología de usuarios que la biblioteca presentaba. El análisis de la problemática y la falta de recursos en el territorio hicieron que se planteara la necesidad de incorporar un educador social al equipo de la biblioteca, con el encargo que desarrollara una intervención socioeducativa para trabajar con el colectivo de niños y jóvenes en riesgo, y facilitara la adquisición de habilidades entre los profesionales bibliotecarios, que les hiciera más

competentes frente a situaciones de conflicto y potenciara su función educativa.

Desde el momento de su incorporación el educador y el equipo de la biblioteca trabajan en la definición de la intervención (rol del educador y planificación). Se marcó como objetivo del proyecto la adquisición por parte de los usuarios más conflictivos y marginales de hábitos básicos de comportamiento y relación que permitieran la integración con el resto de usuarios de la biblioteca, así como un ambiente de convivencia y civismo en el centro.

Se describen a continuación las líneas de trabajo del proyecto y las acciones que el educador realizó en la biblioteca:

El trabajo socioeducativo enfocado hacia la integración social.

- Aprendizaje de hábitos de higiene básicos.
- Reconducción de situaciones potencialmente conflictivas: conductas hiperactivas, actitudes agresivas,...
- Dar a conocer qué se puede hacer en la biblioteca, cuándo y cuál es el espacio adecuado, orientando y dirigiendo a los usuarios sobre los recursos y actividades de la biblioteca.
- Adecuar el tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca con la utilidad de esta permanencia.
- Relacionarse dentro del grupo de una manera ordenada y tranquila.
- Integración de la biblioteca en la dinámica sociocultural del barrio.
- Integración gradual de los usuarios que pertenecían a los grupos más marginales en las actividades de la biblioteca con el resto de usuarios.
- Establecimiento de protocolos y criterios de actuación consensuados con el personal de la biblioteca para abordar ciertas situaciones de conflicto.
- Comunicación con los padres o tutores de los usuarios con comportamientos conflictivos.

El trabajo en el ámbito de las actitudes, normas y valores.

- Respeto hacia el personal bibliotecario, entre los usuarios, hacia el espacio, el material y los documentos.
- Aceptación de las sanciones si no se cumplía la normativa y reconducción pedagógica mediante la reflexión y el diálogo.
- Asertividad en las respuestas cotidianas.
- Incidencia especial de la intervención en aquellos casos más problemáticos en el ámbito conductual en la biblioteca.

El trabajo socioeducativo común para todos los usuarios.

- Facilitar el conocimiento de la normativa de la biblioteca.
- Explicar cuál es el comportamiento normal en la biblioteca, tanto individual como colectivo y también dar a conocer el uso de cada espacio o servicio de la misma.
- Transmitir a todos los usuarios la idea de la biblioteca como centro que trabaja para satisfacer las necesidades culturales e informativas de TODA la población.

Esta intervención ha convertido la biblioteca en uno de los agentes socializadores más importantes del barrio al lado de la escuela y otros recursos ya existentes. A diferencia de éstos, la biblioteca se caracteriza por su flexibilidad y por el carácter no obligatorio de la asistencia. No obstante, realiza una labor de refuerzo del aprendizaje de las normas, valores y actitudes en el ámbito del comportamiento social que puede complementar el trabajo socioeducativo realizado por otros actores sociales.

En el siguiente cuadro se pueden observar de forma muy sintética los resultados obtenidos después de los seis meses de funcionamiento del proyecto.

ACCIONES	RESULTADOS
Incidir en los grupos diana	Número total de niños y jóvenes atendidos 50 Total chicos 27 Total chicas 23
Mejorar el nivel de hábitos de higiene	Número de niños y jóvenes 8 Número de niños y jóvenes que mejoran 6 Porcentaje 75%
Mejorar las pautas conductuales y el respeto por los otros	50 Número de niños y jóvenes que mejoran 26 Porcentaje 52%
Mejorar los hábitos de utilización de los espacios, el material y el respeto a la normativa	80 Número de niños y jóvenes que mejoran 60 Porcentaje 75%
Mejorar el uso del servicio de Internet	50 Número de niños y jóvenes que mejoran 26 Porcentaje 52%
Mejorar el nivel de responsabilidad hacia los hermanos pequeños.	Número de niños y jóvenes 8 Número de niños y jóvenes que mejoran 5 Porcentaje 60%

Con este sucinto repaso se ha querido demostrar que un equipo multidisciplinar posibilita una atención a los usuarios más global, integral, y por tanto, cualitativamente mejor.

Las bibliotecas públicas cada día con mayor frecuencia se van a encontrar con situaciones similares, fruto del aumento de excluidos que la sociedad actual genera. ¿Quiere esto decir que las plantillas de las bibliotecas tienen que ir incorporando profesionales provenientes del ámbito de la intervención social? La actual disposición de recursos profesionales hace de este horizonte una meta difícilmente alcanzable, poco realista, por lo menos en el caso de España. El debate no tendría que estar centrado en si las plantillas de las bibliotecas han de tener de este tipo de profesionales, pero sí en si deben disponer o no de la posibilidad de intervenir transversalmente, de forma puntual o estable con estos roles profesionales cuando la realidad social lo pide, como ha sido el caso de la Biblioteca de Bon Pastor de Barcelona

El educador, como facilitador de habilidades sociales para los educandos, pero también para los profesionales bibliotecarios, tiene que ser un recurso cada vez más presente en los ámbitos sociales de territorios desfavorecidos. Como la biblioteca...

Proyecto Vivències.

En el año 2006 se cumplieron el 75 aniversario de la II República Española y el 70 aniversario de la Guerra Civil. Coincidiendo con estas dos conmemoraciones, las Bibliotecas de Barcelona diseñaron varios proyectos que tenían como columna vertebral la recuperación de la historia cotidiana de nuestro entorno partiendo de las fuentes orales. Uno de ellos es "Vivències", que recoge testimonios de las personas que vivieron esos dos hechos históricos. Con esta iniciativa se quería dar la voz a toda una generación que tuvo que afrontar el silencio de una dictadura y la posterior transición, al mismo tiempo que se les acercaba a los servicios bibliotecarios modernos. Al ser gente de avanzada edad no son, en general, conocedores de la realidad de las bibliotecas actuales. Se buscó también convertir las bibliotecas en espacios de sociabilidad (por tanto cohesión) al invitar a las personas mayores a participar y a transformarse en protagonistas de la vida cultural de la ciudad. Finalmente, se puso a disposición de todos los ciudadanos y de forma universal a través de formatos digitales, los conocimientos aportados por estos usuarios de las bibliotecas.

En los cuarenta años de la dictadura de Francisco Franco se trabajó a fondo para silenciar la historia reciente de la República Española y para neutralizar los avances democráticos, sociales, educativos y culturales que ésta había conseguido, destruyendo y confiscando las pruebas físicas: libros, documentos, fotografías, etc.. Y no lo olvidemos, utilizando para ello una feroz represión que significó la muerte, el

encarcelamiento, el exilio o el silencio forzado para miles y miles de españoles. Con la llegada de los gobiernos democráticos se hizo un pacto de silencio para garantizar, se decía, la supervivencia de la débil por entonces democracia española, y se empezó a trabajar desde cero, como si nada hubiera pasado durante los últimos 45 años. Estas dos variables nos han llevado a una situación como poco, peculiar en un país occidental en el siglo XXI: hay todo un período de la historia reciente de nuestro país, que desde la óptica de la cotidianeidad y la historia local... sin documentar.

En muchos casos el único testimonio que nos queda son las personas que vivieron en primera persona esos acontecimientos: la primavera republicana, el dolor de la guerra y los años de plomo de la dictadura. Todos ellos son personas muy mayores, que en muchos casos han perdido ya una parte de sus recuerdos o los han deformado por el paso del tiempo.

Pero porque estamos en el siglo XXI, se ha querido desarrollar este proyecto con las herramientas y los medios que nos brindan las tecnologías: se conservarán los recuerdos de esta generación en formatos digitales que permitan un acceso directo y universal.

Se ha querido que estas personas se sintieran doblemente protagonistas: además de testimoniarnos sus historias, han sido ellos mismos quienes las han escrito directamente en formato digital, quienes desde un ordenador han plasmado sus recuerdos. Para eso han participado en talleres y cursos de alfabetización digital impartidos en los espacios multimedia de algunas de las bibliotecas públicas de la ciudad.

Recoger estos testimonios es un reconocimiento a la gente que ha participado en la creación de nuestra actual sociedad, y además un requisito indispensable para un pueblo en la conquista de su historia, de aquella historia que trasciende a los libros académicos y se introduce en el anonimato de la cotidianeidad, dando voz a sus protagonistas. Ya se ha hablado anteriormente de la gente mayor como los nuevos excluidos, los nuevos olvidados. Ésta ha sido una generación doblemente excluida: antes por razones políticas y económicas, ahora por razones tecnológicas y generacionales. Con este proyecto se ha querido contribuir modestamente a la inclusión normalizada de nuestros abuelos en la vida cultural de la ciudad, al intentar superar estas brechas que marcan la frontera entre la inclusión y la exclusión. Un terreno donde con demasiada asiduidad se encuentran las personas mayores.

El proceso de trabajo con ellos se estableció en cuatro fases de dinamización y aprendizaje en formato de un solo taller:

- Sesiones de trabajo de la memoria como elemento de reflexión y discusión de un hecho histórico determinado.
- Sesiones para el aprendizaje de recursos narrativos propios del género de la memoria, y de la práctica de la escritura como herramienta de transmisión.

- Sesiones de formación en ofimática, con tal de dar a conocer el medio para producir el documento final del proceso.
- Recogida de los testimonios, los realizados en los talleres y los que nos han sido entregados por otras vías.

Aún siendo menor de lo que se esperaba, (una media de 7 usuarios por taller) la asistencia a los mismos debe valorarse de manera positiva, teniendo en cuenta que las TIC no son un medio que despierte confianza entre la gente mayor, al contrario, suscita miedos y inseguridades. Pero ha servido para dar a conocer nuestras bibliotecas, como lo demuestra el incremento del 13,6% del número de préstamos realizados por personas mayores de 65 años respecto al mismo periodo de tiempo del año pasado, y del 57,8% en cuanto se refiere al uso de Internet.

El producto final ha sido la edición de un libro en formato digital, que ya es consultable en la página web de las Bibliotecas de Barcelona: <www.bcn.cat/biblioteques>. El proceso de recogida de testimonios ya ha terminado cuando esto se redacta y están publicadas las historias de 124 personas.

Los objetivos del proyecto

A/ En relación a la memoria

- *Contribuir con la recogida de testimonios al actual proceso de recuperación de la memoria histórica.*

Vivències ha aprovechado la oportunidad de las conmemoraciones históricas para poder tener una mayor repercusión social y mediática. Creemos que es interesante utilizar el motor que significan para poder desarrollar iniciativas de este tipo, para iniciar proyectos, consolidarlos y hacerlos estables en el tiempo.

- *Ofrecer una visión complementaria de los hechos tratados desde la óptica de la vida cotidiana de las personas.*

Nadie puede negar que sobre estos hechos históricos existe gran número de estudios y literatura. Y durante este año, se han sucedido las apariciones de novedades centradas en ellos. Pero un aspecto importante sigue sin ocupar la centralidad de los estudios, exceptuando quizás el tratamiento que recibe por parte de las novelas: la vida cotidiana de las personas que vivieron en primera persona aquellos años. Sin querer darles un excesivo rigor histórico, las historias que se están recogiendo llenan un vacío que se antoja importantísimo: documentar la vida en Barcelona durante la República, la Guerra y la posguerra. Se trata de conocer y dar a conocer como era la educación, la alimentación, los juegos de los niños en la calle, los bombardeos, la represión, etc. En definitiva, como se vivía en Barcelona a consecuencia de hechos tan significativos que han influido en nuestro devenir.

- *Aumentar las colecciones locales de nuestras bibliotecas.*

Ya se ha comentado anteriormente la falta de fuentes de información para enriquecer las colecciones locales de las bibliotecas públicas. Una

función básica en ellas como equipamientos culturales de proximidad. Esta carencia, hacía necesaria la búsqueda de otras fuentes. Y qué mejor que ir a buscarlas en nuestros usuarios, poseedores de un patrimonio que por razones biológicas está a punto de desaparecer sin estar suficientemente recogido.

- *Garantizar la accesibilidad y la preservación de los testimonios al conservarlos en formato digital.*

Un objetivo de trabajo interno, pero no por eso baladí: el formato digital garantiza su perdurabilidad en el tiempo y también el acceso a los soportes. Los testimonios serán accesibles en los fondos de las bibliotecas en soporte CD para ser consultables una vez finalizado el proyecto.

B/ En relación a la cohesión social

- *Dar a conocer a la gente mayor el nuevo modelo de bibliotecas, así como sus servicios y actividades.*

Este objetivo, que podría calificarse como "oculto", es importantísimo en el desarrollo del proyecto. Con su implementación también se ha querido ampliar el grado de conocimiento de la red de bibliotecas públicas de la ciudad entre un sector poblacional que tiene en su imaginario un modelo de biblioteca alejado de la realidad actual, y por tanto desconoce en un alto grado los servicios y actividades que éstas prestan. Entre otras razones, ésta también explicaría la asistencia menor de este público en nuestros equipamientos, o la utilización de unos pocos servicios por su parte: prensa diaria, revistas, etc. Al atraer a las personas mayores dispuestas a darnos su testimonio, han conocido un equipamiento, el bibliotecario, que en su mayoría no utilizaban con asiduidad, y han generado un factor multiplicador al comentar entre sus familiares y allegados la nueva experiencia.

- *Potenciar la creatividad entre nuestros usuarios.*

Las bibliotecas han sido y son depositarias de información y contenidos. Pero una de las funciones más interesantes que las TIC y el nuevo siglo nos ofrecen es la capacidad de poder elaborar contenidos, de crear. Este proyecto da la posibilidad de generar información por parte de los usuarios, que hasta hace bien poco solo podían consultar, informarse, consumir. Se les brinda ahora, con la facilidad que nos dan las tecnologías, la posibilidad de generar documentación, ficción, información, a fin de cuentas, nuevos contenidos.

- *Contribuir en la alfabetización informacional en aquellas capas sociales más desfavorecidas.*

El proceso de recogida de testimonios ha hecho diseñar unos pequeños talleres de formación destinados a dar herramientas informáticas básicas para la elaboración de las historias en formato digital: procesador de textos y grabación audio-digital. Además de un asesoramiento histórico y

narrativo, el taller pretender acercar las nuevas tecnologías a un sector poblacional estructuralmente alejado de ellas.

- *Potenciar el uso de las TIC en los programas de difusión cultural en las bibliotecas.*

Las nuevas tecnologías no solo han mejorado el acceso a las fuentes de información y la gestión de las bibliotecas: también tienen que ser utilizadas en toda su potencialidad para mejorar y difundir los programas de difusión cultural y de la lectura. Éstos son el canal de llegada de muchos de los usuarios potenciales, y pueden ser una herramienta muy válida, por su plasticidad y capacidad de adaptación, en los programas de cohesión social.

- *Aumentar el universo de lectores/receptores de los testimonios al hacerlos accesibles a través de la página web de las Bibliotecas de Barcelona.*

Es evidente que una difusión en la red de la experiencia ha multiplicado el universo de receptores de este proyecto. Aún estando prevista la publicación de un libro en soporte papel, el formato de libro digital mejora mucho la difusión y el número de lectores.

Quizás lo más importante, al menos desde el punto de vista humano: el trato con los testificantes, el haberles escuchado y leído, la transmisión por su parte de un enorme sentimiento de agradecimiento por darles la posibilidad de explicarse, es seguramente el mejor reconocimiento a una labor de este tipo. No olvidemos que si hablamos de inclusión también lo hacemos desde el punto de vista afectivo: el sentirse querido, escuchado refuerza la identidad y el sentimiento de pertenencia a un grupo.

5. CONCLUSIONES.

El reto que las bibliotecas tienen delante, tal y como se ha querido explicar en esta comunicación, es la exigencia de adaptación a los cambios culturales y sociales que obligatoriamente se les plantea: como abordarlos con éxito desde un equipamiento y una práctica profesional que es central en la lucha por la disminución de las desigualdades culturales e informacionales y, por tanto contribuye a construir una sociedad más cohesionada, con menor exclusión.

A modo de conclusiones enumeraremos las siguientes ideas fuertes que se derivan de la reflexión realizada para redactar la presente comunicación:

- Las bibliotecas son un ámbito de intervención social, como espacio de prevención, detección y intervención de la exclusión social: un espacio de atención primaria, donde, mediante la observación y la acción se pueden modificar conductas, prevenir riesgos e iniciar o complementar procesos socializadores.

- Es también un ámbito de intervención educativa: la biblioteca es un equipamiento donde los servicios y las actividades (la adaptabilidad de estas es un recurso que las hace especialmente útiles) son recursos educativos a utilizar por los profesionales bibliotecarios, pero también susceptibles de ser utilizados por otros agentes educativos en los diferentes procesos de intervención social .
- La biblioteca es un espacio de cohesión social:
 - Los inmigrantes como los nuevos ciudadanos: la aparición de nuevos colectivos provenientes de otras culturas y zonas del mundo crea riqueza cultural y mestizaje. Pero la realidad de manifiesta terca en demostranos que crea también exclusión. La biblioteca tiene que combatir la desigualdad cultural que estos colectivos pueden sufrir, desde el acceso igualitario a la información y a la cultura que el servicio público favorece.
 - Los jóvenes y las personas mayores son, junto con los inmigrantes, los colectivos que actualmente tienen mayor riesgo de exclusión en las sociedades de los países desarrollados. Estos sectores sociales se tienen que convertir en objetivos de intervención prioritaria para las bibliotecas. Desde la prevención, pero también desde la intervención directa sobre los sujetos y colectivos. La coordinación, o mejor aún, la praxis transversal con otros profesionales del campo social, se hace necesaria para coseguir los objetivos marcados en este tipo de acciones.
 - Las TIC son una herramienta imprescindible para combatir la marginación y la exclusión social y cultural. Pero también se ha argumentado como estas tecnologías pueden crear dualmente integración y también exclusión. Es trabajo por tanto de la biblioteca pública utilizar el inmenso poder de la tecnología como estrategia igualitaria, que permita el acceso a la información y la cultura de forma universal. Para ello, se tienen que utilizar los instrumentos formativos, pero sin olvidarnos de los lúdicos o de aquellos que fomenten la creación por parte de los usuarios.
 - También hace falta ofrecer propuestas desde las biblioteca pública que contribuyan a la disminución de las desigualdades culturales resultantes del consumo cultural socialmente fragmentado y de la ciudad multiétnica. La diferencia entre la cultura de las élites y la popular también tiene que disminuir. Hace falta teñir los servicios y las programaciones culturales con las diferentes realidades sociales y culturales, atendiendo de forma singular a deteminados colectivos.

Las bibliotecas públicas no pueden ser vistas como equipamientos culturales exclusivos de la población "normalizada", sino un recurso para toda la población, y el posicionamiento de éstas en los territorios, utilizando la proximidad como posición y estrategia, las hace un recurso central en la lucha por la cohesión social.

6. BIBLIOGRAFÍA.

Asociación Internacional de Historia Oral [en línea].
<<http://www.ioha.fgv.br>> [Consulta: 18 de mayo de 2007].

ARRANZ, J. J. "Un tret distintiu de les Biblioteques de Barcelona: els programes de difusió cultural i la lectura". *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línea]. Junio 2004, núm. 12.
<http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=12arranz.htm> [Consulta: 18 de mayo de 2007]. ISSN: 1575-5886.

ARRANZ, J.J.; GALVE, C. "Las bibliotecas de Barcelona: centros de formación para los ciudadanos. El ejemplo de la Biblioteca Vila de Gràcia". En: *Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Salamanca 17-19 de noviembre de 2004)*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2004. p. 232-240.

ARRANZ, J.J. "Vivències, la Barcelona que viví: 1931-1945. Un proyecto de digitalización de la memòria històrica desde las bibliotecas públicas". En: *Actas del III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Murcia 29-30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006)*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2006. p. 389-396.

BORDERÍAS, C.; HURTADO, J. T. *Biografías obreras. Fuentes orales y militancia sindical*. 1998. [en línea]
<http://www.conc.es/arxiu/publicacions/biografies_obreres/volum_1.pdf> [Consulta: 18 de mayo de 2007].

CABRERA, P. J. [et al.], *Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*. 2005. [en línea]
<http://www.telefonica.es/accesible/pdf/NUEVAS_TECNOLOGIAS.pdf> [Consulta: 18 de mayo de 2007]. ISBN: 84-89884-66-8.

CASTELLS, M. *La era de la información*. Madrid: Alianza Editorial, 1998. Vol 1, 590 p. ISBN 84-206-4247-9. V

FRISCH, M. "Nuevas tecnologías de la información en la historia oral". En: *Historia, antropología y fuentes orales*. Núm. 34, p. 149-154.

IFLA. *Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción*. Alejandría, Egipto, 2005 [en línea] <<http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-es.html>> [Consulta: 18 de mayo de 2007].

IFLA/UNESCO. *Manifest de la Biblioteca Pública*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994.

Las Bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas, 1998. XVII, 371 p. ISBN: 92-828-4250-9.

Les Biblioteques públiques: espais d'integració social. Jornades interprofessionals: Salt, 15 y 16 de marzo de 2002. Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. 203 p. ISBN: 84-95584-23-9.

MEDINA, M.; FERNÁNDEZ, M.; ARRANZ, J.J. "Tenen els educadors socials un lloc a les biblioteques?: el cas de la Biblioteca Bon Pastor". En: *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línea]. Junio 2006, núm 16. <http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=16medina.htm> [Consulta: 18 de mayo 2007]. ISSN: 1575-5886.

MIRET, M. T. "La Biblioteca de la Memòria". *ITEM*. Gener-abril 2003, núm. 33, p. 85-96.

"Les Narracions de la història". *Avenç*. Juny 2003, núm. 281, p. 25-55.

NAVARRO, V. *Bienestar insuficiente, democracia incompleta: sobre lo que no se habla en nuestro país*. Barcelona: Anagrama, 2002. 216 p. Argumentos/Anagrama; 283. ISBN: 84-339-6174-8.

NAVARRO, V. *El subdesarrollo social de España: causas y consecuencias*. Barcelona: Anagrama, 2006. 307 p. Argumentos/Anagrama; 340. ISBN: 84-339-6235-3.

Pla de Biblioteques de Barcelona 1998-2010: les biblioteques del segle XXI: de la informació al coneixement. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Institut de Cultura de Barcelona. Servei de Cooperació cultural, 1998.

SARGATAL, A. "Gentrificación e inmigración en los centros históricos". En: *Scripta Nova: revista electrònica de geografia y ciencias sociales* [en línea]. Agosto 2001, núm. 94. <<http://www.ub.es/geocrit/sn-94->

[66.htm](#)> [Consulta: 18 de mayo de 2007]. ISSN: 1138-9788.

Servicio de soporte socioeducativo Biblioteca Bon Pastor. *Memoria de actividades*, 2005. [Barcelona: la biblioteca, 2005?].

SOLÉ, I. "Los colores de la biblioteca pública. Los retos de la nueva ciudadanía". En: *Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, (Salamanca 17-19 de noviembre de 2004)*. Madrid: Ministerio de Cultura, 2004. p. 318-324.