TESIS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

2016

141

Julia Isabel Saurin Parra

Bibliotecas públicas y minorías culturales: métodos de intervención bibliotecaria para la comunidad gitana

Departamento

Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia

Director/es

Agustín Lacruz, María del Carmen

http://zaguan.unizar.es/collection/Tesis

ISSN 2254-7606

Prensas de la Universidad
Universidad Zaragoza

© Universidad de Zaragoza
Servicio de Publicaciones

ISSN 2254-7606

Universidad Zaragoza
1542

Tesis Doctoral

BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y MINORÍAS CULTURALES: MÉTODOS DE INTERVENCIÓN BIBLIOTECARIA PARA LA COMUNIDAD GITANA

Autor

Julia Isabel Saurin Parra

Director/es

Agustín Lacruz, María del Carmen

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia

2016

Repositorio de la Universidad de Zaragoza – Zaguan http://zaguan.unizar.es

Universidad Zaragoza
1542
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN E HISTORIA DE LA CIENCIA

TESIS DOCTORAL

BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y MINORÍAS CULTURALES: MODELOS DE INTERVENCIÓN BIBLIOTECARÍA PARA LA COMUNIDAD GITANA

JULIA I. SAURIN PARRA

ZARAGOZA, 2015

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN E HISTORIA DE LA CIENCIA

Universidad de Zaragoza

BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y MINORÍAS CULTURALES: MODELOS DE INTERVENCIÓN BIBLIOTECARÍA PARA LA COMUNIDAD GITANA

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE DOCTORA PRESENTADA POR:

Julia I. Saurin Parra

Dirigida por la Doctora

María del Carmen Agustín Lacruz

Zaragoza, 2015

“la misión de una biblioteca es servir a su comunidad, que en muchos casos es multicultural o plurilingüe”

(IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009)

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchos amigos y compañeros me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

En primer lugar, quisiera agradecer a mi tutora, la Dra. Carmen Agustín Lacruz, el haberme permitido trabajar a su lado y haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos. Sin su ayuda y su interés, esta tesis difícilmente habría llegado a concluirse en los plazos y forma que hoy tiene.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a diversas instituciones que aportaron datos e información como fueron la Fundación Secretariado Gitano, las diferentes bibliotecas consultadas con servicios para la minoría gitana de la Unión Europea y a la información aportada por Benedick Nes dentro del proceso de investigación y verificación de experimentos.

Y concluyo con todo mi agradecimiento a mi familia, por su apoyo incondicional a lo largo de este trayecto. De igual modo, a mis amigos y compañeros de trabajo que, de un modo u otro, han respaldado este esfuerzo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN 19

0.1. Justificación 22

0.2. Premisas de la investigación 24

0.3. Objetivos 24

0.4. Estado de la cuestión 26

0.5. Método de trabajo 28

0.6. Estructura 30

PARTE I. MARCO TEORICO. CONCEPTOS, DEFINICIONES Y NORMATIVA 35

CAPÍTULO 1. - CONCEPTOS SOCIOLÓGICOS. DEFINICIÓN 37

1.1. Análisis del término cultura 39

1.1.1. Definición, características y términos afines 40

1.1.1.1. Aculturación 41

1.1.1.2. Multiculturalismo 42

1.1.1.3. Interculturalidad 43

1.1.1.4. Transculturación 43

1.1.2. Otras culturas: minorías culturales y migratorias 44

1.1.2.1. Migración 44

1.1.2.2. Inmigración en Europa 46

1.1.2.3. Minorías culturales 47

1.1.2.4. Minorías culturales en Europa 49

1.2. Sociedad de la Información 50

1.2.1. La Sociedad actual y la globalización.....50
1.2.1.1. La Sociedad de la Información 51
1.2.1.2. Los procesos de globalización 52
1.2.2. TICs e Internet.....55
1.2.2.1. Las TICs 55
1.2.2.2. Internet 57
1.2.2.3. Brecha digital 59
1.3. La Sociedad de la Información y sus cambios.....60
1.3.1. Cambios sociales 60
1.3.1.1. El camino hacia la Sociedad de la Información...61
1.3.1.2. Las brechas sociales 62
1.3.1.3. La exclusión social 64
1.3.2. Cambios educativos 66
1.3.2.1. La educación permanente.....66
1.3.2.2. La alfabetización en información.....68
1.4. Síntesis 69
CAPÍTULO 2. - NORMATIVA REGULADORA.....71
2.1. Legislación en el ámbito internacional 73
2.1.1. Antecedentes 74
2.1.2. Normas básicas 77
2.2. Legislación a nivel europeo 79
2.2.1. Minorías 80
2.2.2. Gitanos.....84
2.3. Legislación a nivel nacional.....92
2.3.1. Minorías 92
2.3.2. Gitanos.....94
2.4. Síntesis 99

CAPÍTULO 3. - LA COMUNIDAD GITANA Y SU ENTORNO.....101

3.1. Características generales y rasgos distintivos.....104

3.1.1. El colectivo gitano a nivel mundial 107

3.1.2. Sus problemas más comunes.....110

3.2. La comunidad gitana en España.....113

3.2.1. Características generales de este colectivo en nuestro país 115

3.2.2. El colectivo gitano español y las diferentes realidades sociales... 118

3.2.2.1. Gitanos y educación 119

3.2.2.2. Gitanos y vivienda 121

3.2.2.3. Gitanos y salud 123

3.2.2.4. Gitanos y empleo.....124

3.2.2.5. Gitanos y marginalidad 126

3.2.2.6. Gitanos y discriminación 128

3.3. Principales enfoques para el trabajo con la comunidad gitana.....130

3.3.1 Pobreza, discriminación y marginalidad 131

3.3.2. Educación 132

3.3.3. Asociaciones 132

3.3.4. Figura de la mujer 133

3.4. Síntesis 135

PARTE II. LA BIBLIOTECA PÚBLICA HOY EN DÍA. ACTUALIZACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MINORÍAS 137

CAPÍTULO 4. - LA BIBLIOTECA PÚBLICA. NUEVO MODELO SOCIAL... 139

4.1. La Biblioteca Pública. Legislación bibliotecaria sobre minorías..... 142

4.1.1. La Biblioteca Pública y sus funciones..... 142

4.1.2. Las nuevas funciones de la Biblioteca Pública..... 145

4.1.3. Normativa bibliotecaria sobre minorías 149

4.2. A dónde camina la Biblioteca Pública..... 155

4.2.1. El objeto final de estas nuevas funciones 156

4.2.2. Otros usuarios: minorías étnicas y lingüísticas 159

4.2.3. Servicios bibliotecarios y minorías. Aspectos de estudio..... 161

4.3. Biblioteca Pública y aspectos educativos..... 167

4.3.1. La educación en la sociedad actual y las bibliotecas... 167

4.3.2. Las TICs. La alfabetización informacional..... 172

4.3.3. La biblioteca como punto de información y como difusora del conocimiento..... 176

4.4. La Biblioteca Pública y los aspectos sociales 179

4.4.1. Exclusión y bibliotecas. Bibliotecas e identidad..... 179

4.4.1.1. La Biblioteca Pública y la exclusión social..... 179

4.4.1.2. La Biblioteca Pública y la identidad 183

4.4.2. Lugar de encuentro y reunión. Espacio cívico..... 185

4.4.2.1. La biblioteca como lugar de encuentro y reunión 186

4.4.2.2. La biblioteca como espacio cívico 188

4.4.3. La Biblioteca Pública como creadora del capital social 190

4.4.3.1. Capital social. Definición y rasgos identificativos 190

4.4.3.2. Relación entre el capital social y Bibliotecas Públicas 193

4.5. Síntesis 196

CAPÍTULO 5. - ANÁLISIS Y ESTUDIO DE LA NORMATIVA BIBLIOTECARIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN A LAS MINORÍAS.....197

5.1. Normativa bibliotecaria oficial en relación a las minorías culturales.....200

5.1.1. Algunas consideraciones de expertos relevantes.....204

5.1.2. Parámetros de análisis.....208

5.2. Servicios bibliotecarios. Minorías en Europa 215

5.2.1. Norte de Europa. Biblioteca Pública de Aarhus 217

5.2.2. Centroeuropa. Biblioteca Pública de Utrecht 219

5.2.3. Sur de Europa. Proyecto Bibliotecas Interculturales...222

5.3. Servicios bibliotecarios específicos para la minoría gitana .224

5.3.1. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia).....226

5.3.2. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa)... 232

5.3.3. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia).....239

5.3.4. Servicios bibliotecarios en España 249

5.4. Síntesis.....252

CAPÍTULO 6. - DISCUSIÓN Y CRÍTICA DE LA NORMATIVA BIBLIOTECARIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN A LAS MINORÍAS.....253

6.1. Reflexiones críticas sobre las normas de la IFLA 255

6.1.1. Normativa. Obsolescencia y actualidad 256

6.1.2. Adaptación de la normativa IFLA a la comunidad gitana.....260

6.1.3. Reflexiones críticas a las aportaciones de los expertos..... 262

6.2. Servicios para minorías en su conjunto. Valoración crítica..... 264

6.3. Valoración crítica de los servicios bibliotecarios específicos para el colectivo gitano 265

6.3.1. Cumplimiento de la normativa en el caso de los servicios para el colectivo gitano. Aspectos educativos y sociales 270

6.3.2. Lectura crítica sobre la realidad bibliotecaria en España... 275

6.4. Redefinición el modelo de la biblioteca pública.....276

6.5. Síntesis 282

CAPÍTULO 7. - RESULTADOS, CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE TRABAJO 283

7.1. Resultados 285

7.1.1. Pautas para el desarrollo de actividades bibliotecarias para la comunidad gitana 286

7.1.2. Aplicación y mejora de los parámetros normativos para planificar y evaluar servicios bibliotecarios para minorías..... 291

7.2. Conclusiones..... 299

7.3. Líneas de trabajo..... 302

7.4. Síntesis.....303

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS 305

ANEXOS.....353

ANEXO I. Extracto de la Declaración universal de los derechos humanos de 1948 (UNITED NATIONS, 2009) 355

ANEXO II. Extracto del *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (OACDH (b), 2007).....357

ANEXO III. Extracto de la *Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas* (OACDH (a), 2007) 358

ANEXO IV. Extracto de la *Declaración de Viena de 1993* (UNITED NATIONS, 2000) 359

ANEXO V. Extracto de la *4ª Conferencia Mundial sobre la Mujer. Declaración de Beijing. 1995* (UNITED NATIONS, 1995).....361

ANEXO VI. Extracto del *Programa Hábitat. Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos. Estambul (Turquía), 1996* 362

ANEXO VII. Extracto del *Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* (UNIÓN EUROPEA (b), 2010) 364

ANEXO VIII. Extracto del *Tratado de la Unión Europea* (o Tratado de Maastricht) (UNIÓN EUROPEA (c), 2010).....365

ANEXO IX. Extracto de la *Resolución del Parlamento Europeo de 30.10.1987, sobre las lenguas y culturas de las minorías regionales y étnicas en la Comunidad Europea* (PARLAMENTO EUROPEO, 1987) 366

ANEXO X. Extracto de la *Resolución del Parlamento Europeo de 9.2.1994, sobre las minorías culturales y lingüísticas de la Comunidad Europea* (PARLAMENTO EUROPEO. 1994) 367

ANEXO XI. Extracto de la *Resolución del Parlamento Europeo sobre la situación de la población Romaní en la Unión Europea* (PARLAMENTO EUROPEO, 2005) 368

ANEXO XII. Extracto de la *Resolución sobre la situación social de los romaníes y su mejor acceso al mercado de trabajo en la UE* (UNIÓN EUROPEA (a), 2010) 369

ANEXO XIII. Extracto de la *Constitución española de 1978* (ESPAÑA, 1994).....371

ANEXO XIV. Extracto del *REAL DECRETO 891/2005 por el que se crea y regula el Consejo Estatal del Pueblo Gitano* (ESPAÑA, 2005)... 372

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I. Países de la UE con mayor y menor número de población gitana. 109

Tabla II. Población gitana según Comunidades Autónomas. 2013 114

Tabla III. Nivel de formación de la población de 25-64 años (porcentaje). Comparativa 168

Tabla IV. Nivel de formación de la población de 25-64 años (porcentaje). Comparativa 169

Tabla V. Nivel de formación de la población de 25-64 años (porcentaje). 2ª Etapa de Ed. Secundaria. 2013 169

Tabla VI. Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad... 210

Tabla VII. Fondos. Recursos Electrónicos 212

Tabla VIII. Personal. Marketing 213

Tabla IX. Funciones. 214

Tabla X. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia). Actuaciones con la minoría gitana. Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad 228

Tabla XI. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia). Actuaciones con la minoría gitana. Fondos. Recursos Electrónicos 229

Tabla XII. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia). Actuaciones con la minoría gitana. Personal. Marketing 230

Tabla XIII. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia). Actuaciones con la minoría gitana. Funciones 231

Tabla XIV. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa). Actuaciones con la minoría gitana. Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad 234

Tabla XV. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa). Actuaciones con la minoría gitana. Fondos. Recursos Electrónicos ...235

Tabla XVI. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa). Actuaciones con la minoría gitana. Personal. Marketing.....236

Tabla XVII. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa). Actuaciones con la minoría gitana. Funciones.....237

Tabla XVIII. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana. Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad 244

Tabla XIX. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana. Fondos. Recursos Electrónicos 245

Tabla XX. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana. Personal. Marketing 246

Tabla XXI. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana. Funciones 247

Tabla XXII. Aportaciones a: Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad 294

Tabla XXIII. Aportaciones a: Fondos. Recursos Electrónicos.....296

Tabla XXIV. Aportaciones a: Personal. Marketing.....297

Tabla XXV. Aportaciones a: Funciones.....298

Tabla XXVI. Aportaciones a: Evaluación.....299

CAPITULO 0

INTRODUCCIÓN

Cuando pensamos en la cultura gitana, nos estamos refiriendo a una cultura muy distinta a la mayoritaria, lo que nos lleva obligatoriamente a reflexionar sobre qué se entiende por ésta y sobre el significado de conceptos como cultura predominante y culturas minoritarias. Esta concepción de otras culturas, será el punto de partida de este trabajo de investigación, a la vez que la puerta de entrada a un análisis de la sociedad actual en la que vivimos, un mundo que ha cambiado de una manera radical desde hace un par de décadas hasta la actualidad: vivimos en plena Sociedad de la Información y conceptos como son globalización, brecha digital, desigualdades, nuevas tecnologías o info-excluidos, la mayoría de nuevo cuño, definirán este nuevo mundo.

Pero esta sociedad es poco respetuosa con otras culturas y en especial con los más desfavorecidos, *los nadies*, como los llama Galeano (GALEANO, 2002: 52). Entre las más desfavorecidas, se encuentra la cultura gitana, una de las minorías étnicas que habita en nuestro territorio desde hace más de cinco siglos; mucho tiempo para saber tan poco de ella y mucho tiempo, así mismo, para haber logrado tan escasos avances sociales.

Ante esto, tanto los organismos nacionales e internacionales creados para la defensa de las diferentes manifestaciones culturales junto a la normativa y legislación de cada país, han buscado una protección de estas culturas más desfavorecidas y fruto de esta labor ha sido un *corpus* legal y normativo destinado a este fin.

En este contexto, cabe preguntarse cuál es el papel de las bibliotecas: ¿han de seguir de guardianas del conocimiento escrito, el libro, o su función ha de adaptarse e ir más allá? Esa es la duda, y desde hace tiempo ha venido optándose por una labor más cercana al

individuo como institución mediadora entre un entorno cada vez más cambiante y una realidad social cada vez más extrema.

Así, en esta faceta, la biblioteca pública ha de ser uno de los instrumentos de la educación no formal en una sociedad en permanente cambio en la que el valor dominante sea el poseer o no información. Y este mismo hecho, el acceso a esta información como bien máximo obliga a desarrollar una labor social, acercando toda ésta a aquellos más excluidos y con menos recursos para adaptarse, entre los que se encuentra la minoría gitana.

A lo largo de la Unión Europea podemos encontrar numerosos ejemplos de servicios bibliotecarios destinados a las minorías culturales en su conjunto, la mayoría de ellos concebidos específicamente para los inmigrantes. Estos son servicios muy desarrollados, con años de funcionamiento y que gozan del reconocimiento de las instituciones bibliotecarias. Por el contrario, a pesar de ser una minoría de gran peso en Europa, apenas encontramos ejemplos de actividades, servicios o acciones bibliotecarias destinadas al colectivo gitano: la razón de esto se puede achacar a la presencia de estos grupos en países con un sistema bibliotecario menos desarrollado como son los países del Este de Europa. A esto hay que añadir la peculiar idiosincrasia de este colectivo, con unos rasgos que lo hacen diferente y que obligan a pensar en todas sus necesidades y características diferenciadoras a la hora de desarrollar cualquier actividad bibliotecaria que los tenga como destinatarios.

0.1. JUSTIFICACIÓN

La razón de ser de este trabajo de investigación se basa por un lado, en un interés personal y profesional tras años de trabajo con este

colectivo desde una biblioteca de barrio y pudiendo observarse a lo largo de todo este tiempo que desde esta institución no se ha venido desarrollando nada digno de relevancia hacia estos. A ello hay que añadir el interés cada vez mayor por parte de nuestra sociedad sobre las minorías.

Hemos pasado de una sociedad monocromática, donde todos éramos iguales a una sociedad cambiante con grandes movimientos humanos propiciados por el rápido avance de las tecnologías. A resultas de esto, vivimos en un mundo heterogéneo, en el cual compartimos espacio con individuos de diferentes razas, credos y condiciones. Es cierto que esta realidad ha existido con anterioridad pero no a tan gran escala, y sobre todo, sin ser conscientes de ella. En la actualidad, estamos siendo testigos de estos cambios, lo que nos obliga a tomar conciencia, posicionarnos y a asumir medidas a todos los niveles.

La biblioteca pública es cada día más consciente de esta realidad y desde hace años han venido desarrollándose normas para las minorías. Organismos internacionales como la IFLA han sido los encargados de esta labor pero pensando más en aquellas minorías llegadas de fuera por lo sucesivos procesos de migratorios que en las residentes en un territorio nacional. Esto nos lleva a observar una falta de actualización de toda esta normativa.

Entre estas minorías que habitan en nuestro país se encuentra la minoría gitana. Esta minoría no ha sido objeto hasta la fecha de actuaciones bibliotecaria y este hecho, la falta de actuaciones a nivel nacional y las escasísimas, casi anecdóticas, actuaciones a nivel internacional obligan a algún tipo de estudio teórico y de reflexión desde el campo bibliotecario con uno de los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad.

0.2. PREMISAS DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación tiene como punto de partida, varias premisas:

- Por un lado, reconocer que la normativa bibliotecaria actual no es completa, al contrario, que debe mejorarse y en especial en relación a las minorías como conjunto y en concreto a la minoría gitana, y que esta mejora ha de partir de una actualización y revisión objetiva de las actuales normas para minorías dadas por los organismos internacionales.
- Por otro lado, analizar y examinar la nueva visión de la biblioteca, un entorno cada vez más alejado del planteamiento clásico como institución guardiana del conocimiento y de la memoria escrita y más próxima a una sociedad con grandes desigualdades sociales y educativas.
- Además, se considera necesario, junto a la actualización de las normas y recomendaciones bibliotecarias internacionales, promover ampliaciones y líneas de trabajo centradas en especial en el colectivo gitano nacional.
- Finalmente, dadas las características especiales y particulares de este colectivo con una serie de rasgos propios y particulares en nuestro país, se considera imprescindible llevar a cabo un acercamiento específico al colectivo gitano desde el entorno bibliotecario.

0.3. OBJETIVOS

Cuatro son los objetivos que presenta este trabajo de investigación: uno principal y los otros más específicos:

El objetivo principal es el desarrollar unas líneas de trabajo desde el mundo bibliotecario para la minoría gitana analizando para ello diferentes aspectos de campos socioculturales (educativo, sociológico, médico o de su cultura en general), ya que el enfoque desde el que se tiene que trabajar con este grupo creemos que debe de ser multidisciplinar.

Los objetivos específicos son:

- Revisar la normativa bibliotecaria existente hasta el momento, su adaptación a las actuales realidades bibliotecarias las cuales giran alrededor de los cambios educativos y sociales que se dan en la actual Sociedad de la Información, y su adecuación a las minorías en general y en especial a la gitana.
- Observar la función actual de la biblioteca pública y como ésta desarrolla su labor educativa y social, ambas facetas completamente relacionadas con su trabajo con las minorías culturales.
- Analizar, caracterizar y valorar los diferentes servicios bibliotecarios destinados a la minoría gitana existentes en diferentes zonas de la Unión Europea así como una serie de experiencias desde el mundo de las bibliotecas en relación a las minorías en su conjunto.

El conjunto de estos objetivos contribuyen al estudio y al diseño de estas líneas estratégicas de trabajo bibliotecario específicas con la minoría gitana.

Hemos de decir que este trabajo no pretende subestimar la normativa existente ni levantar un *corpus normativo* de nueva planta, aun cuando en algunos aspectos (por ejemplo, al mencionar aspectos relativos a las nuevas realidades tecnológicas en la Sociedad de la Información y su relación con las minorías) sí que sería necesario

reorientar las pautas establecidas. Por el contrario, se pretende mejorar el marco institucional de partida, perfilando las normas existentes ante el nuevo rol de la biblioteca en la sociedad actual, con el fin de que éstas respondan de manera más justa a los requisitos actuales de un modo más eficiente.

0.4. ESTADO DE LA CUESTIÓN

La génesis de este trabajo se articuló alrededor del análisis y estudio del estado de la cuestión sobre minorías étnicas y culturales y bibliotecas.

El interés por ofrecer servicios a estos colectivos surge en nuestro país a partir del año 2001, momento en el que empezaron a llegar gran número de inmigrantes ante el nuevo contexto laboral. Con esta realidad, la biblioteca no pudo ser ajena a este hecho y comenzaron a desarrollarse servicios bibliotecarios a lo largo de las diferentes comunidades donde estos se habían asentado. Fruto de ello fueron los numerosos congresos que surgieron alrededor del tema de las minorías y así, el *Tercer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (2006) se centró en la biblioteca pública como espacio ciudadano y de cabida para todos o las *Jornadas de la Comunidad de Madrid sobre Bibliotecas Públicas y comunidades multiculturales* (2009) fueron ejemplo de este interés desde el mundo bibliotecario por las minorías culturales. Igualmente, trabajos de investigación como el de Fátima García López (GARCÍA LÓPEZ, 2009) mostraron el interés levantado en su momento por las minorías multiculturales en nuestro país desde un punto de vista bibliotecario: en su obra considera una serie de servicios destinados en exclusiva para los inmigrantes que han sido desarrollados en diferentes países de la Unión Europea.

Esta misma autora (GARCÍA LÓPEZ, 2009: 124).al hablar de los servicios para inmigrantes y la literatura existente, comenta la falta de estudios y trabajos de carácter profesional y la casi inexistente reflexión sobre esta realidad con la escasa presencia de experiencias concretas. En el mismo tono, otros autores (MADRID VILCHEZ; ÁLVAREZ GARCÍA; PASADAS UREÑA, 2008) (GÓNZALEZ QUESADA, 1993) hablan de la dificultad de poner en marcha un servicio de este tipo debido a la concepción estática que se tiene en España de la biblioteca pública, orientada a la mayoría mientras que, argumentan, contrariamente en otros países de nuestro entorno, las bibliotecas se especializan.

Como toda esta realidad que se había dado en nuestro país no dejaba de ser un espejo de lo sucedido a nivel internacional, nos preguntamos qué se había hecho desde el campo de las bibliotecas por la minoría gitana. Para contestar esta cuestión, se contempló la labor del mundo bibliotecario dentro de nuestras fronteras y así, empezamos consultando diferentes bases de datos especializadas. La consulta de éstas arrojó resultados completamente negativos. Por un lado, las comunicaciones presentadas en congresos nacionales intentaban reflejar meramente las diferentes acciones bibliotecarias en países de la Unión Europea con este colectivo (SAURIN PARRA, 2014) y por otro lado, mezclaban el trabajo con este colectivo con otros grupos sociales a los que atiende la biblioteca pública en su conjunto (TEIJO GOMEZ; BARRAL DE DIOS, 2002), llegándose en todos los casos a la misma realidad: a nivel nacional, no existen servicios para esta minoría gitana y tampoco se dan reflexiones a nivel bibliotecario.

Igualmente, las bases de datos de tesis doctorales, dejaron ver esta falta de estudios sobre este colectivo en el campo de las Ciencias de la Documentación. Sí es cierto que existen trabajos universitarios sobre la cultura gitana, pero éstas se dan desde ámbitos sociales (temas de

Educación, Medicina, Etnografía, etc.) o sobre la Música y raíces culturales de esta minoría, mientras que fue desalentador contemplar su ausencia en nuestro campo de trabajo.

La realidad no ha sido mucho mejor más allá de nuestras fronteras: no se encontró ningún estudio enfocado en este campo de trabajo a nivel de la Unión Europea a excepción de un trabajo post educativo en los países nórdicos (NES, B., 2010). Esta realidad justificó dos hipótesis de partida: los países con un desarrollo bibliotecario más destacado son los que cuentan con una población gitana más reducida y por lo tanto, con menos problemas de integración y conflictos sociales. Y por el contrario, los que cuentan con un número mayor de población gitana son los que tiene un sistema bibliotecario más pobre y atrasado y por tanto, más pendientes de otros aspectos bibliotecarios generales.

La información sobre las acciones bibliotecarias con la minoría gitana existentes a lo largo de la Unión Europea han sido recopiladas a través de dos cauces diferentes: por un lado, a partir de la mención de éstas en algún premio internacional (como son los premios Ibby (IBBY, 2015); como ejemplo de buenas prácticas (ESME, 2010) o sobre el quehacer bibliotecario reseñable (1001 LIBRARIES TO SEE BEFORE YOU DIE, 2012). Por otro lado, la información también se ha extraido a partir de alguna comunicación en diferentes congresos de la IFLA o en organismos del mismo tipo (VACLAVIKOVA, 2006), (SABOLOVIĆ-KRAJINA, 2013).

0.5. MÉTODO DE TRABAJO

Este es un trabajo de investigación de corte observacional, en el que nos hemos alejado del estudio hipotético deductivo, al ser demasiado ajeno al discurso histórico-crítico, propio de las ciencias

sociales como la Documentación. La información utilizada proviene de dos vías principales:

- Por un lado, del conocimiento inmediato fruto de la experiencia profesional tras años trabajando en una biblioteca pública y siendo consciente de la problemática gitana.
- Por otro lado, del conocimiento adquirido a partir de la investigación y contemplación del fenómeno objeto de estudio.

Esto nos lleva a que este trabajo se articule alrededor de estas tres etapas de elaboración:

1-Fase de fundamentación teórica. La trayectoria inicial de este trabajo se articula básicamente alrededor de búsquedas bibliográficas. Se ha estudiado la literatura profesional mediante una recopilación exhaustiva y un análisis profundo de los recursos bibliográficos tanto de nuestro ámbito académico como internacional, con la idea de comparar ambos ambientes para comprobar de manera particular cual es la situación en diferentes países. Como esta etapa ha resultado limitada, se ha tenido que recurrir a una visión más práctica.

2-Fase de trabajo experimental. Algunas cuestiones han sido vistas y debatidas con expertos y con instituciones del área correspondiente, principalmente, en aspectos sociales relacionados con la minoría gitana. Igualmente, ha habido una fuente de acceso al conocimiento de carácter fenomenológico, ya que se ha incorporado la experiencia personal del autor. Aunque este conocimiento puede ser visto como algo subjetivo, tiene la ventaja de tratarse de información directa y contrastada con la experiencia. Este tipo de información trabajará a la par que la teórica, clarificando los temas estudiados. Igualmente, el contacto con asistentes sociales ha proporcionado experiencia e información que se ha incluido en este trabajo de investigación. Todo esto constituye un

agregado de conocimiento no formal que posteriormente estructurado y organizado ha ayudado a explicar el fenómeno.

Por último, la consulta de la información de la página web de todas las acciones bibliotecarias consideradas con la minoría gitana con el fin de cotejar información adquirida por medios bibliográficos y ver como ésta estaba funcionando de primera mano. Es cierto que no se puede considerar este sistema de trabajo como un método rigurosamente científico (no llega a la formalidad del análisis de textos científicos sobre las acciones en cuestión) ya que se basa en la información de la página web, a veces superficial, cambiante y no completamente precisa, pero si actual y en muchos casos, la única disponible sobre estas experiencias bibliotecarias.

3-Fase de análisis de resultados. En todos los capítulos se han contemplado datos tanto de naturaleza cualitativa como cuantitativa. De tal manera, que uno de los aspectos más interesantes a nivel social y que se ha considerado en este trabajo tiene que ver con la implantación de las TICs en los hogares, ya que las bibliotecas son un recurso para todos aquellos que no dispongan de acceso a la red. Igualmente, los datos sobre el nivel educativo en nuestro país resultan básicos por la clara vocación educativa no formal de las bibliotecas. Todos estos datos se reflejaran en una serie de tablas, como hemos podido ver al comienzo de este trabajo de investigación. Igualmente, el desarrollo de otras complementarias a partir de la normativa oficial será básico a la hora de analizar las realidades bibliotecarias contempladas.

0.6. ESTRUCTURA

La estructura de este trabajo gira alrededor de dos grandes bloques y con diferentes métodos de trabajo: uno en torno a aspectos

teóricos y sobre definiciones y otro alrededor de aspectos bibliotecarios y práctico.

El primer bloque está constituido por los Capítulos 1-3. Es este un marco teórico, en la que nos hemos limitado a acercarnos a la información publicada en ámbitos estándares de investigación como son libros, artículos o informes científicos.

-Capítulo 1. Análisis de conceptos sociológicos, en donde se ha hecho un recorrido por conceptos tales como cultura, multiculturalidad, minorías, aculturación etc., tal como nos los presentan los estudios sociales. Igualmente se ha analizado la actual Sociedad de la Información, sus cambios más destacados y en especial los sociales y educativos, intrínsecamente relacionados.

-Capítulo 2. Análisis del *corpus* legislativo y normativo vigente en materia de minorías haciendo un estudio desde los primeros textos donde se tienen en cuenta las diferencias culturales, hasta los más actuales tanto a nivel internacional como europeo o nacional, haciendo hincapié en aquellos que se relacionan con la minoría gitana específicamente.

-Capítulo 3. Centrado exclusivamente en la comunidad gitana, este capítulo analiza este grupo tanto a un nivel global como nacional, sus principales características y rasgos distintivos y atiende a los principales enfoques que habrá que tener en cuenta a la hora de trabajar con ellos.

El segundo bloque está constituido por los Capítulos 4-7 y se pasa de un marco conceptual a centrarse en el mundo bibliotecario actual. De igual modo, se da un cambio de perspectiva, y de una primera parte meramente teórica, nos encontramos una segunda parte donde la teoría sigue presente pero acompañada de una visión más

práctica, deductiva y centrada ya en el foco de investigación: será éste el fin último de este trabajo de investigación, las bibliotecas, su mundo y las minorías.

Se ha hecho un recorrido por los cambios que se han dado las bibliotecas y su papel básico en la actual Sociedad de la Información, como agente educativo y social y esta labor como está relacionada en especial con las minorías. Se ha considerado no solo la actual normativa sobre servicios para minorías culturales sino también diferentes actuaciones bibliotecarias en relación con las minorías, tanto la gitana como con las minorías en su conjunto. Se analizó y se reflexionó sobre esta normativa, como se ha aplicado en las actuaciones bibliotecarias vistas junto con su adecuación a las tendencias bibliotecarias actuales. Esto se acompañó de una reflexión sobre la biblioteca en la actualidad y el papel a desempeñar. Y a partir de todo esto, se desarrollaron unas pautas de actuación con la minoría gitana junto con unos parámetros de análisis de las actuaciones gitanas todas ellas desde el punto de vista bibliotecario. Con todo esto, se ha puesto el punto y final de este trabajo de investigación, que se ha acompañado de unas conclusiones y de una serie de líneas estrategias de trabajo futuras.

-Capítulo 4. En este capítulo nos centramos ya en el mundo bibliotecario, objetivo clave de esta tesis; si los capítulos anteriores marcaban un contexto y un margen de maniobra, aclarando conceptos y profundizando en estos, este será la parte de la que nace este trabajo de investigación en sí: la biblioteca pública y sus aspectos educativos y sociales, con su nuevo papel en la actual Sociedad de la Información como agente educador y que lucha contra las desigualdades sociales.

-Capítulo 5. Este capítulo se ha enfocado en un punto de vista teórico, iniciándose con un análisis de la normativa bibliotecaria sobre minorías, estudio que se concretará en una serie de parámetros de

análisis, validos para el estudio de cualquier actuación bibliotecaria con estos grupos. Igualmente, se han considerado las actuaciones bibliotecarias desarrolladas en relación a las minorías culturales en su conjunto junto con aquellas destinadas en especial al colectivo gitano.

-Capítulo 6. El capítulo pretende una reflexión y discusión sobre todo lo visto en el capitulo precedente. Se inicia éste con una crítica de la normativa bibliotecaria emitida por la IFLA, considerando como se adapta esta a la realidad gitana, junto con las aportaciones que hacen los expertos sobre el tema. Posteriormente, se analizan y valoran los servicios bibliotecarios para minorías en su conjunto junto con las actuaciones destinadas a la minoría gitana, centrándonos en contemplar cómo se adaptan a la normativa oficial o sus aspectos educativos y sociales. Finalmente, se concluye este capítulo con una lectura crítica de la realidad bibliotecaria en nuestro país junto con una reflexión sobre el modelo actual de la biblioteca pública y los pasos que debería de tomar.

-Capítulo 7. El último capítulo con el que se concluye este trabajo de investigación se ha centrado en resultados, conclusiones y líneas de trabajo futuro. Los resultados se han organizado alrededor de una serie de pautas para desarrollar actividades para la comunidad gitana junto con una serie de parámetros o tablas complementarias que se utilizarán para planificar y evaluar servicios bibliotecarios para minorías. Tras estos dos tipos de resultados, se ha procedido a cerrar este trabajo con una serie de conclusiones y líneas de trabajo futuro.

Parte I

MARCO TEÓRICO. CONCEPTOS, DEFINICIONES Y NORMATIVA REGULADORA

CAPÍTULO 1

CONCEPTOS SOCIOLÓGICOS. DEFINICIÓN

El primer capítulo situado dentro de este marco teórico se centrará en la definición y análisis de una serie de conceptos con los cuales se pretende construir el panorama en donde se desarrollará todo este trabajo de investigación.

Todos ellos son conceptos interdisciplinares y transversales, pertenecientes a un marco socioeducativo y por consiguiente validos en múltiples campos de estudio. Por un lado, se han contemplado conceptos clásicos, por ejemplo, el término *cultura*, concepto complejo ya que no resulta lo mismo definir lo que es la cultura en la actual era de las nuevas tecnologías que analizar y estudiar este concepto en la Edad Media o en pleno Renacimiento, momento en el cual disciplinas que están en la actualidad en pleno desuso, se consideraban básicas.

Por otro lado, se han estudiado términos más actuales como es el de la *Sociedad de la Información*, época en la que estamos inmersos con todos sus profundos cambios no solo tecnológicos sino también sociales y humanos. Y junto a estos, conceptos como son *minorías*, *migración*, *interculturalidad*, etc. cerrarán este capítulo inaugural.

Con esto, no se pretende hacer un análisis exhaustivo de todo lo expuesto, sino que se busca únicamente establecer un marco teórico que permita desarrollar capítulos posteriores.

1.1. ANÁLISIS DEL TÉRMINO CULTURA

Empecemos analizando el término cultura, los rasgos que caracterizan a una cultura y otros conceptos afines directamente relacionados con ella.

Igualmente, analizaremos otras culturas como son las de las minorías étnicas, lingüísticas y culturales y considerando también el papel de los movimientos migratorios en la sociedad actual.

1.1.1. DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y TÉRMINOS AFINES

Antes que nada, empecemos caracterizando qué es una cultura aunque podemos decir que cuando hay que definir este concepto, esto resulta una labor complicada al ser un concepto borroso y con múltiples definiciones (PÁEZ, 1997: 208)[1]. La UNESCO la define como:

> "aquello que le da al hombre la capacidad de reflejarse, lo que le hace humano, con una carga crítica y un sentido moral que le permite discernir y optar. Es por medio de ella por la que se expresa, es consciente de sí mismo, reconoce sus limitaciones, cuestiona sus conocimientos y busca nuevos significados."(UNESCO, 1982).

Lo mismo sucede a la hora de indicar que elementos definen una cultura, ya que de nuevo, las respuestas son múltiples. Al igual que las numerosas definiciones sobre el concepto cultura, los rasgos que la caracterizan variarán según autores como Austin Millán, Murdock, Cassirer, Keesing o Aguirre Baztan. De todas ellas podemos sacar las siguientes conclusiones y llegar a decir que una cultura está formada por:

- Un conjunto de bienes materiales que tienen un significado para el grupo.

1 Así Gómez-Ferrer Morant recoge que ya en 1952 se recopilaron más de 200 definiciones del concepto cultura (GÓMEZ-FERRER MORANT, 2002: XIV).

- Unas normas o conjunto de comportamientos que conforman unos hábitos y creencias.
- Unas costumbres aprendidas desde la infancia que se muestran en la vida diaria y que son compartidas por el grupo.
- Un lenguaje propio de cada grupo.
- Una serie de valores que se expresarán a través de roles y darán lugar a sanciones.
- Un sistema simbólico ya que una cultura no deja de ser un código de símbolos que todos sus miembros comparten permitiéndoles comunicarse eficazmente entre sí.
- Finalmente, una cultura es adaptable: está siempre cambiando y dispuesta a acometer nuevos cambios.

Pero junto a este concepto, aparecen una serie de términos relacionados y en los que las fronteras de sus campos de acción son siempre difusas y difíciles de determinar. Estos son:

1.1.1.1. ACULTURACIÓN

Proceso por el cual una cultura dominante se impone a otra de tal manera que la dominada se somete o hace frente a la más fuerte. Todo proceso de aculturación implica un intercambio cultural de tal importancia que una cultura acultura a la otra (ESTEVA-FABREGAT, 1998), y a consecuencia de ello, esto desembocará en el sometimiento de la cultura débil a la fuerte y la incorporación a la primera de formas culturales de la segunda (AGUIRRE BAZTÁN, 1997: 260).

Los efectos de esta aculturación variarán según la duración de estos contactos entre estas dos culturas con cambios que van desde aspectos superficiales se aprecian son en la vestimenta, en técnicas de

trabajo de todo tipo etc. hasta aspectos más profundos como son estructuras sociales, valores etc. (VALDÉS, 2002).

Finalmente a la hora de hablar de la aculturación, es interesante reseñar un aspecto importante que mencionan los sociólogos como es el del origen del individuo aculturado, mientras que los individuos de origen occidental o nórdico son mejor aceptados y con procesos de aculturación menos radicales, los no-europeos son peor aceptados y sufren una aculturación más radical (NAVAS, 2004).

1.1.1.2. MULTICULTURALISMO

El multiculturalismo es la convivencia en un mismo espacio de personas de culturas variadas y totalmente diferentes y este mismo hecho determinará el carácter y la mentalidad (LAMO DE ESPINOSA, 1995). En general, la mayoría de los países son multiculturales ya que están formados por un conjunto heterogéneo de grupos étnicos y lingüísticos que se mezclan y fusionan (ESCÁMEZ SÁNCHEZ, 1999: 249), pero esto resulta problemático ya que los diferentes grupos que conviven en este único espacio tienden a exigir el reconocimiento de su identidad (KYMLICKA, 1996: 25).

El dar prioridad a alguno de estos grupos dará lugar a conflictos de diversa índole y así la etnia entra en conflicto con la religión, la religión con la raza o con la lengua, etc. (LAMO DE ESPINOSA, 1995). Aunque el multiculturalismo es tan antiguo como la humanidad, en el mundo actual, éste ha crecido gracias a los medios de comunicación, el turismo y a los fenómenos migratorios (AGUIRRE BAZTÁN, 1997: 269-270).

1.1.1.3. INTERCULTURALIDAD

Este concepto está muy ligado al anterior de multiculturalidad, de tal manera que a veces son difícilmente separables. La interculturalidad implica igualmente la coexistencia de individuos de distinta cultura, religión o ideas, pero va más allá: permite que las culturas intercambien y construyan patrones culturales comunes pero manteniendo su identidad.

Así, aunque la interculturalidad nace del multiculturalismo, este concepto supone un paso adelante en la convivencia entre varias culturas rompiendo con los hábitos anclados y basándose en poder desarrollar la posibilidad de oportunidades equitativas (MUJICA BERMÚDEZ, 2001-2002). Por el contrario, autores como Malgesini y Jiménez señalan que su principal aspecto negativo es que la interacción que fomenta la interculturalidad se dan en un plano de desigualdad y jerarquía (MALGESINI; JIMÉNEZ, [2000]: 258).

1.1.1.4. TRANSCULTURACIÓN

Finalmente el concepto transculturación es definido por Malinowski como:

> "proceso por el que emerge una nueva realidad que no es una aglomeración de caracteres sino un fenómeno nuevo: este vocablo se configura como la transición entre dos culturas, ambas activas en la creación de una nueva civilización." (MALINOWSKI, 1999: XII).

El sujeto transculturado se sitúa entre dos mundos, dos culturas o dos lenguas e intenta mediar entre ellas, eliminando las diferencias culturales y reduciendo lo heterogéneo (GOULART

ALMEIDA, 2004). Un ejemplo de esto sería el caso de los españoles que permanecieron en América tras las conquistas y donde tanto españoles como indígenas se aculturaron mutuamente. Unos elementos culturales fueron transmitidos por los españoles a los indígenas y viceversa, y estos variarían según el número de individuos, receptividad, dominio, estatus etc. (ESTEVA-FABREGAT, 1998).

Por último hay que decir que junto a estos conceptos básicos que definen las relaciones culturales aparecen una serie de conceptos que también definen una cultura y las relaciones entre éstas (conceptos como son fusión cultural, asimilación, etc.), pero se ha optado por los expuestos por la relevancia para definir y trabajar posteriormente con el colectivo gitano.

1.1.2. OTRAS CULTURAS: MINORÍAS CULTURALES Y MIGRATORIAS

Todos estos conceptos sociológicos anteriormente considerados confluyen a la hora de hablar de otros más en boga en la actualidad como son las minorías culturales y los procesos migratorios.

La coexistencia en un mismo marco geográfico de diferentes grupos étnicos y culturales no es un fenómeno nuevo pero en los últimos años esta realidad ha ido en aumento por los grandes avances en los medios de transporte y en las comunicaciones (VELASCO ARROYO, 1999). Consideremos ahora ambas realidades.

1.1.2.1. MIGRACIÓN

La migración es un fenómeno tan antiguo como el ser humano y está causada por múltiples factores entre los que destacan:

- Mejorar la calidad de vida y el huir de hambrunas, guerras, degradación del medio ambiente, etc. (GONZÁLEZ CASTRO, 2002). La mayoría de las migraciones contemporáneas se han dado por situaciones de hambruna (por ejemplo, las de Etiopía, Sudán, etc.) o por conflictos bélicos (como los de Ruanda, Camboya, etc.), siendo los países africanos los principales afectados (VILLANUEVA LÓPEZ, C., 2001).
- Con la actual organización de la economía mundial, las migraciones se generan por la atracción que ejercen los países ricos sobre los más pobres y la necesidad que tiene los primeros de mano de obra extranjera (MALGESINI; JIMÉNEZ, 2000: 242-243).
- El origen de las migraciones radica en la existencia de una relación con la nación de origen, marcada bien por la proximidad física o por haber sido colonias del país receptor (PORTES, 2001).
- Finalmente, otra de las razones ha sido los diferentes intentos de purificación étnica dados en muchas zonas y, como señalan algunos autores (MALGESINI; JIMÉNEZ, 2000: 242-243), los países ricos no han hecho muchos esfuerzos en acoger a estos refugiados, mientras que países como Irán o Pakistán han sido los más activos en esta labor de acogida[2].

Según Malgesini y Jiménez (MALGESINI, JIMÉNEZ, 2000: 139-140), todo proceso migratorio presenta unos rasgos comunes, como ser procesos selectivos (por cualificaciones, expectativas, orígenes o destinos), que no se producen al azar. Los emigrantes suelen ser habitantes atípicos en su país tanto por su origen social como

[2] Recordemos la actual situación con los refugiados Sirios, Libios y de los diversos conflictos en el área del Mediterráneo y la actitud de los diferentes países de la UE.

geográfico (gallegos, sicilianos o irlandeses han emigrado masivamente aunque no el resto de sus compatriotas). Igualmente, estos procesos son fruto de cadenas migratorias: se dan desde las regiones más pobres hacia las más ricas o desde las más conflictivas a otras con menor violencia. Todo esto lleva a que sus destinos estén ligados a sus regiones de origen creando nichos geográficos en los barrios y ciudades de acogida.

1.1.2.2. INMIGRACIÓN EN EUROPA

La población actual (a 01-01-2015) de la Unión Europea se estima en 508.191.116 millones de personas aproximadamente (IDESCAT (a), 2015) algo más de 1 millón que en el año anterior: parte de esta población se configura así a partir del aporte de la inmigración ya que en el periodo del año 2013 se calculó que la población europea aumentaría un 3,3% anualmente debido a la inmigración, frente al 1,7% del periodo 2012 (IDESCAT (b), 2015).

La historia de Europa frente el hecho migratorio es una historia reciente ya que como señala Aja y Diez (AJA; DÍEZ, 2005) hasta la Segunda Guerra Mundial nuestro contienen fue generador de emigrantes, pero, será a partir de esta fecha cuando empiece a buscarse trabajadores extranjeros para su reconstrucción. Inicialmente la migración se daba entre trabajadores del Sur de Europa, para pasar posteriormente al Este de Europa, Turquía y África, junto con población de sus antiguas colonias. Esta primera oleada de inmigración cesó en los 70 con la crisis del petróleo pero en los años 90 se da una segunda oleada cuando países que habían sido origen de la anterior emigración (Italia, España, Grecia y Portugal) se convierten en países receptores.

En nuestro país, desde los años 80 (en especial a partir de la adhesión de España a la Comunidad Económica Europea (NAVALES, 2004: 107) se ha notado un incremento de la inmigración por razones tales como la democratización del país, el incremento del estado del bienestar, la disminución del paro y sobre todo, por su fuerte crecimiento económico lo que lo ha convertido en un país atractivo y necesitado de mano de obra (SERRA, 2004: 133). Así, las estadísticas reflejan todo esto: en el año 2001 la tasa de inmigración era de 0,83%, en el año 2002, de 0,97% y en el año 2003, de 0,99%, pero la reciente crisis económica ha dado un vuelco a esta situación inicial y así, sí en el año 2006 la tasa de migración era de 1,82%, un año más tarde sería de 1,72% hasta alcanzar en el año 2009, el 1,15% (INE, 2011)[3]. A fecha de julio del 2013, la población de extranjeros residentes en España suponía casi 5 millones de personas (4.862.682), un año más tarde ésta se situaba en 4.677.059 y a fecha actual (datos provisionales) ésta se sitúa en 4.447.852, es decir unos 229.207623 extranjeros menos en el periodo 2014-2015 (INE, 2014).

1.1.2.3. MINORÍAS CULTURALES

Según Calduch Cervera (CALDUCH CERVERA, 2005) podemos describir una minoría cultural por una serie de rasgos característicos como son una adscripción estatal: ésta no existe en abstracto sino en relación a un estado de manera que la alteración de aspectos como son cambios de fronteras, constitucionales, de regímenes políticos, etc. les ocasionará cambios en los suyos propios. E

[3] Hay que decir que tras la publicación de los datos del Censo del 2011, estas estimaciones de población han dejado de publicarse al quedar desactualizadas. Los resultados sobre flujos migratorios también han quedado fuera de actualidad, una vez difundida la Estadística de Migraciones a partir de 2013 (INE, 2015).

igualmente, la situación es inversa: su base demográfica tendrá consecuencias que pueden alterar la estructura del Estado.

Otra de las características de una minoría será su identidad colectiva, rasgo que surge y se desarrolla a partir de dos elementos: un rasgo objetivo que será la pertenencia a una misma raza y otro subjetivo, una *conciencia colectiva* formada por una misma religión, lengua, historia etc.

A partir de estos rasgos que definen y caracterizan a una minoría, Kymlicka (KYMLICKA, 1996: 5-36) habla de varios tipos de minorías diferentes:

- Minorías nacionales y grupos étnicos. Son estas comunidades históricas con territorio y lengua propias que existían independientemente antes de ser incorporadas al Estado.
- Inmigrantes. Los individuos inmigrantes no conforman naciones ni se agrupan en un territorio geográfico sino que suelen participar en las instituciones de las culturas dominantes y tienden a expresarse en las nuevas lenguas aunque preservando rasgos de su cultura de origen.
- Afroestadounidenses. Son individuos que no se pueden agrupar en ninguno de los grupos anteriores ya que fueron tratados como esclavos y se les impidió la integración, sufriendo así una discriminación. Además, en origen pertenecían a distintos grupos étnicos. Se les prohibió hablar sus lenguas, añadiendo a esto el hecho de estar territorialmente dispersos, por lo que no pueden considerase minorías nacionales.

1.1.2.4. MINORÍAS CULTURALES EN EUROPA

Como señala Corsi (CORSI [et al.], 2010: 153), en Europa no existe un recuento preciso y completo sobre estas minorías ya que en muchos países no están permitidos los registros étnicos (por ejemplo, en Bélgica o Suecia) mientras que en otros, las estadísticas oficiales carecen de esta información: así, por ejemplo, se sabe que en los países bálticos el porcentaje de población rusa es elevado debido a las migraciones forzosas durante el periodo soviético o que minorías como la gitana son difíciles de cuantificar ya que están integradas como parte de la población nacional y sin diferencias censales[4].

Pese a todo esto, Naciones Unidas elaboró entre 1985-2003 un censo poblacional según el origen étnico a nivel mundial (UNITED NATIONS. STATISTIC DIVISION, 2010). Lo interesante del estudio, pese a su cierta antigüedad y a que de los 27 estados de la UE solamente 10 aportaban datos (casi todos de Europa oriental), es que refleja una realidad existente, destacando aspectos como son:

- La presencia de más de 100 minorías en todo el territorio de la Unión Europea (minorías tanto históricas, como ocasionadas por los actuales procesos de migración) de las que la mayoría proviene de diferentes ex-repúblicas soviéticas.
- Los países con el mayor número de minorías son los ex-soviéticos: Estonia, Letonia o Lituania destacan por el gran

[4] Desde un punto de vista histórico, el S. XX ha sido una época convulsa en Europa: por un lado, la situación de la mayoría de los países de la Europa del Este a lo largo de todo el siglo y la compleja situación de cada una de las minorías europeas y por otro lado, en las últimas décadas los conflictos armados desencadenados (i. e., en los países de la antigua Yugoslavia o en la antigua URSS) junto con los conflictos ocasionados por movimientos nacionalistas para reivindicar sus nacionalidades y que afectaron a la mayoría de los países (bretones, vascos, norirlandeses, etc.) (CALDUCH CERVERA, 2005).

número de minorías con 39, 64 y 41 grupos étnicos diferentes respectivamente. En contraposición, Reino Unido solo refleja 9 grupos étnicos diferentes.

- Se mezclan conceptos: junto a minorías como afganos, armenios o bielorrusos sorprende encontrarse conceptos como judíos, musulmanes, negros o blancos.
- Finalmente, la minoría gitana está muy presente en los países del sur de Europa (Hungría, Rumanía o Eslovaquia) mientras que en los del norte, su presencia es casi testimonial.

1.2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda esta consideración de la cultura y sus diferentes realidades conectadas surge y está cada vez más presente en un mundo más tecnológico y globalizado: es la actual Sociedad de la Información.

Esta nueva sociedad dibujada ante nuestros ojos se caracteriza por la presencia constante de las nuevas tecnologías (TICs) de tal manera que la mayoría de los procesos que surgen ahora y que conforman este nuevo mundo no podrían entender sin la presencia ineludible de todas estas herramientas.

1.2.1. LA SOCIEDAD ACTUAL Y LA GLOBALIZACIÓN

Empecemos analizando lo que es la actual sociedad de la información y la globalización, otro concepto que está unido al anterior de tal manera que ambos trabajan a la par.

1.2.1.1. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Silvera Iturrioz (SILVERA ITURRIOZ, 2005) define la Sociedad de la Información[5] como una nueva forma de organización social que gira en torno a las tecnologías de la información y de la comunicación y cuyo rasgo característico radica en ser un tipo de organización donde el elemento básico es la necesidad de información para su funcionamiento. En cambio, otros autores van más allá de este planteamiento tecnológico y mencionan que al hablar de esta nueva sociedad lo hacemos no solo desde un punto de vista económico sino

[5] Sociedad de la información ha sido el término hegemónico mientras que Sociedad del conocimiento (*knowledge society*) será el empleado en medios académicos como forma alternativa al anterior (TORRES, 2005). Éste último fue el adoptado por la UNESCO (UNESCO, 2003) que lo define como: "La sociedad de la información es la piedra angular de las sociedad del conocimiento. El concepto de sociedad de la información está relacionado con la idea de la innovación tecnológica, mientras que el concepto de sociedad del conocimiento incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más plural y desarrollada. El concepto de sociedad del conocimiento es preferible al de la sociedad de la información ya que expresa mejor la complejidad y el dinamismo de los cambios que se están dando."

Castells (CASTELLS, 2002) define este tipo de sociedad como: "una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información".

Según este autor, lo que caracteriza esta sociedad es la aplicación del conocimiento y de la información a aparatos de generación y procesamiento de todo este conocimiento e información.

Por el contrario, podemos definir la sociedad del conocimiento como aquella sociedad que surge a partir de una sociedad de información ya que enriquece su conocimiento y que puede tomar las decisiones pertinentes para su propio desarrollo: esto reflejaría una sociedad educada y capacitada para aplicar la información en beneficio individual y colectivo. Sería a la par una sociedad multicultural, donde se respetasen las diferencias, con mayor justicia e igualdad y en la que nadie quedaría respecto a la posibilidad de acceder a la información, conocimiento y educación. Este tipo de sociedad reflejaría las repercusiones de una revolución de la información: el acceso a la información, la administración de contenidos, el comercio y empresas cibernéticas, la transferencia de la información etc. (ALMADA, 2000).

también desde un punto de vista cultural o incluso político al ser una sociedad basada en la producción y la transmisión de información que definen la mayor parte de las actividades humanas, pero en la que la complejidad de los sistemas utilizados para elaborar y transmitir esta información es tal que ha posibilitado lo instantáneo y la universalidad de ésta (GÓMEZ-HERNÁNDEZ, 2004).

La información es el recurso más importante de esta sociedad al transmitir conocimiento y generar bienestar y progreso (PINEDA [et al.], 2003) y será el eje central sobre el que se articula y por tanto, base de todos los procesos y de su organización social. Esta información constituye un poder a escala mundial: la hegemonía cultural y el poder político-militar de todos los países dependerán de su capacidad para almacenar, procesar y generar información y conocimiento (CASTELLS, 2002).

Pero ¿cómo lograr el dominio de esta información y por consiguiente el poder hegemónico de un país? Según Castells (CASTELLS, 2002) será a través de una economía global que funcionará como una unidad completa a escala mundial y que se caracteriza por unos flujos de capital, unos mercados comunes y porque esta información, su gestión y organización estarán internacionalizadas e interconectadas. A consecuencia de esto, sus principales funciones estarán no solo totalmente internacionalizadas sino que funcionarán de un modo interdependiente. Es la llamada globalización.

1.2.1.2. LOS PROCESOS DE GLOBALIZACIÓN

La globalización es la libre circulación de capital sin ningún tipo de barreras pero lo que en un principio podría parecer algo positivo, en la práctica no lo es tanto pues mientras que las naciones

económicamente fuertes mantienen sus posiciones económicas, en contrapartida éstas dificultan el crecimiento de las menos prósperas (RODRIGUES DE ALMEIDA, 2003). Según este mismo autor, los rasgos característicos de la globalización se pueden condensar en los siguientes puntos:

- Tecnología: los progresos tecnológicos son espectaculares y disponibles a nivel mundial y global.
- Internet: constituye el arma fundamental ya que crea lazos económicos, sociales, laborales etc.
- Lengua: proliferan nuevas formas de comunicación nacidas ante las posibilidades tecnológicas. Se tiende a una uniformidad con signos comunes en especial entre los jóvenes.
- Sociedad: la globalización es la base de la Sociedad de la Información y los que no tienen acceso a ésta están fuera del sistema.

La globalización ha sido un elemento utilizado como arma arrojadiza desde todos los frentes. Sus defensores consideran que la apertura de los mercados a la importación aporta beneficios tales como la disponibilidad de un mayor número de productos y la reducción de precios. Esto repercutiría en una mejora de la calidad de vida, en una mayor competitividad empresarial y en un incremento de la circulación del capital, lo que aportaría beneficios tanto para los países productores como para los consumidores. En cambio, sus detractores consideran que la falta de organización económica, financiera y comercial conlleva un debilitamiento de los mecanismos de control del estado: el vivir en la llamada *aldea global* implica trasladar los lugares de producción a zonas que carecen de ningún mecanismo de control lo que conduce a aspectos tales como el uso de mano de obra infantil, la explotación de la

emigración ilegal, jornadas de trabajo abusivas, omisión de derechos laborales etc. (RODRIGUES DE ALMEIDA, 2003).

Chomsky (CHOMSKY, 2005), uno de los grandes detractores de la globalización, alega ante la idea de que las desigualdades provocadas por la globalización se basan en la falta de preparación o en no saber aprovechar las oportunidades, rechaza este argumento y esgrime que la liberalización del capital solo socava la democracia ya que ante estos movimientos de capital, los gobiernos se enfrentan a un *doble electorado*, el de los votantes y el de los especuladores[6].

¿Qué consecuencias ha traído toda esta globalización? Los expertos señalan diferentes reacciones de toda índole que podríamos enumerar:

- Un desarrollo urbanístico de las ciudades asociado a un incremento de la pluralidad étnica y cultural (BORJA; CASTELLS, 1997).
- Un crecimiento desproporcionado y a gran velocidad de la producción con la consiguiente transformación del estilo de vida aunque afectando esto positivamente solo a unos pocos (MUDDIMAN [et al.], 2000).
- La marginación y exclusión de millones de individuos a consecuencia de este capitalismo agresivo y la aceleración de estos procesos gracias al crecimiento de las telecomunicaciones.
- La sobreabundancia de información y la necesidad de nuevas herramientas para poder acceder a ellas requiere una actualización permanente de conocimientos y habilidades (GARCÍA MARTÍNEZ; SELGAS GUTIÉRREZ,

[6] Simplificando esto, podríamos decir que estos procesos de globalización permiten un tránsito de divisas, capitales, bienes a nivel internacional pero sin unas leyes internacionales que les pongan limite, con lo cual los países dependen de lo que dicten las empresas y no de unas leyes independientes.

2006), y además obliga a los sistemas educativos y culturales a adaptarse a las demandas de esta nueva sociedad (CARDONA RODRÍGUEZ; BARRENETXEA AYESTA, 2002).

1.2.2. TICs E INTERNET

¿Qué son estas nuevas herramientas de las que hablamos? Al mencionar las nuevas herramientas de acceso a la información se está hablando de las Tics y en especial de Internet. Analicemos todo esto.

1.2.2.1. LAS TICs

Las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) conforman un concepto amplio y difuso: para un profano, las TICs son tanto complicados sistemas informáticos y productos informatizados como televisores o lavaplatos de última generación. Alguien más entendido en la materia tiende a pensar en ordenadores como ejemplo de máquinas características de esta nueva sociedad. Para Burton (BURTON, 1992: 2) las TICs son tecnologías de convergencia a medio camino entre los ordenadores y el manejo de información, que son aplicables a todos los niveles y que han supuesto un cambio en las formas de comunicación: mayor rapidez, mayor capacidad de manejo de la información, un acceso más fácil, diferentes tipos de mensajes, etc. lo que lleva a una gran demanda por parte de los usuarios.

Castells (CASTELLS, 2002) señala que estamos viviendo una revolución que viene de mano de estas nuevas tecnologías que están transformando todos los ámbitos de nuestra vida y que constituyen el eje fundamental de todas las transformaciones a nivel industrial, comunicaciones, transporte, etc. Su interrupción ha supuesto que cada

vez más la formación en su uso sea un requisito básico: se crean empleos que requieren no solo mayores habilidades sino también de trabajadores cualificados con el consiguiente problema para los colectivos más desfavorecidos (CARDONA RODRÍGUEZ; BARRENETXEA AYESTA, 2002). En consecuencia, como señalan estos dos autores, al hablar de las TICs se habla de disparidades, posición muy alejada de la idea de herramientas integradoras como se las vio en su momento.

Uno de los primeros problemas que presentan las TICs son las diferencias regionales. Ya en el año 2000 el Consejo de Europa (CONSEJO DE EUROPA (b), 2000) fue consciente de esta realidad, reflejando en sus textos que los grandes beneficiados de la sociedad de la información se concentran en las áreas metropolitanas y regiones más desarrolladas. Como ejemplo de esto, consideremos la última estadística del INE en nuestro país sobre el equipamiento y el uso de las TICs en los hogares españoles (poblaciones de más de100.000 habitantes y/o capitales de provincia) del 2014, la cual indica que el número de usuarios de éstas ronda casi los 14 millones, mientras que en poblaciones de menos de 10.000 habitantes su uso no alcanza los 7 millones y medio (INE, 2015), es decir, cada vez es más obvio que no todos caminamos a la misma velocidad.

Otro de los problemas tiene que ver con la rapidez de los cambios que se vienen produciendo alrededor de las TICs: los conocimientos de los trabajadores se vuelven obsoletos en períodos cada vez más cortos. El Consejo de Europa (CONSEJO DE EUROPA (b), 2000) recoge en sus textos toda esta realidad y menciona que:

> "En todos los sectores es prioritario adaptar los trabajadores al entorno de la sociedad de la información, transformar las cualificaciones tradicionales y garantizar una oferta suficiente en este ámbito".

> "El desarrollo tecnológico y la mundialización de las economías han transformado el trabajo y el empleo. Las empresas exigen trabajadores flexibles, capaces de adaptarse y con múltiples cualificaciones".

de lo que se desprende que aquellos que no cuenten con la habilidad de codificar, interpretar y traducir los múltiples lenguajes que ofrece esta sociedad serán analfabetos, con la consecuente inadaptación, marginación cultural, dificultades de comunicación etc. (FERNÁNDEZ MUÑOZ, 2005): la implantación de las TICs supone un entrenamiento y aprendizaje, pero de nuevo, la realidad no se acerca a la visión ideal de las TICs. Llegar a este nivel de aprendizaje supondría la situación ideal: es lo que se ha llamado *alfabetización informacional*, que analizaremos con más detalle posteriormente.

1.2.2.2. INTERNET

Un ejemplo clave de estas nuevas tecnologías lo constituye Internet. Como dice Castells, (CASTELLS, 2002) esta nueva sociedad no es otra que el mundo de Internet, una nueva tecnología que expresa una cierta y determinada cultura.

Según estudios recientes sobre el uso de Internet, en el año 2014 se estima que el número de usuarios de Internet en el mundo rondaba 2.923 millones con un crecimiento cercano a los 200 millones desde el año anterior (2013) (ITU, 2015). Sí en enero de 2015 la población mundial se sitúa alrededor de 7.268 millones de personas (COUNTRYMETER, 2015), esto significa que casi la mitad de la población mundial está conectada a Internet. La misma ITU hace un perfil del uso de Internet según países y vemos que el uso de esta tecnología se reparte del siguiente modo: los usuarios de Internet en

Asia ascienden a 1.310 millones, Europa cuenta con 467 millones, América (Norte y Sur) tiene 639 millones, África, 172 millones, los países árabes 152 millones y CIS (Comunidad de Estados Independientes, antiguamente la URSS), 158 millones.

Pero la presencia y uso de Internet presenta varios problemas y como señala Baigorri (BAIGORRI, 1998), estos son:

- El primer problema está relacionado con las infraestructuras de las telecomunicaciones: Internet es un instrumento básico de globalización y su gran ventaja es el permitir el acceso a la información desde cualquier punto, pero se omite los problemas existentes sobre el acceso y el uso de las infraestructuras de las telecomunicaciones, como ya vimos con anterioridad.
- Otro gran problema es la división actual entre los individuos que están conectados y los que no ya que el poder acceder a Internet significa disponer de más y mejores oportunidades de empleo, ocio etc. Sería lógico que todos tuviésemos las mismas posibilidades de acceso pero existen continentes enteros que no están conectados ni lo estarán en mucho tiempo.
- La información existente en la actualidad en Internet es inabarcable y esto ha acabado por ser algo problemático ya que puede suponer la marginación de aquellos que no sepan manejarla. Mientras que en el pasado para acceder a la información bastaba con saber leer y tener acceso a bibliotecas, centros educativos, instituciones, etc., en la actualidad todo esto no es suficiente y obliga no solo a disponer de un ordenador con una conexión a la red junto con unos conocimientos para su uso.

Cardona y Barrenetxea (CARDONA RODRÍGUEZ; BARRENETXEA AYESTA, 2002) añaden algo a esta última idea: el problema del manejo de esta información se expande a las administraciones públicas ya que cada vez es más palpable la necesidad de acceder a Internet para servicios como el pago de impuestos, censo, consulta de ofertas de formación y laborales etc., lo que obliga a una adecuada formación para evitar perderse entre este *mare magnum* de información.

1.2.2.3. BRECHA DIGITAL

Todos estos problemas que surgen a partir del contacto con la TICs es lo que se ha venido llamando brecha digital. Como hemos visto, las TICs están alterando los medios tradicionales de comunicación, modificando patrones de conducta, sistemas de aprendizaje, etc., es decir, el trabajo de cada día en general, ya que no sólo desarrollan destrezas sino que modifican los métodos tradicionales de transmisión de información. Pero estas nuevas herramientas no constituyen ni mucho menos un arma igualitaria para todos: sí la Sociedad de la Información debiera avanzar hacia una sociedad más igualitaria y un fomento de las relaciones humanas, la realidad final no es así, ya que las relaciones se han estructurado por encima de la distancia física y temporal, con lo cual, se desarrollan unos contactos mediados por estas tecnologías (PINEDA [et al.], 2003). Junto a esto, las diferencias en todo este acceso a las TICs que se dan entre los individuos no solo de países distintos sino también de clases sociales diferentes es lo que se ha venido llamando la *brecha digital*.

El concepto de brecha digital representa el desequilibrio existente entre los ciudadanos en cuanto al acceso y uso de las TICs y en especial Internet, al ser éste el principal medio y canal de

producción, distribución y difusión de información de la actualidad (GARCÍA GÓMEZ, 2005), (AGUSTIN LACRUZ; CLAVERO GALOFRE, 2010 y 2011). Se da por hecho que acceder a Internet y a las TICs significa disponer de más y mejores oportunidades de empleo, de ocio, educativas etc. con lo cual es lógico pensar que todo el mundo tiene las mismas posibilidades de acceso. Pero la realidad final es muy diferente ya que existen incluso continentes enteros que no están conectados en la actualidad ni lo estarán durante mucho tiempo (BAIGORRI, 1998)[7]. Por ejemplo, Torres (TORRES, 2005) menciona que la mayoría de la población mundial no tiene teléfono ni televisión, por no mencionar el hecho que cientos de millones de personas no saben leer ni escribir. Con todo esto, los únicos preocupados por esta nueva sociedad son aquellos que más posibilidades tienen de sacarle provecho.

1.3. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y SUS CAMBIOS

Como ya hemos visto, esta nueva Sociedad de la Información ha introducido el uso cotidiano de las TICs junto con Internet como herramientas de trabajo y comunicación a todos los niveles.

El uso de estas nuevas tecnologías ha supuesto cambios sociales como los vistos (la globalización o la brecha digital), pero también ha provocado otros tipos de cambios. Analicemos todos estos en más detalle.

1.3.1. CAMBIOS SOCIALES

Ya hemos visto que hemos pasado de un capitalismo industrial a un capitalismo que Castells denomina informacional (CASTELLS, 1997-1998: 446) ya que el conocimiento ha pasado a ser el

[7] A esto también se le añaden las diferencias regionales de acceso a Internet que acabamos de ver.

factor fundamental. Como consecuencia de esto, aspectos como son los educativos y formativos han cambiado al ser la información el factor dominante. Estamos ante una nueva sociedad en la que el mundo de las tecnologías nos divide y diferencia y provoca la inclusión o exclusión de ésta.

1.3.1.1. EL CAMINO HACIA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Según Lucas Marín (LUCAS MARÍN, 2000: 40-42), la Sociedad de la Información se caracteriza por:

- Una valoración de la información como eje clave.
- Unas nuevas formas de producción basada en la obtención, elaboración y emisión de la información, convirtiéndose en la principal actividad económica.
- Un aumento de las relaciones con la administración, ya que ésta se hace más eficiente gracias a la informática.
- Una evolución demográfica con una población estable, suburbana, con un modelo familiar cada vez más informatizado y con una emancipación femenina.
- Una gran movilidad física, social y psíquica.
- La globalización es su rasgo característico: las TICs se amplían hasta llegar a considerar el mundo como una aldea global.

Finalmente, otros aspectos serán la sobrevaloración del tiempo; una inquietud por el medio ambiente; una democracia participativa; un nuevo tipo de conflictos sociales basados en aspectos sexuales o culturales y una obsesión por la seguridad.

1.3.1.2. LAS BRECHAS SOCIALES

Uno de los problemas básicos que presenta esta nueva sociedad es el cambio en los roles sociales: no es ésta una sociedad homogénea ni equitativa como ya hemos visto por lo cual sus brechas aumentarán en número e importancia. Anteriormente analizamos un tipo de brecha concreta, la brecha digital, pero hay que decir que las brechas existentes son muchas y de alcance diferente.

Este concepto de brecha nace en el seno de la Sociedad de la Información pero al hablar de ésta tendemos a hablar únicamente de nuestro entorno inmediato, es decir, a nivel de países desarrollados sin ser conscientes de que este tipo de sociedad sólo alcanza a una pequeña parte de la población y es un fenómeno completamente ajeno para la mayoría (BARRENETXEA AYESTA; CARDONA RODRÍGUEZ, 2003). Esta brecha tiene múltiples dimensiones: lingüísticas, educativas, económicas, sociales etc. y corregirla es un factor básico para una adaptación a los cambios y un aprovechamiento de recursos (GÓMEZ HERNÁNDEZ; LICEA DE ARENAS, 2005), de tal manera que será labor de los gobiernos en la sociedad actual el poder llegar a corregirla: así, los poderes públicos empiezan a estar atentos ante la creciente posibilidad de que los beneficios de la sociedad se concentren únicamente en áreas metropolitanas y regiones más desarrolladas y de que se excluya a grandes sectores sociales de un mismo país (BARRENETXEA AYESTA; CARDONA RODRÍGUEZ, 2003).

Como mencionan estos autores, estas brechas se manifiestan en dos vertientes: entre países y dentro de cada país. Entre países, con una competencia que hace que las personas formadas vayan hacia los países conectados y a la vez se destruyan empleos en los no conectados. Dentro de cada país, generándose una segmentación del mercado laboral según el acceso a las TICs que condicionará el acceso al mercado laboral. En muchos casos estas desigualdades no harán sino

añadirse a las ya existentes por causas económicas, sociales y culturales.

A la hora de hablar de este concepto ya el llamado Informe Bagemann (COMISION EUROPEA, 2001) menciona que:

> "el principal riesgo es la creación de una sociedad de dos velocidades, compuesta por un lado por los que tienen el dinero y por la otra por los que no tienen nada, es decir, por los que tendrían acceso a las nuevas tecnologías y gozarían plenamente de sus beneficios y por los que no podrían alcanzar nada de todo esto. Esto plantea a las autoridades públicas la responsabilidad de garantizar la unidad de la nueva sociedad y de garantizar a todo el mundo un acceso igualitario".

Con todo esto, continúa el informe haciendo hincapié en esta última idea al considerar que:

> "se ha de garantizar la aceptación pública de las nuevas tecnologías. La educación, la formación y la promoción tendrán un papel fundamental en la nueva sociedad."

El informe insiste en:

> "la necesidad de una rapidez en los cambios de aptitud y en la necesidad de que Europa admita este cambio ya que si éste se da tarde "nuestros proveedores de tecnología y servicios no tendrán potencia comercial para conseguir las oportunidades que existen a escala mundial. Las empresas encontrarán lugares más atractivos para ejercer sus actividades y nuestros mercados de exportación desaparecerán."

Igualmente, el Consejo Europeo hablaba en el año 2000 (CONSEJO DE EUROPA (b), 2000) de "una Sociedad de Información para todos" y se enuncia como objetivo para esta década:

> "el convertirse en una economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social."

Este organismo ha sido consciente de la importancia de este nuevo fenómeno y sus efectos sociales en cuanto a los posibles riesgos de exclusión que se pueden dar:

> "La nueva sociedad basada en el conocimiento ofrece un enorme potencial para reducir la exclusión social, tanto mediante la creación de las condiciones económicas para una mayor prosperidad como propiciando nuevas formas de participación en la sociedad. Pero, al mismo tiempo, se corre el riesgo de una diferencia cada vez mayor entre quienes tienen acceso a los nuevos conocimientos y quienes quedan excluidos. Para evitar este riesgo y aprovechar al máximo este potencial, deben hacerse esfuerzos para mejorar las cualificaciones, promover un acceso más amplio a los conocimientos y luchar contra el desempleo."

1.3.1.3. LA EXCLUSIÓN SOCIAL

Uno de los cambios que ha traído esta sociedad es la exclusión social, un nuevo tipo de brecha desconocida hasta ahora, una brecha social que debe considerarse.

El concepto de exclusión social nace en los 70 en los países industrializados donde esta realidad estaba asociada a desempleos de larga duración, a la pérdida de derechos laborales y del estado de bienestar y a la ruptura de los lazos sociales. Este concepto no se refiere solo a la falta de recursos materiales sino también a la participación social inadecuada, a la falta de capital cultural y educativo, al acceso

inadecuado a los servicios o a la falta de poder (DUFFY, 1995)[8]. Castells considera que los procesos de exclusión cambian con el tiempo y variarán según la educación, las características demográficas, los prejuicios sociales, las políticas públicas, etc. limitando el acceso social. Como dice este autor:

> "la exclusión social es de hecho el proceso por el que se priva de los derechos civiles a una persona en un contexto capitalista."(CASTELLS, 1997-1999).

En este punto, es interesante distinguir entre los términos pobreza y exclusión social. Según King (KING, 1999), la pobreza es la falta de recursos materiales mientras que la exclusión social es una noción que se encuadra en un entorno social, económico y político dado. Igualmente, Contreras (CONTRERAS CONTRERA, 2004) indica que la pobreza tiene más que ver con la ausencia de los recursos mínimos, la desigualdad económica y las situaciones de dependencia. Como este término resultaba insuficiente y para paliar esta limitación, se acuñó un concepto más global, el de exclusión social, que indica la imposibilidad de participación de algunos grupos en la vida social y su incapacidad para participar en las diferentes esferas sociales. Mientras que la pobreza tiene relación con los ingresos, la exclusión social tiene más que ver con las relaciones sociales.

Muddiman et al (MUDDIMAN [et al.], 2000) mencionan que las categorías sociales más afectados por estas desigualdades son:

- Las mujeres ya que generalmente tiene salarios inferiores, empleos precarios y formas de trabajo con una compensación económica mínima.

[8] El Consejo de Europa (CONSEJO DE EUROPA (b), 2000) precisa: "la exclusión social es un concepto más amplio que el de la pobreza que abarca no sólo los medios materiales sino también la incapacidad de participar efectivamente en la vida económica, social, política y cultural y en la alienación y distancia de la sociedad en general".

- Las minorías étnicas ya que experimentan formas de exclusión de la ciudadanía a nivel cultural y social así como pobreza material.
- Los parados de larga duración y pensionistas.
- Otros grupos como son discapacitados, nómadas, refugiados, homosexuales, etc.

1.3.2. CAMBIOS EDUCATIVOS

No solo cambios sociales sino también educativos son las consecuencias de esta nueva sociedad. Ya hemos visto que la brecha se ampliará si no existe un desarrollo paralelo en la educación y formación digital, por lo que cada vez es más importante este tipo de formación. Y esta brecha se unirá a una social y que ambas están íntimamente conectadas. De ahí la importancia de la educación permanente y de la alfabetización, tanto la informacional como la digital.

1.3.2.1. LA EDUCACIÓN PERMANENTE

Este concepto no es nuevo ya que como menciona algunos autores (GÓMEZ HERNÁNDEZ; LICEA DE ARENAS, 2005), tradicionalmente se ha hablado de la educación permanente como el reciclaje profesional. Stripling (STRIPLING, 2006) comenta que este concepto nace a partir de los cambios producidos en esta nueva Sociedad de la Información: a medida que la información crece, debemos enfrentarnos a problemas de volumen y acceso, así como la habilidad de manejar las herramientas necesarias para poder encontrarla y utilizarla.

El *Informe de la UNESCO sobre la Educación para el Siglo XXI* (UNESCO, 1998) refleja que la educación ha de tener como misión clave favorecer el progreso de nuestra sociedad y fortalecer la comprensión entre los pueblos.

> "Esta educación a lo largo de la vida conduce directamente a la noción de sociedad educativa, es decir, una sociedad en la que se ofrecen múltiples posibilidades de aprender, tanto en la escuela como en la vida económica, social y cultural. De ahí la necesidad de multiplicar las formas de relación con familias, círculos económicos, el mundo de las asociaciones, agentes culturales, etc. Esta se ha de basar en el desarrollo de las TICs y debe dar pie para una reflexión sobre el acceso al conocimiento en el futuro".

En este texto, la UNESCO considera que el concepto de educación permanente es clave para entrar de un modo eficaz en el Siglo XXI, ya que ofrece la posibilidad de impartir educación a todo el mundo con fines múltiples aprovechando las posibilidades que ofrece la sociedad.

Según la UNESCO, la educación permanente se basa en:

- Aprender a conocer ya que se combina la cultura con la capacidad de poder profundizar en los conocimientos sobre un determinado número de materias.
- Aprender de tal manera que se puedan alcanzar unas calificaciones y competencias profesionales que capaciten al individuo.
- Aprender a vivir ya que se desarrolla la comprensión y se respeta el pluralismo.
- Aprender a ser para que florezca la propia personalidad y se pueda obrar con autonomía y juicio.

1.3.2.2. LA ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN

Una de las manifestaciones de esta educación permanente la constituye la alfabetización informacional o alfabetización en información (ALFIN), es decir, un concepto que va más allá de la capacidad de leer y escribir y se adapta a las necesidades de esta nueva sociedad.

La alfabetización en información ha sido definida por la CILIP (CILIP-UK, 2008) como:

> "el saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo valorarla, utilizarla y comunicarla de forma eficaz y ética."

esta definición implica que las habilidades necesarias consisten en:

- Comprender que se necesita información; el por qué se necesita; qué (y cuánta) información se requiere; y reconocer que ésta está disponible en una amplia gama de formatos y en localizaciones y ubicaciones múltiples.
- Ser capaz de identificar qué recursos están disponibles para su explotación, dónde están disponibles, cómo acceder a ellos, el valor de cada tipo de recurso y cuándo resulta apropiado utilizarlos.
- Cómo encontrar la información, es decir, la habilidad para buscar los recursos apropiados eficazmente e identificar la información relevante.
- Ser capaz de evaluarla según su autenticidad, actualidad, valor etc. a la par que los resultados inequívocos y completos.
- Saber utilizarla de forma responsable y respetando la confidencialidad.

- Compartirla en un formato adecuado a la propia información, al público al que se dirige y a la situación en concreto.
- Saber cómo almacenarla y gestionarla aplicando los métodos disponibles.

La *Declaración de Praga* (DECLARACIÓN DE PRAGA, 2003) recoge las ideas básicas sobre las que ha de girar esta alfabetización y en especial el papel de ALFIN y sus rasgos principales que son:

- ALFIN implica reconocer las propias necesidades y limitaciones existentes en el manejo de la información y la capacidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y utilizar con eficacia la información para afrontar los problemas. Ésta es un requisito para la participación en la Sociedad de la Información y es un derecho básico.
- ALFIN intenta liderar la reducción de las desigualdades y la promoción de la tolerancia y comprensión gracias al uso de la información en contextos multiculturales y multilingües.
- Los gobiernos deben desarrollar programas de promoción de ALFIN como paso para evitar la brecha digital con la creación de una ciudadanía alfabetizada en información y una sociedad civil competitiva.
- ALFIN debe ser una preocupación para todos los sectores de la sociedad y ajustarse a las necesidades individuales y en contextos específicos.

1.4. SINTESIS

Como hemos visto, este capítulo ha realizado un recorrido por una serie de conceptos multidisciplinares, transversales y diversos, y al

mismo tiempo, por temas básicos en la sociedad actual (sociedad de la información, brecha digital, exclusión social, etc.). Todos ellos están relacionados con el mundo de la cultura y sus características, es decir, nos hemos enfrentado a una perspectiva socioeducativa.

Y a partir de este recorrido, se han podido contemplar todos los problemas sociales que llevan parejos, así problemas como son la aculturación o la multiculturalidad. Todos ellos constituyen un conjunto de problemáticas que son una constante en las agendas políticas de casi todos los países en la actualidad. De igual modo, las grandes diferencias ocasionadas por las nuevas tecnologías, no solo a nivel de países distintos sino incluso dentro de un mismo estado y entre distintos grupos étnicos.

A la par se han tenido en cuenta también una serie de fenómenos muy imbricados con esta sociedad actual como son la presencia de las minorías de todo tipo. Estos no resultan novedosos pero la diferencia es que las sociedades actuales han sido ahora conscientes de las diferencias sociales, de la existencia de las distintas minorías, de sus derechos y características.

Todos estos conceptos y sus consiguientes problemas asociados constituyen la base de nuestras sociedades occidentales en la actualidad. Nos enfrentamos a situaciones de difícil solución pero ante las cuales creemos que una institución pública como es la biblioteca ha de saber hacerles frente o al menos, poseer herramientas para poder paliarlos. Y ésta será la base de capítulos posteriores.

CAPÍTULO 2

NORMATIVA REGULADORA

Todos los conceptos vistos anteriormente se encuadran en un marco legal que les da sentido y así, tanto a nivel internacional como nacional, todos ellos están presentes en diferentes textos normativos o legislativos.

En todos ellos, el reconocimiento de las minorías étnicas y culturales se ha plasmado desde los primeros momentos y organismos como la ONU han sido testigos de esta realidad de tal manera que esto se ha reflejado en todos sus textos, empezando por la propia *Declaración de los Derechos Humanos*.

Pero pese a este acto de consciencia, la realidad final ha sido que en muchos casos la legislación ha surgido muy por detrás de los problemas, con retraso y demora y a veces sin contemplar todos los aspectos concernientes a la minoría en cuestión.

Consideremos ahora como se plasma esto no solo a un nivel normativo sino también a uno legal con sus diferentes decretos y leyes. Hay que decir que en este análisis no se ha hecho de un modo exhaustivo sino que se ha contemplado únicamente aquella normativa más característica por la importancia de sus textos, no solo en nuestro país sino también en el extranjero. Igualmente, se ha prestado una atención especial a la legislación existente sobre la minoría que nos incumbe en este trabajo de investigación: la minoría gitana.

2.1. LEGISLACIÓN EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

Empecemos por considerar los textos legales que han servido de antecedente a los existentes en la actualidad, ya que han sido la base de una conciencia social sobre la que está construida una de las realidades de cada sociedad: la existencia de diferentes minorías y grupos étnicos.

De igual modo, consideraremos los diferentes textos publicados a nivel mundial por organismos internacionales, en especial, por la ONU y la UNESCO, instituciones creadas para la defensa de las diferentes manifestaciones culturales existentes en el mundo.

2.1.1. ANTECEDENTES

La ONU ha sido una de las primera instituciones internacionales encargada de reflejar en sus diferentes textos, declaraciones y convenciones todo lo referente a los derechos de estas minorías. Con su creación se inaugura la tendencia de proporcionar protección no solo a determinadas minorías sino al individuo en particular. Según Bautista Jiménez (BAUTISTA JIMÉNEZ, 1995), con esta aptitud se pretende adoptar un enfoque humanitario con vocación universal ya que se diluyen los derechos de las minorías en una protección internacional y general de los derechos de cada ser humano. Así, la *Declaración universal de los derechos humanos* (UNITED NATIONS, 2009) de 1948 menciona ya desde el artículo 1º la base de toda estos ideales, base que se irá repitiendo a lo largo de toda la declaración y de sus 30 artículos.

Casi 20 años más tarde, en 1965, aparece la *Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación inicial* (OACDH, 2015), texto que constituyó otro de los avances realizado por la ONU en esta materia y aunque no tenía por objeto la protección de las minorías de una manera específica, contenía disposiciones aplicables a éstas (BAUTISTA JIMÉNEZ, 1995). Este texto destaca por establecer claramente el concepto de *discriminación racial*, con las obligaciones de los estados en cuanto este tema y donde se describen las situaciones concretas en las que se debe evitar la discriminación, como, por ejemplo, en cuestiones de nacionalidad,

propiedad, herencia, trabajo, vivienda, asistencia médica, educación, transportes, centros de ocio etc. Todo esto supone una profundización y una concreción práctica en lo que es y lo que no es la discriminación racial.

El año 1966 resulta una fecha crucial ya que se firman dos textos importantes y básicos en todo este campo de las minorías: la *Declaración de Principios de la Cooperación Cultural Internacional* (UNESCO, 1996) y el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (OACDH (b), 2007). El primero insiste en dos aspectos básicos: el respeto de la diversidad cultural y el derecho de los pueblos a la afirmación y al desarrollo de su propia cultura, con lo cual, este texto focalizará su atención en el principio de que la protección de una cultura es un requisito respecto al reconocimiento y garantía de los derechos de los individuos de un grupo. El mismo camino inaugurado en este texto lo sigue el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (OACDH (b), 2007) al recoger estas mismas ideas en su artículo 2.1[9]. Este pacto es el único instrumento destinado específicamente a la protección de las minorías aunque está impregnado de un fuerte individualismo al conceder derechos a las personas pertenecientes a éstas pero no al grupo como tal (MARINO MENÉNDEZ, 1994), ideas de partida que se reafirman en artículos posteriores (artículos 26 y 27).

Habrá que esperar hasta el año 1992 cuando este mismo organismo le dé continuidad a las mismas ideas en la *Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas* (OACDH (a), 2007). Las ideas aquí

[9] "Cada uno de los Estados parte en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social." (*Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos,* art. 2.1) (OACDH (b), 2007).

expuestas no dejan de ser nuevas versiones de los textos anteriores, reforzando en sus diferentes artículos lo ya visto con anterioridad. Se trata ahora, como su propio nombre indica, de reconocer los derechos individuales y no los colectivos de tales minorías. No obstante, la Declaración señala que:

> "los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de sus territorios respectivos, y fomentarán las condiciones para la promoción de esa identidad." (art. l).

Un año más tarde la *Declaración de Viena* de 1993 (UNITED NATIONS. GENERAL ASEMBLY, 2000) retoma todas estas ideas anteriores. En su texto inicial menciona que:

> "subrayando la responsabilidad de todos los Estados… de fomentar y propiciar el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción alguna por motivos de raza, sexo, idioma o religión…"

Esta declaración adopta una serie de medidas en cuanto a su aplicación y métodos de vigilancia, entre las que destaca: la incorporación de las normas internacionales de derechos humanos en las legislación nacional (art. 83); reforzar las actividades y programas de las Naciones Unidas destinados a la protección de los derechos humanos (art. 84); intensificar la cooperación entre las instituciones de protección de los derechos humanos (art. 85) y coordinar las múltiples normas haciendo que esos procedimientos sean más eficaces y aumente su repercusión (art. 87)[10].

[10] Para ver otros artículos de los textos mencionados junto con otra legislación centrada en esta temática, consultar el Anexo II-VI.

2.1.2. NORMAS BÁSICAS

Este interés sobre las minorías que surgió a mitad del siglo pasado y que se expandió a lo largo de éste ha tenido su florecimiento en nuestro siglo con diferentes textos que son la base de mucha de la legislación actual y el referente de muchas de las medidas políticas. Así, tras los eventos del 11 de septiembre de 2001, se presenta la *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*, (UNESCO, 2001) que ya en ya su artículo 1º menciona que:

> "La cultura adquiere formas diversas a través del tiempo y del espacio. Esta diversidad se manifiesta en la originalidad y la pluralidad de las identidades que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen la humanidad. Fuente de intercambios, de innovación y de creatividad, la diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos. En este sentido, constituye el patrimonio común de la humanidad y debe ser reconocida y consolidada en beneficio de las generaciones presentes y futuras".

Y más adelante al hablar de esta diversidad y sus beneficios[11], menciona que para lograrla, han de tenerse en cuanta la existencia de los derechos humanos y la dignidad de la persona[12].

---

[11] "La diversidad cultural amplía las posibilidades de elección que se brindan a todos; es una de las fuentes del desarrollo, entendido no solamente en términos de crecimiento económico, sino también como medio de acceso a una existencia intelectual, afectiva, moral y espiritual satisfactoria." (*Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*, art. 3) (UNESCO, 2001).

[12] "La defensa de la diversidad cultural es un imperativo ético, inseparable del respeto de la dignidad de la persona humana. Ella supone el compromiso de respetar los derechos humanos y las libertades fundamentales, en particular los derechos de las personas que pertenecen a minorías y los de los pueblos indígenas. Nadie puede invocar la diversidad cultural para vulnerar los derechos humanos garantizados por el derecho internacional, ni para limitar

Ante esta situación, ¿cómo se presenta el futuro? La realidad es que los organismos internacionales han seguido volviendo una y otra vez sobre las mismas ideas originales, reflejando continuamente las intenciones ya expuestas en los diferentes textos del siglo anterior. Con el cambio de siglo, la Asamblea General de las Naciones Unidas ha recogido sus funciones para el nuevo siglo entre las que destacan:

> "204… promover los derechos humanos, proteger los derechos de las minorías e instituir mecanismos políticos en que estén representados todos los grupos…" (UNITED NATIONS, 2000).

Para lograr esto, la asamblea propone trabajar sobre temas como la libertad, equidad, solidaridad, tolerancia, no violencia, respeto de la naturaleza y responsabilidad común.

En el año 2005, la Conferencia General de la UNESCO aprueba en París la *Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales* (UNESCO, 2010), primer texto del derecho internacional que reconoce expresamente la naturaleza de los bienes y servicios culturales en cuanto a portadores de valores y sentidos, constituyendo en sí mismo un instrumento jurídico que será una herramienta útil para la protección de las identidades culturales frente a la amenaza de la globalización (RODRÍGUEZ BARBA, 2009).

El texto comienza reconociendo que:

> "…la diversidad cultural es uno de los desafíos de las sociedades modernas en un mundo globalizado donde la preservación de las expresiones culturales y las creaciones artísticas aparecen, cada vez más, como uno de los retos mayores de la política internacional" (art. 1).

---

su alcance." (*Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*, art. 4) (UNESCO, 2001).

Rodríguez Barba (RODRÍGUEZ BARBA, 2009) indica que lo novedoso de este texto ha sido establecer los derechos y obligaciones de los estados en materia de diversidad cultural a dos niveles:

- A nivel interno, al garantizar su capacidad de mantener y desarrollar políticas a favor de esta diversidad junto con medidas apropiadas, espacios para los productos culturales nacionales, ayudas financieras o el papel de las instituciones públicas e industrias culturales independientes.
- A nivel internacional, por medio de la cooperación internacional, la promoción de la diversidad cultural, el intercambio de información, el acceso a los productos culturales extranjeros y la ayuda para su desarrollo.

2.2. LEGISLACIÓN A NIVEL EUROPEO

Kymlicka (KYMLICKA, 2007) menciona que a partir de 1991 la Unión Europea logra hacer que los derechos de las minorías fuesen uno de los requisitos que deberían satisfacer los países candidatos antes de formar parte de su estructura, lo cual conlleva ser así una pieza clave del proceso de construcción de Europa. Para lograr este objetivo, desde esta fecha se han venido creado varios organismos con la función de analizar el tratamiento de las minorías y dar recomendaciones para ajustar los estándares europeos a los derechos de las minorías[13].

[13] El Consejo de Europa, creado en 1948, constituyó el primer organismo que abordó la cuestión de las minorías nacionales en el marco de la protección de los derechos humanos. A partir de esa fecha, la CSCE (Conferencia de Seguridad y Cooperación en Europa) creada en París en 1973 ha buscado un compromiso de los Estados en aplicar los principios y disposiciones de los diferentes textos aparecidos sobre esta temática. A partir de 1995, la CSCE pasó a llamarse OSCE (Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa).

Pese a todo esto, persisten grandes diferencias entre los países europeos a la hora de considerar la diversidad cultural. Francia, Grecia o Turquía niegan tener minorías. Otros, como el Reino Unido, aplican este término solamente a grupos que inmigraron tras la Segunda Guerra Mundial, principalmente del Caribe y el Sudeste Asiático. Finalmente, en la mayor parte de la Europa post-comunista ocurre lo contrario: el término *minorías* se aplica a grupos históricos (por ejemplo, a los eslovenos de Austria) y no a los inmigrantes de postguerra (como los turcos de Austria), a los que se les denomina *extranjeros*.

2.2.1. MINORÍAS

El primer referente que encontramos a nivel europeo está en el *Convenio Europeo para la protección de los derechos humanos y libertades fundamentales* (ESPAÑA, 1979) de 1950 que establecía en su art. 1º el compromiso de los estados miembros con la protección y garantía de los derechos humanos, sin distinción de raza, sexo, idioma o religión. Esta formulación aparecía reforzada posteriormente cuando se menciona el derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión ya que admitía su práctica *individual o colectiva*, lo que implicaba que su protección debía también aplicarse a las colectividades, como las minorías nacionales, existentes en cada estado. Este texto presenta a escala regional y como derecho positivo un idéntico planteamiento que la Declaración Universal de los Derechos del Hombre: no contiene de partida ninguna disposición relativa a la protección de las minorías pero reconoce el principio de no discriminación para cualquier individuo en el disfrute de sus derechos (BAUTISTA JIMÉNEZ, 1995).

En 1957 se firma el *Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* (UNIÓN EUROPEA (b), 2010) que obliga a sus estados

miembros a garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos y a mejorar sus condiciones de vida y de trabajo. Así, en sus diferentes artículos se refleja todo esto (en especial en los art. 8, 10, 19.1). Más tarde, la *Conferencia sobre la seguridad y la cooperación en Europa* (OSCE, 1975) de Helsinki del año 1975 se centró en el tratamiento de las minorías en relación a otros temas como el de seguridad y derechos humanos. En su Acta final, se intenta compatibilizar dos principios en su origen antagónicos: el principio de inviolabilidad de fronteras y el reconocimiento y la protección de las minorías nacionales[14]. Este texto ha sido la base de muchas de las reuniones y textos posteriores, y, como el propio texto indica, la base de la *Carta de París para una nueva Europa* (OSCE, 1990).

En ésta, firmada en 1990, los gobiernos de los estados participantes en la Conferencia sobre la Seguridad y la Cooperación en Europa (CSCE) toman la decisión de promover y mejorar la aportación de las minorías nacionales a la vida social. El texto se estructura alrededor de una serie de epígrafes básicos relacionados con la libertad y responsabilidad económicas, las relaciones entre estados, la seguridad, la unidad, etc. Al hablar de la dimensión humana menciona:

> "Reafirmamos nuestra profunda convicción de que las relaciones amistosas entre nuestros pueblos, así como la paz, la justicia, la estabilidad y la democracia, exigen que la identidad étnica, cultural, lingüística y religiosa de las minorías nacionales sea protegida, y que se creen las condiciones para promover esa identidad. Declaramos que las cuestiones relacionadas con las minorías nacionales sólo pueden resolverse satisfactoriamente en un marco político democrático. Reconocemos asimismo que los derechos de las

[14] En la parte final de este texto titulada "Declaración sobre los principios que rigen las relaciones entre los Estados participantes" se menciona todo lo comentado.

> personas pertenecientes a las minorías nacionales deben ser plenamente respetados como parte de los derechos humanos universales."
>
> Y más adelante:
>
> "Expresamos nuestra determinación de combatir todas las formas de odio racial y étnico, antisemitismo, xenofobia y discriminación contra cualquier persona, así como la persecución por razones religiosas e ideológicas."

En 1992 se firma el *Tratado de la Unión Europea* (o Tratado de Maastricht) (UNIÓN EUROPEA (c), 2010), paso crucial en el proceso de integración europeo ya que se pretende sobrepasar su objetivo económico inicial y darle un contenido político. Este tratado permite adoptar las medidas oportunas para combatir la discriminación contra cualquier ciudadano y promover el respeto de los derechos humanos. Todo esto aparece reflejado en sus artículos iníciales (art. 2, 3.2, 3.3) así como la inclusión de una cláusula anti-discriminación.

Un par de años más tarde, más concretamente 1995, constituye un año clave en cuanto a la legislación existente dedicada a estas minorías: es el año en el que se firma el *Convenio-Marco para la protección de las minorías nacionales* (ESPAÑA, 1998) desarrollado a partir de las decisiones recogidas en la Declaración de Viena. Este texto desmenuza a lo largo de 32 artículos los puntos clave de las relaciones con las minorías: el derecho a la educación, al uso de su lengua, a la libertad de pensamiento y de expresión, etc.

Desde el principio se indica que la protección de las minorías nacionales es parte integrante de la protección internacional de los derechos humanos ya que la agitada historia de Europa ha puesto de manifiesto que la protección de las minorías nacionales es esencial para

la estabilidad, la seguridad democrática y la paz. Junto a esto, la necesidad de que las sociedades democráticas no se conformen sólo con mostrar respeto por las diferencias étnicas, culturales, religiosas o lingüísticas, sino que deben propiciar las condiciones para permitir que dichas diferencias puedan ser expresadas, preservadas y desarrolladas desde la propia identidad, creando un clima de tolerancia y diálogo entre los diversos grupos. Se menciona también que para alcanzar esto se necesita un trabajo interno que se desarrolle en un ámbito tanto nacional, como regional y local. Así, se han de fijar leyes que logren desarrollar un respeto hacia su integridad territorial y la soberanía nacional de cada uno de los estados. Según algunos autores, lo interesante de este texto es que el colectivo gitano aparece aludido como grupo protegido, aunque para algunos estados los gitanos son una minoría nacional y para otros no (FERNANDEZ, 2010).

La *Directiva 2000/43/CE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico* (UNIÓN EUROPEA, 2000) tiene como objetivo establecer un marco para luchar contra la discriminación por motivos de origen racial o étnico, con el fin de que se aplique en los estados miembros el principio de igualdad de trato. Así, en su artículo 2 define que:

> "se entenderá por principio de igualdad de trato la ausencia de toda discriminación, tanto directa como indirecta, basada en el origen racial o étnico."

Estableciendo que existirá discriminación directa cuando, por motivos de origen racial o étnico, una persona sea tratada de manera menos favorable que otra en idéntica situación y que existirá discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutral sitúe a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja con respecto a otra. En su artículo 13 dispone

que cada estado miembro tendrá que designar un organismo responsable de la promoción de la igualdad de trato. Será en esta directiva de donde surgirá el Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y no Discriminación de las Personas por el Origen Racial o Étnico que analizaremos más tarde.

Finalmente mencionar que años más tarde, en el 2008, el Parlamento Europeo emite la *Decisión Marco relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho penal* (UNIÓN EUROPEA, 2008)[15] que indica una aproximación a la legislación y a las normas que deberán seguir los estados miembros en relación con los delitos de carácter racista y xenófobo. Este texto, como se menciona en su introducción, se fundamenta en el *Tratado de la Unión Europea* (art. 6) y en el *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales* (art. 10 y 11). A lo largo de sus 13 artículos, busca reflejar cuales son los delitos de carácter racista y xenófobo (art. 1), sus sanciones penales (art. 3), la responsabilidad de las personas jurídicas (art. 5) y las sanciones impuestas a estos (art. 6)[16].

2.2.2. GITANOS

Pero si las referencias a las minorías surgen desde la misma creación de la Unión Europea a mediados del siglo pasado, la situación variará al hablar de la comunidad gitana y así, la aparición de los

[15] Desde esta fecha no se ha encontrado ninguna tipo de legislación posterior, pero si se ha visto una cierta demora en la aplicación de este texto tal como se ven en las preguntas parlamentarias de abril de 2015 (PARLAMENTO EUROPEO (a), 2015).

[16] Para ver los extractos de las normas anteriormente mencionadas junto con otros textos sobre esta temática, ver Anexos VII-X.

primeros textos legales se demorará hasta comienzos de este siglo. Las razones pueden ser varias: por un lado, toda la problemática de las minorías nacionales en los diferentes países y sus intentos de reconocimiento han sido y son el punto de mira de la Unión Europea. Por otro lado, las características especiales de la comunidad gitana, presente en casi todos los países europeos pero sin territorio propio, han hecho de este grupo un elemento diferenciador en el mundo de las minorías.

No existe una legislación específica europea sobre los gitanos, aunque en algunos países se ha desarrollado una legislación específica para las minorías en el marco del proceso de adhesión a la Unión Europea (CORSI [et al.], 2010: 125)[17]. Uno de los mayores problemas que tiene la comunidad gitana es la falta de reconocimiento de su cultura. Como consecuencia de esto, los avances que en este sentido se han producido a escala internacional, especialmente en las convenciones, recomendaciones y resoluciones adoptadas por el Consejo de Europa, no impiden que la mayoría de los estados sigan sin reconocer el hecho diferencial gitano (SALMERÓN RUIZ, 2009: 115).

Los gitanos están presentes en todos los países de la Unión Europea, pero su población está básicamente concentrada en unos pocos países: el 60 % de su población se concentra en sólo 5 países, lo que nos sigue apuntando a la responsabilidad de la Unión Europea en la mejora de la situación de los gitanos. Pero también nos hace ver otras responsabilidades a nivel nacional: según Laparra (LAPARRA, 2007), nuestro país, por el peso histórico de su comunidad gitana (una de las

[17] En Eslovaquia el tema de las minorías nacionales (la minoría gitana es una de ellas) ha implicado una legislación a varios niveles y dimensiones: desde la Constitución y la legislación antidiscriminación hasta las medidas sectoriales en relación a la educación, los medios de comunicación, el uso del lenguaje, etc. Mientras tanto, en la República Checa, el concepto de integración gitana ha sido tratado por el gobierno central en las últimas décadas con el fin de crear una agenda de trabajo que permita la igualdad de oportunidades para la minoría gitana (CORSI [et al.], 2008: 125).

mayores de Europa), por la evolución que ha experimentado el país en las últimas décadas y finalmente, por su claro asentamiento en la Unión Europea, tendría que asumir un claro liderazgo en las políticas europeas que puedan beneficiar al conjunto de esta minoría en Europa.

La Unión Europea ya ha empezado a responder a esta nueva realidad y así, los gitanos se han venido beneficiando de sus políticas generales orientadas hacia los grupos desfavorecidos pero además se han ido introduciendo referencias específicas a los gitanos tanto en los documentos de la Comisión como en algunos planes nacionales. Igualmente, se han promovido líneas de investigación sobre la situación social de las comunidades romaníes y se han apoyado las iniciativas de los nuevos países miembros orientadas a mejorar sus condiciones de vida y a garantizar sus derechos civiles, políticos y sociales en esos países (LAPARRA, 2007).

El primer texto legal que nos encontramos en el seno europeo es la *Resolución A3-0124/94 del Parlamento Europeo del 21 de abril de 1994 sobre los gitanos en la Comunidad* (PSOE, 1995), emitida por el Parlamento Europeo en 1994, y en donde si insta a los gobiernos europeos a que:

> "elaboren las medidas jurídicas, administrativas y sociales que garanticen la mejora de la situación social de los gitanos y nómadas en Europa."

junto con medidas como son la igualdad de derechos, líneas de ayuda y medidas presupuestarias dedicadas a esta minoría, reconocimiento de sus cultura, etc., es decir, en general líneas y acciones que se repetirán en todos los textos posteriores.

Lo más característico de este texto será la resolución sobre la responsabilidad del gobierno nazi:

> "Insta al Gobierno alemán a indemnizar a los gitanos y a sus familiares víctimas de la persecución nazi."

reconociéndose la persecución y marginalidad histórica que ha sufrido este colectivo, y de nuevo, esta idea aparecerá reflejada en todos los textos posteriores.

El *Plan de Acción de la OSCE para mejorar la situación de las comunidades Romaní y Sinti* (OSCE, 2003) del año 2003, el cual tiene como objetivo:

> "reforzar la labor de los Estados participantes, y de las instituciones y estructuras correspondientes de la OSCE, encaminada a velar por que la población Romaní y Sinti pueda participar plena y equitativamente en nuestras sociedades, y a eliminar toda discriminación contra estas minorías." (art. 1).

Este texto se ha inspirado en la normativa de derecho internacional y regional en materia de derechos humanos y en ciertas prácticas tomadas de países de toda Europa donde ya se aplica. El plan menciona un marco general de actuación y la adopción de una serie de medidas para lograr combatir todo prejuicio contra el colectivo gitano y basadas en tres premisas:

- Normas legales y su estricta observancia.
- Medidas de seguridad.
- Medios informativos.

Un par de años más tarde, la *Resolución del Parlamento Europeo sobre la situación de la población Romaní en la Unión Europea* (PARLAMENTO EUROPEO, 2005) reconoce la realidad actual de la población gitana, enumerando una serie de características de esta minoría: población, problemas de discriminación, legales y sociales,

falta de consideración cultural, etc. Ante toda esta realidad, el Parlamento Europeo propone una serie de medidas (art. 1, 2, 6, 8, 11, 12, 14) en las que estarán implicados todos los estados miembros[18].

Más recientemente, el Parlamento Europeo ha emitido un par de resoluciones sobre esta minoría, y así en el año 2008, se publicó una resolución sobre una estrategia europea relativa a la población gitana y un año más tarde, otra sobre la situación social de los romaníes y su acceso al mercado de trabajo en la UE. La primera de ellas, la *Resolución del Parlamento Europeo sobre una estrategia europea relativa a la población gitana* (PARLAMENTO EUROPEO, 2005) tiene como objetivo instar a la Comisión Europea a que desarrolle una estrategia sobre la integración de esta población cuyo fin sea el proporcionar una coherencia política a nivel europeo. Al igual que la resolución del año 2005 (*Resolución del Parlamento Europeo sobre la situación de la población Romaní en la Unión Europea*), ésta reincide en la realidad actual de la población gitana, retomando ideas y realidades ya reflejadas y antes mencionadas (por ejemplo, el que la población gitana es víctima de discriminación racial, pobreza y exclusión social). Esta resolución, frente a la anterior, fue elaborada 3 años más tarde y reconoce la falta de progreso en este campo, en especial, en el ámbito de educación, empleo, sanidad y vivienda en la mayoría de los estados miembros, pese a ser un tema requerido y reflejado con anterioridad. Ante esta realidad, la resolución menciona una serie de puntos diferentes de actuación.

La segunda, la *Resolución sobre la situación social de los romaníes y su mejor acceso al mercado de trabajo en la UE* del año 2009 (UNION EUROPEA (a), 2010) vuelve a incidir en lo mismo: todos los diferentes problemas a los que se enfrenta esta minoría en relación al

[18] Para ver los principales extractos de esta resolución, consultar el Anexo XI.

mercado laboral. Esta resolución indica que las políticas orientadas hacia este colectivo no han mejorado su situación laboral (art. 2) y ante esto, se menciona que:

> "han de darse pasos para promover una política social y económica inclusiva a través de medidas *ad hoc* para proporcionar viviendas dignas" (art. 18).

junto con unos derechos sociales y políticos equitativos (art. 26). Para alcanzar este objetivo, es necesario:

> "un planteamiento global y una solución a largo plazo y coordinada que abarque políticas de vivienda, educación, asistencia sanitaria y mercado laboral" (art. 23).

junto con un reconocimiento de sus empleos tradicionales como la artesanía,

> "que pueden contribuir tanto a preservar las características específicas de esta comunidad como a mejorar su situación material y su nivel de integración social" (art. 37)[19].

Finalmente es interesante tener en cuenta otras iniciativas sobre esta minoría como:

- El 8 de abril se celebra en el *Día Internacional de los Roma/Gitanos* (*International Roma Day*) (PARLAMENTO EUROPEO (a), 2015), fecha institucionalizada en el IV Congreso de la Unión Romaní Internacional en Varsovia en 1990. Este día sirve como homenaje a la primera reunión de representantes internacionales gitanos celebrada en abril de 1971 en Londres. A lo largo de congresos posteriores, se ha

[19] Para ver aquellos artículos más importantes de esta resolución, consultar el Anexo XII.

puesto de manifiesto la discriminación existente hacia este colectivo en ámbitos tales como la educación, el empleo, la salud, la vivienda, el acceso a la justicia y los servicios públicos, siendo sus principales retos actuales su continua marginación y la exclusión de esta población.

- En el año 2005 se proclama el *Decenio de la Inclusión Romaní 2005-2015* (*Decade of Roma Inclusion*, 2005-2015) con el establecimiento de una partida de fondos destinados a la educación de esta población. Esta iniciativa parte del congreso gitano de Budapest en el que los gobiernos intentaron eliminar la discriminación y las barreras que existen entre la población gitana y el resto de la sociedad. Es una iniciativa internacional que busca acercar organizaciones gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales a la sociedad civil gitana con el fin de acelerar su progreso hacia unas mejores condiciones de este colectivo. El decenio actual se centra principalmente en las áreas de educación, empleo, salud y vivienda junto con otros temas como son pobreza, discriminación y género.
- *Foro Europeo de Jóvenes Roma (FERYP)* (FERYP, 2009). Organización europea que tiene como objetivo el preparar a las nuevas generaciones de jóvenes gitanos para tomar parte activa en la mejora de la situación de sus comunidades a lo largo de toda Europa y representarlos a todos ellos a nivel europeo por medio de actividades diferentes.
- *EU-Roma. Red europea sobre la inclusión social de la población gitana* (*EU-ROMA*, 2009). Es ésta una red europea formada por representantes de doce estados de la Unión Europea y dedicada a promover el uso de los fondos estructurales para mejorar la eficacia de las políticas destinadas a los gitanos y a promover su inclusión social.

- Finalmente hay que mencionar que desde el año 2008 se ha venido celebrando bianualmente la *Cumbre Europea sobre la Población Gitana* (UNIÓN EUROPEA, 2015) (Bruselas, 2008 y Córdoba 2010, y con más retraso, Bruselas, 2014), en la que, como se menciona en las propias conclusiones, se espera que sea:

"el momento en el que se reconoció la necesidad de tomar medidas urgentes para luchar contra la discriminación que sufren los gitanos en Europa y para buscar nuevas vías y oportunidades para la acción colectiva".

junto con una condena unánime y rotunda de:

"El sentimiento antigitano y los abusos contra los gitanos que se produzcan tanto dentro del territorio de la UE como más allá de sus fronteras."

siendo este el punto más reiterado y sobre el que se han insistido en toda las cumbres anteriores con mayor insistencia. Igualmente, se recalcó el alto índice de población gitana existente y que pese a lo numeroso de esta minoría, este colectivo sigue siendo víctima de discriminación, exclusión social y pobreza. Frente a toda esta realidad, se propone un enfoque a escala europea para afrontar el problema, con la adquisición de la plena ciudadanía y su participación socioeconómica. Y para lograr estos objetivos, se ha de contar tanto con las autoridades estatales como con las locales junto con las organizaciones gitanas locales.

2.3. LEGISLACIÓN A NIVEL NACIONAL

Finalmente, contemplemos como se presenta la situación en nuestro país a nivel legislativo.

La instauración de la democracia en España significa el reconocimiento de las minorías y de todos sus derechos. Así, la *Constitución española* de 1978 (ESPAÑA, 1994) ya en su Preámbulo recoge como idea de partida el proteger a todos los españoles y pueblos de España en sus culturas y tradiciones, lenguas e instituciones. Así, en el artículo 1º de la Constitución se señala que:

> "España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico, la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político". (ESPAÑA, 1994).

Este precepto hay que leerlo en conjunción con lo dispuesto por el artículo 10.1 y con el artículo 10.2. Igualmente, se vuelven a retomar estas ideas en diferentes artículos a lo largo de todo el texto constitucional[20].

2.3.1. MINORÍAS

Pero junto a este texto básico han ido apareciendo diferentes textos legislativos en donde se menciona de alguna forma la presencia de las minorías en nuestra sociedad.

Años más tarde al texto constitucional, la *Ley 62/2003 de medidas fiscales, administrativas y del orden social* (ESPAÑA, 2003)

[20] Ver en el Anexo XIII los artículos más destacados sobre el trato y relación con las minorías.

tratará este tema de las minorías en un título tan dispar como inesperado. Así, su Capítulo III "Medidas para la aplicación del principio de igualdad de trato" tiene por objeto establecer todas las medidas para la aplicación real y efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación, en particular, por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual (art. 27). Así, a lo largo de este capítulo, tras analizar las diferentes definiciones (art. 28), considerar el ámbito de aplicación (art. 29) y las medidas de acción en relación con el origen racial o étnico (art. 30), menciona la creación de un Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por el origen racial o étnico (art. 33), mencionando sus funciones y competencias. Con la creación de este consejo, se cumplen las disposiciones de la Directiva 2000/43/CE (UNIÓN EUROPEA. 2000) ya vista anteriormente que en su artículo 13 estableció la obligación de cada Estado miembro de designar a:

> "uno o más organismos responsables de la promoción de la igualdad de trato entre todas las personas por motivo de su origen racial o étnico".

Como podemos ver, la legislación española no es pródiga en leyes destinadas a proteger los derechos de las minorías, pero pese a esto sí que ha elaborado diferentes planes destinados a estas. Destaquemos ahora los existen en la actualidad:

- *Plan Estratégico General (2012-2015)* (ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE, 2012). Estructurado alrededor de cinco objetivos que se organizaran alrededor del tema de cultura, con políticas que garanticen su acceso y contribuyan a vertebrar la ciudadanía y favorezcan la cohesión social, incentivando la

participación y el protagonismo de la sociedad civil en el apoyo y el fomento de la cultura.

- *Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia (PENIA) (2013-2016)* (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2013). Incorpora expresamente el principio de *no discriminació*n en virtud de cual cualquier derecho debe de ser aplicado a todos los niños y adolescentes sin distinción de cualquier tipo. Este plan persigue promover la igualdad, estableciendo mecanismos preventivos ante situaciones de riesgo, desprotección, igualdad de oportunidades o inclusión social.

2.3.2. GITANOS

Habitualmente, *la cuestión gitana* se ha planteado en nuestro país desde una perspectiva estrictamente nacional, autonómica o incluso local ya que se ha entendido que la situación de los gitanos era una cuestión eminentemente doméstica que habría que abordar a esos niveles. Pero la ampliación de la Unión Europea a los países del centro y del este de Europa ha supuesto un replanteamiento de este enfoque *localista* y sugiere la posibilidad de introducir una perspectiva internacional, tanto a la hora de analizar la situación de los gitanos como a la hora de enfocar las diferentes soluciones (LAPARRA, 2007).

La historia del pueblo gitano en nuestro territorio es la historia de un pueblo perseguido ya que forman la minoría residente en territorio español con mayor antigüedad, al que llegaron alrededor del 1425. Desde su entrada en la península sufrieron y siguen sufriendo todo tipo de persecuciones y acosos (CABANES HERNÁNDEZ; VERA GARCÍA; BERTOMEU MARTÍNEZ, 1996) y así, habrá que esperar hasta

la restauración de la democracia en España a finales del siglo pasado para que se les reconozcan sus derechos y libertades.

Como ejemplo de todo esto basta mencionar que con el estallido de la Guerra Civil y su posterior dictadura franquista la intolerancia hacia este pueblo se manifestó en la prohibición en el uso de su lengua (calificada como argot de la delincuencia) y se les aplicó específicamente diferentes leyes de peligrosidad social. Así, los artículos 4° y 5° del *Reglamento de la Guardia Civil* (ESPAÑA, 1943), del 14 de mayo de 1943, vigente hasta 1978, muestran contenidos específicos para este grupo:

- "Artículo 4. Se vigilará escrupulosamente a los gitanos, cuidando mucho de reconocer todos los documentos que tengan, observar sus trajes, averiguar su modo de vivir y cuanto conduzca a formar una idea exacta de sus movimientos y ocupaciones, indagando el punto al que se dirigen en sus viajes y el objeto de ellos."
- "Artículo 5. Como esta clase de gente no tiene por lo general residencia fija, se traslada con frecuencia de un punto a otro en que sean desconocidos, conviene tomar de ellos todas las noticias necesarias para impedir que cometan robos de caballerías o de otra especie."

Y así habrá que esperar hasta la *Proposición no de ley sobre la situación legal de la población gitana* (ESPAÑA (a), 1978) para que se deroguen estos dos artículos.

Más tarde con el inicio del período democrático se dio un cambio en el tratamiento legal del tema gitano: los anteriores artículos del Reglamento de la Guardia Civil ya mencionado se derogaron y se promulga la actual *Constitución* vigente lo que supone el reconocimiento legal de los gitanos como verdaderos ciudadanos y la discriminación por

motivos raciales pasa a ser un delito constitucional (CABANES HERNÁNDEZ; VERA GARCÍA; BERTOMEU MARTÍNEZ, 1996).

Tras el comienzo del periodo democrático, la primer actuación dirigida hacia este colectivo fue la creación de una Comisión Interministerial en 1978 para el estudio de sus problemas y que aparece reflejada en el *REAL DECRETO 250/1979* de 11 de enero *por el que se crea la Comisión interministerial para el estudio de tos problemas que afectan a la comunidad gitana* (ESPAÑA (b), 1978), donde se plasma esta nueva realidad: en un momento en el que los derechos fundamentales de los españoles han sido proclamados en la Constitución, se hace necesario que las instituciones centren su atención en todos los grupos sociales y en especial en los del colectivo gitano. De igual modo se reconoce la discriminación y marginalidad de este colectivo y toda su problemática: vivienda, educación, asistencia sanitaria, trabajo, cultura etc. La respuesta que se había dado hasta el momento se basaba en acciones aisladas y con esta comisión, se pretende asumir diferentes tipos de medidas para solucionar estos problemas, es decir, se pretende que esta Comisión sea la encargada de realizar estudios e investigaciones y elaborar documentos de actuación con la población gitana.

Como ejemplo de la consideración hacia este colectivo han ido surgiendo progresivamente diferentes organismos. Así, en el año 2006, se crea el *Consejo Estatal del Pueblo Gitano* (ESPAÑA, 2005) órgano que busca la participación y la colaboración de todas las organizaciones relacionadas con la población gitana. Este consejo tiene como finalidad recoger las aspiraciones, demandas y propuestas dirigidas a la promoción de este grupo y asesorar en la planificación de las actuaciones[21]. A imagen de este consejo estatal, se fueron creando otros

[21] Para contemplar los principales artículos donde se recoge la creación de este organismo, ver Anexo XIV.

consejos de participación en algunas comunidades autónomas (en la Comunidad de Madrid con la *Mesa para la integración y promoción del pueblo gitano*, en el País Vasco, Cataluña o Extremadura).

Pero si vimos ya con anterioridad la escasez de leyes destinadas a proteger los derechos de las minorías, en la misma tónica, podemos ver únicamente la existencia de planes y acciones de trabajo destinados a este grupo. Los existentes en la actualidad son:

1. *Programa de Desarrollo Gitano* (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL, 2015). Este programa puesto en marcha en 1989 significó un paso importante para la mejora de las condiciones de vida de la población gitana, con una asignación de recursos y la participación de todas las administraciones públicas, así como de apoyo económico para el fortalecer el movimiento asociativo de esta población. A pesar de todo, ha sido la única actuación política a nivel estatal dirigida al pueblo gitano. Pese a presentar diferentes objetivos y medidas de actuación, algunos autores (FERNANDEZ, 2010) las han visto como meras formas de asistencia en lugar de verlas como formas que sirvan para conformar un plan que protegiese y promoviese los derechos e identidad. A todo esto hay que añadirle una falta de participación del pueblo gitano en todo lo relacionado con su elaboración y desarrollo.
2. *Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España, 2012-2020* (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2014), que aporta líneas estratégicas en el campo de la educación, salud, empleo, vivienda. Además de estas cuatro grandes áreas, este plan de acción establece líneas de actuación

complementarias en otras áreas menores como son la acción social, la igualdad de la mujer, etc.

3. *Plan operativo 2014-2016* (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL, 2010). Surge a partir de la estrategia mencionada anteriormente y tras haber evaluado el anterior Plan de Acción para el Desarrollo de la Población Gitana 2010-2012. Sus principios de actuación se basan en ser un instrumento con tres fines diferentes: un instrumento de planificación de la Administración General del Estado en áreas ya mencionadas en la Estrategia anterior (educación, vivienda, empleo, etc.); un instrumento de orientación y coordinación con las Comunidades Autónomas; y un instrumento de apoyo a todos los agentes implicados.
4. *Fundación Instituto de la Cultura Gitana* (ESPAÑA (b), 2007). Ésta nace en el año 2007 y trabaja para promocionar la cultura y la identidad gitanas a través de estudios, investigaciones y publicaciones, así como para impulsar las iniciativas que conduzcan a la integración de la comunidad gitana a través del reconocimiento de su identidad cultural.
5. *Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y no Discriminación de las Personas por el Origen Racial o Étnico* (ESPAÑA (c), 2007), citado no solo por diferentes leyes de nuestro país (Ley 62/2003) sino también comunitarias (Directiva 2000/43/CE) y que pretende desarrollar y completar las competencias recogidas en estos textos, insistiendo en la cooperación entre la Administración General del Estado, las autonómicas y la local.
6. *II Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014* (ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION, 2010), está dirigido a la integración de los extranjeros pero incluye líneas de actuación para la población gitana

(ámbitos transversales de convivencia, igualdad de trato, etc.).

7. *Estrategia nacional e integral, contra el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y otras formas conexas de intolerancia* (ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION, 2011), con varias líneas estratégicas de actuación similares a la estrategia antes considerada.

2.4. SÍNTESIS

Como acabamos de ver, la UNESCO y la ONU han sido los principales organismos internacionales encargados de desarrollar diferentes normativas destinadas a la protección de las minorías y de entre ellas, sobre el colectivo gitano en particular.

A nivel europeo, esta labor se ha llevado a cabo por organismos como el Consejo de Europa o el Parlamento europeo de tal manera que desde su creación, su trabajo ha sido trabajar y completar este campo de acción.

Por último, hemos visto que a nivel nacional, aunque se pueda observar una carencia en cuanto a textos legislativos o normativos destinados a las minorías y en especial a la gitana, si es cierto que nos hemos encontrado con diferentes planes de acción, congresos, estrategias o actuaciones de diversa índole destinadas a estos grupos.

De todo esto sacaremos en conclusión, que estos textos no solo plasman una realidad, sino que han hecho posible que las minorías en su conjunto o colectivos como la gitana hayan logrado un pleno reconocimiento y alcanzado una igualdad en el trato. Lograr esto, constituye un avance básico para dar visos legales a cualquier acción

que se quiera desarrollar con estos grupos y ser un referente para líneas de trabajo posteriores.

CAPÍTULO 3

LA COMUNIDAD GITANA Y SU ENTORNO

El tercer elemento a considerar ahora es el colectivo gitano, uno de los objetos de estudio centrales de este trabajo de investigación. Este es colectivo numeroso tanto en Europa como en nuestro país, y poseen una característica en común: estar presentes en casi todos los países de la Unión Europea.

Cuando nos propusimos trabajar sobre este colectivo y su implicación a nivel bibliotecario, aparte de encontrarnos con escasa por no decir nula información sobre este tema, nos enfrentamos a una cierta oposición o rechazo social hacia esta minoría, incluso desde los estratos más implicados en las diferencias sociales. Las razones pueden ser muchas pero la realidad final se reduce a una serie de términos que se repetirá insistentemente a lo largo de todo este trabajo: su discriminación social, el racismo hacia este grupo y en general, la xenofobia.

Nos enfrentamos con un grupo étnico ya que no constituye una minoría al uso como pueden ser las diferentes minorías existentes en Europa. Junto a esto, el poseer una cultura característica, con rasgos propios y aislados de la cultura mayoritaria del país donde se ubican acentúa este carácter dificultoso. Por otro lado, su fuerte impermeabilidad cultural los convierte en grupos aislados, avocándolos a una discriminación y exclusión social. Y a la par y muy destacada, una fuerte aculturación de su propia cultura.

Todo esto será analizado y estudiado en detalle a lo largo de todo este capítulo, tanto con una visión general como a nivel español, ampliándose esta última información, ya que por un lado nos resulta una realidad más cercana y por otro lado, a la hora de relacionar a este colectivo con los servicios bibliotecarios, serán los de nuestro país los que se tendrán en cuenta.

3.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y RASGOS DISTINTIVOS

La pregunta de partida es saber quiénes son los gitanos: a esto podemos responder que el colectivo gitano constituye la minoría étnica más numerosa de la Unión Europea (SOS RACISMO, 2010: 49) aunque con matices: no es exactamente el grupo étnico más numeroso de Europa pero sí el que cuenta con una mayor cantidad de individuos residentes fuera de las fronteras de una nación-estado al carecer estos de un territorio propio (COLLINS [et al.], 2006: 11).

Los gitanos están presentes en casi todo el mundo: se pueden encontrar grupos de gitanos en América del Norte y del Sur, Europa, Australia, África y Oriente Próximo (FUNDACIÓ PERE TARRÉS, 2006), y como ya hemos visto, no tiene una ubicación concreta a diferencia de otras minorías culturales, lo que les ha llevado a carecer de aspiraciones de autonomía territorial. Todo esto ha provocado que a este grupo no se le haya reconocido unos derechos sociales en la mayoría de los países, por lo cual, en algunos los gitanos constituyen una minoría mientras que en otros no (FERNANDEZ, 2010). Además, en cuanto a sus datos demográficos, hay que tener en cuenta que es un grupo sobre el que se habla siempre de manera hipotética al carecer de datos fiables sobre su tamaño. Su población se calcula en unos nueve millones de personas, la más grande de Europa (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010).

Igualmente, hay que destacar que su cultura no resulta homogénea sino que está constituida por una serie de rasgos provenientes de numerosos grupos, lo que les confiere un carácter heterogéneo, realidad ésta ocasionada por su adaptación a los países de acogida (GARCIA GARCIA, 2006: 11)[22]. Todo esto nos hace pensar que

[22] Podemos decir que se puede ser de todo menos gitano al 100%, pero hay que ser consciente que esta idea esconde la realidad de la mayoría de los grupos étnicos: a excepción de alguna tribu aislada, cualquier grupo presenta grandes dosis de heterogeneidad y de mezcla.

estamos hablando de una minoría muy diferente a cualquier otro grupo étnico o cultural al uso, y por tanto, con rasgos propios y únicos.

Corsi et al (CORSI [et al.], 2010: 97) confirman esta última idea y la ponen de manifiesto en el análisis de aspectos básicos y comunes de este colectivo como son:

1. Los gitanos forman grupos nómadas o sedentarios (estos últimos, provenientes de las primeras olas migratorias) y la mayoría de individuos residentes en Europa pertenecen a la segunda categoría. También pueden ser urbanos (como los que habitan en Austria o Alemania) o rurales (como en Irlanda o Gran Bretaña) o se localizan en ambos hábitats (como los que viven en Bélgica, Bulgaria, Italia, Polonia etc.).
2. La mayoría de los gitanos son cristianos pero un gran número de ellos son de religión musulmana (por ejemplo, en Bulgaria, el 44% de los gitanos son cristianos ortodoxos, el 39% son musulmanes, el 15% son protestantes y solo un 1% son católicos).
3. Las comunidades gitanas utilizan como lengua de comunicación el *romaní*, aunque su número de hablantes de nuevo varía mucho de unos países a otros: los datos van desde un 90% en Estonia, Grecia o Suecia, un 50% en la República Checa y Hungría o un escaso 1% en España y Gran Bretaña. Su variante española es el *caló* (aunque actualmente ya en desuso) (FUNDACIÓ PERE TARRÉS, 2006)[23].

[23] En estos países gran parte de la población gitana mantiene su propio idioma lo que entorpece la integración en el sistema educativo del país (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010). Este hecho resulta problemático ya que es uno de los rasgos que provoca mayor rechazo y aislamiento con la consiguiente fractura social: en casi todos los países su lengua de comunicación dista mucho de ser la oficial, lo que les provoca además una ausencia de integración con los consiguientes conflictos sociales. Sin embargo, muchos gitanos practican el bilingüismo o multilingüismo, haciendo uso su lengua materna junto con las de los países donde viven según sus necesidades y circunstancias (FUNDACIÓ PERE TARRÉS, 2006).

En resumen, una serie de características que definen a esta minoría pero desde el punto de vista de lo heterogéneo y no de lo homogéneo. Y nuevamente, quizá el único rasgo común sea el hecho de ser gitano.

Frente a todos estos rasgos comunes que los diferencian dentro de su propio grupo, este colectivo se distingue de otros grupos étnicos o culturales en una serie de características que podríamos enumerar del siguiente modo:

- Forman sociedades patriarcales y clanes con una fuerte solidaridad entre los de su mismo linaje y rivalidad con los ajenos, lo que les lleva a una alta endogamia, su principal mecanismo de impermeabilidad cultural. Otro de los aspectos a tener en cuenta es una marcada división sexual donde la mujer está subordinada a la figura del hombre y donde la virginidad femenina es de gran importancia (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010): las mujeres estarán sometidas a una sobreprotección desde edades tempranas con el fin de ser destinada al matrimonio y para las funciones reproductivas. En cuanto a la figura del anciano, existe un gran respeto hacia él ya que representa a la comunidad y modelo de influencia entre los más jóvenes (GARCIA GARCIA, 2006: 11).
- Todas estas circunstancias (familias grandes, organización por linajes, una alta endogamia, etc.) hace que los gitanos no tengan conciencia de pueblo en un sentido político (SALMERÓN RUIZ, 2009), lo que les lleva a carecer de representantes públicos a todos los niveles (PETR, 2004) y en consecuencia, a una falta de reconocimiento oficial. En la mayoría de los países siguen sin ser considerados tanto a nivel cultural como político.

- La cultura gitana es una cultura ágrafa transmitida de generación en generación por las mujeres y ancianos y gracias a esta transmisión oral (vehículo que resulta cada vez más difícil como método de persistencia en la sociedad actual), le dan gran valor a la palabra dada frente a lo escrito.

Todo esto lo podemos resumir brevemente en lo siguiente: primero, un modo de vida peculiar que difiere mucho del resto de la comunidad; segundo, aunque comparten muchas de las características generales, sin embargo poseen una fuerte identidad con unos valores, formas de vida y estrategias culturales; esta identidad cultural les hace poseedores de un orgullo y de una autoestima muy alta que actúan como factores de protección (GARCIA GARCIA, 2006: 11). En resumen, toda una serie de rasgos interconectados y dependientes que hacen que estemos ante una cultura muy poco conocida por la mayoría de los sectores de población y apenas citada en los libros de texto oficiales, en el currículo formativo o en el saber popular.

3.1.1. EL COLECTIVO GITANO A NIVEL MUNDIAL

La historia del pueblo gitano en Europa se remonta a hace más de quinientos años (las dos principales olas migratorias datan de los Siglos XII-XIII y Siglos XIV-XV), época en la este colectivo llega al continente europeo tras una peregrinación desde la India hasta Oriente Medio, pasando por Persia y Egipto (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010). Desde su llegada, su modo de vida provocó un rechazo social[24], una

[24] Teresa San Román, investigadora de este colectivo, hacen una distinción bastante interesante sobre los enfrentamientos entre los gitanos y el resto de la sociedad: según ella, estos se presentan en Europa como un grupo nómada que se verá obligado a entrar en conflicto con los pueblos sedentarios. Estamos ante la dicotomía pastor o nómada *versus* agricultor o sedentario,

actitud que ha perdurado en el tiempo: todas las encuestas muestran que es el grupo más rechazado, por encima de cualquier otro, incluyendo los inmigrantes de cualquier origen. Este rechazo es superior en la Europa del Este, donde son más numerosos pero su nivel de integración es notablemente menor al existente en otros países (como en España) (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010)[25].

Como ya hemos visto, los gitanos constituye la minoría étnica más grande de Europa: entre 6,8 y 8,7 millones de gitanos viven en Europa (el 0,98% de la población europea), un número que varía mucho según países, como podemos ver en la siguiente tabla (CORSI [et al.], 2010: 104), (FSG, 2014). Geográficamente tienden a concentrase en el Este y el Sur de Europa aunque, como ya se dijo, todo esto está basado en estimaciones, ya que la realidad es diversa.

diferencia casi tan antigua como la propia historia del hombre. El nómada representa al grupo que necesita desplazarse para sobrevivir. El sedentario ha logrado adecuar su entorno a sus propias necesidades y controlar a su favor el medio en el que le ha tocado vivir. El nómada se ve obligado a una actitud depredadora. El sedentario es esencialmente productivo y recela de cualquier visitante con movilidad. Son dos actitudes mentales y dos tipos de economía que necesariamente están abocados al enfrentamiento: se puede considerar esta dicótoma como la base de dos culturas opuestas (SAN ROMÁN, 1994: 19).

[25] Para ampliar esta información sobre la historia de esta comunidad y su exilio desde el mundo Oriental es interesante consultar la obra de Barnard Leblon (LEBLOND, 2009) o Angus Fraser (FRASER, 2005) quienes profundizan en sus trabajos sobre esta minoría no solo a nivel europeo sino también español.

PAÍSES DE LA UE CON MAYOR Y MENOR NÚMERO DE POBLACIÓN GITANA		
PAÍS	POBLACIÓN ESTIMADA	% POBLACIÓN TOTAL
Rumanía	1.5-2.5 millones aprox.	10,00%
Hungría	570.000 aprox.	5.64 %
Bulgaria	550.000-1 millón aprox.	4.7 %
España	800.000-1 millón aprox.	4.6 %
República Checa	160.000-200.000 aprox.	2.91 %
Eslovaquia	378.950 aprox.	1.67 %
Grecia	160.000-200.000 aprox.	1.08%-2.5%
Bélgica	20.000 aprox.	0.19 %
Finlandia	10.000 aprox. y 4.000 gitanos finlandeses en Suecia aprox.	0.09%-0.19%
Lituania	5.000-6.000.aprox.	0.1 %
Polonia	20.000 aprox.	0.05 %
Países Bajos	6.000 aprox.	0.01 %

Tabla I. Países de la UE con mayor y menor número de población gitana. Fuente: Fundación Secretariado Gitano, 2014

En el extremo superior de la tabla se pueden ver los países con mayor población gitana mientras que en la inferior están los que tiene un número menor. Entre los que poseen una mayor población de este grupo étnico destaca Rumanía, con el porcentaje mayor, seguida de Hungría y Bulgaria, es decir, esta comunidad está presente en los

países del Este de Europa y del antiguo bloque soviético. De los países de Europa occidental, España estaría en una 4ª posición en la escala de población gitana. En el otro extremo de la tabla nos encontraríamos con países con escasa población de esta minoría como son los Países Bajos o Polonia, con un número casi insignificante[26].

3.1.2. SUS PROBLEMAS MÁS COMUNES

Pero junto a esta situación de índole político (el hecho de ser o no gitano o sus problemas de cuantificación), este colectivo se encuentra sumido en una serie de problemas: el mayor de ellos con el que se enfrentan es la pobreza y la marginalidad ya que más de la mitad de su población vive en la pobreza y 1 de cada 5 gitanos está en situación de extrema pobreza (en contraste con la población general: 1 de 7 en el caso de pobreza y 1 de 25 en el caso de extrema pobreza). Además, a mayor número de hijos, mayor grado de pobreza. Estos niveles de pobreza son menores para aquellos grupos que habitan en hábitats urbanos (un 60% más bajo) debido a su mayor nivel educativo y mejores oportunidades de empleo (COLLINS [et al.], 2006: 17).

Otros problemas de igual índole e igualmente importantes son:

1. Salud: tienen altos índices de mortalidad ya que sus expectativas vitales son más bajas que las de la mayoría de la población debido a sus condiciones de vida, su fuerte endogamia y al pobre acceso a los servicios sanitarios (CORSI [et al.], 2010: 97). Además, la natalidad es más alta que la media, formando familias numerosas, con escaso

[26] En este punto, y como veremos en capítulos posteriores, cabe mencionar que los Países Bajos es uno de los países destacados en cuanto al número de población inmigrante con servicios bibliotecarios destinados a estas minorías, lo cual indica una cierta experiencia en este campo.

número de ancianos (de nuevo, por su alta mortalidad) y con matrimonios a edades tempranas[27].

2. Empleo: sus niveles de desempleo son mayores que los del resto de la población debido a una menor preparación profesional y a sus condiciones de vida. Además, pocos países de la Unión Europea identifican a este colectivo como destinatario de sus planes de ocupación a pesar de sus altas tasas de desempleo (CORSI [et al.], 2010: 111) y estas mismas les hace dependientes de los beneficios sociales[28].
3. Vivienda: hogares degradados, con demasiados miembros, con falta de servicios básicos (agua corriente, electricidad, etc.), caracterizados por la *guetización*, con riesgo de desahucio etc. son algunos de los problemas a los que se enfrenta esta minoría a nivel hábitat. Además, a todo esto hay que añadirle la mencionada falta de empleo lo que les limita el acceso a una vivienda en condiciones (CORSI [et al.], 2010: 139).
4. Educación: sus niveles educativos son bajos, caracterizados por altos grados de analfabetismo y fomentado todo esto

[27] Un ejemplo de esto, lo encontramos a nivel español: el gitano español presenta una tasa de natalidad que duplica la mundial y que triplica la europea y dos tercios mayor que la general. Su esperanza de vida es similar a la que tenía la población española en 1960, de 64,8 años para los hombres y 69,5 años para las mujeres (un 35.3% menor que la general) (IBARRA, 2007: 43). De todos modos, hay que decir que estas estimaciones han variado recientemente: a pesar de su alta natalidad y gracias a los avances en integración social han disminuido estas cifras y las estimaciones en cuanto a su tamaño. En nuestro país, si en 2008 se señalaba una población de entre 12-15 millones, en 2010 ésta se reducía a 10-12 millones (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010).

[28] A esto hay que sumarle la falta de un documento de identidad o la falta de certificados de todo tipo que les lleva a problemas burocráticos e incluso al fenómeno de los apátridas (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010). Además hay que añadirle el problema del reconocimiento de sus costumbres (por ejemplo, el caso de la boda gitana como unión de pleno derecho, acabó en el Tribunal Europeo de Derechos Humanos de Estrasburgo a el fin de poder conseguir una pensión de viudedad y ser equiparada a cualquier otro tipo de boda (HERNANDEZ, 2009).

por factores económicos, de adaptación, segregación, barreras lingüísticas y culturales, etc. que se incrementan en el caso de las mujeres (CORSI [et al.], 2010: 11).

5. Discriminación: marchamo de este colectivo, la discriminación acarrea una serie de problemas asociados como son la pobreza y la exclusión social que padecen sus miembros y que se acentúa en los países más pobres de nuestro entorno (GARCÍA GARCÍA, 2006: 11). Únicamente se habla bien de este grupo (estereotipo positivo) cuando se hace referencia a sus elementos folclóricos (en el caso de España, al hablar del flamenco) y es esta misma falta de referentes positivos lo que aumenta la marginalidad y la exclusión (FUNDACIÓ PERE TARRÉS, 2006)[29].

Como se puede ver, con este panorama una causa se enraíza con la siguiente y ésta con la de más allá de tal forma que todas ellas están tan profundamente entremezcladas que es difícil el afrontar una sin tocar cualquiera de las otras: por lo tanto, solucionar el problema gitano resulta una labor ardua.

A esto se le puede añadir la actitud de muchos gobiernos que no ha sido quizá la más adecuada sino más bien la de eludir el tema: políticas que han causado escándalo como fueron en su momento la italiana de desmantelar campamentos ilegales y expulsar a los gitanos sin permiso de residencia en el 2008 o la reacción francesa en el 2010, similar a la italiana y que contó con el apoyo del 79% de la población francesa. Uno de los principales países de migración gitana como es Rumanía lleva tiempo pidiendo un plan europeo para su integración ya que aluden a su falta de capacidad para solucionar la problemática de la integración de esta minoría (argumentan que en medio de toda la

[29] Según datos del CIS los gitanos junto con los individuos de religión musulmana son los que menos simpatías despiertan en nuestra sociedad (14,6 % y 14,8% respectivamente) (CIS (b), 2015).

situación de crisis económica actual, la integración de la población gitana no es la prioridad para su gobierno). El resultado desde las altas instancias europeas ha sido de nuevo de elusión del problema o la no consideración, aludiendo a la crisis económica actual (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010).

Finalmente hay que mencionar un detalle que indica una cierta tendencia al cambio: pese a todo lo visto hasta ahora, su impermeabilidad cultural ha disminuido en las últimas décadas. Con la asistencia a la escuela, la convivencia con otros grupos étnicos y culturales, la presencia de la televisión en todos los hogares, etc., se han ido erosionando muchas de las normas y hábitos del grupo. La natalidad ha descendido, así mismo, la mortalidad ha disminuido, la edad para contraer matrimonio se ha elevado y los hogares están cada vez más compuestos por familias nucleares (padres e hijos) (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010).

3.2. LA COMUNIDAD GITANA EN ESPAÑA

La comunidad gitana española es una de las más importantes de Europa, como ya hemos visto con anterioridad en el cuadro[30]. Según la Fundación Secretariado Gitano (FSG) en su Informe Anual del año 2013 (FSG, 2014), ésta se reparte a nivel autonómico del siguiente modo:

- Andalucía es la comunidad autónoma donde viven casi la mitad de los gitanos españoles.
- Los gitanos que viven en Cataluña están localizados mayoritariamente en el área metropolitana de Barcelona.

[30] Concretamente los gitanos se encuentran en 7 provincias: Granada, Sevilla y Jaén (Comunidad Andaluza) y por otro lado, en Murcia, Barcelona, Madrid y Alicante.

En el otro extremo del análisis encontramos que:

- Navarra, cuenta con 8.000, 1,2% del conjunto de su población.
- Aragón, constituye el 1,5% de la población aragonesa, ubicados en la ciudad de Zaragoza y sus barrios rurales.

POBLACIÓN GITANA SEGÚN COMUNIDADES AUTÓNOMAS 2013	
Andalucía	300.000
Aragón	---------
Asturias	10.000
Cantabria	---------
Castilla-La Mancha	---------
Castilla y León	27.000
Cataluña	75.000
Comunidad de Madrid	70.000
Comunidad Valenciana	75.000
Extremadura	15.000
Galicia	--------
Murcia	--------
Navarra	8.000
País Vasco	20.000

Tabla II. Población gitana según Comunidades Autónomas. 2013. Fuente: Fundación Secretariado Gitano, 2014[31]

[31] En el informe no se determinan la población de este grupo en todas las Comunidades Autónomas, solo el algunas y se aportan algunos datos que hemos considerados interesantes y que se incluyen fuera de este cuadro.

El mismo problema que sucede a nivel europeo, se repite a nivel español: no existe una estimación fiable y actualizada de su tamaño. No existe un censo y las estimaciones basadas en trabajos de campo presentan grandes desfases. Se cree que su número se sitúa entre medio millón y un millón de habitantes (LAPARRA; POZO, 2007)[32]. El último Informe FOESSA (Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada) (FUNDACION FOESSA, 2015) la sitúa entre 800.000 y un millón de individuos, es decir, el 4,6% aproximadamente de la población española[33] siendo por lo tanto, la minoría étnica más importante de nuestro país.

3.2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE ESTE COLECTIVO EN NUESTRO PAÍS

La historia del pueblo gitano en nuestro país se remonta al año 1425, cuando se produce la llegada de los primeros grupos de gitanos a España, momento en el que se da la expulsión de los últimos musulmanes y posteriormente también de los judíos y moriscos[34]. Durante el reinado de los Reyes Católicos se dictan diferentes pragmáticas contra ellos encaminadas a conseguir su asentamiento, el abandono de sus oficios tradicionales, de su forma de vestir, de su

[32] Leyendo el Informe más actualizado de FSG, llama la atención este baile de cifras a la hora de hacer el análisis anual de cada Comunidad autónoma y el número de población gitana, y en especial cuando los datos recogidos son aportados por los propios miembros del colectivo.

[33] La población española es de 46.464.053 (a fecha del 1-07-2014) según datos del INE (INE, 2015).

[34] La población gitana pasa a ocupar los espacios que estos grupos citados con anterioridad habían dejado tras su expulsión, de ahí su asentamiento en el Sur de la península. La presencia actual en ciudades como Madrid o Barcelona se ha basado en los movimientos de migratorios internos dados en la España de los 60, cuando la población abandono el campo buscando mejores condiciones de vida en las ciudades.

manera de hablar, etc. y su incumplimiento conllevaba la persecución, expulsión e incluso la muerte. No será hasta la Constitución de Cádiz de 1812 cuando adquieran la nacionalidad, ya que en ella se declaraba que cualquier persona nacida en el país era española (CABANES HERNÁNDEZ; VERA GARCÍA; BERTOMEU MARTÍNEZ, 1996)[35].

Habrá que esperar hasta los años 60 para que los gitanos experimenten su primer proceso de modernización, abandonando la vida nómada y accediendo a un empleo asalariado pero sin ningún derecho social. A partir del periodo democrático, debido a su crecimiento económico, la creación de un estado social y los programas dirigidos a compensar las desventajas de estas minorías, el colectivo gitano ha mejorado mucho en su situación (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012).

La crisis económica de los años 70 hizo mella en este grupo, bloqueándoles el acceso a un empleo asalariado pero fue a partir de estos años cuando lograron un cierto reconocimiento de sus derechos sociales y el acceso general a los sistemas de protección social. Sólo a partir de finales de los 90 y principios de este siglo, este colectivo ha experimentado una coyuntura en la que se combinan ciertas mejoras sociales en un contexto positivo del mercado de trabajo (LAPARRA NAVARRO, 2007)[36].

En todo este recorrido por la historia de los gitanos cabe mencionar un par de apuntes interesantes. Por un lado, en los años 70

[35] Para saber más sobre la historia de este colectivo en España es interesante leer la obra de Teresa San Román que ha dedicado el grueso de su investigación y sus exhaustivos estudios a este grupo. Miguel Laparra Navarro también ha sido otro destacado investigador en este campo.

[36] Aunque de nuevo, la situación ha vuelto a cambiar ya que según el último informe de FSG, este colectivo ha sido uno de los que más ha sufrido la actual crisis, no solo en pérdida de empleos sino también en el recorte de ayudas sociales (FSG, 2014).

se da la migración de gitanos portugueses a Galicia y Extremadura y que más tarde se ampliará al resto del país. Estos son individuos de escasos recursos que acabarán formando barrios chabolistas en las periferias de las ciudades. Todos ellos, constituyente los grandes focos de actuación de los agentes sociales en cuanto al tema de exclusión social.

Por otro lado, desde la caída del Muro de Berlín, ha habido un éxodo de familias gitanas de países del Este, principalmente de Rumanía y Bulgaria, en especial desde dos fechas: 2002 (cuando se eliminó el visado para estos dos países) y desde el 2007 (cuando estos países se adhirieron a la Unión Europea). Todos ellos han elegido España como lugar de destino. Su número es difícil de cuantificar al ser parte de los grupos de ciudadanos de estos países que han fijado su residencia en España y al no haber registros que recojan la pertenencia étnica de los extranjeros residentes en nuestro país (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012).

Son todos ellos individuos de aspecto característico: su atuendo, el ejercicio de la mendicidad (abandonada por los gitanos españoles), la formación de nuevos núcleos de chabolas o la reactivación de los antiguos, por hablar el *romanò*, su dependencia de la caridad pública tanto privada como institucionalizada, etc. (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010).

La presencia de estos grupos de gitanos europeos ha puesto de manifiesto las enormes diferencias culturales, lingüísticas, sociales, etc. entre los gitanos de *fuera* y los españoles (por ejemplo, no se han detectado redes de solidaridad entre los gitanos españoles y los europeos o mismamente, de complicidad entre ellos).

Finalmente, se ha notado que mientras las comunidades gitanas de Europa del Este van a peor, los gitanos en España van a mejor, aunque no hay datos comparativos que permitan ver su evolución y la mejora de los gitanos nacionales: hay indicios que indican una mejora en el empleo y en el crecimiento de actividades económicas (según se deduce de los diferentes estudios mencionados a lo largo de este análisis) aunque se mantienen niveles altos de precariedad laboral (LAPARRA, 2007).

3.2.2. EL COLECTIVO GITANO ESPAÑOL Y LAS DIFERENTES REALIDADES SOCIALES

Lo primero que llama la atención del colectivo gitano español es que después de más de cinco siglos de permanencia en el territorio nacional sabemos muy poco de ellos y como menciona Laparra (LAPARRA, 2007) la razón de esto la podemos encontrar en una combinación de falta de interés de la sociedad mayoritaria junto con una estrategia defensiva de ocultamiento por parte de la comunidad gitana. La mezcla de ambas ha dado lugar a desconocer casi por completo a toda una comunidad que convive codo con codo.

La comunidad gitana presenta en España un perfil heterogéneo (a diferencia de en otros países, marcada por altos rasgos de pobreza y exclusión) con tres situaciones sociales diferentes (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012):

- Muchos gitanos tiene unos niveles socio-económicos altos y/o medios y viven una situación social de integración plena. Son muchos de los gitanos andaluces, con un trabajo estable y formas de vida comunes.

- Un grupo amplio, el mayoritario, que ha experimentado notables avances en las últimas década, más integrado y que ha superado las problemáticas más intensas, pero que se mantiene en condiciones bastante precarias (empleo, vivienda ingresos,...) y por ello en una situación de fuerte vulnerabilidad. En este grupo podríamos incluir a la mayoría de los gitanos que viven en la actualidad en los diferentes barrios en expansión de nuestras ciudades.
- Finamente, un segmento minoritario (marginados y chabolistas) compuesto por personas en situación de exclusión social severa y que han experimentado pocos avances. Son estos los que concentran los problemas más intensos de este colectivo. Son los que ocupan los enclaves chabolistas de nuestras ciudades y que se mezclan con otros individuos en fuerte riesgo de exclusión social, de tal manera que la separación entre todos sus miembros se hace muy difícil.

Para finalizar con el recorrido por la comunidad gitana en nuestro país, consideremos ahora la relación de este colectivo con aspectos sociales básicos como son la educación, la salud, el empleo, entre otros, además de aspectos sociológicos del tipo discriminación o marginalidad.

3.2.2.1. GITANOS Y EDUCACIÓN

Tradicionalmente se ha considerado a este colectivo como una minoría con bajos niveles educativos y altos grados de analfabetismo

(CORSI [et al.], 2008: 11)[37]. Hoy en día, al considerar su educación, se parte de dos rasgos clave:

- Hasta los 14 años, los niveles de escolarización son muy similares entre ambos colectivos, gitanos y población general (FSG, 2014: 46).
- Por el contrario, la mayor diferencia en los niveles de escolarización entre una población y otra se da a partir de los 18 años, con 50 puntos de diferencia entre un grupo y otro. La presencia de jóvenes gitanos en estudios post-obligatorios es todavía muy difusa (aunque con una tendencia en aumento) y la brecha con respecto al conjunto de la población es todavía muy profunda (LAPARRA, 2011).

Como ya hemos visto, en la enseñanza primaria la situación ha mejorado notablemente con respecto a etapas anteriores: el 90% de los niños en edad escolar se han incorporado a la escuela (FSG, 2014: 6)[38], pero el problema se da en etapas posteriores: más del 60% del alumnado gitano no ha alcanzado el título de la ESO (FSG, 2014: 57). Este dato, a nivel porcentual se sitúa en un 64%, dato muy superior al 13% existente para la población general (FSG, 2014: 3). A esto hay que añadirle el abandono de los estudios que se suele dar a la edad de 16 años (basada siempre en razones de cansancio con los estudios, poca identificación y/o en motivos familiares) (FSG, 2014: 52-53).

[37] En un informa de la FSG, se menciona que los gitanos que no tienen estudios son un 58,2% de la población mientras que para el resto de la población esta cifra se rebaja al 12,8% (FSG, 2008: 17).

[38] No solo la *FSG* sino también el *Instituto de la mujer* se han hecho eco de esta realidad: ha habido un avance en la escolarización de los niños gitanos en sus primeros años. Sus tasas de escolarización son más bajas que para el conjunto de la población general pero han ido aumentado y con tendencia al alza (FSG, 2010).

Para entender todo lo anterior, hay que considerar que hasta hace poco la escuela era uniformadora y que entendía la integración como una asimilación y no como una convivencia basada en el respeto hacia las diferencias culturales. No se concebía la multiculturalidad como algo positivo sino que debía ser corregido mediante la educación y la asimilación de las minorías por la cultura mayoritaria[39]. Por ello, las políticas educativas tenían como objetivo que el alumnado se integrase en el grupo mayoritario y llevaban aparejadas una aculturación de los alumnos (CHAMIZO DE LA RUBIA, 2002).

Todo esto se refleja en la ausencia de elementos culturales e históricos de la comunidad gitana en los proyectos de los centros educativos (sólo se da en un 12%) (LAPARRA, 2007). Esta falta de referentes del pueblo gitano a nivel escolar y a todos los niveles (de alumnado, de profesorado, a nivel universitario...), repercute negativamente en una población en la que los referentes son muy importantes y en la que la comunidad tiene mucha influencia en los individuos (FUNDACIÓ PERE TARRÉS, 2006: 228). Además, existe la tendencia a comparar la población gitana con la mayoritaria, como conjuntos distantes pero en ambos lados se comparten posiciones de marginalidad y exclusión (CARDIEL, 2007).

3.2.2.2. GITANOS Y VIVIENDA

Hace años que la figura del gitano errante dejo de ser una realidad. Aunque muchas familias se trasladan para trabajar en la recolección o bien visitar a sus familiares durante las festividades, sin

[39] También no hay que olvidar que cuando se habla de cultura mayoritaria en la escuela se alude a la educación de una clase media alta con una tradición en la escolarización, pero la mayoría de familias de nuestro país empezaron esta tradición hace solo 20 años, cuando las clases bajas accedieron a niveles educativos superiores (ABAJO; CARRASCO, 2004: 25).

embargo, todas ellas son migraciones con retorno. Todos estos movimientos han estado relacionados con sus oficios característicos (venta ambulante, arreglos de cacharrerías, etc.), pero en la actualidad, ésta situación se ha minimizado por razones tales como (CABANES HERNÁNDEZ; VERA GARCÍA; BERTOMEU MARTÍNEZ, 1996):

- La mayoría de los niños gitanos están escolarizados y es un lastre sacarlos del colegio, máxime cuando reciben algún tipo de ayuda por la escolarización.
- Algunos individuos de este colectivo tienen trabajos con horarios rígidos por lo que no pueden ausentarse demasiado tiempo.
- En la actualidad, la venta ambulante está prohibida en la mayoría de los pueblos, lo cual limita uno de sus modos de vida.
- Desde la aparición de los vehículos a motor, los viajes que se realizaban antes en diferentes jornadas, se pueden hacer en la actualidad en el día.
- Las ayudas sociales atan a las familias a un lugar determinado y el ausentarse durante un tiempo puede suponer su perdida.

La población gitana tiende a vivir en núcleos urbanos, un 88%, frente al 10-12% en asentamientos segregados y hábitats deprimidos (focos chabolistas, casas prefabricadas, cuevas, etc.) (FSG, 2010: 17) siendo esto último ya una práctica minoritaria. Como resultado de los planes de realojo que desde finales de los años 70 se han llevado a cabo, se han eliminado muchas viviendas de este tipo y se ha alojado a esta población en edificios de vivienda pública y/o protegida (el 59%) (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010). Los individuos que habitan en núcleos urbanos suelen asentarse en barrios de expansión

(el 24,4%), donde sus viviendas estarían integradas en la trama urbana a consecuencia de las expansiones urbanísticas de las ciudades, que buscaban el realojo de los antiguos núcleos chabolistas (FSG, 2010: 17). La vieja práctica del ubicar a la población chabolista en pisos en un solo barrio convirtiéndolos en *guetos* ha sido sustituida por la dispersión de las familias gitanas en edificios habitados por la población general, con el fin de poder mejorar su integración y su participación ciudadana (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010).

3.2.2.3. GITANOS Y SALUD

La comunidad gitana es un grupo muy vulnerable en cuestiones sanitarias y marcado por aspectos como son (GARCÍA GARCÍA, 2006: 11), (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012):

- Una alimentación deficiente y la ausencia de vacunas.
- La persistencia de enfermedades erradicadas en la población general y la existencia de múltiples enfermedades crónicas.
- La existencia de roles sociales muy diferenciados significa una mayor carga de trabajo para la mujer con el consecuente empeoramiento de sus condiciones de vida y un envejecimiento prematuro.
- Constituyen un grupo de riesgo para las malformaciones congénitas debido a sus factores genéticos y culturales (la endogamia).
- Tienen una elevada tasa de embarazos con partos a edades muy tempranas y hasta edades muy avanzadas.

- Poseen una escasa información sobre planificación familiar por carecer de métodos anticonceptivos y la persistencia de mitos e ideas erróneas. Igualmente, un menor uso de las prestaciones preventivas a nivel ginecológico.
- Tienen una mayor prevalencia de problemas dentales, visuales, auditivos y de accidentes de todo tipo.
- Y en general, se da una mayor frecuencia de estilos de vida poco saludables.

A todos estos aspectos habrá que sumarle sus condiciones de vivienda, la precariedad de éstas, sus condiciones laborales, su escaso nivel educativo etc., todos ellos factores que agudizan de un modo u otro la mayor incidencia de sus problemas de salud.

Con todo este panorama, destacan datos como por ejemplo el que la mortalidad infantil sea 1.4 puntos mayor que la media nacional o que su esperanza de vida se sitúe en 8-9 años inferior a la general (GARCÍA GARCÍA [et al.], 2008). Aunque según estudios recientes sobre el tamaño de la población gitana en nuestro país destacan su paulatino envejecimiento (pero siempre menor que el del resto de la población), marcada por la actualización de los cambios culturales (factor que como ya hemos visto, está ayudando a que este colectivo adquiera rasgos más generales en todos estos aspectos) (ALFAGEME CHAO; MARTINEZ SANCHO, 2011).

3.2.2.4. GITANOS Y EMPLEO

El trabajo de este colectivo se caracteriza por la precariedad y aunque cada vez más se han abandonado sus oficios tradicionales y se ha dado la incorporación al mercado de trabajo normalizado, otros trabajos como son la venta ambulante o la chalanería, siguen siendo su

carta de presentación a nivel laboral (GARCÍA GARCÍA, 2006: 11). Partiendo de esta idea, su actividad laboral (SALMERÓN RUIZ, 2009), (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012), (GARCÍA GARCÍA [et al.], 2008) se distribuye del siguiente modo:

- El 48,5% del colectivo gitano trabaja como autónomos frente al 18,3% de la población general.
- El 51,5% de esta población es asalariada frente al 81,6% de la general.
- Este colectivo tiene altas tasas de actividad laboral (72% para edades entre 16-65 años, es decir, 8,8 puntos más alta que la de la población general) debido a su mayor juventud y a su acceso más temprano al mundo laboral.
- La población gitana presenta una mayor tasa de desempleo juvenil: 4 de cada 10 parados gitanos son menores de 25 años frente a 2 de cada 10 de la población general.
- El subempleo, el autoempleo, el trabajo en el negocio familiar y la temporalidad son las estructuras de trabajo dominantes y sólo el 7,4% tiene un empleo fijo.
- Finalmente, la población gitana jubilada es sólo del 11% frente al 30% de la población general.

Aunque con toda esta panorámica que hemos esbozado, en la actual situación de crisis, un informe de SOS Racismo (SOS RACISMO, 2010: 58) menciona que en la actualidad este colectivo consiguió un 35% menos de contratos de trabajo en el año 2009 respecto al año anterior[40].

[40] La población gitana consiguió solamente 2.859 contratos en 2009 frente a los 4.389 obtenidos en 2008 a través de programas destinados a este colectivo

Finalmente, hay que reseñar un aspecto importante relacionado con el empleo: la puesta en marcha del Programa Acceder de la Fundación Secretariado Gitano, orientado a potenciar el acceso al empleo asalariado de todas las comunidades gitanas en España. Su puesta en marcha se ha visto de una manera especialmente positiva en un contexto de mercado de trabajo donde es especialmente duro el encontrar oportunidades laborales para ellos: todo esto explica unos resultados razonablemente positivos de inserción laboral en este programa (el 40,5 % de sus usuarios han tenido algún contrato) (LAPARRA, 2007).

3.2.2.5. GITANOS Y MARGINALIDAD

Como ya hemos visto, el colectivo gitano ha sido históricamente uno de los grupos más excluidos de la sociedad, de tal manera que han alcanzado la condición de minoría étnica marginada (MARTIN PALOMO, 2002)[41]. Esto lleva asociado una serie de problemas (discriminación, escasas perspectivas laborales, baja esperanza de vida, etc.), todas ellas condiciones ya consideradas en su mayoría anteriormente y todo lo que conlleva asociado. Una de las principales causas de esta marginalidad vine ocasionada por los niveles de pobreza, fenómeno muy extendido en este grupo[42]. Como destaca el informe de la

(V. A. PROGRAMA ACCEDER, programa de búsqueda de empleo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

[41] Se dan en este colectivo los procesos de exclusión más severos: 3 de cada 4 hogares gitanos sufren estos procesos y 1 de cada 3, procesos de exclusión severa. Las probabilidades de que una familia gitana acabe en esta situación son 10 veces mayor que la media, y por el contrario, las posibilidades para los inmigrantes extracomunitarios o de la Europa del Este se reducen solamente a 4, una cifra bastante menor (GARCÍA GARCÍA [et al.], 2008).

[42] Las rentas de inserción en nuestro país no llegan a un 10% de la población y este dato es importante ya que si las comparamos con países como Francia

Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España y como ya hemos visto, el perfil de los gitanos es heterogéneo y con diferentes niveles socio-económicos. En la actual crisis económica los grupos de población socialmente más vulnerables, como es éste el caso, han sido los más castigados y sobre los que esta crisis está teniendo efectos más negativos (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012)[43].

Esta situación de marginalidad se agrava por la progresiva ilegalización de alguna de sus formas de vida: el consumo y el tráfico de drogas han sido una de las causas que más han contribuido a su presencia en las cárceles y a empeorar su imagen, con una opinión pública muy desfavorable. Su presencia en éstas es muy superior a la de otros grupos étnicos tradicionalmente discriminados (por ejemplo, la población negra en EE.UU. o los aborígenes en Australia, minorías que ya de por si tienen una presencia superior a la población general en los penales de sus respectivos países) (MARTIN PALOMO, 2002)[44].

Finalmente es interesante mencionar que esta marginalidad ha sido desarrollada y fomentada en muchos países a nivel institucional con la creación y mantenimiento de escuelas exclusivas para niños gitanos, manteniendo así la continuidad de situaciones de

donde el 80% de los gitanos reciben este tipo de ayudas, se ve un claro desfase (SALMERÓN RUIZ, 2009).

[43] Para ampliar esta información, se puede consultar el Informe FGS del año 2014 (FSG, 2014).

[44] Según datos del CIS del 2005 (CIS (a), 2015), la convivencia con gitanos es la más rechazada por encima de la convivencia con alcohólicos o ex-convictos y muy por encima de la convivencia con personas con problemas psíquicos o inmigrantes, tanto a nivel de vivienda, estudios, etc. Por otro lado, la presencia de mujeres gitanas en las cárceles españolas es casi 20 veces superior a la población general, representando el 25% del total (MARTIN PALOMO, 2002).

marginalidad. La razón de esto se basa en lograr el grado máximo de escolarización, de ahí su creación y mantenimiento en la actualidad[45].

3.2.2.6. GITANOS Y DISCRIMINACIÓN

Una de las características de la cultura gitana española es su alto grado de sincretismo con el resto de las culturas de nuestro país a la vez que mantienen sus características y rasgos tradicionales que se transmiten en el ámbito familiar: la mayoría de los gitanos conviven e interactúan con personas no gitanas (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012). Pero pese a esta realidad común, la cultura gitana es una de las más discriminadas de nuestro país y en torno a este colectivo se mantienen multitud de estereotipos y de prejuicios: el informe de *SOS Racismo* (SOS RACISMO, 2010) destaca que el colectivo gitano es una de las minorías más discriminadas en la sociedad española (incluso por delante de magrebíes y africanos).

Igualmente a nivel escolar, la población gitana es la más rechazada en las aulas tras la magrebí: así, un 27,4% de los estudiantes de Secundaria expulsaría de su clase y del país a los niños gitanos y un 34% a los magrebíes[46]. En una serie de estudios

[45] Se estima que en Europa, un 75% de los niños gitanos reciben enseñanza en escuelas especializadas para gente con discapacidades o problemas mentales sin padecer ninguno de estos trastornos. Esta situación ha sido criticada desde diversas vertientes pero en contraposición avalada por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (REY MARTINEZ, 2006-2007).

[46] En este punto resulta interesante mencionar la obra de Calvo Buezas (CALVO BUEZAS, 2006) que analizan las actitudes hacia los gitanos a nivel académico en los años 80 y 90, concluyendo que existe un alto número de prejuicios entre los alumnos hacia otros grupos siendo más los prejuicios hacia los gitanos. Así, los gitanos son el grupo étnico que con más frecuencia rechazan profesores y alumnos en los colegios. Lo peor de todo, es que esta

sociológicos realizados en los años 80 y 90 (CALVO BUEZAS, 1999) en relación al ámbito educativo se refleja en datos tales como:

- El 49% de los profesores encuestados dicen que no le gustaría trabajar con gitanos.
- El 27% de los adolescentes dicen que prefieren no tener a niños gitanos en las aulas.
- El 43% de los alumnos consideran que los gitanos son responsables de su pobreza y marginalidad.

Estas situaciones de discriminación y rechazo, junto a las de marginalidad, sus condiciones económicas, su inaccesibilidad al mercado laboral o los bajos niveles de formación académica constituyen la base de la exclusión social a la que están sometidos la mayor parte de este colectivo (FSG, 2010) y fomentada por la crisis actual[47].

Finalmente no podemos acabar este apartado sin recordar las palabras que Juan de Dios Ramírez-Heredia, diputado gitano, exponía en 1985 ante el Congreso de los Diputados:

> "La Constitución de 1978 instauró en España un régimen político democrático. La democracia afrontó conflictos seculares motivo de enfrentamientos e irresolubles. La Comunidad Gitana vio que se abrían unas posibilidades de solventar la normalización de la presencia de la minoría gitana en el seno de la sociedad española: esa normalización significa

realidad presente hace ya más de 30 años, sigue manteniéndose en la actualidad.

[47] Los diferentes informes que cada año publica la FSG así como ONGs como Amnistía Internacional, Ayuda en acción o asociaciones del mismo tipo no dejan de poner de manifiesto las persecuciones sucedidas en todos los países de la Unión Europea, en donde se han llevado a cabo expulsiones y discriminación y en donde los diferentes gobiernos parecen impasibles ante tal realidad.

> hacer compatible el mantenimiento de nuestra identidad diferenciada con el reconocimiento de hecho y en la práctica de nuestra condición de ciudadanos españoles con todo lo que ello conlleva. Ahora, después de más de quince años de democracia, el balance que podemos hacer no sólo es desconsolador sino que nos abruma la sensación terrible de estar perdiendo una oportunidad que puede que no se vuelva a presentarse en muchos años si es que se presenta."

Como menciona Vega Cortes (VEGA CORTÉS, 1998) al hablar sobre este escrito, este texto podría repetirse hoy mismo sin que tuviéramos que cambiar nada ya que lo que denunciaba continúan en la actualidad: no se ha logrado comprender que la cuestión gitana no es caridad o asistencia social. Aunque hay una parte importante de esa comunidad que vive en la pobreza, ésta no es como resultado de ser gitanos sino por ser pobres y solventar sus necesidades tiene que darse dentro de un marco de justicia social.

3.3. PRINCIPALES ENFOQUES PARA EL TRABAJO CON LA COMUNIDAD GITANA

Consideraremos ahora todas aquellas características, algunas de ellas ya vistas, a la hora de pensar en desarrollar cualquier tipo de trabajo con este colectivo, ya no solo desde el punto de vista bibliotecario sino que también aplicable desde cualquier otro campo de trabajo. De nuevo, aunque podemos considerar que lo expuesto en a lo largo de este trabajo puede resultar reiterativo y ya comentado, creemos que no debemos de obviarlo ya que serán las líneas básicas de trabajo.

3.3.1. POBREZA, DISCRIMINACIÓN Y MARGINALIDAD

Como ya hemos visto no solo a nivel europeo sino también a nivel nacional, la mayor parte de la población gitana vive en una situación de pobreza con todos los problemas asociados que conlleva. Toda esta realidad ha de ser tenida en cuenta al trabajar con este colectivo: sus bajos niveles económicos van asociados a los niveles sociales en una espiral que se retroalimenta y les impide avanzar.

A esto se le une un desconocimiento completo sobre esta cultura; así, de entre los comportamientos y prácticas discriminatorias destacan el asociar a este colectivo con la delincuencia, su falta de interés por integrase o el vivir de las ayudas sociales y aunque en los últimos años ha habido campañas de sensibilización destinada a romper con estos estigmas, estas ideas persisten en la sociedad de tal manera que es uno de los principales factores que dificultan la inclusión social. Así como indica en el texto de la *Estrategia Nacional para la inclusión social de la población gitana en España* (ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, 2012), estas ideas se dejan notar a la hora de la búsqueda de empleo, el acceso a servicios o la vivienda.

El pensar en desarrollar algo con este colectivo, implica enfrentarse a dos realidades de partida: por un lado, el ser una minoría y por otro lado, estos problemas de exclusión y pobreza. Y este doble hecho implica ya de por si un grupo problemático y con el que es difícil trabajar. Además, de estos dos datos, el desconocimiento de ésta y las ideas preconcebidas sobre ellos hace que cualquier tipo de actuación sea complicada.

3.3.2. EDUCACIÓN

El tema de la educación y la población gitana constituye una materia problemática y compleja donde confluyen multitud de factores que hacen difícil una solución global, y de nuevo, con muchos temas encadenados. Lo que si destacan todos los textos y estudios sobre este colectivo es que para una integración total y plena del colectivo gitano se necesita una correcta integración educativa de los más jóvenes y esto solo es posible si los sistemas educativos les ofrecen una educación que respete su propia realidad cultural y social (CHAMIZO DE LA RUBIA, 2002). En capítulos posteriores, veremos cómo trabajar con este colectivo desde este punto de vista, teniendo en cuenta aspectos ya considerados en su momento en relación con la educación escolar y las minorías en general y las actuaciones más concretas desde un punto de vista bibliotecario.

3.3.3. ASOCIACIONES

Todos los estudios sobre la realidad gitana coinciden en considerar que los esfuerzos para la promoción de este grupo se deben a su propio trabajo. Así, desde mediados de los años 60, los gitanos españoles comenzaron a organizarse y a crear asociaciones para conseguir el reconocimiento de sus derechos, la mejora de su nivel de vida y su promoción cultural (CARDIEL, LAPARRA, 2007). Estas asociaciones han venido trabajando en la lucha contra la delincuencia, su escolarización, en colaboración con agentes, entidades y organismos tanto locales como estatales, etc. (CHAMIZO DE LA RUBIA, 2002). Gracias a ellas, este colectivo ha logrado una participación política y ha lucha por dejar atrás todos los prejuicios y la imagen estereotipada del gitano que ha condicionado y coartado su participación social (LAPARRA, 2007).

Las razones y causas que les han llevado a participar en este tipo de entidades son: por un lado, el simple hecho de ser gitano y el carácter único de este colectivo ya aludido anteriormente. Por otro lado, sería que estas asociaciones constituyen de por sí una fuente de formación e información que les ha servido para desarrollar y mejorar en su mundo laboral. También destaca otra razón: la preocupación por la educación global de los hijos, ya que la escuela y la educación son la base que dan lugar a la participación en este tipo de entidades de las familias gitanas (FUNDACIÓ PERE TARRÉS, 2006: 254-257). Chamizo de la Rubia (CHAMIZO DE LA RUBIA, 2002) comenta que con la intervención y participación de estas asociaciones existe la esperanza de grandes avances en su proceso de integración en el sistema educativo y de ahí su importancia.

Finalmente hay que menciona aquí la figura del mediador intercultural, elemento clave en este contexto como persona encargada de establecer contacto con los diferentes agentes locales para obtener información sobre el colectivo gitano, saber los servicios que precisan, etc. (WELLER, 2005). Esta figura también estará presente a nivel escolar y su labor será la de facilitar la comunicación y comprensión de las diferencias culturales (CARDIEL, 2007)[48].

3.3.4. FIGURA DE LA MUJER

Ya hemos visto que entre los múltiples estereotipos sobre la cultura gitana es el ser machista, con la figura de la mujer subordinada a la del hombre (GONZALEZ ENRIQUEZ, 2010). Y esta idea re refuerza

[48] Una entidad que destaca en todos los textos consultados es la figura de la Iglesia Evangélica, institución que ha buscado desarrollar un proceso comunitario de base religiosa que va más allá del carácter familiar (como ya hemos visto, muy marcado en este colectivo) y transformar y modernizar sus pautas culturales (LAPARRA, 2007).

cuando se ven los datos sobre sus tasas de escolarización ya que estas son menores que las de los hombres, contrariamente a lo que sucede con el resto de la población[49]. Pero esta idea que tenemos de la mujer gitana viene mostrando desde hace algún tiempo variaciones: en la actualidad, la mujer gitana se ha convertido en el motor de cambio hacia la igualdad y la lucha por los derechos de las personas gitanas y cada vez son más palpables sus aspiraciones a una promoción social y un abandono de su posición tradicional.

Estos cambios tienen repercusión no solo en sí mismas sino también en toda la comunidad y su entorno: se dejan notar en un retrasado en la edad del matrimonio, la reducción del número de hijos y la paulatina adopción del modelo de familia nuclear (LAPARRA, 2007)[50]. Sus reivindicaciones ante diferentes instituciones y organizaciones nos muestran una mujer implicada, activa y preocupada por su situación y la de su familia (MACÍAS; REDONDO, 2012: 71-92) y toda esta realidad la están teniendo en cuenta los servicios sociales y las entidades que trabajan con la comunidad gitana a la hora de diseñar líneas de actuación (LAPARRA, 2007).

Todo esto se deja notar en la presencia del asociacionismo femenino[51], entidades que dentro del movimiento asociativo reivindican

[49] Las razones del abandono de los estudios suele tener casi siempre un componente de género: casi el 43% de las chicas abandonan los estudios aludiendo al deseo de montar una familia frente al casi 17% de chicos (FSG, 2014: 53-57).

[50] De nuevo, el papel de la cada vez mayor permeabilidad cultural de esta minoría y la adopción cada vez más de características de la población general. Y de nuevo, realidades entrelazadas, el nuevo papel de la mujer y los cambios sociales recientes.

[51] Llorent Bedmara (LLORENT BEDMARA, 2012) menciona asociaciones como son: *Asociación de la mujer gitana* que busca romper con las viejas normas relativas a su comportamiento y promueven compartir derechos con las mujeres de otras culturas; *Asociación de la mujer gitana andaluza* (AMURADI), orientada a la educación de la mujer gitana y su participación social por medio de talleres y cursos donde se les enseña a encontrar trabajo; *Asociación ROMI*

la promoción de la mujer con un carácter no solo de género sino también cultural, al luchar a la par por sus derechos y por los de la cultura gitana (CARDIEL, LAPARRA, 2007). Ejemplo de esto han sido los *Congresos Internacionales de Mujeres Gitanas* donde se han debatido las actuaciones llevas a cabo en educación, trabajo y feminismo para luchar contra la desigualdad social.

3.4. SÍNTESIS

Como hemos visto, hablar de la minoría gitana es hablar de un grupo étnico con una serie de problemas asociados, problemas que no solo se dan a un nivel nacional sino que también están presentes a nivel europeo.

Toda esta amplia colección de problemas que hemos visto y analizado se entrelazan y mezclan unos con otros de tal manera que no es posible hablar de uno sin mencionar el anterior, lo que significa entrar en una vorágine de situaciones difíciles de considerar por separado. Todo esto lleva a pensar que se está repitiendo la misma información una y otra vez. Y hay que decir que en cierta manera esta idea es cierta: se han comentado los rasgos de este grupo tanto a nivel nacional como general.

Esta doble perspectiva se basa en trabajar en último término con el colectivo gitano a nivel nacional, ya que aunque gozan de una amplia serie de rasgos comunes a todo el colectivo en su conjunto,

de mujeres gitanas, nacida en los años 90, realiza programas de prevención y control de la delincuencia junto con programas de alfabetización de todo tipo; *Federación andaluza de mujeres gitanas*, que busca la implantación de proyectos educativos con el objeto de lograr adaptaciones curriculares al alumnado gitano. A la vez, con el fin de erradicar la delincuencia, elabora cursos para el profesorado sobre la cultura gitana y programas entre el colectivo gitano para ser conscientes de la importancia de la escolarización de sus hijos.

también presentan una serie de características propias a tener en cuenta para un posterior trabajo desde un punto de vista bibliotecario. Pese a eso, la discriminación y la exclusión constituyen sus problemas centrales alrededor de los cuales girarán todos los demás. Y serán estos desde los que se deba partir en análisis posteriores.

Igualmente se han tenido en cuenta una serie de aspectos básicos que deberían de constituir las líneas de trabajo con este colectivo, aspectos que se verán posteriormente en más detalle y que se ampliarán con otros de carácter más específico.

Parte II

LA BIBLIOTECA PÚBLICA HOY EN DÍA. ACTUALIZACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MINORÍAS

CAPÍTULO 4

LA BIBLIOTECA PÚBLICA. UN NUEVO MODELO SOCIAL

Tras estos tres capítulos anteriores que han configurado el marco teórico de este trabajo de investigación, nos vamos a centrar ahora en lo que es nuestro campo de estudio: las bibliotecas y más concretamente, las bibliotecas públicas. Las razones para centrarlo en este tipo de institución se basan en su carácter y en su labor social.

Este carácter social fue en su momento la base de su nacimiento: una institución nacida a finales del Siglo XIX con este fin y un siglo después este mismo propósito y objetivos siguen plenamente vigentes. Pero pese a conservar este espíritu inicial, la biblioteca pública ha cambiado de manera tan rápida como se han dado los cambios de todo tipo en nuestra sociedad. Este tipo de biblioteca se ha visto abocada a variar sus funciones para estar al día en la sociedad en la que se enclava[52].

Las razones de este cambio vendrán dadas por las nuevas realidades en las que se localizan: un mundo que ha avanzado de manera espectacular, en donde las nuevas tecnologías son las herramientas de trabajo de cualquier actividad, tanto intelectual como manual y en donde el conocimiento de estas nuevas formas de trabajo son el elemento clave sobre el que ha de girar toda actividad cotidiana.

Ante esta realidad, la biblioteca ha tenido que adaptarse, desarrollando nuevos mecanismos. El libro ha dejado de ser su único foco de atención mientras que aspectos tales como la formación o la atención social se han convertido en prioritarios. Esto sobre todo queda patente si pensamos en la atención que han de recibir los grupos desfavorecidos o excluidos y, es decir, las minorías.

[52] Podemos decir que los cambios existentes a lo largo de todo el S. XX en nuestra sociedad son equivalentes que se dieron en Europa en los cuatro o cinco siglos anteriores.

4.1. LA BIBLIOTECA PÚBLICA. LEGISLACIÓN BIBLIOTECARIA SOBRE MINORÍAS

Empecemos considerando el papel de la biblioteca pública, sus funciones actuales ya esbozadas y su labor y papel en la actual Sociedad de la Información. En todo este contexto, destaca cada vez más la presencia de diferentes minorías, las cuales no son en muchos casos una novedad en la sociedad occidental pero si el hecho de que éstas sean ahora conscientes de sus derechos y su papel en su nueva sociedad de acogida.

A lo largo de este apartado no solo consideraremos las funciones de la biblioteca pública, tanto las tradicionales como las más recientes sino que se contemplará la legislación bibliotecaria existente en la actualidad en relación a las minorías y en especial a la minoría gitana, objeto de estudio de este trabajo de investigación.

4.1.1. LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y SUS FUNCIONES

Cuando las bibliotecas públicas ven la luz, lo hacen para educar a los menos favorecidos ante la imposibilidad de que estos pudieran acceder a una educación formal. Con esto, las bibliotecas lograron abrir un mundo de oportunidades para las clases trabajadoras[53]. El planteamiento de la creación de este tipo de bibliotecas resulta innovador en sí mismo pues la biblioteca pasa de ser un espacio de mero almacenamiento de libros a ponerse al servicio de las personas. Y esta idea de partida sigue vigente en la actualidad: el

[53] Como mencionan autores como Muddiman et al (MUDDIMAN [et al], 2000), cuando las bibliotecas públicas surgen, éstas eran tan populares entre los trabajadores manuales que en 1880, el 63% de estos trabajadores eran usuarios de este tipo de biblioteca.

libre acceso a los documentos y el ser un lugar en el que las personas puedan trabajar, estudiar o disfrutar del placer de la lectura.

Las bibliotecas públicas nacen en un momento en el que empieza a desarrollarse una visión más altruista y con mayores implicaciones sociales sobre la sociedad del momento. Solo las clases más pudientes podían hacer frente a la adquisición de libros y por otra, la creación de una colección pública suponía un paso importante para facilitar el acceso a la información y al conocimiento a las clases más deprimidas junto con la posibilidad de gozar de una institución pública para la educación de la sociedad (BATT, 2006)[54]. Y esta ha sido la base de la que conocemos en la actualidad como biblioteca pública.

Esta idea ha estado presente desde los primeros textos normativos desarrollados sobre la biblioteca pública. Así, organismos internacionales tales como la UNESCO mencionan en su *Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS (a), 1995) el papel de las bibliotecas públicas como base de una sociedad informada y como eje de libertad, prosperidad y desarrollo. Y este mismo mensaje se reiterará años más tarde en las *Directrices de la IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 2001) al definirla como:

> "una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad."

En ambas definiciones ya vemos que el papel de la colección y del libro en si no es el eje central alrededor del cual gira la definición de biblioteca sino que la sustituye la figura del usuario (o de su conjunto, la comunidad), lo que supone un paso adelante: los documentos por si

[54] Si la biblioteca pública nace destinada a las clases menos favorecida, no hay que olvidar el aspecto más negativo de este hecho: el dirigir los hábitos lectores de las masas y orientarlos hacia *lo que debían de leer*.

solos no tiene mayor valor y solamente lo alcanzarán en su uso social. Este es el fin de una biblioteca pública actual[55].

¿Cuáles son las funciones de esta biblioteca que se centra más en el individuo y menos en la colección? Los autores clásicos de nuestro país menciona el servicio a la comunidad de esta colección con los medios y el personal adecuados (CARRIÓN GUTIEZ, 1993: 28-30), lo que significa que ya hace más de 20 años la concepción más reciente de la biblioteca pública está presente. De igual modo, el *Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS (a), 1995) menciona una serie de funciones relacionadas todas ellas con la información, la educación y la cultura.

Con los cambios que ha traído el nuevo siglo, la biblioteca ha tenido que adaptarse y esto se ha tenido en cuenta a nivel teórico y así, autores más actuales como Thorhauge (THORHAUGE, 1998) menciona que las funciones de la biblioteca pública en la actual Sociedad de la Información son:

- Apoyar la enseñanza reglada y no reglada.
- Apoyar y fomentar la educación de adultos.
- Ofrecer oportunidades de aprendizaje en un entorno educativo atractivo.

Pero el papel de las bibliotecas ha ido más allá: en una sociedad cada vez más cambiante, la biblioteca debe de reinventarse. Como en el momento que se creó, el acceso a la información continúa siendo un artículo de lujo en muchos países. La biblioteca pública sigue siendo la forma más eficaz de acceso al conocimiento. Pero junto este acceso al documento, la biblioteca pública ha de ofrecer alternativas, ha

[55] En nuestro país, teóricos como Carrión la definían como: "una colección de libros y de otros medios de comunicación del conocimiento social que, debidamente organizada, se pone al servicio de una comunidad con los medios técnicos y personales adecuados" (CARRIÓN GUTIEZ, 1993: 30).

de ofrecer servicios accesibles para muchos miembros de la sociedad, espacios tanto para la educación como para la socialización. Si las bibliotecas públicas nacieron con una vocación educativa, en la actualidad esta labor está completamente presente pero adaptándose a las diferentes realidades sociales existentes como son las nuevas tecnologías y las diferencias sociales[56].

4.1.2. LAS NUEVAS FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Sí la biblioteca pública nace destinada a las clases menos favorecida, hoy en día esta labor se centra en la atención a los diferentes grupos que conforman nuestra sociedad. Las bibliotecas nacieron en una sociedad que empezaba a ser consciente de las necesidades de los pobres y desfavorecidos por lo que quiso prestar atención a los diferentes estratos sociales. En la actualidad esta atención se focaliza igualmente en estos pero ampliándose hacia los diferentes grupos étnicos.

Aunque ya se vio que no ha habido un aumento sustancial de las migraciones y que nuestro mundo occidental ha sido el menos afectado por todos estos movimientos migratorios, pero si es cierto que estas sociedades han sido las más consciente de todos estos hechos y la biblioteca pública, como institución activa, ha intentado reflejar toda esta realidad. Este cambio progresivo en el foco de su actividad ha implicado un cambio de actitud hacia su labor y misión. Igualmente, ha obligado a éstas a tener que adaptar su papel, teniendo en cuenta

[56] Destacan ahora mismo diferentes estudios sobre los beneficios de la biblioteca pública y sobre su influencia en cuestiones de salud o diferentes ejemplos de bibliotecas públicas que participan en los servicios dirigidos a abordar cuestiones sociales, económicas y ambientales etc. a través de asociaciones, gobiernos y otras organizaciones, en resumen, múltiples usos de la biblioteca pública impensables hará 20 años (FUJIWARA; LAWTON; MOURATO, 2015), (PUBLIC LIBRARIES 2020, 2015).

aspectos tales como la psicología, educación, idiomas, cultura, etc. ya que la biblioteca es cada vez más, una parte de la comunidad y de sus problemas (HOUSKOVA, 2006: 95-97). Así, la biblioteca empieza a desarrollar nuevos papeles que serán el ser (NES, 2015):

- Centro de conocimiento, al favorecer el saber sobre las minorías y ayudarlas a localizar información sobre sus derechos y obligaciones.
- Institución creadora de identidad, estimulando y ayudando en la revitalización étnica.
- Lugar de encuentro ya que la biblioteca es un lugar seguro y agradable que favorece la participación e integración de los menos favorecidos y a la vez, es uno de los pocos lugares públicos neutrales donde se da una interacción.

Estos nuevos papeles que menciona Nes los podemos resumir en dos funciones básicas: la labor educativa y la labor social.

Así, la biblioteca pública es uno de los motores de enseñanza no reglada de nuestra sociedad y entre sus objetivos destacan el proporcionar conocimiento y fomentar el aprendizaje continuo. Esta labor educativa constituye el eje básico sobre el que se articula la actual sociedad de la información, una sociedad en la que tener acceso a la formación o no marca las diferencias. Los organismos bibliotecarios han sido conscientes de esto y así las *Directrices de la IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 2001) hacen hincapié en el papel de la biblioteca pública como colaboradora en esta labor educativa.

> "Las biblioteca públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de

> alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos."

reconociendo que el crecimiento del volumen de información ha modificado sus métodos de acceso y aumentado las dificultades de acceso para la mayoría.

Hablar de educación en la sociedad actual es hablar tanto de la alfabetización clásica como de la informacional ya que en el fondo lo que estamos haciendo es hablar de competencias o capacidades para desarrollar una serie de conocimientos adquiridos y que permitan resolver diversas situaciones en la vida de una persona. Así, la alfabetización ha variado a lo largo del tiempo y en la actualidad el desconocimiento de las nuevas tecnologías significa una carencia. Sí la sociedad de la información se caracteriza por el uso de las nuevas tecnologías, el carecer de los conocimientos para manejarlas implica una limitación en todos los ámbitos. Los principales organismos bibliotecarios han plasmado esta realidad y así, por ejemplo, la IFLA en sus directrices (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 2001) advierte de:

> "el riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella."

> "las bibliotecas públicas tienen la oportunidad de ayudar a que se tenga acceso al intercambio mundial de información. Pueden conseguir esto dando acceso a las TICs, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo."

Lo que nos está diciendo la IFLA en este texto es que la biblioteca pública ha de tener una dimensión educativa (algo que se ha

venido reiterando en cada uno de sus directrices, normas o pautas) y que ha de transformarse y adaptarse a las cambiantes realidades sociales. Hay que tener en cuenta que una sociedad bien preparada significa grandes mejoras para el individuo entre las que destacan la integración social, la participación ciudadana, la creatividad y el desarrollo de cada uno de los grupos que la componen. Por el contrario, una sociedad con carencias de este tipo implica que una parte de su población estará excluida lo que pondría en duda el concepto en sí de democracia.

Todo lo comentado hasta ahora está intrínsecamente unido a otra labor de la biblioteca, como es la labor social que contribuye a regenerar la comunidad a la que sirve. Las bibliotecas no solo deben de proporcionar acceso a la educación sino que deben de asumir el papel como un lugar de encuentro, lo que favorece la cohesión social y la creación de nuevos usuarios. Sí buscamos una sociedad más democrática donde todos tengamos acceso a los mismos recursos, es ahí donde la biblioteca ha de desarrollar su labor social junto con la educativa[57].

Saumell Calaf (SAUMELL CALAF, 2006) a la hora de hablar del papel de la biblioteca pública y de las actuales brechas a las que se enfrenta ésta, destaca el hecho de tener que hacer frente no solo a una sino a un conjunto de brechas en donde deberá jugar no sólo su papel tradicional de apoyo a la enseñanza sino también un papel como agente social y de lucha contra las desigualdades y que ha de servir a la sociedad ya que debe democratizar la información, el ocio, el acceso al conocimiento, la cultura, etc., creando espacios cívicos y poniendo a

[57] Según Pateman (PATEMAN, 2003) existen dos corrientes cuando se habla del futuro de la biblioteca pública en Gran Bretaña: una que busca la vuelta a los orígenes y centrarse en los servicios básicos (por ejemplo, el préstamo, creando bibliotecas con este fin) y la que rechaza el énfasis en libros y edificios (debido a la falta de préstamos y visitas) y se centra en un servicio basado en las necesidades.

disposición de sus usuarios nuevos modos de relación y participación ciudadana, garantizando un acceso igual para todos sin importar edad, genero, religión, educación o estatus social, en resumen, la biblioteca debe de alcanzar una labor social.

Pero este nuevo papel ha significado enfrentarse a numerosos problemas internos sobre la labor de la propia biblioteca: económicos, de personal, de apoyos de todo tipo, etc. aunque quizá la realidad más destacada sea el cambio de actitud hacia su propia labor y misión al tener que adaptarse a un nuevo papel. Y junto a esto la presencia de nuevas realidades: las minorías étnicas y lingüísticas[58].

4.1.3 NORMATIVA BIBLIOTECARIA SOBRE MINORÍAS

Como ya hemos visto, el mundo bibliotecario no ha sido ajeno a esta realidad y analizando normativas y directrices nos encontramos con que ya en 1972 la UNESCO definió en su *Manifiesto sobre la biblioteca pública* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (a), 1995) a la biblioteca pública como una institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información y expone los principios por los que ha de regirse:

> "La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías

[58] En los años 90, Patrick Roach y Marlene Morrison (ROACH; MORRISON, 1998) estudiaron la distancia existente entre biblioteca pública y comunidades étnicas y su falta de actuación respecto a la igualdad racial ya que sus actuaciones implicaban una falta de visión en cuanto a las diferencias raciales.

> lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos".

es decir, un centro abierto a todos, lo que implica que el primer texto actual sobre las bibliotecas públicas no se olvida de *los nadies*.

Una década más tarde aquel modelo de biblioteca pública vigente empieza a cuestionarse ya que empiezan a tenerse en cuenta de una manera más tácita las necesidades de la comunidad a la que se sirve y en donde se localizan ahora las minorías. Será en 1982 cuando se publiquen las *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009) cuyo propósito es:

> "promover pautas de justicia e imparcialidad en el servicio bibliotecario brindado a minorías étnicas, lingüísticas y culturales."

y que buscan el aplicarse en distintas situaciones y pretenden promover la comprensión y la tolerancia entre los grupos étnicos, lingüísticos y culturales de la comunidad a la que sirve. El hecho de que las autoridades bibliotecarias hayan sido conscientes de que las bibliotecas han de atender a las comunidades multiculturales se ha visto como el camino para que las minorías sean capaces de obtener materiales en sus propias lenguas, acceder a los recursos de información y en general, desarrollar las capacidades para que todos los miembros de la sociedad puedan progresar hacia una comprensión mutua.

En 1986 se publican las *Pautas para Bibliotecas Públicas de la IFLA* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 1988) que al analizarlas en más detalle vemos que mencionan como principio general los mismos fines que en textos anteriores, ya que al hablar de los diferentes tipos de servicios, se citan los servicios para minorías:

> "las minorías étnicas y lingüísticas pueden ser incapaces de utilizar al máximo todos los servicios disponibles de la biblioteca pública. Además, tienen otras necesidades como consecuencia de sus patrones culturales y de sus problemas de ajuste con la comunidad mayoritaria. Muchos, incluso, están en desventaja social y financiera en comparación con el resto de la comunidad. Por estas razones, se necesitan servicios especiales en la biblioteca pública."

García López y Monje Jiménez (GARCÍA LÓPEZ; MONJE JIMÉNEZ, 2001) comentan que este texto busca articular un modelo de biblioteca cuyo objetivo sea el satisfacer las necesidades de la comunidad y que su aspecto más innovador será el que la biblioteca no sólo deba tener en cuenta las necesidades de la mayoría sino también atender las demandas de la minoría. Aunque siendo fieles a la realidad hay que decir que la IFLA ha sido consciente de todo esto desde sus primeros textos y que todo esto no deja de ser ideas ya repetidas que fueron aportadas ya en su momento. Son una constante en su normativa que se vendrán repitiendo en todos los textos emitidos por este organismo internacional.

Las *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas* pasaron a ser directrices de tal manera que en 1998 se emiten las *Directrices para el Servicio Bibliotecario en comunidades multiculturales* (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009) que sostienen el principio de igualdad de todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales en relación a los servicios bibliotecarios.

> "Todos los grupos étnicos, lingüísticos y culturales, ya sean minorías o mayorías, deben disfrutar de un servicio bibliotecario al mismo nivel y de acuerdo con los mismos criterios."

Para lograrlo exhorta a las bibliotecas a tener materiales en los diferentes idiomas de las minorías de una manera equitativa a reflejar fielmente sus culturas y con el mismo nivel que los materiales ofrecidos a la población general.

Finalmente hay que mencionar otro texto de la IFLA: las *Directrices de la IFLA para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 2001) que sustituye a textos anteriores ya que como se menciona en el prefacio, estos no tuvieron las mismas consecuencias debido a la diversidad de circunstancias sociales y económicas de las bibliotecas en los diferentes países, con lo que las nuevas normas deberían tener un valor práctico. Estas directrices vuelven a reflejar el espíritu de todos los primeros textos de la IFLA al mencionar aspectos tales como:

> "la biblioteca debe reflejar las diversas culturas representadas en la comunidad. Debe disponer de materiales en los idiomas en los que habla y lee la población local y respaldar sus tradiciones."
>
> "La biblioteca deberá organizar servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen..."

Estos servicios han de incluir la contratación de personal nativo, la creación de fondos especiales para estos grupos o la aplicación de condiciones especiales para este tipo de usuarios y para crear estos fondos.

Otras instituciones u organismos han aportado su grano de arena a todo este panorama, y así, fruto del encuentro en materia de bibliotecas entre los responsables de los países de la Unión Europea

surgió la *Declaración de Copenhague* (DECLARACIÓN DE COPENHAGUE, 1999) donde destacan las nuevas funciones de la biblioteca pública, entre las que están la diversidad cultural y lingüística.

> "Las bibliotecas públicas son instituciones culturales, de acuerdo con la dimensión cultural del Tratado de la Unión Europea, con una gran responsabilidad sobre el patrimonio cultural, la literatura y la alfabetización"[59].

Igualmente las *Pautas PULMAN* (PAUTAS PULMAN, 2003)[60] mencionan como grupos vulnerables a las minorías étnicas, culturales y religiosas ya que el 18% de la población europea es pobre o sufre el riesgo de serlo. Éstas dan una serie de normas sobre como las bibliotecas deben trabajar para mitigar los problemas de la marginación social que afectan a estos grupos (por ejemplo, adaptar servicios a las necesidades de las minorías o conseguir que la biblioteca sea más atractiva para estos grupos minoritarios).

El mundo bibliotecario nacional ha vivido durante décadas ajeno a la presencia de las minorías debido al atraso de nuestro sistema bibliotecario hasta hace relativamente poco y a la par, la falta de atención de nuestro estado del bienestar que limitaba su atención a otros grupos. Pese a todo esto, es interesante repasar de la legislación existente y cómo considera y trata ésta el caso de las minorías. Habrá

[59] En los Anexos IX-X se recogen diferentes normativas relacionadas con la defensa de las lenguas y culturas minoritarias en la UE, de tal modo que están íntimamente conectados con la normativa reflejada en este apartado.

[60] Las Pautas PULMAN, proyecto de la Comisión Europea que tiene como objeto el intercambio de políticas y experiencias en Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) entre los diferentes centros de información europeos. Cubren aspectos como el acceso en línea a recursos culturales, la formación en las nuevas tecnologías, el aprendizaje permanente, la inserción social, la participación ciudadana y la administración y el gobierno electrónicos.

que esperar hasta bien avanzado el periodo democrático para ver algo sobre éstas reflejado en textos legales[61]. No será hasta el año 2007 cuando aparezca la *Ley 10/2007de 22 de junio de la lectura, del libro y de las bibliotecas* (ESPAÑA (a), 2007). Esta ley cual surge en un nuevo contexto social: en pleno apogeo de la sociedad de la información, donde el libro ha dejado de ser el único medio de transmisión de la información, y a la par, las bibliotecas han variado su rol con un papel más social y dinámico y donde todo usuario tiene cabida tal como exige toda sociedad democrática. Esta ley menciona únicamente entre sus principios:

> "La igualdad para que todos los usuarios accedan a los materiales, instalaciones y servicios de la biblioteca, sin discriminación por razón de origen, etnia, religión, ideología, género u orientación sexual, edad, discapacidad, recursos económicos o cualquier otra circunstancia personal o social (art. 12.2.b)."

Menciona igualmente el acceso de los diferentes usuarios y de todos los diferentes tipos de documentos que reflejen la diversidad de la sociedad (art. 12.2.c).

Ante esta realidad, se ha analizado la legislación autonómica existente sobre bibliotecas prestando atención a aquellas referentes a las minorías, y sobre todo a la minoría gitana, deteniéndonos en especial en aquellas autonomías en donde habita un mayor número de población gitana (Andalucía, Cataluña, Comunidad de Madrid y

[61] El *Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas* (ESPAÑA, 1989) a la hora de hablar del acceso al usuario de la biblioteca destacan aspectos tales como: "En las instalaciones de las Bibliotecas Públicas del Estado se adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el acceso de las personas con discapacidad." (art.18. 2), lo que implica que otros colectivos tendrán cabida y serán considerados dentro de la biblioteca.

Valencia). La comunidad andaluza es la única que presta alguna atención a las minorías, inmigrantes y a otros sectores sociales en situación de desventaja cuando habla de objetivos y servicios en su *Ley 16/2003de 22 de diciembre del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación* (ANDALUCIA, 2003). En el caso del resto de las autonomías, la mención a las minorías no aparece reflejada y lo único que se puede encontrar son las alusiones a otros usuarios (como son los que tienen problemas de movilidad, en hospitales, prisiones, etc.) o sectores específicos y las continuas alusiones del derecho a la igualdad en el acceso a la información que tienen todos[62].

4.2. A DÓNDE CAMINA LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Como hemos visto, la sociedad ha cambiado y en consecuencia, la biblioteca pública también. No es la misma biblioteca que nació en el Siglo XIX sí se la compara con la que nos encontramos en la actualidad. Ya hemos visto que se le asignan otras funciones y también, otros usuarios.

Todo esto no significa que las funciones tradicionales hayan quedado obsoletas. Al contrario, están más presentes que nunca y como tal, deben de seguirse pero completándose y ampliándose hacia un encuadre más social y educativo. Es todo una cuestión de enfoque.

[62] *Ley 4/1993 de 18 de marzo del Sistema Bibliotecario de Cataluña* (CATALUÑA, 1993); *Ley 5/1999, de 30 de marzo, de Fomento del Libro y la Lectura de la Comunidad de Madrid* (COMUNIDAD DE MADRID, 1999); *Decreto 119/2005de 24 de junio del Consell de la Generalitat, por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana* (COMUNIDAD VALENCIANA, 2005).

4.2.1. EL OBJETO FINAL DE ESTAS NUEVAS FUNCIONES

El *Manifiesto sobre la biblioteca pública* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (a), 1995) y las *Pautas para Bibliotecas Públicas de la IFLA* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 1988: 17) mencionan que la biblioteca pública presta sus servicios a cualquier tipo de usuario según sus necesidades. En textos posteriores de este mismo organismo, se menciona que:

> "la misión de una biblioteca es servir a su comunidad, que en muchos casos es multicultural o plurilingüe" (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009).

En todos estos textos legales los organismos bibliotecarios consideran que sus usuarios pueden variar mucho y que cada biblioteca debe de ser consciente de la comunidad a la que sirve, identificando a sus usuarios, estudiando sus necesidades y desarrollando estrategias para atenderlos adecuadamente (FELICIÉ SOTO, 2006: 86): ésta debe respetar toda realidad cultural y que los que no formen parte de la comunidad se sientan parte de ésta.

Aunque las bibliotecas suelen reflejar las comunidades a las que sirven, en un análisis de sus usuarios Suaiden (SUAIDEN, 2002) ha observado una serie de características del usuario tipo de una biblioteca pública, lo que le ha llevado a las siguientes conclusiones:

- Las mujeres utilizan más la biblioteca y hacen mayor uso del préstamo que los hombres.
- Los niños en edad escolar utilizan la biblioteca más que los adultos.
- Los adultos que regularmente utilizan la biblioteca tienen más de 60 años.

- Las minorías utilizan poco la biblioteca.

Aunque ya hemos visto las bibliotecas públicas no nacieron orientadas hacia las clases acomodadas, en la actualidad los usuarios que las utilizan son los individuos pertenecientes a estas clases. La razón de esto se basa en, por un lado, en el alejamiento de las clases menos favorecidas a las bibliotecas al no prestarle éstas atención a sus necesidades de información[63]. Por otro lado, los usuarios de la biblioteca tienden a ser un conjunto homogéneo en cuanto a raza, clase, edad y género (de raza blanca, clase media, de edad media y mujeres). Los usuarios pasivos (que constituyen un 30% del total) hacen un uso ocasional y limitado de los servicios bibliotecarios (por ejemplo, tiene carnet de la biblioteca pero a penas lo usan). Y finalmente, los no-usuarios (los que nunca han usado una biblioteca y no son socios) constituyen el 40% de la comunidad.

Junto a todo lo anterior, algunos autores (AABØ; AUDUNSON; VÅRHEIM, 2010), (SALABERRÍA, 2010: 168) mencionan otros aspectos también interesantes que habrá que tener en cuenta como son que las personas con educación superior utilizan la biblioteca más que las de menor educación ya que en general, sus usuarios son titulados universitarios o los que han cursado un mínimo de educación secundaria, lo que no se corresponde con el perfil de la población en general.

Igualmente menciona que las personas con un menor índice educativo la utilizan principalmente como lugar de encuentro, para reuniones y actividades conjuntas, etc., ya que estos tipo de personas tienden a utilizarlas menos y apenas participan en sus actividades

[63] Como ejemplo de esto Pateman (PATEMAN, 2003) menciona que aunque el 30% de la población de Gran Bretaña utilizan la biblioteca pública y los 2/3 de la población tiene carnet de la biblioteca, solo la mitad la utiliza. Igualmente menciona que la idea de que un 60% de la población es usuaria de la biblioteca, es un mito.

culturales debido a estos niveles de preparación: la probabilidad de que los individuos con bajos niveles educativos visiten la biblioteca es menor que los que tienen estudios superiores.

Finalmente, mencionan que las clases más acomodadas consideran las reuniones virtuales más importantes que las presenciales, mientras que estos últimos son más importantes en las comunidades multiculturales y en las más desfavorecidas.

De todo lo anterior, se puedo concluir que las diferencias educativas y no las económicas son un indicador del uso de la biblioteca lo que confirma la idea de que la educación es determinante en muchas prácticas sociales, es decir, que los individuos de niveles educativos inferiores están menos familiarizados con las bibliotecas, lo que les lleva a sentirse incómodos en ellas y por lo tanto, tienden a evitarlas (GLORIEUX; KUPPENS; VANDEBROECK, 1994).

Frente a esta figura del usuario estudiada en estas líneas, nos encontramos ahora con la figura del *no-usuario* o del *usuario pasivo* ya que ambos deberían ser los destinatarios de cada una de las acciones que se ejecuten en la biblioteca: como institución pública que es, la biblioteca debería estar abierta tanto a los que la utilizan como a los que no. Todo esto obliga a la biblioteca a evitar centrarse en los usuarios para en cambio, hacerlo en los *no-usuarios*, evolucionando en su trabajo diario al realizar la reorganizar de servicios y personal, controlando políticas, procedimientos y procesos para asegurar una consistencia con las estructuras básicas (por ejemplo, el hacerse socio muchas veces suele ser demasiado burocrático y con un coste económico) (PATEMAN (a). 2000). Dentro de los diferentes tipos de individuos que encontramos en este grupos de los *no-usuarios* están los individuos que se encuentran en peligro de exclusión junto con las minorías. Estos, junto con aspectos económicos y sociales, viven situaciones de desventaja añadida como pueden ser el carecer de un

domicilio, lo que les imposibilita llegar a ser miembros reales de una biblioteca pública[64]. Todo esto obliga a un cambio en el quehacer bibliotecario.

4.2.2. OTROS USUARIOS: MINORÍAS ÉTNICAS Y LINGÜÍSTICAS

En general, al hablar de minorías tendemos a pensar en lo diferente ya que su origen cultural, costumbres, religión o lengua son distintos. Esta diferencia es la base del prejuicio. Toda minoría tiende a sufrir un cierto grado de marginación como es el caso del colectivo gitano (GONZÁLEZ, 1998). El saber respetar a los otros es un camino complicado no solo para las mayorías sociales sino también para la minoritaria ya que ambas lucharán por conservar sus señas de identidad (labor mucho más compleja en el caso de minoría) y esto exige un trabajo que se articulará en torno a la idea de que la aceptación, el respeto y el pluralismo social y cultural enriquecen la propia comunidad. Valorar la propia cultura hace que resulte mucho más fácil aceptar e integrarse en la sociedad de acogida (SOLÉ, 1999), aunque en este punto se puede discrepar mucho ya que existen numerosos ejemplos de lo contrario[65].

Además, cuando se habla de minorías, sean del tipo que sean, se tiende a hablar de un todo homogéneo y sin fisuras no teniendo en cuenta que la diferencia es la única característica común y destacable ya que ésta diferencia viene marcada no solo por su procedencia y origen sino también por su lengua, extracto social, etc.

[64] Sí la biblioteca pública contribuye a la regeneración de la comunidad, habrá que promover actividades para que la biblioteca se utilice como lugares de encuentro o desarrollando programas para atraer a este tipo de usuarios (PINTO [et al.], 2009: 46).

[65] Tengamos como ejemplo la propia comunidad gitana, muy orgullosa y conocedora de su propia cultura y que historialmente ha tenido una escasa o nula integración social.

Al hablar de minorías y bibliotecas, se ha estudiado el caso de los inmigrantes aunque teniendo en cuenta que el funcionamiento de un grupo como este y de sus características puede ser fácilmente extrapolables a cualquier de las minoras que hay en nuestras bibliotecas. Los inmigrantes utilizan la biblioteca con diferentes fines: como lugares de encuentro, socialización, aprendizaje etc. tanto entre ellos mismos como con los de otras comunidades (AARHUS PUBLIC LIBRARIES, 2001), pero también se sabe que aunque las bibliotecas públicas juegan un papel importante en su vida (DURRANI (a), 2000), estos hacen poco uso de sus servicios (menos del 25% han utilizado algún servicio de la biblioteca). El principal motivo de esta falta de uso es su escaso conocimiento sobre las bibliotecas, junto con razones laborales, el idioma de los fondos, falta de formación a todos los niveles, el desconocimiento del acceso gratuito a Internet, etc.

Si la biblioteca pública es una puerta abierta a todos, sea cual sea su procedencia (aunque con un predominio de un tipo de individuos sobre otros), su indiferencia ante otras culturas existentes en ella (por desconocimiento o negación) delataría un carácter restringido (SOLANO, 1994). Así, el funcionar como puente entre grupos étnicos diversos creando un espacio donde se de una interacción, es una labor básica para desarrollar valores de respeto y de tolerancia hacia cualquier otra cultura. Sí las bibliotecas se acercan a los grupos vulnerables, es ésta una manera de cumplir con el ideal de que la biblioteca sea para todo el mundo y de ser una institución verdaderamente universal (VÅRHEIM, 2008). Por estas razones, las bibliotecas públicas han sido consideradas lugares adecuados para las minorías y aunque se carecen de estadísticas sobre su uso, en general estos grupos tiene una actitud positiva hacia éstas (DURRANI (b), 2000). La razón principal parece ser que estos ven a las bibliotecas como lugares seguros y donde es fácil estar y así aunque la biblioteca no pueda construir puentes por si misma puede influir en su proceso de construcción (NES, 2010).

4.2.3. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y MINORÍAS. ASPECTOS DE ESTUDIO

Autores como Romero Iruela (ROMERA IRUELA, 2008) indica algunos puntos básicos en relación a servicios bibliotecarios y minorías. Estudiemos estos:

1. El conocimiento de la minoría y la búsqueda de interlocutores en su seno. En este punto es interesante considerar el trabajo de Roach y Morrison (ROACH; MORRISON, 1998: 25-46) que han analizado el panorama y la relación entre las bibliotecas y la diversidad étnica en la sociedad británica. Su estudio muestra que las minorías étnicas han forzado el desarrollo de cambios en las bibliotecas públicas ya que su presencia les ha obligado a comprometerse con las comunidades locales; a desarrollar servicios desde la perspectiva de las necesidades de los ciudadanos; a permanecer abiertas y activas ante las necesidades cambiantes de la sociedad; a reconocer y valorar las diferencias; y a observar las necesidades reales de la comunidad más que las necesidades supuestas y tradicionalmente adoptadas. Pero pese a todos estos cambios, el estudio destaca la distancia cultural y el *racismo institucional* como uno de los problemas reales y la mayor barrera para el uso de la biblioteca. De igual modo, el estudio ha apreciado una serie de elementos negativos como son la distancia entre el usuario tradicional de la biblioteca y los grupos étnicos minoritarios, la falta de visión sobre aspectos de diversidad étnica y temas de equidad racial, lo limitado por parte de las bibliotecas en su progreso hacia la igualdad racial o la falta de apoyo de las redes sociales A estos grupos.
2. El contratar personal de la propia minoría. El personal bibliotecario juega un papel clave al ser el encargado de asegurar un *acceso equitativo* a la biblioteca (SCOT-HANSEN, 2002). Pero

existen una serie de problemas destacados por diferentes autores: Durrani (DURRANI (b), 2000) menciona las condiciones laborales para el personal bibliotecario que trabaja a favor de las minorías y la necesidad de una mejora laboral; Overall (OVERALL, 2009) hace hincapié en la necesidad de desarrollar las competencias culturales de los bibliotecarios como factor clave para satisfacer las necesidades de los inmigrantes y de las poblaciones marginadas. Estas competencias han de estar basadas en actividades que acerque los servicios bibliotecarios a los grupos que tradicionalmente los infrautilizan o no los usan. Para lograr todos estos objetivos, se hace necesaria una mayor integración entre los servicios bibliotecarios y los agentes implicados (tanto administración pública como privada o el personal en contacto con estos usuarios).

3. Las colecciones en lengua extranjera. La existencia de unos servicios bibliotecarios para minorías conlleva el poder suministrarles materiales y dar servicios que fomenten su uso. Toda minoría debe disponer de materiales bibliotecarios y acceso en su idioma a servicios de información conectados en red, y que reflejen su propia cultura (MIÑARRO, 2002) ya que las bibliotecas son el lugar en donde encontrar este material en su lengua nativa o para el aprendizaje de la lengua del país de acogida (DURRANI (a), 2000). Estas ideas básicas están presentes en todos los textos oficiales emitidos por organismos como la IFLA (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009) que a la vez recomienda:

    - Si el idioma de la minoría no es la lengua oficial, deberá haber materiales en su lengua sobre temas concretos existentes únicamente en el idioma oficial (como son temas legislativos, educativos, etc.).

- Para determinar el nivel de un servicio para las minorías es importante conocer su grado de participación y su nivel de integración social.
- La poca demanda de servicios bibliotecarios por parte de una minoría puede ser fruto de una ausencia anterior, de un servicio pobre o poco apropiado, de su desconocimiento, etc.
- En el caso de grupos minoritarios muy pequeños, es necesario que la biblioteca ofrezca unos servicios o materiales bibliotecarios de manera cooperativa o centralizada.

4. La animación vía *programas multiculturales*. Todo tipo de manifestaciones culturales que contribuyan a preservar la diversidad cultural deben de ser parte del quehacer bibliotecario, por ejemplo, talleres de animación a la lectura o cursos de educación de adultos (SEQUEIROS, 2003). Igualmente, talleres sobre convivencia y conocimientos multiculturales, teatro, cuenta cuentos, animación a la lectura y poesía, etc. serán otro tipo de actividades a desarrollar (ROMERA IRUELA, 2008). Todo este tipo de actividades no deben considerase de un modo aislado sino que deben incluirse dentro de programas de integración social más amplios y que entren en contacto con otras entidades como son ONGs, responsables de educativos a todos los niveles, etc. (MADRID VÍLCHEZ; ÁLVAREZ GARCÍA; PASADAS UREÑA, 2008). Autores como Muddiman et al (MUDDIMAN [et al.], 2000) proponen el uso de las TICs y las actividades relacionadas con estos recursos como camino para atraer y crear nuevos usuarios, creando un servicio más inclusivo bajo premisas tales como:

- Personal que conecte con las comunidades y rompa las barreras que impiden su uso y que faciliten el acceso a las TICs.
- Servicios gratuitos en cuanto a su acceso y uso lo que resulta muy importante en el caso de las minorías y otros grupos sociales.
- Enfatizar el uso de las TICs como llave para poder ofrecer un servicio a los excluidos.
- Transformar los servicios adaptando los existentes y ofertando cursos de alfabetización informacional, e-gobierno e inclusión social.

5. Los *servicios específicos*. Tradicionalmente, los servicios más importantes de la biblioteca pública son el préstamo y la consulta en sala. En general, las bibliotecas públicas han tendido a homogeneizar unos servicios que cubren las necesidades de la mayor parte de la población en detrimento de una especialización hacia grupos específicos. Las razones son varias: por un lado, la escasez de recursos y por otro lado, la falta de tradición en las tareas de especialización de la biblioteca pública (GONZÁLEZ QUESADA; JIMÉNEZ LÓPEZ, 1994)[66]. Pero la presencia cada vez mayor de otras realidades sociales ha dado lugar a desarrollar servicios no convencionales (por ejemplo, actividades del tipo de acceso a la web con información sobre temas que ayuden a la integración, cursos de alfabetización informacional, actividades multiculturales, cursos de español para extranjeros o programas de alfabetización tecnológica, etc.), en resumen, convertir la biblioteca en un portal con información que facilite la integración (ROMERA IRUELA, 2008).

[66] Se tiende a ver a la biblioteca pública como una institución estática orientada a lo que denominamos *la mayoría*.

La IFLA menciona que las minorías no usan los servicios de la biblioteca pública de un modo pleno ya que suelen ser incapaces de leer la lengua de la comunidad en que viven y muchos suelen ser semi-analfabetos en su propia lengua o tienen otras necesidades. Por todas estas razones, se necesita crear servicios especiales para ellos (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 1988: 17). Aunque esta idea se contradice con la visión que da en sus *Directrices para servicios multiculturales* al recomendar que los servicios bibliotecarios para minorías no se pueden ver como algo aislado o como algo más allá de los servicios normales[67]. Y en este punto encontramos diferentes perspectivas según los diferentes autores.

Roach y Morrison (ROACH; MORRISON, 1998: 25) hablan de servicios desde una perspectiva de los ciudadanos. Del mismo modo opinan autores como Miñarro (MIÑARRO, [2002]):

> "los servicios bibliotecarios para minorías no deben plantearse como adicionales a los servicios *normales.* Deben concebirse como parte integrante de todo servicio bibliotecario"

añadiendo que:

> "necesitan servicios especiales ya que generalmente no pueden utilizar al máximo todos los servicios disponibles".

Igualmente Pateman (PATEMAN, 2003) propone desarrollar un servicio bibliotecario basado en las necesidades, que proporcione a los individuos la información que necesiten y les ayude en su labor económica, social y política. Es por esta razón que en la actualidad, cualquier política bibliotecaria se desarrolla basada en

[67] Por ejemplo, en Dinamarca, las minorías utilizan la biblioteca para labores entre las que destacan el aprendizaje de otro idioma y mejorar su educación (AARHUS PUBLIC LIBRARIES, 2001: 13).

estos conceptos. Por el contario, autores como Elbeshausen y Skov (ELBESHAUSEN; SKOV, 2004) mencionan que las bibliotecas públicas tendrán más éxito en la integración cuando proporcionen servicios universales en lugar de centrarse en las culturas de los inmigrantes de origen.

Finalmente la guía *Libraries for all: social inclusion in public libraries* (ESME, 2010: 87) recomienda tener en cuenta que:

> "los servicios específicos deben ser implementados para satisfacer las necesidades de los grupos y comunidades minoritarias".

Consideración que puede parecer contradictoria en un principio, pero que no hace más que resaltar la última idea: que aunque se les incluya dentro de los servicios tradicionales, estos tiene necesidades especiales.

En resumen, aunque todas estas ideas se contradicen en muchos casos, y en especial las emitidas por un mismo organismo, hay que considerar el momento cuando estos textos fueron publicados y como ha ido cambiando la perspectiva hacia una mayor inclusión y en rechazar la existencia de diferencias de cualquier tipo. La realidad final de todo esto, como comentan Roach y Morrison (ROACH, MORRISON, 1998: 50), lleva a desarrollar nuevas oportunidades como son un compromiso con las comunidades locales; el abrirse a las necesidades de una sociedad cambiante o la necesidad de reconocer y valorar la diferencia.

4.3. BIBLIOTECA PÚBLICA Y ASPECTOS EDUCATIVOS

Uno de los caminos que ha de asumir la labor de la biblioteca pública ha de ser la educación. Si las bibliotecas públicas nacieron como un método alternativo de enseñanza, alejadas de las instituciones tradicionales de educación y destinada a los más desfavorecidos, este papel ha de ser mayor en la sociedad actual, época de cambios y que el adaptarse a estos significa estar dentro o fuera de esta sociedad.

Será en todo este engranaje donde la biblioteca pública tenga mucho que decir y en especial desde este aspecto educativo como institución de enseñanza no formal y accesible a todos por igual sin limitaciones de ningún tipo.

4.3.1. LA EDUCACION EN LA SOCIEDAD ACTUAL Y LAS BIBLIOTECAS

La sociedad actual se caracteriza por una continua necesidad de información[68] como elemento básico para su funcionamiento lo que supone un gran obstáculo para los que no entren en esta dinámica ya que esto les supondrá el quedar marginados. Por esta razón, la educación resulta fundamental para lograr una inserción total del individuo: su objetivo final será proporcionar acceso a cualquier tipo de información y a cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que hace de la alfabetización y la educación algo fundamental. El poseer unos conocimientos que permitan adaptarnos rápidamente a un mercado de trabajo cambiante resulta fundamental ante un panorama en el que el aprendizaje permanente se ha convertido en una necesidad a consecuencia de los cambios sociales.

[68] Castells (CASTELLS, 1997-1999) habla de *capitalismo informacional* y como capitalismo que es, de la crueldad de sus actuaciones.

En España la situación a nivel educativo no ha venido presentando grandes mejoras con el paso de los años. Según las últimas estadísticas sobre el nivel de estudios en el año 2013, la población española (entre 25 y 64 años) con estudios tipo ESO o inferiores, es menor que en año 1992 (sobre 30 puntos menos) lo que indica que ha habido una tendencia a que la formación básica haya empeorado en vez de mejorar (ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE, 2014).

NIVEL DE FORMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE 25-64 AÑOS (PORCENTAJE). COMPARATIVA				
Año	Primaria	1ª Etapa de Ed. Secundaria	2ª Etapa de Ed. Secundaria	Ed. Superior
1992	0,76		11'3%	12'8%
2013	15'4%	29'4%	21'8%	33'3%

Tabla III. Nivel de formación de la población de 25-64 años (porcentaje). Comparativa. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014

Sí analizamos el nivel de formación en cuanto al sexo, observamos que en el nivel educativo en la 1ª etapa de educación secundaria, la formación de las mujeres es menor a la de los hombres, mientras que en el resto de los niveles educativos se da una mayor preparación en las mujeres, siendo esta proporción muy destacada a en el caso de la educación superior (hasta 3 puntos de diferencia) (ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE, 2014).

NIVEL DE FORMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE 25-64 AÑOS (PORCENTAJE). COMPARATIVA				
	Primaria	1ª Etapa de Ed. Secundaria	2ª Etapa de Ed. Secundaria	Ed. Superior
Mujeres	15'9%	27'0%	22'2%	34'8%
Hombres	15'0%	31'8%	21'4%	31'8%

Tabla IV. Nivel de formación de la población de 25-64 años (porcentaje). Comparativa. Fuente. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014

Finalmente hay que comentar que a nivel Europeo, España está muy por debajo de la media en cuanto a individuos con un nivel de estudios secundarios obligatorios, como podemos ver en la siguiente tabla, en donde se reflejan los países con el mayor y el menor índice educativo, la media europea y la situación de España en relación a todos estos datos.

NIVEL DE FORMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE 25-64 AÑOS (PORCENTAJE). 2ª ETAPA DE ED. SECUNDARIA. 2013	
Lituania	93%
UE (28)	75%
España	55%
Portugal	40%

Tabla V. Nivel de formación de la población de 25-64 años (porcentaje). 2ª Etapa de Ed. Secundaria. 2013. Fuente. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014

La razón de todo esto podría derivar de la tendencia que existe en nuestro país a equiparar educación y escolarización y la idea de que sin diplomas no hay aprendizaje. De igual modo, existe la creencia de que con la escolarización general se ha acabado con el analfabetismo, pero nada más lejos de la realidad. Las alfabetizaciones se han vuelto más complejas y los tipos de analfabetismos no solo aumentan sino que divergen y se amplían (SALABERRÍA, 2010: 55-69)[69].

Ante la dimensión educativa de las bibliotecas públicas y la necesidad actual de formación, ésta será la encargada de formar al individuo a través de programas de alfabetización, formación de usuarios etc. Sí el usuario es su objetivo principal, el objeto último de la actividad bibliotecaria organizar las TICs pensando en él. Esta dimensión educativa está intrínsecamente enlazada con una social, fomentar la integración social, la participación ciudadana, la creatividad y el desarrollo de la comunidad.

Silvera Iturrioz (SILVERA ITURRIOZ, 2005) menciona que la biblioteca actúa como nexo entre el conocimiento y la educación al:

- Trabajar como intermediaria entre la información y el usuario, facilitando su transformación en conocimiento.
- Ofrecer la posibilidad de encontrar cualquier información directamente.
- Desarrollar cursos de formación que posibiliten el acercamiento a la biblioteca.
- Enseñar la importancia de la información y de las técnicas y procedimientos para obtenerla.

[69] Se ha estudiado la relación entre la educación de adultos y autoconfianza: se ha visto que aquellos individuos que habían participado en cursos de aprendizaje desarrollaban un elevado nivel de autoconfianza (el 42%), frente a los que no habían asistido a este tipo de cursos (un 25%) presentaban un bajo nivel de autoconfianza (SARGANT, 2001).

A esto le podemos añadir otras características como son que la biblioteca puede actuar respecto a esta información y al usuario como:

- Suministradora de una amplia gama de recursos y servicios.
- Poniendo a su disposición materiales para el aprendizaje.
- Siendo catalizadores de cambios e innovaciones.

En resumen, que la biblioteca ha de ser una de las instituciones educativas no formales de nuestra sociedad.

Si la biblioteca olvida esta función educativa, con todos los cambios de la sociedad en la que estamos inmersos, se abocará a la marginación de diferentes grupos especialmente vulnerables entre los que se cuenta cualquier minoría sea del tipo que sea. Por lo tanto, la educación y la formación son dos de los factores clave en la integración de las minorías. La importancia de este objetivo se hace patente sí se piensa en la educación como un instrumento para el ascenso social del individuo y, en consecuencia, para mejorar su situación económica. Eludir esta idea implica relegar totalmente a estas minorías a las capas más bajas de la sociedad.

Ésta es una tarea compleja ya que existen diversos tipos de analfabetismo o diversos niveles de formación y esto condicionará los diferentes tipos de actuaciones a desarrollar con estos colectivos desde el mundo bibliotecario: y en todo este contexto, las nuevas tecnologías resultan imprescindibles para que estos individuos se beneficien de todas las posibilidades y oportunidades de nuestra sociedad, ya que a los que se le niega esto, perderán oportunidades (SILVERA ITURRIOZ, 2005).

4.3.2. LAS TICs. LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

La sociedad de la información y el nuevo mundo de las tecnologías a la que estamos abocados han abierto unas puertas desconocidas a toda la población y en especial a segmentos de la población como son los menos favorecidos; pero hay que tener en cuenta que 2.000 millones de personas en el mundo carecen de energía eléctrica, requisito básico para el acceso a las tecnologías de la información y comunicación y sí además a esto le añadimos el elevado coste de las telecomunicaciones, ordenadores y acceso a Internet y el escaso desarrollo de estos recursos en las zonas rurales, nos encontramos con la marginación de ciertos grupos sociales[70].

Así, esta dificultad para acceder a las infraestructuras y también esta falta de recursos dejan a parte de la población mundial con escasas posibilidades de intervenir en la sociedad de la información y del conocimiento. Esto es la llamada brecha digital. Pero cuando se habla de brecha digital no solo estamos hablando de una brecha tecnológica sino que también hablamos de una brecha social (enfocada a los excluidos y a su participación en la infraestructuras de comunicación) y económica (o la falta de recursos económicos).

Si la educación y la preparación son algo crucial en el mundo actual, como mencionan García Martínez y Selgas Gutiérrez (GARCÍA MARTÍNEZ; SELGAS GUTIÉRREZ, 2006), éstas se presentan cada vez más como algo básico en relación no solo con las nuevas tecnologías (TICs) sino también en relación al saber general. La información se está multiplicando a la par que sus formas de acceso y esta revolución que

[70] La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) menciona en sus últimas estadísticas la cantidad de usuarios mundiales de Internet en el 2014 se sitúa alrededor de 2.923 millones, con 1,310 millones en Asia y en el Pacifico y 152 millones en los Países Árabes. Por el contrario, en Europa hay 467 millones. Estas cifras indican las grandes diferencias que se dan entre diferentes zonas como por ejemplo entre Asia y el Pacifico, y los Países Árabes (UIT, 2014).

han ocasionado las TICs ha disparado la disparidad entre los ilustrados y los analfabetos computacionales (PINTO [et al], 2009: 34). Pero esta información no solo se ha multiplicado sino que también se ha convertido en un bien de consumo. El lograrla se hace cada vez más necesario pero a la vez su manejo y localización se ha vuelto problemático y complejo. Y además, el hecho ya mencionado de que gran parte de la población tiene problemas para su uso y acceso.

Ante esto, la biblioteca pública ha tenido que transformarse y replantear sus servicios: sí ésta basa su labor en la interrelación con la comunidad y en cumplir según sus necesidades, es aquí en donde la biblioteca deberá ejercer su papel como garante de un acceso equitativo, contribuyendo a proporcionar acceso a las TIC, a los recursos a través de la red y a programas que atraigan a potenciales usuarios que carezcan de información y no tengan acceso a estos recursos. Su objetivo final será el ofrecer los diferentes tipos de información al usuario y que estén disponibles en cualquier momento, es decir, capacitar a los ciudadanos para poder moverse con soltura en el mundo de la información. Todas las brechas que hemos visto con anterioridad (tecnológica, social y económica) junto con aspectos como el aprendizaje permanente unidos a la nueva concepción de biblioteca y su papel en la sociedad actual han dado lugar al papel de la biblioteca pública como agente de acceso a las TICs que nos encontramos en la actualidad.

Como mencionan algunos autores, ante estas nuevas realidades, este nuevo tipo de analfabetismo necesita de una serie de ayudas para desarrollar sus capacidades ya que de no ser así, todo esto puede llegar a ser una experiencia frustrante y contribuir a una exclusión todavía mayor. Será en este contexto donde la biblioteca desempeñe un papel activo, formativo y facilitador para que el ciudadano pueda acceder a desenvolverse en el entorno digital: es aquí donde surgen la alfabetización informacional y el aprendizaje

permanente. Ante esto, los poderes públicos han tenido que rediseñar la misión, metas y funciones de las bibliotecas apostando por estas nuevas labores a partir del impacto de las TICs en el quehacer diario, de las carencias formativas de muchas personas junto a la dificultad para acceder la información en igualdad (PINTO [et al], 2009: 31-34).

De tal manera, las bibliotecas se ven abocadas a colaborar en esta educación diseñando actividades formativas eficaces y coordinadas. La formación de usuarios (actividades que buscan mejorar el conocimiento de los recursos y herramientas de búsqueda de información en la biblioteca) ha sido desde siempre un claro ejemplo de esta función educativa. Pero las bibliotecas han tenido que ir más allá, dando un salto desde esta formación de usuarios clásica e introducir programas de alfabetización informacional con el fin de que los usuarios se manejen no solo en los saberes clásicos sino también en las TICs como elementos centrales en la actividad bibliotecaria[71].

[71] Los diferentes tipos de alfabetización existentes son: La alfabetización digital o uso de los conocimientos básicos para acceder a las redes de información, fundamentalmente Internet, junto con las capacidades para obtener objetivos tales como información, formación, o entretenimiento de una forma interactiva y participativa (CAMPAL GARCÍA, 2003). Este concepto se diferencia de la alfabetización informacional en que en su definición agrega el componente de *construcción del conocimiento* a través de múltiples fuentes y no sólo de Internet (MARTI, 2008).

La UNESCO (UNESCO, 1998) insiste en priorizar la alfabetización digital a todos los niveles sociales y reconoce que "uno de los principales riesgos radica en que se produzca una ruptura entre una minoría capaz de moverse en ese mundo en formación y una mayoría que impotente para influir en el destino colectivo, con riesgo de retroceso democrático y de rebeliones múltiples." "En cierto modo, la ciudadanía democrática es el cenit de la virtud cívica. Pero esta ciudadanía democrática puede fomentarse mediante una instrucción y unas prácticas adaptadas a la sociedad de la comunicación y la información. Se trata de proporcionar claves de orientación con miras a reforzar la capacidad de comprender y de juzgar."

Finalmente hay que decir que la alfabetización digital abarca los diferentes tipos de alfabetización existentes, englobándolas y aunándolas para llegar a ser una alfabetización completa y necesaria en la sociedad de la información (MARTI, 2008).

Para esta labor, las bibliotecas han contado con el apoyo de diferentes organismos, desarrollando diferentes programas de alfabetización informacional y así, instituciones como son la IFLA han venido destacando como objetivo bibliotecario básico el *lifelong literacy*, es decir, el aprendizaje permanente. Todo esto ha quedado reflejado en diferentes textos como son la *Declaración de Praga* (DECLARACIÓN DE PRAGA, 2003) o la *Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informativa y el aprendizaje a lo largo de la vida* (IFLA, 2005). Igualmente, la IFLA lo ha constatado en sus diferentes normativas (en las *Directrices para el desarrollo del servicio de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 2001).

En resumen, en una sociedad diversa, las bibliotecas deben potenciar la alfabetización (en especial, la digital) y el dominio de las TICs promocionando la diversidad lingüística en la web y potenciando su acceso general.

La alfabetización múltiple surge en las bibliotecas públicas y pretende (PINTO [et al], 2009: 180) reorganizar la biblioteca hacia una organización en donde se trabaje con proyectos, de forma transversal y en equipos de trabajo, aprovechándose mejor los conocimientos y aumentando la motivación y la implicación; trabajar a partir de las necesidades y expectativas de los usuarios y de los no usuarios de tal manera que éstas sean recogidas por el personal y aprovechada para la mejora de servicios y trabajo; buscar sinergias en la comunidad, integrándose, cooperando y desarrollando estrategias de comunicación para construir una imagen corporativa de la biblioteca. Uno de sus elementos será la alfabetización informacional.

La alfabetización intercultural se basa en la idea que una cultura puede aprenderse, enseñarse y compartirse: podemos conocer otra cultura y dar a conocer la nuestra, evitando así comportamientos y actitudes racistas. Esto es la razón de ser de las bibliotecas públicas y que la IFLA ha reflejado en su *Manifiesto sobre Bibliotecas Públicas* a la hora de hablar de los objetivos y fines de la biblioteca pública (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (a), 1995) y que estará presente en todos sus textos posteriores.

Sí vivimos en una sociedad multicultural en donde interactuamos con personas de otras culturas, lenguas, religión, etc., ante esto, la biblioteca pública debe de actuar como espacio que garantiza la igualdad y el dialogo intercultural y ha de facilitar el acceso a la información a cualquier miembro de la comunidad (PINTO [et al], 2009: 150-151). Esta es la verdadera alfabetización intercultural.

4.3.3. LA BIBLIOTECA COMO PUNTO DE INFORMACIÓN Y COMO DIFUSORA DEL CONOCIMIENTO

Las funciones actuales de la biblioteca pública se centran en una característica repetida por diferentes autores (Nes, Pateman o Muddiman): la biblioteca como centro de conocimiento que ha de ayudar a localizar información. Esta nueva faceta de la biblioteca va unida a un cambio de actitud hacia su labor y misión al considerar la biblioteca como parte de la comunidad y de sus problemas (HOUSKOVA, 2006): con un papel activo y facilitador para aportar la información requerida y a la vez, como hemos visto, formativo para que pueda acceder a desenvolverse en el entorno digital y desarrollando programas de este tipo para atraer a futuros usuarios.

En la actualidad nos encontramos con situaciones paradójicas como son que en un mundo dominado por las TICs y el acceso a Internet, es más difícil localizar información sobre algo de nuestra propia comunidad que sobre otra lejana, es decir, acceder a la información de nuestro entorno inmediato es a menudo más complejo que obtenerla sobre otra parte del mundo. Es en este punto donde la biblioteca debe actuar como punto de información.

Si el usuario es su objetivo último, las bibliotecas han de recurrir a las TICs y a los programas de alfabetización, formación de usuarios, etc. para lograr saciar sus necesidades de información. Así, las bibliotecas públicas deben convertirse en el centro de atención de la comunidad a la que sirven[72] al cumplir labores como son:

- Lugares de fácil acceso, abiertas a todos y que contribuyen a una sociedad integradora.

[72] Pero pese a toda esta visión, la realidad es que hasta la fecha ha habido una insuficiente percepción de la biblioteca como servicio de información local.

- Suministradoras de una amplia gama de recursos y servicios.
- Instituciones que ponen a disposición de los ciudadanos materiales para el aprendizaje.
- Catalizadoras de cambios e innovaciones.

Junto a esta labor de punto de información local, existe otra básica: la biblioteca pública como centro de conocimiento que ha de ayudar a localizar información.

¿Cómo ha de actuar la biblioteca ante estas nuevas funciones? Como punto de información y como mecanismo de difusión del conocimiento la biblioteca (ROMERA IRUELA, 2008) para lo cual, deberá contar con:

- Portales de acceso a la web con información sobre los temas antes mencionados: mercado de trabajo, educación, vivienda, sanidad y servicios sociales, etc.
- Un trabajo en colaboración con las instituciones de su comunidad para poder mejorar esta labor.
- Una labor catalizadora hacia esta función ya que se suele carecer de una percepción de la biblioteca como servicio de información local.

En resumen, toda una serie de acciones divulgativas tanto en relación con su propia actividad como la del contexto en la que se enclava.

Si el ser un centro de conocimiento es uno de los papeles actuales de la biblioteca, cuando se habla de minorías no podemos olvidar que el conocimiento sobre la sociedad mayoritaria es básico para éstas y la labor de la biblioteca será la de ayudarles a encontrar información sobre su propia cultura y sobre la cultura de esta nueva

sociedad; sobre sus derechos y deberes; sobre instituciones sociales e intereses étno-políticos, etc. (NES, 2010)[73]. En esta nueva faceta de la biblioteca, los temas más demandados por los inmigrantes -y de nuevo, como minoría que es, su caso es extrapolable a cualquiera de las minorías que existen en nuestras bibliotecas- serán (ROMERA IRUELA, 2008):

1. Información general sobre mercado de trabajo (la cual constituye su prioridad informativa), educación, vivienda, permisos de residencia, trabajo y nacionalidad, reunificación familiar, sanidad y servicios sociales.
2. Temas de legislación, cultura, ocio y tiempo libre.
3. Agenda cultural de los países de origen y de destino.
4. Otros temas que faciliten la integración de los distintos colectivos.

Y para lograr esto y en relación a su labor de difusora del conocimiento, este mismo autor considera que habrá de centrarse en ofrecer una amplia gama de materiales y entre los más demandados estarían:

- Material audiovisual tanto de sus países de origen como de la sociedad de acogida.
- Materiales de todo tipo sobre la historia y cultura del país de acogida y de sus países de origen.
- Obras en las lenguas maternas y en las lenguas del país de acogida, prestando en especial atención a las obras de referencia.

Junto a todos estos materiales, también se desarrollarán actividades de extensión cultural como talleres sobre temas culturales

[73] No hay que olvidar que aspectos como el desconocimiento son la base de la discriminación por parte de las instituciones públicas.

(teatro, poesía, escritura y creatividad etc.), cuenta cuentos, animación a la lectura y en general, todo tipo de actividades de extensión cultural.

4.4. LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LOS ASPECTOS SOCIALES

Pero no solo la labor educativa, sino la labor social han de ser la clave de la biblioteca pública del Siglo XXI. La razón de esto es que no se puede entender esta biblioteca sin esta perspectiva en medio de una sociedad en la que las disparidades van en aumento.

La biblioteca pública no solo ha de hacer frente a las diferencias en el aspecto educativo sino también a una serie de problemáticas sociales y ambos problemas estarán intrínsecamente ligados ya que afectarán a las clases menos favorecidas de la sociedad en las que se enclavan las minorías de cualquier tipo.

4.4.1. EXCLUSIÓN Y BIBLIOTECAS. BIBLIOTECAS E IDENTIDAD

Empecemos analizando diferentes aspectos de la relación entre biblioteca pública y las problemáticas sociales.

4.4.1.1. LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL

En teoría, la sociedad de la información debería ser una sociedad en la que los recursos se compartiesen y donde se acabará con las desigualdades sociales. Pero la realidad final ha sido muy distinta: los recursos se concentran en los que tienen el poder, acentuándose las desigualdades. Es en este contexto donde surgen términos como el de

exclusión social o *infoexcluidos*[74], conceptos que no se puede aislar de otros como son pobreza, marginalidad, precariedad, desempleo, etc., que indican realidades distintas aunque muy intrincadas entre sí y con sus consecuentes implicaciones a todos los niveles (CONTRERAS CONTRERAS, 2005).

Muddiman señala que las bibliotecas públicas han tenido problemas desde siempre para atraer a clases más humildes y que con el paso del tiempo, todos los intentos han sido en vano. Han sido esfuerzos dispersos, sin continuidad y sin la colaboración de otras instituciones y al igual que los no-usuarios hablan de distancia con la biblioteca, esa percepción crece cuando la persona esta socialmente excluida (MUDDIMAN [et al.], 2000). Igualmente, Pateman dice que:

> "contrariamente a lo que la gente se cree, las bibliotecas públicas no son la esencia de la inclusión" (PATEMAN (b), 2000).

Si las bibliotecas se financian con el dinero de todos, sería normal que fueran para todos pero la realidad suele ser muy distinta, ya que estas atienden a un tipo de individuos determinados[75]. Otros autores acentúan esta idea y concluyen con que las bibliotecas son elementos que contribuyen a perpetuar un sistema de privilegios (HOPKINS, 1999): aunque nacieron para ayudar a los desfavorecidos, la realidad final es que no acaban de ser usadas por aquellos que más las necesitan, y aunque están abiertas a todos, ciertas rutinas

[74] Un tipo de exclusión es la *infoexclusión* o la falta de información, de información incorrecta o la manipulación de la información y que afecta a las clases menos favorecidas en esta nueva sociedad (MUDDIMAN [et al.], 2000).

[75] La biblioteca pública tiende a reflejar la cultura de la clase media y a defender sus valores lo que conduce a su infrautilización por las clases bajas o los grupos sociales excluidos (MUDDIMAN [et al.], 2000).

bibliotecarias son una barrera frente a estos grupos sociales (por ejemplo, el ser socio no está abierto a todos en la misma medida)[76].

Junto a este carácter restringido nos encontramos con un cambio radical en el papel de las bibliotecas: éstas han abandonado muchas veces su labor y área de trabajo abrazando la mentalidad de negocio, adoptando su modelo de funcionamiento y creando de ellas mismas la imagen de una tienda o de un centro comercial (de ahí el uso de términos como *clientes* que reflejan esta idea) y toda esta imagen comercial poco tiene que ver con las necesidades de los excluidos. Los *no-usuarios* hablan igualmente de distancia y esa percepción aumenta cuando la persona está socialmente excluida: han creado un sistema jerárquico que apenas considera sus necesidades. En resumen, no resulta un lugar de acogida para todos.

Las bibliotecas públicas deben ser una de las vías para luchar contra toda exclusión sea ésta del tipo que sea, pero esta labor implica un cambio desde un servicio tradicional y no inclusivo hacia otro más cercano al mundo actual (MUDDIMAN [et al.], 2000): sí desde su nacimiento la biblioteca pública ha tenido una misión humanista, esta labor ha de tener su continuidad en la actual sociedad de la información. Hoy en día, la biblioteca no es sólo una alternativa al negocio del libro sino que también ofrece los medios para que los ciudadanos se manejen en un mundo digital luchando contra la llamada brecha digital (GLORIEUX; KUPPENS; VANDEBROECK, 1994). A la vez, son uno de los pocos recurso de acceso a la información en áreas marginadas, al contar éstas con menos posibilidades educativas y de acceso a los recursos de información (KOONTZ; JUE; LANCE, 2006). Todo esto significa un nuevo papel para la biblioteca: el ofrecer

[76] Jones (JONES, 2001) comenta las dificultades de ser socio de una biblioteca si se carece de una dirección postal debido a los supuestos problemas por la no devolución de documentos y la creencia popular de dar esto como cierto cuando no hay datos y se carecen de evidencias.

información y ayudar a la gente en la búsqueda de su inclusión (DURRANI (b), 2000: 87).

Los inmigrantes son uno de estos colectivos mencionados hasta el momento: individuos que están socialmente excluidos y que tiene su acceso a las redes sociales muy limitado lo que les conduce a un aislamiento de todo tipo (PATEMAN, 2005)[77]. Además, las bibliotecas no consideran a colectivos como los refugiados y los sin techo cuando identifican a los excluidos en sus comunidades. Hay grupos que no reciben ningún tipo de atención por parte de las bibliotecas (los que carecen de un hogar estable, los sin techo, los nómadas, etc.) y aquí también podríamos incluir los gitanos (MUDDIMAN [et al.], 2000).

El proyecto *Libraries for all: social inclusion in public libraries* (ESME). 2010) describe las barreras con las que se encuentra los que se acercan a la biblioteca: barreras institucionales, de personal y de la biblioteca en sí misma, etc., es decir, reglas inapropiadas y políticas restrictivas[78]. Este documento contiene una serie de recomendaciones sobre políticas bibliotecarias para romper estas barreras y una serie de medidas estratégicas para activar los cambios. Del mismo modo, las *Pautas PULMAN* (PAUTAS PULMAN, 2003) consideran que las bibliotecas ayudan a combatir la marginación social en los siguientes aspectos:

- Convirtiendo la integración social en su política prioritaria.
- Estudiando los servicios más adecuados a su área de actuación.

[77] Algunos grupos que tradicionalmente han sufrido exclusión: individuos de origen africano, minusválidos, etc. han sido el centro de atención de diferentes proyectos (i. e. en el mundo británico el proyecto *CILLA: the Co-operative of Indic Language Library Authorities* (CILLA, 2015).

[78] La percepción de que *las bibliotecas no son para nosotros* que existe en términos individuales y colectivos.

- Contactando con los grupos marginados para determinar sus necesidades y hacerlos partícipes de la biblioteca.
- Creando nuevos servicios bibliotecarios y ampliando los existentes.
- Adoptando horarios flexibles según las necesidades de la comunidad.
- Convirtiéndose en el punto de acceso principal a las TICs y siendo centro de información de todo tipo.
- Actuando conjuntamente con otros servicios institucionales.
- Contactando con ONGs y asociaciones para desarrollar nuevos servicios y actuaciones de todo tipo[79].

4.4.1.2. LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA IDENTIDAD

Cuando se habla de la creación de la identidad, se dicen que los procesos de descubrimiento de la identidad se dirigen tanto hacia adentro, hacia los propios antecedentes del individuo y su cultura, como hacia fuera, hacia la cultura actual que lo rodea. Las bibliotecas públicas son vistas como lugares de descubrimiento individual al ser capaces de ayudar a las personas que buscan información sobre sus antecedentes y también sobre su mundo exterior.

En esta labor de creación de identidad y al hablar de minorías, la biblioteca tiene que contribuir (tanto en los procesos ya citados a nivel individual como en los de grupo) a estimular todas las

[79] Algo que ha tenido gran fuerza en el manejo de la exclusión social ha sido el desarrollar lazos con las comunidades locales y trabajar de cerca con servicios sociales y organizaciones para mejorar el acceso de los individuos que la sufren (JONES, 2001). Nes (NES, 2015) comenta igualmente la necesidad de una cooperación con otros organismos de la comunidad que trabajan con estos grupos y pone como ejemplo de esto a las bibliotecas del Condado de Essex, Reino Unido (ESSEX COUNTY COUNCIL, 2015).

vías de creación de una identidad estable y el autorespeto de los miembros de estos grupos (NES, 2010). Esta concepción teórica se reflejará a un nivel práctico del siguiente modo: mientras que para los miembros adultos de estas minorías, la educación se presenta como un lujo que difícilmente puede permitirse, para la población más joven (las segundas generaciones) constituyen un terreno para llevar a cabo una labor exitosa. Es imprescindible que la biblioteca sea capaz de proporcionar e incentivar el conocimiento de su tradición cultural y lingüística entre los hijos de los miembros de estos colectivos de manera que puedan entender y apreciar su propia herencia (GÓNZALEZ QUESADA, 1993).

A través de esta actitud, la biblioteca se implicará en el compromiso de combatir los prejuicios de esta segunda generación que, sintiéndose culturalmente inferior, se ven seducidos por nuevos valores y estilos de vida, renunciando a buena parte de su identidad (GÓNZALEZ QUESADA, 1993). Al hablar de los inmigrantes, si este hecho es de por si algo traumático, el desarraigo aumenta cuando se descubre que su patria y cultura son despreciadas. La biblioteca ha de mantener vivo el orgullo de pertenecer a una cierta herencia cultural y esto se conseguirá con los materiales oportunos (como ya vimos con anterioridad). En tal sentido, la biblioteca ha de asegurar que su lengua continuará siendo un vehículo para la comunicación y la obtención de información[80].

[80] En este aspecto habrá mucho que decir de la cultura gitana, cultura que aunque lema de orgullo de esta minoría, se encuentra despreciada socialmente como hemos visto anteriormente.

4.4.2. LUGAR DE ENCUENTRO Y REUNIÓN. ESPACIO CÍVICO

En este punto son interesantes las visiones contrapuestas que presentan diferentes autores. Por un lado, Audunson et al (AUDUNSON [et al], 2007) ven la biblioteca como un lugar de encuentro que ofrece un escenario en el que los individuos se mueven entre diferentes tipos de reuniones y actividades. Esta perspectiva es importante ya que permite a los recién llegados observar y participar en actividades donde no tengan que implicarse y pasar gradualmente hacia actividades más exigentes con la comunidad.

Frente a estas ideas, autores como Greenhalgh, Worpole y Landry (GREENHALGH; WORPOLE; LANDRY, 1995: 41) sostienen que las bibliotecas reflejan y responden a las necesidades de la comunidad donde están insertadas, y así, un servicio bibliotecario puede llegar a ser tan importante en un entorno obrero como en uno de clase media.

De ambas tendencias se puede sacar una conclusión: si es cierto que las bibliotecas reflejan y responden a las necesidades del contexto donde están insertadas, no es menos cierto, que desde hace mucho tiempo, éstas han evolucionado poco y mal en relación a los usuarios que atiende, y así se han limitado a un determinado tipo de usuarios olvidándose de otros grupos[81].

De igual modo que la biblioteca cumple una función como punto de información, también a su vez constituye un lugar de encuentro y reunión básico en nuestra sociedad. Así, alguno de los aspectos sociales que se dan en el espacio de una biblioteca pública son:

[81] Por poner algún ejemplo, podemos ver que la actividad típica de las bibliotecas se centra en el público infantil omitiendo otros estratos de la población que la utilizan tanto o más pero con características más difíciles de alcanzar como son los grupos de la 3ª edad.

4.4.2.1. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR DE ENCUENTRO Y REUNIÓN

En los últimos 10 años ha habido un interés por el papel de la biblioteca pública como lugar de encuentro tanto en el campo de la investigación como en el día a día. Esta labor de la biblioteca pública está en relación con una sociedad cada vez más compleja y fragmentada debido a la multiculturalidad y las TICs y ante esto, se impone la existencia de lugares para promover la comunicación y generar una masa crítica como la biblioteca: éstas constituyen una puerta abierta a todos (GAUS; WEECH, 2008)[82].

Si la biblioteca se usa como un espacio para el intercambio y la comprensión entre todos los miembros de la comunidad, esto significa que la biblioteca está realizando una labor social. De igual modo opina Goulding (GOULDING, 2004) al decir que:

> "las bibliotecas ofrecen un espacio y facilidades para el encuentro de grupos y para que éstos puedan desarrollar un sinfín de actividades, lo que implica que el usuario encontrará e interceptará con aquellos individuos que se encuentren fuera de su círculo social. La biblioteca es no solo un recurso de información sino también un destino social de diversos miembros de la población".

Esto supone que tanto los individuos de su comunidad como la sociedad en general tienen cabida en este espacio. La interacción social que tiene lugar dentro de este espacio físico es básica para el desarrollo de la tolerancia así como de la comprensión de las diferentes culturas (GAUS; WEECH, 2008).

[82] Aunque ya hemos visto que hay un predominio de una tipología de individuos sobre otros.

La biblioteca también es un lugar de encuentro para grupos segregados como son la gente mayor, los excluidos, los sin techo, etc. Uno de estos grupos que acuden a la biblioteca son las diferentes minorías que configuran nuestra sociedad. Sí la digitalización abre nuevas vías de participación social, el multiculturalismo abrirá un intercambio entre personas de diferentes culturas, pero para que esto se haga realidad deben existir lugares para promover la comunicación y generar una masa crítica como son la biblioteca (AABØ; AUDUNSON; VÅRHEIM, 2010).

El proyecto *Libraries for all: social inclusion in public libraries* (ESME. 2010: 56) estudia la inclusión social en las bibliotecas públicas. Este estudio menciona que los principales retos a los que se han de enfrentar éstas en su labor social son los de eliminar:

- Barreras institucionales: horarios de apertura y atención, reglamentos, políticas de selección de fondos, etc.
- Barreras sociales: discriminación directa e indirecta, etc.
- Prejuicios, rechazando ideas como que *las bibliotecas no son para nosotros*.
- Barreras físicas: aislamiento; escasez de medios de transporte, etc.

Finalmente hay que decir que muchas veces se ha considerado al personal bibliotecario y su aptitud hacia las comunidades excluidas como una de las barreras de acceso a los servicios bibliotecarios. La raíz de esto se basaría en una mala selección del personal y en la idealización de sus usuarios, es decir, gente como ellos mismos. También hay que decir que muchas iniciativas han carecido de un respaldo institucional y han sido soluciones momentáneas: muchos servicios han sido temporales y más que ayudar a manejar la exclusión social, la han reforzado. El resultado ha sido

una biblioteca marginal y con escasa presencia de los excluidos y de los no-usuarios (MUDDIMAN [et al.], 2000).

4.4.2.2. LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO CÍVICO

La biblioteca pública es una de las pocas instituciones abierta a todos, y a la vez, es la puerta de entrada de un mundo cultural ya que refleja los ideales de una sociedad civil y asegura un acceso a los recursos culturales (ALSTAD; CURRY, 2003). Ésta impone nuevos modos de relacionarse, impulsa la participación y fomenta un mayor grado de intervención en la decisión y solución de los problemas de la comunidad. En resumen, la biblioteca pública es un recurso para atender a la comunidad y para ayudarla a aumentar la participación ciudadana.

Todo esto le da una nueva dimensión a la biblioteca: una plaza, un lugar donde las personas aprenden algo de los otros y un lugar para actividades conjuntas y reuniones virtuales y como en cualquier plaza de nuestras ciudades, la gente se encuentre a sus vecinos y amigos por azar o donde se da una conversación con extraños. Un lugar donde los unos están expuestos a los otros.

Algunos autores a la hora de hablar de la biblioteca como espacio de encuentro (AUDUNSON [et al], 2007) distinguen diferentes tipos de encuentros como son:

- La biblioteca como lugar de encuentros y conversaciones accidentales o para concertar citas para algo.
- La biblioteca como espacio donde se puede encontrar información sobre otros lugares de reunión de la comunidad.

- Una esfera pública donde se presentan y discuten ideas políticas y culturales.
- Un escenario donde adquirir la información para ser un ciudadano activo y participante.
- Un escenario para las reuniones virtuales.

Existe la actual tendencia a considerar la biblioteca como si fuera una empresa y a hacer que sus valores se diluyan en favor de los valores económicos, con la idea de *clientes* y compitiendo con las librerías. Frente a esta visión, la biblioteca se presenta como un espacio neutral, en donde la gente actúa sin la presión del consumo (común en otros espacios) y donde cada uno pude reflejar sus propias ideas y escuchar y acercarse a las de los demás. La percepción que se suele tener de la biblioteca como un lugar seguro y respetable no depende del personal de seguridad sino de los usuarios. La biblioteca se convierte así en un espacio cívico por antonomasia (LECKIE; HOPKINS, 2002).

Para finalizar, es interesante tener en cuenta las ideas de Alstad y Curry (ALSTAD; CURRY, 2003), que menciona que la amoralidad de los mercados, indiferentes al bienestar social, no puede ser la base de una institución social:

> "la pérdida de un espacio cívico y la resultante falta de una interacción social daña la democracia. ¿Cómo se puede desarrollar la tolerancia y la diferencia en una sociedad cada vez más diversa sin ofrecer un espacio democrático?".

Ya que las ciudades no pueden permitirse el mantener los espacios públicos (parques, plazas, etc.) y precisan depender del sector privado para rellenar este espacio, nos encontramos con que los espacios comunes son en realidad espacios privados, cuyos dueños tienen el derecho a excluir a los individuos y a dar la bienvenida a aquellos que consumen, y por tanto, el uso de estos espacios es un

privilegio. Los espacios públicos actuales no son espacios de reunión o socialización, ya que han pasado de espacios públicos a espacios de entretenimiento y comerciales. Y para combatir todo esto, necesitamos aportar un espacio para todo tipo de expresiones tanto políticas como sociales. Y es ahí donde se sitúa la biblioteca.

4.4.3. LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO CREADORA DEL CAPITAL SOCIAL

Hemos estado hablando de las bibliotecas públicas como lugares de reunión y de espacios cívicos: es en este contexto donde surge el concepto de capital social. Putnam (PUTNAM, 1993: 167) define el capital social como:

> "los rasgos de organización social tales como confianza, normas y redes que pueden mejor la eficiencia de la sociedad al facilitar una acción coordinada".

junto con elementos básicos como la confianza generalizada.

4.4.3.1 CAPITAL SOCIAL. DEFINICION Y RASGOS IDENTIFICATIVOS

Según Vårheim (VÅRHEIM, 2011) el *capital social* es un indicador del índice de democracia en una sociedad. Una sociedad con niveles altos de capital social gozará de un sistema democrático en su sentido más amplio lo que le llevará a gozar de un gobierno sin corrupción. Todo esto tendrá efectos positivos para el desarrollo de las personas tanto a nivel colectivo como individual y beneficios no solo para la democracia en sí sino también para las instituciones políticas, el crecimiento económico y el desarrollo comunitario. Otros autores

comentan que el capital social no solo es importante en todo lo anteriormente citado sino también en la lucha contra la delincuencia, contra los problemas de drogadicción, en la planificación familiar en la adolescencia, en la salud, etc. (HUTCHINSON; VIDAL, 2004).

Según este mismo autor (VÅRHEIM, 2008) existen dos perspectivas básicas en cuanto a la génesis del capital social.

- Una perspectiva social que considera que éste nace a partir de la participación en asociaciones, ONGs y en la interacción persona. Así, una sociedad con una amplia base organizativa y con instituciones y políticas públicas eficientes e imparciales ayuda a desarrollar la confianza (el contacto entre los diferentes miembros de una sociedad facilita que la gente confié los unos con los otros y esto se retroalimenta). En los países donde los individuos pertenecen a asociaciones y éstas son fuertes y visibles, el capital social es mayor. Por el contrario, una sociedad sin asociaciones de voluntariado o un sistema de *ad hoc* crea ciudadanos pasivos, con ciertos sectores sociales estigmatizados y un sistema político corrupto, lo que conduce a una baja confianza en las instituciones públicas y en la democracia. Uslander (USLANER, 2006) menciona que aspectos como son la diversidad racial y étnica, las diferencias económicas, la desigualdad y la corrupción son variables que conducen a crear una mayor desconfianza entre las personas y disminuyen el nivel de capital social en la sociedad, lo cual avoca a una carencia de confianza en sus conciudadanos en el día a día.
- Una perspectiva institucional que considera que el capital social lo crean las instituciones públicas al ofrecer los mismos beneficios para todos los individuos: éstas

> proporcionan el mismo servicio a todos los individuos y son lugares donde todos se sienten tratados como iguales. Por lo tanto, el ser un miembro más de la sociedad da lugar a que se cree un clima de confianza entre éstas y las personas en general.

A la par que este concepto del capital social se da el de confianza. Putnam ve la confianza como un componente central en el capital social ya que en realidad es este concepto lo que define el capital social (PUTNAM, 1993: 180). La confianza aumentará o disminuirá según el grado de desigualdad existente (USLANER, 2006): el índice de confianza será bajo en barrios que estén aislados y o marginados a consecuencia de esta desigualdad, no debido a su diversidad racial o étnica. Por el contrario, en aquellos barrios en los que los individuos gozan de un buen contacto intergrupal y se mezclan y relacionan en una base de igualdad, gozarán de un alto índice de confianza.

En lo que no se ponen de acuerdo los especialistas es en considerar sí el capital social y la confianza se dan a resultas del contacto entre los diferentes grupos sociales o mediante el trabajo de unas instituciones públicas justas o incluso por la combinación de ambas premisas, ya que poco se sabe sobre los mecanismos y procesos por los que se generan ambos (OVERALL, 2009). Sí se sabe que unas instituciones públicas justas, que tratan a todos por igual, hacen que todo el mundo confíe en ellas y en definitiva, desarrollen una mayor confianza hacia el otro y hacia el desconocido. Éstas lograrán crear un clima de confianza en donde todos reciban un trato justo y consigan lo que han venido a buscar: las bibliotecas públicas pertenecen a este tipo de institución (ALSTAD; CURRY, 2003).

Las dos perspectivas anteriores sobre la génesis del capital social se reflejan del siguiente modo cuando hablamos de bibliotecas:

- La perspectiva social y su formación que se genera en instalaciones del tipo centros comerciales, paradas de autobús o bibliotecas públicas, por ejemplo.
- La perspectiva institucional y su creación que se da en instituciones del tipo: el sistema judicial, las escuelas públicas, la sanidad y los servicios sociales o las bibliotecas públicas.

Ambas perspectivas son básicas al investigar el papel de las bibliotecas públicas como lugares de creación de ambos tipos de capital social ya que las bibliotecas son espacios de contacto entre las personas lo que significa que ambas perspectivas se complementan[83].

4.4.3.2. RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL SOCIAL Y BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Así, la biblioteca pública es un buen espacio en el que investigar la creación de capital social a partir de ambas perspectivas (AABØ; AUDUNSON; VÅRHEIM, 2010) y este tipo de investigación resulta básicas para el desarrollo de políticas y actividades (VÅRHEIM, 2008). Todo esto se argumenta sobre la idea de que las bibliotecas públicas crean capital social al ofrecer servicios de información a todo el mundo a la vez que son lugares donde las personas se encuentran y se tratan como iguales y para lograr esto, ofrecen una serie de actividades basadas en una confianza a lo largo del tiempo e instalada en la propia institución y que se retroalimenta: éstas generan a la vez una mayor confianza en los demás junto a un contacto mayor y espontaneo con

[83] Para entender un poco más del papel del capital social en las bibliotecas, se recomienda considerar el Proyecto *PLACE: Public Libraries–Arenas for Citizenship* (PLACE, 2014), trabajo de investigación dirigido por el profesor Ragnar A. Audunson (Colegio Universitario de Oslo) y los diferentes artículos de profesores ligados a este proyecto.

otros grupos. Esto fortalece la capacidad individual de mejorar el capital social (NES, 2010). Gracias a estos dos factores, la biblioteca pública se han convertido en un espacio que forma parte de la red de asociaciones de la sociedad civil y que contribuyen a generar capital social (CONTRERAS CONTRERAS, 2004).

Esta confianza que generan las bibliotecas hace que las probabilidades de éxito de cualquier acción aumenten. La biblioteca ofrece un lugar de encuentro, un territorio común neutral y abierto a todos los ciudadanos y un espacio de interacción entre los diversos grupos por encima de las barreras culturales y sociales y es a través de esta interacción por lo que la biblioteca crea confianza y capital social (VÅRHEIM, 2008). Si la biblioteca pública es una de las pocas esferas comunes que quedan en nuestra sociedad, esto la convierte en un lugar único al dar confianza como institución imparcial y como espacio para el contacto informal (AABØ; AUDUNSON; VÅRHEIM, 2010).

Muy relacionado con el concepto de capital social y la generación de confianza está la concepción de la biblioteca como un espacio para reuniones de baja intensidad y de alta intensidad (AABØ; AUDUNSON; VÅRHEIM, 2010). Esta doble perspectiva entre lugares de encuentro de alta intensidad o de baja intensidad la desarrolló Audunson (AUDUNSON, 2005) y los distingue según:

1. Las personas que comparten intereses y valores tienden a asociarse y el resultado son las reuniones de alta intensidad. Este tipo de reuniones se desarrollan de forma espontánea y voluntaria y son de importancia para la creación de identidad, como lugar de interacción social informal y al crear capital social a través del contacto con personas similares. Las instituciones públicas garantizan la existencia de este tipo de reuniones aportando recursos, espacio, apoyo financiero, etc.

2. Por el contrario, en las reuniones de baja intensidad los participantes están únicamente expuestos a los otros: las reuniones en la esfera pública son de este tipo. Los lugares de reunión de esta variante son espacios en donde la gente está expuesta a valores e intereses diferentes a los de sus identidades básicas al tener contacto con gente diversa. Todo esto resulta importante a la hora de crear puentes entre las personas con diferentes valores y pertenecientes a diferentes culturas.

El colectivo de los inmigrantes y las minorías son grupos que desconfían de las instituciones públicas aunque las bibliotecas públicas sean posiblemente entre las que menos resquemores levantan y por lo tanto tiene una gran ventaja en la creación de confianza (OVERALL, 2009). La confianza que surge a partir del capital social significa confianza en los desconocidos y todo esto es básico al hablar de grupos marginados o minorías ya que estos grupos tiene un nivel de confianza baja y por tanto, un bajo capital social (AABØ; AUDUNSON; VÅRHEIM, 2010).

Así, el contacto entre estos grupos étnicos aumenta el capital social y su interacción creará una confianza generalizada, por encima de cualquier división étnica. Pero esta relación entre contacto y la confianza generalizada no será plena a menos que la interacción cumpla una serie de requisitos previos como son una igualdad de estatus, objetivos comunes, cooperación intergrupal, apoyo institucional, etc. Así, para que el concepto de multiculturalismo anteriormente considerado sea una realidad, es decir, que se estimulen los contactos por encima de las fronteras y no se lleguen a crear guetos del tipo étnico, se necesita la construcción de capital social en lugares donde la gente esté expuesta a otros valores e intereses y un ejemplo de esto es la biblioteca pública. De ahí, de nuevo, el valor universal, único

y abierto de esta institución, que la hace adecuada para construir puentes a través de la diversidad (VÅRHEIM; STEINMO; IDE, 2008).

4.5. SÍNTESIS

A lo largo de este capítulo se ha analizado el nuevo papel de la biblioteca pública en la actual *Sociedad de la Información*, un papel que la convierte en una institución cuya labor se ha de articular hoy en día alrededor de dos ejes fundamentales: el mundo de la educación y en una labor social.

Estas dos nuevas labores de la biblioteca se han estudiado y analizado en relación con la presencia de todo tipo de minorías, relación que no ha sido siempre la mejor ni la más cercana: si la biblioteca ha de ser una ventana abierta a todos y a las diferentes culturas, como proclaman los diferentes textos de la IFLA, es ahí en donde la biblioteca ha de jugar en el futuro su nuevo papel.

De todo lo comentado en este capítulo, quizá lo más llamativo sea por un lado, el concepto de capital social, por lo novedoso de este enfoque en cuanto a la función de las instituciones públicas en una sociedad y como se relacionan éstas con los individuos y con la sociedad en general.

Por otro lado, a partir del nivel educativo español y su posición en relación a la media europea, será en este contexto en donde las bibliotecas públicas de nuestro país deberían jugar un papel más activo como camino para una mejora educativa en todos los aspectos y en la lucha contra la idea tan arraigada de que sin títulos no hay educación.

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS Y ESTUDIO DE LA NORMATIVA BIBLIOTECARIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN A LAS MINORÍAS

En el actual capítulo nos centraremos en un enfoque práctico y dinámico basado en el trabajo de campo y en el análisis de la diferentes acciones bibliotecarias, y para esto, se ha empezado por analizar toda la normativa de la IFLA para el desarrollo de un servicio bibliotecario dirigido a las minorías étnicas, lingüísticas y culturales. Conjuntamente, se ha visto lo que dicen diferentes autores que han trabajado en este campo junto con diferentes organismos internacionales.

Esta normativa que se ha ido contemplando en un plano teórico a lo largo de todo este trabajo de investigación, se utilizará ahora exclusivamente para elaborar una serie de tablas de creación propia que se usarán para analizar los servicios bibliotecarios para la minoría gitana y en donde se observará su adaptación a la normativa citada.

Tras este estudio, se han observado las prácticas bibliotecarias existentes en Europa destinadas a las minorías en su conjunto, escogiendo las más representativas en el Norte, Centro y Sur de la Unión Europea. Posteriormente, yendo de lo general a lo particular, se han tenido en cuenta aquellas prácticas destinadas exclusivamente a la comunidad gitana. Aunque su número es limitado, creemos que éstas son representativas de lo que se está haciendo con este colectivo en las bibliotecas públicas y en los países donde los recursos dedicados al mundo bibliotecario están bastante restringidos. Finalmente, se considerará el panorama español respecto a las acciones bibliotecarias con la minoría gitana.

Con todo esto, completamos el panorama de los servicios bibliotecarios para minorías existentes en la Unión Europea, tanto en su conjunto como los destinados exclusivamente a una sola minoría, la gitana.

5.1. NORMATIVA BIBLIOTECARIA OFICIAL EN RELACIÓN A LAS MINORÍAS CULTURALES.

La IFLA, organización internacional del mundo bibliotecario, ha sido consciente de la presencia de las minorías en sus bibliotecas y así en sus diferentes normativas ha reflejado esta realidad, no solo al hablar de sobre las bibliotecas públicas de un modo general sino también presentes en otros textos normativos orientados en exclusiva a las minorías.

En 1973 la IFLA publicó las *Normas para bibliotecas públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (b), 1995), reglas cuantitativas para medir el tamaño de la colección, servicios, unidades según población, personal, horarios de apertura, etc. Éstas nacen en un momento en que la normativa bibliotecaria estaba más centrada en estándares y en fijar mínimos que en satisfacer las necesidades de información de los usuarios, y así, como más tarde la propia IFLA reconocería, las normas no son de aplicación en la actualidad debido a todos los cambios acontecidos en el mundo bibliotecario desde que fueron publicadas y su falta de revisión desde estas fechas. Por esta razón, años más tarde, estas normas fueron sustituidas por las *Pautas para Bibliotecas Públicas de la IFLA* de 1986 (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 1988), más adaptables según circunstancias y bibliotecas y que buscan satisfacer las necesidades de la comunidad, no solo de la mayoritaria sino también de la minoría.

Estas pautas ofrecen una serie de recomendaciones teóricas, sin ningún tipo de concreción, pero en donde destacan como ideas básicas (GARCÍA LÓPEZ; MONJE JIMÉNEZ, 2000) lo siguiente:

A. El establecimiento del servicio en donde se recomienda que las bibliotecas adopten medidas positivas hacia las minorías,

identificando sus necesidades de información, problemas, proporcionando materiales y servicios, y fomentando su uso.

B. La colaboración con grupos que trabajen con minorías para lo cual aconsejan establecer relaciones con organismos que los representen a la vez que recomienda la cooperación para el fomento del uso de los servicios bibliotecarios.

C. La constitución de la colección y la adquisición de sus materiales suele darse a través del país de origen, de organismos internacionales y/o de librerías especializadas, para lo cual se recomienda que los sistemas bibliotecarios actúen en conjunto por medio de acuerdos de cooperación entre ellos.

D. Una difusión por medio de hojas informativas en las lenguas minoritarias para difundir sus servicios y en colaboración con asociaciones que trabajen con estos grupos.

E. El uso de actuaciones que fomenten el conocimiento intercultural y en donde se reconozca el papel de la biblioteca pública, se valore su trabajo a la hora de promover actuaciones que difundan sus tradiciones y costumbres y dando a conocer las diferentes culturas.

F. Ofrecer servicios para niños de las minorías étnicas, mencionando las dificultades a las que se enfrentan estos para adaptarse a la nueva comunidad y que suele ocasionarles la pérdida de su cultura de origen. Para paliar esto, las bibliotecas deberán ofrecer materiales en sus propias lenguas y sobre sus países de origen que les ayuden a conocer y a integrar su herencia cultural.

Sí las Pautas de 1986 aconsejaban el establecimiento de *servicios especiales*, por el contario las Directrices de 1998 (*Directrices para el Servicio Bibliotecario en comunidades multiculturales*) recomiendan que los servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales han de formar parte del servicio bibliotecario en

su totalidad (GARCÍA LÓPEZ, MONJE JIMÉNEZ, 2002). Éstas recalcan que este tipo de servicios no deben plantearse como adicionales a los servicios normales sino que han de concebirse como parte integrante del servicio bibliotecario, para lo que es necesario un estudio previo de las necesidades de las diferentes comunidades y de los grupos que frecuentan la biblioteca (PINTO, SALES, 2007). Es esta última tendencia la que se impone en la actualidad: el no ver a estos individuos como seres diferentes sino como parte de un conjunto, con una serie de peculiaridades que nos obligan a tener un trato diferente por tener necesidades distintas a las de la sociedad mayoritaria.

En esta misma década se publican las *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas* de 1982 (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009), normas que años más tarde, en 1998, se revisan y pasan a llamarse *Directrices para el Servicio Bibliotecario en comunidades multiculturales* (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009). Estas se articulan bajo estos epígrafes:

A) Responsabilidades: la financiación y la provisión de servicios recaen en las autoridades bibliotecarias junto con los gobiernos, que las ofrecen a un nivel centralizado para que resulten eficaces. Para lograrlo, han de indicarse sistemas de control generales (es decir, normativas) junto con métodos de control para cada una de las bibliotecas, evaluando las necesidad de la minoría a la que sirven.

B) Materiales: se dan recomendaciones sobre fondos que varían según grupos lingüísticos, tamaño, necesidades, etc., y con referencias en especial a los nuevos soportes, a los materiales especiales y a la información digital.

C) Servicios interculturales: se encargan de ofrecer, promover y patrocinar actividades que fomenten la integración de las minorías, participando en la vida de la comunidad y colaborando con diferentes instituciones en esta labor.

D) Servicios de información y referencia: que han de ofrecerse en los idiomas más comunes de las minorías junto con información básica sobre la biblioteca. Igualmente, recalca la señalización en la biblioteca con símbolos internacionales.

E) Proceso técnico: los procesos de selección, adquisición y catalogación han de ser centralizados o elaborados cooperativamente y para facilitar esto, se podrá recurrir a un catálogo colectivo.

F) Extensión cultural: se apoya el fomento de actividades de alfabetización y de actuaciones sociales y culturales (como son cuenta-cuentos) y para lograrlo se hacer que la biblioteca llegue más allá de sus muros.

G) Personal: su composición debe reflejar los distintos grupos a los que sirve además de desarrollar programas de sensibilización sobre los servicios para las minorías.

Las *Directrices de la IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PUBLICAS, 2001) de 2001 también mencionan que la biblioteca pública ha de ofrecer servicios a grupos de usuarios especiales que han de incluir:

- Contratación de personal de esta colectividad en la biblioteca.
- Creación de fondos sobre la cultura del grupo que reflejen sus tradiciones y conocimientos.

- Aplicación de condiciones especiales a los documentos culturalmente delicados.

Ésta es toda la normativa existente hasta la fecha (mayo 2015) sobre minorías o textos emitidos por organismos oficiales generales centrados en el tema de las minorías.

5.1.1. ALGUNAS CONSIDERACIONES DE EXPERTOS RELEVANTES

Junto a estos textos de carácter oficial, creemos que es interesante ver las diferentes opiniones de aquellos especialistas que han trabajado en este tema para dar una visión más completa sobre un servicio ideal para las minorías o al menos, proporcionar aspectos a cerca de los que reflexionar al tratarlas. Igualmente, se considerarán las recomendaciones de diferentes organismos, ya que sin llegar a tener el carácter de normas, creemos que son relevantes desde el punto de vista indicativo.

Autores como Muddiman et al (MUDDIMAN [et al.], 2000) destacan un criterio sobre el que la normativa anteriormente consultada no ha puesto suficiente énfasis: el evaluar continuamente las necesidades de estos usuarios, desarrollando contactos con ellos y ofreciéndoles un servicio *ad hoc*. Aunque las normas hablan reiteradamente de las necesidades de la comunidad, la evaluación continua, un contacto estrecho con éstas y que sus necesidades sean tenidas en cuenta deben de ser los puntos básicos sobre los que ha de girar este servicio.

Pateman (PATEMAN (a), 1999) señala una serie de requisitos básicos que han de tenerse en cuenta cuando se maneja la exclusión social en las bibliotecas y como ya se ha visto que uno de los problemas

del colectivo gitano es su situación económico-social, se ha seleccionado aquellos requisitos que se adaptan a este colectivo.

El primer requisito será el establecer relaciones con este colectivo a través de la figura del mediador que les informe del nuevo servicio y haga de nexo entre ambos grupos.

A nivel de fondos y colección, cuando se trabaja con un colectivo en riesgo de exclusión habrá que tener en cuenta su bajo nivel educativo de tal manera que el material audiovisual debe de formar parte básica de la colección junto con otros materiales como son libros con imágenes (y en especial, sobre su historia).

Finalmente, es necesario implementar estrategias de trabajo para manejar la exclusión social promoviendo charlas sobre la inclusión y temas afines.

Pateman habla de ser fiel a los objetivos con el fin de dar continuidad a un plan de trabajo coherente pero siendo a la vez flexible y que pueda responder a las necesidades, a la población, al rumbo político, etc., es decir, los aspectos de la planificación deberían de estar totalmente interrelacionados y todos ellos deberían tener un valor similar. Finalmente, al hablar de la función de la biblioteca como un espacio de reunión, Pateman va más allá y la considera también un lugar para aprender de los otros.

Otro texto importante, la guía *Libraries for all: guidelines* (ESME, 2010) señala un listado de acciones, entre las que destacamos:

1. Desarrollar un plan estratégico. Las acciones deben ser coherentes con el plan estratégico de la biblioteca y cumplir sus objetivos y así, deberán estar definidas junto con los objetivos a seguir. Con esto, se completa lo que dicen las normas sobre

objetivos, metas, políticas y necesidades y su interrelación con las funciones a desarrollar.

2. Información social. El uso de información del censo poblacional junto con información estadística local es algo de gran importancia que ayudará a mantener actualizados los datos sobre la población a la que se atiende. Con esta información, se completa igualmente lo que dicen las normas sobre el conocimiento de la comunidad.
3. Planificación. Según las necesidades de la comunidad, los servicios existentes y los recursos disponibles, la biblioteca decidirá qué acciones deberán priorizarse y optará por actividades como son información a la comunidad, el desarrollo de la colección, etc.

De igual modo, esta guía habla de institucionalizar servicios como factor clave ya que cuando estos han madurado y son parte del trabajo diario es más probable que la minoría se implique más. Esto conllevará darle un carácter formal y no meramente transitorio.

Las mismas tendencias presentan las *Normas de las bibliotecas públicas de Victoria* (Australia) (LIBRARY BOARD OF VICTORIA, 2001), las cuales destacan diferentes etapas básicas para implantar un servicio para minorías entre las que destacaremos:

A. Fase de la evaluación tanto interna (sobre datos estadísticos y de usuarios) como externa (consulta a los grupos que acuden a ella, sobre todo en la fase inicial) ya que estos resultados se tendrán en cuenta para futuras planificaciones.
B. Fase de constitución de la colección ya que los servicios bibliotecarios multiculturales deben de ser algo más que una colección de libros: han de buscar el equilibrio entre las necesidades culturales y educativas del grupo como entre los diferentes formatos y documentos. La consulta a la comunidad

sobre sus fondos debe centrarse en formatos o temas en vez de sobre títulos individuales y concretos. Igualmente habrá que tener en cuenta el acceso vía web a publicaciones periódicas, audiovisuales, textos de todo tipo, en caracteres latinos o no, atendiendo a todas las edades, sensibilidades culturales, religiosas o políticas.

C. Fase de estructuración del servicio en la que será importante la formación en temas interculturales del personal. Igualmente, habrá que contar con aspectos como la información y ayuda desde los organismos centrales y que estos lideren el servicio como base de un buen funcionamiento.

Aunque algunas de estas características ya las vimos con anterioridad al hablar de la normativa emitida por la IFLA, no deja de ser interesante destacar que no solo ésta ha sido consciente de estos rasgos sino que otras instituciones las han reflejado, ampliando su campo de aplicación y aportando ideas nuevas.

Por último, Fátima García López (GARCÍA LÓPEZ, 2009: 185-186) indica entre sus recomendaciones para los servicios bibliotecarios para inmigrantes una serie de ideas de interés: esta autora insiste en el tema de la planificación basada en acciones y objetivos bien definidos, plazos detallados, donde estos servicios sean incluidos de manera integral. A la vez, resulta interesante la idea de que los servicios de coordinación bibliotecaria deben de prever un presupuesto fijo y constante que forme parte del presupuesto general. Igualmente, la necesidad de asesoramiento e información desde las unidades centrales en cuanto a temas como son fondos, acciones a desarrollar, etc. Esta autora señala lo interesante de fomentar el intercambio de modelos y buenas prácticas a través de un portal web profesional que ha de girar exclusivamente alrededor de esta temática.

A todo esto le podemos añadir algunas ideas con un valor concluyente que pueden ayudar a un diseño más completo de un servicio como son:

- Dependencia de un liderazgo como base de un buen funcionamiento.
- Respecto y cooperación entre todos como base de trabajo.
- Acercamiento holístico.

5.1.2. PARÁMETROS DE ANÁLISIS

Partiendo de todas estas normativas y recomendaciones de la IFLA, se han elaborado una serie de tablas de elaboración propia donde se busca reflejar todos los puntos básicos que ha de cubrir un buen servicio para minorías y que con posterioridad, se cubrirán con los datos resultantes del análisis de cada actuación bibliotecaria para la minoría gitana en una serie de bibliotecas públicas de la Unión Europea.

Estas tablas se crearon para recoger estos datos, ordenarlos, estudiarlos y analizarlos: en resumen, darles forma, con lo cual, pretenden ser una herramienta sistemática de la información a la hora de analizar cualquier acción (servicios, proyectos, centros, etc.) sobre la relación entre bibliotecas y minorías y de la cual podamos sacar una serie de conclusiones concretas. Su objetivo último es parametrizar la información aportada y facilitar la obtención de una serie de conclusiones.

La primera tabla busca recoger los rasgos básicos de la comunidad en donde se enclava esta minoría como son sus datos demográficos y socio-económicos. En esta tabla se pretenden ver si existen o no otros servicios bibliotecarios o de información en la zona.

De igual modo, también aspectos como son las diferentes necesidades de esta minoría (tipos y formas de éstas, su complejidad, las lenguas y los fines de este servicio) y otros aspectos como son objetivos y metas o políticas. Igualmente, si éste es parte de un servicio bibliotecario más amplio y con su apoyo correspondiente. Y finalmente, la responsabilidad de este servicio, con sus medios de control (generales o para cada centro bibliotecario), su financiación o la existencia de servicios centralizados.

COMUNIDAD		
Entorno	Servicio de Información	
	Servicios Bibliotecarios	
Datos demográficos y socio-económicos		
Necesidades	Tipos	
	Complejidad	
	Formatos	
	Lenguas	
	Fines	
Se indican	Objetivos/ Metas	
	Políticas	
	Necesidades	
PARTE DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO		
RESPONSABILIDAD		
Parte de un Servicio Bibliotecario	Apoyo burocrático	
Responsabilidad	Financiación y servicios centralizados	
	Medios de control generales (normas)	
	Medios de control para cada biblioteca (según necesidad del grupo)	

Tabla VI. Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad
(Fuente: elaboración propia a partir de la normativa existente sobre minorías de la IFLA)

La segunda tabla se encarga de aspectos más técnicos en el ámbito de los fondos en sus diferentes vertientes, tanto los documentos clásicos junto con los recursos electrónicos. En el primer caso, en los documentos impresos, al seguir la normativa existente, se mencionan aspectos como son tipos o tamaño de los fondos o diversos aspectos relacionados con sus políticas de gestión y que reflejen o no su cultura, con diferentes formatos, su centralización, etc. En cuanto a los recursos electrónicos, se nota lo obsoleto de la normativa al hablar únicamente de la existencia de PCs y sus periféricos o la existencia de una página web en diferentes idiomas.

FONDOS		
Tipos	Impresos	
	Multimedia	
Tamaño	(1,5-2,5 per cápita)	
Política	Consulta con la minoría	
	Fondos que reflejen tradiciones y conocimientos	
	Atención a diferentes edades	
	Material en diferentes formatos	
	Colección equilibrada	
	Colección según tamaño del grupo	
	Accesibilidad	
	Ubicación	
	Centralización de fondos	
	Cooperación	
RECURSOS ELECTRÓNICOS		
Recursos electrónicos	PC (6 por cada 10.000 hab.)	
	OPAC	
	PC con CD/DVD	
	Impresoras	
	Página Web en diferentes idiomas	

Tabla VII. Fondos. Recursos Electrónicos
(Fuente: elaboración propia a partir de la normativa existente sobre minorías de la IFLA)

Un tercera tabla se centra en el personal (la existencia o no de personal de la minoría y su programa de formación) y su plan de marketing, con aspectos relacionados con la presencia de otras de

lenguas a la hora de la señalización o a la hora de aportar información sobre el servicio o su publicidad.

PERSONAL		
Personal	Personal del grupo étnico	
	Cursos para el personal	
MARKETING		
Marketing	Información en otros idiomas	
	Formularios en otros idiomas	
	Señalización	
	En otros idiomas	
	Con símbolos internacionales	
	Publicidad en medios de comunicación	

Tabla VIII. Personal. Marketing
(Fuente: elaboración propia a partir de la normativa existente sobre minorías de la IFLA)

Por último, la cuarta tabla se focaliza exclusivamente en las funciones del servicio atendiendo a su vertiente formativa (por ejemplo, la alfabetización), a su vertiente social como punto de información o como entidad social y a su relación y colaboración con entidades afines o que trabajen con la minoría en cuestión.

FUNCIONES		
Funciones	Programas de formación	
	Aprendizaje del idioma	
	Aprendizaje permanente	
	Alfabetización	
	Servicio de información	
	Información a la comunidad	
	Información en diferentes lenguas	
	Fomento del conocimiento intercultural	
	Participación en actos locales	
	Espacio de reunión	
	Colaboración con centros educativos	
	Colaboración con asociaciones	
	Actividades sociales y culturales	

Tabla IX. Funciones
(Fuente: elaboración propia a partir de la normativa existente sobre minorías de la IFLA)

Hay que mencionar que aspectos como la atención a grupos especiales dentro de estas minorías (como son los discapacitados) o el mantenimiento de archivos, ambos puntos mencionados en esta normativa, no se han tenido en cuenta a la hora de diseñar estas tablas

ya que consideramos que son elementos que se escapan a nuestro ámbito de estudio.

5.2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. MINORÍAS EN EUROPA

Llegados a este punto, creemos que es importante mencionar como fueron los inicios de este trabajo de investigación.

En un principio, la idea de partida era contemplar en este momento cómo funcionan los servicios para minorías en Europa, no centrándolo en ninguna minoría en especial sino en su conjunto, analizándolos en detalle y recopilando esta información en las diferentes tablas diseñadas para este fin. Esta fue nuestra intención que se remonta al invierno 2008/2009, pero en el momento final de la redacción de este trabajo de investigación (en el curso 2014/2015), nos encontramos con realidades muy distintas. Uno de los servicios había desaparecido como tal, es decir, había dejado de centrarse en las minorías y se había reorientado en su labor. Otro hacia menos hincapié en todo lo relacionado con un servicio para inmigrantes y más en el aprendizaje del idioma nacional y el último, aunque vigente, presentaba un desfase de actualización bastante marcado[84].

Pese a todo esto, creemos que vale la pena observar los rasgos de estos ya que nos pueden ayudar en el desarrollo de unas líneas estrategias de trabajo para la minoría gitana desde el mundo bibliotecario.

En su momento, se hizo una selección de los principales servicios bibliotecarios existentes para minorías lingüísticas y

[84] Todos estos servicios habían sido analizados en la obra de Fátima García López (GARCÍA LÓPEZ, 2009), y en ésta se puede contemplar su realidad en los años 2008/2009.

culturales, haciendo un recorrido por los países de la Unión Europea, empezando por los países nórdicos, pasando por los de Centroeuropa y acabando en el Sur de Europa. Para esta selección, se utilizaron recursos vigentes en la fecha y que de un modo u otro se mencionaba a alguno de ellos. Estos fueron las *Pautas PULMAN* (PAUTAS PULMAN, 2003), las *Directrices para el Servicio Bibliotecario en comunidades multiculturales* (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009); *Libraries as Gateways to the Integration of Immigrants in the EU* (ŠPAČKOVÁ; ŠTEFKOVÁ, 2006) y *Libraries for all: guidelines* (ESME, 2010); la obra de Fátima García López (GARCÍA LÓPEZ, 2009) ya mencionada en estas líneas o las *Buenas prácticas en servicios multiculturales. Informe del Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas del Consejo de Cooperación Bibliotecario* (CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA, 2009)[85].

En la revisión y estudio actual se ha consultado y contrastado la información obtenida en su momento y ésta se ha confirmado mediante la consulta de su página web como único recurso: no se ha pretendido hacer ahora un análisis exhaustivo ya que solo se busca reflejar un ejemplo de cada una de las zonas europeas en donde las bibliotecas hubiesen pensado en las minorías culturales, basadas en una población inmigrante asentada desde los últimos años del siglo

[85] Las *Pautas PULMAN* (PAUTAS PULMAN, 2003) contiene ejemplos de servicios bibliotecarios para Biblioteca Públicas aunque obsoletos ya que este proyecto dejó de tener validez en 2003; las *Directrices para el Servicio Bibliotecario en comunidades multiculturales* (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009), ofrece ejemplos de servicios existentes pero la última actualización es del año 2008; *Libraries as Gateways to the Integration of Immigrants in the EU* (ŠPAČKOVÁ; ŠTEFKOVÁ, 2006) y *Libraries for all: guidelines* (ESME, 2010) son proyectos de la Unión Europea sobre educación multicultural que implica al Centro Multicultural de Praga y a ONGs de Alemania, Austria y Suecia y se centran en adaptar los servicios bibliotecarios locales a las necesidades de las minorías e inmigrantes.

pasado y que a la par, contasen con una tradición en cuanto a servicios bibliotecarios de calidad.

5.2.1. NORTE DE EUROPA. BIBLIOTECA PÚBLICA DE AARHUS

Las bibliotecas de los países nórdicos (península escandinava y Dinamarca) han sido históricamente las más interesadas en ofrecer servicios a estos colectivos. En todos ellos decidimos optar el danés, el de la Biblioteca Pública de Aarhus.

Los daneses son los que más usan las bibliotecas a nivel mundial (THORHAUGE, 2003) y conscientes de esto, el sistema bibliotecario danés desarrollo en los años 80 la *Danish Library Centre for Integration - Statsbiblioteket, Bibliotek*s *Center for Integration* (SBCI) una biblioteca que se encarga de ofrecer una amplia gama de servicios destinados a la integración (STATE AND UNIVERSITY LIBRARY, 2015) y que cuenta con la *Guestworkercollection*, un fondo para los extranjeros que habían venido a trabajar a Dinamarca (THORHAUGE, 2003), en más de 10 lenguas, que constituyen el 75-80% del fondo total y de los prestamos realizados (STATE AND UNIVERSITY LIBRARY, 2015).

La SBCI no nace como una biblioteca tradicional que presta materiales a nivel individual sino que es un centro nacional sobre el tema de la multiculturalidad y que actúa como nexo entre las diferentes bibliotecas no solo en el préstamo de documentos sino también a la hora de organizar actividades (DANISH LIBRARY CENTRE FOR INTEGRATION, 2006).[86]

[86] La razón de la creación de la SBI radica en la situación política actual de Dinamarca: con una población extranjera distribuida a lo largo del país, las bibliotecas pequeñas se veían imposibilitadas de ofrecer servicios a estos grupos, y además a esto se le unía su falta de experiencia en este campo (BERGER, 2002).

El servicio de préstamo se realiza vía bibliotecas públicas locales o mediante una base de datos de sus fondos existentes en todas las bibliotecas (y con la ayuda de unas guías multilingües que indican cómo realizar el préstamo y demás cuestiones relacionadas con este tema). En la selección del fondo se tienen en cuenta factores demográficos, de accesibilidad, de desarrollo de la colección y se lleva a cabo en colaboración con las bibliotecas públicas locales (DANISH LIBRARY CENTRE FOR INTEGRATION, 2006). Esta selección junto con su adquisición se hace en cooperación con asesores y asociaciones con un amplio conocimiento de cada una de las lenguas y sobre las tradiciones de los países en cuestión. Mientras, un fondo mínimo formado por diarios, cursos de idiomas o material de lectura fácil se ofrecen en cada una de las bibliotecas (BERGER, 2002)[87].

Aarhus es la segunda ciudad de Dinamarca con más de 300.000 habitantes. Su sistema bibliotecario cuenta con una biblioteca central y 18 sucursales con un fondo de más de 4 millones de documentos y casi 2 millones de usuarios al año (AARHUS KOMMUNES BIBLIOTEKER, 2015). En los años 90, el SBCI y la biblioteca pública de Aarhus desarrollaron un servicio de acceso a recursos web para la población de origen extranjero: fue el *portal FINFO* un proyecto en el que bibliotecas de todo el país aportaban información general sobre la sociedad danesa destinada a los inmigrantes en 13 lenguas (THORHAUGE, 2003). Junto a este portal, el sistema bibliotecario de las bibliotecas de Aarhus desarrolló diferentes servicios y actividades en cada una de sus sucursales.

[87] Pese a todo esto, se supone que aquellas bibliotecas grandes con gran número de usuarios inmigrantes tienen su propia colección de libros adaptadas a las necesidades de su área (DANISH LIBRARY CENTRE FOR INTEGRATION, 2006).

Ésta fue la realidad que nos encontramos en el invierno 2008/2009, pero 5 años más tarde, la situación ha cambiado plenamente, pues aquel servicio modélico para inmigrantes que presentaban las bibliotecas danesas ha desaparecido como tal con la estructura y aspectos que reflejan las normas de la IFLA y por el contrario, lo que encontramos ahora en su lugar es una nueva tendencia en el quehacer bibliotecario, tendencia que se decanta por la labor educativa de la biblioteca pública: como centro de enseñanza no formal. Eso es lo que deja en evidencia al consultar su página web y la ausencia de todo referente a un servicio específico para las minorías[88].

5.2.2. CENTROEUROPA. BIBLIOTECA PÚBLICA DE UTRECHT

Holanda, un país densamente poblado, tiene un ratio de inmigración de 2'33 inmigrantes por cada 1.000 habitantes (JEON [et al], 2011). Su política de diversidad cultural ha sido tradicionalmente de tolerancia y respeto pero recientemente se ha vuelto más severa al obligar a los extranjeros a aprender el idioma y la cultura del país de acogida (LARSEN; JACOBS; VLIMMEREN, 2003: 14). La actitud del gobierno en la actualidad es que todo el mundo debe de hablar holandés y tener unos conocimientos básicos de la cultura y la sociedad holandesa. Para alcanzar estos principios, los inmigrantes han de seguir un curso y pasar un examen en holandés y para lograrlo, necesitan practicar la lengua.

Los servicios bibliotecarios holandeses han estado orientados a lograr esto, y en especial, las bibliotecas de barrio, al ser instituciones cercanas y lugares idóneos para practicar la lengua, al facilitar el uso

[88] Para este servicio en más detalle, se puede consultar su página web: AARHUS KOMMUNES BIBLIOTEKER [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: https://www.aakb.dk/

de PCs y el préstamo de materiales para su aprendizaje. Al mismo tiempo, constituyen el lugar ideal para encontrar información de la comunidad, estar al día de la actualidad local e internacional o aprender sobre la cultura nacional. Por todo esto, los servicios bibliotecarios han estado orientados desde el comienzo tanto a favorecer la integración de la población inmigrante como a fomentar estas culturas minoritarias.

La Biblioteca Pública de Utrecht ha desarrollado desde hace años un servicio llamado *Learning better Dutch at the library*[89]: según su página web en esta ciudad existen más de 26.000 personas con problemas de alfabetización y/o grandes problemas a la hora de leer y escribir y la mayoría son inmigrantes. Si partimos de la idea que el estar a gusto en una sociedad implica poder hablar, leer y escribir en el nuevo idioma y así poder participar en la vida social y optar a un mejor empleo, por consiguiente este servicio se ha de basar en una serie de cursos de idiomas por ordenador similares a los utilizados en centros educativos (BIBLIOTHEEK UTRECH, 2015). Junto con esta labor de aprender y escribir holandés, en la biblioteca se realizaran trámites como son los procedimientos para adquirir la ciudadana y la nacionalidad. Con todo esto, se pretende hacer de la biblioteca pública un centro de referencia con acceso gratuito a la información, al conocimiento y a la cultura para todos los ciudadanos de Utrecht. Para lograr todo esto, este servicio se encuentra presente en sus 7 bibliotecas de barrio.

Al contrario que en el servicio anterior, tras 5 años, la situación ha variado pero no tan radicalmente aunque sí con un cambio de perspectiva. Este servicio se proyecta ahora hacia todos los ciudadanos y no solo a los inmigrantes, aunque implícitamente, los que

[89] Para este servicio en más detalle, se puede consultar su página web: BIBLIOTHEEK UTRECHT. [sitio web]. 2015 [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.bibliotheekutrecht.nl/

quieren y deben aprender holandés sean estos últimos. Pero lo que pretende la biblioteca con este servicio es ir más allá y busca así una mejora en las competencias básicas de cualquier ciudadano de a pie. Eso es lo que deja en evidencia al consultar su página web junto con un énfasis en la ausencia de todo referente a un servicio específico para las minorías. La razón de todo esto creemos que será similar a las anteriormente consideradas en el caso danés.

Los rasgos más característicos de este servicio que pueden tener utilidad son (según la información consultada)[90]:

A. La enseñanza del idioma en la biblioteca familiariza a los inmigrantes y a todos los que quieran aprender el holandés con ésta, a la vez que se desarrolla la cohesión social.

B. La mayoría de las actividades que se desarrollan surgen como resultado del trabajo entre la Biblioteca Pública de Utrecht y los centros educativos donde los inmigrantes siguen cursos de naturalización y/o de lengua holandesa. Estas actividades se realizan en las aulas de informática y se articulan alrededor de dos grandes ejes: programas de lengua extranjera a diferentes niveles y punto de información sobre integración y ciudadanía o sobre información general (vida, trabajo, dinero, etc.) en diferentes lenguas.

C. Existe en todas las bibliotecas del sistema un fondo prestable para aprender y practicar el holandés junto con otro básico ubicado en la biblioteca central que abarca todo tipo de formatos, temáticas y niveles.

[90] Las fuentes consultadas han sido: *Special voor LEES en SCHRIJF!* (BIBLIOTHEEK UTRECH, 2012); *Netherlands: Learning better Dutch at the library Gemeenetebibliotheek Utrecht* (NETHERLANDS: LEARNING BETTER DUTCH AT THE LIBRARY GEMEENETEBIBLIOT HEEK UTRECHT, 2006); *A SNAPSHOT OF DUTCH LIBRARY INITIATIVES TARGETING MINORITY GROUPS: library initiatives for minority groups: education* (UBC, 2011); *Library Services for Minority Groups in the Netherlands* (JEON [et a.], 2011).

D. Este programa se publicita en centros educativos y sociales, asociaciones, centros de información, instituciones religiosas y en el *Bureau Inburgering* (Oficina de naturalización) en diferentes lenguas. Además, también se anuncia en la TV local junto con otros programas sobre cómo usar la biblioteca, las razones de leer, etc.

5.2.3. SUR DE EUROPA. PROYECTO BIBLIOTECAS INTERCULTURALES

Andalucía es una de las mayores comunidades autónomas españolas y una de las que cuenta con un mayor número de inmigrantes pero esta población suele presentar factores de marginación como son bajos ingresos, barreras con el idioma, alta tasa de desempleo o el vivir en los barrios más deprimidos de las ciudades (MADRID VILCHEZ; ÁLVAREZ GARCÍA; PASADAS UREÑA, 2008).

El sistema bibliotecario andaluz desarrolla en el año 2001 el *Proyecto Bibliotecas Interculturales*, la iniciativa intercultural más potente de las existentes en las bibliotecas públicas en España hasta el momento (PINTO; SALES, 2007). Este proyecto busca que las bibliotecas públicas de municipios con población inmigrante tengan fondos en sus lenguas de origen junto con un conjunto de actividades para hacer de éstas un lugar de encuentro e intercambio cultural. Para lograrlo, en 2003 se crea la primera biblioteca intercultural en el Albaicín (Granada) y en el programa 2003-2010, 37 bibliotecas formaban ya parte del proyecto. La participación en este proyecto está determinada por una serie de requisitos.

Esta fue la realidad que nos encontramos en el invierno 2008/2009, situación que sigue idéntica en la actualidad, pese a todos

los cambios ocasionados por este largo periodo de crisis y la disminución en el número de inmigrantes que han llegado a nuestro país. Pero pese a aparecer el servicio reflejado del mismo modo, la realidad nos deja entrever su falta de operatividad: la última actualización de novedades se remontan a hace unos años (2012) al igual que las últimas acciones y eventos. La razón de esto creemos que puede estar en los cambios sociales recientes: un país receptor de inmigrantes que ha cesado en esta labor. De nuevo, de la información consultada[91] destacan lo siguiente:

- El objetivo de este servicio es dar a conocer la biblioteca haciendo hincapié en los fondos en otras lenguas y en las actividades multiculturales, actividades que serán de muy distintos tipos (celebración de efemérides destacadas, ciclos de música, cine, teatro, etc.).
- La existencia de un fondo básico en cada biblioteca y otro circulante para aquellas en bibliotecas que atienden a núcleos con poca población inmigrante, y con especial atención a los fondos infantiles-juveniles en diferentes soportes.
- El personal contará con un apoyo institucional a la hora de programar actividades, de seleccionar materiales, de su formación etc.

[91] Los recursos vistos han sido*: Bibliotecas interculturales* (BIBLIOTECAS INTERCULTURALES, 2009); *Buenas prácticas en servicios multiculturales: informe del grupo de trabajo de multiculturalidad y accesibilidad en Bibliotecas* (CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA, 2009); *Foro de debate: biblioteca pública y multiculturalidad* (MIÑARRO, 2002); *Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas* (PINTO; SALES, 2007).

- Este servicio cuenta con una página web *Andalucía Entreculturas* (ANDALUCÍA ENTRECULTURAS, 2009)[92] cuyo objetivo es el informar sobre recursos para las minorías en Andalucía, ofreciendo información sobre una amplia gama de temas como son educación, empleo, seguridad social, sanidad, etc. en 10 lenguas diferentes.

5.3. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ESPECÍFICOS PARA LA MINORÍA GITANA

Como ya hemos visto, la minoría gitana habita en las zonas menos desarrolladas de Europa, esto es, en los países de la Europa del Este, naciones éstas donde los servicios bibliotecarios están menos desarrollados. La situación de esta minoría ha sido mencionada en múltiples textos bibliotecarios, pero sin propuestas de acción específicas. La razón se ha basado en la falta de competencia del sector bibliotecario para acercarse a estos grupos o el poder desarrollar acciones específicas. Por otro lado, no se ha designado responsabilidades de servicios en cuanto a este colectivo (NES, 2010)[93].

En el caso de las acciones que nos disponemos a analizar, la situación ha sido compleja y basada en varias razones. Entre ellas destacan la escasa existencia de actuaciones bibliotecarios para el colectivo gitano. Las iniciativas vistas se basan en actividades

[92] La página web de este servicio es: ANDALUCÍA ENTRECULTURAS. [sitio web]. 2009. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en:.http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/

[93] Se sabe que hay una población mayor de gitanos que de individuo procedentes de Bangladesh viviendo en Gran Bretaña (WELLER, 2005) pero mientras que se han desarrollado servicios bibliotecarios para los segundos, los primeros carecen de estos.

concretas, fruto de acciones individuales y desarrolladas la mayoría en bibliotecas públicas aisladas.

De las actuaciones bibliotecarias existentes para el colectivo gitano (a fecha de mayo del 2015) solo se han localizado tres proyectos que aunque puedan parecer menores, al tratar este trabajo de investigación sobre esta minoría y la actuación del mundo bibliotecario, creemos interesante reflejar lo que han hecho las bibliotecas en relación a ésta[94].

El punto de partida del análisis de todos los casos estudiados han sido diversos artículos profesionales sobre el colectivo gitano y bibliotecas que han aparecido en revistas especializadas o en congresos internacionales y que dan a conocer la actuación bibliotecaria en cuanto a este tema. Igualmente hay que decir que mucha de la información utilizada ha venido a partir de notas de prensa, comentarios en diferentes páginas web o a través de su propia página web. Esto conlleva un tipo de información poco detallada y estructurada y por el contrario, mucha generalidad sobre las actuaciones dadas: no se da información en donde estas acciones se estructuren de forma integral o deriven de planes estratégicos de amplio alcance.

Finalmente hay que decir que sí que es cierto que existe alguna realidad a nivel de otro tipo de bibliotecas como es el caso de actividades existentes en bibliotecas escolares (V. a. BARRIO GARCÍA, 2002) o colecciones sobre y/o para esta minoría a nivel universitario (V. a. KALLAR, ÓHAODHA, 2005).

[94] En este punto es interesante mencionar el Proyecto *Libraries for a new age* (LIBRARIES FOR A NEW AGE, 2007) de la Unión Europea y que tiene como objetivo desarrollar la creación de redes de bibliotecas en aspectos tales como la educación de los grupos marginados y la cooperación intercultural. Este proyecto reúne a una serie de bibliotecas públicas de Croacia y de Serbia.

Empecemos analizando cada uno de ellos y sus rasgos más característicos, viendo cómo se adaptan estos a las tablas elaboradas con anterioridad.

5.3.1. BIBLIOTECA PÚBLICA DE METLIKA (ESLOVENIA)

Esta ciudad de Eslovenia ubicada en Sureste de este país, tiene una población total de algo más de 8.000 habitantes. Metlika es una zona de alta concentración de la minoría gitana, con 5 asentamientos gitanos con de unos 300 gitanos en total, es decir, el 3,75% de la población.

En el año 2003, su Biblioteca Pública (LJUDSKA KNJIŽNICA METLIKA, 2014) en cooperación con el Centro de Trabajo local desarrolló el proyecto *Gitanos, os invitamos a la biblioteca* (*Projekt Romi, povabljeni v knjižnico*), proyecto que ha recibido una serie premios y/o nominaciones internacionales[95]. De la información consultada (BRKIV, 2011), (MIKLIČ, 2011), (STRAHINIC, J., 2007) junto con la información estructurada a partir del uso de las tablas anteriormente citadas destacan los siguientes rasgos:

En relación a los usuarios, más del 60% de los gitanos de Metlika son socios de la biblioteca y de estos, la mayoría son niños. Todos viven en condiciones de extrema pobreza (sin agua corriente ni electricidad). La principal razón que les lleva a utilizar la biblioteca es para poder consultar Internet.

[95] Premio del Ministerio de Cultura de Eslovenia al mejor proyecto de ámbito local por ser un modelo de integración de grupos marginales (2004). Nominada al *Asahi Reading Promotion Award* (2010) por el IBBY (*International Board on Books for young people*) (IBBY, 2015). Premio de la *International Literacy Association* al proyecto innovador al promover la lectura en Europa (2011) (INTERNATIONAL LITERACY ASSOCIATION, 2015).

Por otro lado, las actividades que se han venido desarrollando tienen el apoyo financiero del Ministerio de Cultura y de la Agencia para el libro, y la colaboración del Centro Social. En la siguiente tabla se puede observar sí esta actividad de la biblioteca cubre los siguientes aspectos o no:

COMUNIDAD		
Entorno	Servicio de Información	NO
	Servicios Bibliotecarios	NO
Datos demográficos y socio-económicos		SI
Necesidades	Tipos	NO
	Complejidad	SI
	Formatos	SI
	Lenguas	SI
	Fines	NO
Se indican	Objetivos/ Metas	SI
	Políticas	NO
	Necesidades	SI
PARTE DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO		
RESPONSABILIDAD		
Parte de un Servicio Bibliotecario	Apoyo burocrático	NO
Responsabilidad	Financiación y servicios centralizados	NO
	Medios de control generales (normas)	NO
	Medios de control para cada biblioteca (según necesidad del grupo)	NO

Tabla X. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia). Actuaciones con la minoría gitana.
Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad

En relación a los fondos, tanto al hablar de fondos tradicionales como en relación a los recursos electrónicos, sus datos más destacables son la presencia de ambos tipos de documentos junto a una serie de aspectos sobre la política de estos como son:

FONDOS		
Tipos	Impresos	SI
	Multimedia	SI
Tamaño	(1,5-2,5 per cápita)	NO
Política	Consulta con la minoría	NO
	Fondos que reflejen tradiciones y conocimientos	NO
	Atención a diferentes edades	SI
	Material en diferentes formatos	SI
	Colección equilibrada	NO
	Colección según tamaño del grupo	NO
	Accesibilidad	NO
	Ubicación	NO
	Centralización de fondos	NO
	Cooperación	NO
RECURSOS ELECTRÓNICOS		
Recursos electrónicos	PC (6 por cada 10.000 hab.)	SI
	OPAC	NO
	PC con CD/DVD	NO
	Impresoras	NO
	Página Web en diferentes idiomas	NO

Tabla XI. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia). Actuaciones con la minoría gitana.
Fondos. Recursos Electrónicos

Los datos más relevantes al analizar el personal y las acciones de marketing son que ninguno de estos campos está representado en esta actuación con la minoría gitana, como se puede ver al contemplar la siguiente tabla.

PERSONAL		
Personal	Personal del grupo étnico	NO*(1)
	Cursos para el personal	NO
MARKETING		
Marketing	Información en otros idiomas	NO*(2)
	Formularios en otros idiomas	NO*(3)
	Señalización	NO*(4)
	En otros idiomas	NO
	Con símbolos internacionales	NO
	Publicidad en medios de comunicación	NO*(5)

*1 Voluntariado
*2 Cartas de invitación
*3 Letras mayúsculas. Iilustraciones
*4 Similar en todas las bibliotecas
*5 Información personal

Tabla XII. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia).). Actuaciones con la minoría gitana.
Personal. Marketing

Por último, en cuanto a sus funciones y actividades se puede ver que su objetivo es el atraer a los gitanos a la biblioteca y hacer de ellos usuarios regulares. Al mismo tiempo, se busca acercar el libro y las actividades de la biblioteca a los asentamientos gitanos, basado todo esto en un contacto personal para lograr su confianza y esto se da en colaboración con el Centro Social. Por otro lado, las actividades realizadas están destinadas en exclusividad a los niños y son cursos de

informática, actividades del tipo títeres, juegos, cine, cuenta-cuentos, talleres creativos, etc.

FUNCIONES		
Funciones	Programas de formación	SI
	Aprendizaje del idioma	NO
	Aprendizaje permanente	NO
	Alfabetización	NO
	Servicio de información	NO
	Información a la comunidad	NO
	Información en diferentes lenguas	NO
	Fomento del conocimiento intercultural	NO
	Participación en actos locales	SI
	Espacio de reunión	NO
	Colaboración con centros educativos	SI
	Colaboración con asociaciones	NO
	Actividades sociales y culturales	SI

Tabla XIII. Biblioteca Pública de Metlika (Eslovenia).). Actuaciones con la minoría gitana.
Funciones

Al ser este un proyecto pequeño y limitado, llama la atención la cantidad de actividades que desarrollan junto con el contacto personal existente. También destaca, el interés en buscar un clima de confianza con la colaboración de los trabajadores sociales así como la labor de la encargada de la biblioteca, muy implicada en todo el proyecto. Otro aspecto que destaca es el de llevar la biblioteca más allá de sus muros. Todas éstas han podido ser las razones de que éste haya sido un proyecto muy premiado.

Por el contrario, creemos que como aspectos negativos, este proyecto presenta el hecho de ser algo muy personal, basado en la labor del personal bibliotecario pero con escaso apoyo institucional (o incluso nulo), lo cual lo hace un proyecto del cual se puede prescindir fácilmente. Por otro lado, hay escasa o nula información relativa a fondos, material informático o TICs, etc.

5.3.2. BIBLIOTECA PÚBLICA DE OSTRAVA-VÍTKOVICE (REPÚBLICA CHECA)

Ostrava es la capital de la región de Moravian-Silesian y la segunda ciudad más grande de la República Checa aunque es la tercera en tamaño poblacional, con aproximadamente 350.000 habitantes. Según datos del año 2009, es una de las regiones de la República Checa con mayor tasa de desempleo (KNIHOVNA MESTA OSTROVY, 2009) y la segunda en concentración gitana, constituyendo la minoría dominante (entre 20.000 y 40.000 individuos) con una tasa de desempleo del 90%. Estos tienden a vivir en ambientes excluidos con alto índice de natalidad, baja esperanza de vida y así mismo, un bajo nivel educativo y económico (VACLAVIKOVA, 2006). Todo esto conlleva una serie de fenómenos negativos como son delincuencia juvenil, absentismo escolar, drogadicción, etc. (KNIHOVNA MESTA OSTROVY, 2009). Esta

realidad ha influido en las políticas del gobierno local: en 2006 había 34 asistentes sociales destinados a esta colectivo (VACLAVIKOVA, 2006).

Con esta situación en el año 2004 surge en su biblioteca municipal el proyecto *Romaňikereka–Romskýkruh* (ROMAŇI KEREKA – ROMSKÝ KRUH, 2009) cuyo objetivo era crear una biblioteca pública enfocada a la población gitana, desarrollando un espacio de encuentro donde los gitanos fuesen bienvenidos sin aislarse de la mayoría de la población: su eje central sería promover el diálogo multicultural a través de programas educativos centrados en el apoyo a la lectura y en la alfabetización informacional (KNIHOVNA MESTA OSTROVY, 2009) lo que obligaba a una cooperación muy cercana con los grupos y asociaciones que trabajaban con esta minoría (ESME, 2010).

Un par de años más tarde, en 2006, se abrió una la biblioteca de Vítkovice dirigida exclusivamente a la minoría gitana, basada en la idea de que los gitanos de este barrio tenían un menor nivel social en relación a los de otros barrios. Por esta razón, se implementaron una serie de actividades de integración específicas y permanentes de la biblioteca (VACLAVIKOVA, 2006), donde se pretendía crear, más que una biblioteca volcada en exclusiva a los gitanos, un espacio en el que los gitanos se sintiesen bienvenidos sin separarse de la mayoría de la población (MIARCOVA, 2007).

De la información consultada (ROMAŇI KEREKA – ROMSKÝ KRUH, 2009), (VACLAVIKOVA, 2006), (MIARCOVA, 2007) destacan los siguientes rasgos:

Sus usuarios son niños gitanos en edad escolar de los niveles de primaria y educación preescolar. Junto a ellos, sus madres y la familia gitana en su conjunto ya que todos ellos constituyen un fuerte vínculo y la clave para una comunicación con esta minoría. Junto a esto, otros rasgos son:

COMUNIDAD		
Entorno	Servicio de Información	SI
	Servicios Bibliotecarios	SI
Datos demográficos y socio-económicos		SI*(1)
Necesidades	Tipos	SI
	Complejidad	NO
	Formatos	NO
	Lenguas	NO
	Fines	NO
Se indican	Objetivos/ Metas	SI
	Políticas	NO
	Necesidades	SI
PARTE DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO RESPONSABILIDAD		
Parte de un Servicio Bibliotecario	Apoyo burocrático	SI
Responsabilidad	Financiación y servicios centralizados	NO
	Medios de control generales (normas)	NO
	Medios de control para cada biblioteca (según necesidad del grupo)	NO

*1 Niños. Madres y familia.

Tabla XIV. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa).). Actuaciones con la minoría gitana.
Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad

En relación a los fondos, se puede ver una atención a diferentes tipos de formatos, pero carecen de los diferentes periféricos o al menos, la información sobre esta no está presente. Junto a esto, otros datos sobre políticas y tamaño aparecen reflejados en la siguiente tabla:

FONDOS		
Tipos	Impresos	SI
	Multimedia	SI
Tamaño	(1,5-2,5 per cápita)	NO
Política	Consulta con la minoría	NO
	Fondos que reflejen tradiciones y conocimientos	NO
	Atención a diferentes edades	SI
	Material en diferentes formatos	SI
	Colección equilibrada	NO
	Colección según tamaño del grupo	SI
	Accesibilidad	NO
	Ubicación	SI
	Centralización de fondos	NO
	Cooperación	NO
RECURSOS ELECTRÓNICOS		
Recursos electrónicos	PC (6 por cada 10.000 hab.)	SI
	OPAC	NO
	PC con CD/DVD	NO
	Impresoras	NO
	Página Web en diferentes idiomas	NO

Tabla XV. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa).). Actuaciones con la minoría gitana.
Fondos. Recursos Electrónicos

En relación al personal, la información consultada destaca el hecho de haber trabajado previamente con personal del ayuntamiento y con experiencia en este campo, con dominio del *romaní* y del checo, implicándolo en todas las actividades, personal que será a la vez fuente de información sobre este colectivo.

PERSONAL		
Personal	Personal del grupo étnico	NO*(2)
	Cursos para el personal	NO
MARKETING		
Marketing	Información en otros idiomas	SI
	Formularios en otros idiomas	NO
	Señalización	SI
	En otros idiomas	NO
	Con símbolos internacionales	SI
	Publicidad en medios de comunicación	NO

*2 Hablan romaní y checo. Voluntariado.

Tabla XVI. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa).). Actuaciones con la minoría gitana.
Personal. Marketing

Finalmente, a la hora de examinar las funciones, se puede ver que se pretende hacer de la biblioteca un centro de información sobre esta minoría y un lugar para la realización de actividades sobre y alrededor de la educación, cultura y ocio. Para lograrlo, la biblioteca ha venido cooperando y trabajando con la Universidad y el Ayuntamiento de Ostrava, el Instituto Goethe (Praga), la Fundación Hermann Niermann-Stiftung, junto con los trabajadores sociales, las escuelas del barrio, las asociaciones, etc. Para lograrlo, se han desarrollado una serie de las actividades que se articulan no solo alrededor de visitas guiadas sino también todas aquellas que buscan atraer a la familia a la

biblioteca. Éstas se dan en cooperación con asistentes sociales y se basarán en experiencias previas en otras bibliotecas[96]. Igualmente, existe una cooperación con la Universidad de Stuttgart y el Instituto Goethe en Budapest.

FUNCIONES		
Funciones	Programas de formación	SI
	Aprendizaje del idioma	NO
	Aprendizaje permanente	SI
	Alfabetización	SI
	Servicio de información	SI
	Información a la comunidad	SI
	Información en diferentes lenguas	NO
	Fomento del conocimiento intercultural	SI
	Participación en actos locales	NO
	Espacio de reunión	SI
	Colaboración con centros educativos	SI
	Colaboración con asociaciones	SI
	Actividades sociales y culturales	SI

Tabla XVII. Biblioteca Pública de Ostrava-Vítkovice (República Checa).). Actuaciones con la minoría gitana. Funciones

[96] Por ejemplo, destacan las actividades desarrolladas en Gandhi Grammar School (Pecs-Hungria), colegio para adolescentes gitanos, que cuenta desde 2004 con una biblioteca de 420m² y un fondo de 10.000 ejemplares, el cual constituye un centro modélico internacional en cuanto a actividades para este colectivo.

Hay que mencionar que la biblioteca está dividida en diferentes secciones, aspecto básico que contribuye a la integración y que cuenta con los siguientes servicios en relación a la atención a este colectivo como son:

- Servicio de Información (especializado y generals) de apoyo al diálogo multicultural y de apoyo social (cuidado de niños, vivienda, desempleo, eliminación de barreras, etc.). Este ofrece también información sobre la biblioteca en diferentes lenguas que se distribuye en asociaciones, centros educativos, ayuntamiento, etc.
- Servicio al estudio en salas con PCs que facilitan el acceso a Internet (tanto en grupo como individual) y donde se imparten cursos de alfabetización informacional y programas para jóvenes desempleados sobre orientación laboral y en colaboración con la Oficina de Empleo.
- Servicio de apoyo a la lectura con documentos de todo tipo en espacios accesibles.
- Servicio para niños con colecciones en lugares atractivos y en áreas para desarrollar actividades de promoción lectora. También existen programas para fomentar la lectura y la creatividad en niños de edad escolar, actividades de extensión bibliotecaria (cuenta-cuentos, conferencias, exposiciones, etc.) junto con programas destinados a las madres gitanas sobre alimentación, maternidad, artesanía, tradiciones gitanas, etc.

Como se puede ver, se le da bastante importancia a cuestiones como son el espacio, las zonas de estudio y de trabajo y en general, a poder desarrollar un entorno agradable para ellos.

Igualmente, a todo el tema de cooperación con instituciones, experiencias previas y el trabajo con asistentes sociales.

5.3.3. BIBLIOTECA PÚBLICA DE KOPRIVNICA (CROACIA)

Koprivnica, población situada al Norte del país en su parte más industrial, tiene una población cercana a 31.000 habitantes pero solo 149 habitantes de Koprivnica se consideran gitanos (el 0.47% de la población) (CROATIAN BUREAU OF STATISTICS, 2015)[97]. Estos habitan en áreas suburbanas, con altos grados de desempleo, pobreza y de escasa formación. A esto se le suele añadir la existencia de una forma de vida demasiado tradicional que provoca un absentismo escolar con la consiguiente falta de dominio del idioma croata. Todo esto les acarrea problemas de marginación y discriminación desde el inicio de su etapa escolar. Estas situaciones, el estar estigmatizados y expuestos a una serie de prejuicios, les acaban conduciendo a sentimientos de inferioridad que de nuevo repercutirán en un fracaso escolar desde edades tempranas.

Con el fin de mejorar toda esta situación, el plan de acción de la Unión Europea, *Década de la Inclusión gitana, 2005-2015*[98] junto con

[97] Aunque solo están registrados como gitanos 149 individuos, ya que muchos se registran como croatas y no como miembros de estas etnia, con lo cual, las fuentes no oficiales elevan esta cifra a unos 300 personas (EIFL IN ACTION, 2015).

[98] La *Década de la Inclusión gitana 2005-2015* es una iniciativa conjunta en la que los 12 países de la UE con mayor número de población gitana han trabajado para mejorar los estándares de vida de esta minoría. Su objetivo es mejorar no solo su nivel de vida sino también su estatus socio-económico a partir de cuatro áreas específicas de trabajo: educación, empleo, salud y vivienda (DECADE OF ROMA INCLUSION. 2005-2015, 2012).

el programa nacional croata *Agenda Local 21*[99] se han centrado en una serie de objetivos relacionados todos ellos con el desarrollo de la ciudad y la asistencia a la minoría gitana. Los diferentes órganos de gobierno municipal al igual que la biblioteca pública han apoyado esta idea de partida colaborando y trabajando en conjunto en esta iniciativa de actuación frente a la problemática gitana.

La Biblioteca Pública "Fran Galović" es una biblioteca de tamaño medio que funciona como centro de la comunidad, de información, de comunicación social y que apoya la educación, el aprendizaje permanente y las actividades de tiempo libre para todas las edades. Muchas de sus actividades están dedicadas a grupos específicos y entre ellos, la minoría gitana, en especial a los niños y los adolescentes.

A partir de 2010 ha desarrollado un programa de formación (*Jump in the train for a better world: ICT Support to Roma people*) para desarrollar habilidades tecnológicas en la comunidad y la creación de confianza y respeto entre los niños gitanos y los croatas. Este programa obtuvo numerosos premios[100] junto con numerosas menciones[101].

[99] La *Agenda Local 21* es un plan de acción comunitario con un programa a largo plazo cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida en Koprivnica en las próximas décadas (MEDVEN; HEĆIMOVIĆ, 2006).

[100] Premio internacional EIFL (2013) *(Electronic information for libraries)–Knowledge without boundaries* (EIFL, 2014) como programa innovador en el uso de las TICs en la comunidad. Premio de la Fundación de Bill & Melinda Gates (2013) como reconocimiento a la innovación en las bibliotecas (BILL & MELINDA GATES FOUNDATION, 2014). Premio de la *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* (2015) (WSIS, 2015), como ejemplo de las mejores prácticas del mundo en el uso de las TICs y en especial en su desarrollo inclusivo y sostenible de la sociedad de la información.

[101] Ésta fue mencionada en la publicación de la IFLA *1001 Libraries to see before you die* (1001 LIBRARIES TO SEE BEFORE YOU DIE, 2012) por la biblioteca en sí y de las actividades que se desarrollan. La ALA (American Library Association) (ALA, 2015) la cita en el año 2014 como proyecto bibliotecario innovador por su apoyo al colectivo gitano y su trabajo con esta minoría.

Junto a todos estos galardones, esta biblioteca ha venido realizando un programa de formación interna para el personal (*Experiencias en el trabajo con niños gitanos en guarderías, escuelas y bibliotecas en el distrito de Koprivnica*) en competencias culturales y educativas, cuyo objetivo ha sido por un lado, cerrar la brecha entre las exigencias de la escuela y la sociedad respecto a los niños gitanos provenientes de familias con pocos recursos y por otro lado, el escaso y parcial conocimiento de profesores y bibliotecarios acerca de sus necesidades[102]. Su propósito ha sido no sólo ayudar a profesores y a bibliotecarios a saber enfrentarse a los diferentes problemas de los estudiantes gitanos en su trabajo cotidiano sino también ayudar a las autoridades locales a desarrollar e implementar ayudas a la población gitana y en especial a los niños de la comunidad local (por ejemplo, creando estrategias para mejorar su estatus).

Durante el periodo 2010-2013, este programa ha pretendido centrarse en una actividad anual (Mesa redonda) y estas fueron:

- *1ª Mesa redonda.* Niños gitanos en aulas y bibliotecas (abril de 2010); centrada en concienciar sobre la situación de los gitanos, y en especial de los niños y su contacto con el

[102] A lo largo de años de colaboración con escuelas y organizaciones no gubernamentales (ONG), los bibliotecarios han descubierto que no sólo los niños gitanos sino también los profesores y cualquier profesional que trabaje con estos grupos necesitan ayuda y así, desde el año 2010 se empezó a crear una red de profesionales de diversos sectores de la comunidad que trabajasen diariamente con los niños y jóvenes gitanos y centrada esta en las distintas modalidades de formación interna. Los centros de preescolar y enseñanza primaria locales, los diferentes miembros de centros educativos de la comunidad, los bibliotecarios, los trabajadores sociales y los miembros de las asociaciones gitanas regionales se han juntado en reuniones, mesas redondas y talleres en la propia biblioteca con el propósito de compartir conocimientos y experiencias de cada uno de los profesionales procedentes de las diversas áreas de trabajo de la comunidad local. Todas estas actividades han dado lugar a que niños y adolescentes gitanos empezasen a utilizar la biblioteca y en que reconocieran en la biblioteca un entorno amigable para el aprendizaje y el tiempo libre (SABOLOVIĆ-KRAJINA, 2013).

sistema educativo. Al no dominar la lengua croata, les conlleva problemas de aprendizaje, lo que ha llevado al debate entre profesores y bibliotecarios.

- *2ª Mesa redonda*. Niños gitanos en guarderías (abril de 2011); sobre la importancia de incluir a los niños gitanos en los programas de educación preescolar para lograr cerrar la brecha existente antes del inicio en el sistema escolar. Los padres gitanos no suelen reconocer la importancia de la educación, con la falta de apoyo para acabar los estudios básicos. Además, sus condiciones de vida no fomentan su educación. Por todo esto, se hizo hincapié en la cooperación entre maestros, trabajadores sociales y las autoridades locales junto con padres y asociaciones gitanas.
- *3ª Mesa redonda*. Asistentes gitanos en la clase (marzo de 2012); donde se subrayó su importancia en las clases para la integración en el sistema educativo: su participación es el puente entre niños gitanos y profesores no solo a nivel de aprendizaje del idioma sino también en la comunicación con los padres. Estos asistentes son el modelo para escapar del círculo de la pobreza mediante la educación.
- *4ª Mesa redonda*. Sectores de cooperación: las mejores prácticas y los desafíos futuros (abril de 2013); sobre la importancia de la colaboración entre gobierno, sectores no gubernamentales y el sector privado en relación con la comunidad local: asociaciones municipales, centros educativos en colaboración con bibliotecas y centros sociales.

De la información consultada (EIFL IN ACTION, 2015), (ERNE, 2014), (SABOLOVIĆ-KRAJINA, 2013) junto con el análisis reflejado en las tablas se puede sintetizar la siguiente información:

Todas las actividades desarrolladas atrajeron a más de 500 niños y adolescentes tanto gitanos como no gitanos lo que provocó un aumento de socios. Estos han utilizado la biblioteca para llevarse documentos en préstamo, como lugar para hacer los deberes y como sitio de reunión lo que les ha llevado a una mejora en su nivel educativo.

COMUNIDAD		
Entorno	Servicio de Información	NO
	Servicios Bibliotecarios	NO
Datos demográficos y socio-económicos		SI
Necesidades	Tipos	SI
	Complejidad	SI
	Formatos	SI
	Lenguas	SI
	Fines	SI
Se indican	Objetivos/ Metas	SI
	Políticas	SI
	Necesidades	SI
PARTE DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO		
RESPONSABILIDAD		
Parte de un Servicio Bibliotecario	Apoyo burocrático	NO
Responsabilidad	Financiación y servicios centralizados	NO
	Medios de control generales (normas)	NO
	Medios de control para cada biblioteca (según necesidad del grupo)	NO

Tabla XVIII. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana.
Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad

Sobre aspectos como son los fondos y los recursos electrónicos, destacan aspectos como son la presencia de los documentos librarios y la ausencia de todo material multimedia. Junto a esto, podemos ver:

FONDOS		
Tipos	Impresos	SI
	Multimedia	NO
Tamaño	(1,5-2,5 per cápita)	NO
Política	Consulta con la minoría	SI*(1)
	Fondos que reflejen tradiciones y conocimientos	NO
	Atención a diferentes edades	SI
	Material en diferentes formatos	NO
	Colección equilibrada	NO
	Colección según tamaño del grupo	NO
	Accesibilidad	NO
	Ubicación	SI
	Centralización de fondos	NO
	Cooperación	NO
RECURSOS ELECTRÓNICOS		
Recursos electrónicos	PC (6 por cada 10.000 hab.)	SI
	OPAC	NO
	PC con CD/DVD	NO
	Impresoras	NO
	Página Web en diferentes idiomas	NO

*1 Charlas informativas.

Tabla XIX. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia).). Actuaciones con la minoría gitana.
Fondos. Recursos Electrónicos

En la información consultada, se destaca que la formación del personal de la biblioteca es una de las formas para desarrollar relaciones de confianza entre gitanos y el resto de la población: como se menciona en la mayoría de los textos consultados, los problemas se dan en ambos lados y hay que actuar desde ambos frentes para eliminar prejuicios, estereotipos e intolerancia. Aunque sus efectos positivos no son visibles inmediatamente sino que se verán a largo plazo, el objetivo final será mejorar las oportunidades de vida a los niños gitanos a través de las diferentes formas de educación, camino para facilitar su inclusión en la comunidad local y en la sociedad en general.

PERSONAL		
Personal	Personal del grupo étnico	NO
	Cursos para el personal	SI
MARKETING		
Marketing	Información en otros idiomas	NO
	Formularios en otros idiomas	NO
	Señalización	NO
	En otros idiomas	NO
	Con símbolos internacionales	NO
	Publicidad en medios de comunicación	NO

Tabla XX. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana.
Personal. Marketing

En relación a las funciones, la biblioteca se ha convertido en un lugar para realizar actividades educativas, culturales y de ocio. Su objetivo último ha sido la formación interna del personal bibliotecario para hacer frente a los problemas en el trabajo diario con los gitanos sino también ayudar a las autoridades locales con la comunidad gitana, en especial con los niños. Para lograrlo, todas las actividades de la

biblioteca incluyen una estrecha colaboración entre ésta y la escuela junto con los servicios públicos en general con la idea de desarrollar un clima de confianza como elemento de unión.

FUNCIONES		
Funciones	Programas de formación	SI
	Aprendizaje del idioma	SI
	Aprendizaje permanente	SI
	Alfabetización	SI
	Servicio de información	NO
	Información a la comunidad	NO
	Información en diferentes lenguas	NO
	Fomento del conocimiento intercultural	SI
	Participación en actos locales	SI
	Espacio de reunión	SI
	Colaboración con centros educativos	SI
	Colaboración con asociaciones	SI
	Actividades sociales y culturales	SI

Tabla XXI. Biblioteca Pública de Koprivnica (Croacia). Actuaciones con la minoría gitana.
Funciones

En relación a las actividades, como la propia página web de la biblioteca indica[103], desde el año 2000 empezaron a desarrollarse diferentes tipos dirigidas a sensibilizar sobre las necesidades de la comunidad gitana, su lengua y cultura. Estas son:

- Desde el 2003, se celebra el *Día internacional de los gitanos*, con actividades como talleres, encuentros literarios, bailes, etc. que se organizaron en colaboración asociaciones gitanas y escuelas primarias y que reunieron a más de 600 niños.
- En el 2007, se creó un Sección Gitana, con más de 200 libros y artículos para niños y adultos en *romaní* y otros idiomas.
- Desde 2011 se han impartido cursos de alfabetización informacional tanto para adultos como para niños de familias gitanas y croatas. Y estos se han llevado a cabo en colaboración con asociaciones gitanas y la UNED, impartiéndose las clases en ambas ubicaciones.

Llegados a este punto, vale la pena mencionar un cuarto servicio que se estudió y analizó en su momento pero que con el devenir del tiempo ha dejado de existir: es el de la *Biblioteca Pública de Rožnov pod Radhoštěm* (República Checa). Este servicio se contempló entre los años 2007-2010 pero a la hora de hacer un repaso general de todos ellos en el año 2015 nos encontramos que ha dejado de existir pese a buscarlo en diferentes recursos[104] o por contacto directo con diferentes

[103] BIBLIOTECA PÚBLICA "FRAN GALOVIC" (KOPRIVNICA, CROACIA). [sitio web]. 2014. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/default.asp

[104] Se han consultado los siguientes recursos: IBBY (IBBY, 2015), International Literacy Asociation (INTERNATIONAL LITERACY ASOCIATION, 2015), IFLA (IFLA, 2015), EIFL (EIFL, 2015), Decade of Roma inclusion (DECADE OF ROMA INCLUSION, 2012), Bill & Melinda Gates Foundation

instituciones (entre ellas, la propia biblioteca). Esta biblioteca había desarrollado el proyecto *Cooperation with the Roma Community*[105]. Este proyecto no presenta grandes diferencias con los otros considerados (atención plena al público infantil, principal función basada en el conocimiento multiétnico, gran número de actividades tanto dentro de la biblioteca como fuera, etc.). Quizá lo más destacable era su cooperación cercana con asociaciones y fundaciones relacionadas con las víctimas del holocausto nazi.

5.3.4. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN ESPAÑA.

A la hora de contemplar el panorama bibliotecario en nuestro país en relación al colectivo gitano, el resultado ha sido desolador. Pese a ocupar un quinto puesto en el número de miembros de este grupo (solo precedida por Rumanía, Hungría, Bulgaria y República Checa), la realidad es que nos hemos encontrado servicios en países con un índice menor de miembros de este grupo (Croacia o Eslovenia son ejemplos de países con un servicio para este colectivo, como se ha podido ver, pese a tener un número menor de individuos de esta comunidad). A esto se le añade el hecho de que el Sistema de Biblioteca Públicas de nuestro país

(BILL & MELINDA GATES FOUNDATION, 2014), ALA (ALA, 2015), World Summit on Information Society (WSIS, 2015), ERNE: European Roma Integration (ERNE, 2014), Policy Center for Roma & Minorities (PCRM, 2014), Open Society Foundations (OSF, 2015). Igualmente, se han consultado diferentes buscadores, la consulta de personas o autores involucrados en el proyecto anterior e incluso se han mirado localizaciones con alta población gitana a ver si en sus bibliotecas hubiesen desarrollado algún servicio orientado a esta minoría, no solo con la idea de localizar este servicio, sino también de encontrar otros que pudiera haber.

[105] Aparece mencionada en el recurso bibliotecario *Libraries for all: guidelines* (ESME, 2010).

se le supone mejor y más desarrollado[106] pero, al menos, en la atención a esta minoría, la imagen vuelve a ser totalmente desalentadora.

Con todo lo visto en el Capítulo 3, obligaría a que en nuestro país se hubiesen tomado medidas para desarrollar algún servicio para esta minoría, del mismo modo que se han desarrollado servicios bibliotecarios para minorías étnicas a partir de los primeros años de la década pasada. Pero, aun así, ¿qué nos hemos encontrado? Pues como hemos dicho, una realidad desoladora: nada.

Pese a todo esto, a esta afirmación podemos hacerle una serie de apuntes: sí es verdad que existen multitud de trabajos de investigación sobre el tema gitano y la educación, la salud, el empleo o sus problemas sociales, y en los casos de que se habla de educación, la biblioteca escolar aparece mencionada[107] pero el hecho de mencionarse no ha implicado que se haya hecho nada en especial con ésta y menos aún, en cuanto a acciones destinadas a este colectivo: entre el histórico abandono de este tipo de biblioteca y la falta de atención a este grupo en concreto, no se ha encontrado nada digno de reseñarse en ningún sentido.

Si existen diferentes centros de documentación dependientes de diferentes organismos o entidades (como ejemplo, el Centro de

[106] Aunque la realidad final no coincide con esta suposición: en un estudio desarrollado por NAPLE sobre las Bibliotecas Públicas en la era digital, sitúa al sistema bibliotecario español entre los menos desarrollados de Europa, con un porcentaje en préstamos similar a los de Portugal o Chipre, mientras que en el otro extremo se localizan los países nórdicos. Pese a esto hay que decir que esta información no resulta la ideal, ya que el basar el nivel de un sistema bibliotecario únicamente en su número de préstamos, es considerarlo bajo un punto de vista muy limitado y muy parcial mientras que por el contrario, los datos sobre el porcentaje de usuarios que si están presentes a nivel español, no se dan en todos los países y si se puede considerar esta información mucho más relevante y definitoria a la hora de clasificarlo (NAPLE, 2005).

[107] Es el caso de Colegio público *Antonio de Nebrija*, en Madrid (DEL BARRIO GARCÍA, 2002).

Documentación de la FSG o del Instituto de Cultura Gitana), pero no hemos visto nada de lo que hay en otros países europeos (como en Irlanda), donde si existe a nivel universitario una biblioteca con fondos para ellos y sobre ellos (V. a. KALLAR, ÓHAODHA, 2005).

A nivel de bibliotecas públicas, se ha hablado mucho de interculturalidad sobre todo en el momento que se estaban desarrollando servicios para las minorías inmigrantes, pero con un claro vacío sobre el caso de esta minoría. Como ejemplo de esto, hay que recordar que se han desarrollado en nuestro país una serie congresos sobre bibliotecas públicas, alguno de los cuales giraban alrededor del tema de la interculturalidad, de la exclusión, de integración o de los menos favorecidos (por ejemplo, el *1º Congreso nacional de Bibliotecas Públicas*, 2002) pero en donde era difícil, por no decir que imposible, encontrar algún trabajo centrado únicamente sobre esta minoría. Un ejemplo es una comunicación presentada en este mismo congreso (TEIJO GÓMEZ, BARRAL DE DIOS, 2002), en el que las autoras hablan de la experiencia de trabajar con grupos especiales tales como ancianos, personas en paro, minorías étnicas y culturales, disminuidos psíquicos y físicos, personas recluidas en su domicilio, con una mención especial a la minoría gitana. De nuevo, no se incluye nada específico para este grupo, pese a indicar que esta biblioteca de barrio atiende a una importante comunidad gitana. El caso que nos presentan en esta comunicación, no es uno aislado, sino que por el contrario, resulta la norma: bibliotecas públicas que reconocen tener un número importante de miembros de este colectivo entre sus usuarios pero que a la hora de poner en marcha cualquier tipo de acción, se escapan de cualquier tipo de actuación concreta que se basan más en generalidades destinadas a colectivos en riesgo de exclusión.

Finalmente hay que decir, que a la hora de intentar localizar servicios para esta minoría, no solo se rastreó la red, sino que nos

pusimos en contacto con asociaciones como la Fundación Secretariado Gitano. También se consultaron actas y resúmenes de jornadas y congresos sobre el tema de multiculturalidad y/o exclusión, pero el resultado en todos los casos siguió siendo siempre el mismo.

5.5. SÍNTESIS

Éste ha sido un capítulo de observación y donde nos hemos centrado en analizar la realidad existente en relación a los dos principales objetivos de esta tesis: un estudio pormenorizado de la normativa bibliotecaria oficial, y a partir de ésta, desarrollar unas tablas para su aplicación al análisis de cada servicio en particular. Junto a esto, los diferentes servicios bibliotecarios vigentes en la Unión Europea no solo para las minorías en su conjunto sino también para la minoría gitana.

Junto a todo esto, también se ha visto lo que dicen los expertos y otros organismos internacionales de peso sobre cómo debe ser un servicio para las minorías étnicas y lingüísticas y en lo que hacen hincapié.

De todo este proceso analítico, se ha concluido que estamos ante realidades muy diferentes: por un lado, encontramos acciones muy desarrolladas o servicios bibliotecarios propiamente dichos mientras que por otro lado, hemos visto acciones muy limitadas y poco desarrolladas. Toda esta variedad de realidades se ha reflejado en esta conjunto de tablas como base para posteriores análisis y conclusiones.

Todas estas consideraciones serán el punto de partida del capítulo siguiente y en el cual se pretende alcanzar el principal objetivo de este trabajo de investigación: el poder desarrollar unas líneas de trabajo bibliotecario con la minoría gitana.

CAPÍTULO 6

DISCUSIÓN Y CRÍTICA DE LA NORMATIVA BIBLIOTECARIA Y DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIÓN A LAS MINORÍAS

Este capítulo se inicia con una reflexión sobre toda la normativa oficial contemplada y en especial sobre aspectos tales como son su actualización u obsolescencia, al mismo tiempo, que se ha considerado su adaptación a la comunidad gitana en particular. A la vez, se han considerado las ideas de otros autores y expertos en el tema en relación al papel de la biblioteca en relación a las minorías culturales.

Posteriormente hemos valorado tanto los servicios bibliotecarios para minorías en su conjunto como los destinados a la minoría gitana, centrándonos con más profundidad en este último colectivo y en aspectos como han sido el ver como los servicios bibliotecarios estudiados se adaptan a la normativa oficial, contemplando en especial sus aspectos educativos y sociales.

Tras esto, se ha reflexionado sobre el papel de la biblioteca en la actualidad, no solo en nuestro país, con una valoración de la realidad bibliotecaria española, sino también, se ha reflexionado y considerado el modelo actual de la biblioteca pública a la luz de todos los cambios presentados en los capítulos precedentes.

A partir de todo este análisis y valoración, se abrirán las puertas del último capítulo de este trabajo de investigación.

6.1. REFLEXIONES CRÍTICAS SOBRE LAS NORMAS DE LA IFLA

Consideremos ahora tanto la normativa existente cómo aquellos apuntes e ideas que han aportado los especialistas en el campo de bibliotecas y multiculturalidad. A partir de estos textos, intentaremos hacer una lectura crítica y como se han adaptado en todas sus vertientes.

6.1.1. NORMATIVA. OBSOLESCENCIA Y ACTUALIDAD

Lo primero que hay que considerar al contemplar la normativa para minorías emitida por la IFLA es el paso del tiempo desde el momento que se desarrolló ésta hasta la actualidad. La conclusión es que esta normativa resulta obsoleta respecto a la realidad actual. Esta normativa data de los años 80 y 90; desde entonces han pasado casi veinte años y este paso del tiempo se ha dejado notar a todos los niveles. Sabemos que la legislación nunca precede a los problemas pero en algunos casos, como es el trato que debe de darse desde las bibliotecas a las minorías y al desarrollo de la realidad multicultural, creemos que este desfase es desproporcionado.

En todo este tiempo, la realidad bibliotecaria ha sufrido numerosos cambios que han afectado a todas las facetas del quehacer bibliotecario y entre ellas, a los servicios para minorías. Y frente a este desfase, la realidad actual: la sociedad en la que vivimos, en la cual cada vez se necesita más el dominio de ciertas destrezas y entre ellas las tecnológicas, una sociedad con tantas desigualdades, que en vez de acortarse, se magnifican.

Las TICs marcan nuestro quehacer diario y esta realidad ha de estar presente en las bibliotecas: el uso de dispositivos móviles, de la red WI-FI, de Internet o de los *e-books* y todo ello acompañado de nuevas formas de comunicación vía web como son las redes sociales, *chats*, *blogs*, etc. que han supuesto un salto importante en este mundo. En resumen, todos estos profundos avances que nos han abocado de pleno a la sociedad de la información. A otros niveles, hemos vivido diferentes épocas de crisis económicas y sociales, que han llevado parejas unos amplios movimientos de población, con los consecuentes problemas de migración y realidades asociadas. No solo esto, sino también realidades como la llegada de inmigrantes con la consecuente sociedad multiétnica, la crisis actual y todas sus consecuentes

implicaciones sociales, etc. y ante esto, la normativa bibliotecaria debería de reflejar esto en sus normas sobre bibliotecas públicas y en este caso en especial, sobre minorías.

Los diferentes aspectos tratados en los capítulos anteriores exigen que las autoridades bibliotecarias debiesen realizar adaptaciones y actualizaciones sobre este tipo de normativa, pero como hemos podido ver, esto no ha sido así, y nos encontramos con una realidad bastante desfasada y poco cercana al quehacer diario.

Pese a todo esto, no podemos negar algo básico que sí que aparece reflejado en toda esta normativa: su valor al intentar reflejar algo que hasta su momento permanecía invisible de cara al trabajo bibliotecario, como es la presencia de las minorías en la bibliotecas. Junto a esto, la vigencia de muchas de sus indicaciones que siguen siendo completamente validas en la actualidad como son el conocimiento de la minoría o el buscar interlocutores en su propio seno. Ambos son puntos que aparecen recogidos a lo largo de los textos consultados junto con otros aspectos como serán el contratar personal de la propia minoría o el programar actividades multiculturales. Todas estas ideas estuvieron ya presentes en las normas de la IFLA y comparten espacio junto con actividades de sensibilización sobre el tema de la diferencia o aquellas actividades donde la biblioteca trabaja construyendo puentes. Igualmente, está muy presente el espacio físico de la biblioteca como lugar de reunión, de encuentro y de aproximación entre los distintos miembros de la sociedad, ideas que siguen de plena actualidad. Todos ellos son enfoques plenamente validos en la actual biblioteca y que deben de tenerse en cuenta.

Esta falta de actualización de la normativa bibliotecaria se pone en evidencia cuando se habla de realidades que ya no funcionan como el calcular el tamaño de la colección según reglas cuantitativas, método que se abandonó hace tiempo y razón por la que la IFLA dejo de

publicar normas y estas pasaron a llamarse pautas o directrices, más cercanas a los cambios bibliotecarios actuales y adaptables según la realidad de cada país. Pese a ello, hemos visto que la IFLA ha seguido insistiendo en esta manera de contemplar los datos a tenor de lo contemplado en esta normativa.

Igualmente, podemos ver este desfase cuando se habla de realidades que han variado como es la presencia de otro tipo de materiales no librarios en los fondos de la biblioteca, algo que en la actualidad es una realidad innegable. O de igual modo, al hablar de la presencia de PCs y los periféricos asociados, presentes hoy en día en todas las bibliotecas. Este énfasis en este tipo de material y su presencia en las bibliotecas ha sido un campo que ha quedado en especial muy anticuado, ya que se alude a esto del mismo modo que se haría hace 20 años.

En relación con los aspectos educativos de la biblioteca, toda la normativa de la IFLA refleja esta función en sus actuaciones, y así iniciativas como son el aprendizaje permanente y la alfabetización informacional están presentes en la normativa bibliotecaria general[108]. Y al igual que ambos tipos de alfabetización han de estar presentes a la hora de hablar de servicios bibliotecarios para la población general, no deben faltar en un servicio para minorías, tanto las sociales como las culturales. Esta faceta de la alfabetización y su vertiente con las clases más desfavorecidas entre las que están las minorías culturales debe de ser el eje sobre el que gire la función de la biblioteca actual[109]. De igual

[108] Textos como son la Declaración de Praga (DECLARACIÓN DE PRAGA, 2003) o la Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informativa y el aprendizaje a lo largo de la vida (IFLA, 2005) reflejan esta idea y esta labor actual de la biblioteca

[109] En este punto es interesante consultar la obra de Carmen Agustín, donde se menciona los diferentes indicadores para medir la exclusión digital y los niveles de alfabetización informacional (AGUSTÍN LACRUZ; CLAVERO GALOFRÉ, 2010).

modo, actuaciones como son que la biblioteca sea un punto de información (ofreciendo información de todo tipo) o como centro de conocimiento (ayudando a localizar información y relacionado esto con el uso de las TICs) son básicas a la hora de tratar con una minoría.

Aunque las normas mencionan el papel de la educación dentro de un servicio bibliotecario en una sociedad cada vez más tecnológica, creemos que en plena era digital, la biblioteca debe decantarse por este puntal de trabajo y en este punto creemos que es interesante considerar la obra de Salaberría (SALABERRÍA, 2010), que analiza la obsolescencia del actual sistema educativo, en especial cuando se ha abandonado la edad de escolarización, elemento que debería ser el punto de partida de la actuación de los nuevos servicios de la actual biblioteca pública. Este mismo autor destaca la poca implantación de la alfabetización informacional, ya que solo está presente en el 43,2% de las bibliotecas públicas, o de los servicios de apoyo a la formación reglada (localizados en el 36,4% de las bibliotecas públicas), mientras que lo que en realidad demandan los usuarios es que la biblioteca pública apoye la educación tanto formal como autodidacta al igual que el apoyo y la participación en los programas y actividades de alfabetización.

En resumen, y como podemos ver, la atención a las TICs y todo lo que éstas implican serán el tema básico sobre el que la normativa bibliotecaria ha quedado desfasada. Esto se tendrá en cuenta al desarrollar unas líneas estratégicas de trabajo para el colectivo gitano.

Por otro lado, los temas relacionados con la labor social de la biblioteca que han venido desarrollándose en los últimos años, están ausentes de todo el listado de puntos a considerar (la exclusión, la marginación, etc.). Sin embargo, ésta es una realidad cada vez más presente en el quehacer diario de cualquier biblioteca pública y en

especial cuando se retoma el tema de las TICs: su trabajo para atraer y crear nuevos usuarios o hacer de la biblioteca un instrumento para la generación de confianza queda muy limitado por la escasa atención a las actividades basadas en éstas. De igual modo, al hablar de su faceta social destacaremos un estudio sobre el papel de la biblioteca pública en España (HERNANDEZ, 2001) y aunque este estudio tiene una cierta antigüedad, en él se contemplaron datos como que los servicios de mayor uso son los de referencia e información (74%), el de información a la comunidad (56%) y el de formación de usuarios (52%), es decir, todos servicios relacionados con su faceta social y en la actualidad, muy unidos a las TICs.

6.1.2. ADAPTACION DE LA NORMATIVA IFLA A LA COMUNIDAD GITANA

En todas las normas contempladas se reflejan medidas que se centran en las minorías lingüísticas en su conjunto y hay que decir que la mayoría de éstas son fácilmente aplicables al colectivo gitano. Considerémoslas en más detalle:

Las *Pautas para Bibliotecas Públicas de la IFLA* (IFLA. SECCIÓN DEIBLIOTECAS PUBLICAS, 1988), presentan una serie de rasgos aplicables al colectivo gitano como son:

- En esta normativa se tiene en cuenta la colaboración de la biblioteca con los diferentes colectivos que trabajan con las minorías.
- Considerar qué la información que difundida entre estos se distribuirá muy rápidamente ya que forman un grupo muy homogéneo y cohesionado.

- Los servicios para niños han de tener un especial énfasis, por la presencia de individuos muy jóvenes en este colectivo, lo que los convierte en el principal objetivo de las actividades de la biblioteca.
- Tener en cuenta que este colectivo lleva más de cinco siglos asentados en España y se les presupone un conocimiento de la cultura mayoritaria, aunque esta realidad no es reciproca.
- Estas pautas recomiendan establecer un servicio para esta minoría, o al menos, alguna acción bibliotecaria que esté presente en aquellas bibliotecas de núcleos poblacionales con alto número de miembros de este colectivo. Para esta labor, se requiere contar con la ayuda de asistentes sociales y asociaciones que trabajen con la comunidad gitana, con el fin de conformar no solo la colección sino también cualquier actividad.

Las *Directrices para el Servicio Bibliotecario en comunidades multiculturales* (IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES, 2009) presentan de nuevo medidas fácilmente aplicables al colectivo gitano como serán aquellas sobre el proceso técnico ya que no varían de las habituales de una biblioteca. Por el contrario, otras medidas serán de difícil aplicación entre este colectivo: y así medidas como que un servicio para esta minoría debe contar con un respaldo institucional, no dejándolo únicamente en el buen hacer del personal bibliotecario.

Junto a estas medidas que proponen las *Directrices*, encontramos otras como son las actividades de extensión cultural, de servicios interculturales o de los materiales disponibles, que implican una adaptación a las realidades de este grupo en particular. Igualmente, la presencia de servicios específicos de información, ya que

sus necesidades especificas se acrecientan en la actual sociedad de la información. Finalmente, la necesidad de contar con la colaboración del personal de la minoría gitana (aunque en este caso, esto depende más de factores burocráticos), o en su caso, el tener en cuenta la labor de aquellas asociaciones que trabajan con estos.

En resumen, el seguimiento de toda esta normativa no garantiza que se satisfagan plenamente las necesidades de este colectivo: un cumplimiento estricto de las mismas conllevaría una serie de carencias que requerirían desarrollar estrategias complementarias.

6.1.3. REFLEXIONES CRÍTICAS A LAS APORTACIONES DE LOS EXPERTOS

Consideremos ahora los comentarios que les han hecho diferentes organismos y expertos a esta normativa, comentarios que en algunos casos las acompañan, ampliando su información o explicándolas, mientras que en otros no dejan de ser una reiteración de lo visto. De igual modo, algunas ideas que han podido ser validas pero que a la luz de este análisis, pueden adquirir otros matices.

Autores como Muddiman et al (MUDDIMAN [et al.], 2000) destacan un factor de gran importancia como es el evaluar continuamente las necesidades de este tipo de usuarios por medio de contactos con ellos. Este mismo planteamiento aparece reflejado en las normas de las bibliotecas públicas de Victoria (LIBRARY BOARD OF VICTORIA, 2001). Pero esta visión sobre la evaluación continua de sus necesidades plantea sus dudas: no negamos que el contacto con el colectivo gitano, en este caso, debe de ser básico, pero debido a sus bajos niveles de formación, se puede poner en duda el valor de este tipo de información. Por el contrario, si creemos que el trabajo de personal

involucrado o de asociaciones y colectivos que trabajen con ellos puede ser mucho más productivo y útil.

Pateman (PATEMAN (a), 1999) habla sobre los requisitos básicos para luchar contra la exclusión social en las bibliotecas y menciona aspectos relacionados en parte con la formación de sus fondos: libros con imágenes y en especial sobre su historia, completándose con esto lo que dicen las normas sobre los fondos para este grupo. Esta perspectiva de adaptación del fondo sigue siendo vigente y aplicable en el caso de una minoría de cualquier tipo.

Igualmente, Pateman habla de la figura del mediador, figura que no aparece mencionada en la normativa considerada. Desde nuestro punto de vista, ésta puede ser fácilmente sustituible por la labor de las asociaciones que trabajan con los individuos de este colectivo.

La guía *Libraries for all: guidelines* (ESME, 2010) señala una serie de acciones importantes entre las que destacan utilizar la información del censo poblacional junto con información estadística local ya que con esta información se complementa lo que dicen las normas sobre el conocimiento de la comunidad y será válida a la hora de desarrollar actuaciones con esta comunidad. De igual modo, cuando mencionar la idea de institucionalizar servicios y darle un carácter formal y no meramente transitorio. Este aspecto debe destacarse ya que en alguno de los servicios vistos para la comunidad gitana (por ejemplo, el de Metlika) no se apreciaba esto sino más bien todo lo contrario: algo pasajero ya sea por la falta de apoyos burocráticos o por lo precario de su mantenimiento.

Muchos de los autores o guías[110] consideradas, hacen hincapié en la parte de planificación del servicio, y sin embargo, en este aspecto, no consideramos que esta etapa deba de variar en lo sustancial, sino que más bien requerirán adaptaciones puntuales y sobre todo específicas.

6.2. SERVICIOS PARA MINORÍAS EN SU CONJUNTO. VALORACIÓN CRÍTICA

En este punto, creemos importante valora los servicios bibliotecarios considerados en el epígrafe 5.2, para sus aspectos más observar sus aspectos más relevantes y ver aquellos que merecen la pena de ser utilizados. Estos son:

Lo primero que nos llamo la atención fue el cambio en su funcionamiento desde hace un lustro hasta fechas presentes: se observa un cambio de tendencia dejando una labor tradicional de la biblioteca y yendo más allá, hacia una labor principalmente educativa y social, básica en el nuevo planteamiento bibliotecario.

Esta doble tendencia, la educativa y la social, serán el principal rasgo en común de los tres casos vistos, mas enfatizados en alguno de los servicios, como es el caso danés, que en otros, como es el caso del español.

Se refleja también un aspecto importante: la existencia de un fondo centralizado y fondos itinerantes y ubicados en cada biblioteca que variarán según usuarios, uso, etc. Esto indica que el factor

[110] *Libraries for all: guidelines* (ESME, 2010), las normas de las bibliotecas públicas de Victoria (LIBRARY BOARD OF VICTORIA, 2001) o Fátima García López (GARCÍA LÓPEZ, 2009: 185-186) se centran de lleno en esta idea.

económico debe de ser tenido en cuanta a la hora de desarrollar un servicio.

Por último, en todos estos servicios se observa un aspecto básico como es el respaldo burocrático y una responsabilidad institucional que hacen que su desarrollo y mantenimiento dependa de algo más que el buen quehacer del personal bibliotecario.

6.3. VALORACIÓN CRÍTICA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ESPECÍFICOS PARA EL COLECTIVO GITANO

Empecemos haciendo un recorrido por los servicios bibliotecarios para la comunidad gitana consultados a nivel europeo y ver las conclusiones sacadas. Todas estas bibliotecas han desarrollado proyectos bibliotecarios destinados a la minoría gitana más que servicios bibliotecarios propiamente dichos (a excepción de la Biblioteca de Ostrava, adecuada especialmente para esta minoría). Todas ellas presentan una serie de características en relación a los enfoques básicos sobre los que trabajar con la comunidad gitana:

Todos estos servicios atienden a una población muy joven, siendo su público diana en todos los casos niños en edad escolar, lo que implica actividades y fondos pensados para ellos[111]. Pero se echa en falta el reflejar sus estructuras sociales clásicas, por ejemplo, el tener sociedades patriarcales.

Las comunidades a la que atienden todos estos servicios presentan unas condiciones sociales muy degradadas lo que les lleva a

[111] En el caso antes mencionado de la Biblioteca de Rožnov pod Radhoštěm (República Checa), destacaba la mezcla heterogénea de un servicio dedicado a niños gitanos, niños de la casa de acogida, adolescentes problemáticos, lo cual lleva a pensar que bajo el epígrafe de gitano se encuadra todo individuo aislado socialmente.

una gran carga de estereotipos, prejuicios y discriminación e igualmente asociados altos índices de desempleo y bajos niveles de formación.

La labor de las asociaciones, básica cuando se trata de la comunidad gitana, está muy presente en la biblioteca de Ostrava-Vítkovice (República Checa)[112], pero ausente en los otros dos casos. Lo mismo sucede con la figura del mediador, sustituida por la de los trabajadores sociales y el personal voluntario. Destaca en el caso de esta biblioteca, la implicación de su personal con un programa de formación interna y la cooperación de éste con otros grupos que trabajan con esta minoría, etc.

Solo en el caso de la biblioteca de Ostrava-Vítkovice (República Checa) se puede ver una faceta de la mujer gitana como ser más activo, con lo cual, se han desarrollado programas para madres con niños gitanos (alimentación, maternidad, artesanía, tradiciones gitanas, etc.). Por el contrario, en los otros dos casos, la imagen de la mujer gitana se adapta a la imagen tradicional que tenemos de ella, sumisa y dependiente del hombre.

Analicemos ahora cada uno de los casos vistos en relación al colectivo gitano

A. Biblioteca de Metlika. Eslovenia es un país que cuenta con casi 380.000 gitanos (1,67% de la población) lo que lo sitúa en una 6º posición en la lista de países europeos en cuanto a población gitana. De igual modo, la ciudad de Metlika cuenta con una alta concentración de gitanos (de 8.000 habitantes, 300 son gitanos), y de ahí el sentido de desarrollar algo desde el punto de vista bibliotecario para este colectivo.

[112] No solo asociaciones sino también entidades educativas, otras bibliotecas, el propio Ayuntamiento, etc.

Aunque este proyecto tiene 12 años de antigüedad, hay que decir que sigue vigente en la actualidad y sí a esto añadimos el número de premios logrados hasta fechas recientes, esto le otorga una cierta importancia y valor de partida.

Este proyecto consta de gran cantidad de actividades culturales y sociales a desarrollar pero la labor social de la biblioteca que se ha considerado con anterioridad no está presente (recordemos que su idea básica era llevar la biblioteca más allá de sus muros), con lo cual labores como es el ser centro de información, espacio de reunión o similares no se tienen en cuenta. Igualmente, aunque su número de población es lo suficientemente importante para desarrollar alguna acción bibliotecaria con este colectivo, se puede ver lo limitado y pobre de éstas, pero no por esto, se puede obviar el esfuerzo en esta acción.

Por el contrario, uno de sus objetivos básicos es que los niños gitanos se hagan socios de la biblioteca, la conozcan y la utilicen, lo cual indica una estrechez de miras, ya que no se ve un proyecto integrador y de conocimiento mutuo. Por otro lado, al no ampliarse este objetivo a otros tramos de edad, hace que se estén perdiendo usuarios y que se limite la labor de la biblioteca. Igualmente, como ya comentamos, uno de sus problemas es el ser un proyecto muy personal, sin apoyo institucional que hace que su desarrollo quede en manos únicamente del personal bibliotecario que ha de estar motivado para este fin. Los recursos electrónicos no aparecen destacados ni en el aprendizaje ni el uso de los mismos en sí, algo que ya hemos visto es básico en la sociedad actual (la educación se limita a la alfabetización tradicional). En resumen, la imagen que nos deja es la de una biblioteca tradicional centrada únicamente en el libro.

B. Biblioteca de Ostrava El segundo caso analizado se ubica en la República Checa, país con alto número de población gitana (son el 2,91% de la población y en un 5º puesto respecto al resto de los países de Europa), siendo la segunda ciudad en concentración gitana (de 350.000 habitantes, entre 20.000-40.000 son gitanos). De ahí, de nuevo, la necesidad de desarrollar proyectos de este tipo y que al contrario que el caso contemplado anteriormente, sí que tiene un apoyo burocrático, lo que indica que a diferentes escalas gubernamentales la situación de la comunidad gitana es un hecho al que se enfrentan y que les importa.

Tanto el proyecto inicial como la biblioteca de Vítkovice están centrados en este tipo de usuario, adaptándose a la concepción más actual de la biblioteca como espacio de reunión y de desarrollo de un clima multicultural y se intenta lograr esto por medio de la colaboración con diferentes organismos, asociaciones, asistentes sociales, etc. En resumen, una biblioteca integradora. Este clima multicultural ya se puede apreciar incluso desde sus diferentes tipos de usuarios: niños, jóvenes, madres con niños, en resumen, destinada a todos.

A nivel de funcionamiento, es ésta una biblioteca muy activa y en especial en su labor educativa y social, con diferentes servicios relacionados con éstas dos funciones básicas. Por el contrario, aspectos como son el marketing bibliotecario no está muy desarrollados ni aspectos como son aquellos relacionados con la política de los fondos (aunque sí se contemplan los diferentes formatos y que en la biblioteca ha de haber algo más que libros).

C. Biblioteca de Koprivnica Por último, el tercer caso considerado se ubica en Croacia, un país con un índice medio de población gitana (ocupa la 9ª posición en relación al resto de los países de la

Unión Europea, razón por la que no se ha visto en la Tabla I) y en la ciudad de Koprivnica (de 31.000 habitantes, solo 149-300 se declaran gitanos).

Esta es una población muy escasa para desarrollar un servicio o proyecto bibliotecario destinado a esta minoría, pero las políticas de la Unión Europea junto con las locales han centrado sus objetivos en esta población, desarrollándose un programa específico de formación en las TICs para este colectivo junto con uno sobre el mismo tema destinado al personal.

Nos encontramos aquí con un proyecto que sí cumple todas las expectativas puestas en cuanto a su vertiente educativa y social pero que como hemos visto, se desarrolla en un entorno que no justifica su desarrollo ni su existencia. Partiendo de esta idea, lo que si puede justificar su presencia, es la idea del programa en sí: por un lado, el cerrar la brecha existente entre escuela y la sociedad respecto a los niños gitanos y por el otro, el poco conocimiento de profesores y bibliotecarios sobre sus necesidades.

En toda esta labor, la biblioteca ha buscado ser el nexo de unión entre todas las partes en cuestión, como lugar de encuentro entre miembros de la sociedad mayoritaria, la comunidad educativa, con una función tanto educativa como social y para lograrlo, la biblioteca ha venido desarrollando múltiples actividades desde el año 2000. Con todo esto se pretende hacer de la biblioteca un lugar tan imprescindible en la sociedad como pudiera ser un centro médico o uno escolar.

Por el contrario, frente a esta labor actual de la biblioteca, su labor más clásica como recopiladora de fondos tanto librarios como no librarios, está más abandonada, al

carecer de material multimedia o en diferentes formatos o incluso la falta de documentos que reflejen sus tradiciones y conocimientos. Y de nuevo, como en el caso anterior, existe una falta de apoyo burocrático en todo el proyecto.

6.3.1. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN EL CASO DE LOS SERVICIOS PARA EL COLECTIVO GITANO. ASPECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES

Al analizar los servicios vistos para el colectivo gitano nos hemos encontrado con servicios muy diferentes: servicios más desarrollados como es el de la República Checa (Ostrava-Vitkovice) mientras que otros más limitados, en especial en actividades y funciones, como es el caso del de Eslovenia. Esto también se ha dejado ver a la hora de reflejar la información sobre la comunidad a la que sirven (necesidades y datos sobre metas, políticas o necesidades), con información muy desigual ya que ésta estaba presente solo en alguno de ellos y nunca de una manera amplia. Los servicios de alfabetización no aparecen presentes en todos los casos contemplados al igual que el uso de las TICs, siendo este un detalle de importancia, como ya hemos visto, sí tenemos en cuenta el nivel educativo de esta comunidad. Finalmente, las políticas sobre fondos tampoco se cumplen en todos ellos, ya que o no existen o son incompletas.

En conjunto, estos servicios para el colectivo gitano presentan una serie de rasgos que se adaptan a la normativa bibliotecaria oficial de la IFLA. Estos son aspectos como que todos los casos vistos se presentan como muy dinámicos en cuanto a su colaboración con centros y asociaciones. Igualmente, sucede lo mismo en relación al desarrollo de actividades y programas de formación, es decir, todos ellos desarrollan algún tipo de actividad pero casi todos carecen de servicios

de información de cualquier tipo, un servicio que hemos visto básico en la sociedad actual y en especial en el caso de los individuos excluidos, como es el colectivo gitano.

Igualmente, al hablar de la comunidad a la que sirven, se dan detalles sobre el tipo de usuarios a los que atienden, que es siempre un público joven y compuesto principalmente por niños. A la vez, todos ellos aportan información sobre su número, su complejidad, los diferentes tipos de necesidades junto a los objetivos y metas a lograr.

Pero por el contrario, todos ellos presentan una serie de carencias en cuanto al incumplimiento de la normativa de la IFLA, aspectos que podemos resumir del siguiente modo:

Todas estas son actividades bibliotecarias aisladas, desarrolladas en cada biblioteca y que dependen básicamente de la iniciativa de cada una y del personal al frente de las mismas, nunca de la iniciativa de los organismos político responsables. Esto conlleva la falta de una responsabilidad específica y el no contar con un apoyo burocrático de ningún tipo (en este último aspecto, la Biblioteca de Ostrava si tiene apoyo burocrático).

Al hablar del personal, no se realizan cursos de formación para ellos (excepto en el caso de la biblioteca de Koprivnica, muy consciente de esta realidad) ni se tiene en cuenta que éste pertenezca a la comunidad gitana.

Aunque estos servicios están localizados en la página web de la biblioteca, carecen de su propia página web y por la información descrita en la misma, no se refleja que posean recursos electrónicos ni ningún tipo de información sobre estos (pese a que casi todos tienen cursos de alfabetización informacional).

Al analizar la comunidad en donde se enclavan, como rasgo general se ve que no se tienen en cuenta los servicios de información y bibliotecarios del entorno. Igualmente, no se da en ninguno de los casos, una centralización de fondos o una cooperación interbibliotecaria.

Aunque la minoría gitana de estos países posee su propia lengua, en ninguno de los casos analizados se da la información en diferentes lenguas y tampoco suelen darse cursos de aprendizaje del idioma mayoritario con el objeto de mejorar su implicación en su entorno.

Al considerarse los fondos, no se tienen en cuenta aquellos que reflejan sus tradiciones y cultura ni tampoco aspectos como el que sea una colección equilibrada o su accesibilidad, aunque sí es cierto que existe una presencia de materiales todo tipo (material librario y no librario). Tampoco se tienen en cuenta las directrices de la IFLA sobre el tamaño de la colección *per capita* (aunque ya hemos visto, que este tipo de datos no son válidos en el mundo bibliotecario actual).

Finalmente, en el apartado del marketing, no se da ningún tipo de actuaciones en los medios de comunicación y no se plantea el desarrollarlas en otros idiomas, ni siquiera en el propio del colectivo gitano.

En cuanto a los aspectos educativos y sociales, estos servicios se adaptan de manera desigual a todos estos aspectos considerados.

Así, a un nivel educativo vemos que solamente la biblioteca de Metlika (Eslovenia) es la única que busca atraer a la minoría gitana a la biblioteca pero por el contrario, no intenta acercar el resto de la sociedad a esta minoría. Por el contrario, en los otros dos casos, esta idea de un acercamiento cultural sí que estará presente en todas sus

acciones: si los problemas están en ambos lados, habrá que actuar desde ambos para eliminar prejuicios, estereotipos e intolerancia.

En ninguno de los servicios analizados se menciona ningún programa para reconocer la importancia de la educación entre este colectivo aunque sí ha habido mesas redondas sobre este tema a nivel profesional en la biblioteca de Koprivnica, lo que indica por lo menos alguno de los casos vistos ha sido consciente de esta necesidad.

Uno de los objetivos básicos de estas bibliotecas (a excepción de la de Metlika) es el de funcionar como un espacio de contacto intergrupal con la consecuente importancia en el diseño de espacios para facilitar y propiciar las relaciones interpersonales de las diferentes comunidades. De igual modo, el apoyo a las actividades extraescolares y educativas se da en casi todas ellas (a excepción de la de Metlika) siendo, por el contrario, el eje de la labor de la biblioteca de Ostrava-Vítkovice, con las consecuentes mejoras del nivel educativo de este colectivo y en su inclusión social. Sera únicamente en el caso de esta biblioteca (la de Ostrava-Vítkovice) en la que se ve la doble faceta de la biblioteca: la de un servicio recreativo a la par que educativo.

Finalmente, mientras que la biblioteca de Metlika no menciona nada sobre iniciativas entre la biblioteca e instituciones educativas (la información obtenida gira únicamente alrededor de su labor en exclusiva con la minoría gitana), en los otros dos casos, sí se menciona esta colaboración y en especial en el caso de la biblioteca de Koprivnica (Croacia), con cursos de formación interna no sólo para ayudar a los profesores y los bibliotecarios a hacer frente a los problemas con este colectivo en su trabajo diario sino también en ayudar a las autoridades locales con la población gitana y en especial en la atención a los niños.

Por otro lado, a un nivel social, el papel de la biblioteca como lugar de reunión, como centro de información, en su faceta más humana, etc. son hoy en día básicos en un servicio bibliotecario destinado a una minoría, es decir, aspectos tales como convertir a la biblioteca en un centro de conocimiento sobre este colectivo. En el caso de la biblioteca de Koprivnica y de Ostrava, esta idea es central en todo el servicio: el ser centro de información sobre la cuestión gitana y como espacio de encuentro y de promoción del diálogo multicultural. Mientras, en la biblioteca de Metlika (Eslovenia), en donde esta labor no aparece considerada, ya que lo que se ve es su papel más tradicional, de tal manera que uno de los aspectos en los que se basará su trabajo es en captar socios para hacerlos usuarios habituales (aunque en los otros dos casos, se busca igualmente un aumento de socios gitanos en la biblioteca).

En relación a los fondos adecuados para estos usuarios, solo la biblioteca de Koprivnica (Croacia) ha creado una sección especial, *Roma Corner*, con más de 100 libros y artículos para niños y adultos en *romaní* y en otros idiomas, pero sin mencionar otros tipos de formatos diferentes a los libros. En los otros dos casos, aspectos como son el tener una colección equilibrada o su accesibilidad, no son tenidos en cuenta. Tampoco se mencionan temáticas del tipo inclusión social, aprendizaje permanente, etc., junto con recursos materiales y/o personales para ayudar en esta labor social.

Finalmente las actividades de extensión cultural están muy presentes en todos los casos vistos, de tal manera que incluso en algún caso no solo se dan dentro de la biblioteca sino también fuera (como al hablar de biblioteca de Metlika) y en donde toda la familia está implicada. Por el contrario, la información sobre recursos de la ciudad o del barrio solo está presente en la biblioteca de Ostrava-Vítkovice (República Checa) con un servicio de información a la comunidad y de

apoyo al diálogo multicultural (sobre el cuidado de niños, vivienda, desempleo, eliminación de barreras, etc.).

6.3.2. LECTURA CRÍTICA SOBRE LA REALIDAD BIBLIOTECARIA EN ESPAÑA

Pese a todas estas ideas que han ido surgiendo a raíz de contemplar los servicios para esta población en los diferentes países europeos y a partir del trabajo diario con este colectivo, otras muchas preguntas aparecen cuando se piensan en actuación con esta minoría en nuestro país. Estas son:

Nos llama la atención que una minoría que lleva tanto tiempo con nosotros, haya tenido tan poca atención por parte de las diferentes instituciones. Y esto es por cierto en el aspecto que el colectivo gitano ha sido escasamente considerado, creemos que por una serie de cuestiones culturales, políticas y sociales[113]. Pero por otro lado, si echamos la vista atrás y vemos la situación de los gitanos hace 30 años y como es en la actualidad, no se puede negar su avance.

Al igual que se han desarrollado servicios bibliotecarios para minorías étnicas en nuestro país, teniendo en cuenta la normativa internacional, ¿por qué no se ha hecho lo mismo con la minoría gitana? Y ante esto podemos de nuevo recurrir a algunas cuestiones sociales, políticas y culturales vistas anteriormente. Recordemos que cuando se habla de los inmigrantes no se admite de igual modo un inmigrante de un país nórdico que uno del mundo árabe. Y creemos que lo mismo ha pasado con el colectivo gitano. Sí se debe actuar ante un inmigrante

[113] Así, por ejemplo, si en la sociedad india, existen los dalits, los intocables, en Europa tenemos a los gitanos, es decir, en todas las sociedades hay un grupo como este que se admiten como tal.

exótico, lo mismo debiera hacerse ante un gitano ya que ambas son minorías culturales.

En autonomías como la andaluza donde lleva ya años implantado un buen servicio para inmigrantes y en donde la población gitana es destacada, no se ha planteado nada. Una posible razón nos llevaría de nuevo a aludir el mismo tema, las diferencias entre unas minorías culturales y otras. Hemos visto que el colectivo gitano tiene detrás un pasado histórico de persecución y de discriminación y romper con esta tradición es difícil, ya que las sociedades no están dispuestas a cambiar tan rápidamente.

6.4. REDEFINICIÓN DEL MODELO DE BIBLIOTECA PÚBLICA

El modelo de biblioteca pública clásico está en proceso de redefinición. Ya no estamos ante una biblioteca que nace dedicada únicamente a los menos favorecidos sino que la atención a la diversidad y a las minorías debe de ser una realidad ante una sociedad cada vez más cambiante.

Junto a esto, nos encontramos que puede aportar una biblioteca hoy en día lo podemos encontrar fácilmente por otros muchos caminos. El libro, hasta hace poco elemento sobre el que giraba el trabajo bibliotecario, ha cesado en esta labor de tal modo que ha pasado de ser un objeto de lujo a ser accesible a todo el mundo. Junto a esto, su acceso vía digital está cada día más presente. Además, su labor central en el quehacer bibliotecario la comparte en la actualidad con multitud de materiales. Frente a esto, el hecho de que el resto de materiales bibliotecarios son de fácil acceso gracias al mundo tecnológico (descargamos o pirateamos la música, nos bajamos películas, etc.). Incluso, el acceso al mundo de Internet es posible desde

cualquier lugar gracias a los nuevos dispositivos móviles y las redes WI-FI.

Por otro lado, esta herramienta global nos permite encontrar toda la información que necesitamos, todo lo que no sabemos[114]. Y esto nos lleva a plantearnos para qué se necesita una biblioteca en pleno siglo de las comunicaciones. Y no es un pensamiento de unos pocos: los políticos, las supuestas voces del pueblo, reafirman esto mismo "¿para qué son necesarias las bibliotecas si todo está en Google?" (como sinónimo de Internet) (COABDM, 2012).

Ésta no es una pregunta pasajera: su uso ha descendido. Este tema ha sido tratado en los últimos congresos de bibliotecas públicas y en foros especializados. Así, Salaberría (SALABERRÍA, 2010: 131) menciona que entre 1986-1995 desaparecieron 179 bibliotecas en UK, o que entre 1992-2002, las visitas a las bibliotecas descendieron en un 17% y los préstamos de libros en un 25% (SALABERRÍA, 2010: 41)[115]. Lo mismo sucede a nivel español: las bibliotecas pierden usuarios. Si hasta el año 2010 la tendencia iba en aumento, desde entonces la realidad se ha invertido y así vemos datos como que en el periodo 2010-2011 se registran casi 9.000 usuarios menos. Mientras que en el periodo 2011-2012, esta cifra se desploma hasta más de 52.000 (ZURRO, 2013). En foros especializados de nuestro panorama

[114] Esta es la posición de Palfrey (PALFREY, 2015) aunque este autor comenta que las bibliotecas están en la actualidad más llenas que nunca, datos que no coincide con la realidad observada en otros estudios o en diferentes foros.

[115] Los últimos informes corroboran esa idea y así los datos sobre las bibliotecas públicas británicas publicados por el Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA) (CIPFA,2015) nos indican que el número de préstamos se ha reducido a la mitad desde 1997; las visitas a las bibliotecas han descendido (si en 1997 fueron 6,4 por habitante, en 2014 se redujo a 4,3, es decir, un 33% menos); el número de documentos para el préstamo pasó de 75 millones en 1997 a 57 millones en 2014; desde 2009-2010 se han perdido un 22% de los puestos de trabajo mientras que el número de voluntarios ha aumentado un 100% desde ese mismo año; desde 2009-2010 se han perdido un total de 337 bibliotecas, su presupuesto ha descendido un 18%. y en el año 2014, 49 bibliotecas cerraron.

bibliotecario como IWETEL éste fue uno de los temas comentados el pasado invierno (invierno del año 2014): las bibliotecas están vacías y no solo cuando se habla de las bibliotecas públicas sino que el mismo panorama se da cuando se contempla a las bibliotecas especializadas, universitarias o la mismísima Biblioteca Nacional.

Las razones de toda esta situación están en lo que se ha comentado ya con anterioridad: por qué vamos a ir a una biblioteca sí todo lo que nos proporciona lo podemos encontrar fuera. Las razones son muchas: los cambios tecnológicos, los recortes de todo tipo producidos a nivel bibliotecario, los cambios en el mundo editorial (los *e-books*, el acceso a las publicaciones vía web, etc.) a la vez que un cambio sustancial en los hábitos personales en cuanto al tiempo libre han conducido a una modificación de la importancia social y el papel de las bibliotecas en los países desarrollados.

Ante esta realidad han ido surgiendo en los últimos tiempos multitud de artículos, trabajos y reflexiones (PALFREY, 2015), (ANGLADA, 2015) sobre el nuevo papel de la biblioteca, la labor de los profesionales y, en resumen, qué hacer para seguir siendo competitivos. Lo que sí parece común en todas estas reflexiones son ideas como el que la biblioteca actual debe dejar de centrarse únicamente en el libro: éstas deben pasar de ser un espacio pasivo y donde únicamente se accede a contenidos, a ser un espacio activo y dinámico donde crear contenidos.

Ante esta situación a la biblioteca le toca reinventarse y esta reinvención debe orientarse a asumir un papel más educativo y social. Si las viejas funciones y valores de la biblioteca no se adaptan a la nueva sociedad, toca acercar a la biblioteca a las nuevas facetas que se presentan en el mundo bibliotecario.

Ya hemos visto las labores de la biblioteca: espacios de encuentro y participación, creadoras de democracia, de capital social, etc. Como dice Palfrey (PALFREY, 2015) un sistema democrático solo puede llegar a ser una realidad si todos los ciudadanos tienen las mismas oportunidades de acceso a la información y a la cultura para que a corto, medio o largo plazo ellos puedan tomar decisiones informadas. Por ello las bibliotecas son instituciones eminentemente democráticas. Históricamente ha sido uno de los organismos que más y mejor ha contribuido al éxito de cualquier democracia. Son mecanismos de participación e inclusión social por encima de otro tipo de intereses. Salaberría (SALABERRÍA, 2010: 117) indica que en la sociedad actual, las bibliotecas son lugares donde el conocimiento y la cultura fluyen libremente: son el antídoto de las ofertas selectivas de los *mass media*. Y lugares destinados a todos y entre estos están las minorías de todo tipo.

Pero frente a esto, hay una serie de problemas que siguen presentes en nuestras sociedades, problemas como son el trato con las minorías, con los grupos en riesgo de exclusión, etc. y aunque ya hemos visto que desde las bibliotecas se ha tendido en los últimos años a evitarlos o no centrarnos en ellos, esto no significa que se hayan solventado. Así, el tema de la multiculturalidad sigue ahí presente, aunque tras la recienten crisis se haya tapado y escondido a favor de otros temas más generales (como acabamos de ver en el caso danés). Ni su tratamiento ni su manejo han sido resueltos desde vertientes tan dispares como son los planteamientos educativos, sociales y menos aún, bibliotecarios y quizá este punto sea lo más interesante al contemplar estos servicios: una re-concepción del cómo deberán enfrentarse minorías y bibliotecas, siendo conscientes de que para manejar este encuentro hay que ir más allá y no solo pensar en el libro. Todo esto obliga a pensar en la nueva sociedad y en un acercamiento a todo tipo de minorías, y no solo en las puntuales. Lo que nos proponen

estos servicios es una nueva manera de atender a la diversidad, con lo cual en el Capítulo 5 vemos el pasado y el presente de los servicios para minorías: el pasado, representado por los servicios bibliotecarios para la comunidad gitana y el presente, lo que reflejan los servicios daneses y holandeses a la hora de atender a todos los miembros de la comunidad y entre ellos, a las minorías.

Consideramos anteriormente el caso de los servicios para inmigrantes en el marco europeo. Lo interesante de este análisis es ver la tendencia que va marcando las bibliotecas en cada uno de los países analizados. En el caso español el servicio bibliotecario considerado sigue la estructura clásica sin ninguna modificación ante la situación actual de las bibliotecas públicas, lo que nos lleva a pensar que o bien no interesa hacer un cambio en el planteamiento o bien que las nuevas realidades de la biblioteca (la falta de usuarios, el cierre de éstas, etc.) no le están afectando (aspecto este último muy dudoso). En el caso holandés, se nota ya este cambio como mucho más presente y completamente ya consolidado en el caso danés. Ambas han sido conscientes de la nueva realidad bibliotecaria que nos indica que la visión tradicional de la biblioteca no conduce a nada en esta nueva sociedad y que se deben hallar nuevas formas para llegar al usuario. Son las nuevas funciones que hemos estudiado a lo largo de este trabajo de investigación las que se imponen ahora y las que la biblioteca debe adoptar si quiere seguir funcionando en la actualidad.

Con todos los cambios de la nueva sociedad, cada vez más autónoma y donde la evolución de los instrumentos y aplicaciones digitales se da a pasos agigantados, vivir en ella nos obliga a reeducarnos, a adquirir nuevas destrezas. Pero el concepto tradicional de una educación basada en el profesor se ha visto sustituida por una formación digital, con sus propios horarios, sincrónica, a lo largo de la vida, global, etc. (SALABERRÍA, 2010]: 28-29). Salaberría

(SALABERRÍA, 2010: 111) menciona que la biblioteca ha dejado de ser un lugar de aprovisionamiento de documentos. Como él mismo menciona, en la escena actual, poner los huevos solo en la canasta informativa es un poco arriesgado (SALABERRIA, 2010: 167). Ahora surge con fuerza la idea de la *Teaching Library*: una biblioteca más ligada a la educación social. Esto le obliga a la biblioteca a volver a la idea primigenia con la que se creó ya la base que ha proclamado la IFLA y UNESCO en sus primeros textos: las viejas funciones de sus orígenes vuelven con fuerza, una herramienta de aprendizaje, de formación a lo largo de la vida. Si la biblioteca pierde usuarios y sobre todo las funciones que le daban sentido, funciones que se desarrollaron en un momento que no había un acceso directo a la información (SALABERRÍA, 201]: 111).

Pero esta función va unida a una social: la función educativa no podemos aislarla de una función social y si la biblioteca pública se creó para ayudar a los más desfavorecidos, esto sigue presente en la sociedad y es donde vemos esta unión entre la educación y lo social. De igual modo, algo ya mencionado con anterioridad, la creación del capital social: la confianza que genera la biblioteca y que le da un valor añadido. En este punto, podemos mencionar a la Biblioteca pública de Vancouver, considerada como el mejor sistema bibliotecario a nivel mundial en el año 2015 y que ha logrado esto gracias a sus dos labores básicas: proporcionar literatura a los ciudadanos y actuar como un refugio para los excluidos socialmente (UNIVERSO ABIERTO, 2015).

Creemos que con estos dos aspectos mencionados: el camino de la educación y el social, la biblioteca adquirirá un reconocimiento, no social, que ya lo tiene, sino político, el que a veces le falta a la hora de hablar de presupuestos y mejoras[116].

[116] Algunos autores mencionan que el presupuesto de bibliotecas es solo una pequeña parte (apenas un 10%) del presupuesto en cultura, mientras que es el servicio con un mayor retorno social y así menciona que en la ciudad de

6.5. SÍNTESIS

Como hemos visto a lo largo de todo este capítulo, se han valorado y reflexionado sobre diferentes aspectos.

Hemos empezados por un análisis y valoración de la normativa bibliotecaria, sobre su adaptación a la comunidad gitana junto con una serie de ideas dadas por especialistas sobre el tema que completaran las normas oficiales.

Igualmente, se han valorado tanto los servicios bibliotecarios para minorías, tanto las generales como la gitana, focalizándonos en estas últimas.

Todas estas valoraciones han sido la base para la creación y desarrollo del siguiente capítulo. Junto a estas, una serie de reflexiones sobre la biblioteca en pleno Siglo XXI, han servido como base para el desarrollo del siguiente capítulo, un capitulo basado en recomendaciones y pautas y en el que se concluirá con este trabajo de investigación.

Barcelona, éste constituye el servicio público municipal mejor valorado (D'ALÒS-MONER; BAILAC; HERNÁNDEZ-SÁNCHEZ, 2015).

CAPÍTULO 7

RESULTADOS, CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE TRABAJO

El último capítulo de este trabajo de investigación se centra alrededor de tres ejes fundamentales de estudio: resultados, conclusiones y líneas futuras de trabajo.

A la hora de considerar los resultados, se han desarrollado dos tipos: por un lado, unas pautas para el desarrollo de actividades bibliotecarias para la comunidad gitana, es decir, una serie de líneas orientadas al desarrollo de un servicio bibliotecario y fácilmente ampliables a otros campos de trabajo, lo que les da un valor multidisciplinar. Son estas líneas del tipo actitudinal y dirigidas al desarrollo de competencias para los diferentes tipos de profesionales y mediadores y por consiguiente, podrán exceder el campo de trabajo bibliotecario. Por otro lado, se han reflejado una mejora y aplicación de los parámetros normativos ya considerados, los cuales han de valer para planificar y evaluar este tipo de servicios bibliotecarios. Estamos ante unos parámetros de trabajo que se orientan hacia los servicios y su planificación, constituyendo un conjunto de herramientas técnicas para planificar y parametrizar estos servicios desde un punto de vista sistemático.

Ambos tipos de resultados se complementan para desarrollar un servicio ideal para el colectivo gitano. Finalmente, unas conclusiones junto con unas líneas de trabajo futuras completarán esta visión sobre las actuaciones bibliotecarias con el colectivo gitano.

7.1. RESULTADOS

A la luz de los análisis anteriores, surgen dos tipos de resultados diferentes: por un lado, unos de índole práctico y por otro lado, otros de carácter formal, que han de funcionar como herramientas

a la hora de evaluar y organizar la información de las acciones bibliotecarias con las minorías.

7.1.1. PAUTAS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES BIBLIOTECARIAS PARA LA COMUNIDAD GITANA

Analicemos en este punto las diferentes pautas de acción con el colectivo gitano a la hora de desarrollar cualquier tipo de actividad bibliotecaria con este grupo. Este conjunto de recomendaciones surgen después de un análisis minucioso de campos tan dispares como son el educativo, sociológico, sanitario, etc., es decir, una visión multidisciplinar para analizar un colectivo tan complejo como el gitano.

En relación a sus aspectos sociales, sus rasgos más destacados y sobre los que se debe de incidir a la hora de trabajar con ellos son:

- Sus datos demográficos indican un grupo con un importante número de niños y jóvenes. Esta información ha de ser tenida en cuenta a la hora del diseño de actividades: sí el grueso de la actividad bibliotecaria se centra en el público infantil, éste debe de ser el campo de trabajo que habrá que potenciar por medio de actividades pensadas para ellos[117].
- Se sabe que las mujeres utilizan más la biblioteca que los hombres y junto a esta realidad social, el actual papel de la mujer gitana dentro de su comunidad (los servicios sociales y asociaciones que trabajan con ésta han tenido en cuenta su implicación y preocupación por su situación y la de su familia), lo que obliga a que la biblioteca la tenga presente a la hora de

[117] En este aspecto hay que recordar que los niños son la base para poder cambiar los funcionamientos de un grupo y en especial, en un colectivo como es el gitano.

desarrollar actividades y focalizar éstas sobre temas de su interés, como son la educación de sus hijos, el trabajo, el aprendizaje, la salud etc.

- Desde un punto de vista bibliotecario, el trabajo de las asociaciones gitanas debe de ser tan importante como el de cualquier institución de su entorno: ya que las bibliotecas tienen la capacidad de establecer sinergias y colaborar con éstas[118], esto les permitirá recibir información veraz y de primera mano a la hora de plantearse unas líneas de trabajo bibliotecario. Su relación con estas instituciones ha de desarrollarse en base a la reciprocidad: la biblioteca ha de aportar espacios y su conocimiento en aspectos bibliográficos, culturales, sociales mientras que las asociaciones, conocedoras de las necesidades de este colectivo, deberán aportar su práctica a lo largo de años de trabajo con ellos. La colaboración con éstas o con profesionales de origen gitano resulta básica ya que la falta de referentes cara a una población joven hace que estos carezcan de aspiraciones laborales.
- La figura del mediador intercultural es un tema controvertido: por un lado, creemos que con ésta se fomenta la idea de exclusión al considerar a este colectivo como algo diferente; pero por otro lado, también es importante conocer su papel a la hora de facilitar las relaciones con esta minoría. Pese a todo esto, creemos que el mediador puede ser fácilmente sustituible por un buen contacto con las asociaciones que trabajen con este grupo.

En cuanto a cuestiones técnicas relacionadas con los fondos bibliográficos, su selección, personal, planificación, etc., hay que tener en cuenta que:

[118] Autores como D'Alòs-Moner, Bailac o Hernández-Sánchez han destacado esta facilidad de las bibliotecas para establecer sinergias y colaborar con asociaciones y entidades o directamente con educadores y trabajadores sociales (D'ALÒS-MONER; BAILAC; HERNÁNDEZ-SÁNCHEZ, 2015).

- La cultura gitana es una cultura ágrafa, lo que significa que carecen de referentes escritos y por tanto estos no son parte de su tradición cultural. Este detalle hay que tenerlo en cuenta a la hora de seleccionar un fondo destinado a este colectivo, ya que habrá que centrarse principalmente en materiales audiovisuales o en libros con gran profusión de imágenes.
- Los conceptos tradicionales del mundo bibliotecario como son el fondo o el número de préstamos deben evolucionar y la biblioteca deberá pensar más en sus necesidades tanto educativas como sociales: con unos niveles educativos bajos y altos grados de analfabetismo, se impone un fondo para un público con capacidades lectoras limitadas. Esto también obliga a desarrollar actividades centradas en reforzar y mejorar sus niveles educativos en todas sus etapas y tanto clásicos como informacionales.
- Las actividades de formación del personal bibliotecario deben organizarse alrededor de cursos sobre esta minoría al igual que sobre el tema de la interculturalidad y la exclusión social.
- Los cambios en aspectos relacionados con la planificación, desarrollo de objetivos, etc. conllevan un mayor énfasis en las necesidades directamente relacionadas con los objetivos y con las funciones. Hay que insistir en esta parte ya que sí las acciones y sus objetivos están bien definidos, los plazos bien detallados y ha habido un estudio exhaustivo de los datos socio-demográficos, todo esto indicará las actuaciones a tomar. En resumen, se debe desarrollar un planteamiento holístico del servicio común a cualquier planificación bibliotecaria.
- Los servicios de coordinación bibliotecaria deberán contar con un presupuesto fijo que sea parte del presupuesto general. Junto a esto, las unidades centrales de coordinación tendrán que proporcionar asesoramiento e información en relación a todos los

diferentes aspectos formales ya considerados: fondos, planificación, actividades, etc.

- Por último, crear y desarrollar un portal profesional donde se fomentase el intercambio de modelos y buenas prácticas, no solo nacionales sino también europeas sería un ideal a tener en cuanta en actuaciones futuras.

En cuanto a la difusión, ésta debe tener un doble cauce, es decir, debe darse tanto hacia fuera como hacia dentro con acciones como son:

- Las acciones de difusión hacia fuera han de tener en cuenta que ya que este colectivo se organiza a partir de familias extensas o de grupos familiares emparentados, esta organización familiar contribuye a que las acciones de marketing entre ellos sean casi innecesarias ya que la información se difunde rápidamente sin necesidad de publicitarla. En esta labor, es importante el papel de las asociaciones que contribuirán a esta labor de difusión de actividades y acciones de la biblioteca.
- Las acciones de difusión hacia dentro buscarán abrir, mostrar y ofrecer la biblioteca a este colectivo. Es ésta una labor complicada, ya que mientras que con el resto de la población la posición de la biblioteca ha sido desde siempre muy clara, con este colectivo con el que nunca se ha hecho nada desde este ámbito, el campo es difuso. La biblioteca no ha promocionado servicios o no les ha motivado a ser usuarios, ni tampoco ha colaborado a aliviar sus problemas de exclusión social: en resumen, no ha habido actuaciones destacables para llegar a esta minoría. La biblioteca tiene que ofrecer un servicio muy activo y dinámico, que atraiga a un grupo de estas características, el cual no necesita nada de la biblioteca de partida. Esto obliga a promover su participación en la biblioteca con la idea de crear

comunidad, ya que solo sí existe un grupo comprometido y participativo, las acciones de la biblioteca tendrán sentido.

- El sentido de todo esto se resume en: una cultura desconocida y con prejuicios que se extienden a lo largo del tiempo y que las campañas de sensibilización oficiales no han conseguido atajar. Ante esto, la biblioteca como intermediadora, con una labor de información y difusión de una cultura que convive en el mismo país. La biblioteca tiene que presentar esta cultura y actuar como su firme defensora, nunca infravalorando a la cultura general pero si protegiendo a la más débil que es en este caso la gitana. Para lograrlo, la biblioteca debe ser un escaparate de ésta tanto en sus acciones como en sus fondos: con actuaciones en las que el colectivo gitano sea el eje de actuación (charlas, exposiciones, actuaciones de todo tipo, etc.) y sobre fondos que contribuyan a reconocerla y/o se la vea desde una perspectiva positiva junto con el tema de la exclusión social[119].

En cuanto a la labor de la biblioteca como creadora de espacio social, hay que tener en cuenta aspectos como son:

- Han de desarrollarse unos servicios de información y referencia que focalicen su labor hacia este tipo de usuarios en especial para colaborar en la solución de sus relaciones con la administración. Para esto, hay que contar con la labor del personal a la hora de manejar no solo las TICs sino también toda la masa de información que encontramos en la red. De esta manera, este servicio estará muy ligado a la función educadora de la biblioteca y con el servicio y su aptitud cívica ante la sociedad.

[119] Relacionado con esto, está el desarrollo de página web. Aunque se crea que los usuarios de este servicio no necesitan la existencia de este recurso por sus limitaciones en el uso de las TICs, hemos de recordar que este servicio también debería ser una puerta de entrada a un nuevo espacio cultural y sobre todo tener una labor intercultural: una manera distinta de acceder a la información sobre este colectivo.

- La biblioteca debe favorecer la creación de espacios que faciliten el contacto intergrupal y donde se trabaja de manera conjunta: es decir, la biblioteca debe de funcionar como espacio de reunión. Para lograrlo, ésta debe colaborar con los servicios educativos para desarrollar actividades como clubs de deberes escolares, sesiones de apoyo al estudio, actividades de refuerzo educativo ante los atrasos, etc.
- La biblioteca como espacio de trabajo en su labor educativa, ya que se ha de trabajar con ellos desde este campo, al igual que se hace con cualquier grupo en riesgo de exclusión. Para esto, se han de desarrollar acciones de alfabetización y sobre el aprendizaje permanente a todos los niveles[120]. Este campo debe completarse con una presencia total de las TICs en cursos de alfabetización no solo destinados a todos los niveles sino para los diferentes tipos de usuarios de este colectivo (mujeres, niños, jóvenes, etc.). Igualmente, programas de información y para mejorar sus condiciones serán el grueso de actividades a desarrollar.

7.1.2. APLICACIÓN Y MEJORA DE LOS PARÁMETROS NORMATIVOS PARA PLANIFICAR Y EVALUAR SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA MINORÍAS

Los diferentes análisis y valoraciones de las normativa IFLA, las ideas aportadas por los especialistas en el campo de las minorías, los diferentes estudios sobre servicios bibliotecarios tanto para las minorías en general como especificas para la minoría gitana, junto a las diferentes reflexiones sobre las nuevas funciones de la biblioteca y sus

[120] Hay que recordar que actividades de este tipo ayudan a fomentar el uso de un servicio tradicional de la biblioteca como es el servicio de préstamo y el movimiento de los fondos de la biblioteca.

perspectivas de actuación futura, han valido como base para trabajar de los diferentes parámetros vistos con anterioridad.

Partiendo de todas estas tablas originales, hemos completado sus diferentes tipos de información por medio de todos estos análisis y valoraciones críticas ya mencionados: es este un tipo de información que amplía la de las normas de la IFLA, aportando detalles que la actualizan o la describen en más detalle. Igualmente, hemos elaborado una tabla complementaria ya que consideramos que existe un tipo de información, sobre la evaluación, que no se ha recogido con anterioridad. Esta nueva tabla se ve como necesaria ante nuevas perspectivas y puntos de vista sobre el trabajo con la minoría gitana.

El resultado final es un conjunto de tablas que permiten recoger toda la información específica sobre el colectivo gitano, con el fin de analizar, comparar y valorar cualquier tipo de acción bibliotecaria con este colectivo.

Hay que mencionar que las aportaciones propias y novedosas se han añadido en cursiva, con el fin de destacar esta nueva información y diferenciarla de los datos originales. De igual modo, la información se ha localizado al final de éstas, evitando estructurarla en relación a la información anterior, de nuevo, con la misma idea de resaltarla y ver claramente la diferencia.

Igualmente, creemos que es interesante reseñar que cuestiones como son las diferencias lingüísticas no se han considerado: la razón sería que al estar considerando al colectivo gitano español y su trabajo desde el punto de vista bibliotecario, colectivo que comparte la misma lengua que la población mayoritaria, al contrario que lo que pasa en el resto de los países europeos.

La primera tabla donde se recogen datos sobre la comunidad, la responsabilidad del servicio y sí ésta forma parte o no de un servicio mayor, se ha modificado en un aspecto: al hablar de los datos demográficos y socio-económicos, creemos que se ha de consultar a la comunidad y a las asociaciones ya que como hemos visto, éstas son los que conocen mejor esta información. Igualmente, se han ampliado aspectos relacionados con la responsabilidad ya que como se vio, cuanto más fuerte sea ésta, más probabilidades de éxito del nuevo servicio.

COMUNIDAD		
Entorno	Servicio de Información	
	Servicios Bibliotecarios	
Datos demográficos y socio-económicos*1		
Necesidades	Tipos	
	Complejidad	
	Formatos	
	Lenguas	
	Fines	
Se indican	Objetivos/Metas	
	Políticas	
	Necesidades	
PARTE DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO RESPONSABILIDAD		
Parte de un Servicio Bibliotecario	Apoyo burocrático	
Responsabilidad	Financiación y servicios centralizados	
	Medios de control generales (normas)	
	Medios de control para cada biblioteca (según necesidad del grupo)	
	Colaboración y asesoramiento técnico de instituciones y entidades	
	Coordinación, cooperación y liderazgo	

*1. Consulta a la comunidad y asociaciones.

Tabla XXII. Aportaciones a: Comunidad. Parte del Servicio Bibliotecario. Responsabilidad.

La segunda tabla refleja información sobre los fondos (libros y recursos electrónicos), y en ésta se ha eliminado el tamaño de la colección o el número de PCs disponibles ya que consideramos que en la actualidad, este es un dato que no está en funcionamiento. Se ha ampliado la información sobre aspectos como *Cooperación*, ya que ésta ha de ser sobre temas técnicos. Igualmente, al hablar de los fondos, ha de prestárseles igual importancia a los fondos impresos que a los audiovisuales. Entre los primeros creemos que han de dominar los libros con ilustraciones y sobre temáticas de salud, cocina o música. Igualmente, habrá que darle importancia a las publicaciones periódicas de todo tipo.

FONDOS		
Tipos	Impresos*2	
	Multimedia*3	
Política	Consulta con la minoría	
	Fondos que reflejen tradiciones y conocimientos	
	Atención a diferentes edades	
	Material en diferentes formatos	
	Colección equilibrada	
	Colección según tamaño del grupo	
	Accesibilidad	
	Ubicación	
	Centralización de fondos	
	Cooperación *técnica*	
	Atención a las sensibilidades culturales	
	Énfasis en una visión positiva de su cultura	
	Desarrollo de cauces de consulta con la población minoritaria sobre la selección bibliográfica[*4]	
RECURSOS ELECTRÓNICOS		
Recursos electrónicos	PC	
	OPAC	
	PC con CD/DVD	
	Impresoras	
	Página Web en diferentes idiomas	

*2. Libros con dominio de las ilustraciones. Publicaciones periódicas.
*3. En igual importancia que el material impreso.
*4. Sobre formatos y temas

Tabla XXIII. Aportaciones a: Fondos. Recursos Electrónicos

Una tercera tabla se centra en el personal y su plan de marketing. En cuanto al marketing, vemos que este apartado se ha acortado en relación a la tabla original, la cual se centraba principalmente alrededor de la información en otras lenguas y por lo innecesario de ésta con el colectivo gitano español. Igualmente, la publicidad en los medios de comunicación se ha visto como superflua, por su bajo nivel cultural, pero por el contrario que esta información se distribuya en asociaciones y grupos que trabajan con ellos lo consideramos básico, no tanto por ellos mismos, sino por el conocimiento del resto de la sociedad. En cuanto al personal, los cursos para tratar con esta minoría junto con charlas y formación específica sobre el tema de la interculturalidad y exclusión social han de estar presentes. La figura del mediador, tras todo lo comentado anteriormente, no se ha considerado.

PERSONAL		
Personal	Personal del grupo étnico	
	Cursos para el personal*4	
MARKETING		
Marketing	*Difusión especifica entre asociaciones, entidades, colectivos y grupos vinculados*	

*4. Cursos de formación intercultural y exclusión social.

Tabla XXIV. Aportaciones a: Personal. Marketing

Por último, la cuarta tabla se centra exclusivamente en las funciones y será ésta la que más se ha completado y expandido a partir de todos los rasgos vistos, con una amplia gama de acciones complementarias o de funciones en las que se debe de trabajar.

FUNCIONES		
Funciones	Programas de formación	
	Aprendizaje del idioma	
	Aprendizaje permanente	
	Alfabetización	
	Servicio de información*5	
	Información a la comunidad	
	Información en diferentes lenguas	
	Fomento del conocimiento intercultural	
	Participación en actos locales	
	Espacio de reunión	
	Colaboración con centros educativos	
	Colaboración con asociaciones	
	Actividades sociales y culturales	
	Bibliotecas como instrumento para generar confianza	
	Espacio de encuentro	
	Biblioteca inclusiva	
	Programas específicos para la mujer gitana	
	Apoyo a la familia desde un punto de vista educativo	
	Servicio de información en red	

Tabla XXV. Aportaciones a: Funciones

Llegados a este punto, creemos en la necesidad de desarrollar una nueva tabla sobre el tema de la evaluación, la cual ha de ser tanto interna, con datos objetivos sobre usuarios, uso de los servicios, préstamos etc. como externa, sobre su avance desde su implantación. Igualmente, consideramos necesaria una co-evalución, o que ésta se realice entre los diferentes participes de estas acciones y que ésta se tenga en cuenta. Todos estos datos valdrán como base de los sucesivos planteamientos sobre el trabajo con este colectivo.

EVALUACIÓN		
Evaluación	Interna. Datos estadísticos/usuarios	
	Externa. Indica como avanza el servicio desde la fase inicial	
	Resultados que formarán parte de próximas planificaciones	
	Co-evaluación progresiva	

Tabla XXVI. Aportaciones a: Evaluación

7.2. CONCLUSIONES

A la hora de desarrollar unas conclusiones, lo primero que destaca son una serie de ideas generales sobre todo lo visto a lo largo de todas estas páginas.

Por un lado, cada día somos más conscientes de la presencia de otras culturas en nuestro mundo, es decir, de que vivimos en una sociedad multicultural y de que ésta va en aumento debido a la

globalización y la interconexión. Ante esto, la biblioteca pública debe ser capaz de reflejar esta realidad y de poder hacerle frente. Sin embargo, la normativa bibliotecaria actual resulta muy limitada no solo en relación a las minorías en su conjunto sino también en relación a la minoría gitana en concreto. Para poner plasmar esta multiculturalidad actual, la normativa bibliotecaria deberá incidir en una actualización y en una revisión continua junto a todos los pasos y pautas para que esto se realice.

Sí es verdad que el prestarle atención a la diversidad cultural ha sido un eje de actuación de la acción bibliotecaria en los últimos años (y en especial antes de la crisis actual) y esta nueva tendencia ha conllevado el plantearse la base de este trabajo de investigación, alrededor de un servicio para una minoría tan poco considerada como es la gitana. Pero la realidad no se ha completado hasta la fecha y por ahora no tiene visos de hacerlo. Las iniciativas vistas sobre los casos existentes en la Unión Europea han sido esporádicas y aisladas y ante esta labor, se necesita una visión y acción integral, sistemática y holística desde ámbitos muy distintos.

La biblioteca pública es una institución que nació para dar cabida a todos los miembros de la sociedad pero que la práctica diaria la ha alejado de esa idea: entre estos miembros que difícilmente tiene cabida en nuestras bibliotecas nos encontramos con el colectivo gitano. Este colectivo, una minoría cultural completamente imbricada en la realidad española, requiere acciones especificas desde el punto de vista bibliotecario al igual que se había hecho antes con minorías como los inmigrantes: unas líneas de trabajo con el colectivo gitano solo se podrán desarrollar a partir del conocimiento y estudio de sus rasgos propios y particulares en nuestro país. Al no darse una adecuación entre la normativa teórica y la realidad, habrá que promover líneas complementarias centradas en ellos: esto ha sido lo que han pretendido

reflejar los parámetros complementarios y las pautas de trabajo con este colectivo consideradas con anterioridad.

Junto a estas conclusiones generales, otros aspectos que también se han destacado a lo largo de este trabajo han sido:

Las minorías de todo tipo comparten una serie de problemas presentes en la sociedad en general como son problemas económicos, sociales, de exclusión, etc. Ante esto, la biblioteca debiera de unir y no separar individuos con el mismo tipo de problemas. No se pueden separar problemas de un grupo cultural de los de otros (o dicho de otra manera, es contradictorio desarrollar un servicio para el colectivo marroquí ya que es muy abundante en nuestra biblioteca pero no hacer nada por el colectivo pakistaní, que aunque pequeño también está presente).

La visión actual de la biblioteca, con fondos, actividades, espacios, etc., resulta un poco anquilosada y anticuada: con unos niveles culturales mínimos, el colectivo gitano tiende a pensar que la biblioteca no puede ofrecerles nada. Y con una visión tan tradicional del trabajo bibliotecario, esta afirmación está plenamente vigente.

Finalmente, la necesidad cada vez mayor en nuestra sociedad de una preparación, ante la cual, la biblioteca pública deberá ser el cauce de provisión de ésta, con un aprendizaje que ha de ser tanto presencial como vía telemática. Y junto este aprendizaje, la labor social de la biblioteca como lugar de reunión y encuentro, labor que esta intrínsecamente relacionada con la anterior: acudimos a la biblioteca no solo a aprender sino también a relacionarnos.

7.3. LÍNEAS DE TRABAJO

Tras haber considerado como se han cumplimentando los objetivos mencionados en la introducción y ver si se han alcanzado todas las diferentes premisas de partida, hemos visto que este estudio podría seguir en el futuro una serie de líneas de trabajo, y que no se han considerado ahora al precisar que trascurra un cierto periodo de tiempo para poder observar sus variaciones y cambios. A esto hay que añadirle que éstas no se han considerado ahora ya que exceden el ámbito del trabajo de esta investigación, pero sí sientan las bases de futuras líneas en diferentes campos. Éstas serán:

- Una primera línea de trabajo se podría centrar en continuar estudiando la actualización de la normativa bibliotecaria en relación a las minorías, ya sea por los cambios habidos en nuestra sociedad en los últimos años junto con los posibles cambios que se puedan dar desde el momento actual hasta esa fecha.
- Una segunda línea de investigación futura podría ser el analizar la labor de nuestras bibliotecas públicas en relación a las minorías y en especial con la minoría gitana: hay constancia de actuaciones con los inmigrantes desde nuestras bibliotecas públicas, de igual modo, se ha reflejado algún tipo de iniciativa con el colectivo gitano desde las bibliotecas escolares, pero no hay nada referenciado sobre actuaciones con el colectivo gitano desde las bibliotecas públicas.
- De igual modo, las mismas líneas de investigación podrían centrarse sobre las realidades europeas, es decir, se podría seguir ampliando el estudio sobre la realidad bibliotecaria europea en relación al colectivo gitano y al igual que fuimos testigo que una de las actuaciones bibliotecarias para este colectivo había desaparecido en un corto periodo de tiempo,

dudamos que todas las estudiadas puedan perdurar en el tiempo: saber cómo han variado éstas, sus cambios acometidos, sí se han adaptado a las nuevas realidades sociales o en definitiva, sí la realidad final es todo lo contrario.

- La última línea de trabajo que surge está directamente relacionada con todas las anteriores: en un momento en el que los procesos de migratorios vuelven a resurgir con fuerza y con visos de continuidad debido a los actuales conflictos bélicos, sería interesante seguir observando cómo funcionan los servicios bibliotecarios para minorías, estudiar el enfoque que han ido adoptando y hacia donde siguen avanzando.

7.4. SÍNTESIS

En este capítulo se ha concretados las líneas finales de actuación de este trabajo de investigación.

Se han vistos dos tipos diferentes de resultados: unas líneas de trabajo para trabajar con el colectivo gitano no solo desde el campo bibliotecario sino también desde otros campos afines junto con unos parámetros normativos mejorados y orientados a los servicios bibliotecarios con el colectivo gitano y su planificación.

Junto a esto, se han elaborado una serie de conclusiones básicas que han girado alrededor de aspectos como son la multiculturalidad, la necesidad de servicios integrales y la necesidad de desarrollar servicios bibliotecarios con el colectivo gitano. Además, una serie de conclusiones de menor índole también se han reflejado en estos párrafos.

Finalmente, se han enumerado unas líneas de trabajo futuras que han surgido a raíz de todo lo visto a lo largo de todo este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1001 LIBRARIES TO SEE BEFORE YOU DIE. [sitio web]. 2015 [Consulta: 20 mayo 2015]. Disponible en: https://1001libraries.wordpress.com/

AABØ, S.; AUDUNSON, R.; VÅRHEIM, A. 2010. How do public libraries function as meeting places?. *Library & Information Science Research*, 32 (1), pp. 16-26. ISSN: 0740-8188.

AARHUS KOMMUNES BIBLIOTEKER. [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: https://www.aakb.dk/

AARHUS PUBLIC LIBRARIES. 2001. *Refuge for integration: a study of how the ethnic minorities in Denmark use the libraries. Abstract and Recommendations.* Aarhus*:* Aarhus Public Libraries.

ABAJO, J. E.; CARRASCO, S. (ed.) 2004. *Experiencias y trayectorias de éxito escolar de gitanas y gitanos en España*. Madrid: CIDE-Instituto de la Mujer.

AGUIRRE BAZTÁN, Á. 1997. Conceptos fundamentales sobre cultura. En: AGUIRRE BAZTÁN, Á. (ed.). *Cultura e identidad cultural*. Barcelona: Bárdenas, pp. 259-273.

AGUSTÍN LACRUZ, M. C.; CLAVERO GALOFRÉ, M. 2010. Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana. En: *Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento* [en línea]. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, pp. 143-166. [Consulta: 28 octubre 2015]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/14264/1/Indicadores_brecha.pdf

AGUSTIN LACRUZ, M. C.; CLAVERO GALOFRE, M. 2011. Sociedades digitales y nuevas alfabetizaciones: políticas públicas de inclusión y alfabetización digital. En: CABEZUDO RODRÍGUEZ, N.

(coord.). *Inclusión digital: perspectivas y experiencias*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza pp. 253-274.

AJA, E.; DÍEZ, L. (coord.). 2005. Introducción. En: AJA, E.; DÍEZ, L. (coord.). *La regulación de la inmigración en Europa.* Barcelona: Fundación "La Caixa", pp. 10-22.

ALA. AMERICAN LIBRARY ASOCIATION. [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 octubre 2015]. Disponible en: http://www.ala.org/

ALFAGEME CHAO, A.; MARTÍNEZ SANCHO, M. 2011. Estructura de edades, escolarización y tamaño de la población gitana asentada en España. *O Tchatchipen: revista trimestral de investigación gitana*, 73, pp. 25-36. ISSN: 1133-6420.

ALMADA, M. 2000. Sociedad multicultural de información y educación. Papel de los flujos electrónicos de información y organización. *Revista iberomericana de educación*, 024, pp. 103-133. ISSN: 1681-5653.

ALSTAD, C.; CURRY, A. 2003. Public space, public discourse, and public libraries. *LIBRES* [en línea], 1(13). [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 1058-6768. Disponible en: http://libres-ejournal.info/wp-content/uploads/2014/06/Vol13_I1_pub_space.pdf

ANDALUCIA. 2003. Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, 31 de diciembre de 2003, 251, pp. 27474.

ANDALUCÍA ENTRECULTURAS. [sitio web]. 2009. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: .http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/

ANGLADA, L. 2014. ¿Son las bibliotecas sostenibles en un mundo de información libre, digital y en red?. *El profesional de la información*, 23(6), pp. 603-611. ISSN: 1386-6710.

AUDUNSON, R. 2005. Public libraries and the necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), pp. 429-441. ISSN: 0022-0418.

AUDUNSON, R. [et al.]. 2007. Public libraries, social capital and low intensive meeting places. *Information Research* [en línea], 12(4). [Consulta: 2 mayo 2015]. ISSN: 1368-1613. Disponible en: http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis20.html

AUSTIN MILLAN, T. R. 2000. Para comprender el concepto de cultura. *Revista UNAP Educación y desarrollo* [en línea], 1(1). [Consulta: 2 marzo 2015]. ISSN: 1665-3572. Disponible en: http://200.10.23.169/educacion/compcult.pdf

BAIGORRI, A. 1998. Info-ricos e info-pobres. Navegando sin remos sobre la cresta de la ola. En: *Diario HOY* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015]. ISSN: 1575-9733. Disponible en: https://www.yumpu.com/es/document/view/29512671/info-ricos-e-info-pobres-universidad-de-extremadura

BARRENETXEA AYESTA, M.; CARDONA RODRÍGUEZ, A. 2003. La brecha digital como fuente de nuevas desigualdades en el mercado de trabajo. *Economistas*, XXI(95), pp. 119-128. ISSN: 0212-4386.

BARRIO GARCÍA, J. R. 2002. La biblioteca como herramienta de integración social: el caso de la comunidad gitana. En: *Actas de las terceras jornadas bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Las Rozas*

(Madrid), del 8 al 10 de octubre de 2002. Madrid: Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas, pp. 152-154.

BAUTISTA JIMÉNEZ, J. M. 1995. Convenio marco para la protección de las minorías nacionales: construyendo un sistema europeo de protección de las minorías. *Revista de Instituciones Europeas*, 22(3), pp. 939-960. ISSN: 0210-0924.

BATT, C. 2006. La biblioteca pública del siglo XXI. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. La biblioteca pública, espacio ciudadano: actas. Murcia, 29, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, pp. 378-388.

BERGER, A. 2002. Recent trends in library services for ethnic minorities: the Danish experience. *Library Management*, 23(1/2), pp. 79-87. ISSN: 0143-5124.

BIBLIOTECA PÚBLICA "FRAN GALOVIC" (KOPRIVNICA, CROACIA). [sitio web]. 2014. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/default.asp

BIBLIOTECAS INTERCULTURALES. [sitio web]. 2009. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp

BIBLIOTHEEK UTRECHT. [sitio web]. 2015 [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.bibliotheekutrecht.nl/

BIBLIOTHEEK UTRECH. 2012. *Special voor. Lees en SCHRIJF!* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.bibliotheekutrecht.nl/content/dam/utrecht/utrecht/bestanden/leesenschrijf.pdf

BILL & MELINDA GATES FOUNDATION. [sitio web]. 2014. [Consulta: 12 octubre 2015]. Disponible en: http://www.gatesfoundation.org/es

BORJA, J.; CASTELLS, M. 1997. La ciudad multicultural. *La factoría: la revista catalana de pensamiento social más leída en el mundo* [en línea], 2. [Consulta: 15 junio 2014]. ISSN: 1139-5690. Disponible en: http://www.revistalafactoria.eu/articulo.php?id=29

BRKIV, V. 2011. Evropska nagrada projektu Romi, povabljeni v knjižnico. *Dnevnik* [en línea], 8. [Consulta: 15 junio 2015]. ISSN: 1318-0320. Disponible en: https://www.dnevnik.si/1042429254/lokalno/1042429254

BURTON, P. 1992. *Information technology and society: implications for the information professions.* London: Library Association Publishing.

-CABANES HERNÁNDEZ, J.; VERA GARCÍA, L.; BERTOMEU MARTÍNEZ, M. I. 1996. Gitanos: historia de una migración. *Archipiélago: cuadernos de crítica de la cultura*, pp. 87-97. ISSN: 0214-2686.

CALDUCH CERVERA, R. 2005. *Movimientos migratorios y protección de minorías en Europa* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.yumpu.com/es/document/view/35629077/version-en-pdf-incipe

CALVO BUEZAS, T. 1990. *El racismo que viene: otros pueblos y culturas vistos por profesores y alumnos.* Madrid: Tecnos.

CALVO BUEZAS, T. 2006. Solidaridad y racismo en los escolares españoles: la necesidad de una educación intercultural. En: *I Congres Internacional d'Educacio a la Mediterranea, 11- 12- 13 de maig de 2006, Plam de Mallorca* [en línea]. [Consulta: 2 mayo 2015]. Disponible en: http://weib.caib.es/Documentacio/jornades/Web_I_Cong_Medit/racisme2.htm

CAMPAL GARCÍA, F. 2003. Las bibliotecas públicas y la redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@d@as, *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 73, pp. 85-108 ISSN: 0213-663.

CARDIEL, B. 2007. Educación y comunidad gitana. Cap. III. En: LAPARRA NAVARRO, M. (coord.); CAMPOS, B. [et al.]. *Situación social y tendencias de cambio en la Comunidad Gitana*. Pamplona: ALTER-Grupo de Investigación. Departamento de Trabajo Social, pp. 45-84.

CARDIEL, B.; LAPARRA, M. 2007. Participación social y política de la comunidad gitana. Cap. VIII. En: LAPARRA NAVARRO, M. (coord.); CAMPOS, B. [et al]. *Situación social y tendencias de cambio en la Comunidad Gitana.* Pamplona: ALTER-Grupo de Investigación. Departamento de Trabajo Social, pp. 171-194.

CARDONA RODRÍGUEZ, A.; BARRENETXEA AYESTA, M., Caminando hacia la Sociedad de la Información. Una visión crítica. En: *II Congreso europeo de tecnologías de la información en la educación y la ciudadanía: Una visión crítica, Barcelona, 26- 27- 28 de junio de 2002*. [en línea]. Barcelona: Universidad. [Consulta: 2 mayo 2014] Disponible en: http://web.udg.edu/tiec/orals/c62.pdf

CARRIÓN GÚTIEZ, M. 1993. *Manual de bibliotecas.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

CASSIRER, E. 1987. *Antropología filosófica.* México: Fondo de Cultura Económica.

CASTELLS, M. 1997-1999. *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. I. La sociedad red.* Madrid: Alianza.

CASTELLS, M. 2002. *La dimensión cultural de Internet* [en línea]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html

CATALUÑA. 1993. Ley 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecario de Cataluña. *Boletín Oficial de España*, 29 de marzo de 1993, 95, pp. 11743-11749.

CHAMIZO DE LA RUBIA, J. 2002. Integración educativa de las minorías culturales. *Revista Española de Educación Comparada*, 8, pp. 15-30. ISSN: 1137-8654.

CHOMSKY, N. 2005. *El proceso llamado globalización* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/1265837306.El_proceso_llamado_Globalizacion.pdf

CILLA: THE CO-OPERATIVE OF INDIC LIBRARY AUTHORITIES. [sitio web]. 2015 [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: .https://www.oclc.org/en-UK/cilla.html

CILIP-UK. CHARTERED INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFFESIONALS-UNITED KINGDOM. 2013. *Information*

Literacy. Definition [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.cilip.org.uk/cilip/advocacy-campaigns-awards/advocacy-campaigns/information-literacy/information-literacy

CIPFA. CHARTERED INSTITUTE OF PUBLIC FINANCE AND ACCOUNTANCY. [sitio web]. 2015 [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.cipfa.org/

CIS (a). 2015. *Encuesta barómetro. Noviembre de 2005* [en línea]. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2620_2639/2625/e262500.html

CIS (b). 2015. *Grado de simpatía hacia distintos grupos sociales, 12/XII/2007* [en línea]. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.analisis.cis.es/cisdb.jsp

COABDM. COLEGIO PROFESIONAL DE ARCHIVOS BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS DE MADRID. 2012. *Golpe mortal a las bibliotecas y archivos de Castilla-La Mancha* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: https://coabdm.wordpress.com/2012/10/05/golpe-mortal-a-las-bibliotecas-y-archivos-de-castilla-la-mancha/

COLLINS, M. [et al.]. 2006. *At risk: Roma and the displaced in Southeast Europe.* Bratislava: United Nations Development Programme.

COMISION EUROPEA. 2001. Evaluación provisional de la aplicación del programa plurianual comunitario para estimular el establecimiento de la sociedad de la información en Europa (PROMISE) [en línea]. Bruselas. [Consulta: 15 septiembre 2015]. Disponible en: http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2001/ES/1-2001-350-ES-F1-1.Pdf

COMUNIDAD DE MADRID. 2000. Ley 5/1999, de 30 de marzo, de Fomento del Libro y la Lectura de la Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 15 de abril de 2000, 88, pp. 4-5.

COMUNIDAD VALENCIANA. 2005. DECRETO 119/2005, de 24 de junio, del Consell de la Generalitat, por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, 28 de junio de 2005, 5037, pp. 23142-23146.

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. 2009. *Buenas prácticas en servicios multiculturales: informe del grupo de trabajo de multiculturalidad y accesibilidad en Bibliotecas* [en línea]. Madrid. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/GruposTrabajo/GT_Multicult_BP/04Buenas_practicas2009.pdf

CONSEJO DE EUROPA. 2000. *eEurope. Una sociedad de la información para todos. Plan de acción* [en línea]. Bruselas. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/Estrategias/Lineas-de-cooperacion/pae_Cooperacion_Internacional/pae_Ambito_Europeo_-_Sociedad_de_la_Informacion/plan_accion_i2002.pdf

CONTRERAS CONTRERAS, F. 2004. Bibliotecas públicas: espacios de inclusión social. *Bibliodocencia: revista de profesores de Bibliotecología*, 1 (2), pp. 1-14. ISSN: 1812-1071.

CORSI, M. [et al.] 2010. *Ethnic minority and Roma women in Europe: a case for gender equality?*. Milan: IRS-Istituto per la Ricerca Sociale; Roma: Fondazione Brodolini.

COUNTRY METERS [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2014]. Disponible en: http://countrymeters.info/es/World

CROATIAN BUREAU OF STATISTICS. [sitio web]. 2015 [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.dzs.hr/default_e.htm

D'ALÒS-MONER, A.; BAILAC, A.; HERNÁNDEZ-SÁNCHEZ, H. 2015. *La dimensión social de la biblioteca pública* [en línea]. [Consulta: 6 diciembre 2015]. Disponible en: http://fundacionbibliotecasocial.org/wp-content/uploads/2015/01/La-dimensi%C3%B3n-social-de-la-biblioteca-p%C3%BAblica_VF1.pdf

DANISH LIBRARY CENTRE FOR INTEGRATION. En: ŠPAČKOVÁ, L., ŠTEFKOVÁ, J. (eds.) *Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU*. Prague: Multicultural Center Prague, 2006, p. 18-19.

DECADE OF ROMA INCLUSION. 2005-2015 [sitio web]. 2012. Decade of Roma Inclusion Secretariat Foundation [Consulta: 12 mayo 2014]. Disponible en: http://www.romadecade.org

DECLARACIÓN DE COPENHAGUE. 1999. En: *Congreso "Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información". Copenhague, 14 y 15 de octubre de 1999* [en línea]. Madrid: Biblioteca Nacional [Consulta: 6 diciembre 2015]. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/384/1/Copenhague.PDF

DECLARACIÓN DE PRAGA: HACIA UNA SOCIEDAD ALFABETIZADA EN INFORMACIÓN. [sitio web]. 2003. [Consulta: 12

mayo 2007]. Disponible en: http://www.bibliotecanacional.gov.co/rnbp/sites/default/files/attach/page/declaraci_praga_castellano.pdf

DUFFY, K. 1995. *Social exclusion and human dignity in Europe: background report for the proposed initiative by the Council of Europe*. Strasbourg: Council of Europe.

DURRANI, S. (a) 2000. Struggle against racial exclusion in public libraries: a fight for the rights of the people. En: *Open to all?: the Public Library and social exclusion*. London: Resource; The Council for Museums, Archives and Libraries, pp. 250-350.

DURRANI, S. (b) 2000. Returning a stare: people's struggles for political and social inclusion. En: *Open to all?: the Public Library and social exclusion*. London: Resource; The Council for Museums, Archives and Libraries, pp. 87-110.

EIFL. ELECTRONIC INFORMATION FOR LIBRARIES. [sitio web]. 2014. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.eifl.net

EIFL IN ACTION. 2015. *Social Inclusion: Innovation Award* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.eifl.net/eifl-in-action/innovation-awards-social-inclusion-croatia-fran-galovic-public-library-building-tru-0

ELBESHAUSEN, H.; SKOV, P. 2004. Public libraries in a multicultural space: a case study of integration processes in local communities. *New Library World*, 105(3/4), pp 131-141. ISSN: 0307-4803.

ERNE: EUROPEAN ROMA INTEGRATION, GOOD PRACTICE EXCHANGE AND POLICY NETWORK. 2014. *European Comission* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.erne-project.eu/index.php/en/

ESCÁMEZ SÁNCHEZ, J. 1999. Interculturalidad y fomento de actitudes interculturales. En: TOURIÑAN LOPEZ, J. M.; SANTOS REGO, M. A. (eds.). *Interculturalidad y educación para el desarrollo: estrategias sociales para la comprensión internacional.* Santiago de Compostela: Consellería de Cultura, Comunicación Social e Turismo, pp. 247-262.

ESME. EUROPEAN STRATEGY FOR MULTICULTURAL EDUCATION. 2010. *Libraries for All: guidelines* [en línea]. Prague: Prague Multicultural Center. [Consulta: 12 mayo 2013]. Disponible en: www.librariesforall.eu

ESPAÑA. Orden de 14 de mayo de 1943 por la que se aprueba el Reglamento para el servicio del Cuerpo de la Guardia Civil. 31 de mayo de 1943. *Aranzadi Westlaw*, RCL\1943\1738.

ESPAÑA (a). 1978. Proposición no de ley sobre la situación legal de la población gitana. *Boletín Oficial de las Cortes*, 18 de mayo de 1978, 96, art. 138.

ESPAÑA (b). 1978. R. D. 250/1979, de 11 de enero, por el que se crea la Comisión interministerial para el estudio de tos problemas que afectan a la comunidad gitana. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de febrero de 1978, 39, p. 8933.

ESPAÑA. 1979. Convenio Europeo para la protección de los derechos humanos y libertades fundamentales. *Boletín Oficial del Estado* [en línea], 10 de octubre de 1979, 243. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/dudh.html

ESPAÑA. 1989. REAL DECRETO 582/1989 de 19 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de mayo de 1989, 129, pp. 16279-16281.

ESPAÑA. 1994. *Constitución española*. Madrid: Civitas

ESPAÑA. 1998. Instrumento de ratificación del Convenio-marco para la protección de las Minorías Nacionales (n. 157 del Consejo de Europa), hecho en Estrasburgo el 1 de febrero de 1995. *Boletín Oficial del Estado*, de 23 de enero de 1998, 20, pp. 2310-2315.

ESPAÑA. 2003. Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de diciembre de 2003, 313, pp. 46874-46992.

ESPAÑA. 2005. R. D. 891/2005, de 22 de julio, por el que se crea y regula el Consejo Estatal del Pueblo Gitano. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de agosto de 2005, 204, pp. 29622-29625.

ESPAÑA (a). 2007. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2007, 150, pp. 27140-27150.

ESPAÑA (b). 2007. Orden por la que se inscribe en el Registro de Fundaciones la Fundación Instituto de Cultura Gitana. *Boletín Oficial del Estado*, 21 de junio de 2007, 148, pp. 27029-27030.

ESPAÑA (c). 2007. REAL DECRETO 1262/2007, de 21 de septiembre, por el que se regula la composición, competencias y régimen de funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y no Discriminación de las Personas por el Origen Racial o Étnico. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de octubre de 2007, 237, pp. 40190-40195.

ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA. 2012. *Plan estratégico general 2012-2015* [en línea]. [Consulta: 8 agosto 2015]. Disponible en: http://www.mecd.gob.es/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/principal/novedades/general/2012/plan-estrategico-2012-2015/PlanEstrategicoGeneral2012-2015.pdf

ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. 2013. *Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2013. Informe español* [en línea]. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/internacional/panoramadelaeducacion2013informe-espanol.pdf?documentId=0901e72b816996b6

ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. 2014. *Nivel de formación de la población adulta* [en línea]. [Consulta: 8 agosto 2015]. Disponible en: http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/indicadores-educativos/seie-2014/seie2014-r-6.pdf?documentId=0901e72b819c0a5a

ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. 2010. *Plan operativo 2014-2016* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/poblacionGitana/PlanOperativo.htm

ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. 2012. Estrategia nacional para la inclusión social de la población gitana en España, 2012-2020. *O Tchatchipen: revista trimestral de investigación gitana*, 80, pp. 4-43. ISSN: 1133-6420.

ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. 2013. *II Plan Estratégico Nacional de Infancia y*

Adolescencia (PENIA) 2013-2016 [en línea]. [Consulta: 8 agosto 2015]. Disponible en: http://www.msssi.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/infancia/DchosInfancia/docs/IIPlanEstrategico2013_2016.pdf

ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. 2014. *Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España, 2012-2020* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/poblacionGitana/docs/WEB_POBLACION_GITANA_2012.pdf

ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL. 2015. *Programa de Desarrollo Gitano* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/poblacionGitana/home.htm

ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION, 2010. *II Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Programas_Integracion/Plan_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf

ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION, 2011. *Estrategia nacional e integral, contra el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y otras formas conexas de intolerancia* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://xuventude.xunta.es/uploads/docs/Observatorio/Estrategia_integral_contra_el_racismo_la_discriminacin_racial_la_xenofobia_y_otras_formas_conexas_de_intolerancia.pdf

ESTEVA-FABREGAT, C. 2006. Procesos de aculturación y transculturación. En: SOBRERILLA, D. (ed.). *Filosofía de la cultura*. Madrid: Trotta; Consejo Superior de Investigaciones Científicas, pp. 145-162.

ESSEX COUNTY COUNCIL. LIBRARIES. [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.essex.gov.uk/Libraries-Archives/Libraries/Pages/Essex-Libraries.aspx/

EU-ROMA. RED EUROPEA PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LA POBLACIÓN GITANA EN EL MARCO DE LOS FONDOS ESTRUCTURALES. [sitio web]. 2009. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.euromanet.eu/

FELICIE SOTO, A.M. 2006. *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital.* Buenos Aires: Alfagrama.

FERNÁNDEZ, M. 2010. El inicio de la política inclusiva hacia el pueblo gitano. En: *Informe anual 2010. Sobre el racismo en el Estado español.* San Sebastián: SOS Racismo, pp. 60-68.

FERNÁNDEZ MUÑOZ, R. 2005. La educación en el siglo XXI: educación y nuevas tecnologías en la sociedad del conocimiento. En: AGUIAR PERERA, M. V.; FARRAY CUEVAS, J. I., (coords.). *Un nuevo sujeto para la sociedad de la información.* [A Coruña]: Netbiblo, pp. 99-120.

FERYP. FORUM OF EUROPEAN ROMA YOUNG PEOPLE. [sitio web]. 2009. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.feryp.org/

FRASER, A. 2005. *Los gitanos*. Madrid: Ariel.

FUNDACIÓN FOESSA (FOMENTO DE ESTUDIOS SOCIALES Y SOCIOLOGÍA APLICADA). 2015. *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social 2014* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.foessa2014.es/informe/

FUNDACIÓ PERE TARRÉS. PROJECTES SOCIALS. 2006. *Estudi sobre la població gitana de Catalunya. Informe final.* Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar i Família.

FSG. FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO. 2008. *La situación de la comunidad gitana en España en relación con la salud y el acceso a los servicios sanitarios. Conclusiones, recomendaciones y propuestas.* Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

FSG. FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO. 2010. *Evaluación de la normalización educativa de las alumnas y los alumnos gitanos en Educación Primaria* [en línea]. Madrid: IFIIE-Instituto de la Mujer. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: https://www.gitanos.org/upload/76/26/normalizacion_educativa.pdf

FSG. FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO. 2014. *Informe Anual. 2013* [en línea]. Madrid: Fundación Secretariado Gitano. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.gitanos.org/publicaciones/memoria13/index.html

FUJIWARA, D; LAWTON, R; MOURATO, S. 2015. *The health and wellbeing benefits of public libraries Full report* [en línea]. Arts Council England; Simetrica [Consulta: 15 octubre 2014]. Disponible en: http://www.artscouncil.org.uk/media/uploads/Health_and_wellbeing_benefits_of_public_libraries_full_report.pdf

GALEANO, E., 2002. *El libro de los abrazos: imágenes y palabras*. Madrid: Siglo XXI de España.

GARCÍA GARCÍA, C. 2006. *Guía para la actuación con la Comunidad Gitana en los Servicios Sanitarios.* Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

GARCÍA GARCÍA, A. [et al.]. 2008. Cap. 3. La exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación. En: LAPARRA, M.; PÉREZ ERANSUS, B. (coords.) *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España.* Madrid: Fundación FOESSA, pp. 175-297.

GARCÍA GÓMEZ, F J. 2005. La Biblioteca Pública ante la brecha digital. *Mi biblioteca*, I, pp. 75-79. ISSN: 1699-3411.

GARCÍA LÓPEZ, F. 2009. *Los servicios bibliotecarios multiculturales en la Biblioteca Públicas españolas*. Gijón: TREA.

GARCÍA LÓPEZ, F.; MONJE JIMÉNEZ, T. 2002. La biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales. En: *I Congreso nacional de Bibliotecas Públicas: la biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas. Valencia, 29, 30 y 31 de octubre del 2002*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 215-223.

GARCÍA MARTÍNEZ, E.; SELGAS GUTIÉRREZ, J. 2006. Las bibliotecas públicas y la alfabetización informacional: reflexiones y experiencias en la Biblioteca de Castilla-La Mancha. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: la biblioteca pública, espacio ciudadano, Murcia, 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre 2006: actas.* [Madrid]: Ministerio de Cultura, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 95-104.

GAUS, E. R.; WEECH, T. 2008. *The Meeting Room: Libraries as Community Centers for culturally diverse populations* [en línea]. Champaign, IL, USA: University of Illinois at Urbana. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatsss2008/gaus-eve-r.--221/PDF/gaus.pdf

GLORIEUX, I.; KUPPENS, T.; VANDEBROECK, D. 2011. Límites sociales a la eficacia de la biblioteca pública. *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios*, 102, pp. 20-48. ISSN: 0213-6333.

GOMEZ-FERRER MORANT, G. 2002. Prólogo. En: MENÉNDEZ PIDAL, M. (ed.). *Historia de España de Menéndez Pidal. T. 36. Vol. 2.* Madrid: Espasa-Calpe, p. XI-XXVI.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J. A. 2004. Espacio Europeo de enseñanza superior y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias. En: *XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Málaga, 22 October 2004* [en linea]. [Consulta: 20 octubre 2015]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/12289/

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J A.; LICEA DE ARENAS, J. 2005. El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informacional. En: LÓPEZ LÓPEZ, P.; GIMENO PERELLO, J. (coords.). *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal.* Gijón: TREA, pp. 145-180.

GÓNZALEZ, A. 1998. La biblioteca pública: uno de los protagonistas en la integración de la población inmigrante. En: *5ª Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares: ¿Dónde están los lectores?: la contribución de la Biblioteca Pública frente a los procesos de exclusión.* Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, pp.73-75.

GONZÁLEZ CASTRO, J. L. 2007. Percepciones sociales y conflictos intergrupales derivados de la interculturalidad. Cultura y

comunicación. En: *Academia* [sitio web]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.academia.edu/2387418/PERCEPCIONES_SOCIALES_Y_CONFLICTOS_INTERGRUPALES_DERIVADOS_DE_LA_INTERCULTURALIDAD._CULTURA_Y_COMUNICACI%C3%93N1

GONZÁLEZ ENRIQUEZ, C. 2010. La integración y la migración de la población gitana en Europa. *Análisis del Real Instituto Elcano (ARI)* [en línea], 1 (170). Madrid: Fundación Real Instituto Elcano. [Consulta: 15 junio 2015]. ISSN: 1696-3466. Disponible en: http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari170-2010

GÓNZALEZ QUESADA, A. 1993. La actuación de la Biblioteca Pública en Cataluña respeto a los inmigrantes del Tercer Mundo. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31, pp. 5-19. ISSN: 0213-6333.

GÓNZALEZ QUESADA, A.; JIMÉNEZ LÓPEZ, M. Á. 1994. La cooperación como primer paso hacia la integración de la población inmigrante a través de la Biblioteca Pública. *Educación y Biblioteca*, 51, pp. 24-28. ISSN: 0214-7491.

GOULART ALMEIDA, S. R. 2004. Transcultural fictions and travels in cultural criticism. *Estudos literários e interfaces brasil-canadá*, 4, pp. 9-27. ISSN: 1984-5677.

GOULDING, A. 2004. Libraries and social capital. *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(1), pp. 3-6. ISSN: 0961-0006.

GREENHALGH, L.; WORPOLE, K.; LANDRY, C. 1995. *Libraries in a world of cultural change*. London: UCL Press.

GRUPO DE TRABAJO SOBRE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS MULTICULTURALES (VICTORIA, AUSTRALIA); CONSEJO BIBLIOTECARIO DE VICTORIA. 1982. *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2015]. Disponible en: http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf

HERNÁNDEZ, H. (dir.). 2001. *Las Bibliotecas Públicas en España, una realidad abierta*. Madrid: Ministerio de Cultura.

HERNANDEZ, J. A. 2009. Estrasburgo valida la boda gitana como unión de pleno derecho. En: *El País* [sitio web], 9 diciembre 2009. [Consulta: 6 julio 2015]. ISSN: 0213-4608. Disponible en: http://elpais.com/diario/2009/12/09/sociedad/1260313204_850215.html

HOPKINS, L. 1999. Social Inclusion. En: SUGG, A. (ed.). *Social Inclusion: where do Libraries stand. Proceedings of a seminar held at Stamford, Lincolnshire on 11th May 1999*. Bruton: Capital Planning Information, pp. 3-10.

HOUŠKOVÁ, Z. 2006. Conclusions. En: ŠPAČKOVÁ, L.; ŠTEFKOVÁ, J. (eds.). *Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU*. Prague: Prague Multicultural Center, pp. 95-97.

HUTCHINSON, J.; VIDAL, A. C. 2004. Using social capital to help integrate planning theory, research, and practice. *Journal of the American Planning Association*, 70(2), pp.142−192. ISSN: 0194-4363.

IBARRA, E. 2007. Conoce al pueblo gitano. En: Movimiento contra la intolerancia. Materiales didácticos. [sitio web], 1 [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.movimientocontralaintolerancia.com/download/didacticos/numero1.pdf

IBBY. [sitio web]. 2015. [Consulta: 8 octubre 2015]. Disponible en: http://www.ibby.org/

IDESCAT (a). 2015. *Población total a 1 de enero 2015* [en línea]. [Consulta: 8 febrero 2015]. Disponible en:. http://www.idescat.cat/economia/inec?tc=3&id=8750&lang=es

IDESCAT (b). 2015. *Crecimiento migratorio 2013* [en línea]. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.idescat.cat/economia/inec?tc=3&id=8706&lang=es

IFLA. 2005. *Faros para la Sociedad de la Información: Declaración de Alejandría Sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo Largo de la Vida* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.ifla.org/node/7275

IFLA. [sitio web]. 2015. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.ifla.org

IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. 1988. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas.

IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (a). 1995. *Manifiesto IFLA-UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas [en línea]. UNESCO* [en línea]. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (b). 1995. Normas para las bibliotecas públicas. *Boletín de ANABA*, 24, 1-2, pp. 3-40. ISSN: 0044-9288.

IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. 2001. *Directrices IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [en línea]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Información y Publicaciones. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf

IFLA. SECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA POBLACIONES MULTICULTURALES. 2009. *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* [en línea]. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf

INE. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: www.ine.es

INE. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. 2015. *Cifras de Población a 1 de enero de 2015 Estadística de Migraciones 2014 Datos Provisionales* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.ine.es/prensa/np917.pdf

INE. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. 2014. *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2014* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t25/p450/base_2011/a2014/10/&file=01002.px&type=pcaxis&L=0

INTERNATIONAL LITERACY ASOCIATION. [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.literacyworldwide.org/

ITU. 2015. *Key ICT indicators for developed and developing countries and the world* [en línea]. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/default.aspx

JEON, S. [et al.]. 2011. *Library services for minority groups in the Netherlands* [en línea]. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.slideshare.net/A_J2011/libr562-final-group-project

JONES, H. 2001. *Libraries, social inclusion of those unable to meet library membership requirements: an investigation of library policy with regard to membership and social inclusion* [en línea]. SMITH, P. M. (dir.) Tesis doctoral. The University of Sheffield [Consulta: 8 agosto 2015]. Disponible en: http://ttp//dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2000-01/jones.pdf

KALLAR, V.; Ó'HAODHA, M. 2005. Initiatives for the social inclusion of "Non-Traditional" Library users. The University of Limerick experience. En: *World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council, August 14-18, 2008* (9 June 2005) [en línea]. [Consulta: 15 enero 2015]. Disponible en: http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/086e-Kallar_OhAodha.pdf

KEESING, R. M. 2010. Teorías de la cultura. En: VELASCO, H. (comp.). *Lecturas de antropología social y cultural: la cultura y las culturas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, pp. 51-82.

KING, E. 1999. *Social exclusion: reflections on the definition and measurement of social exclusion*. London: Office for Public Management.

KNIHOVNA MESTA OSTROVY. [sitio web]. 2009 [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.kmo.cz/

KOONTZ, C. M.; JUE, D. K.; LANCE, K. C. 2006. Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos. *Anales de documentación*, 9, pp. 83-104. ISSN: 1575-2437.

KYMLICKA, W. 1996. *Ciudadanía multicultural: una teoría liberal de los derechos de las minorías*. Barcelona [etc.]: Paidós.

KYMLICKA, W. 2007. La evolución de las normas europeas sobre los derechos de las minorías: los derechos a la cultura, la participación y la autonomía. *Revista Española de Ciencia Política*, 17, pp. 11-50. ISSN: 1575-6548.

LAMO DE ESPINOSA, E. 1995. Fronteras culturales. En: LAMO DE ESPINOSA, E. (ed.). *Culturas, estados, ciudadanos: una aproximación al multiculturalismo en Europa*. Madrid: Alianza, pp. 13-79.

LAPARRA, M. (coord.); ARZA ARANZAZU, J. [et al.]. 2011. *Diagnóstico social de la comunidad gitana en España. Un análisis contrastado de la encuesta del CIS a hogares de población gitana 2007* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política social e Igualdad. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en:

https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/poblacionGitana/docs/diagnosticosocial_autores.pdf

LAPARRA, M. 2007. Una perspectiva de conjunto sobre la investigación social de la comunidad gitana en España: lo que no sabemos de los gitanos. En: LAPARRA NAVARRO, M. (coord.); CAMPOS, B. [et al]. *Situación social y tendencias de cambio en la Comunidad Gitana.* Pamplona: ALTER-Grupo de Investigación. Departamento de Trabajo Social, pp. 213-222.

LAPARRA, M.; POZO, J. M. 2007. Población y estructura demográfica de la comunidad gitana. En: LAPARRA, M. (coord.). *Situación social y tendencias de cambio en la Comunidad Gitana.* Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, pp. 11-23.

LARSEN, J.; JACOBS, I.; VLIMMEREN, D. 2003. *Cultural Diversity: how Public Libraries can serve the diversity in the community* [en línea]. Paper presented at alia, Challenging Ideas. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/vlimmeren.t.paper.pdf

LEBLOND, B. 2009. *Los gitanos en España: el precio y el valor de la diferencia.* Madrid: Gedisa.

LECKIE, G. J.; HOPKINS, J. 2002. The public place of central Libraries: findings from Toronto and Vancouver. *The Library Quarterly*, 72(3), pp. 326-372. ISSN: 0024-2519.

LIBRARIES FOR A NEW AGE. [sitio web]. 2007. Belgrado, Serbia: International Aid Network. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://ian.org.rs/librariesforanewage/index.htm

LIBRARY BOARD OF VICTORIA. 2001. *Responding to our diversity. Multicultural library service guidelines for Victorian public*

libraries [en línea]. Practi Co Pty Ltd. [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Library_Network_Unit/multiculturalguidelines.pdf

LJUDSKA KNJIŽNICA METLIKA. [sitio web]. 2014. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.knjiznica-metlika.si/

LUCAS MARIN, A. 2000. *La nueva Sociedad de la Información. Una perspectiva desde Silicon Valley*. Madrid: Trotta.

LLORENT BEDMARA, V. 2012. Lifelong learning of gypsy women in Spain. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 46, pp. 3119-3123. ISSN: 1877-0428.

MACIAS, F.; REDONDO, G. 2012. Pueblo gitano, género y educación: investigar para excluir o investigar para transformar. *International Journal of Sociology of Education*, 1(1), pp. 71-92. ISSN: 0962-0214.

MADRID VILCHEZ, C.; ÁLVAREZ GARCÍA, F. J.; PASADAS UREÑA, C. 2008. Alfabetización informacional en bibliotecas interculturales. En: *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2008. Coruña): Bibliotecas Públicas plurales*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, pp. 369-380.

MALGESINI, G.; JIMÉNEZ, C. 2000. *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Catarata.

MALINOSWSKI, B. 1999. Introducción. En: ORTIZ, F.; ORTIZ HERRERA, M. F. (pról. y ed.). *Contrapunteo cubano del tabaco y del azúcar. Advertencia de sus contrastes agrarios, económicos, históricos y*

sociales, su etnografía y su transculturación. Madrid: Catedra, pp. XI-XVII.

MARINO MENÉNDEZ, F. 1994. Protección de las minorías y Derecho Internacional. En: *Derechos de las minorías y de los grupos diferenciados*. Madrid: Escuela Libre Editorial, pp. 161-190.

MARTÍ, M. C. [et al.]. 2008. Alfabetización Digital: un peldaño hacia la sociedad de la información. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(210), pp. 11-15. ISSN: 0465-546X.

MARTÍN PALOMO, T. 2002. Mujeres gitanas y el sistema penal. *La ventana: revista de estudios de género*, 15, pp. 149-174. ISSN: 1405-9436.

MEDVEN, Z.; HEĆIMOVIĆ, H., 2006. *Lokal agenda 21 in Croatia. Challenges for sustainable development in local communitas* [en línea]. Zagreb, Croatia: Regional Environmental Center for Central and Eastern Europe [Consulta: 8 enero 2015]. Disponible en: http://croatia.rec.org/wp-content/uploads/2012/01/LA21KCeng2.pdf

MIARCOVA, L. 2007. Romaňikereka-Romskýkruh. *Moderni Obec* [en línea], 10. [Consulta: 2 marzo 2015]. ISSN: 1211-0507. Disponible en: http://moderniobec.ihned.cz/c1-20081920-romani-kereka-romsky-kruh

MIKLIČ, B. 2011. Sknjigo med Rome. En: PlanetSiol.net [sitio web]. [Consulta: 28 mayo 2015]. Disponible en: http://www.siol.net/scena/druzabna_kronika/2011/09/s_knjigo_med_rome.aspx

MIKULÁŠKOVÁ, J. 2005. Cooperation with the Roma community: Municipal Library in Rožnov pod Radhoštěm. En: HOŘAVOVÁ, B.; RICHTEROVÁ, D. (eds.). *Libraries for All: the role of*

public libraries in a multicultural society. Prague: Multicultural Center Prague, pp. 37-40.

MIÑARRO, D. 2002. Foro de debate: biblioteca pública y multiculturalidad. En: *I Congreso nacional de Bibliotecas Públicas: la biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas, Valencia, 29, 30 y 31 de octubre 2002*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 300-304.

MUDDIMAN, D. [et al.]. 2000. *Open To All? The Public Library and social exclusion. Volume 1: overview and conclusions* [en línea]. London: Resource. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/6283/1/lic084.pdf

MUJICA BERMÚDEZ, L. 2001-2002. Aculturación, inculturación e interculturalidad. Los supuestos en las relaciones entre "unos" y "otros". *Revista de la Biblioteca Nacional del Perú*, 43-44, pp. 55-78. ISSN: 1683-6197.

MURDOCK, G. P. 1987. *Cultura y sociedad: 24 ensayos*. México: Fondo de Cultura Económica.

NAPLE. 2005. *The Public Library in the Electronic World. Report* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.bs.dk/publikationer/english/naple/index.htm

NAVALES, C. 2004. Inmigración y cultura. En: *Políticas para la interculturalidad*. Barcelona: Milenio; Diputacio de Barcelona, pp. 105-113.

NAVAS, M. [et al.]. Actitudes de aculturación y prejuicio: un estudio desde la perspectiva de autóctonos e inmigrantes en Almería [en

línea]. En: *Actes del IV Congrés sobre la immigració a Espanya: Ciutadania i Participació Girona, 10-13 de noviembre del 2004* [en línea]. [S.l.]: Universitat de Girona [etc.]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.udg.edu/congres_immigracio/meses/TAULA07/ponencies/M7P-Garcia.pdf

NES, B. 2010. *The rom and romani people: challenging the public libraries' ideals of being inclusive meeting places* [en línea]. Oslo. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://academos.ro/sites/default/files/biblio-docs/845/the_rom_and_romani_people.pdf

NES, B. 2015. *Bibliotek for alle: også for rom ogromanifolket?* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.bokogbibliotek.no/bibliotek-for-alle-ogsa-for-rom-og-romanifolket58

NETHERLANDS: LEARNING BETTER DUTCH AT THE LIBRARY GEMEENETEBIBLIOTHEEK UTRECHT. En: ŠPAČKOVÁ, L.; ŠTEFKOVÁ, J. (eds.) *Libraries as Gateways to the Integration of Immigrants in the EU*. Prague: Prague Multicultural Center, 2006, p. 48-51.

OACDH. OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS (a). 2007. *Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Minorities/Booklet_Minorities_Spanish.pdf

OACDH. OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS (b). 2007. *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D47.pdf

OACDH. OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. 2015. *Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación inicial* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx

OSF. OPEN SOCIETY FOUNDATIONS. [sitio web]. 2015. [Consulta: 2 octubre 2015]. Disponible en: https://www.opensocietyfoundations.org/

OSCE. ORGANIZACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y LA COOPERACIÓN EN EUROPA. 1975. *Conferencia sobre la seguridad y la cooperación en Europa. Acta final* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.osce.org/es/mc/39506?download=true

OSCE. ORGANIZACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y LA COOPERACIÓN EN EUROPA. 1990. *Carta de París para una nueva Europa* [en línea]. [Consulta: 15 junio 2014]. Disponible en: http://www.osce.org/es/mc/39521?download=true

OSCE. ORGANIZACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y LA COOPERACIÓN EN EUROPA. 2003. *Action plan on improving the situation of roma and sinti within the OSCE area* [en línea], PC. DEC/566, 27 noviembre 2003. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.osce.org/pc/17359?download=true

OVERALL, P. M. 2009. Cultural competence: a conceptual framework for library and information science professionals. *The Library Quarterly*, 79(2), pp. 175–204. ISSN: 1549-652X.

PÁEZ, D. 1997. Análisis sentimental de nuestra cultura. Cultura, emoción y conocimiento en sí en España e Iberoamérica. En: PÁEZ, D. (ed.). *Saber, sentir, pensar*. Madrid: Debate; Santander: Fundación Marcelino Botín, pp. 205-235.

PALFREY, J. 2015. *BiblioTech: why libraries matter more than ever in the age of Google* [en línea]. Kindle Edition. [Consulta: 3 junio 2015]. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=GXp-cOQTKT8

PARLAMENTO EUROPEO, 1987. Resolución del Parlamento Europeo de 30.10.1987, sobre las lenguas y culturas de las minorías regionales y étnicas en la Comunidad Europea. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 30 de noviembre de 1987, 318, p. 160.

PARLAMENTO EUROPEO. 1994. Resolución del Parlamento Europeo de 9.2.1994, sobre las minorías culturales y lingüísticas de la Comunidad Europea. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 28 de febrero de 1994, 61, p. 110).

PARLAMENTO EUROPEO. 2005. *Resolución del Parlamento Europeo sobre la situación de la población romaní en la Unión Europea* [en línea], P6_TA (2005)0151. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2005-0151+0+DOC+XML+V0//ES

PARLAMENTO EUROPEO. 2008. *Resolución del Parlamento Europeo sobre una estrategia europea relativa a la población gitana* [en

línea], P6_TA (2008)0035, 31 de enero de 2008. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P6-TA-2008-0035&language=ES

PARLAMENTO EUROPEO (a). 2015. *International Roma Day: anti-Gypsyism in Europe and EU recognition of the memorial day of the Roma genocide during WW II* [en linea], B8-0326/2015. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2015-0095+0+DOC+XML+V0//EN

PARLAMENTO EUROPEO (b). 2015. *Preguntas parlamentarias, 9 de abril de 2015* [en linea], E-005599-15. [Consulta: 12 octubre 2015]. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+WQ+E-2015-005599+0+DOC+XML+V0//ES

PATEMAN, J. (a). 2000. The state, communities and public libraries: their role in tackling social exclusion (social exclusion; an international perspective, part 2). En: *Open to all?: the Public Library and social exclusion*. London: Resource; The Council for Museums, Archives and Libraries, pp. 111-144.

PATEMAN, J. (b) 2000. Social exclusion: putting theory into practice. *Public Library Journal*, 15(2), pp. 39-41. ISSN: 0161-6846.

PATEMAN, J. 2003. Developing a needs based Library Service. *Public Library Journal* [en línea], 18(2). [Consulta: 28 mayo 2015] ISSN: 1756-901X. Disponible en: http://libr.org/isc/articles/17-Pateman-1.html

PATEMAN, J. 2005. Tackling social exclusion in Libraries. Keynote address. Vancouver Public Library Staff Conference. 12 May,

2005, Vancouver, Canada. *Information for social change* [en línea], 26, pp. 3-6. [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN. 1364-694X. Disponible en: http://www.librarianactivist.org/socexclusion.pdf

PAUTAS PULMAN. PUBLIC LIBRARIES MOBILISING ADVANCED NETWORKS. [sitio web]. 2003. [Consulta: 28 mayo 2015]. Disponible en: http://dglb.cult.gva.es/images/pautaspulman.pdf

PETR, K. 20O04. Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia: pilot-study. *New Library World*, 105(9), pp. 357-369. ISSN: 0307-4803.

PCRM. POLICY CENTER FOR ROMA & MINORITIES. [sitio web]. 2014 [Consulta: 28 mayo 2015]. Disponible en: http://policycenter.eu/

PINEDA, M. [et al.]. 2003. La sociedad de la información como una sociedad en transición: caracterización, tendencias y paradojas. *Revista de Ciencias Sociales*, 9(2), pp. 252-270. ISSN: 1315-9518.

PINTO, M.; SALES, D. 2007. Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. *Anales de documentación*, 10, pp. 317-333. ISSN: 1697-7904.

PINTO, M. [et al.]. 2009. *Alfabetización múltiple desde la biblioteca pública: experiencias y propuestas*. Buenos Aires: Alfagrama.

PLACE. PUBLIC LIBRARIES–ARENAS FOR CITIZENSHIP. [sitio web]. 2014. [Consulta: 28 mayo 2015]. Disponible en: https://www.cristin.no/app/projects/show.jsf?id=288092

PORTES, A. 2001. Inmigración y metrópolis: reflexiones acerca de la historia urbana. *Migraciones internacionales*, 2001, 1(1), pp. 111-134. ISSN: 1665-8906.

PROGRAMA ACCEDER. [sitio web]. 2007. Madrid: FSG. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/empleo_y_formacion_profesional/acceder.html

PSOE. PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL. 1995. *Resolución aprobada por el Parlamento Europeo sobre la situación de los gitanos en la Unión Europea: (documento A3-0124/94): Estrasburgo, 21 de abril de 1994*. [S. l.]: Partido Socialista Obrero Español.

PUBLIC LIBRARIES 2020. 2015. *Libraries change lives* [en línea]. [Consulta: 12 agosto 2015]. Disponible en: http://librarieschangelives.eu/index.cfm/public-libraries-2020-tour/home

PUTNAM, R. D. 1993. *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

REY MARTINEZ, F. 2006-2007. El caso Ostrava: una oportunidad perdida de hacer justicia. *Gitanos, pensamiento y cultura*, 37-38, pp. 62-70. ISSN: 1575-1988.

ROACH, P.; MORRISON, M. 1998. *Public libraries, ethnic diversity and citizenship*. Coventry: CEDAR, University of Warwick.

RODRIGUES DE ALMEIDA, R. 2003. *De la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento: la Sociedad Bit*. DAVARA RODRÍGUEZ, J. (dir.). Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense. Facultad de Ciencias de la Información.

RODRÍGUEZ BARBA, F. 2009. La importancia de la Convención sobre la protección y la promoción de la diversidad de las

expresiones culturales de la UNESCO y su impacto en las políticas culturales mexicanas. *Redalyc.Org: Sistema de Información Científica* [en linea], pp. 23-37 [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.redalyc.org/home.oa

ROMAŇI KEREKA-ROMSKÝ KRUH. [sitio web]. 2009. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://cms.kmo.cz/www/cl-900/91-projekt-romani-kereka-romsky-kruh

ROMERA IRUELA, M. J. 2008. La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. *Anales de documentación*, 11, pp. 219-234. ISSN: 1697-7904.

SABOLOVIĆ-KRAJINA, D. 2013. *In-house library training program supporting Roma people: the power of networking in local community* [en línea]. Singapore: IFLA. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.academia.edu/5897358/In-house_library_training_program_supporting_Roma_people_the_power_of_networking_in_local_community

SALABERRIA, R. 2010. *Autodidactas en la biblioteca*. Gijón: Trea.

SALMERÓN RUIZ, J. 2009. Orígenes, vicisitudes, realidad actual y retos del pueblo gitano en España y Región de Murcia. *Anales de Historia Contemporánea*, 25, pp.115-131. ISSN: 0212-6559.

SAN ROMAN, T. (comp. y ed.). 1994. *Entre la marginación y el racismo: reflexiones sobre la vida de los gitanos*. Madrid: Alianza Editorial.

SAN ROMÁN, T. (coord.). 1976. *Los gitanos al encuentro de la ciudad: del chalaneo al peonaje*. Madrid: Edicusa.

SAN ROMÁN, T. 1990. *Gitanos de Madrid y Barcelona: ensayos sobre aculturación y etnicidad*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

SARGANT, N. 2001. A North-South divide among adult learners in Europe. *Adult learning*, 12(9), pp. 7-10. ISSN: 1045-1595.

SAUMELL CALAF, D. 2006. La experiencia ALFIN de la Biblioteca Pública de Tarragona (1999-2006). En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: la biblioteca pública, espacio ciudadano, Murcia, 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre 2006: actas*. [Madrid]: Ministerio de Cultura, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 170-178.

SAURIN PARRA, J. 2014. ¿Estamos haciendo lo que debemos? La biblioteca pública y la comunidad gitana: su labor educativa. En: *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas Públicas, conectados contigo, Badajoz (Spain), 12-14 November 2014*. [en línea]. [Consulta: 28 octubre 2015]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/25585/

SCOT-HANSEN, D. 2002. The public library between integration and cultural diversity. *Scandinavian Public Library Quarterly* [en línea], 35(1) [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 0036-5602. Disponible en: http://slq.nu/?article=the-public-library-between-integration-and-cultural-diversity

SEQUEIROS, P. 2005. Para quem abrimos as nossas portas: leitura pública e exclusão social. *Sociología*, 15, pp. 399-409. ISSN: 2182-7907.

SERRA, A. 2004. La gestión de la inmigración. En: *Escenarios y modelos de intervención*. Barcelona: Milenio; Diputacio de Barcelona, pp. 131-144.

SILVERA ITURRIOZ, C. 2005. Los bibliotecarios en la sociedad de la información. *ACIMED* [en línea], 13(3) [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 1024-9435. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300007

SOLANO, F. 1994. La Biblioteca y las otras culturas. *Educación y Biblioteca*, 51, pp. 14. ISSN: 0214-7491.

SOLÉ I. 1999. La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivencia entreculturas. *Educación y Biblioteca*, 107, pp. 13-15. ISSN: 0214-7491.

SOS RACISMO. 2010. *Informe anual 2010. Sobre el racismo en el Estado español*. San Sebastián: SOS Racismo.

ŠPAČKOVÁ, L.; ŠTEFKOVÁ, J. (eds.). 2006. *Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU*. Prague: Prague Multicultural Center.

STATE AND UNIVERSITY LIBRARY. [sitio web]. 2015. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: https://www.statsbiblioteket.dk/

STRAHINIC, J. 2007. Romi, povabljeni v knjiznico. *Knjiznicarske novice* [en línea], 5. [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 1580-4070. Disponible en: http://www.nuk.uni-lj.si/knjiznicarskenovice/februar2007.asp#3

STRIPLING, B. 2006. La alfabetización informacional y las bibliotecas públicas en Estados Unidos. En: *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: la biblioteca pública, espacio ciudadano, Murcia, 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre 2006: actas*. [Madrid]: Ministerio de Cultura, Secretaría General Técnica, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 197-204.

SUAIDEN, E. J. 2002. El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de Documentación*, 5, pp. 333-344. ISSN: 1697-7904.

TEIJO GOMEZ, M. J.; BARRAL DE DIOS, A. 2002. Servicios especiales en la biblioteca municipal de Monte Alto. En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información, Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, pp. 292-299.

THORHAUGE, J. 2003. Danish strategies in public library services to ethnic minorities. *IFLA Journal* [en línea], 29(4), pp. 308-312. [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 0340-0352. Disponible en: .http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/008e-Thorhauge.pdf

TORRES, R. M. 2005. *Sociedad de la información, Sociedad del conocimiento* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en:.http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/socinfsoccon.pdf

UBC. THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA. SCHOOL OF LIBRARY. [sitio web]. 2011. A snapshot of dutch library initiatives targeting minority groups: library initiatives for minority groups:

education [Consulta: 20 mayo 2015] Disponible en: http://library-services-to-minorities-in-the-netherlands.wikispaces.com/A+Snapshot+of+Dutch+Library+initiatives+targeting+minority+groups

UIT. UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES. [sitio web]. 2014. [Consulta: 12 agosto 2015]. Disponible en: http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

UNESCO. 1982. *Declaración de México sobre las políticas culturales. Conferencia mundial sobre las políticas culturales. México D.F., 26 de julio - 6 de agosto de 1982* [en línea]. [Consulta: 12 septiembre 2015]. Disponible en: http://portal.unesco.org/culture/es/files/35197/11919413801mexico_sp.pdf/mexico_sp.pdf

UNESCO. 1996. *Declaración de Principios de la Cooperación Cultural Internacional* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13147&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UNESCO. 1998. *La educación encierra un tesoro: informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el Siglo XXI* [en línea]. París: UNESCO. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF

UNESCO. 2001. *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UNESCO. 2010. *Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales* [en línea]. UNESCO.

[Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919s.pdf

UNESCO. 2003. Towards Knowledge Societies. An Interview with Abdul Waheed Khan. *World of Science* [en línea], 1(4). [Consulta: 12 septiembre 2015]. Disponible en: http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=11958&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UNIÓN EUROPEA. 2000. Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. *Diario Oficial de la Unión Europea*, de 19 de julio de 2000, 180, pp. 22-26.

UNIÓN EUROPEA. 2008. *Decisión Marco relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho penal* [en línea], EUR-Lex-l33178. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:l33178

UNIÓN EUROPEA (a). 2010. Resolución sobre la situación social de los romaníes y su mejor acceso al mercado de trabajo en la UE. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 1 de abril de 2010, 87, pp 60-69.

UNIÓN EUROPEA (b). 2010. Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 30 de marzo de 2010, 83, pp 47-199.

UNIÓN EUROPEA (c). 2010. Tratado de la Unión Europea. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 30 de marzo de 2010, 83, pp 13-46.

UNION EUROPEA. 2015. *European Roma Summit* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://ec.europa.eu/justice/events/roma-summit-2014/index_en.htm

UNIVERSO ABIERTO. 2015. *La Biblioteca Pública de Vancouver considerada el mejor sistema de bibliotecas en el mundo* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.universoabierto.com/21063/la-biblioteca-publica-de-vancouver-considerada-el-mejor-sistema-de-bibliotecas-en-el-mundo/

UNITED NATIONS, 1995. *Declaración y Plataforma de Acción de Beijing* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.unwomen.org/~/media/headquarters/attachments/sections/csw/bpa_s_final_web.pdf?v=1&d=20150120T170413

UNITED NATIONS. 2000. *Cumbre Milenio 2000. Declaración del Milenio de las Naciones Unidas* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.un.org/es/events/pastevents/millennium_summit/

UNITED NATIONS, 2005. *Programa Hábitat. Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos. Estambul (Turquía), 1996* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://habitat.aq.upm.es/aghab/aproghab.html

UNITED NATIONS. 2009. *Declaración universal de los derechos humanos* [en línea]. [Consulta: 2 abril 2015]. Disponible en: http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml

UNITED NATIONS. GENERAL ASEMBLY. 2000. *Declaración y programa de acción de Viena* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.unhchr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.CONF.157.23.Sp?Opendocument

UNITED NATIONS. STATISTIC DIVISION. 2010. *Population by single years of age, sex, urban/rural residence: each census, 1985-2003* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2007]. Disponible en: http://unstats.un.org/unsd/demographic/products/dyb/DYBcensus/V1_Table1a.pdf

USLANER, E. M. 2006. *Does diversity drive down trust?* [en línea]. University of Maryland. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=903051

VACLAVIKOVA, I. 2006. We are all at home here. Municipal Library in Ostrava. En: ŠPAČKOVÁ, L.; ŠTEFKOVÁ, J., (eds.). *Libraries as Gateways to the Integration of Immigrants in the EU*. Prague: Multicultural Center Prague, pp. 65-70.

VALDÉS, M. 2002. *La vigencia del concepto de la Aculturación: alcances y limitaciones* [en línea]. Publicaciones Editorial Digital Ñuke Mapu. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: http://www.mapuche.info/mapuint/valdes020500.html

VÅRHEIM, A. 2008. Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital. En: *World library and information Congress: 74th IFLA general conference and council, 10-14 August 2008, Québec, Canada* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2010]. Disponible en: http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Varheim-en.pdf

VÅRHEIM, A. 2011. Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, 33 (1), pp. 12–18. ISSN: 0740-8188.

VÅRHEIM, A.; STEINMO, S.; IDE, E. 2008. Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), pp. 877-892. ISSN: 0022-0418.

VEGA CORTÉS, A. 1997. Los gitanos en España. *I tchatchipén* [en línea], 21 [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 1133-6420. Disponible en: .http://unionromani.org/histo.htm

VELASCO ARROYO, J. C. 1999. El derecho de las minorías a la diferencia cultural. En: CORTÉS RODAS, F.; MONSALVE SOLÓRZANO, A. (coords.). *Multiculturalismo: los derechos de las minorías culturales*. Murcia: DM, pp. 57-82.

VILLANUEVA LÓPEZ, C. 2001. Los modelos de aculturación e intervención psicosocial en la inmigración. *Gaceta de Antropología* [en línea], 17 [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: 0214-7564. Disponible en:. http://www.ugr.es/~pwlac/G17_06Claudio_Villanueva_Lopez.html

WELLER, K. 2005. Rolling stock: Library and Information services for gypsies and travellers. *Libri. International Journal of Libraries and Information Services*, 55, pp. 206-215. ISSN: 1865-8423.

WSIS. WORLD SUMMIT ON INFORMATION SOCIETY. 2015. *Project Prize 2015* [en línea]. [Consulta: 12 mayo 2015]. Disponible en: www.wsis.org/prizes

ZURRO, J. 2013. Los recortes en las Bibliotecas Públicas desatan la caída de usuarios. *El Confidencial* [en línea], 17 [Consulta: 28 mayo 2015]. ISSN: B-82938572. Disponible en:

http://www.elconfidencial.com/cultura/2013-08-13/los-recortes-en-las-bibliotecas-publicas-desatan-la-caida-de-usuarios_17395/

ANEXOS

ANEXO I. Extracto de la ***Declaración universal de los derechos humanos*** *de 1948* (UNITED NATIONS, 2009).

"Art. 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos…"

"Art. 2.1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición."

"Art. 2.2. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente… no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía."

"Art. 2.7. Todos son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación."

"Art. 23.1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo."

"Art. 23.2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual."

"Art. 23.3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social."

"Art. 23.4. "Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses."

ANEXO II. Extracto del ***Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*** (OACDH (b), 2007)

"2.1. Cada uno de los Estados parte en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social."

"26. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social."

"27. En los Estados en que existan minorías étnicas, religiosas o lingüísticas, no se negará a las personas que pertenezcan a dichas minorías el derecho que les corresponde, en común con los demás miembros de su grupo, a tener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión y a emplear su propio idioma."

ANEXO III. Extracto de la ***Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas*** (OACDH (a), 2007).

"2.2. Las personas pertenecientes a minorías tendrán el derecho de participar efectivamente en la vida cultural, religiosa, social, económica y pública."

"3.1. Las personas pertenecientes a minorías podrán ejercer sus derechos, incluidos los que se enuncian en la presente Declaración, individualmente así como en comunidad con los demás miembros de su grupo, sin discriminación alguna."

"3.2. Las personas pertenecientes a minorías no sufrirán ninguna desventaja como resultado del ejercicio o de la falta de ejercicio de los derechos enunciados en la presente Declaración."

"4.4. Los Estados deberán adoptar, cuando sea apropiado, medidas en la esfera de la educación, a fin de promover el conocimiento de la historia, las tradiciones, el idioma y la cultura de las minorías que existen en su territorio. Las personas pertenecientes a minorías deberán tener oportunidades adecuadas de adquirir conocimientos sobre la sociedad en su conjunto."

"4.5. Los Estados deberán examinar medidas apropiadas de modo que las personas pertenecientes a minorías puedan participar plenamente en el progreso y el desarrollo económicos de su país."

ANEXO IV. Extracto de la ***Declaración de Viena de 1993*** (UNITED NATIONS, 2000)

Sección I:

"15. El respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales sin distinción alguna.... La pronta y amplia eliminación de todas las formas de racismo y discriminación racial, de la xenofobia y de otras manifestaciones conexas de intolerancia..."

"19. ... la obligación de los Estados de velar por que las personas pertenecientes a minorías puedan ejercer plena y eficazmente todos los derechos humanos y las libertades fundamentales sin discriminación alguna y en condiciones de total igualdad ante la ley.... Las personas pertenecientes a minorías tienen derecho a su propia cultura, a profesar y practicar su religión y a emplear su propio idioma en público y en privado, con toda libertad y sin injerencia ni discriminación alguna."

"30. ... su consternación y su condena porque en distintas regiones del mundo se siguen cometiendo violaciones manifiestas y sistemáticas de los derechos humanos y se siguen produciendo situaciones que obstaculizan seriamente el pleno disfrute de todos los derechos humanos. Esas violaciones y obstáculos, ... , incluyen ... el racismo en todas sus formas, la discriminación racial y el apartheid, la ocupación y dominación extranjeras, la xenofobia, la pobreza, el hambre y otras denegaciones de los derechos económicos, sociales y culturales, la intolerancia religiosa, el terrorismo, la discriminación contra la mujer y el atropello de las normas jurídicas."

Sección II, "Igualdad, dignidad y tolerancia". "1. Racismo, discriminación racial, xenofobia y otras formas de intolerancia":

"19. ... la eliminación del racismo y la discriminación racial, en particular en sus formas institucionalizadas como el apartheid o las

resultantes de doctrinas de superioridad o exclusividad racial o las formas y manifestaciones contemporáneas de racismo, es un objetivo primordial de la comunidad internacional y un programa mundial de promoción de los derechos humanos…"

"20. … exhorta a todos los gobiernos a que adopten medidas inmediatas y elaboren políticas firmes para prevenir y combatir todas las formas de racismo, xenofobia o manifestaciones análogas de intolerancia, de ser necesario mediante la promulgación de leyes apropiadas, incluidas medidas penales, y a través de la creación de instituciones nacionales para combatir tales fenómenos."

"23. … todas las personas que cometan o autoricen actos delictivos relacionados con la limpieza étnica son responsables a título personal de esas violaciones de los derechos humanos, y que la comunidad internacional debe hacer todo lo posible para entregar a la justicia a los que sean jurídicamente responsables de las mismas."

Sección II, "Igualdad, dignidad y tolerancia". "2. Personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas":

"25. El promover y proteger eficazmente los derechos de las personas pertenecientes a minorías".

"26. El instar a los Estados y a la comunidad internacional a promover y proteger los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas".

"27. El facilitar la plena participación de esas minorías en todos los aspectos de la vida política, económica, social, religiosa y cultural de la sociedad y en el progreso y el desarrollo económicos de su país".

ANEXO V. Extracto de la ***4ª Conferencia Mundial sobre la Mujer. Declaración de Beijing. 1995*** (UNITED NATIONS, 1995)

"8. La igualdad de derechos y la dignidad humana inherente de mujeres y hombres, así como con los demás propósitos y principios recogidos en la Carta de las Naciones Unidas, con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con otros instrumentos internacionales de derechos humanos, en particular, la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres y la Convención sobre los Derechos de Niñas y Niños, así como la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo;"

"32. Intensificar los esfuerzos para asegurar el disfrute, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a todas las mujeres y las niñas que se enfrentan con múltiples barreras para su emponderamiento y su avance por factores tales como la raza, la edad, el idioma, el origen étnico, la cultura, la religión o la discapacidad o porque son población indígena;"

ANEXO VI. Extracto del ***Programa Hábitat. Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos***. Estambul (Turquía), 1996 (UNITED NATIONS, 2005).

"27. Son asentamientos humanos equitativos aquellos en que todas las personas, sin discriminación de ningún tipo por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, bienes, nacimiento u otra condición, tienen las mismas oportunidades de acceso a la vivienda, la infraestructura, los servicios de salud, alimentos y agua en cantidad suficiente, educación y espacios abiertos. ...."

"38. En el cumplimiento de esos compromisos, es preciso prestar particular atención a las circunstancias y necesidades de las personas que viven en la pobreza, que viven sin hogar, las mujeres, los ancianos, los indígenas, los refugiados, las personas desplazadas, las personas con discapacidad y las pertenecientes a grupos vulnerables y desfavorecidos. También debe prestarse especial atención a las necesidades de los inmigrantes. ..."

"40.2. Erradicar la discriminación en el acceso a la vivienda y los servicios básicos por cualquier motivo, como raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, bienes, nacimiento u otra condición; debe ofrecerse la misma protección contra la discriminación por motivos de discapacidad o edad; y garantizar la protección jurídica contra tal discriminación;"

"40.8. Promover el suministro de viviendas y servicios básicos de apoyo y servicios de educación y salud para las personas sin hogar, las personas desplazadas, los indígenas, las mujeres y los niños supervivientes de la violencia en el hogar, las personas con discapacidad, los ancianos, las víctimas de desastres naturales o causados por el hombre, y las personas pertenecientes a grupos

vulnerables y desfavorecidos, comprendido el suministro de alojamiento y servicios básicos provisionales a los refugiados;”

ANEXO VII. Extracto del ***Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea*** (UNIÓN EUROPEA (b), 2010).

"Artículo 8. La Unión se fijará el objetivo de eliminar las desigualdades entre el hombre y la mujer y promover su igualdad."

"Artículo 10. En la definición y ejecución de sus políticas y acciones, la Unión tratará de luchar contra toda discriminación por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual."

"Artículo 19.1. Sin perjuicio de las demás disposiciones de los Tratados y dentro de los límites de las competencias atribuidas a la Unión por los mismos, el Consejo, por unanimidad con arreglo a un procedimiento legislativo especial, y previa aprobación del Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual."

ANEXO VIII. Extracto del ***Tratado de la Unión Europea*** (o Tratado de Maastricht) (UNIÓN EUROPEA (c), 2010).

"Artículo 2. La Unión se fundamenta en los valores de respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. …"

"Artículo 3. 2. La Unión ofrecerá a sus ciudadanos un espacio de libertad, seguridad y justicia sin fronteras interiores, en el que esté garantizada la libre circulación de personas conjuntamente con medidas adecuadas en materia de control de las fronteras exteriores, asilo, inmigración y de prevención y lucha contra la delincuencia."

"Artículo 3. 3. … La Unión combatirá la exclusión social y la discriminación y fomentará la justicia y la protección sociales, la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad entre las generaciones y la protección de los derechos del niño…. La Unión respetará la riqueza de su diversidad cultural y lingüística y velará por la conservación y el desarrollo del patrimonio cultural europeo."

ANEXO IX. Extracto de la ***Resolución sobre las lenguas y culturas de las minorías regionales y étnicas de la Comunidad Europea*** (PARLAMENTO EUROPEO, 1987)

"13. Invita el Consejo y la Comisión a continuar sosteniendo y promoviendo la oficina europea de las lenguas"

"15. Precisa claramente que las disposiciones de la presente resolución no deben ser interpretadas o aplicadas de manera que ponga en peligro la integridad territorial o el orden público de los Estados miembros."

ANEXO X. Extracto de la ***Resolución sobre las minorías culturales y lingüísticas de la Comunidad Europea*** (PARLAMENTO EUROPEO, 1994).

"2. …la necesidad de que los Estados miembros reconozcan a sus minorías lingüísticas y adopten las disposiciones legales y administrativas necesarias para crear las condiciones básicas para conservar y desarrollar dichas lenguas"

"4. Piensa que dicho estatuto legal habría de cubrir, como mínimo, el uso y fomento de dichas lenguas y culturas en los ámbitos de la enseñanza, la cultura, la justicia y la administración pública, los medios de comunicación, la toponimia y demás sectores de la vida pública y cultural…"

"5. …que una parte de los nacionales de un Estado utilice una lengua o tenga una cultura diferente de la dominante en ese Estado… no debe dar lugar a discriminación alguna…"

"13. Por lo que se refiere a las lenguas autóctonas no territoriales (por ejemplo los idiomas gitano, sinti y yiddish) pide a todos los organismos competentes que apliquen las recomendaciones establecidas en la presente resolución."

ANEXO XI. Extracto de la ***Resolución del Parlamento Europeo sobre la situación de la población Romaní en la Unión Europea*** (PARLAMENTO EUROPEO, 2005).

"1. Condena enérgicamente todas las formas de discriminación a que se enfrenta la población Romaní."

"2. Solicita la consideración y el reconocimiento de la población Romaní como minoría europea."

"6. Solicita... el coordinar y promover mejor los esfuerzos para mejorar la situación de la población Romaní y que se apruebe un plan de acción con objeto de lograr una mejor integración económica, social y política de la población Romaní."

"8. Pide... que se refuerce la legislación nacional y las medidas administrativas que de manera expresa y específica combaten los sentimientos de odio contra la población Romaní y que prohíban la discriminación racial y la intolerancia que conllevan..."

"11. Pide... que desarrollen una estrategia para aumentar la participación de la población Romaní en las elecciones como votantes y como candidatos a todos los niveles."

"12. Subraya la necesidad de garantizar la igualdad de derechos sociales y políticos a los emigrantes de origen Romaní."

"14. Insta a todos los Estados miembros a que tomen medidas positivas en materia de acceso de la población romaní al mercado de trabajo..."

ANEXO XII. Extracto de la ***Resolución sobre la situación social de los romaníes y su mejor acceso al mercado de trabajo en la UE*** (UNIÓN EUROPEA (a), 2010).

"Art. 39. Subraya la importancia de conservar y reafirmar las características culturales específicas de los romaníes con el fin de proteger su identidad y reducir los prejuicios contra ellos; por tanto, considera necesario que los Estados miembros y la Comisión tengan un papel más activo para apoyar la vida espiritual de la minoría romaní."

En sus conclusiones, destacan los siguientes puntos:

"Art. 51. Considera, que la preservación de la lengua y la cultura romaníes es un valor de la Comunidad Europea."

"Art. 53. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que trabajen en estrecha asociación junto a las organizaciones no gubernamentales (ONG), las comunidades romaníes y sus dirigentes, para desarrollar un plan aceptable para todos con el objetivo de la integración social de los romaníes."

"Art. 54. Pide a los Estados miembros que elaboren y realicen proyectos destinados a luchar contra los estereotipos negativos con respecto a los romaníes a todos los niveles."

"Art. 55…. pide a los Estados miembros y a la Comisión que revisen los programas y las iniciativas anteriores y actuales y evalúen sus resultados"

"Art. 59. Expresa su desaprobación frente a los Estados miembros que aún no han ratificado el Convenio marco del Consejo de Europa para la Protección de las Minorías Nacionales; pide a estos Estados miembros que ratifiquen el Convenio urgentemente; pide a aquellos Estados miembros que hayan formulado en el Convenio marco declaraciones

restrictivas que afecten al reconocimiento de los romaníes como minoría nacional, que retiren dichas declaraciones”

ANEXO XIII. Extracto de la ***Constitución española de 1978*** (ESPAÑA, 1994).

"Art. 1. España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico, la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político."

"Art. 3.3. La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección."

"Art. 10.1... la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social."

"Art. 10.2... las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las materias ratificados por España."

"Art. 14. Los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social."

"Art. 44.1. Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura al que todos tienen derecho".

"Art. 46.Los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural, artístico de los pueblos de España".

ANEXO XIV. Extracto del ***REAL DECRETO 891/2005 por el que se crea y regula el Consejo Estatal del Pueblo Gitano*** (ESPAÑA, 2005).

Artículo 3:

"a) Proponer y asesorar sobre medidas para la promoción integral de la población gitana (…)

b) Asesorar sobre el diseño, elaboración, evaluación y seguimiento de los planes de desarrollo gitano.

c) Presentar iniciativas en relación con los fondos para programas destinados a la población gitana (….)

d) Emitir dictámenes e informes sobre aquellos proyectos normativos y otras iniciativas (…) que afecten a la población gitana y, en especial, en el desarrollo de la normativa de igualdad de oportunidades y de igualdad de trato.

e) Promover la comunicación y el intercambio de opiniones e información entre la población gitana y la sociedad en general.

f) Canalizar las peticiones y propuestas de las organizaciones no gubernamentales (…) con vistas a facilitar la convivencia y cohesión social entre la ciudadanía gitana y la sociedad en general.

h) Impulsar estudios sobre proyectos y programas relacionados con la promoción integral de la comunidad gitana e iniciativas de sensibilización respecto a la convivencia con el pueblo gitano.

i) Colaborar y cooperar con otros consejos análogos e instituciones de ámbito internacional, autonómico, local o similar que trabajen en la defensa de los derechos humanos.

k) Elaborar un informe periódico en el que se incluyan propuestas dirigidas a mejorar las políticas sociales con la comunidad gitana."

Universidad de Zaragoza