

# **LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTO PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: UN ESTUDIO DE CASO**

## ***PUBLIC LIBRARIES AS A TOOL FOR SOCIAL INTEGRATION: A CASE STUDY***

LUISA CERVANTES MARTÍNEZ\* y MARISOL NAVAS LUQUE\*\*

**Resumen:** *El presente artículo expone los fundamentos teóricos que legitiman la prestación de servicios bibliotecarios interculturales, presenta experiencias de buenas prácticas bibliotecarias y describe parte de una investigación realizada en bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería. El objetivo es mostrar que las bibliotecas públicas pueden facilitar el proceso de integración social de los extranjeros si adoptan una serie de recomendaciones emitidas por organismos bibliotecarios de relevancia internacional. Esta función mediadora está implícita en los principios atribuidos a las bibliotecas públicas y está fundamentada en publicaciones de organismos bibliotecarios. La investigación, realizada en cinco bibliotecas públicas municipales, tres denominadas interculturales y dos no interculturales, muestra que no existen diferencias significativas entre ambos grupos de bibliotecas y que las bibliotecas interculturales no realizan una función mediadora porque no asumen las recomendaciones de los organismos bibliotecarios.*

\* Biblioteca Nicolás Salmerón. Universidad de Almería.

\*\* Facultad de Humanidades y Psicología. Universidad de Almería.

**Palabras clave:** *Servicios bibliotecarios interculturales; Bibliotecas públicas municipales; Integración social; Extranjeros.*

**Abstract:** *This paper presents theoretical foundations that legitimize intercultural library services, presents case studies of good library practice and describes part of an investigation conducted in public libraries in the province of Almería. The aim is to show that public libraries can facilitate social integration of foreigners if they adopt the guidelines issued by international library organizations. This mediating role is implicit in the principles attributed to public libraries by library organizations. The research, conducted at five public libraries, three called intercultural and two non intercultural, shows no significant differences between both groups, and that intercultural libraries don't perform a mediating role because they don't adopt the guidelines from library organizations.*

**Keywords:** *Intercultural library services; Public libraries; Intercultural libraries; Social integration; Foreigners.*

## 1. INTRODUCCIÓN

«Una biblioteca pública no es sólo un lugar para el conocimiento y el disfrute de los libros: también es uno de los espacios cardinales de la ciudadanía». Así comienza un artículo de Antonio Muñoz Molina publicado en el diario *El País* (2008), en el cual describe los múltiples usos que usuarios de diferentes etnias hacían, un día cualquiera, de la biblioteca pública de su barrio en New York.

Las bibliotecas públicas ofrecen múltiples prestaciones porque poseen colecciones variadas, en diferentes formatos, que sirven de apoyo a la educación, que tratan de diferentes culturas, que informan y entretienen; porque sus instalaciones facilitan un espacio para el trabajo, el estudio y la lectura y para la organización de actividades artísticas y culturales; porque ponen a disposición de los usuarios equipos informáticos, con conexión a Internet, que facilitan la realización de trabajos académicos, la conexión con el mundo exterior y la comunicación. Esta función educativa, cultural e informativa de la biblioteca pública está refrendada por el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (1994), publicado en colaboración con la

*International Federation of Library Associations and Institutions* (en adelante *IFLA*):

«Las siguientes misiones clave, referentes a la información, la alfabetización, la educación y la cultura, habrán de ser la esencia de los servicios de la biblioteca pública».

El acceso a la biblioteca pública es libre, el uso de sus instalaciones y servicios son gratuitos y el tiempo de permanencia en la misma está limitado únicamente por el horario de apertura al público. Además, las bibliotecas deben prestar especial atención a los colectivos más desfavorecidos (p.e., minorías étnicas, lingüísticas, personas con discapacidades, etc.). Estos principios transfieren a la biblioteca pública una función social, respaldada, igualmente, por el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*:

«Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión».

Estas condiciones convierten a las bibliotecas públicas en centros receptores de usuarios de diferentes edades, sexos, ideologías y, también, de diversa procedencia geográfica y cultural. La diversidad cultural de las sociedades modernas, propiciada por el aumento de las migraciones internacionales, ha ocasionado la aparición de un nuevo grupo de usuarios en las bibliotecas, a su vez muy heterogéneo también: el de los extranjeros. Se trata de personas que comparten el hecho de ser grupos minoritarios en la sociedad que les acoge y, en la mayoría de los casos, están en desventaja con respecto a la población autóctona. Las bibliotecas públicas deben atender las necesidades específicas de estos nuevos usuarios para evitar desigualdades que generen procesos de exclusión, y deben saber gestionar adecuadamente esta diversidad para facilitar el proceso de inclusión social. En este sentido, el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (1994) les atribuye la función de:

«Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural».

Todas estas funciones convierten a las bibliotecas públicas en un elemento clave para facilitar el proceso de aculturación de los extranjeros desde diversos frentes: facilitándoles cursos y materiales para el aprendizaje de la lengua, ofreciéndoles recursos con información práctica sobre las costumbres, normas e instituciones de la sociedad huésped, proporcionándoles acceso gratuito a las Tecnologías de la Información y Comunicación acompañadas de actividades de alfabetización en el uso de las mismas que les ayuden a superar la brecha digital, y fomentando el uso de la lectura con la organización de campañas de animación a la lectura.

Por otra parte, las bibliotecas pueden fomentar el conocimiento cultural mutuo —incorporando en las colecciones documentos en las lenguas de las culturas existentes en la ciudad o municipio, y programando actividades culturales—, así como el contacto intergrupual favorable entre extranjeros y autóctonos, organizando actividades que les permitan conocerse e intercambiar experiencias.

Estas estrategias son especialmente efectivas si se aplican en las bibliotecas públicas municipales (de pueblo, de distrito o barrio), en el caso de las ciudades, porque tienen a su favor el factor de proximidad, tanto con la población a la que sirven, como con los agentes sociales y culturales de su entorno.

Tomando como punto de partida lo señalado hasta aquí, el presente artículo expone las principales publicaciones que legitiman la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros, presenta algunas experiencias de buenas prácticas bibliotecarias y describe parte de una investigación realizada en bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería. El objetivo de nuestro trabajo es mostrar que las bibliotecas públicas pueden ser un instrumento para la integración social, si en sus funciones se toman en consideración una serie de buenas prácticas fundamentadas en diferentes publicaciones internacionales sobre la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros.

## **2. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A EXTRANJEROS**

La función social de las bibliotecas públicas ha estado presente desde el mismo momento de su aparición. Las primeras bibliotecas

públicas fueron impulsadas en Inglaterra, a mediados del siglo XIX, por un grupo de personas con afanes filantrópicos. Para atraer a las clases populares, las bibliotecas ofrecían en su propaganda «además de libros y periódicos, juegos para hombres, buena lumbre e iluminación, café, pasteles, tabaco y bebidas no alcohólicas» (Escolar, 1987).

En la España de la II República las bibliotecas públicas fueron uno de los instrumentos utilizados para la transformación social. El Patronato de las Misiones Pedagógicas creó Bibliotecas Circulantes que posibilitaban el acceso a la lectura en todas aquellas zonas rurales que carecían de biblioteca y también de medios económicos y culturales para la compra de libros.

El respaldo internacional de la biblioteca pública como agente social se produce en la segunda mitad del siglo XX, cuando la UNESCO y la IFLA publican la primera edición, en 1949, del *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*<sup>1</sup>. El *Manifiesto* supone el reconocimiento internacional de la misma como instrumento para fomentar la educación, promover y preservar la cultura y difundir la información entre todos los ciudadanos.

Desde entonces, la función social de las bibliotecas públicas fue propagada, fundamentalmente, por el activismo bibliotecario estadounidense, surgido en los años sesenta del pasado siglo, y por la actividad de las asociaciones profesionales, dinamizadas por la influencia del mismo. Las bibliotecas públicas se postulan como agentes sociales que deben responder con efectividad a las demandas educativas, culturales e informativas de la población, prestando especial atención a aquellos grupos que, por cualquier razón, tienen más dificultades que el resto para acceder a estos servicios.

Las asociaciones profesionales que más han influido en la transformación de las bibliotecas públicas han sido la IFLA y la *American Library Association (ALA)*. La IFLA es el organismo bibliotecario más relevante a nivel internacional, porque representa a las asociaciones bibliotecarias de todos los países, y sus publicaciones, refrendadas por la UNESCO, recogen principios y recomendaciones que, aunque no tienen carácter legal ni vinculante, son asumidos en la política bibliotecaria de todos los países occidentales.

---

<sup>1</sup> El *Manifiesto* ha sido revisado por la IFLA, a petición de la UNESCO, en 1972 y en 1994.

La *IFLA* introdujo por primera vez la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas en las *Pautas para Bibliotecas Públicas* (1986). En ellas se justificaba la existencia de estos servicios debido a que las necesidades culturales y de información de las minorías son distintas de las de la mayoría; también reconocían la situación desfavorable, desde el punto de vista social y económico, de estos colectivos con respecto al resto de los miembros de la comunidad.

Posteriormente, las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001) reivindican la prestación de servicios bibliotecarios a inmigrantes y el papel de la biblioteca pública en su proceso de integración:

«Los posibles usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por lo tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios, para lo cual deberá organizar... servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen».

Una de las aportaciones más relevantes del modelo de biblioteca que articulan las *Directrices* es la integración e implicación de la biblioteca en la vida comunitaria. Las bibliotecas públicas deben trabajar en colaboración con otras instituciones y asociaciones de la comunidad. La biblioteca actúa como «un motor de la mejora social y personal y puede ser también una institución que propicie cambios positivos en la comunidad».

La prestación de servicios bibliotecarios a minorías culturales y lingüísticas es objeto de estudio de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la *IFLA*<sup>2</sup> que ha elaborado y publicado documentos específicos, como el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural* y las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*.

Este *Manifiesto* (2006), aprobado por la *UNESCO* en 2009, aborda el papel de la biblioteca ante la diversidad cultural de la sociedad propiciada por el aumento de las migraciones internacionales y por la facilidad del transporte. En este contexto multicultural, las bibliotecas deben afrontar la diversidad cultural y lingüística bajo el prin-

---

<sup>2</sup> Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA. Disponible en: <http://www.ifla.org/en/about-the-mcultp-section>

cipio de «la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales». Por tanto, todas las bibliotecas deberían:

- «Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico.
- Ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados.
- Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades.
- Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formado para trabajar y dar servicio a comunidades diversas».

Las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services* (2009) (en adelante Directrices de la *IFLA*) definen la biblioteca intercultural como un centro que refleja y promueve la diversidad cultural y lingüística a nivel internacional, nacional y local, y que trabaja a favor del diálogo intercultural y de la ciudadanía activa.

Las bibliotecas multiculturales son consideradas:

- Centros de aprendizaje, por lo cual son lugares idóneos para desarrollar programas de aprendizaje de idiomas.
- Centros culturales, que preservan y promueven diferentes culturas.
- Centros de información, que albergan materiales bibliográficos que reflejan la composición multicultural de la sociedad.
- Lugares de encuentro que deben promover, mediante la celebración de diversas actividades, la interacción entre personas de distintas culturas.

Los principios y recomendaciones propuestos en el *Manifiesto* y en las *Directrices* son de aplicación a todos los tipos de bibliotecas y no deben suponer el establecimiento de servicios paralelos.

Otras publicaciones dignas de mención sobre la prestación de servicios bibliotecarios interculturales son las siguientes:

- Directrices de *The Library Board of Victoria* (2001), Australia. Fueron las precursoras de las Directrices de la *IFLA*. Su principal aportación es el desarrollo de una metodología para que las bibliotecas planifiquen servicios bibliotecarios interculturales.
- *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services* (2007), elaboradas y publicadas por *The*

*American Library Association (ALA)*. Establecen, en la línea de las *Directrices* de la IFLA y del *Library Board of Victoria*, que es responsabilidad de las bibliotecas proporcionar un servicio equitativo a todos los miembros de su comunidad, incluyendo a las minorías étnicas, culturales y lingüísticas, lo cual no debe ser considerado como un servicio «adicional» o «extra», sino como parte integral del servicio bibliotecario.

- *Pautas Pullman* (2002) y *Pautas Calimera* (2006), elaboradas en el seno del V y VI Programa Marco en Tecnologías de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea. Establecen acciones para impulsar la integración social de colectivos desfavorecidos, entre los que incluyen a «inmigrantes, refugiados y los que buscan asilo político», a través de las bibliotecas públicas.

A continuación se presenta una selección de programas y servicios bibliotecarios para extranjeros desarrollados y ofertados por bibliotecas públicas, como un ejemplo de buenas prácticas bibliotecarias.

### 3. BUENAS PRÁCTICAS BIBLIOTECARIAS

La prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros está definitivamente consolidada en países con larga tradición migratoria, como Estados Unidos o Canadá y son fruto de la colaboración bibliotecaria con organismos, asociaciones, usuarios y agencias de inmigración.

En Estados Unidos, el apoyo de las bibliotecas públicas en la acogida de inmigrantes recién llegados se remonta al siglo XIX, cuando Andrew Carnegie, filántropo de las bibliotecas estadounidenses, defendió su utilidad para que los inmigrantes aprendieran, por sí mismos, la cultura, la democracia y la lengua americana. Desde entonces está plenamente consolidado su papel en la acogida e integración de inmigrantes en la comunidad. El informe titulado *Library Services for Immigrants: A Report on Current Practices*, elaborado por un grupo de trabajo formado por la U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS) y varias bibliotecas, dan muestra de la implicación de las bibliotecas en el hecho migratorio. Este informe contiene sugerencias para la prestación de servicios bibliotecarios a

inmigrantes, para la programación de clases de ciudadanía e idiomas impartidos en las bibliotecas o para la elaboración de guías con información práctica para extranjeros.

En Canadá, las agencias locales de inmigración proporcionan información a los recién llegados sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas, organizan visitas guiadas a las mismas e invitan a los bibliotecarios a dar charlas en los centros de acogida de inmigrantes. Por su parte, las bibliotecas públicas elaboran guías con información práctica sobre la sociedad receptora.

El papel de las bibliotecas públicas españolas en la acogida e integración de inmigrantes es muy diferente al de estos países, debido fundamentalmente a que los centros de servicios sociales comunitarios han sido, desde el comienzo de la llegada de inmigrantes a mediados de los años noventa del pasado siglo, los organismos encargados de gestionar, en casi todos los municipios, los servicios en materia de inmigración. Aún así, en nuestro país existen iniciativas bibliotecarias y proyectos impulsados por las administraciones autonómicas, como el *Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía*<sup>3</sup> o el *Programa Biblioteca Abierta*<sup>4</sup>, de la Comunidad de Madrid, que han puesto de relieve el papel de las bibliotecas públicas como instrumentos válidos para la integración social de los inmigrantes. Desde estos proyectos se ha dotado a las bibliotecas de colecciones en varios idiomas, se han impartido cursos de animación a la lectura o se han celebrado actividades interculturales como medidas para atraer inmigrantes a las bibliotecas.

Los ejemplos de buenas prácticas en la gestión de servicios bibliotecarios para inmigrantes, que a continuación describimos brevemente, son proyectos vivos y servicios actualizados, integrados en aquellos que las bibliotecas prestan habitualmente a sus usuarios:

- *Interkulturelle Bibliothek* (<http://www.interkulturellebibliothek.de>). Servicio electrónico creado por la *Deutscher Bibliotheksverband* que proporciona información, en más de veinte lenguas, sobre colecciones interculturales que poseen las bibliotecas públicas alemanas, ofrece acceso a servicios electrónicos de información

---

<sup>3</sup> <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>

<sup>4</sup> [http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_InfPractica\\_FA&cid=1142625703425&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1273078188154](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142625703425&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1273078188154)

- multilingüe, y facilita direcciones de páginas Web sobre integración social.
- *Newcomers To Canada* (<http://www.torontopubliclibrary.ca/new-to-canada/>). Servicio Web para extranjeros recién llegados de la *Toronto Public Library*, que ofrece información práctica, en varias lenguas, sobre el mercado laboral canadiense y organiza e imparte cursos de búsqueda de información en Internet y cursos para el aprendizaje del idioma.
  - *Library and Archives Canada-Multicultural Resources And Services* (<http://www.collectionscanada.gc.ca/multicultural/>). Servicio mantenido por la Biblioteca Nacional de Canadá que proporciona recomendaciones para crear y desarrollar colecciones interculturales y acceso a servicios de información multilingües y a asociaciones culturales y sociales.
  - *Multicultural Outreach* (<http://boulderlibrary.org/services/multicultural/>). El programa para extranjeros de la *Boulder Public Library* (Colorado, Estados Unidos) organiza grupos de debate, en inglés, sobre literatura árabe, clases de ciudadanía, clases de conversación en inglés, clubes de lectura para nuevos lectores en lengua inglesa, y el proyecto *Reading to End Racism*.
  - *Proyecto Libraries For All* (<http://www.librariesforall.eu/en/about-project>). Proyecto bibliotecario financiado por la Comisión Europea en el que participan bibliotecas públicas e instituciones de Austria, Suecia, Alemania y República Checa. Su objetivo es diseñar un nuevo modelo de biblioteca intercultural que integre los avances tecnológicos, la atención a la diversidad y la aplicación de las estrategias de integración social emanadas de la Unión Europea.
  - *Proyecto FINFO* (<http://www.finfo.dk/emneside-en>). Portal Web elaborado por the *Danish Library Centre for Integration* que ofrece a los extranjeros información práctica, en varios idiomas, sobre los derechos y oportunidades que les brinda la sociedad danesa.
  - *Biblioteques de Barcelona: 10 años +. Nuevos retos, nuevos compromisos*. Es el segundo Plan de bibliotecas elaborado por el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona que recoge las líneas estratégicas para el periodo 2011-2020. Uno de los objetivos transversales del *Plan* es la consolidación de las bibliotecas públicas como espacios de cohesión social a través de diversas acciones, como cursos de alfabetización en el uso de las nuevas tecnologías; el servicio electrónico de consulta de prensa internacional *Diaris*

*del món*; el Proyecto *A l'estiu Barcelona*, para jóvenes recién llegados por el proceso de reagrupación familiar o la organización de cursos de catalán y castellano para extranjeros.

A continuación presentamos parte de una investigación realizada para conocer de primera mano cómo se desarrollaba la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros en la provincia de Almería.

#### **4. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS A EXTRANJEROS EN LA PROVINCIA DE ALMERÍA**

La parte del trabajo de investigación que describimos en este artículo consistió en un estudio comparativo de los servicios bibliotecarios que se prestaban a extranjeros en una selección de bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería consideradas bibliotecas interculturales, y una selección de bibliotecas de la misma provincia consideradas no interculturales. Se denomina formalmente Bibliotecas interculturales a las que participan en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.

El propósito final de nuestro trabajo, a desarrollar en un futuro próximo, es investigar si las bibliotecas públicas contribuyen a la mejora de las relaciones intergrupales entre la población extranjera y la autóctona, pero para ello debíamos analizar primero las condiciones del contexto en el que se desarrollan estas relaciones.

Dada la existencia del *Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía* y la consideración de las bibliotecas públicas municipales como espacios de integración social en los dos Planes Integrales para la integración de inmigrantes en Andalucía, partimos de la hipótesis que existirían diferencias importantes entre las condiciones de la prestación de servicios a extranjeros en las bibliotecas denominadas interculturales y las no interculturales. Decidimos realizar la investigación en Almería porque esta provincia presentaba, según los últimos datos definitivos publicados del Padrón Municipal en el momento de iniciar la investigación<sup>5</sup>, un índice de presencia de po-

---

<sup>5</sup> Media calculada sobre la variable Población (españoles/extranjeros) por comunidades y provincias del Padrón Municipal de 2008 (los últimos datos definitivos publicados al comienzo de la investigación: finales de 2009).

blación extranjera (19,67%) superior a la media andaluza (7,6%) y a la media nacional (11,41%), y unas condiciones de inmigración que la distinguían del resto de las provincias españolas (Pumares, 2004; Pumares e Iborra, 2008).

#### **4.1. Objetivos de la investigación**

Los objetivos fundamentales de la parte de investigación que describimos en este artículo fueron tres. En primer lugar, pretendíamos analizar si nuestra selección de bibliotecas interculturales adoptaban las recomendaciones de las Directrices de la *IFLA*. En segundo lugar, queríamos comparar la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros entre la selección de bibliotecas interculturales y las no interculturales. Finalmente, pretendíamos obtener un perfil de los usuarios extranjeros de las bibliotecas seleccionadas, los servicios que utilizaban, y las relaciones que establecían con otros usuarios de estas bibliotecas, extranjeros o autóctonos.

#### **4.2. Metodología de investigación**

##### *4.2.1. La muestra de investigación*

La muestra de esta investigación estuvo formada por cinco bibliotecas públicas municipales, tres adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y dos no adscritas, radicadas en municipios almerienses con más de cinco mil habitantes, con un mínimo de un 13,10% de extranjeros empadronados, y que presentaban divergencias en cuanto a la procedencia de la población extranjera.

La muestra se seleccionó en función de las características de los municipios y de la adscripción de las bibliotecas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.

Los criterios aplicados en la *selección de municipios* fueron el número de habitantes del municipio, el número de extranjeros empadronados en él y su procedencia. Se seleccionaron municipios con más de cinco mil habitantes porque, según la Ley 7/1985 de Bases del Régimen Local, los que superen este número deben prestar servicio de biblioteca pública. Asimismo, se seleccionaron municipios

con un índice superior al 13,10% de población extranjera porque la media nacional de extranjeros empadronados en España para el año 2008 fue del 13,10%. Finalmente, se procuró seleccionar una muestra de municipios con divergencias en cuanto a la procedencia de la población extranjera empadronada para comprobar si esta variable afectaba a la prestación de servicios bibliotecarios para extranjeros. Atendiendo a los criterios establecidos, seleccionamos cuatro tipos de municipios almerienses: municipios con mayoría de población extranjera de origen comunitario (UE), municipios con mayoría de población extranjera de origen latinoamericano, municipios con mayoría de población extranjera de origen africano y municipios cuya población extranjera fuese al cincuenta por ciento (o muy aproximado) de origen comunitario y al cincuenta por ciento de origen extracomunitario.

La selección de las bibliotecas se basó en tres criterios. Por una parte, se seleccionaron únicamente bibliotecas públicas municipales, pertenecientes a la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, para mantener la uniformidad de la muestra en la normativa que le es de aplicación y en las funciones que le son asignadas, en virtud de la Ley 16/2003 del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. Por otra parte, se seleccionaron tres bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía (que reciben la denominación de bibliotecas interculturales a raíz de dicha adscripción) y otras tres bibliotecas públicas municipales no adscritas a dicho Proyecto. La muestra final quedó compuesta por cinco bibliotecas porque una de las tres bibliotecas públicas municipales no adscritas al Proyecto se negó a participar en la investigación. No seleccionamos ninguna otra biblioteca en su lugar porque el municipio en el cual está ubicada era el único de toda la provincia de Almería con más de cinco mil habitantes, con más del 13% de población extranjera empadronada y con mayoría de población extranjera de origen comunitario. En el cuadro 1 aparecen las bibliotecas que participaron en la investigación con los datos utilizados para su selección y los códigos utilizados para referirnos a ellas al analizar y comentar los resultados obtenidos.

CUADRO 1  
MUESTRA DE BIBLIOTECAS Y MUNICIPIOS  
SELECCIONADOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Código Biblioteca	Ubicación	Total población	% Extranjeros	% Comunitarios	% Extracomunitarios
<i>BNI1: Biblioteca No Intercultural 1</i>	Levante	12.596	23,53%	46,19%	53,78%: 41,15% Africanos 48,62% Latinoamericanos 9,03% Europeos
<i>BNI2: Biblioteca No Intercultural 2</i>	Levante	8.013	29,38%	36,53%	63,47%: 26,77% Africanos 68,01% Latinoamericanos 2,21% Europeos
<i>BI1: Biblioteca Intercultural 1</i>	Poniente	21.515	26,98%	25,03%	74,97%: 68,95% Africanos 25,37% Latinoamericanos 4,83% Europeos
<i>BI2: Biblioteca Intercultural 2</i>	Poniente	80.987	32,65%	24,27%	75,73%: 82,09% Africanos 11,88% Latinoamericanos 5,13% Europeos
<i>BI3: Biblioteca Intercultural 3</i>	Poniente	8.102	27,65%	12,68%	87,32%: 96,01% Africanos 1,99% Latinoamericanos 1,94% Europeos

FUENTE: Padrón Municipal 2008.

#### 4.2.2. Instrumentos de recogida de datos

Se empleó una metodología de investigación cualitativa, utilizando la entrevista estandarizada programada (Vallés, 2003) como principal instrumento de recogida de datos, complementada con dos cuestionarios: uno de respuestas dicotómicas (si/no) y otro con preguntas referidas a datos concretos de las bibliotecas seleccionadas. Este tipo de entrevista permitía comparar la prestación de servicios a extranjeros entre ambos grupos de bibliotecas porque se utilizaron

los mismos enunciados de las preguntas, y en el mismo orden, para entrevistar a todos los bibliotecarios.

La entrevista se estructuró en trece temas contemplados en las Directrices de la *IFLA*:

- Recursos humanos.
- Dependencia.
- Financiación.
- Estructura.
- Planificación y reglamentación de la Biblioteca.
- Usuarios.
- Colección de la Biblioteca.
- Servicios bibliotecarios.
- Actividades ofertadas por la Biblioteca.
- Edificio e instalaciones de la Biblioteca.
- Servicios Web.
- Cooperación.
- Marketing.

El resultado fue un guión de entrevista con doscientas noventa y seis preguntas. Como esto era algo inabarcable para plantearlo en una sola entrevista, se revisó el guión, eliminando algunas preguntas prescindibles para la investigación y adaptando las preguntas a dos cuestionarios y a una entrevista.

En los tres instrumentos de recogida de datos incluimos diferentes *tipos de preguntas* que se pueden clasificar, según Merton y Kendall (cit. en Vallés, 2003) en función de su grado de estructuración, como *preguntas desestructuradas*, *preguntas semiestructuradas* y *preguntas estructuradas*. Se utilizaron preguntas estructuradas para el cuestionario de respuestas dicotómicas, para el cuestionario sobre datos concretos de la biblioteca y para algunas preguntas de la entrevista. Las preguntas semiestructuradas se emplearon en la entrevista, al igual que las preguntas desestructuradas.

#### 4.2.3. *Procedimiento*

Los bibliotecarios de la muestra de bibliotecas constituyeron la única fuente de información en el trabajo de campo de la investigación debido a la inexistencia de otras fuentes que proporcionasen información sobre estas bibliotecas.

La primera toma de contacto con las bibliotecas se realizó telefónicamente entre diciembre de 2009 y enero de 2010 y las entrevistas a los bibliotecarios se realizaron también en estos meses.

El registro de las entrevistas se realizó con grabadora de voz, con el conocimiento y el consentimiento previo de los entrevistados.

Cuando la entrevista terminaba, se les entregaban los dos cuestionarios impresos para que los cumplimentasen.

El guión de entrevista fue diseñado para una duración aproximada de unos cincuenta minutos.

#### 4.2.4. *Tratamiento y análisis de los datos*

Las entrevistas se transcribieron literalmente y, una vez ordenados los datos, se establecieron categorías a partir de los temas tratados en las entrevistas y en los cuestionarios.

Finalmente se establecieron siete categorías a analizar:

- Estudio de usuarios y análisis de necesidades.
- Recursos de información.
- Recursos humanos.
- Servicios bibliotecarios.
- Actividades culturales y de fomento de la lectura.
- Difusión de la biblioteca y marketing bibliotecario.
- Usuarios extranjeros en la biblioteca.

### 4.3. **Análisis de resultados**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las categorías mencionadas anteriormente, tomando como referencia las recomendaciones establecidas en las Directrices de la *IFLA*.

#### 4.3.1. *Estudio de usuarios y análisis de necesidades*

Las Directrices de la *IFLA* establecen que la prestación de servicios bibliotecarios interculturales requiere la realización de estudios de población de los lugares donde se presten los servicios y de estudios para evaluar las necesidades de dicha población. La finalidad de estos estudios es identificar y tipificar a los usuarios potenciales

de la biblioteca; conocer la opinión de la población acerca de la biblioteca y sus servicios; identificar las lagunas existentes entre los servicios prestados y las necesidades manifestadas por la población; y recopilar información necesaria para planificar servicios, a corto y largo plazo, que cubran las necesidades de la población.

En nuestro estudio:

- Sólo las bibliotecas interculturales conocían la composición de la población extranjera de sus municipios.
- Ninguna de las bibliotecas realizaba estudios de necesidades de usuarios ni estudios de población, aunque todas manifestaron que consideraban las sugerencias y desideratas de sus usuarios para completar las colecciones.

La razón de que las bibliotecas interculturales conocieran la composición de la población extranjera de sus municipios es que el *Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía* pedía un informe del padrón a las bibliotecas que solicitaban su adscripción. Sin embargo, ello no equivale a realizar un estudio de población porque el Padrón municipal recoge únicamente datos básicos sobre la identificación de los empadronados (nombre, fecha y lugar de nacimiento, sexo, domicilio, nacionalidad y número del Documento Nacional de Identidad o, tratándose de extranjeros, del documento que lo sustituya).

#### 4.3.2. Recursos de información

Algunas de las recomendaciones de las Directrices de la *IFLA* en relación con la creación y el desarrollo de la colección intercultural son:

- Mantenimiento de una colección representativa de las lenguas y de las culturas de la comunidad a la que sirve, que esté disponible en distintos formatos y que cubra distintas temáticas.
- Desarrollo de la colección en el marco de una política de gestión, elaborada en colaboración con las asociaciones de inmigrantes presentes en la comunidad e incluida en la política general de gestión de la colección de la biblioteca.
- Cooperación con otras bibliotecas en la selección, adquisición y catalogación de la colección intercultural, con la finalidad de hacer un mejor uso de los recursos, de prevenir duplicados y de rentabilizar el presupuesto.

- Acceso a servicios electrónicos multilingües con información práctica para inmigrantes y otros recién llegados sobre la vida en el país de acogida o sobre las normas nacionales, regionales o locales.

En nuestro estudio:

- Sólo las bibliotecas interculturales poseían una colección intercultural, diferenciada del resto de la colección.
- Sólo las bibliotecas interculturales actualizaban la colección intercultural en función de la composición de la población extranjera de sus municipios.
- La actualización de la colección intercultural se realizaba sin planificación previa, de forma irregular, sin consultar guías de recursos interculturales ni a las asociaciones de inmigrantes.

La colección intercultural de las bibliotecas interculturales procedía del lote fundacional donado por el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía en el momento de su adscripción, y su composición estaba determinada por la procedencia de la población extranjera del municipio donde se ubicaba la biblioteca. Sin embargo, el desarrollo y la actualización de esta colección por parte de las bibliotecas lo realizaba cada biblioteca por su cuenta, sin una planificación previa, de forma irregular; sin consultar guías de recursos interculturales ni a las asociaciones de inmigrantes las nuevas adquisiciones.

Todas las bibliotecas investigadas presentaban las mismas carencias:

- Ninguna biblioteca estaba suscrita a prensa internacional, a pesar de la fuerte presencia de extranjeros en sus municipios.
- Ninguna biblioteca ofrecía acceso a recursos de información electrónicos (libros, revistas y bases de datos), a pesar de que todas las bibliotecas poseían ordenadores con acceso a Internet.
- Ninguna biblioteca elaboraba ni ofrecía acceso a recursos con información práctica para extranjeros, a pesar de que la Biblioteca de Andalucía elaboró la Web «Andalucía Entreculturas», dirigida a los extranjeros que viven en esta comunidad autónoma.

#### 4.3.3. *Recursos humanos*

Las Directrices de la *IFLA* recomiendan que la composición del personal de las bibliotecas refleje la multiculturalidad de la comu-

nidad en la que prestan sus servicios. Así mismo, recomienda a las autoridades bibliotecarias el diseño de programas de formación para los bibliotecarios con la finalidad de que puedan atender la diversidad cultural.

El presente estudio analizó también la dotación de recursos humanos en las bibliotecas seleccionadas por entender que este es un aspecto clave para planificar y desarrollar adecuadamente los servicios bibliotecarios dirigidos a extranjeros.

Todas las bibliotecas investigadas presentaban las mismas carencias:

- Escasa dotación de recursos humanos.
- Ausencia de formación intercultural para los bibliotecarios.

#### 4.3.4. *Servicios bibliotecarios*

Las Directrices de la *IFLA* recomiendan a las bibliotecas que planifiquen y programen los servicios dirigidos a los extranjeros y los incluyan en el plan general de la biblioteca con el objeto de que puedan servir como guía a bibliotecarios y a usuarios.

En nuestro estudio:

- Todas las bibliotecas ofrecían los mismos servicios, y en igualdad de condiciones, a todos los usuarios: lectura en sala, préstamo (a domicilio, colectivo e interbibliotecario) y acceso público a Internet.
- Los usuarios extranjeros de estas bibliotecas gozaban de los mismos servicios que los usuarios autóctonos, pero ello no significa que la biblioteca ofreciera los servicios que necesitaban los usuarios extranjeros.

Sin embargo, en nuestra investigación resultaba imposible afirmar o negar este último supuesto porque, como hemos explicado anteriormente, las bibliotecas no realizaban estudios de necesidades de usuarios sobre los cuales modificar o establecer nuevos servicios, ni estudios de satisfacción de usuarios para evidenciar las opiniones sobre los servicios existentes.

#### 4.3.5. *Actividades culturales y de fomento de la lectura*

Las Directrices de la *IFLA* encomiendan a las bibliotecas el fomento de la interacción entre grupos de distintas culturas a través de la realización de actividades culturales y formativas. Ello requie-

re la colaboración de la biblioteca con otros servicios públicos de la comunidad y con asociaciones y miembros de la comunidad intercultural.

En nuestro estudio:

- Todas las bibliotecas ofertaban las mismas actividades a todos los usuarios: celebración del Día del libro, de la Biblioteca o de Andalucía; visitas guiadas a la biblioteca; actividades de animación a la lectura; y organización de clubes de lectura.
- La realización de actividades interculturales era muy escasa en algunas bibliotecas y en otras era inexistente, al igual que la realización de actividades formativas y de alfabetización.
- Ninguna biblioteca incluía actividades interculturales en su programación anual de actividades.
- Todas las bibliotecas mantenían contacto con los centros educativos de su municipio.
- Ninguna biblioteca mantenía contacto con las asociaciones de inmigrantes de su municipio.

A pesar de esto, todos los bibliotecarios entrevistados consideraban positiva la realización de actividades interculturales y algunos de ellos las concibían como un instrumento de integración social.

#### 4.3.6. *Difusión de la biblioteca y marketing bibliotecario*

Las Directrices de la *IFLA* recomiendan a las bibliotecas que desarrollen estrategias de marketing para publicitar sus servicios y actividades entre la comunidad intercultural y consideran que la difusión de la Web de la biblioteca en los idiomas más hablados en la comunidad es una herramienta muy potente de difusión y marketing.

Las bibliotecas investigadas no publicitaban adecuadamente sus servicios y actividades porque:

- Ninguna poseía página Web, a pesar de que el Ministerio de Cultura facilita gratuitamente un programa para hacerla.
- Sólo una biblioteca intercultural comenzó a utilizar la red social Facebook para difundir sus servicios y actividades, con posterioridad a la realización de esta investigación.
- Sólo una biblioteca intercultural difundía materiales de propaganda sobre la biblioteca (dípticos, marca páginas, pósters) en dos idiomas, el castellano y el árabe.

#### 4.3.7. Usuarios extranjeros en la biblioteca

Como se señaló anteriormente, uno de los criterios aplicados para la selección de la muestra de esta investigación fue la procedencia de la población extranjera de los municipios. Con ello se pretendía averiguar si esta variable influía en la prestación de servicios bibliotecarios y afectaba a las relaciones que se establecían entre los usuarios. Para tipificar a los usuarios que visitaban estas bibliotecas se establecieron tres criterios: la procedencia, el sexo y la edad.

En nuestro estudio:

- Los hombres magrebíes son el grupo mayoritario de usuarios extranjeros en las bibliotecas interculturales.
- Los ecuatorianos, de ambos sexos y de todas las edades, son el grupo mayoritario de usuarios extranjeros en las bibliotecas no interculturales.
- La procedencia de los usuarios extranjeros determina la composición de la colección en la muestra de bibliotecas interculturales pero no en las bibliotecas no interculturales.
- Las relaciones entre usuarios están determinadas por la edad, siendo los niños y niñas quienes más se relacionan entre ellos, sin que importe su origen.

Si tomamos en consideración la procedencia, los usuarios de origen magrebí son el grupo mayoritario de usuarios extranjeros en las bibliotecas interculturales y los ecuatorianos en las no interculturales debido a la distribución espacial de extranjeros en la provincia de Almería (ver cuadro 1). Según estimaciones de los bibliotecarios-as, en las bibliotecas interculturales el grupo secundario de usuarios extranjeros estaba conformado por senegaleses, rusos, rumanos, búlgaros y polacos, y en las no interculturales por colombianos y peruanos.

Por sexo y edad, todas las bibliotecas interculturales coincidieron en que sus usuarios extranjeros eran, mayoritariamente, hombres magrebíes, aunque también era importante la presencia de hombres senegaleses y de mujeres rusas. Los niños y adolescentes son el segundo grupo de usuarios extranjeros que más visitaba las bibliotecas interculturales y lo hacían siempre en horario de tarde. Entre este colectivo, según los discursos de los bibliotecarios, no se apreciaban grandes diferencias por sexo.

En las bibliotecas no interculturales acudían, en igual medida, adultos y niños-as, hombres y mujeres, según declaraciones de los bibliotecarios-as.

La segunda conclusión que extraemos en esta categoría de análisis es que la procedencia de los usuarios extranjeros determinaba la composición de la colección de la muestra de bibliotecas interculturales, pero no influía en la prestación del resto de los servicios de las bibliotecas.

En tercer lugar, nuestro trabajo muestra que las relaciones entre usuarios parecen estar muy marcadas por la edad. Todas las bibliotecas seleccionadas coincidieron en que los niños-as son quienes más se relacionaban entre ellos, sin que importara su origen, y en que estas relaciones se establecían en el colegio; las relaciones que se producían en la biblioteca eran una prolongación de las anteriores. Los adultos, por regla general, se relacionaban menos. Los adolescentes eran, en opinión de algunos de los bibliotecarios entrevistados, el grupo de edad más problemático en las relaciones.

Finalmente, puede señalarse que casi todas las bibliotecas seleccionadas declararon tener un número aceptable de usuarios extranjeros, y manifestaron que este número podría aumentar si se organizaran actividades de carácter intercultural o de alfabetización. De hecho, todas las bibliotecas seleccionadas valoraron muy positivamente la presencia de usuarios extranjeros, definiéndola con términos tales como «riqueza» o «aprendizaje».

## **5. CONCLUSIONES**

El objetivo fundamental de este artículo era mostrar que las bibliotecas públicas pueden ser un instrumento para la integración social de los extranjeros, si en sus funciones se toman en consideración una serie de buenas prácticas fundamentadas en publicaciones internacionales sobre la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros. Para ello, además de un análisis y revisión de estas publicaciones y buenas prácticas, realizamos una investigación en cinco bibliotecas (interculturales y no interculturales) de la provincia de Almería.

Como se ha podido comprobar en la primera parte del artículo, la función mediadora de las bibliotecas públicas en el proceso de

integración social de los extranjeros está respaldada por las publicaciones de organismos bibliotecarios de relevancia internacional como la *IFLA*, la *ALA* o *The Library Board of Victoria*, y por Proyectos europeos, como el *Proyecto Pullman* y el *Proyecto Calimera*. Aunque los principios y las recomendaciones recogidos en estas publicaciones no son de obligado cumplimiento, al carecer de un carácter legal, sí están incorporados en las políticas bibliotecarias de casi todos los países occidentales.

Los ejemplos de buenas prácticas bibliotecarias que se presentan en el artículo demuestran que países y regiones con larga tradición inmigratoria, como Canadá, Estados Unidos o Cataluña tienen asumido este papel mediador.

Si la teoría lo respalda y la práctica lo demuestra, estamos en condiciones de afirmar que las bibliotecas públicas son importantes agentes facilitadores del proceso de aculturación de extranjeros y autóctonos. Con esta premisa y con el conocimiento de la existencia del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, intentamos comprobar, a través de una investigación, si las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería adscritas al Proyecto (bibliotecas interculturales) tenían asumido ese papel facilitador, y conocer las diferencias entre esas bibliotecas y las no adscritas al Proyecto (bibliotecas no interculturales).

El análisis de los datos obtenidos en esta investigación a través de entrevistas y cuestionarios realizados a cinco bibliotecas de la provincia (3 interculturales y 2 no interculturales), localizadas en municipios con características diferenciales en cuanto al número y nacionalidad de sus habitantes, ponen de manifiesto varias conclusiones referidas tanto a las características de la prestación de servicios de las bibliotecas como al perfil de los usuarios y sus relaciones intergrupales.

En primer lugar, consideramos que las bibliotecas interculturales no tienen asumido el papel mediador-facilitador del proceso de aculturación de autóctonos y extranjeros por las siguientes razones:

- Las bibliotecas estudiadas no adoptan las recomendaciones establecidas en las Directrices de la *IFLA*.
- Ofrecen los mismos servicios y en igualdad de condiciones a todos los usuarios, nacionales y extranjeros, pero no han desarrollado servicios orientados a facilitar la inclusión social de los extranjeros, ni han organizado actividades para facilitar la interacción entre usuarios de distintas culturas.

- Poseen una colección intercultural formalmente establecida, acorde con la procedencia de la población extranjera del municipio donde se encuentran, pero su desarrollo no se está realizando de forma planificada.

En segundo lugar, la única diferencia existente entre las bibliotecas interculturales y las no interculturales de nuestro estudio es que las primeras poseen la colección intercultural porque la recibieron automáticamente al adscribirse al Proyecto de Bibliotecas Interculturales en Andalucía.

Esta ausencia de diferencias entre las bibliotecas de nuestro estudio se hace más evidente aún cuando analizamos sus deficiencias, que son compartidas prácticamente en su totalidad. Así, todas las bibliotecas conocen la composición de la población extranjera de sus municipios, pero ninguna elabora estudios de usuarios; todas reciben directamente las sugerencias y desideratas de sus usuarios, pero ninguna elabora estudios de satisfacción de los mismos; no participan en proyectos de adquisición cooperativa de recursos electrónicos porque ninguna ha desarrollado una colección electrónica (a pesar de que todas disponen de acceso a Internet); todas las bibliotecas están dotadas con muy pocos recursos humanos y no existe formación para que este personal pueda afrontar la diversidad cultural de sus usuarios; ninguna de las bibliotecas plantea servicios específicos para la población extranjera; prácticamente no planifican ni llevan a la práctica actividades de carácter intercultural; ninguna de las bibliotecas posee página Web y sólo una de ellas difunde materiales de propaganda en más de un idioma.

En tercer lugar, y centrándonos en el perfil de los usuarios extranjeros de las bibliotecas seleccionadas y en las relaciones que establecen con otros usuarios (uno de los objetivos de nuestra investigación), podemos afirmar que existen diferencias entre las bibliotecas interculturales y las no interculturales de nuestro estudio.

En las bibliotecas interculturales analizadas el grupo mayoritario de usuarios, según su procedencia, fue el de origen magrebí (fundamentalmente marroquíes). Por sexo y edad, los usuarios extranjeros fueron mayoritariamente hombres adultos. En el caso de las bibliotecas no interculturales del estudio, los usuarios de origen latinoamericano (fundamentalmente ecuatorianos), fueron el grupo más numeroso y no se encontró una composición homogénea por sexo y/o edad (hombres, mujeres y niños-as acudían en igual medida).

Finalmente, de acuerdo con las manifestaciones de los-as bibliotecarios-as entrevistados, las relaciones que establecían los usuarios extranjeros con otros usuarios extranjeros o con usuarios autóctonos estaban muy marcadas por la edad, siendo los niños-as quienes más se relacionaban entre ellos (como una prolongación de sus relaciones escolares), sin que importara su origen. Y esto ocurría tanto en las bibliotecas interculturales como en las no interculturales.

La conclusión general de este artículo es que la función mediadora de la biblioteca pública en el proceso de integración social de los extranjeros está sólidamente respaldada por las publicaciones bibliotecarias reseñadas y ampliamente demostrada por las buenas prácticas bibliotecarias realizadas en aquellos lugares donde se siguen las recomendaciones y directrices de estos organismos internacionales. Sin embargo, ninguna de las bibliotecas seleccionadas en nuestra investigación tenía asumida esa función, a pesar de que tres de ellas participaban en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía y de que los dos Planes Integrales para la integración de inmigrantes en Andalucía consideran las bibliotecas públicas espacios de integración social. Ello nos induce a pensar que en la comunidad autónoma de Andalucía existe un notable interés político en utilizar las bibliotecas públicas como herramienta para la integración social de los extranjeros. Sin embargo, es evidente que algo ha fallado en la práctica. Nuestra investigación muestra claramente que no existen servicios específicos para extranjeros ni actividades interculturales en las bibliotecas interculturales analizadas, y que éstas, en comparación con las no interculturales, presentan más parecidos que diferencias en prácticamente la totalidad de las categorías analizadas.

## 6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (2007): *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services*. Chicago, ALA (<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>).

ANDALUCÍA (2007): *2 Plan Integral para la Inmigración en Andalucía 2006-2009*. Sevilla, Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias ([http://www.juntadeandalucia.es/empleo/www/adjuntos/publicaciones/1\\_1841\\_II\\_plan\\_inmigracion.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/www/adjuntos/publicaciones/1_1841_II_plan_inmigracion.pdf)).

- ARRANZ, J. J. (2007): «Las bibliotecas públicas, espacios para la cohesión social. Proximidad e inclusión en las bibliotecas públicas de Barcelona», en *73.<sup>rd</sup> IFLA General Conference and Council* (<http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Arranz-en.pdf>).
- BAILAC, A.; MUÑOZ, M., y TERMA, J. (2010): «Bibliotecas de Barcelona: construimos el presente mirando al futuro», en *BiD: textos universitaris de biblioteconomia y documentació* 25 (<http://www.ub.edu/bid/25/bailac2.htm>).
- BIBLIOTEQUES DE BARCELONA (2011): *Biblioteques de Barcelona: 10 anys +. Nous reptes i noves oportunitats* ([http://issuu.com/bibliotequesbcn/docs/bb\\_propostes2020](http://issuu.com/bibliotequesbcn/docs/bb_propostes2020)).
- COMISIÓN EUROPEA (2006): *Calimera Guidelines: Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resources* (<http://www.calimera.org/Lists/Country%20files/Forms/DispForm.aspx?ID=119>).
- (2002): *Public Libraries Mobilising Advanced Networks* (<http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>).
- ESCOLAR, H. (1987): *Historia de las bibliotecas*. Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- ESPAÑA (1985): Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases del Régimen Local ([http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1325/1/Ley\\_%20Reg%20Bases\\_RLocal\\_1985.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1325/1/Ley_%20Reg%20Bases_RLocal_1985.pdf)).
- FONTANA, A., y FREY, J. H. (2005): «The interview: From neutral stance to political involvement», en N. K. DENZIN e Y. S. LINCOLN, *The Sage handbook of qualitative research*, pp. 695-727. Thousand Oaks, Sage.
- GARCÍA, F. (2009): *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón, Trea.
- GIMENO, J.; LÓPEZ, P., y MORILLO, M.J. (coords.) (2007): *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón, Trea.
- GONZÁLEZ, A. (1998): «La biblioteca pública uno de los protagonistas en la integración de la población inmigrante», en *V Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares*, pp. 71-82. Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS y ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (2001): *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>).
- (2006): *Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*. The Hage, IFLA (<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>).
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (2009): *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. The Hage, IFLA (3.<sup>rd</sup> ed.) (<http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>).

- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (1988): *Pautas para bibliotecas públicas preparadas por la sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB*. Madrid, Dirección General del Libro y Bibliotecas (<http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/432/1/pautasfiab.PDF>).
- LIBRARY BOARD OF VICTORIA (2001): *Responding to our diversity. Multicultural library service guidelines for Victorian public libraries*. Victoria, Australia, Library Board of Victoria (<http://www.openroad.net.au/mcl/archive/guidelines2001.pdf>).
- MUÑOZ, A. (2008): «De una biblioteca a otra», en *El País.com*, del 3 de mayo ([http://www.elpais.com/articulo/narrativa/biblioteca/elpepuculbab/20080503elpbabnar\\_1/Tes](http://www.elpais.com/articulo/narrativa/biblioteca/elpepuculbab/20080503elpbabnar_1/Tes)).
- NAVAS, M. S.; PUMARES, P.; SÁNCHEZ-MIRANDA, J.; GARCÍA, M. C.; ROJAS, A. J.; CUADRADO, I.; ASENSIO, M., y FERNÁNDEZ-PRADOS, J. S. (2004): *Estrategias y actitudes de aculturación: la perspectiva de los inmigrantes y de los autóctonos en Almería*. Sevilla, Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA e INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (1994): *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>).
- PUMARES, P., e IBORRA, J.F. (2008): «Población extranjera y política de inmigración en Andalucía», en *Política y sociedad* 45 (1), pp. 41-60.
- SOLÉ, I. (2004): «Los colores de la biblioteca pública. Los retos de la nueva ciudadanía», en *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* ([http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/7111/1/CongresoNacionalBP\\_02.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/7111/1/CongresoNacionalBP_02.pdf)).
- TAYLOR, S. J., y BOGDAN, R. (2002): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós.
- UNITED STATES CITIZENSHIP AND IMMIGRATION SERVICES (2006): *Library Services for Immigrants: A Report on Current Practices* (<http://www.uscis.gov/USCIS/Office%20of%20Citizenship/Citizenship%20Resource%20Center%20Site/Publications/PDFs/G-1112.pdf>).
- VALLES, M. S. (2009): *Entrevistas cualitativas*. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- (2003): *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, Síntesis.

