

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INTERCULTURALES EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE ALMERÍA¹

Luisa María Cervantes Martínez y Marisol Navas Luque

Universidad de Almería

El presente trabajo pretende analizar la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros, denominados a partir de ahora servicios bibliotecarios interculturales, en una selección de bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería. Partimos de la hipótesis de que las bibliotecas públicas son lugares adecuados para desarrollar acciones que fomenten el contacto intergrupual favorable entre la población extranjera y la autóctona, facilitando así la integración social.

Las bibliotecas públicas cumplen una función social que está implícita en su origen y es reconocida, como veremos más adelante, en diversos documentos elaborados por la UNESCO en colaboración con asociaciones bibliotecarias internacionales.

Las primeras bibliotecas públicas fueron impulsadas en Inglaterra, a mediados del siglo XIX, por un grupo de personas en su afán de lucha contra el alcoholismo:

La idea tuvo tal fuerza que las bibliotecas ofrecían en su propaganda, además de libros y periódicos, juegos para hombres, buena lumbr e iluminación, café, pasteles, tabaco y bebidas no alcohólicas (Escolar, 1987: 369).

En la España de la II República las bibliotecas públicas fueron uno de los instrumentos utilizados para la transformación social. Las Misiones Pedagógicas crearon 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 y Bibliotecas Municipales.

El respaldo internacional a la biblioteca pública como agente social se produce en la segunda mitad del siglo XX, cuando organismos como la UNESCO y la IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*, en adelante IFLA) consideran que las bibliotecas públicas son un instrumento para fomentar la educación, promover y preservar la cultura y difundir la información entre todos los ciudadanos.

La doctrina de la UNESCO se haya contenida en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*, publicado por primera vez en 1949. Uno de los principios incluidos en esta última edición es la prestación de servicios a todos los ciudadanos por igual:

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 (Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, 1994).

Los principios marcados por el *Manifiesto* son ampliamente desarrollados por las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La función social de la biblioteca pública está explícitamente reconocida en las *Directrices*:

Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar "el salón de la comunidad" (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001:12).

Si tomamos en consideración los principios enunciados en el *Manifiesto* y las recomendaciones incluidas en las *Directrices*, encontramos varias razones que convierten a las bibliotecas públicas en lugares adecuados para desarrollar acciones que fomenten la integración social y disminuyan las desigualdades:

- Son instituciones financiadas en su totalidad con fondos públicos; por tanto están al servicio de todos los ciudadanos por igual.
- Son instituciones consideradas centros de apoyo a la educación formal, en todos sus niveles, y a la educación no formal. Por ello, son lugares propicios para organizar cursos de idiomas, programas de educación de adultos, campañas de alfabetización en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y para facilitar la autoformación.

¹ El presente texto constituye parte del Trabajo Fin de Máster del Máster Oficial de Estudios Migratorios, Desarrollo e Intervención Social de la Universidad de Almería (curso 2009-2010).

- Son centros de información, que recopilan, gestionan y difunden información de diversos tipos y en varios formatos, abiertos a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.
- Son instituciones culturales, tanto por las colecciones que albergan como por las actividades culturales que organizan y se celebran en sus instalaciones. Las colecciones deben reflejar todas las culturas presentes en la comunidad, disponer de materiales en todos los idiomas en los que habla la población y respaldar sus tradiciones. Las actividades culturales deben organizarse en colaboración con otras instituciones y asociaciones de su comunidad.
- Son instituciones neutrales, libres de posicionamientos religiosos, políticos e ideológicos.
- Las bibliotecas públicas prestan sus fondos y sus servicios más allá de sus instalaciones a ciudadanos que, por cualquier motivo, no pueden acudir a la biblioteca a través de bibliobuses, servicios a hospitales, servicios a domicilio, o servicios a presos.

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. En este sentido, 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 (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001: 13).

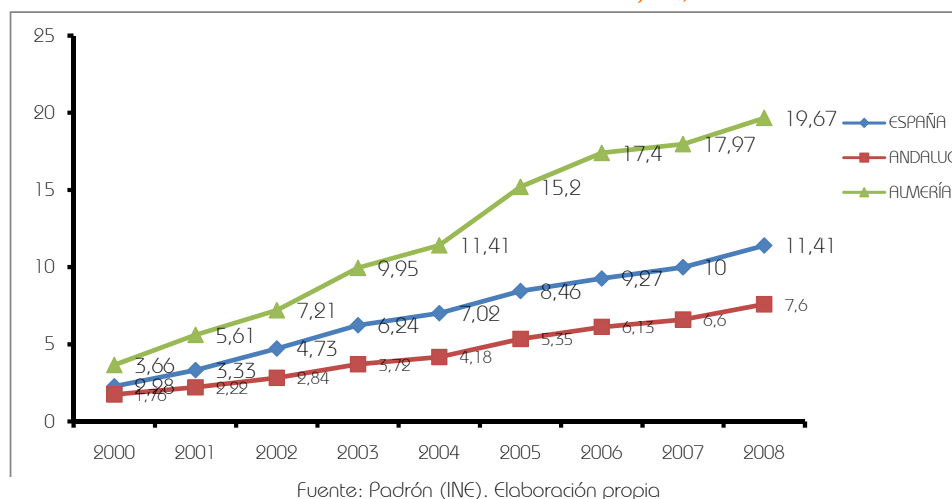
Las conclusiones de una investigación reciente sobre la aplicación del Modelo Ampliado de Aculturación Relativa (MAAR) a rumanos y ecuatorianos en Andalucía, sostienen que:

Emprender acciones encaminadas a facilitar una mejor, y más intensa, relación entre los miembros de los diferentes grupos podría llevar a un mejor conocimiento y estima por los valores del exogrupo, al tiempo que prevemos que reduciría, al menos en parte, la dimensión y la influencia de los diferentes componentes del prejuicio (Navas y Rojas, 2010: 243).

Tomando en consideración los factores señalados anteriormente, así como las conclusiones mencionadas, creemos que las bibliotecas públicas municipales, en general, son lugares adecuados para desarrollar acciones encaminadas a fomentar el contacto intergrupal favorable. Estas acciones tendrían una repercusión muy positiva en las bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería debido a las características que presenta el fenómeno migratorio en esta provincia y que describiremos a continuación.

La provincia de Almería ha estado sujeta, desde finales del siglo XIX hasta la actualidad, a fuertes flujos migratorios de salida y entrada de personas. Hasta principios de la década de los 80 Almería era tierra de emigrantes; sin embargo, la etapa comprendida desde los años ochenta hasta la actualidad se caracteriza por el proceso inverso. A partir de finales de los años ochenta los extranjeros no comunitarios van a tener una participación cada vez más importante en el flujo inmigratorio, pero a partir del año 2000 es cuando la entrada de extranjeros en Almería y en el resto de España se ha incrementado de manera vertiginosa (ver gráfico 01). La media provincial de extranjeros (20,43%)² ha superado desde el año 2000 a la media andaluza (8,85%) y a la media nacional (13,10%).

Gráfico 01. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA, 2000-2008



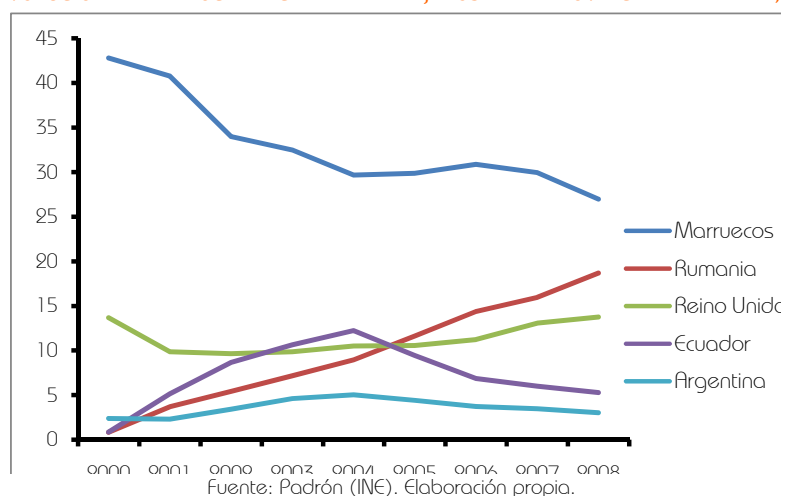
Según los resultados de diversas investigaciones desarrolladas por Pumares e Iborra (2008)³, la inmigración en la provincia de Almería presenta las siguientes características:

² Media calculada sobre la variable Población (españoles / extranjeros) por comunidades y provincias del Padrón Municipal.

³ Las cifras aportadas han sido calculadas sobre la Revisión del Padrón Municipal de 2008 y, aunque en la mayoría de los casos confirman las tendencias aportadas por estos autores, en otros las modifican levemente. Se han extraído datos del Padrón municipal de 2008 porque al comienzo de esta investigación, noviembre de 2009, estos eran los últimos datos definitivos publicados. Para calcular la

- La mayoría de la población extranjera en Almería durante la década de los 90 era de origen africano (fundamentalmente marroquíes) o comunitario (fundamentalmente británicos). Sin embargo, a partir de 2001 la composición por orígenes de esta población ha variado sustancialmente debido a la llegada de extranjeros de otras procedencias, fundamentalmente sudamericanos y europeos del Este (ver gráfico 02.).

Gráfico 02. EVOLUCIÓN DE LA PROCEDENCIA DE EXTRANJEROS EN LA PROVINCIA DE ALMERÍA, 2000-2008.



- Desigual distribución de la población extranjera en la provincia, con una concentración muy marcada en el litoral. El Poniente almeriense constituye la principal aglomeración de extranjeros de la provincia, con una tasa del 41,67% con respecto al total de extranjeros empadronados en la provincia. En el Levante hay que distinguir el municipio de Níjar del resto porque posee un elevado porcentaje de población extranjera (39,69%), con predominio de los extranjeros extracomunitarios (60,29%). El Levante Norte está constituido por municipios en los cuales la población extranjera de origen comunitario supera a la población autóctona, como en los casos de Arboleas (62,59%) o Partaloa (57,26%), y por municipios con fuerte presencia de extranjeros extracomunitarios, como Pulpí, con un 29,38% de población extranjera (la mayoría procedente de países extracomunitarios, 63,47%).
- A nivel laboral, la mayoría de trabajadores extranjeros se encuentran empleados en el sector agrario (49,89%) y en el sector servicios (73,40% de las cotizaciones en el régimen general de la seguridad social), tal y como reflejan las cifras de altas laborales en la seguridad social por régimen de afiliación (Anuario de Extranjería, 2008).
- La situación de la vivienda destaca por la dificultad de muchos trabajadores extracomunitarios, sobre todo de origen magrebí y subsahariano, para acceder a una vivienda digna debido a la conjunción de diversos factores, que van desde los prejuicios y el rechazo social hasta las dificultades de los propios extranjeros para lograr los recursos necesarios para afrontar un alquiler mensual (Checa, 2007).

Tomando en consideración este contexto de inmigración se evidencia que ésta es un fenómeno estructural, que ha transformado la composición y la estructura social de la provincia de Almería, con el cual debemos aprender a convivir. Hablamos de personas que van a permanecer aquí durante un largo período de tiempo y que, en muchos casos, nunca van a regresar a su país de origen. Por ello, resulta imprescindible que las administraciones públicas diseñen estrategias de intervención que faciliten la convivencia intergrupales. Estas estrategias deberían abordarse desde distintos frentes, de forma coordinada. Y uno de esos frentes, en nuestra opinión, es el de la cultura, con la consideración de las bibliotecas públicas municipales como elemento aglutinador porque son espacios para la educación, la cultura, la información y el encuentro.

Entendemos que las relaciones intergrupales favorables se establecen si el contexto y las características del mismo las propician. Por ello, nuestro objetivo general ha sido conocer los servicios que las bibliotecas públicas municipales interculturales de la provincia de Almería prestan a la población extranjera radicada en la provincia y en qué condiciones lo hacen. Para ello hemos establecido dos objetivos específicos:

- Conocer la fundamentación teórica de la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas y lingüísticas y a extranjeros.
- Analizar si en la prestación de servicios bibliotecarios interculturales en una selección de bibliotecas públicas municipales interculturales se adoptan las recomendaciones de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales (*Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*).

Presentamos a continuación las recomendaciones bibliotecarias de organismos internacionales sobre los objetivos y características que debería tener la prestación de servicios bibliotecarios interculturales. Estas recomendaciones constituyen el planteamiento teórico de partida de nuestra investigación.

1. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS INTERCULTURALES EN LAS RECOMENDACIONES BIBLIOTECARIAS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

Los fundamentos teóricos de los servicios bibliotecarios interculturales emanan de organismos bibliotecarios internacionales y nacionales que recomiendan la implantación de un modelo de biblioteca pública que cubra las necesidades de todos los grupos de usuarios presentes en una comunidad y que participe activamente a favor de la integración social de todos los colectivos. En este apartado exponemos las recomendaciones de organismos relevantes en el campo de las bibliotecas para la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas y lingüísticas y a extranjeros.

1.1 Directrices de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)

Las recomendaciones bibliotecarias más aceptadas a nivel internacional son las elaboradas por la IFLA, que introdujo por primera vez la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas en las *Pautas para Bibliotecas Públicas* (1986). Las Pautas justificaban 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.

Asimismo, el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (1994), elaborado en colaboración con la IFLA, establece que la biblioteca pública debe ofrecer servicios y materiales a las minorías lingüísticas.

La prestación de servicios bibliotecarios para inmigrantes y minorías étnicas es tratada ampliamente en una publicación posterior del mismo organismo, las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001).

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, concebida como una plataforma de intercambio de experiencias y de promoción de la cooperación bibliotecaria internacional en este campo. Esta Sección ha elaborado y publicado documentos específicos, tales como el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural* y las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*.

El Manifiesto 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, consideradas centros de aprendizaje, culturales y de información, deben afrontar la diversidad cultural y lingüística bajo el principio de

La igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales (Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural, 2006: 1)

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, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas (Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural, 2006: 1-2).

Los principios y acciones propuestos en el Manifiesto son de aplicación a todos los tipos de bibliotecas. Aunque el establecimiento de servicios bibliotecarios multiculturales no debe suponer la duplicidad de servicios:

Las bibliotecas deben prestar especial atención a aquellos grupos que tradicionalmente han sufrido marginación social, como minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas (Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural, 2006: 2).

La IFLA también ha elaborado y publicado recomendaciones bibliotecarias para sociedades multiculturales, las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services* (en adelante *Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales*). Al igual que el Manifiesto, estas Directrices pueden ser aplicadas a todo tipo de bibliotecas, lo cual no debe suponer la duplicidad de servicios, sino la prestación de los mismos a colectivos tradicionalmente desatendidos. La prestación de servicios bibliotecarios multiculturales debe incluirse en la planificación general de la biblioteca.

Las Directrices se estructuran en siete apartados, que resumimos a continuación:

1. Definición y principios de la biblioteca multicultural

La biblioteca multicultural se define 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 como:

- 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.

2. Marco legal y financiero

La prestación de servicios bibliotecarios multiculturales es responsabilidad de las autoridades bibliotecarias. Las bibliotecas deben establecer las mejores formas para recopilar y difundir estadísticas, establecer relaciones con otras instituciones y evaluar sus servicios.

3. Cómo detectar las necesidades de los usuarios

La prestación de servicios bibliotecarios interculturales requiere la realización de estudios de población de las comunidades donde se presten los servicios y la evaluación de las necesidades de dicha población. Estos estudios de población implican la elaboración de estudios demográficos y socioeconómicos y la evaluación de necesidades se realiza en función de las necesidades manifestadas por los usuarios de diferentes culturas, porque el establecimiento de estos servicios debe establecerse en función de las necesidades manifestadas por los miembros de la comunidad.

4. Desarrollo de colecciones

La colección de recursos de información debe representar las lenguas y las culturas presentes en la comunidad, cubrir distintas temáticas y estar disponible en varios soportes documentales. El desarrollo de esta colección debe estar incluido en la política general de gestión de la colección de la biblioteca y debe contemplar:

- La selección, adquisición y catalogación de la colección multicultural de forma centralizada o cooperativa, siempre que sea posible, con la finalidad de hacer un mejor uso de los recursos poco comunes, de prevenir duplicados y de rentabilizar el presupuesto.
- Los tipos de materiales que deberían formar parte de la colección: libros en cualquier soporte, revistas y periódicos internacionales en soporte electrónico, registros sonoros, musicales y hablados, y recursos digitales.
- El acceso a servicios electrónicos multilingües con información práctica para inmigrantes y otros recién llegados sobre la vida en el país de acogida y con la normativa nacional, regional o local que les sea de aplicación.

5. Recursos humanos

La composición del personal de las bibliotecas debería reflejar la multiculturalidad de la comunidad en la que prestan sus servicios. Asimismo, las bibliotecas deberían contratar personal con habilidades y conocimientos culturales y de idiomas. Finalmente, las autoridades bibliotecarias deben diseñar programas de formación del personal para que puedan atender la diversidad cultural.

6. Marketing, publicidad y promoción de los servicios multiculturales

Los instrumentos más adecuados para promover y difundir el uso de los servicios bibliotecarios multiculturales son:

- El desarrollo de programas de alfabetización informacional y digital en los idiomas más hablados por los miembros de la comunidad.
- La organización de actividades culturales en colaboración con asociaciones e instituciones de la comunidad.
- El diseño de materiales de propaganda también en los idiomas más hablados por los miembros de la comunidad.

7. Mejores prácticas internacionales

En este último apartado se exponen ejemplos de Buenas Prácticas, que se desarrollan en diferentes países, relacionadas con el establecimiento y la provisión de servicios bibliotecarios multiculturales.

1.2 Directrices del *Library Board of Victoria* (Australia)

Las Directrices australianas ocupan un lugar destacado porque fueron las precursoras de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales. Su principal aportación es el desarrollo de una metodología para que las bibliotecas planifiquen servicios bibliotecarios interculturales. El modelo se desarrolla en cuatro etapas: identificación de necesidades, planificación de servicios, implementación de los servicios y evaluación de servicios.

1.3 Directrices de la *American Library Association* (ALA)

Las *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services* 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, sino como parte integral del servicio bibliotecario. Estas directrices se estructuran en tres apartados: desarrollo de la colección y selección de materiales; programas, servicios y relaciones con la comunidad; y recursos humanos.

1.4 Pautas Pullman y Calimera

Las *Pautas Pullman* y las *Pautas Calimera*, elaboradas por la Comisión Europea dentro del V y VI Programa Marco *Tecnologías de la Sociedad de la Información*, dirigidas a bibliotecas públicas, establecen una serie de acciones públicas con objeto de impulsar la integración social de colectivos desfavorecidos, entre los que incluyen a inmigrantes, refugiados y los que buscan asilo político.

Entre las propuestas de integración destacan:

- Identificar los colectivos socialmente excluidos y entrar en contacto con ellos para conocer sus necesidades.
- Estudiar qué servicios son adecuados para atender las necesidades de los colectivos y grupos minoritarios.
- Adoptar horarios de apertura flexibles que reflejen los intereses y necesidades de la comunidad.
- Convertirse en el principal punto de acceso a las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en el ámbito local y ofrecer información sobre ayudas y subsidios, programas de empleo, formación y educación.
- Actuar conjuntamente con ONGs, asociaciones y centros de enseñanza para desarrollar y ofrecer nuevos servicios.

Todos los documentos mencionados en este apartado deben entenderse como una declaración de principios y recomendaciones. Si bien es cierto que las recomendaciones y las ratios de tipo cuantitativo recogidas en los documentos publicados por la IFLA/UNESCO tienen la consideración de oficiales y son incorporados y considerados como elementos de obligada referencia en las políticas bibliotecarias de la mayoría de los países, su cumplimiento no es obligatorio porque estos organismos no tienen fuerza legal.

A continuación exponemos la metodología utilizada en nuestro trabajo de investigación.

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Muestra

El objeto de nuestro estudio son tres bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía (denominadas bibliotecas interculturales a raíz de dicha adscripción), radicadas en municipios de la provincia de Almería con más de cinco mil habitantes y un mínimo del 13,10% de población extranjera. Las razones por las cuales hemos seleccionado esta muestra de investigación son las siguientes:

- Las bibliotecas públicas cumplen una función social reconocida, como hemos visto, por asociaciones bibliotecarias relevantes.
- La provincia de Almería, como ya hemos señalado, presenta un índice de presencia de población extranjera (20,43%)⁴ superior a la media andaluza (8,85%) y a la media nacional (13,10%), y unas condiciones de inmigración que la distinguen del resto de las provincias españolas.
- Se han seleccionado municipios con más de cinco mil habitantes porque según la Ley de Bases del Régimen Local los que superen este número deben prestar servicio de biblioteca pública; los municipios de población inferior no están sujetos a esta obligación⁵. Asimismo, se han seleccionado municipios almerienses 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%, según cálculos realizados sobre la revisión del Padrón Municipal 2008.

⁴ Medias calculadas sobre la variable Población (nacidos en España / nacidos en el extranjero) del Padrón Municipal.

⁵ Artículo. 26 b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local.

2.2 Instrumentos

Para el trabajo de campo hemos empleado una metodología de investigación cualitativa, utilizando la entrevista como principal instrumento de recogida de datos, complementada con dos cuestionarios: uno de respuestas dicotómicas (sí/no) y otro con preguntas referidas a datos concretos de las bibliotecas seleccionadas.

Según Taylor y Bogdan (2002: 104-105), las entrevistas son especialmente adecuadas en las siguientes situaciones:

- Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos (...).
- Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo (...).
- El investigador tiene limitaciones de tiempo (...).
- La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas (...)

En nuestro caso, decidimos utilizar la entrevista como principal instrumento de recogida de datos por varios motivos:

- La muestra seleccionada para la investigación, tres de las cinco bibliotecas públicas interculturales de la provincia de Almería, es adecuada para aplicar este instrumento. Descartamos dos bibliotecas públicas interculturales por los siguientes motivos: una es la Biblioteca Pública Provincial, que tiene un tratamiento legal y unas funciones diferentes a las bibliotecas públicas municipales; la otra biblioteca descartada está ubicada en un municipio que, en el momento de la selección de la muestra de investigación, no alcanzaba la media de extranjeros establecida en esta investigación para la selección de municipios.

Para conocer los servicios bibliotecarios que la muestra de bibliotecas presta a la población extranjera necesitábamos conocer también las condiciones en que estas bibliotecas prestan servicios al público en general y no disponíamos de fuentes suficientes para recabar esta información.

2.2.1 TIPO DE ENTREVISTA Y PREGUNTAS

Hemos optado por la *entrevista estandarizada programada* (Vallés, 2003: 186) porque nos pareció el instrumento más adecuado para comprobar si en la prestación de servicios en las bibliotecas interculturales seleccionadas se adoptan las recomendaciones de las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales.

Para la elaboración de las preguntas de la entrevista, del cuestionario de respuestas dicotómicas y del cuestionario con preguntas referidas a datos concretos de las bibliotecas seleccionadas, hemos utilizado como fuente de referencia las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para servicios bibliotecarios multiculturales.

En los tres instrumentos de recogida de datos se han incluido diferentes tipos de preguntas que se pueden clasificar, según Merton y Kendall (cit. en Vallés, 2003: 186), en función de su grado de estructuración, como preguntas desestructuradas, preguntas semiestructuradas y preguntas estructuradas:

- En las preguntas estructuradas el estímulo y la respuesta son estructurados. En nuestro caso, hemos utilizado preguntas estructuradas para el cuestionario de respuestas dicotómicas, para el cuestionario sobre datos concretos de la biblioteca y para algunas preguntas de la entrevista. Algunos ejemplos de este tipo de preguntas son: *¿Conoce el Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural de la IFLA?, ¿Trabajan en la Biblioteca personas de otras nacionalidades?, ¿Cuántos usuarios extranjeros atiende la Biblioteca?* Algunas de las preguntas estructuradas del cuestionario de respuestas dicotómicas, están reforzadas con otras preguntas, también estructuradas. Por ejemplo: *¿Se utiliza alguna fuente de selección especializada en colecciones multiculturales? En caso afirmativo, ¿cuál?* Asimismo, algunas preguntas estructuradas de la entrevista están reforzadas con una pregunta semiestructurada. Por ejemplo: *¿Ha elaborado el Proyecto una Política de colecciones, dirigida a las bibliotecas participantes? (En caso afirmativo, ¿en qué consiste?)*.
- En las preguntas semiestructuradas se dan dos tipos: en el primero, el estímulo es libre y la respuesta es estructurada; y en el segundo, el estímulo es estructurado y la respuesta es libre. En nuestro caso, hemos utilizado el segundo tipo para algunas de las preguntas de la entrevista. Algunos ejemplos de este tipo de preguntas son: *¿Cómo difunde la Biblioteca sus servicios, recursos y actividades?, ¿Cómo se catalogan los libros escritos en árabe o en otros alfabetos no latinos?*
- En las preguntas desestructuradas el estímulo y la respuesta son libres. En nuestro caso, hemos utilizado preguntas desestructuradas para conocer la opinión del entrevistado acerca de algunos aspectos. Algunos ejemplos de este tipo de preguntas son: *¿Cómo valora, culturalmente, la presencia de usuarios extranjeros en la Biblioteca?, En su opinión ¿cuáles son las necesidades (de cara a los extranjeros) que la colección debería cubrir?, En su opinión ¿cuál es la finalidad de la realización de actividades de animación y de actividades culturales?*

El resultado fue un guión de entrevista con doscientas noventa y seis preguntas, sin contar las preguntas semiestructuradas que se habían establecido como complemento de las respuestas afirmativas a las preguntas estructuradas. Esto es algo inabarcable para plantearlo en una sola entrevista, y por ello se revisó el guión, eliminándose algunas preguntas prescindibles para nuestra investigación. Como aún seguían siendo excesivas y no queríamos seguir recortando, adaptamos las preguntas a dos cuestionarios y a una entrevista.

Finalmente, nuestros instrumentos para recopilar información han consistido en:

- Una entrevista estandarizada programada con preguntas estructuradas, semiestructuradas y desestructuradas.
- Un cuestionario de respuestas dicotómicas (sí/no) que contiene cuarenta y una preguntas, algunas de ellas reforzadas con preguntas estructuradas, procedentes del guión inicial para la entrevista.
- Un cuestionario con preguntas estructuradas sobre datos concretos de la biblioteca, procedentes también del guión inicial para la entrevista.

2.2.2 ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

La entrevista se ha estructurado en dos bloques:

El primer bloque contiene cuestiones relacionadas con el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.

El segundo bloque contiene cuestiones relacionadas con aspectos concretos de las bibliotecas, agrupadas bajo los siguientes temas:

- 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

2.3 Procedimiento

2.3.1 TOMA DE CONTACTO Y REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

La toma de contacto y la realización de las entrevistas a los bibliotecarios se desarrollaron durante la segunda semana de enero de 2010. Todas las entrevistas se han realizado por la mañana, en el horario laboral de los bibliotecarios, tal y como ellos establecieron.

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 entregaban los dos cuestionarios impresos, pero en algunas ocasiones, y debido a que estaban muy ocupados, se les dejó el fichero informático con los cuestionarios para que los devolviesen cumplimentados.

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

Los dos únicos inconvenientes reseñables son que el hecho de haber realizado la mayoría de las entrevistas en las propias bibliotecas, en horario de apertura al público, y con una sola persona al frente de las mismas, ha provocado varias interrupciones en la grabación, debido a las consultas de los usuarios.

2.3.2 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Las entrevistas han sido transcritas literalmente. Las informaciones procedentes de las mismas y los datos procedentes de los dos cuestionarios se han analizado de forma manual, por lo que fue de gran utilidad que las preguntas estuviesen agrupadas por temas y que en cada entrevista las preguntas se realizaron en el mismo orden.

Una vez ordenados los datos, establecimos categorías a partir de los temas tratados en las entrevistas y en los cuestionarios. De esta manera, pudimos relacionar y agrupar bajo sus respectivas categorías la información generada en las entrevistas y la que proporcionaban los cuestionarios.

Finalmente establecimos seis 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.

3. RESULTADOS

Los resultados que a continuación exponemos proceden del análisis de las entrevistas realizadas a los responsables de las bibliotecas participantes en esta investigación y del análisis de los datos extraídos de los cuestionarios que contestaron.

Como ya hemos señalado, uno de los objetivos que pretendíamos cubrir con este análisis era comprobar si la selección de bibliotecas interculturales de la provincia de Almería que hemos utilizado como muestra adoptaban las recomendaciones establecidas en las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales.

A continuación presentamos un resumen de los resultados obtenidos en cada una de las categorías establecidas para el análisis de los datos.

3.1 Estudio de usuarios y análisis de necesidades

Las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales establecen que la prestación de servicios bibliotecarios interculturales requiere la realización de estudios de población de las comunidades donde se presten los servicios y la evaluación de las necesidades de dicha población. La finalidad de estos estudios es que la prestación de servicios bibliotecarios interculturales se sustente sobre datos objetivos y no sobre buenas intenciones (punto 3 de las Directrices). Los estudios de población implican la elaboración de estudios demográficos y socioeconómicos y la evaluación de necesidades se realiza en función de las necesidades manifestadas por los usuarios de diferentes culturas.

El análisis de los resultados de nuestra investigación evidencia que todas las bibliotecas seleccionadas conocen la composición de la población extranjera de sus municipios porque uno de los requisitos para participar en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía consistía en presentar un estudio de población. Sin embargo, este estudio ha consistido en un informe estadístico de población que dichas bibliotecas han solicitado a sus respectivos ayuntamientos. Ello podría equivaler, parcialmente, a la realización de un estudio de usuarios potenciales porque los datos recogidos por las oficinas del padrón municipal se refieren únicamente a las cifras de la población empadronada en un municipio, sean o no usuarios de la biblioteca. Sin embargo, este informe de población resulta incompleto porque el Padrón municipal no contiene variables como el nivel de estudios de la población o su situación económica, ni las opiniones de los usuarios.

Por ello podemos afirmar que los estudios de usuarios que han realizado las bibliotecas interculturales no adoptan las recomendaciones de las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales.

3.2 Recursos de información

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales establecen las siguientes recomendaciones para la creación, mantenimiento, gestión y difusión de la colección:

- Mantener una colección de recursos de información que represente las lenguas y las culturas presentes en la comunidad, que cubra distintas temáticas y que esté disponible en distintos soportes documentales (punto 4.3 de las Directrices).
- Establecer una política de gestión para recursos de información multilingües y multiculturales, realizada en colaboración con las comunidades multiculturales de la comunidad, e incluida en la política general de gestión de la colección de la biblioteca (punto 4.2 de las Directrices).
- Realizar la selección, adquisición y catalogación de la colección multicultural de forma centralizada o cooperativa con otras bibliotecas, siempre que sea posible, con la finalidad de hacer un mejor uso de los recursos poco comunes, de prevenir duplicados y de rentabilizar el presupuesto (punto 4.5 de las Directrices).
- Adquirir diferentes tipos de materiales, tales como libros en cualquier soporte, revistas y diarios del mundo en línea, registros sonoros, musicales y hablados, y recursos digitales (estos deberían ser una parte esencial de las colecciones bibliotecarias) (punto 4.3. de las Directrices).

⁶ Procedimiento por el cual una biblioteca central, que normalmente funciona como cabecera de un sistema bibliotecario, asume la adquisición de los fondos y los distribuye entre el resto de las bibliotecas, en función de sus características y necesidades

- Proporcionar 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 (punto 4.8.6. de las Directrices).

Del análisis de los resultados obtenidos en esta segunda categoría extraemos varias conclusiones:

- Nuestra muestra de bibliotecas interculturales no ha desarrollado sus colecciones de forma planificada porque no dispone de una política de gestión de la colección, de criterios o guías para realizar la selección de los recursos, ni de apoyo para catalogar los materiales en alfabetos no latinos.
- Las bibliotecas no aprovechan las ventajas que ofrecen los recursos de información electrónicos e Internet para adquirir y gestionar, de forma cooperativa, la colección intercultural ni el resto de la colección. La única forma de cooperación bibliotecaria en materia de colecciones es la catalogación, apoyada en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.
- Ninguna de las bibliotecas interculturales seleccionadas ofrece prensa internacional, a pesar de la fuerte presencia de extranjeros en sus municipios.
- Igualmente, ninguna ofrece acceso a recursos de información electrónicos (bases de datos, libros y revistas), a pesar de que todas las bibliotecas interculturales seleccionadas disponen de acceso a Internet.
- Sólo una de las bibliotecas interculturales seleccionadas ofrece acceso electrónico a recursos de información con información útil para extranjeros, a pesar de que la Biblioteca de Andalucía ha elaborado la Web de Andalucía Entreculturas⁷, dirigida expresamente a los extranjeros que viven en nuestra comunidad, y de que esta es una de las actuaciones consideradas en el Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía.

3.3 Recursos humanos

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales establecen las siguientes recomendaciones en materia de recursos humanos:

- La composición del personal de las bibliotecas debería reflejar la multiculturalidad de la comunidad en la que prestan sus servicios (punto 5.2.1 de las Directrices).
- Corresponde a las autoridades bibliotecarias el diseño de programas de formación para los bibliotecarios con la finalidad de que puedan atender la diversidad cultural (punto 5.2.4 de las Directrices).

Además, hemos analizado la dotación de recursos humanos en las bibliotecas seleccionadas porque entendemos que es un aspecto clave para planificar y desarrollar adecuadamente los servicios bibliotecarios dirigidos a extranjeros.

De las respuestas obtenidas en esta categoría extraemos las siguientes conclusiones:

- Los responsables de las bibliotecas interculturales de la muestra no han recibido formación específica para atender a personas procedentes de otras culturas.
- En ninguna de las bibliotecas interculturales seleccionadas trabajan o colaboran personas procedentes de otras culturas.
- Apreciamos una escasa dotación de recursos humanos en las bibliotecas seleccionadas.

3.4 Servicios bibliotecarios

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales 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 al personal de la biblioteca y a los usuarios (punto 3.2 de las Directrices).

Las respuestas obtenidas en nuestra investigación en esta categoría evidencian las siguientes conclusiones:

- Casi todas las bibliotecas seleccionadas ejercen la modalidad de préstamo colectivo con los colegios, institutos y algunas asociaciones de sus municipios, pero nunca lo han ejercido con las asociaciones de inmigrantes.
- Todas las bibliotecas seleccionadas coinciden en que los servicios más utilizados por los usuarios extranjeros son el servicio de préstamo a domicilio, fundamentalmente de materiales de aprendizaje de español para extranjeros, y el servicio de acceso a Internet.
- Los usuarios extranjeros de las bibliotecas estudiadas disfrutan de los mismos servicios que los usuarios autóctonos: servicio de lectura en sala, servicio de préstamo (a domicilio, colectivo e interbibliotecario), y acceso público a Internet. Ello pone de manifiesto que los usuarios extranjeros utilizan los servicios que la biblioteca ofrece, pero no significa que la biblioteca ofrezca los servicios que necesitan los usuarios extranjeros. En nuestra investigación resulta imposible afirmar o negar este supuesto porque, como hemos explicado en anteriores categorías del análisis de resultados, las bibliotecas no han realizado estudios de ne-

⁷ La Web Andalucía Entreculturas está disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/bo/c/>

cesidades de usuarios, sobre los cuales modificar los servicios existentes o establecer nuevos servicios, ni estudios de satisfacción de usuarios, que puedan evidenciar las opiniones sobre los servicios existentes.

3.5 Actividades culturales y de fomento de la lectura

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales recomiendan que las bibliotecas, entendidas como lugar de encuentro, deben fomentar la interacción entre grupos de distintas culturas a través de la realización de actividades culturales y formativas. Estas actividades posibilitan los intercambios culturales y de experiencias, practicar otros idiomas y hacer nuevos amigos. La realización de actividades requiere la colaboración de la biblioteca con otros servicios públicos de la comunidad y con asociaciones y miembros de la comunidad intercultural (puntos 1.4.4/5 de las Directrices).

De las respuestas obtenidas en esta categoría en nuestro estudio extraemos las siguientes conclusiones:

- En la programación de actividades culturales y de animación de las bibliotecas seleccionadas no se contempla la realización de actividades interculturales.
- La realización de actividades interculturales es muy escasa en las bibliotecas seleccionadas, y la realización de actividades formativas y de alfabetización prácticamente es inexistente.
- No existe contacto entre las bibliotecas seleccionadas y las asociaciones de inmigrantes de sus respectivos municipios.

3.6 Difusión de la biblioteca y marketing bibliotecario

Las Directrices de la IFLA para bibliotecas multiculturales establecen las siguientes recomendaciones para difundir y publicitar la biblioteca entre los extranjeros:

- Difusión de la Web de la biblioteca en los idiomas representativos de las culturas de su comunidad (punto 4.8.4 de las Directrices).
- Adopción de estrategias de marketing para publicitar sus servicios y actividades entre la comunidad intercultural (punto 6 de las Directrices).

De las informaciones obtenidas en esta categoría extraemos las siguientes conclusiones de nuestro estudio:

- Ninguna de las bibliotecas seleccionadas disponía, en el momento de nuestra investigación, de página Web, a pesar de que el Ministerio de Cultura ha puesto a disposición de todas las bibliotecas españolas el Generador de Sedes Web, para elaborar sus páginas Web. Es necesario mencionar que una de las bibliotecas seleccionadas ha creado un espacio en la red social Facebook, con posterioridad a la realización del presente trabajo, y ha comenzado a difundir los servicios que ofrece y actividades que organiza a través de este medio. Por el momento, su perfil de Facebook sólo está disponible en castellano.
- Todas las bibliotecas seleccionadas realizan campañas de marketing bibliotecario a iniciativa propia o en colaboración con el área de cultura de sus respectivos ayuntamientos. La campaña de difusión consiste en la organización de actividades y en la elaboración de materiales de propaganda. Las actividades suelen consistir en la realización de visitas a los centros educativos de sus respectivos municipios para informar a los alumnos de los servicios que ofrece la biblioteca. Los materiales de propaganda suelen ser dípticos sobre la biblioteca, marca páginas, guías de lectura y pósters. Sólo una de las bibliotecas interculturales ha manifestado que normalmente difunde estos materiales en dos idiomas, el castellano y el árabe.

CONCLUSIONES

Tras estudiar las recomendaciones bibliotecarias de organismos internacionales sobre la prestación de servicios bibliotecarios a extranjeros, y después de analizar los resultados obtenidos en el trabajo de campo con tres de las cinco bibliotecas públicas interculturales de la provincia de Almería, comentaremos las conclusiones extraídas, agrupadas en función de los objetivos establecidos.

Nuestro primer objetivo pretendía establecer los fundamentos teóricos de la prestación de servicios bibliotecarios a minorías étnicas y lingüísticas y a extranjeros. Como hemos podido comprobar, la prestación de servicios bibliotecarios a estos grupos es objeto de estudio y trabajo de organismos bibliotecarios internacionales, como la IFLA, de Proyectos europeos, como el *Proyecto Pullman* y el *Proyecto Calimera*, y de asociaciones profesionales nacionales de reconocido prestigio internacional, como la *American Library Association* y el *Library Board of Victoria*. La actividad de estas organizaciones se traduce en la publicación de documentos como el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural* y las *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, publicados por la IFLA. Sin embargo, los principios y las recomendaciones recogidos en estos documentos no son de obligado cumplimiento porque no tienen carácter legal, aunque sí están incorporados en las políticas bibliotecarias de casi todos los países.

Nuestro segundo objetivo se centraba en analizar si en la prestación de servicios bibliotecarios interculturales de una selección de bibliotecas públicas municipales adscritas al Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía se adoptan las Directrices de la IFLA para Servicios Bibliotecarios Multiculturales. Podemos afirmar que

estas bibliotecas no aplican ninguna de esas recomendaciones; lo único que las identifica como interculturales es que poseen una colección intercultural que les fue donada por el Proyecto, pero que no se actualiza de forma regular.

La conclusión general de esta investigación, derivada de los resultados obtenidos en nuestro estudio, es que nuestra muestra de bibliotecas interculturales no reúne requisitos adecuados para aplicar acciones que fomenten el contacto intergrupual favorable entre extranjeros y autóctonos porque presenta algunas carencias de tipo estructural, tales como:

- Insuficiente dotación de recursos humanos, lo cual puede generar en parte el resto de las deficiencias, y deficiente formación de los existentes para afrontar la diversidad cultural.
- Ausencia de relaciones con las asociaciones de extranjeros de sus respectivas comunidades.
- Desconocimiento de las necesidades reales de los usuarios extranjeros.
- Falta de planificación de servicios y de colecciones interculturales.
- Desaprovechamiento de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información, lo cual supone un handicap para el acceso a sus colecciones y a recursos de información de utilidad para los extranjeros, y para la difusión de la biblioteca.
- Poca cooperación con otras bibliotecas.

Es probable que si estas bibliotecas recibiesen más apoyo institucional acometerían proyectos para solventar esta situación porque empeño e ilusión, según hemos observado en sus bibliotecarios, no les falta. Nos gustaría destacar la sensibilización que hemos detectado en todos estos profesionales en relación con la presencia de extranjeros en sus municipios y en sus bibliotecas. También queremos señalar, como elemento observado durante las entrevistas, la sobrecarga de trabajo y la gran responsabilidad que asumen.

A continuación proponemos una serie de actuaciones que, en nuestra opinión, podrían mejorar este panorama:

- Las acciones destinadas a la mejora de servicios deben ser planificadas, diseñadas y desarrolladas por los propios bibliotecarios, coordinados por un órgano superior, porque son quienes mejor conocen el funcionamiento de los servicios y las necesidades de los usuarios.
- Para ello es imprescindible aumentar la dotación de recursos humanos y mejorar la formación en atención a la diversidad cultural, porque en las condiciones actuales las bibliotecas difícilmente podrán prestar un servicio de calidad, tanto a autóctonos como a extranjeros.
- Es esencial que las bibliotecas comiencen a desarrollar sus colecciones de forma cooperativa por el ahorro presupuestario y por la rentabilización de los recursos de información que ello supone. La cooperación, en esta y en otras áreas, debe hacerse en el seno de un consorcio.
- Es imprescindible fomentar las relaciones y la colaboración de las bibliotecas con las asociaciones de inmigrantes y con el resto de las asociaciones e instituciones de sus municipios por dos motivos. Primero, porque los servicios deben establecerse en función de las necesidades manifestadas por la comunidad; y segundo porque las actividades culturales y de alfabetización de usuarios deben programarse de forma global para evitar duplicidades y paralelismos con las programadas con otras asociaciones e instituciones.

BIBLIOGRAFÍA

- American Library Association. (2007). *Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services*. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de Referent and User Services Association (American Library Association) <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm>.
- Andalucía Entreculturas. Recuperado el 17/01/2011 de <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>.
- Anuario Estadístico de Inmigración. Recuperado el 17/01/2011 del sitio web de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración <http://extranjeros.mtas.es/es/InformacionEstadistico/Anuarios/>.
- Arranz, J. J. (2007). Las bibliotecas públicas, espacios para la cohesión social. Proximidad e inclusión en las bibliotecas públicas de Barcelona. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de la International Federation of Library Associations and Institutions: <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/>.
- Bibliotecas interculturales: otras lenguas y otras culturas en tu biblioteca. Recuperado el 17/01/2011 de <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>.
- Calimera Guidelines: Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resources. Recuperado el 17/01/2011 de <http://www.calimera.org/Lists/Country%20files/Forms/DispForm.aspx?ID=119>.
- Checa, J.C. (2007). *Viviendo juntos aparte. La segregación espacial de los africanos en Almería*. Barcelona: Icaria.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de la International Federation of Library Associations and Institutions <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-97>.
- Escolar, H. (1987). *Historia de las bibliotecas*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

- García, F. (2009). *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón: Trea.
- Jimeno, 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.
- Instituto Nacional de Estadística. Recuperado el 17/01/2011, de <http://www.ine.es/>.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases del Régimen Local. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web del Ministerio de Cultura <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/1325>.
- Library Services to Multicultural Populations Section. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de la International Federation of Library Associations and Institutions <http://www.ifla.org/en/mcultp>.
- Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de la International Federation of Library Associations and Institutions <http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.
- Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de la Internacional Federation of Library Associations and Institutions <http://www.ifla.org/en/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>.
- Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web de la International Federation of Library Associations and Institutions <http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>.
- Navas, M. S. y Rojas, A. J. (Coords.). (2010). *Aplicación del Modelo Ampliado de Aculturación Relativa (MAAR) a nuevos colectivos de inmigrantes en Andalucía: rumanos y ecuatorianos*. Sevilla: Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.
- 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.
- Pautas para bibliotecas públicas preparadas por la sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web del Ministerio de Cultura <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/432>.
- Public Libraries Mobilising Advanced Networks. Recuperado el 17/01/2011, de <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>.
- Pumares, P. e Iborra, J.F. (2008). Población extranjera y política de inmigración en Andalucía. *Política y sociedad*, 45(1), 41-60.
- Responding to our diversity. Multicultural library service guidelines for Victorian public libraries. Recuperado el 17/01/2011 del sitio Web The Open Road MCL-net <http://www.openroad.net.au/md/policyau.html>.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Vallés, M. S. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vallés, M. S. (2009). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.