



**UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**

Facultad de Economía y Negocios
Gestión de Información, Bibliotecología y Archivística

**Las bibliotecas públicas como espacios de inclusión de
las comunidades migrantes: estudio de caso aplicado a
la Biblioteca Regional de Santiago y Bibliotecas de
Recoleta e Independencia**

**Seminario de grado para optar al grado de Licenciada en Gestión
de Información, Bibliotecología y Archivística.**

por

Susana Bravo Fuentes

Profesora Guía

María Gabriela Pradenas Bobadilla

Santiago, Chile

2019

Dedicatoria

A la paciencia de mi madre y al optimismo de mi hija.

Agradecimientos

Se agradece el apoyo de Carola Gómez Rojas, encargada de la Biblioteca Pública Pablo Neruda de Independencia, Pablo Jara Núñez, Jefe de la Biblioteca Pública Pedro Lemebel de Recoleta y Carla Cárdenas Rocuant, Jefa de la Unidad de estudios de la Biblioteca Pública de Santiago que abrieron sus puertas para poder realizar esta investigación, y la orientación de la Profesora Guía Gabriela Pradenas y de Fernanda Arrau, como Profesora Revisora de la presente tesis.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	11
Justificación	13
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	
Instrumentos de recolección de datos	19
Selección del universo	21
Análisis de resultados	23
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	
Migración	24
Inclusión	25
Participación ciudadana	27
Diversidad Cultural	29
Identidad Cultural	31
Aculturación, adaptación, asimilación y segregación del migrante	33
Bibliotecas públicas como espacios de inclusión	35
Bibliotecas multiculturales	38

CAPITULO IV: MIGRACIÓN EN CHILE

¿Qué significa actualmente ser migrante en Chile?	39
Migración en Chile	41
Estadísticas de la Migración en Chile	43

CAPITULO V: BIBLIOTECAS PÚBLICAS: CASOS DE ESTUDIO

Biblioteca Regional de Santiago	49
Biblioteca Pública Municipal “Pablo Neruda” de Independencia	54
Sistema de Bibliotecas Públicas Municipales de Recoleta	56

CAPÍTULO VI: ANÁLISIS CASOS DE ESTUDIO

Colecciones	58
Recursos Humanos	61
Servicios	63
Vinculación con el medio	65
Figura N°1 Esquema entrevistas	66

CONCLUSIONES	67
---------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	69
---------------------	----

ANEXOS	77
---------------	----

RESUMEN

Este trabajo analiza el cómo abordan la problemática migrante tres bibliotecas públicas de la Región Metropolitana de Chile. Para esto se analizan los conceptos de biblioteca pública, biblioteca multicultural, migración, inclusión, entre otros. Se recabó información mediante entrevistas, cuestionarios y revisión de bibliografía pertinente, lo que permitió identificar los programas y servicios relacionados a prácticas inclusivas de las comunidades migrantes de parte de dichas bibliotecas públicas.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, multiculturalidad, bibliotecas multiculturales, migración, inclusión.

ABSTRACT

This paper analyzes how three public libraries in the Metropolitan Region of Chile approach the migrant problem. For this, the concepts of public library, multicultural library, migration, inclusion, among others are analyzed. Information was gathered through interviews, questionnaires and review of pertinent bibliography, which allowed to identify the programs and services related to inclusive practices of the migrant communities by these public libraries.

Keywords: Public Library, multiculturalism, multicultural library, migration, inclusion.

Introducción

Las bibliotecas públicas son un espacio abierto a la ciudadanía y ante el nuevo contexto social, deben funcionar como espacios inclusivos en favor de las nuevas comunidades migrantes. A través del estudio de tres casos de bibliotecas públicas y su quehacer respecto a las actividades de inclusión migrante, se caracterizarán sus prácticas y se presentarán sus resultados en las conclusiones del presente trabajo.

Primero, se presenta el problema de investigación, objetivos y justificación, se define la metodología, los instrumentos de recolección de datos y a continuación se presenta el marco teórico, dando detalle de los conceptos clave que guían la investigación. Posteriormente se realiza una contextualización de las bibliotecas en estudio y se analizan los resultados obtenidos gracias a las entrevistas realizadas a los funcionarios de aquellas bibliotecas.

Es de esperar que este trabajo sea un aporte al estudio de la inclusión migrante tanto en bibliotecas públicas como en otras unidades de información y sea el pie a otros estudios relativos a esta área de investigación, ya que, a pesar que va aumentando día a día el material informativo sobre la migración, no se han podido encontrar estudios sobre la inclusión migrante en bibliotecas públicas.

Capítulo I: Descripción del problema

En Chile, a partir de 1993, la Subdirección de Bibliotecas Públicas determinó que su misión sería "Contribuir al desarrollo integral de los miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participación de la comunidad, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y recreación" (SNBP, 1993), esto teniendo como base, el Manifiesto de la UNESCO sobre Bibliotecas Públicas en la que se señala:

La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todo tipo de datos y conocimientos (...) [y] 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. (IFLA/UNESCO, 1994)

Desde su Misión, entonces, las Bibliotecas Públicas se visualizan entre otras perspectivas como: un centro cultural para la población que no está en el sistema de educación formal, constituyéndose además en el centro de recopilación de la cultura de la comunidad y su acervo cultural. De este modo, las bibliotecas públicas se enfocan en la integración de los potenciales usuarios, ofreciendo servicios y productos de calidad, y generando nuevos servicios orientados a las necesidades reales de la comunidad.

Por otro lado, nuestro país se encuentra - al igual que otros de la región - con un importante desplazamiento de personas que, de acuerdo a lo indicado por Rodrigo Alarcón et al., entenderemos como:

Una respuesta racional de las personas y sus familias, para buscar mejores condiciones de vida. Esto responde a las diferencias de oportunidades que existe entre los distintos países. De esta manera, las

personas optan por la movilidad espacial para mejorar su calidad de vida (Alarcón, R. et al. 1997) (Fernández, C., 2008, p, 83).

Esto, consecuentemente, va formando una mixtura de culturas, la que se considera como “el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias” (IFLA/UNESCO, 2012, p. 1)

De esta forma, se entiende que las bibliotecas públicas de nuestro país deben ampliar su espectro de usuarios al incorporar a éstas nuevas comunidades de inmigrantes, puesto que cada una posee sus propias características, alcanzando, en lo posible, los estándares de una Biblioteca Multicultural. Al respecto, en el documento citado en el párrafo precedente, se indica que ellas al servir a intereses y comunidades diversas, deben tener en cuenta los siguientes principios:

- Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- Ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados;
- Ofrecer información en las lenguas y alfabetos pertinentes; dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades [y por último],
- Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas” (IFLA/UNESCO, 2012, p.2)

Para efectos del estudio de este Seminario, y basándose en el Censo del año 2017, la investigación se centrará en las Comunas de la R.M. que concentran una mayor cantidad de población migrante respecto a la población total de dicha comuna, siendo éstas:

- Independencia, con un 31,22%;
- Santiago, con un 27,55% y,
- Recoleta con un 15,64%

Lo anterior, permitirá determinar si las acciones de las distintas bibliotecas en estudio poseen características de una Biblioteca Multicultural, respondiendo al concepto de ser un centro informacional, social y cultural, que sirve a toda la comunidad, sin discriminar por sexo, raza, ideología, etc. fomentando a su vez, que todas las comunidades participen inclusivamente y apoyen el desarrollo educativo, recreativo e informacional de todas las personas.

Planteamiento del problema

Pregunta de investigación

¿Cómo abordan el problema de la inmigración las bibliotecas públicas en estudio?

Objetivo General

- Explicar cómo abordan el problema de la inmigración las bibliotecas públicas en estudio.

Objetivos específicos

- Conocer los programas o talleres que las bibliotecas en estudio brindan y se enfocan específicamente en la inclusión migrante.

- Identificar la existencia de apoyo informacional en pos de la inclusión migrante.

- Comprobar la existencia de redes de apoyo con organizaciones vinculadas a la migración con las que las bibliotecas pueden interactuar positivamente para favorecer la inclusión.

Alcance del estudio

Dada la complejidad de las actuales investigaciones, acotarlas solamente a investigaciones cuantitativas o cualitativas, les privaría de resultados más diversos y profundos, por lo cual ésta investigación será un estudio mixto, realizándose bajo la recolección y análisis de datos cuantitativos: como por ejemplo, estadísticas de inmigración de los últimos años en Chile versus los datos de usuarios extranjeros inscritos en las bibliotecas en estudio; Además de datos cualitativos: como entrevistas a funcionarios, reportes públicos de las instituciones, etc.

Se podrán contrastar y complementar los datos entregados de la bibliografía recolectada, versus, la información entregada por los funcionarios, derivados de las entrevistas.

De esta forma, como lo dice Sampieri (2014), se puede ver de forma más amplia el fenómeno en estudio, sus diferentes puntos de observación hacen que los datos sean más “ricos” y variados, permitiendo una mayor “exploración y explotación” de dichos datos, lo que posibilita un mayor éxito en el análisis y resultados de la investigación.

Justificación

Las bibliotecas públicas en Chile son un servicio gratuito y abierto que ofrece a toda la comunidad igualdad en el acceso y uso de fuentes de información, recreación y cultura, permitiéndoles ejercer sus derechos fundamentales.

Éstas se articulan como un espacio informacional que permite abrir otras puertas al conocimiento gracias a las tecnologías de la información y, además, de presentarse como un espacio cultural y social en donde se manifiesta la diversidad cultural y artística de la comunidad.

En la actualidad una biblioteca pública se constituye como una oportunidad para el desarrollo cultural y urbano de una ciudad o localidad. Se plantea la premisa de que “la biblioteca pública contemporánea es un espacio público interior, con todo lo que este concepto implica. Un lugar accesible para el ciudadano, sin distinción, cuyos usuarios tienen acceso libre a sus colecciones, servicios e instalaciones” (Valdés Rodríguez, 2010)

La connotación de que las bibliotecas son un espacio público data en nuestro país desde la apertura de las primeras, es así como, “en 1788 el obispo de Santiago don Manuel Alday dejó en herencia al Cabildo Eclesiástico su biblioteca. La finalidad de esta donación era entregar un servicio bibliotecario abierto al público, el que podría consultarlo dos días a la semana. Además, existieron otras ocho bibliotecas de similares características adscritas a congregaciones religiosas” (Ramos Curd, 2012, p.17)

Luego de esto, en el año 1811, llega a Valparaíso la primera imprenta, encargada por el entonces Director Supremo, José Miguel Carrera, en cuyo gobierno se formaron bibliotecas, escuelas públicas y una editorial del Estado, reconocida por publicar el primer periódico nacional “La Aurora de Chile”.

Otro hito de la época “fue la creación de la Biblioteca Nacional en 1813, que, junto a la llegada de libros desde Europa, procuraron nuevos bríos a la naciente

apuesta por impulsar la lectura y la escritura”. (Ramos Curd, 2012), de hecho, en la Aurora de Chile, respecto a la apertura de la Biblioteca se indica en uno de sus párrafos:

Ciudadanos de Chile: al presentarse un extranjero en el país que le es desconocido, forma la idea de su ilustración por las bibliotecas, y demás institutos literarios que contiene; y el primer paso que dan los pueblos para ser sabios es proporcionarse grandes bibliotecas. Por esto, el Gobierno no omite gasto, ni recurso para la Biblioteca Nacional

En el año 1873, con la inauguración de la Biblioteca Santiago Severín de Valparaíso, se inician las bibliotecas públicas -propiamente tal en Chile-, es decir con instituciones creadas para la atención de las comunidades a las que sirven y no solo como servicios de extensión dirigidos a propiciar la lectura como los que brindaba la Biblioteca Nacional.

En 1921 se crea la Dirección General de Bibliotecas, institución dependiente del Estado, que cumple un rol protagónico en el impulso que se da a la organización de las bibliotecas existentes a la fecha de las cuáles la mayor parte brindaban servicios de atención a la comunidad, pero carecían de normas estandarizadas para su funcionamiento. (SNBP)

Luego, en 1978, se crea la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, y así se brinda un impulso a la creación de bibliotecas públicas a lo largo del país. Sin embargo, la metodología de creación y su implementación no guardó relación con lo que se concibe como una biblioteca moderna: la infraestructura no era adecuada, el personal carecía de la capacitación necesaria, sus estanterías eran cerradas y las colecciones no tenían relación con las necesidades e intereses de los lectores. (SNBP).

Posterior a 1990, exactamente en el año 1993 la Coordinación pasa a denominarse Subdirección de Bibliotecas Públicas, reestructurando, modernizando y comprometiendo a la ciudadanía en este cambio.

Actualmente, ya con una mejor gestión de las bibliotecas públicas, Chile se adscribe a los pactos y convenios internacionales, vinculándolo con el ejemplo de la misión de la UNESCO para las bibliotecas públicas, el que declara que éstas deben:

Contribuir al desarrollo integral de los miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participación de la comunidad, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y recreación". (SNBP, 1993)

A partir de esto, las bibliotecas públicas se destacan por ser:

Un espacio para la lectura recreativa, que privilegia la lectura sin excluir medios modernos de transmisión. [Además de presentarse como] un centro cultural para la población que no está en el sistema de educación formal, constituyéndose además en el centro de recopilación de la cultura de la comunidad y su acervo cultural (SNBP, 1993)

Bajo la necesidad de cubrir y cumplir con la misión y visión del SNBP, en el año 2006, bajo el gobierno de la señora Michelle Bachelet Jeria, se puso en marcha la construcción de bibliotecas comunales y regionales, registrando el primer gran hito y el puntapié del gran proyecto para todo el país, la creación de la Biblioteca Regional de Santiago, la que ya se había inaugurado en 2005, durante el gobierno de Don Ricardo Lagos Escobar (SNBP).

En la actualidad, bajo el alero de la Subdirección, están:

- Programa Bibliometro: es un servicio de préstamo de libros que consta de 32 módulos de atención al público ubicados en igual número de estaciones del Metro de Santiago. Son parte también del Programa: Bibliotren, que consiste en un antiguo vagón acondicionado como biblioteca pública, este servicio se ofrece a un costado de la Biblioteca Nacional; Bibliometro Valparaíso, se trata de tres módulos ubicados en las estaciones Limache, Viña del Mar y Puerto (emol.com) y dos BiblioHospitales, uno en el Hospital Psiquiátrico de Putaendo y otro en el Hospital San José.
- Bibliotecas Regionales: ubicadas en Antofagasta, Atacama, La Serena, Valparaíso, Santiago, Los Lagos, Aysén. Estas bibliotecas dependen exclusivamente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, poseen un alto estándar y se constituyen como potentes centros culturales en sus respectivas regiones.
- Biblioteca Pública Digital, servicio que permite solicitar en préstamo libros en formato digital (e-pub y PDF) y leerlos, por un tiempo limitado, en sus computadores o en dispositivos como tablets, e-readers o celulares.
- Bibliotecas Municipales en convenio con la Subdirección de Bibliotecas Públicas y que se ubican en 454 distintas locaciones a través de todo el país.

Todas ellas son de gran importancia para el desarrollo de la SNBP, incorporando en su quehacer el Plan Nacional de Lectura, que es coordinado por el Consejo Nacional del Libro y la Lectura dependiente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y, cuyo "objetivo consiste en fomentar y promover proyectos, programas y acciones de apoyo a la creación literaria, la promoción de la lectura, la industria del libro, la difusión de la actividad literaria, el fortalecimiento de las bibliotecas públicas y la internacionalización del libro chileno". (Consejo Nacional del Libro y la Lectura)

El tema relevante para este estudio, está referido al fenómeno migratorio en Chile y su implicancia para las bibliotecas públicas, ya que la migración se ha tratado principalmente desde las instituciones de extranjería, asuntos sociales y de salud, y aún está lejos de ser un tema país que se enfoque en la riqueza cultural que los diversos grupos que la conforman, pueden aportar a las comunidades en las que se insertan.

Chile aún no está preparado para esta “explosión” de inmigrantes que vienen por nuevas oportunidades, y en muchas ocasiones éstos tampoco vienen preparados para el gran cambio cultural que les depara su incorporación a esta nueva realidad.

Es así como se espera que las bibliotecas públicas al ser espacios multiculturales incorporen en sus servicios a estos nuevos usuarios, tal como lo están haciendo las bibliotecas de países desarrollados las que se han guiado por las entidades oficiales que tratan esta temática.

Al respecto, IFLA. en su calidad de organismo asesor de UNESCO, publica en el año 2009 las directrices para el servicio bibliotecario en bibliotecas multiculturales y a la fecha, no hay conocimiento que el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas se haya manifestado al respecto, ni ha realizado documentos de análisis sobre el tema, no obstante se han visto iniciativas de inclusión a las comunidades migrantes en algunas bibliotecas con algunos talleres de idiomas u otras actividades esporádicas de las que no se tiene mayor información.

Ante este vago conocimiento y manifestación sobre el tema y dado que la tarea fundamental de las bibliotecas es la de ser una puerta de acceso a la información para todos los ciudadanos, se plantea indagar en el presente estudio, cómo algunas bibliotecas públicas de la Región Metropolitana incorporan a las comunidades migrantes en los servicios que ellas brindan. Puesto que las bibliotecas solo existen en base a las necesidades de las personas, trabajando colaborativamente con ellos “creando redes, experiencia, aprendizaje, reflexión y comunicación, la biblioteca es un espacio de recepción, creación y emisión de

iniciativas y proyectos de y para sus comunidades, un espacio de encuentro comunitario que aspira a mejorar la calidad de vida de los chilenos”. (Valdés Rodríguez, 2012)

Capítulo II: Metodología de investigación

Instrumentos de recolección de datos. Se utilizarán instrumentos de tipo mixto, tales como:

Revisión bibliográfica: es una recopilación sistemática de la información publicada relacionada con un tema. Realizar una búsqueda bibliográfica es un proceso complejo y fundamental en el contexto de un proyecto de investigación dado que en la actualidad estamos sometidos a una avalancha de información. De ahí que es imprescindible planificar el método de búsqueda de forma eficaz, estructurada y sistemática para localizar la bibliografía adecuada sobre el tema de estudio. Al respecto se utilizará principalmente información publicada en páginas web de organismos oficiales o de las propias instituciones en estudio. (Dolores, B. 2009)

Entrevista: se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado o entrevistados. Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. En este caso, las preguntas son de clase general, que parten de planteamientos globales; y de estructura, las cuales el entrevistador solicita al entrevistado una lista de conceptos a manera de conjunto o categorías. (Sampieri, 2014)

Cuestionario: El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información

empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio (Chávez de Paz, D., s.f)

Se seguirán etapas para la utilización de los instrumentos cualitativos, que se describen a continuación:

Etapas de intervención con instrumentos cualitativos

- Diseño de instrumentos de recolección de información institucional
- Contactar actores clave para ser entrevistados: por medio de búsqueda de los contactos, ya sea por las páginas web o consultando a profesionales que puedan tener sus datos, se llega a ellos y se hace un registro de los datos:
 - Biblioteca de Santiago: Carla Cárdenas Rocuant, Jefa Unidad de estudios, mail ccardenas@bibliotecadesantiago.cl;
 - Biblioteca Pública de Independencia: Carola Gómez Rojas, Jefa de biblioteca, mail carola.gomez.rojas@gmail.com;
 - Biblioteca Pública de Recoleta: Pablo Jara Núñez, Jefe de biblioteca, mail pjara@recoleta.cl
- Presentación de la idea de investigación a entrevistados
- Entrevista a actores clave
- Análisis de resultados

Entrevistas

Se realizarán entrevistas a los distintos agentes clave relacionados a la temática de estudio. Esto permitirá conocer los servicios enfocados a las comunidades migrantes que realizan las bibliotecas en estudio.

Variables a considerar para sistematización del estudio

Éstas fueron escogidas con el propósito de conocer la biblioteca, y los servicios.

- Colecciones: conocer si existen colecciones en otros idiomas, o si incluyen información sobre otras culturas.
- **Capital Humano:**
- Servicios: describir cuáles son las actividades que fomentan la participación intercultural dentro y fuera de la Biblioteca, en conjunto con las comunidades migrantes.
- Vinculación con el medio: conocer cuáles son las redes con las que trabajan las bibliotecas en estudio relativo a las actividades que fomenten la inclusión y multiculturalidad.

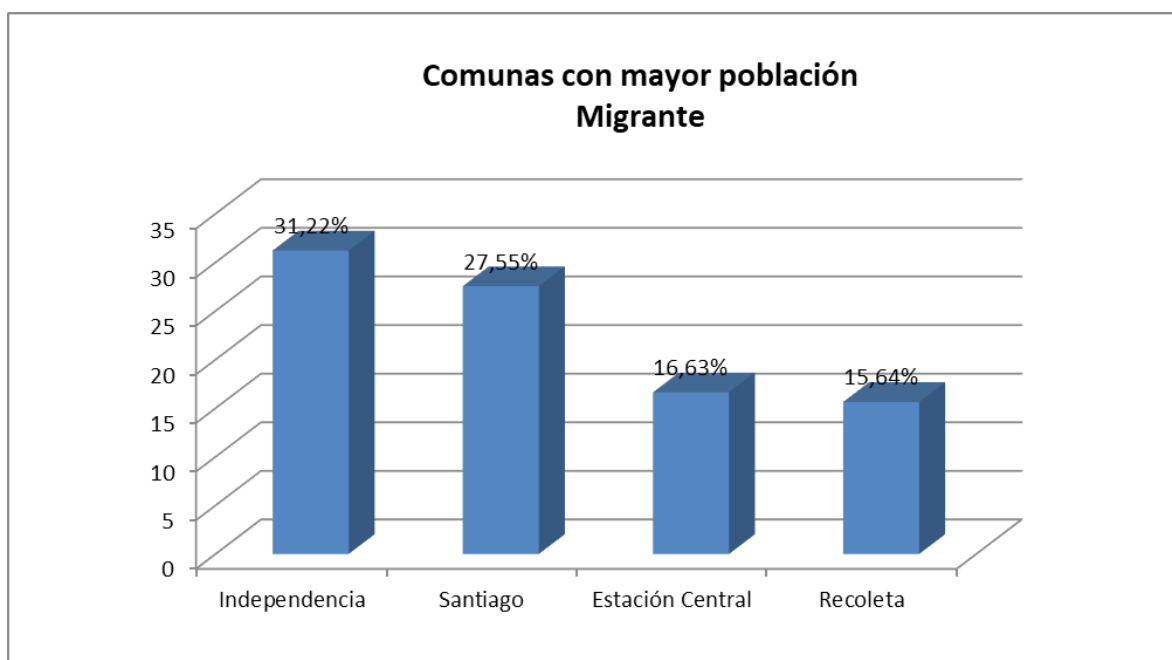
Criterio de selección del universo

En la Región Metropolitana se han radicado la mayor cantidad de migrantes, 65,24% respecto al total del país, razón por la cual se delimita el estudio a esta región. Pero, para efectos de acotar la muestra, se consideran las siguientes comunas y sus respectivas bibliotecas:

- Comuna de Independencia, que concentra un 31.22% de migrantes respecto de la población total de dicha comuna, tomando entonces a la Biblioteca Municipal de Independencia “Pablo Neruda” como una de las bibliotecas en estudio;
- Comuna de Santiago, con un 27,55% de la población migrante respecto a la población total de la comuna, además de Estación Central, con un 16,63%; comunas que cubre la Biblioteca Regional de Santiago;

- Comuna de Recoleta, que concentra un 15,64% de la población migrante respecto a su población total, considerando en este caso, a la Biblioteca Municipal de Recoleta “Pedro Lemebel”.

Se determinó el universo respecto a los datos recolectados desde el Censo del año 2017 respecto a las comunas de la Región Metropolitana con mayor cantidad de personas migrantes. (Servicio Jesuita Migrante, 2018)



Bibliotecas estudiadas

- Biblioteca Regional de Santiago
- Biblioteca Municipal de Independencia “Pablo Neruda”
- Biblioteca Municipal de Recoleta “Pedro Lemebel”

Análisis de resultados

Se realizará una descripción de las actividades que ejecuta cada biblioteca relacionada a cada criterio mencionado anteriormente: colecciones, recursos humanos, servicios, vinculación con el medio.

Capítulo III: Marco Teórico

El incremento de la población migrante ha producido un importante cambio demográfico en el Chile actual, dejando de manifiesto una serie de deficiencias a nivel político y social que aún son difíciles de solucionar. Son unos pocos sectores sociales los que han tomado esta problemática y han intentado dar soluciones que han sido bien recibidas por los migrantes, pero no han sido reconocidas formalmente por el Estado.

Las Bibliotecas Públicas, pueden verse como un espacio público para facilitar la inclusión de las comunidades migrantes, permitiendo el enriquecimiento de todas las culturas que actualmente coexisten en el país, por lo cual el análisis de las acciones que ellas realicen y que puedan colaborar en este fin, conforman la información relevante para el presente estudio.

Migración

La movilidad o desplazamiento humano se puede manifestar por varias razones, por ejemplo, porque “están en busca de trabajo o de nuevas oportunidades económicas, para reunirse con sus familiares o para estudiar (...), o bien, para escapar de conflictos, persecuciones, del terrorismo o de violaciones o abusos a sus derechos humanos “(Naciones Unidas)

A partir de la Segunda Guerra Mundial, se producen grandes desigualdades y baches económicos a nivel mundial: “en estas condiciones, no es de extrañar que grandes grupos humanos migren a otros países de mayor desarrollo, movidos por las difíciles condiciones sociales y económicas de sus países de origen” (Cortez, et al., s.f.) a partir de esto, la migración se debe entender como “el movimiento de personas que dejan su país de origen o en el que tienen su residencia habitual, para establecerse temporal o permanentemente en otro país distinto al suyo. Para ellos han debido atravesar una frontera (OIM, 2006)” (INE, s.f.)

Este movimiento de personas puede ser en dos direcciones, conocidas como la emigración e inmigración. La emigración se entiende como “[E]l acto de salir de un Estado con el propósito de asentarse en otro” (OIM), mientras que la inmigración es el “proceso por el cual personas no nacionales ingresan a un país con el fin de establecerse en él” (OIM)

Es así como las personas generan movilidad ya sea a nivel internacional (migraciones de un país a otro), o nacional (por ejemplo, las migraciones campo – ciudad o entre ciudades)

Para efectos de este estudio se hablará de migración en el sentido de los colectivos migrantes que ingresan a Chile.

Inclusión

La inclusión hace referencia al hecho de permitir que un sujeto sea parte de un conjunto social o esté dentro de los límites del sistema al que quiere o debe pertenecer.

El punto de partida de la inclusión es el reconocer que todos y todas las personas tienen habilidades y potencialidades propias, que los hacen diferentes a los demás, por lo que estas distintas necesidades exigen respuestas adecuadas. “La inclusión busca que se fomente y garantice que toda persona sea ‘parte de’ y que no permanezca ‘separado de’”. (Inclúyeme.cl)

Por otro lado, según la UNESCO, la inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas, a sabiendas que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para la sociedad, a través de la efectiva participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades. (Inclúyeme.cl)

Las bibliotecas públicas pueden facilitar la inclusión de las comunidades migrantes a la nueva sociedad a través de la participación de su cultura en la sociedad, sin

discriminación. Siendo los servicios bibliotecarios el espacio inclusivo que podría crear un eficiente vínculo que marcaría la diferencia entre pertenecer o no a esta nueva sociedad.

Participación ciudadana

Cuando se habla de participación, se habla de un acto social, es decir, de una acción en donde las personas, en comunidad, se hacen parte de un entramado mayor: Hacer ejercer la democracia en favor de las personas.

Por un lado, se participa para corregir los defectos de la representación política, pero también para influir en las decisiones de quienes nos representan y para asegurar que esas decisiones realmente obedezcan a las demandas de los grupos que integran una nación (Merino, 1995)

Una de las formas más conocidas de participación es la del voto de los representantes políticos, pero existe la participación ciudadana que se hace parte de una sinergia mayor, en cuanto los grupos sociales se organizan con otras comunidades y representantes de diversas instituciones sociales, generando lazos y relaciones de mutuo apoyo con el fin de lograr objetivos en común:

Actualmente, el término de participación es utilizado para explicar la incidencia de los individuos y grupos sociales en las diferentes etapas en las que se resuelven asuntos de interés público, es decir, en la consulta, discusiones, planteo de propuestas, y todo tipo de actividades que en las cuales interrelacionan el Estado y los ciudadanos para el progreso de la comunidad. (Guillen, A. et al., 2009)

Tomando en cuenta que la participación ciudadana es el resultado del conjunto de grupos sociales que se organizan voluntariamente, dicha acción necesita de un “espacio para todos, que afiance ese sentido de pertenencia que debe sentir el

individuo para manifestarse y ejercer sus derechos” (Guillen, A. et al., 2009, pp.181)

Frente a esto, las bibliotecas, como espacios para la participación ciudadana son un nexo en donde se permite a las personas incidir en procesos políticos de acción colaborativa entre el gobierno local, la comunidad y la misma biblioteca pública. (Fundación Democracia y Desarrollo, 2017)

En este caso, las bibliotecas juegan un rol fundamental con la formación ciudadana, comprometiéndose con los temas locales, y así también comprometiéndolo a los ciudadanos con estos tópicos, colaborando en pos de mejorar los procesos de la toma de decisiones, “facilitando [así], que la ciudadanía contribuya al dinamismo económico, la inclusión social y el desarrollo local”. (Fundación Democracia y Desarrollo, 2017)

Diversidad Cultural: Pluriculturalidad, Multiculturalidad e Interculturalidad

Estos conceptos y formas de comprender la actual sociedad se pueden entender sólo si se conoce previamente el concepto de cultura. Éste es un conjunto de rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, la manera de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y creencias (UNESCO, 2002)

La diversidad cultural es la variedad de identidades culturales 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” (UNESCO, 2002). De ahí la importancia que recobra la diversidad cultural como parte del patrimonio de la humanidad.

Por un lado, la pluriculturalidad hace referencia a muchas culturas, en detalle, la pluriculturalidad desde un punto de vista sociológico se puede entender como “la

presencia simultánea de dos o más culturas en un territorio y su posible interrelación” (Bernabé 2012, p.3).

Entonces la pluriculturalidad, se entiende como la base de toda sociedad democrática, en cuanto permite la convivencia de diversas culturas en un mismo territorio y “propicia los intercambios culturales y el desarrollo de las capacidades creadoras que alimentan la vida pública” (UNESCO, 2002)

Por otra parte, la multiculturalidad hace referencia a la coexistencia (pero no convivencia) de diferentes culturas en un mismo territorio: “es un concepto estático que lleva a la situación de segregación y de negación de la convivencia y la transformación social debido a la adopción de posturas paternalistas hacia las minorías culturales presentes” (Bernabé 2012, p.3).

Por último, para unir estos conceptos, se debe mencionar y definir la idea de la interculturalidad. “Éste es el ideal de convivencia (...) ya que las diferentes culturas, habitan entre sí (pluriculturalismo) y se promueve la comunicación entre diferentes culturas para (...) aprender mutuamente, [generando] un reconocimiento y aceptación de la diferencia, [produciéndose] la integración de las culturas.” (Bernabé 2012, p. 4)

Actualmente se ve en Chile la multiculturalidad como referencia, ya que, en los hechos, aún no hay una comunicación fluida entre las distintas comunidades migrantes y nacionales, y más aún, no existe un pilar político y cultural que lo fundamente.

Identidad cultural

Lo cultural trata de un conjunto de elementos simbólicos, económicos, materiales, que marca el actuar del individuo y su entorno, influido por el desarrollo histórico y la educación recibida a lo largo de la vida: **a través de ella el ser humano toma conciencia de sí mismo y se reconoce como un individuo en el mundo** (Bernabé, 2012).

Según Molano (1994), la cultura es algo vivo y dinámico, compuesta tanto por elementos heredados del pasado como por influencias externas adoptadas para sí. “Una de las funciones sociales es proporcionar una estimación de sí mismo, condición indispensable para el desarrollo personal o colectivo” (Molano, pp. 4)

En este caso, se entiende entonces, que la identidad es el sentido de pertenencia de un individuo en un grupo social, que le da individualidad, con valores, simbolismos, y elementos materiales que lo conforman, que dinámicamente van construyendo y formando a una persona con la influencia exterior y su interpretación interior.

Por lo general, el sentido de identidad se localiza geográficamente (Molano, 1994) Pero entonces ¿Que sucede con los grupos con alta movilidad geográfica como los inmigrantes, refugiados, desplazados, etc? “La identidad en este caso se ve manifestada con mayor fuerza en distintas representaciones como sus rituales religiosos, música, danza, o folclore que se transmite oralmente de una generación a otra, etc.” (Molano, 1994, pp.5) que, según la Unesco, son el “patrimonio cultural inmaterial” de algún grupo social (Unesco, s.f.)

A su vez la tradición oral es parte importante en este proceso identitario pues, va reafirmando una historia pasada que entrega raíces a un sujeto, y a su vez propone a éste continuar con la transmisión cultural a sus predecesores por medio también de la tradición oral u otro proceso característico del patrimonio.

La identidad cultural entonces, se conjuga con la historia y el patrimonio cultural, entendiendo el concepto de patrimonio cultural como “un conjunto determinado de

bienes tangibles, intangibles y naturales que forman parte de prácticas sociales, a los que se les atribuyen valores a ser transmitidos y resignificados, de una época a otra, o de una generación a las siguientes” (DIBAM, 2005)

La identidad cultural no existe sin la memoria, sin la capacidad de reconocer el pasado, sin elementos simbólicos o referentes que le son propios y que ayuden a construir el futuro (Molano, 2005)

Aculturación, adaptación, asimilación y segregación del migrante

Una vez que las comunidades culturales entran en contacto, comienzan a darse ciertos procesos que a continuación se definirán.

La aculturación refiere a un proceso que, en el momento en que se cruzan estas culturas, se van transfiriendo elementos o rasgos de una cultura a otra (Valdés, 2002), por lo general, suele ser la cultura más dominante la que termina entregando la mayor cantidad de información a la otra, pero no necesariamente la receptora pierde su identidad por recibir la información cultural del grupo dominante.

Es en esta dinámica donde se ve quien se adapta de mejor forma a la cultura con la cual interactúa. En otros términos:

La adaptación a un nuevo país requiere que el individuo modifique sus defensas y se pueda moldear en la nueva cultura, que escuche y hable un idioma extranjero. Este proceso está condicionado por las necesidades del migrante en el nuevo contexto, que se lograrán con mayor o menor dificultad de acuerdo con el grado de diferencia cultural entre la sociedad de acogida y la de origen. (Ferrer et.al. 2014)

A modo de ejemplo, el color de piel, el idioma, el clima, la nueva alimentación, los nuevos espacios en donde vive, el nuevo empleo, las diferentes celebraciones

culturales, música, religión, nuevas relaciones interpersonales, etc. son eventos a los que se le puede denominar aculturación: el proceso de enfrentar estos cambios e ir asumiéndolos como propios o rechazándolos (Ferrer et.al. 2014)

Entonces, la adaptación exitosa de este proceso de aculturación es ir adoptando la nueva cultura para sí mismo, no necesariamente perdiendo su cultura de origen, pero sí teniendo en claro en donde está efectivamente su nueva vida.

Se habla de *asimilación* cuando el inmigrante abandona su identidad de origen y adquiere o prefiere la del grupo mayoritario. Si existe una fuerte identificación con ambas sociedades, o sus culturas, indica una *integración* o *biculturalismo*, donde el inmigrante conserva las características de su cultura y participa o comparte al mismo tiempo la cultura del grupo mayoritario (Ferrer et.al. 2014)

Por el contrario, cuando se ve que el sujeto inmigrante no establece relaciones con el grupo mayoritario y busca oponerse a esta interacción reforzando su propia identidad de origen se habla de *segregación*, y cuando el caso es más extremo, es decir, el inmigrante pierde su identidad cultural autóctona y además no es partícipe de la cultura dominante por voluntad propia o porque, en general, no se le otorga ese derecho, definido como marginalización. (Ferrer et.al. 2014)

Es necesario hacer una acotación a estos procesos, pues no se puede decir que son actos voluntarios de parte de las personas que los viven. Hay distintos factores, personales, psicológicos, familiares, o provocados por las propias culturas dominantes, etc. que puedan provocar distintos tipos de adaptación y debe existir siempre un grado de tolerancia y entendimiento ante los sujetos migrantes que viven este proceso tan difícil de comprender si no se ha experimentado.

Bibliotecas Públicas como espacios de inclusión

Las bibliotecas, como instituciones sociales, aportan a la construcción de una mejor ciudadanía. Sus principios sociales son la “responsabilidad y el compromiso social”, eje fundamental para generar un cambio en la función de las bibliotecas públicas (Meneses, T., 2013, pp. 160-161).

La definición oficial de biblioteca pública que entrega IFLA/UNESCO en sus directrices para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas del año 2001, declara que: es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, representada dicha comunidad por una institución estatal. Otorga acceso al conocimiento, información y obras de la imaginación gracias a los servicios dispuestos a todos los miembros de la comunidad sin distinción o discriminación alguna. Su finalidad son la de dar acceso de recursos informativos y prestación de servicios a través de distintos medios con el fin de satisfacer las necesidades informacionales de sus usuarios. (IFLA/UNESCO, 2001)

Según el manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública, declara que la libertad y el progreso de la sociedad y de las personas son valores fundamentales que solo se pueden alcanzar si ciudadanos bien informados puedan ejercer sus derechos (IFLA/UNESCO, 1994)

Parte del progreso se basa también en la inclusión de las comunidades de diversas culturas, donde la UNESCO, en su manifiesto por las bibliotecas públicas de 1994 afirma que: “no se hace discriminación por raza, nacionalidad, idioma o condición social, además de apoyar a las minorías tales como las minorías lingüísticas” (IFLA/UNESCO, 1994). Así también, continuando con la revisión del contenido del manifiesto, enfatiza dentro de sus funciones como biblioteca pública, la de: “fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural, además de garantizar el acceso a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria de forma gratuita” (IFLA/UNESCO, 1994)

Teniendo en claro entonces, que toda biblioteca pública es un espacio libre que no discrimina a las personas y fomenta la inclusión socio-cultural, su labor es estar atentos a sus necesidades, ofreciendo a todos los usuarios también, material sobre las costumbres y cultura nacional, mantener talleres que aporten en su diario vivir, escuelas niveladoras de estudios, de aprendizaje del idioma, aportando también en la construcción de una cultura de tolerancia y apertura a la diversidad, mostrando sus propias costumbres, folclore, entre otras iniciativas, informándolos sobre los procesos institucionales que deben conocer para ejercer sus derechos, etc.

Tal como lo dicen Cervantes y Navas (2013), las bibliotecas deben fomentar el conocimiento de las culturas migrantes, ya sea incorporando en las colecciones documentos en las lenguas culturales existentes en la ciudad, o fomentando el contacto intergrupar a favor de la buena convivencia entre los extranjeros y los autóctonos, organizando actividades que les permita conocerse e intercambiar experiencias (pp.180). Estos servicios bibliotecarios son fundamentales para que así las bibliotecas cumplan con su propósito de inclusión

Históricamente las bibliotecas han cumplido una función social. A mediados del siglo XIX, con la cultura impresa heredada de la ilustración, y su intención de extender la educación a la población (Gómez, J. s.f., pp.25) las bibliotecas de Inglaterra ofrecían a las clases populares, en su propaganda “además de libros y periódicos, juegos para hombres, buena lumbre e iluminación, café, pasteles, tabaco y bebidas no alcohólicas” (Cervantes; Navas, 2013)

Ya en el siglo XX, las bibliotecas públicas son instituciones sólidas y pasan a ser apadrinadas por la UNESCO y la IFLA, las cuales publican en 1949 un Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, siendo revisadas posteriormente por la IFLA en el año 1972 y 1994.

Precisamente, ha sido la IFLA, en conjunto con la American Library Association (ALA), una influencia transformadora en las bibliotecas públicas. La IFLA “es el organismo bibliotecario más relevante a nivel internacional, porque representa las asociaciones bibliotecarias de todos los países, validado por la UNESCO, [que] recogen principios y recomendaciones que, aunque no sean de corte jurídico, son asumidos en la política bibliotecaria de todos los países occidentales (Cervantes; Navas, 2013, p.181)

Bibliotecas Multiculturales

Las bibliotecas multiculturales son espacios que albergan la diversidad cultural y lingüística, es decir, el patrimonio humano, y que debe ser resguardado para el beneficio de todos (IFLA/UNESCO, 2012).

De ahí la importancia que estas bibliotecas tienen para todas las comunidades, pues son “fuente de intercambio, innovación, creatividad y coexistencia pacífica entre los pueblos (...) El respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, [aportan] un clima de confianza y de entendimiento mutuos” (IFLA/UNESCO, 2012, pp.1)

Las bibliotecas multiculturales en este sentido son el puente que resguarda y fomenta las diversas manifestaciones culturales. Al trabajar con la diversidad cultural y lingüística, los servicios que entrega la biblioteca deben responder a las necesidades de estas comunidades. Se deben entender a estos diversos colectivos culturales como los “pueblos indígenas, comunidades de inmigrantes, personas con procedencia cultural mixta, entre otros.” (IFLA, 2001, p.5)

Para responder a estas necesidades, la IFLA en conjunto con la UNESCO crearon una serie de directrices que tienen como objetivo “promover la justicia y equidad en el acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales” (IFLA/UNESCO, 2001, p.3) con el propósito de cumplir con los roles

fundamentales de las bibliotecas multiculturales: como centros de aprendizaje, culturales y de información

Según el Manifiesto IFLA por la Biblioteca Multicultural (2012) sus principios son servir a los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico; entregar información en lenguas y alfabetos pertinentes; dar acceso a materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades; y disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad (IFLA, 2012)

CAPÍTULO IV: MIGRACIÓN EN CHILE

¿Qué significa actualmente ser migrante en Chile?

Quien migra a Chile no siempre está consciente al país que va a llegar, la relativa estabilidad económica que existe actualmente generó expectativas que no necesariamente estaban cerca de la realidad. El choque cultural, primero, de parte de los migrantes que no entienden la cultura chilena y demoran en adaptarse, y en segundo lugar, la aceptación de los mismos chilenos en convivir con las nuevas diferencias, acrecienta ambientes tensos y desiguales

Difícilmente se podrá vivir con las diferencias si no se favorece el camino a la inclusión. Dentro de las principales dificultades se encuentran el racismo, la visión utilitarista y populista de las comunidades migrantes.

Para aclarar lo anterior, se entenderá por racismo todo comportamiento o actitud que defiende la superioridad de una raza por sobre otra, y cuando se menciona la visión utilitarista y populista de la fuerza social, Morales (2016) menciona el ejemplo de “instrumentalizar la mano de obra barata o el spot publicitario” (p.99)

Reconociendo las fuentes de las definiciones anteriores, se ve que es una institución estadística la que define el concepto de migrante, pero ¿cómo se puede definir inmigración desde un punto de vista social? El inmigrante es un sujeto construido socialmente y fragmentado institucionalmente, de él se ocupa el Departamento de Extranjería, pero también el de Asuntos Sociales y Trabajo. Lo que en principio constituye una sola categoría de sujeto, en la práctica tiene múltiples categorías, que, a su vez, recibe un trato desigual y contradictorio. (Ruiz, M. s.f) Culturalmente, se adaptan quienes nos hacen partícipes de su cultura a través de prácticas artísticas y a la vez tiene un trabajo estable y una vida regularmente equilibrada, no obstante, la contradicción de una sociedad racista o acogedora, una institucionalidad que los valora como un trámite, un gasto social, o como fuerza de trabajo barato, los mantiene en un constante círculo vicioso que

los puede desmarcar fácilmente del equilibrio que muchos han logrado mantener una vez asentados en el territorio.

Solamente si se hacen valer los Acuerdos, Pactos y Convenciones Internacionales sobre los Derechos Humanos, será posible generar una ley migratoria que considere la migración como un derecho humano válido para todos por igual (Morales, 2016).

Migración en Chile

En primer lugar, afirmar la existencia de un país culturalmente homogéneo es imposible. Chile se construyó en base a la migración (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2016):

El proyecto Chile Genómico, que estudió la composición genética de los chilenos, indicó que el promedio de ancestría amerindia (ascendencia principalmente aymara y mapuche) en los chilenos actuales es de un 44%, la segunda más importante después de la europea, que bordea el 52%. De ese estudio, lo que sorprendió a muchos fue el 4% de origen africano. (p.31)

Las primeras oleadas migrantes llegan a fines del siglo XIX y principios del XX con los alemanes en el sur, junto con germanos, suizos, franceses, italianos, españoles, rusos, y en menor medida, árabes y croatas, que viene como iniciativa de los gobiernos latinoamericanos para impulsar la economía local. (Stefoni, 2005)

Posteriormente se ve una migración interregional, dependiendo fuertemente de la gran inestabilidad económica y política de la región sudamericana. Por años, Venezuela y Argentina fueron los principales receptores de migrantes, no obstante, con el tiempo, Chile y Costa Rica han incrementado el número inmigrantes (Stefoni, 2005)

Décadas después, en la época post dictadura, con la estabilidad económica que logra tener Chile, vuelve la inmigración a tomar relevancia en el país. Peruanos, bolivianos, ecuatorianos, colombianos, dominicanos, haitianos y venezolanos son el mayor número de inmigrantes en Chile actualmente, (Sanfuentes, 2018) tres de cada cuatro migrantes provienen de Sudamérica, representando actualmente el 2,7% de la población nacional (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2016) y siendo la feminización de la migración una marcada tendencia de parte de las poblaciones migrantes más masivas.

Esta movilidad, como se ve, se ha mantenido desde siempre en el territorio chileno, y constantemente ha sido una instancia de dinamización social, cultural y económica (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2016), hecho que se debe reconocer e internalizar en la actualidad. Se debe legitimar la existencia de este fenómeno e integrar al sujeto migrante como uno más de la comunidad, para que así, pueda adaptarse de la forma más saludable a la nueva sociedad.

Gracias a la asimilación de la nueva cultura, será posible alimentar a ambas partes (nacionales e inmigrantes) de la diversidad que las caracteriza, generando una sinergia cultural mayor. Todo esto bajo una base política consolidada, que permita el acceso a los distintos subsistemas sociales: área laboral, salud, vivienda, derechos civiles y ciudadanos (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2016)

No obstante, Chile no está preparado para esto, y mientras no lo esté, la diversidad cultural se remitirá a comportamientos racistas y discriminatorios que limitarán el enriquecimiento cultural nacional.

Estadísticas de la Migración en Chile

Desde hace unas décadas, gracias a los datos del Departamento de Extranjería y Migraciones de Chile “que es la entidad nacional encargada de realizar los actos administrativos tales como la entrega de permisos de residencia a la población extranjera” (DEM) se puede concluir que la explosión de inmigración en Chile se está acrecentando, sobre todo en la Región Metropolitana, caracterizada por la inmigración de personas provenientes de Sudamérica:

Es posible señalar que la inmigración en Chile se caracteriza por poseer una predominancia de personas provenientes de Sudamérica, principalmente los países fronterizos, aún cuando se ha experimentado una creciente alza de provenientes de países con los cuales Chile no posee contigüidad, como Colombia o Ecuador (...) Adicionalmente, a fines de 2013 y con más fuerza cada año, se observa una creciente presencia de ciudadanos haitianos, concentrados principalmente en la Región Metropolitana.” (BCN, 2019)

Todos los datos que se presenten a continuación no son completamente fidedignos, ya que en general solo se puede acceder a información de la población migrante en situación regular, y a la diversidad de trámites a que éstos pueden acceder, por ejemplo, cada persona puede pedir un permiso de trabajo y hasta tres permisos de permanencia, por lo que se ven resultados directamente relacionados a las visas entregadas y no a la cantidad de migrantes regulares e irregulares existentes en el país.

Según las estadísticas migratorias generadas por el DEM en el 2015, junto con el trabajo de la Policía de Investigaciones, Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio del Interior, a nivel nacional:

48.835 extranjeros obtuvieron un permiso de Permanencia Definitiva;
Este permiso de Permanencia lo obtuvo un 53,5% de mujeres;
Y el rango etario del total de la población – de 30 a 44 años – es de un 39,5%

A nivel regional, la DEM declara que, en la Región Metropolitana:

- La mayor cantidad de permisos de Permanencia Definitiva fue a la comunidad peruana, con más 8.600 personas;
- Seguido por la comunidad colombiana, con más de 4.500 personas viviendo en la Región;
- El 53% de la población total de inmigrantes es mujer;
- Y el 47% lo componen hombres;
- El rango etario predominante es de 30 a 44 años, con un 41,6%.
(DEM, 2015, p. 17-95)

Basándose en el Censo de 2017, el Servicio Jesuita a Migrantes (SJM) declara la existencia de 1.119.267 extranjeros en Chile, aumentando a 1.251.225 al 31 de diciembre de 2018 (INE, 2019), de los cuáles a la fecha, Perú mantiene el liderazgo respecto a los permisos de residencia definitiva, pero se observa la consolidación en el otorgamiento de permisos a otras comunidades como la colombiana, haitiana y venezolana, teniendo estos últimos dos países – Haití y Venezuela - un incremento significativo de personas solicitando permisos permanentes. Detectándose, el mayor aumento, en comparación con el año 2015, en los solicitados por venezolanos, con un 220% de solicitudes de visas permanentes. (SJM, p. 4-8)

Respecto a la composición por sexo, la población masculina ha ido en ascenso, visualizado en una fuerte alza masculina haitiana, mientras que se ha estancado la cantidad de población femenina. Lo anterior puede estar influenciado por la disminución del colectivo peruano, el cuál históricamente se había relacionado con

el trabajo doméstico femenino de parte de esta comunidad. (SJM, p.12). Además, el rango etario va entre los 15 a 54 años, población laboralmente activa, lo que da cuenta de un flujo migratorio laboral (SJM, p.12)

Desglosando aún más los datos, se ha visto que la población venezolana, ha traído consigo a sus padres, ya que ha crecido el número de personas de la tercera edad migrante: “en ambos casos se observa un patrón común en materia de migraciones, en un primer momento migra una persona del núcleo familiar y una vez asentado, va trayendo a sus familiares” (SJM, p. 12)

Por otro lado, tal como lo menciona el SJM, en la Región Metropolitana, se concentra más del 65% de la población migrante total nacional, donde las comunas con mayor porcentaje de extranjeros residen en la comuna de Independencia, Santiago, Tiltil, y Estación Central. (SJM, 24)

Comparando los datos de rango etario y sexo con los datos nacionales, no se alejan entre ellos. La edad de los migrantes fluctúa entre los 25 y 44 años, con un 55% del total regional. (SJM, p. 26)

Así también la feminización y masculinización de los ingresos de extranjeros siguen la misma tendencia: por cada 100 mujeres haitianas, hay 182,62 hombres, en el caso contrario, el colectivo peruano es más femenino, puesto que, de cada 100 mujeres, hay 87,63 hombres” (SJM, p.25)

En cuanto a la escolaridad promedio de los extranjeros residentes en Chile, algunos de éstos sobrepasan los años de educación nacionales. Mientras Chile alcanza los 9.95 años, Venezuela se destaca con 14.19 años. (SJM, p. 34)

Respecto a la temática de empleabilidad, el Servicio Jesuita Migrante declara que el 54% de los chilenos indican haber trabajado durante 2017, mientras que el 71% de los migrantes declara haber trabajado, reforzando el fenómeno de la migración

laboral. Se destaca la fuerte presencia laboral de venezolanos en el territorio nacional con un 78% de los venezolanos trabajando activamente.

El país no estaba preparado para esta migración masiva: en los últimos 10 años la población migrante aumentó a un 67% (SJM, p.45) lo que deja a Chile con grandes dificultades al momento de regular estos movimientos migratorios. El país, a la fecha, aún no tiene una política ni una ley migratoria concreta, por lo que las irregularidades en cuanto a tratos laborales desfavorecedores e injustos, hacinamiento, entre otros, son el punto débil de este fenómeno. Y esto es sólo hablando formalmente sobre la inmigración. Desde lo cultural e idiomático, se ha presentado un gran choque cultural que ha repercutido en una notoria discriminación hacia el extranjero, sobre todo en el extranjero de color de piel distinto al cotidiano nacional.

Actualmente, solo se conoce el proyecto de ley extraído de la página web Gob.cl, que tiene como objetivo “Acoger y dar un trato justo y humano a los migrantes regulares y a los perseguidos que lleguen a Chile (...) [y poner] mano dura con el tráfico de migrantes [junto con] acciones eficientes y seguras para luchar contra el ingreso irregular y clandestino al país” (Gobierno de Chile, 2013)

El contenido del Proyecto de Ley establece la existencia de un Consejo de Política Migratoria, cuyo propósito sería el de formular y actualizar periódicamente una política migratoria. Así también, se busca crear un Servicio Nacional de Migraciones, en donde su función es la ejecutar la política y ser el nexo entre el Estado y las comunidades migrantes para, difundir y promover sus derechos y obligaciones. (Gobierno de Chile, 2013)

Además, entre otras iniciativas, propone crear un Registro Nacional de Extranjeros, el cual contendrá la identificación de los extranjeros en Chile; la iniciativa de Expulsión Expedita, que permitirá a quienes no cumplan con la Ley Migratoria, tener siete días de plazo máximo para la tramitación de los recursos

judiciales, así como la Reconducción Inmediata, es decir, cuando el extranjero sea sorprendido ingresando al país de forma irregular, sea inmediatamente reembarcado o reconducido a la frontera, entre otras iniciativas. (Gobierno de Chile, 2013); considera además el derecho de acceso a salud, educación, seguridad social, y otros beneficios de cargo fiscal.

Durante 2018, se incorporó el beneficio del Proceso de Regularización Extraordinario, con el fin de lograr una “migración ordenada, segura y regular” (Gobierno de Chile, 2018) entre otras actividades, este proceso contempla:

a. Registrar y regularizar a aquellos extranjeros que permanezcan en el país en situación irregular y que hayan ingresado a Chile hasta el día 8 de abril de 2018.

b. Los extranjeros que hayan ingresado de forma irregular al país, eludiendo el control migratorio, deberán, dentro del plazo de 30 días corridos a contar del 23 de abril de 2018, registrarse y solicitar ante la Subsecretaría del Interior un permiso de residencia temporaria.

c. Los extranjeros que residan en el país con permiso de turismo vencido o visación de residencia vencido, deberán, dentro del plazo de 90 días corridos a contar del 23 de abril de 2018, registrarse y solicitar ante la Subsecretaría del Interior un permiso de residencia temporaria.

d. También podrán acogerse a esta medida aquellos extranjeros residentes que desarrollen actividades remuneradas sin contar con la autorización migratoria correspondiente; los extranjeros que al 8 de abril de 2018 se encuentren en el país con permiso de turismo vigente; o aquellos extranjeros con una solicitud de visación de residencia o reconsideración actualmente en trámite, los que deberán, dentro del plazo de 90 días corridos a contar del 23 de abril de 2018, registrarse y solicitar ante la Subsecretaría del Interior un permiso de residencia temporaria, entre otras consideraciones. (Gobierno de Chile, 2018)

Además, se generaron medidas administrativas con efecto inmediato, las cuales reformulan los visados de residencia temporaria creados por vía administrativa, priorizando la situación para quienes provienen de Haití: simplificando y homologando los trámites de visa como la gran mayoría de los países de América Latina, entregando un Visado Consular de Turismo Simple y un Visado Humanitario de Reunificación Familiar. Respecto a Venezuela: considerando la crisis democrática que actualmente atraviesa este país, se crea una Visa de Responsabilidad Democrática. Así también, se promueve un plan de mejoramiento de la gestión, información y relación con la comunidad migrante del DEM con el fin de agilizar la tramitación de los permisos y reducir los tiempos de atención presencial. (Gobierno de Chile, 2018)

Este año, la Cámara de Diputados, aprobó y despachó a la Cámara del Senado la Ley de Migraciones, la cual tiene como eje central regular el ingreso, permanencia y egreso de los extranjeros al país, así como el ejercicio de sus derechos y deberes. (El Mostrador, 2019)
<https://www.interior.gob.cl/noticias/2019/08/14/senado-aprueba-en-general-la-nueva-ley-de-migraciones/>

Capítulo V: Bibliotecas Públicas: casos de estudio

Biblioteca Regional de Santiago

La biblioteca está ubicada en la comuna de Santiago, en el edificio que antiguamente se conocía como la Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE), data del año 1927 y limita con las calles Matucana, Chacabuco, Moneda y Agustinas.

En el año 1999 el edificio se entrega al Ministerio de Educación, en específico a la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, DIBAM, con la finalidad de ser la nueva Biblioteca Regional de Santiago.

Ya en el año 2005, bajo el gobierno del ex presidente Ricardo Lagos Escobar, se inaugura esta nueva Biblioteca Regional:

La Biblioteca de Santiago es el modelo de biblioteca pública más grande y moderna del país puesta al servicio de la comunidad.(...) Además, la Biblioteca de Santiago es un eje articulador del sistema de bibliotecas públicas del país, generando desde aquí proyectos innovadores que pueden ser replicados en otras bibliotecas. (BDS)

Según el Informe de Gestión de la Biblioteca de Santiago del año 2018, la biblioteca se basa en el concepto de las bibliotecas públicas “entendidas como espacio de participación ciudadana y acceso democrático y amable a la lectura, que potencia tanto el desarrollo de manifestaciones culturales como la formación de redes activas” (Informe de Gestión: Biblioteca de Santiago 2018, p.3)

Bajo esta declaración, la Biblioteca de Santiago tiene como misión:

Ser una biblioteca pública modelo, con servicios innovadores de calidad y equidad, generando igualdad de oportunidades en el acceso a la información, conocimiento, recreación, cultura, educación y fomento a la lectura y escritura, teniendo como eje de su acción a los habitantes de la Región Metropolitana y los usuarios y usuarias del sistema de bibliotecas públicas del país.
(BDS)

De esta forma, la biblioteca ofrece al público diversas actividades de corte cultural, artístico y educativo, todas éstas gratuitas, enfocados en todos sus usuarios, cubriendo a toda la Región Metropolitana y a los usuarios del Sistema de Bibliotecas Públicas.



La biblioteca tiene como objetivos estratégicos: ampliar permanentemente sus servicios; contribuir al fomento lector y escritor; consolidar la biblioteca como un centro de participación cultural y comunitaria; contribuir a la formación ciudadana;

educar a través de las tecnologías de información y activar alianzas externas que vayan en beneficio de la comunidad. (BDS)

Dentro de sus servicios se encuentran los siguientes:

- Sala + 60: acondicionada especialmente para adultos mayores, cuenta con los servicios de Mente Lúcida y Activa (sección de juegos de mesa y material impreso que tiene como objeto la recreación y la estimulación de los procesos cognitivos del adulto mayor); y el programa de “Lectura en compañía” lectura en voz alta a ancianos en hogares de larga estadía
- Sala Infantil; orientada a niños entre 5 y 10 años, dispone de espacios para desarrollar actividades como “la hora del cuento” o teatro infantil.
- Guaguatoca; orientada a niños y niñas de 0 a 4 años, sus familias, y educadoras
- Sala de Novedades; donde se encuentran las últimas adquisiciones bibliográficas
- Sala Juvenil; espacio creado para niños niñas y adolescentes entre los 10 y 18 años, que cuenta con cómics, novelas gráficas, cuentos, novelas de fantasía, aventura y terror, entre muchas otras.
- Prensa y Referencia; aquí están disponibles todos los diarios y revistas publicados en el país, además de prensa internacional, junto con diccionarios, enciclopedias, mapas y atlas.
- Sala + 18; dedicada exclusivamente a literatura apta para mayores de 18 años respecto a la temática erótica y sexual.

- Colección General; los servicios de la sala se orientan a la ayuda en la búsqueda de información sobre la colección bibliográfica y facilitar espacios de estudio y todos los recursos tecnológicos que posee.
- Sala de Literatura; cuenta con una gran colección de literatura recreativa de la región
- Bibliobús, biblioteca móvil que proporciona un servicio bibliotecario completo y que extiende los servicios más allá de las paredes de la biblioteca a través de las colecciones y las actividades de extensión y fomento lector, bien sea en una plaza, un hospital, la cárcel, una junta vecinal o un consultorio, atendiendo a comunidades de usuarios que difícilmente acceden a la sede de la institución.
- Capacitación; donde se forman a sus usuarios mediante cursos de alfabetización digital. (BDS)



Dentro de las actividades que en ella se desarrollan se pueden encontrar

- Clubes de lectura; cuenta con las iniciativas de: Escuela de Cluberos, Encuentro Nacional de Clubes de Lectura y, Servicio de Préstamo de colecciones a Clubes de Lectura
- Programa extramuros; sus actividades permanentes son: bibliobuses, caseros del libro, cuentos que curan, lecturas de mi barrio, “Travesías” y Cajas viajeras
- Concursos como Cartas de Amor o twitrelatos
- Programa Recomiendo Lecturas; recomendaciones efectuadas por un grupo de lectores asiduos que son amigos de la biblioteca, un gato lector muy cercano a niños y niñas, recomendaciones lectoras en baños, libros en la web y otras iniciativas
- Talleres de lectura y escritura: con las iniciativas permanentes de: Sociedad de Pequeños Creadores: taller de escritura creativa para niños y niñas entre 7 y 10 años; y Sociedad de Jóvenes Creadores: taller de escritura creativa y fanzine para jóvenes entre 11 y 17 años.
- Comité de Selección de Literatura Infantil y Juvenil, es una instancia de reflexión y trabajo multidisciplinario que busca ser un aporte referencial en el desarrollo de colecciones tanto de bibliotecas públicas y escolares, así como también para padres, bibliotecarios, educadores y mediadores de lectura. (BDS).
- Además de los servicios básicos de préstamo, renovación y devolución de libros de libros, conexión wifi, salas de estudio, acceso a espacios como el auditorio y salas múltiples; computadores con acceso a todo el público; cursos de alfabetización digital, etc. (BDS)

Biblioteca Pública Municipal “Pablo Neruda” de Independencia

Esta Biblioteca Pública se ubica en la Avenida Profesor Zañartu 1185, comuna de Independencia, Región Metropolitana.

Su público objetivo son los habitantes de la comuna, quienes representan el 1% de la población total de la R.M. con un total, según el censo del año 2017, de 100.281 habitantes, “su población es una de las más envejecidas de la Región”. (Municipalidad de Independencia, 2015)

La comuna de Independencia se ubica en el sector conocido antiguamente como “La Chimba”, en la zona centro – norte de la comuna de Santiago. En su avenida, de la cual nace el nombre de la comuna, pasaba el antiguo camino del Inca.

La comuna nace en 1991 de la unión de parte de las comunas de Santiago, Conchalí y Renca, limita al sur con el río Mapocho, al norte con la Plaza Chacabuco, Avenida la Paz por el oriente y Panamericana norte, Avenida Hipódromo de Chile y Avenida Fermín Vivaceta por el poniente.

La Biblioteca Pública Pablo Neruda de Independencia, como es conocida actualmente, se inauguró en el año 2010 y surge del Programa Nacional de Construcción de Bibliotecas Públicas implementado en 2006 durante el gobierno de Michelle Bachelet, cuyo objetivo es facilitar el acceso al libro, al fomento lector y a la cultura.

La misión de la Biblioteca Pablo Neruda es:

Contribuir igualdad de acceso a la lectura, cultura e información de todos sus usuarios, en forma democrática y abierta. Pretende, además, prestar servicios de calidad que logren llevar a obtener conocimiento, recreación y cultura,

mediante el fomento a la lectura, la escritura y las artes.
(Biblioredes)



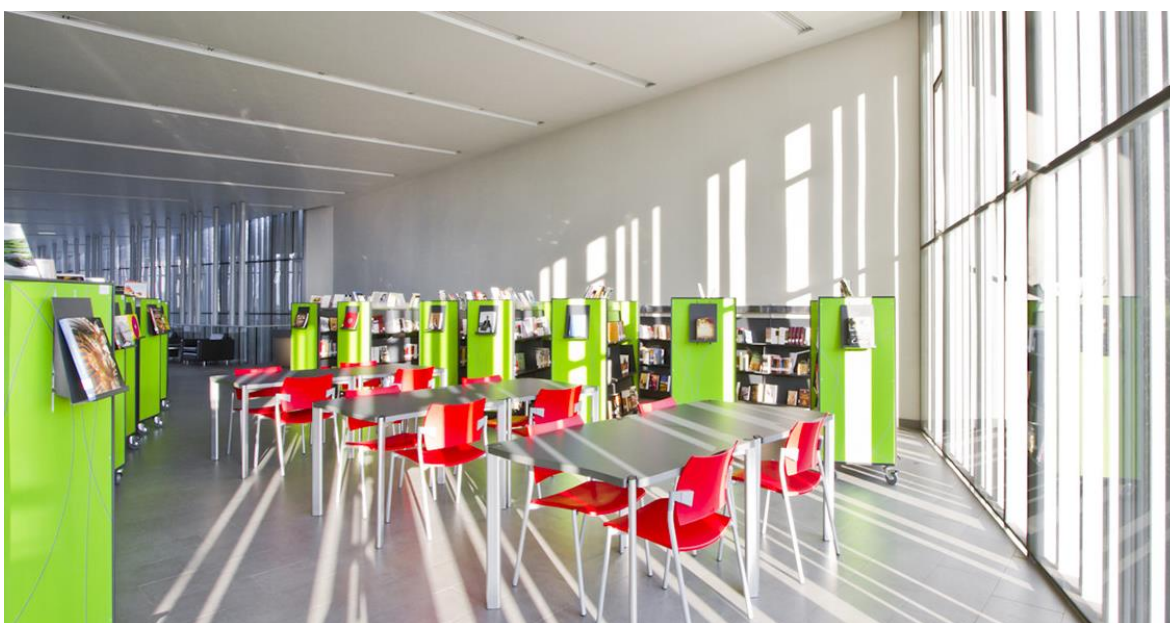
Mientras que los objetivos estratégicos de la biblioteca son:

- Contribuir al fomento lector y escritor de nuestra comunidad,
- Contar con la Biblioteca como un espacio abierto y democrático,
- Contribuir con herramientas de formación, que permitan a nuestra comunidad desarrollo social y económico. (Biblioredes)

El nombre de la biblioteca es un homenaje al Premio Nobel de poesía que, a los 16 años, en 1921, llegó a Santiago a estudiar pedagogía en idioma francés en el Instituto Pedagógico de la Universidad de Chile. Su primera residencia en la capital fue una pensión en calle Maruri 513, en Independencia, donde escribió

"Los Crepúsculos de Maruri", capítulo central de "Crepusculario", su primer libro, publicado hace exactamente 90 años. (Bibliotecaspúblicas.gob.cl)

Actualmente la biblioteca cuenta con 1100 metros cuadrados de construcción, donde se aloja una colección infantil, juvenil, general, de literatura y de referencia, además de pequeñas colecciones de cómic, y fanzines. (Municipalidad de Independencia, 2015)



Sistema de Bibliotecas Públicas Municipales de Recoleta

Hasta finales del año 1991, el territorio de la actual comuna de Recoleta era administrado por las Municipalidades de Conchalí y Santiago. A partir del 1 de enero de 1992 se crea la Municipalidad de Recoleta. La comuna posee una población de 157.851 habitantes, acoge al 2,45% de la población total de la región. Un 100,00% corresponde a población urbana. Recoleta es una comuna ubicada en el sector norte de la ciudad de Santiago, es parte de la Provincia de Santiago, Región Metropolitana. Limita al norte con la comuna de Huechuraba, al sur con la comuna de Santiago, al este con la comuna de Providencia y Vitacura (Cerro san Cristóbal) y al oeste con las comunas de Independencia y Conchalí (Municipalidad de Recoleta)



El Sistema de Bibliotecas Públicas de Recoleta, conocida antes como Biblioteca Pública N° 161 denominada “Mariano Latorre Court”, fue creada el 3 de septiembre de 1994. Su nombre recuerda al profesor del Liceo Valentín Letelier y al Premio Nacional de Literatura en 1944. Está ubicada a un costado de la

Corporación Cultural de Recoleta, fue inaugurada por el alcalde Daniel Jadue y tuvo una inversión superior a los 1.600 millones de pesos, tiene una superficie de 2.856 metros cuadrados, y contempla más de 10 mil volúmenes que vienen incluidos en las secciones de guaguatca, sección infantil y juvenil, ludoteca, colección para adultos mayores, sección prensa y referencia, colecciones generales, además de laboratorios de computación con acceso gratuito a internet. (Gobierno de Santiago)

Además se realizó un convenio con el programa Biblioredes, funcionando también como un Laboratorio Regional de dicho Programa, el segundo que existe en la Región Metropolitana.



El Sistema de Bibliotecas Públicas de esta comuna está constituido por:

- Biblioteca Pedro Lemebel, debe su nombre al destacado escritor nacional, amigo y oriundo vecino de Recoleta.
- Punto de lectura y préstamo Eduardo Galeano
- Punto de lectura y préstamo Violeta Parra (Tirso de Molina)
- Punto de lectura y préstamo CESFAM Dr. Juan Petrinovic
- Punto de lectura y préstamo CESFAM Quinta Bella
- Punto de lectura y préstamo CESFAM Recoleta
- Biblioteca Pablo Neruda (Parque Bicentenario de la Infancia)

Capítulo VI: análisis casos de estudio

En este capítulo se examinará detalladamente cada entrevista realizada a las bibliotecas en estudio, con la finalidad de conocer las características que poseen las colecciones, recursos humanos, servicios y la vinculación con el medio para así lograr responder la pregunta de investigación y evaluar los objetivos presentados en el Seminario de Grado.

Colecciones

La variedad de la colección en una biblioteca es esencial para la integración de las diferentes comunidades migrantes. En el caso de la Biblioteca Pedro Lemebel de Recoleta, ésta posee libros en distintos idiomas, tales como alemán, francés, inglés, portugués, italiano y sueco. Así como la Biblioteca de Santiago, que cuenta con libros en inglés, danés, francés, portugués, mapudungún, entre otras.

Por otra parte, si bien la colección de la Biblioteca Pablo Neruda de Independencia no posee una gran variedad de idiomas en sus colecciones, se enfoca en un grupo objetivo que es la comunidad haitiana, teniendo en sus colecciones, gracias al apoyo de la Embajada de Francia, material en dicho idioma.

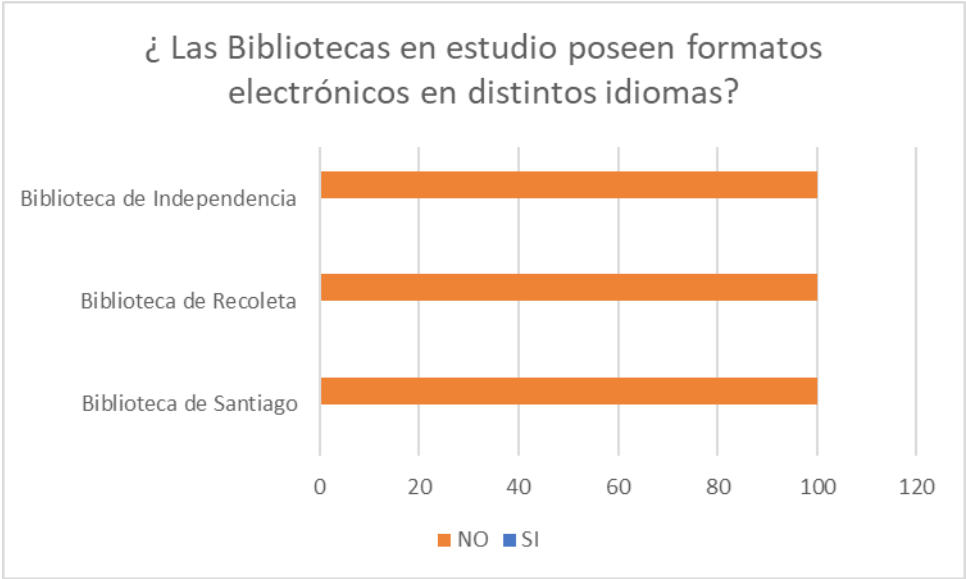
	Biblioteca Pedro Lemebel	Biblioteca de Santiago	Biblioteca de Independencia
Alemán	x		
Francés	x	x	x
Inglés	x	x	
Portugués	x	x	
Italiano	x		
Sueco	x		
Danés		x	
Mapudungún		x	

Si bien estas bibliotecas presentan en sus fondos documentales material en diferentes idiomas, también es necesario saber si éstas u otras colecciones bibliográficas son un aporte para mantener la identidad y los valores culturales de los usuarios provenientes de otros países. Respecto a esto, el encargado de la Biblioteca de Recoleta menciona que, a pesar que no se ha logrado dicho objetivo, si se ha recibido bibliografía relacionada con Palestina, Siria, Nicaragua, Venezuela, Cuba, Bolivia, Argentina, Italia y Perú. En cuanto a la Biblioteca de Independencia, ésta ha adquirido los ejemplares del material facilitado por el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

Por otra parte, la Biblioteca de Santiago da acceso a la información que da cuenta del fenómeno migratorio y en especial, cuenta con material infantil que habla de la inclusión e interculturalidad. Marcia Marinovic, coordinadora del área de servicios de la Biblioteca de Santiago declara que, si bien existe material mencionado, aún no es suficiente como para hacer “un carro” especial para ello (con esto se refiere a que aún no pueden darle un espacio permanente a la temática por falta de volúmenes que alcancen a ocupar un espacio tal como el clásico carro en donde se trasladan los libros y que la biblioteca usa para destacar y mantener una colección específica que no esté en las estanterías)

Posteriormente, se les consulta si las bibliotecas poseen un política de incorporar a su acervo obras provenientes de otros países, por un lado la Biblioteca de Recoleta integra en su fondo obras de países como Perú, Bolivia, Colombia y Venezuela, la Biblioteca de Santiago incorpora material pero dependiendo siempre de la oferta que entreguen los proveedores de Chilecompra, mientras que la Biblioteca de Independencia no realiza esta actividad.

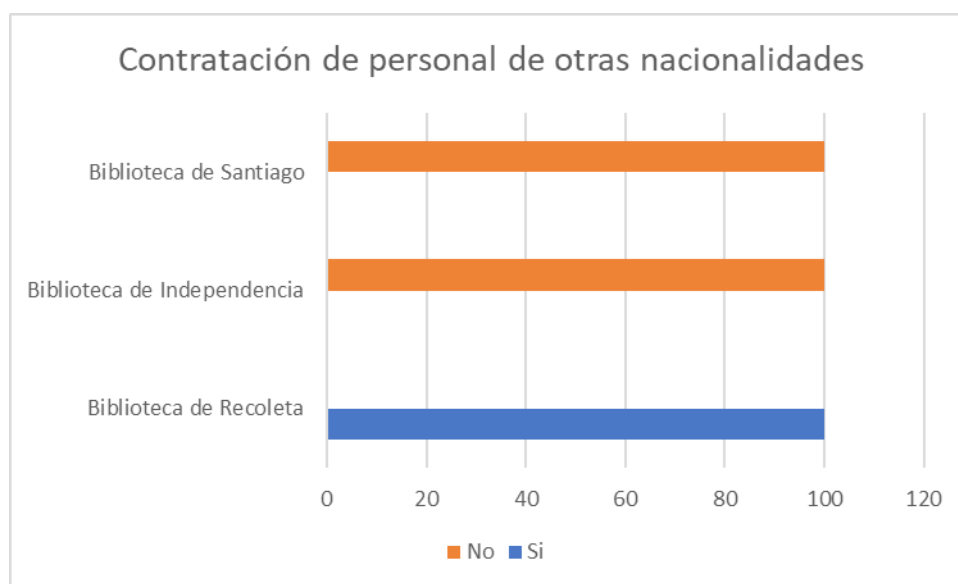
Dentro de una buena política de gestión de colecciones, no solo debe considerarse el formato papel, por lo que se consulta si las Bibliotecas en estudio poseen formatos electrónicos en distintos idiomas, no teniendo ninguna de las tres bibliotecas este tipo de recursos.



Recursos humanos

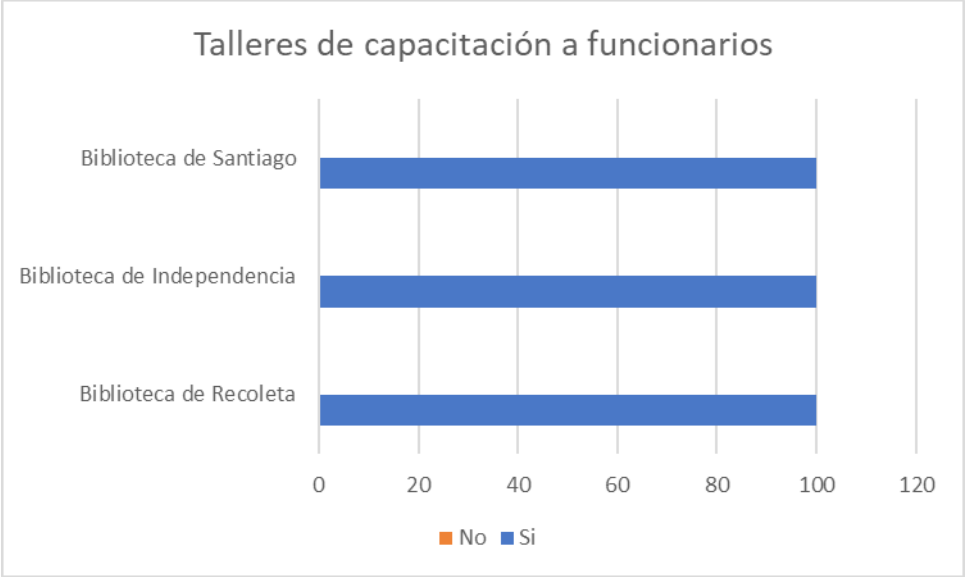
En busca de un óptimo servicio a los usuarios, se consideró los Recursos Humanos dentro de los criterios de evaluación de las bibliotecas en estudio. Éstos son fundamentales para que los usuarios puedan acceder a la variedad de la oferta de la colección bibliográfica y los servicios que la biblioteca posee.

Una biblioteca refleja su nivel de integración de las comunidades migrantes, por ejemplo en la contratación de personal de otras nacionalidades, lo que en la Biblioteca Pedro Lemebel de Recoleta si se ha hecho, contratando a funcionarios de Cuba, México y Haití, además, se les considera en todos los procesos administrativos y toma de decisiones respecto de la planificación de actividades que se realizan semestralmente. Por su parte, ni la Biblioteca Pablo Neruda, ni la Biblioteca Regional de Santiago cuentan con aquello.



Tanto en la Biblioteca de Recoleta, como en la Biblioteca Regional de Santiago existen funcionarios que se pueden comunicar en idioma inglés, francés, alemán y creole la primera, y en portugués e inglés en la segunda. En esta última biblioteca, cuentan con personal que posee este aprendizaje por cuenta propia.

Respecto a las capacitaciones, en todas las bibliotecas se implementan este tipo de actividades para los funcionarios, especialmente talleres de sensibilización en atención al público y, en la Biblioteca Regional de Santiago se realiza además una capacitación de alfabetización digital que luego se dicta a las comunidades migrantes.



Servicios

Los servicios en una biblioteca son cruciales pues, determinan cómo será la experiencia del usuario frente a los recursos disponibles en la biblioteca y cómo se pueden explotar de forma óptima para que así aquellos tengan un alto grado de satisfacción de dichos servicios.

La Biblioteca de Recoleta realiza:

- Capacitaciones de alfabetización digital, del programa BiblioRedes, con traducción al creole
- Jornadas de fomento del libro y la lectura inicial para primera infancia en jardines infantiles traducidas al creole
- Traducción de informativo de derechos al Creole
- Cursos de español para haitianos
- Jornadas con enfoque de derecho para la comunidad migrante

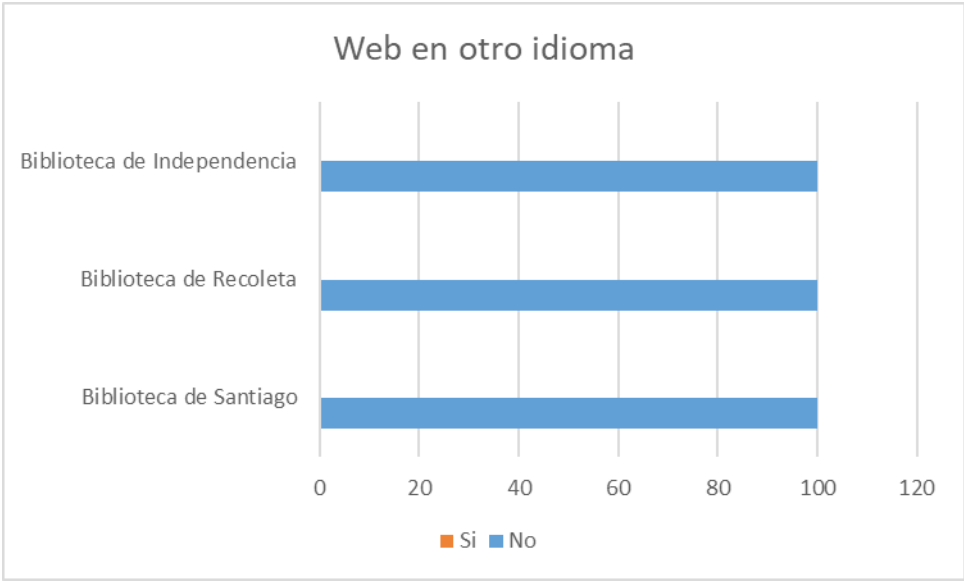
La Biblioteca Regional de Santiago tiene:

- Taller de japonés (en cooperación con el Instituto chileno – japonés)
- Taller de creol
- Clubes de lectura entorno a la temática migrante
- Programación en marzo “todos migran” destacando material de las distintas salas (colección general, literatura, referencia) referidos a la temática migrante
- Curso de alfabetización digital.
- Préstamo de espacios para ensayos, talleres y muestras artísticas

Mientras que los servicios creados para migrantes de forma específica, que tiene la Biblioteca de Independencia son la difusión y traducción de actividades al creole, junto con la entrega de servicios informativos en apoyo a la realización de trámites de permanencia o regularización de su estadía en el país a mediante el apoyo del programa BiblioRedes.

Servicios Bibliotecarios	Biblioteca de Santiago	Biblioteca de Recoleta	Biblioteca de Independencia
Capacitaciones	x	x	
Cursos o talleres de idiomas	x	x	
Fomento lector multicultural	x		
Apoyo informacional de regularización de			x

Consultando por otros servicios, ninguna de las bibliotecas poseen un catálogo o página web en otro idioma, ni existe un registro de usuarios que identifiquen particularmente quienes son de otro país.



Vinculación con el medio

Éste ítem se diferencia en dos áreas, el primero, en redes que las bibliotecas tienen con otras asociaciones o agrupaciones, y por otra parte, las actividades que realiza la biblioteca para fomentar esta generación de redes.

El primer punto se estudia en las tres bibliotecas ya que todas tienen redes colaborativas. La Biblioteca de Independencia se coordina con la Oficina de Migración, ONG Buena Onda (Haití), agrupación de acompañamiento al migrante desde que llega a su nueva tierra, y otros programas de estado. La Biblioteca de Recoleta en tanto, mantiene redes con la Oficina de Migración Municipal; las Embajadas de Bolivia, Perú, Nicaragua y Cuba.

Mientras que la Biblioteca Regional de Santiago ha trabajado con las siguientes organizaciones: grupo artístico musical Sin Fronteras; Microsesiones Negras: es una ONG dedicada a la etnoeducación compuesta por mujeres afrodescendientes que promueve el desarrollo social afro y la resignificación de la mujer negra en Chile; ACNUR: organización de la ONU que trabaja para proteger y asistir a los refugiados en todo el mundo; Agrupación Sentir, Carnaval Multicultural, y Jeimy, compañía de danza multicultural.

Biblioteca de Independencia	Oficina de migración
	ONG Buena Onda

Biblioteca de Recoleta	Oficina de migración
	Embajada de Bolivia
	Embajada de Perú
	Embajada de Nicaragua
Embajada de Cuba	

Biblioteca de Santiago	ONG Microsesiones Negras
	Grupo Sin Fronteras
	Asociación Acnur
	agrupación Sentir
	Carnaval Multicultural
	Jeimy compañía de danza

En el siguiente ítem, todas las bibliotecas han realizado actividades que fomentan la participación de connotados migrantes del área de las letras, así como la realización de programas o actividades, en donde se generan instancias que permiten entablar lazos entre los diversos integrantes de la comunidad (usuarios nacionales y migrantes). Algunos ejemplos de esto son:

La Biblioteca de Recoleta ha realizado actividades sobre Perú, Haití, Bolivia, Cuba, Nicaragua y otras actividades se han canalizado a través de la nueva librería popular de Recoleta “Recoletras”.

La Biblioteca Regional de Santiago realizó el primer semestre un taller de japonés con el apoyo del Instituto chileno – japonés.

Criterio	Pregunta	Biblioteca de Santiago	Biblioteca de Recoleta	Biblioteca de Independencia
Colecciones	Variedad de idiomas	x	x	x
	Contenido multicultural e inclusivo	x		x
	Incorporación de material multicultural o multilingue en formato papel	x	x	
	Incorporación de material multicultural o multilingue en formato electrónico			
Recursos Humanos	Contratación de personal de otros países		x	
	Funcionarios que hablen otro idioma	x	x	
	Capacitaciones	x		
Servicios	Servicios por, para o con las comunidades migrantes	x	x	
	Apoyo en trámites como permanencia o regularización de documentación	x		x
	Catálogo y Web en otros idiomas			
Vinculación con el medio	Redes que se tienen con otras instituciones o agrupaciones	x	x	x
	Actividades que realiza la Biblioteca para generar redes	x	x	

Figura N°1: Esquema entrevistas

Conclusiones

Considerando que el objetivo de esta investigación es la de “explicar cómo abordan el problema de la inmigración las bibliotecas públicas en estudio” una vez recibidas las encuestas y analizadas las respuestas, se puede señalar que:

Todas las bibliotecas abordan la temática migrante desde diferentes puntos de vista. Desde el análisis de las entrevistas, se deduce como un espacio de inclusión la Biblioteca de Recoleta; como una instancia de reconocimiento y validación de la problemática de parte de la Biblioteca Regional de Santiago, y como una tarea pendiente, de parte de la Biblioteca de Independencia.

Al caracterizar cada institución se puede mencionar que:

La Biblioteca Regional de Santiago, está trabajando para dar respuesta al tema de la inclusión migrante y la interculturalidad, sin una planificación o política formal.

Tal como lo menciona Carla Cárdenas, Coordinadora de la Unidad de Estudios en la biblioteca, se realizan variadas actividades gracias al apoyo de distintas agrupaciones e iniciativas de las diversas secciones de la misma biblioteca, pero no existe un protocolo de trabajo de inclusividad dirigido específicamente a las comunidades migrantes.

Con esto, las actividades que se realizan dependen de las agrupaciones que llegan a la biblioteca a ofrecer sus servicios, sin existir una programación fija sobre ellas. Por esta razón, no hay una continuidad en el tiempo ni un proceso de medición del impacto de dichas actividades.

Si estas actividades fueran consistentes en el tiempo sería posible conocer la real participación de usuarios tanto migrantes como no migrantes, evaluando también si existe un real y medible intercambio cultural entre los usuarios conociendo su satisfacción usuaria.

En la Biblioteca Pedro Lemebel de Recoleta, existen muchas más instancias pro inclusividad de las comunidades migrantes, ya que cuando hay puntos débiles en un área sobre este tema, se puede contar con la opinión de sus funcionarios extranjeros, creando una planificación semestral para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Consultado el Director de la Biblioteca, Pablo Jara Núñez, éste menciona que hay otras áreas que compensan algunas “flaquezas”, como por ejemplo, cuando se le consulta por material bibliográfico que trate la temática de inclusividad e interculturalidad, si bien no existe un gran acervo, la biblioteca cuenta con un interesante fondo bibliográfico relacionado con Palestina, Siria, Nicaragua, Venezuela, Cuba, Bolivia, Argentina, Italia y Perú, por ejemplo.

Esto se podría fortalecer generando una política de colecciones inclusiva, en donde se consulte también a los funcionarios extranjeros sobre cuales son los ejemplares más solicitados e incluirlos en la lista de compra, buscando también más redes que puedan aportar con una mayor colección multicultural.

En la Biblioteca de Independencia, queda al debe un mayor conocimiento y profundización de las actividades existentes. Hubo falta de información sobre políticas o talleres inclusivos, no obstante se ve apoyo a las comunidades migrantes gracias al aporte del Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas respecto a la variedad de las colecciones bibliográficas y al apoyo del programa BiblioRedes.

En este caso también se podría formalizar una política inclusiva que integre a las comunidades migrantes mediante una mayor cantidad de programas o talleres que vayan más allá de la actividad esporádica que se pueda estar realizando en la biblioteca

En general, se ve un trabajo que promueve la inclusividad de las comunidades migrantes, principalmente en su variedad bibliográfica y en los servicios que entregan.

Son algunos de estos servicios los que le dan peso al trabajo de las bibliotecas en pos de trabajar con, por, para y desde las comunidades migrantes, destacando el apoyo a las comunidades haitianas, principalmente de parte de la Biblioteca de Recoleta, la comprensión de la temática migrante en general, de parte de la Biblioteca Regional de Santiago, y apoyo en los procesos de regularización de su estadía por medio del programa Biblioredes, de parte de la Biblioteca de Independencia. Siendo posible apreciar el interés por participar como un ente articulador entre la participación ciudadana, las comunidades migrantes y el acceso a la información que entregan las bibliotecas y el esfuerzo de quienes colaboran en cada institución transformando a la biblioteca en un puente que brinda acceso a la cultura a todos sus usuarios.

Las áreas de servicios al público en general, denota que existe un interés – en cada institución - en ser parte del movimiento pro inclusión migrante, la no discriminación y la visibilización de las distintas culturas.

En general se ve que hay un gran interés por apoyar la inclusión de los migrantes en el proceso de adaptación a nuestra cultura, principalmente en un nivel idiomático en el caso de la comunidad haitiana, pero esto se puede ampliar, yendo más allá que sólo mostrar la cultura nacional a los migrantes, si no que fomentando el interés y la participación de todos los usuarios a que se interioricen en estas “nuevas culturas”, logrando así que se reproduzcan patrones de adaptación multidireccional, es decir, de parte de los migrantes hacia los chilenos, y de los chilenos hacia las distintas comunidades de extranjeros que migran hacia nuestro país, consolidando con esto una real multiculturalidad en los espacios bibliotecarios.

En parte, se puede comprender que las bibliotecas realizan actividades esporádicas y no formalizadas debido a la gran cantidad de trabajo que tienen con todos sus usuarios. Es por esto que se puede deducir que consideran a todos los usuarios como iguales y se basan en el principio de la igualdad, por lo cual no tienen la obligación de hacer excluyente el caso de los migrantes como únicos usuarios “importantes” en las bibliotecas. Éstas son espacios abiertos a toda la comunidad, y su prioridad va en función de la mayoría de usuarios que la visiten, por ejemplo, pueden ser menores de edad quienes sea prioridad, y hay que trabajar de forma intensa con este segmento, más no los grupos migrantes que no son una mayoría aún. No obstante esto no deja de darle importancia al fenómeno de la multiculturalidad, pudiendo aprovechar los grupos transversales (grupos segmentados por edad o género por ejemplo) para incluir actividades que muestren las nuevas culturas que se están incorporando en el país, ya que no solo se debe incorporar a los nuevos grupos migrantes, sino también es necesario mostrar a las comunidades chilenas como viven, piensan, comen, visten, hablan, bailan, etc. estas nuevas culturas, fomentando así un real intercambio cultural en pos de la necesaria multiculturalidad

BIBLIOGRAFÍA

Bernabé Villodre, María del Mar (2012) Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente. *Revista educativa Hekademos*, 11, año v. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4059798>

Biblioredes. (s.f) Quienes somos. *Biblioredes: 413 BC1 Biblioteca Pública de Recoleta*. Recuperado en

<http://www.biblioredes.gob.cl/bibliotecas/independencia/quienes-somos>

Biblioteca de Santiago (s.f.) Comité de Selección de Literatura Infantil y Juvenil.

Santiago, Chile, BDS. Recuperado de: <http://www.bibliotecasantiago.cl/2-uncategorised/54-a-leer>

Biblioteca Nacional del Congreso BCN. (s.f.) *Actualidad territorial: Chile y la migración: los extranjeros en Chile. Chile: Biblioteca del Congreso Nacional*.

Recuperado de <https://www.bcn.cl/siit/actualidad-territorial/chile-y-la-migracion-los-extranjeros-en-chile>

Consejo Nacional del Libro y la Lectura, Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (s.f.) *Consejo Nacional del Libro y la Lectura*. Recuperado de

<https://www.cultura.gob.cl/libro-y-lectura/cnll/>

Cortez, A. (Comp.)(s.f) *Niños y niñas migrantes: políticas públicas, integración e interculturalidad*. [Chile]: Colectivo Sin Fronteras.

Chávez de Paz, Dennis (s.f) *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social*. Recuperado de https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf

DIBAM (2005) *Memoria, cultura y creación: lineamientos políticos*. Recuperado de https://www.patrimoniocultural.gob.cl/614/articles-48012_recurso_01.pdf

Dolores, Bessy. (2009). *Instrumentos de recolección de información en investigación cualitativa*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jenifermora28/instrumentos-de-investigacion-cualitativa>

El Mostrador (20 de abril de 2019). País: Cámara de Diputados aprobó y despachó al senado proyecto de Ley de Migraciones. *El Mostrador*. Recuperado de <https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2019/01/16/camara-aprobo-y-despacho-al-senado-proyecto-de-ley-de-migraciones/>

Emol (23 de mayo de 2019) Espectáculos: Inauguran primer Bibliometro en Valparaíso: contará con ejemplares de 400 textos diferentes. *Emol.com* Recuperado de <https://www.emol.com/noticias/Espectaculos/2019/01/24/935453/Inauguran-primer-Bibliometro-en-Valparaiso-Contara-con-ejemplares-de-400-textos-diferentes.html>

Fernández Tapia, Carla. (2008). *El fenómeno migratorio y la globalización:*

Obtenido de Rumbos TS:

revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/download/192/187/

Ferrer, Raquel; Palacio, Jorge; Hoyos, Olga; Madariaga, Camilo. (2014). Proceso de aculturación y adaptación del inmigrante: características individuales y redes sociales. *Psicología desde El Caribe vol. 31 n°3*. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21332837009>

Fundación Democracia y Desarrollo (2017.) *Bibliotecas para tu acción ciudadana.:*

Recuperado de <http://www.biblioaccionciudadana.cl/>

Gobierno de Chile. [2018]. *Minuta: Reforma Migratoria y Política Nacional de Migraciones y Extranjería.* Recuperado de:

https://cdn.digital.gob.cl/filer_public/d2/39/d239d0df-c4e9-488e-a36f-8b1ac2ca00ef/nueva_ley_de_migracion.pdf

Gobierno de Santiago (25 de mayo de 2019) Recoleta deslumbra con nueva Biblioteca Pedro Lemebel. *Gobierno de Santiago* Recuperado de

www.gobiernosantiago.cl/recoleta-deslumbra-nueva-biblioteca-pedro-lemebel

Guillen, Amalia; Sáenz, Karla; Badii, Mohamad; Castillo, Jorge (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *Daena: International Journal of GoodConscience.* 4(1) Recuperado de

[http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20179-193.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20179-193.pdf)

Hernández Sampieri, Roberto. (2014). *Metodología de la investigación 6a. edición.*

Recuperado el 10 de abril de 2019, de Observatorio EPA Cartagena:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas INE (2019) *Según estimaciones, la cantidad de personas extranjeras residentes...* Recuperado de

<https://www.ine.cl/prensa/2019/02/14/seg%C3%BAn-estimaciones-la-cantidad-de-personas-extranjeras-residentes-habituales-en-chile-super%C3%B3-los-1-2-millones-al-31-de-diciembre-de-2018>

IFLA/UNESCO. (1994). *Manifiesto IFLA/UNESCO SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA.* Obtenido de IFLA ORG:

<https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>

IFLA/UNESCO. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas.* Obtenido de IFLA:

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124654_spa

IFLA/UNESCO. (2012). *Manifiesto IFLA por la Biblioteca Multicultural.* Recuperado el 12 de abril de 2019, de IFLA:

<https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>

Inclúyeme.com (s.f) *Qué es la inclusión*. Recuperado de

<https://www.incluyeme.com/que-es-la-inclusion-2/>

Merino, Mauricio. (1995) *La participación ciudadana en la democracia*. Recuperado

de https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-CuadernosDivulgacion/2015/cuad_4.pdf

Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Departamento de Extranjería y

Migraciones DEM (2017). *Anuario estadístico 2015*. Recuperado de

www.extranjeria.gob.cl

Molano, Olga Lucía. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona-

OPERA, 7(7), 69-84. Recuperado de

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/1187>

Municipalidad de Independencia (2015) *Biblioteca*. Recuperado de

<https://www.independencia.cl/biblioteca/>

Naciones Unidas (s.f.) *Migración*. Recuperado de

<https://www.un.org/es/sections/issues-depth/migration/>

Universidad Alberto Hurtado (2018) De emigrantes a inmigrantes: la tradición isleña. *Observatorio Económico n°132*. Recuperado

en <https://fen.uahurtado.cl/revistas-y-publicaciones/observatorio-economico/>

Organización Mundial para la Migración (s.f.) *Los términos clave de migración.*

Recuperado de <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>

Ramos Curd, Enrique (2012) Bibliotecas públicas en Chile: antecedentes, buenas prácticas y proyecciones. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información* N°73. Recuperado de

<http://eprints.rclis.org/17047/1/Serie%20N%C2%B073%20%20Bibliotecas%20P%C3%BAblicas.pdf>

Ruiz, Mariana (s.f.) Inmigración, diversidad, integración, exclusión: conceptos clave para el trabajo con la población inmigrante. *Estudios de juventud* n°66/04. Recuperado de

<http://www.injuve.es/sites/default/files/66CAP1.pdf>

Servicio Jesuíta Migrante SJM(2018) *Migración en Chile: un análisis desde el*

Censo 2017. Recuperado de <http://www.sjmchile.org/wp-content/uploads/2018/11/migracion-en-chile-un-analisis-desde-el-censo-2017-sjm.pdf>

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, Sistema Nacional de Bibliotecas

Públicas (2019) *Misión del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.*

Recuperado de

<http://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/sitio/Secciones/Quienes-somos/Mision/>

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. (25 de mayo de 2019) Ceremonia.

Biblioteca pública de Independencia pasó a llamarse “Pablo Neruda”.

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Recuperado de

https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/624/w3-article-10903.html?_noredirect=1

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. (25 de mayo de 2019) Noticias: Recoleta inauguró nueva y moderna Biblioteca Pública Pedro Lemebel. *Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Recuperado de* <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/sitio/Contenido/Noticias/81349:Recoleta-inauguro-nueva-y-moderna-Biblioteca-Publica-Pedro-Lemebel>

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. (1993). Historia del *Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas*. Obtenido de Historia: https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/624/w3-article-10485.html?_noredirect=1

Stefoni, Carolina. (2005) Migración en Chile. *Colección ideas, n.º 59*. Recuperado de: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:oqqvEmM5pS4J:scolar.google.com/+Migraci%C3%B3n+en+Chile.&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1

UNESCO (2002) *Instrumentos normativos: Declaración universal sobre la diversidad cultural*. Recuperado de http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Valdés Rodríguez, Marcela A. (2010). Las bibliotecas Públicas Chilenas: Breve historia y presente. Infoconexión: *Revista chilena de bibliotecología, N° 1 15 p.* Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/11887623.pdf>

Valdés, Marcos. (2002). *La vigencia del concepto de la Aculturación: alcances y limitaciones*. Recuperado de

<https://www.mapunet.org/documentos/mapuches/aculturacion.pdf>

Anexos

Anexo 1: Pauta de preguntas de cuestionarios

ENTREVISTA

Nombre entrevistado

Cargo:

Institución:

1.- Migración:

- 1.1.-¿La migración ha sido un tema para el desarrollo de programas o actividades que esté realizando o haya realizado la biblioteca para la comunidad en general? No - Si, en este último caso, desglose por favor.

- 1.2.-¿La Biblioteca cuenta con un registro de usuarios que permita identificar a quienes son migrantes y el país del que provienen? No - Si

- 1.3.-¿La Biblioteca genera programas y/o actividades especialmente dirigidas a comunidades migrantes? De ser positiva la respuesta, por favor detalle las características de los mismos.

2.- Gestión de colección

2.1.-¿La biblioteca posee colecciones de literatura u otro tipo de textos en idiomas que no sea el español? No - Si, cuáles

2.2.-¿Cuenta la biblioteca con material bibliográfico u otros que aporten a mantener la identidad y los valores culturales de los usuarios que provienen de otros países? No - Si, cuáles o para quienes.

2.3.-¿La biblioteca posee recursos multilingües en formatos electrónicos? No - Si, cuáles

2.4.-Existe en la biblioteca la política de incorporar a su acervo obras provenientes de otros países cuya comunidad de usuarios se haya tornado relevante para la institución. No - Si, para quienes.

3.-Servicios a migrantes

3.1.-¿La Biblioteca genera elementos de difusión respecto a sus actividades y servicios especialmente dirigidos a migrantes? De ser positiva la respuesta, por favor detalle características de los elementos creados.

3.2.-¿Considerando que el idioma oficial en Chile es el español, la biblioteca posee carta de servicios en otros idiomas? No - Si, en cuáles.

3.3.-Entre el personal de biblioteca, hay alguno que pueda comunicarse en otros lenguajes o idiomas No - Sí, en cuáles.

3.4.-¿La Biblioteca brinda a la comunidad migrante servicios informativos de apoyo a la realización de trámites de permanencia o regularización de su estadía en el país? No - Sí, para cuáles.

3.5.-¿El catálogo y la página web de la biblioteca, tienen la opción de acceso en otro idioma?.
No - Sí, cuál(es).

4.-Vinculación con el medio

4.1.-¿Su biblioteca colabora con otras organizaciones para la realización de actividades o talleres para las comunidades migrantes? No - Sí con quienes y que actividades o talleres.

4.2.-¿Entre los programas o actividades que realiza la biblioteca, se crean instancias de participaci3ntales como: celebraci3n de actos, exposiciones, u otros, que permiten entablar lazos entre los diversos integrantes de la comunidad de usuarios (migrantes y nacionales) No - Si, por favor, ejemplifique

4.3.-¿Desde la biblioteca fomentan la participaci3n de intelectuales, novelistas, o extranjeros en general para que presenten sus producciones en la biblioteca?

4.4.-¿La biblioteca ha generado una encuesta de satisfacci3n de usuarios exclusiva para migrantes?

4.5.-¿Existe en su biblioteca una pol3tica inclusiva para las comunidades migrantes?

Comentarios:

Por favor, incluya informaci3n que le parezca relevante respecto a la inclusi3n de los migrantes en la comunidad de usuarios de su biblioteca y que no est3 incluida en el cuestionario.

Anexo 2: Cuestionario Biblioteca Pedro Lemebel

ENTREVISTA

Nombre: Pablo Jara Núñez

Cargo: Coordinador equipo biblioteca Pedro Lemebel

Institución: Corporación Cultural de Recoleta

Migración:

¿La migración ha sido un tema para el desarrollo de programas o actividades que esté realizando o haya realizado la biblioteca para la comunidad en general? No - Si, en este último caso, desglose por favor.

Sí. 1. Se consideró la contratación de funcionarios nacidos otros países tales como cuba, méxico y haití, y su opinión respecto de la planificación de actividades es considerada en jornadas semestrales.

2. Se realizó versiones de capacitaciones biblioredes alfabetización digital con traducción al creole.

3. Se realizan jornadas de fomento del libro y la lectura inicial para primera infancia en jardines infantiles traducidas al creole.

4. En nuestras instalaciones se realizan los cursos de español para haitianos.

5. Es un permanente desafío de nuestro equipo territorial en los puntos de lectura Cesfam desarrollar acciones que permitan comunicarnos de mejor manera con los migrantes haitianos.

6. La inducción de atención de público para funcionarios considera primera atención para haitianos.

¿La Biblioteca cuenta con un registro de usuarios que permita identificar a quienes son migrantes y el país del que provienen? No - Si

No. Sólo lo que permite el reporte Aleph

¿La Biblioteca genera programas y/o actividades especialmente dirigidas a comunidades migrantes? De ser positiva la respuesta, por favor detalle las características de los mismos.

Sí. Curso de español para haitianos

Talleres de fomento lector traducidos al creole

Talleres de alfabetización digital traducidas al creole

Jornadas con enfoque de derecho para la comunidad migrante (actividad interdepartamental con la oficina Migrante de nuestra comuna)

Gestión de colección

¿La biblioteca posee colecciones de literatura u otro tipo de textos en idiomas que no sea el español? No - Si, cuáles

Sí. De momento no ingresadas al sistema y solo separadas por espacio en depósito: Inglés, alemán, francés, portugués, italiano y sueco

¿Cuenta la biblioteca con material bibliográfico u otros que aporten a mantener la identidad y los valores culturales de los usuarios que provienen de otros países? No - Si, cuáles o para quienes.

En general no hemos logrado avanzar en este objetivo, pero nuestra biblioteca ha recibido bibliografía relacionada con Palestina, Siria, Nicaragua, Venezuela, Cuba, Bolivia, Argentina, Italia y Perú

¿La biblioteca posee recursos multilingües en formatos electrónicos? No - Si, cuáles

No

Existe en la biblioteca la política de incorporar a su acervo obras provenientes de otros países cuya comunidad de usuarios se haya tornado relevante para la institución. No - Si, para quienes.

Sí, nos hemos vinculado a través de la oficina de migración con embajadas de países cuyos usuarios asisten naturalmente a nuestros servicios tales como Perú, Bolivia, Colombia y Venezuela. Lamentablemente de Haití no hemos logrado adquirir material y es un desafío ya que existe un número importante de haitianos que usan nuestros servicios.

Servicios a migrantes

¿La Biblioteca genera elementos de difusión respecto a sus actividades y servicios especialmente dirigidos a migrantes? De ser positiva la respuesta, por favor detalle características de los elementos creados.

Curso de español para haitianos. Traducción de informativo de derechos al Creole.

¿Considerando que el idioma oficial en Chile es el español, la biblioteca posee carta de servicios en otros idiomas? No - Si, en cuáles.

Creole

Entre el personal de biblioteca, hay alguno que pueda comunicarse en otros lenguajes o idiomas No - Sí, en cuáles.

Sí. inglés, francés, alemán, creole.

¿La Biblioteca brinda a la comunidad migrante servicios informativos de apoyo a la realización de trámites de permanencia o regularización de su estadía en el país? No - Sí, para cuáles.

Sí para haitianos en conjunto con la oficina migrante municipal.

¿El catálogo y la página web de la biblioteca, tienen la opción de acceso en otro idioma?. No - Sí, cuál(es).

No

Vinculación con el medio

¿Su biblioteca colabora con otras organizaciones para la realización de actividades o talleres para las comunidades migrantes? No - Sí con quienes y que actividades o talleres.

Oficina de migración municipal, Embajada de Bolivia, Perú, Nicaragua, Cuba

¿Entre los programas o actividades que realiza la biblioteca, se crean instancias de participaci3ntales como: celebraci3n de actos, exposiciones, u otros, que permiten entablar lazos entre los diversos integrantes de la comunidad de usuarios (migrantes y nacionales) No - Si, por favor, ejemplifique

Sí. se han realizado actividades sobre Perú, Bolivia, Haití, Cuba y Nicaragua

¿Desde la biblioteca fomentan la participaci3n de intelectuales, novelistas, o extranjeros en general para que presenten sus producciones en la biblioteca?

Desde este a3o estamos canalizando esto desde la librería popular Recoletas, pero hasta el 2018 sí.

¿La biblioteca ha generado una encuesta de satisfacci3n de usuarios exclusiva para migrantes?

No

¿Existe en su biblioteca una polítca inclusiva para las comunidades migrantes?

S3lo lo que nos implica el Pladeco, que nos instruye a realizar actividades relacionadas con la comunidad migrante.

Comentarios:

Por favor, incluya informaci3n que le parezca relevante respecto a la inclusi3n de los migrantes en la comunidad de usuarios de su biblioteca y que no est3 incluida en el cuestionario.

Anexo 3: Cuestionario Biblioteca Pablo Neruda

ENTREVISTA

Nombre: Carola Gómez Rojas

Cargo: Directora de Bibliotecas, Independencia

Institución: Bibliotecas Pública Pablo Neruda

Migración:

¿La migración ha sido un tema para el desarrollo de programas o actividades que esté realizando o haya realizado la biblioteca para la comunidad en general? No - Si, en este último caso, desglose por favor. **Si. Se han realizado programas desde el año 2013, en torno a la migración en conjunto con distintos actores.**

¿La Biblioteca cuenta con un registro de usuarios que permita identificar a quienes son migrantes y el país del que provienen? No – Si . **Tenemos los registros de inscritos y los registros de participantes en distintas actividades y programas.**

¿La Biblioteca genera programas y/o actividades especialmente dirigidas a comunidades migrantes? De ser positiva la respuesta, por favor detalle las características de los mismos. **Si. Talleres de español desde el año 2013, además de una serie de actividades en torno a multiculturalidad y migración con otras comunidades y colectivos.**

Gestión de colección

¿La biblioteca posee colecciones de literatura u otro tipo de textos en idiomas que no sea el español? No - Si, cuáles. **SI, tenemos una colección en Francés, inaugurada en conjunto con Embajada de Francia en 2014, pensada en migrantes haitianos.**

¿Cuenta la biblioteca con material bibliográfico u otros que aporten a mantener la identidad y los valores culturales de los usuarios que provienen de otros países? No - Si, cuáles o para quienes. **NO con material específico. Sin embargo existen títulos en la colección que son aporte del CNCA.**

¿La biblioteca posee recursos multilingües en formatos electrónicos? No - Si, cuáles
NO.

Existe en la biblioteca la política de incorporar a su acervo obras provenientes de otros países cuya comunidad de usuarios se haya tornado relevante para la institución. No - Si, para quienes. **NO existe una política. -**

Servicios a migrantes

¿La Biblioteca genera elementos de difusión respecto a sus actividades y servicios especialmente dirigidos a migrantes? De ser positiva la respuesta, por favor detalle características de los elementos creados. **SI. En caso de migrantes haitianos, se realizan afiches y difusión en creolé.**

¿Considerando que el idioma oficial en Chile es el español, la biblioteca posee carta de servicios en otros idiomas? No - Si, en cuáles. **NO.**

Entre el personal de biblioteca, hay alguno que pueda comunicarse en otros lenguajes o idiomas No - Sí, en cuáles. **NO**.

¿La Biblioteca brinda a la comunidad migrante servicios informativos de apoyo a la realización de trámites de permanencia o regularización de su estadía en el país? No - Sí, para cuáles. **SI. A través del Programa Biblioredes se brinda ayuda específica.**

¿El catálogo y la página web de la biblioteca, tienen la opción de acceso en otro idioma? No - Sí, cuál(es). **NO**.

Vinculación con el medio

¿Su biblioteca colabora con otras organizaciones para la realización de actividades o talleres para las comunidades migrantes? No - Sí con quienes y que actividades o talleres. **La Biblioteca colabora permanentemente con programas municipales como la Oficina de migración y multiculturalidad, con organizaciones migrantes como la ONG buena Onda (haitianos), con programas de estado, y otros.**

¿Entre los programas o actividades que realiza la biblioteca, se crean instancias de participaciéntales como: celebración de actos, exposiciones, u otros, que permiten entablar lazos entre los diversos integrantes de la comunidad de usuarios (migrantes y nacionales) No - Si, por favor, ejemplifique **SI**.

¿Desde la biblioteca fomentan la participación de intelectuales, novelistas, o extranjeros en general para que presenten sus producciones en la biblioteca? **SI, se han realizado exposiciones y lanzamientos de artistas extranjeros y migrantes.**

¿La biblioteca ha generado una encuesta de satisfacción de usuarios exclusiva para migrantes? **NO**.

¿Existe en su biblioteca una política inclusiva para las comunidades migrantes? **NO**.

Comentarios:

Por favor, incluya información que le parezca relevante respecto a la inclusión de los migrantes en la comunidad de usuarios de su biblioteca y que no esté incluida en el cuestionario.

Anexo 4: Transcripción entrevista Carla Cárdenas Rocuant (Entrevistada n°1) y Marcia Marinovic (Entrevistada n°2), Jefa Unidad de Estudios y Coordinadora área de servicios, respectivamente.

Alumna.- En el fondo, la pregunta de investigación de esta tesis es el cómo abarca la biblioteca el fenómeno migratorio, y a partir de eso saber cuales son los servicios que hay para la inclusión, o que actividades se relacionan a la temática, así que vamos con las preguntas.

1.- Migración:

1.1.-¿La migración ha sido un tema para el desarrollo de programas o actividades que esté realizando o haya realizado la biblioteca para la comunidad en general?

Entrevistada n°1.-Para a biblioteca sí, y tiene que ver con las directrices y orientaciones de la biblioteca en general , que tiene que ver con ser una biblioteca inclusiva, democrática, no discriminatoria, entonces dentro de eso trabajar con migrantes para migrantes, trata de eso mismo... y ojalá también desde su mirada, que es más difícil porque hay que hacer un trabajo más de fondo.

1.2.-¿La Biblioteca cuenta con un registro de usuarios que permita identificar a quienes son migrantes y el país del que provienen?

Entrevistada n.º1.- No tenemos propiamente un registro de usuarios, la inscripción es abierta, por lo que se reciben usuarios con rut, con pasaporte a socios y a socias, necesidad que tengan su documentación al día o tengan su cédula de identidad..con su pasaporte o con su DNI pueden inscribirse como socios de la biblioteca. De todas formas se puede detectar en el “Aleph” quienes se han inscripto con otro formato de inscripción, pero al momento de realizar la inscripción no se realiza la pregunta si se es extranjero o no. Hay una mesa de trabajo a nivel de una mesa “Aleph” de bibliotecas públicas sobre mejoras para ir detectando datos que sirvan para necesidades de importancia.

1.3.-¿La Biblioteca genera programas y/o actividades especialmente dirigidas a comunidades migrantes?

Entrevistada n.º 1.- Por sobre todo actividades: existió taller de creol, han habido clubes de lectura a partir del trabajo de voluntarios y voluntarias, han habido colaboraciones con organizaciones propias del mundo migrante, ahora en marzo se

conmemoró la temática migrante desde el mes de la mujer, llamado “todas migramos” ...

Entrevistada n°2 hay que saber que han habido capacitaciones para funcionarios y de alfabetización digital para migrantes ...

2.- Gestión de colección

2.1.-¿La biblioteca posee colecciones de literatura u otro tipo de textos en idiomas que no sea el español? Entrevistada n°2.- El fuerte es en inglés que es la sala de literatura, infantil que tiene “una mezcla”, donde hubo muchas donaciones de muchos países... y... creo ha sido una odisea encontrar el primer diccionario en creol

Entrevistada n°1.- Lo que pasa es que la eterna disputa es la compra. Hay un desarrollo de colecciones en, se tienen los títulos mas o menos que se quieren tener, pero no se tienen donde comprar, ya que se reducen las posibilidades al tener que comprar por Mercado Público,

Entrevistada n°2.- Porque por ejemplo hasta los libros en inglés del área de literatura cuesta encontrarlos, que es súper simple encontrar literatura en inglés pero en Mercado Público no se encuentran proveedores.

Entrevistada n°1.- Entonces hay un problema “técnico” que hace que la búsqueda de literatura en otros idiomas no sea tan fácil... pero aparte del inglés tenemos literatura en Danés, Francés, Portugués, Mapudungún

2.2.-¿Cuenta la biblioteca con material bibliográfico u otros que aporten a mantener la identidad y los valores culturales de los usuarios que provienen de otros países?

Entrevistada n°1 Sí, en general, en las colecciones que se desarrollan en la biblioteca, siempre se busca que tengan una perspectiva intercultural, principalmente entregar un

acceso a la información que de cuenta de la diversidad cultural, por ejemplo, libros que hablen del fenómeno migratorio...

Entrevistada n°2 Eso lo puedes encontrar en colección general, por ejemplo en el área de ciencias políticas, que hay un número que es especialmente para migraciones, hay algo en antropología, historia de América Latina... Bueno no es tan potente en cantidad como para armar "un carro" pero de que está...

Entrevistada n°1.- Está dispersado... No está visibilizado como una temática, pero sí está el fenómeno migratorio en género, en antropología, en política... En el área infantil hay una estantería que se llama "inclusión" y se trabajan temas de género, de migración, de diferentes tipos de discapacidades... Y también en el área de literatura se abarca el tema de la migración

2.3.-¿La biblioteca posee recursos multilingües en formatos electrónicos? **No posee**

2.4.-Existe en la biblioteca la política de incorporar a su acervo obras provenientes de otros países cuya comunidad de usuarios se haya tornado relevante para la institución.

Entrevistada n°1.- Se incorporan en el desarrollo de colecciones de la biblioteca, pero los criterios se tienen que cruzar con la posibilidad de compra, es decir con la oferta en el mercado de material bibliográfico relevante

3.-Servicios a migrantes

3.1.-¿La Biblioteca genera elementos de difusión respecto a sus actividades y servicios especialmente dirigidos a migrantes? Entrevistada n°1 y 2 No es regular, pero si se ha hecho en ocasiones específicas (...) la programación de todas migramos por ejemplo , estuvo en francés, creol.

3.2.-¿Considerando que el idioma oficial en Chile es el español, la biblioteca posee carta de servicios en otros idiomas? Entrevistada n.º 1 y 2.- la carta de servicios está en inglés,, portugués y mapudungún. Sería muy interesante actualizarla en creol.

3.3.-Entre el personal de biblioteca, hay alguno que pueda comunicarse en otros lenguajes o idiomas Entrevistada n.º1. Y 2.- Hay 4 funcionarios que están capacitadas para comunicarse en inglés y portugués, pero son habilidades que ellos traen, no han sido capacitados en la biblioteca, pero sí la biblioteca ha entregado capacitación en lengua de señas.

3.4.-¿La Biblioteca brinda a la comunidad migrante servicios informativos de apoyo a la realización de trámites de permanencia o regularización de su estadía en el país? Entrevistada n.º1 formalmente no, pero si se acercan al mesonsi. No hay un sistema formal de atención de información al migrante, pero si personas migrantes se acercan a los mesones, sin duda el personal coopera ayudándolos buscando información en internet , dirigiéndolos a las instituciones pertinentes, y yo creo que eso tiene mucho que ver con ciertas características personales de los funcionarios, pero también tiene que ver con la capacitación, ahí hay una sensibilidad diferente respecto al trato que se le da a los usuarios.

3.5.-¿El catálogo y la página web de la biblioteca, tienen la opción de acceso en otro idioma?.No posee

4.-Vinculación con el medio

4.1.-¿Su biblioteca colabora con otras organizaciones para la realización de actividades o talleres para las comunidades migrantes? Entrevistada n.º 1 Conversando con la encargada de gestión cultural, me comentaba que la biblioteca ha trabajado con agrupación “sin fronteras” “acnur” “agrupación sentir” “Jeimy compañía de danza”, “Teatro niño proletario”, llama la atención estas dos agrupaciones porque no todos son profesionales y era una mezcla de chilenos y migrantes y su discurso era el hecho de perder el miedo a la interculturalidad.

4.2.-¿Entre los programas o actividades que realiza la biblioteca, se crean instancias de participaciéntales como: celebración de actos, exposiciones, u otros, que permiten entablar lazos entre los diversos integrantes de la comunidad de usuarios (migrantes y nacionales) Entrevistada n.º1 se prestan espacios para que ensayen, se han desarrollado talleres, charlas y muestras artísticas

4.3.-¿Desde la biblioteca fomentan la participación de intelectuales, novelistas, o extranjeros en general para que presenten sus producciones en la biblioteca? Entrevistada n°1 La biblioteca esta siempre abierta a la presentación de exponentes extranjeros, como te decía la biblioteca siempre va a estar abierta a la diversidad, y ojalá que haya, pero no ha habido una línea específica que diga “vamos a propiciar que hayan artistas e intelectuales extranjeros para propiciar la multiculturalidad” Sí han habido, pero no ha habido una búsqueda específica del tema

Entrevistada n°2 Se abren cada semestre espacios para que exista la participación en general, pero de forma más dirigida, no lo hemos hecho.

Entrevistada n°1 Lo que si es importante, es que como biblioteca tenemos esa mirada desde la inclusión y la diversidad, es un criterio para seleccionar algo, y que ese algo tenga una perspectiva intercultural, criterios importantes para la biblioteca a la hora de seleccionar que actividades realizar.

4.4.-¿La biblioteca ha generado una encuesta de satisfacción de usuarios exclusiva para migrantes? Entrevistada n°1 A ese nivel no existe. Alumnos de sociología de la Universidad Alberto Hurtado realizaron una encuesta de satisfacción usuaria general, pero exclusiva a migrantes no ha existido

4.5.-¿Existe en su biblioteca una política inclusiva para las comunidades migrantes?

Entrevistada n°1 Existen acciones, sin duda, hemos estado trabajado en protocolizar estas actividades inclusivas, no solo migrantes, existe un documento que aún no es público pero se está trabajando.