Revista Española de Documentación Científica
42(1), enero-marzo 2019, e227
ISSN-L:0210-0614. https://doi.org/10.3989/redc.2019.1.1581

ESTUDIOS / *RESEARCH STUDIES*

Contacto intergrupal y actitudes en bibliotecas públicas: un estudio con usuarios marroquíes y españoles en Barcelona y Almería

Luisa Cervantes*, Marisol Navas**, Isabel Cuadrado**

* Biblioteca, Universidad de Almería. Centro de Estudio de las Migraciones y las Relaciones Interculturales (CEMyRI)
Correo-e: lcmartin@ual.es | ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-2823-6213

** Facultad de Psicología, Universidad de Almería. Centro de Estudio de las Migraciones y las Relaciones Interculturales (CEMyRI)
Correo-e: msnavas@ual.es | ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-4026-8322
Correo-e: icuadrad@ual.es | ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-0946-2696

Recibido: 17-04-2018; 2ª versión: 14-06-2018; Aceptado: : 15-06-2018

Cómo citar este artículo/Citation: Cervantes, L.; Navas, M.; Cuadrado, I. (2019). Contacto intergrupal y actitudes en bibliotecas públicas: un estudio con usuarios marroquíes y españoles en Barcelona y Almería. *Revista Española de Documentación Científica*, 42 (1): e227. https://doi.org/10.3989/redc.2019.1.1581

Resumen: Este estudio analiza el contacto, las actitudes intergrupales y otras variables psicosociales relacionadas en usuarios de bibliotecas públicas españolas, con objeto de conocer si el cumplimiento por las bibliotecas de las Directrices IFLA (*International Federation of Library Associations*) para Comunidades Multiculturales favorece el contacto y mejora las actitudes intergrupales. Se seleccionaron usuarios españoles y marroquíes de bibliotecas de Barcelona (que cumplían las Directrices IFLA) y de Almería (que no las cumplían). Los españoles ($N_{Barcelona}$ = 138 y $N_{Almería}$ = 116) respondieron a un cuestionario sobre marroquíes y éstos ($N_{Barcelona}$ = 89 y $N_{Almería}$ = 100) sobre españoles. Las actitudes intergrupales y otras variables fueron más positivas en usuarios de Barcelona, pero el contacto intergrupal sólo difería entre españoles y marroquíes.

Palabras clave: contacto intergrupal; actitudes; bibliotecas públicas; IFLA; usuarios españoles; marroquíes; Barcelona; Almería.

Intergroup contact and attitudes in public libraries: A study with Moroccan and Spanish users in Barcelona and Almería

Abstract: This study analyzes contact, intergroup attitudes and related psychosocial variables in users of Spanish public libraries with the objective of knowing if the application of the IFLA (*International Federation of Library Associations*) guidelines for multicultural communities by libraries encourages contact and improves intergroup attitudes. Spanish and Moroccan users from Barcelona libraries (that met IFLA Guidelines) and Almería libraries (that didn't meet them) were selected. Spanish users ($N_{Barcelona}$ = 138 and $N_{Almería}$ = 116) responded a survey about Moroccans and these ($N_{Barcelona}$ = 89 and $N_{Almería}$ = 100) about Spanish. Intergroup attitudes and other variables were more positive in Barcelona users but intergroup contact was different between Spanish and Moroccan users.

Keywords: intergroup contact; attitudes; public libraries; IFLA; Spanish; Moroccan; Barcelona; Almería.

Copyright: © 2019 CSIC. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia de uso y distribución Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

1. INTRODUCCIÓN

La diversidad cultural de las sociedades occidentales puede derivar en tensiones intergrupales que generen actitudes prejuiciosas y conflictos interétnicos. El contacto intergrupal es considerado una de las estrategias más efectivas para reducir las actitudes prejuiciosas hacia el exogrupo. Numerosos estudios, realizados en diferentes contextos y con diferentes grupos etnoculturales, han puesto de manifiesto los efectos positivos del contacto intergrupal sobre las actitudes intergrupales mutuas (para una revisión, véase, Dovidio y otros, 2017; Pettigrew y Tropp, 2011). La presente investigación trata de profundizar en el estudio de las relaciones intergrupales entre españoles e inmigrantes marroquíes en un contexto poco habitual en la investigación psicosocial: las bibliotecas públicas municipales, consideradas lugares de encuentro que pueden favorecer la interacción y las actitudes intergrupales mutuas.

La hipótesis del contacto (Allport, 1954) sostiene que, en general, el contacto intergrupal disminuye el prejuicio si la situación de contacto reúne, al menos, estas cuatro condiciones: a) posibilitar el contacto en condiciones de estatus igualitario para los grupos, b) establecer objetivos comunes c) que favorezcan la cooperación intergrupal y, finalmente, d) que el contacto esté respaldado por las autoridades, las leyes o la administración. El meta-análisis de Pettigrew y Tropp (2006), probablemente el estudio más completo realizado hasta el momento sobre contacto intergrupal, demostró que dichas condiciones facilitan los efectos positivos del contacto, pero no son indispensables para que éste sea eficaz. Por su parte, las características de la situación de contacto son consideradas 'factores situacionales' que pueden moderar los resultados de la interacción intergrupal (Stephan y otros, 2009). Por tanto, el contexto en el que se produce el contacto intergrupal y sus características constituyen elementos importantes en la mejora de las actitudes intergrupales.

1.1. Las bibliotecas públicas: ¿contextos facilitadores del contacto entre inmigrantes y españoles?

El presente estudio se ha desarrollado en bibliotecas públicas municipales españolas con usuarios españoles y marroquíes por varias razones. La primera, que motivó la elección de este contexto de investigación, es que las bibliotecas reúnen, a priori, dos de las cuatro condiciones/facilitadores (Allport, 1954; Pettigrew y Tropp, 2006) del contacto intergrupal positivo: posibilitan el estatus igualitario de los grupos en contacto y el contacto está respaldado institucionalmente.

Las bibliotecas públicas garantizan el estatus igualitario entre sus usuarios porque son las únicas instituciones que ofrecen acceso a todos sus servicios a todos los usuarios por igual, sean extranjeros o nacionales, sin tener en cuenta su situación administrativa. El único requisito es poseer el carné de biblioteca.

Asimismo, el contacto intergrupal en las bibliotecas públicas está respaldado institucionalmente por organismos internacionales, como la *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), que agrupa a las asociaciones bibliotecarias de todos los países. La política bibliotecaria española y algunos planes y proyectos de bibliotecas (véase, p.e., Bibliotecas de Barcelona, 2011 o Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, 2009) también contemplan y respaldan explícitamente el contacto entre sus usuarios.

Conviene aclarar que comprobar si las bibliotecas seleccionadas reúnen el resto de las condiciones/facilitadores del contacto intergrupal positivo (si establecen objetivos comunes en sus actividades y eventos para propiciar la cooperación intergrupal) requiere la aplicación de una metodología de investigación diferente a la empleada en este estudio.

En segundo lugar, las bibliotecas públicas son consideradas por la literatura académica, lugares de encuentro y espacios relacionales (Aabø y otros, 2010), e incluso agentes de cambio social (IFLA, 2013).

Finalmente, los inmigrantes son un grupo tipificado de usuarios de las bibliotecas en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública* (1994), con necesidades específicas, reconocidas en el *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* (IFLA, 2009a). Asimismo, el documento *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario* (IFLA, 2009b) (en adelante Directrices IFLA), proporciona recomendaciones para planificar, desarrollar y gestionar servicios para inmigrantes. Según las Directrices, estos deben diseñarse a partir de estudios de la población presente en la comunidad y de la identificación de sus necesidades, sean o no usuarios de la biblioteca, deben integrarse en el resto de los servicios de las bibliotecas (no duplicarlos), y su planificación y desarrollo debe hacerse en colaboración con otros servicios públicos y asociaciones de la comunidad a la que sirve la biblioteca. Así, la colección tiene tres objetivos: mantener unidos a los inmigrantes con su cultura de origen, informarles y formarles en la cultura del país receptor, y dar a conocer a los autóctonos las culturas más representativas de su comunidad. Por ello, las Directrices IFLA recomiendan el desarrollo de colecciones multilingües en varios soportes documentales, con materiales para

el autoaprendizaje de la lengua del país receptor y con información práctica sobre la vida en el país de acogida (p.e., normativa que sea de aplicación a los inmigrantes o trámites administrativos).

Las Directrices también recomiendan formar al personal de las bibliotecas para que puedan atender la diversidad cultural, así como que su composición refleje la multiculturalidad de la comunidad en la que prestan sus servicios.

Igualmente, las bibliotecas deberían fomentar el aprendizaje permanente a través de la prestación de cursos de formación, de alfabetización y de actividades que fomenten la diversidad cultural. Por su parte, la celebración de actividades culturales favorece el aprendizaje intercultural y convierte a las bibliotecas en espacios de interacción entre personas de distintas culturas.

La difusión de la biblioteca, a través de su página Web o de otros canales, debe hacerse en las lenguas más representativas de la comunidad, así como el desarrollo de campañas de marketing. Es especialmente importante la difusión de noticias, actividades y servicios a través de las redes sociales (*Facebook, Twitter, Instagram*), ya que propician la interacción de la biblioteca con sus usuarios.

Aunque las Directrices IFLA pueden aplicarse a cualquier tipo de biblioteca, cobran todo su sentido en las bibliotecas públicas municipales, porque es a nivel local donde se gestiona el hecho migratorio. Los ayuntamientos son los encargados de recibir y acoger a los inmigrantes recién llegados, así como de elaborar y gestionar políticas locales de inmigración. Estas administraciones también gestionan los servicios locales (servicios sociales, educación, sanidad, vivienda, bibliotecas). Finalmente, es a nivel local donde se materializa la cooperación institucional y asociativa y donde cobran sentido los programas de acogida, convivencia e integración. Aplicar las Directrices IFLA requiere diseñar, planificar (a largo, medio y corto plazo), gestionar, prestar y analizar los servicios de forma colaborativa con organismos y asociaciones locales. Y aplicarlas en este contexto significa, además, que la administración local considera que las bibliotecas públicas son instrumentos válidos para gestionar la diversidad cultural.

Por los motivos expuestos, entendemos que aplicar las Directrices IFLA en bibliotecas va más allá del seguimiento de unas recomendaciones a nivel interno y creemos que aquéllas que las aplican podrían propiciar un mayor y mejor contacto intergrupal que las que no lo hacen.

1.2. Contacto y actitud intergrupal: variables mediadoras

La investigación psicosocial ha evidenciado que cuanto mayor y más frecuente es el contacto positivo entre diferentes grupos étnicos menor es el prejuicio mutuo, especialmente cuando el contacto es de naturaleza cercana o íntima y permite entablar amistad intergrupal (p.e., Davies y Aron, 2016; Davies y otros, 2011).

El prejuicio puede entenderse como una actitud hacia un grupo social o sus miembros que depende de la posición socioestructural de los grupos y de la estructura psicológica del individuo, es decir, de sus creencias, sentimientos y comportamientos hacia un grupo social y sus miembros (Eagly y Diekman, 2005). Tradicionalmente, la actitud intergrupal ha sido conceptualizada y medida a través de las creencias sobre las características compartidas por los miembros del exogrupo (estereotipos), por los sentimientos, estados de ánimo y emociones que suscitan los miembros del exogrupo, así como por las manifestaciones conductuales o intenciones de conducta (p.e., la distancia social preferida) hacia dicho grupo o sus miembros (p.e., Brown, 1995).

El efecto del contacto sobre el prejuicio se produce a través de los denominados 'mediadores'. La investigación ha puesto de manifiesto que en esta relación intervienen fundamentalmente tres variables mediadoras: el conocimiento del exogrupo (Dovidio y otros, 2003; Pettigrew, 1998), la ansiedad intergrupal (Stephan y Stephan, 1985) y la empatía (Davis, 1980). La idea original de Allport (1954) era que el contacto intergrupal facilitaba el aprendizaje sobre el exogrupo y este nuevo conocimiento reduciría el prejuicio. Las personas que tienen más conocimiento sobre los demás los personalizan e individualizan, evitando las asociaciones estereotípicas (Dovidio y otros, 2003). Un mejor conocimiento de los otros también puede reducir la incertidumbre acerca de cómo interactuar con ellos, disminuir la ansiedad, antes y durante el contacto, y aumentar los sentimientos positivos hacia el exogrupo (Livert, 2016; Vincze y Harwood, 2013; Zagefka y otros, 2017). El conocimiento exogrupal también puede inducir a una revisión de las normas endogrupales y a la toma de perspectiva del exogrupo (Pettigrew, 1998).

La ansiedad intergrupal, por su parte, es un proceso afectivo negativo que se experimenta cuando se piensa en el posible contacto con un miembro del exogrupo o cuando se está en contacto con él (Stephan y Stephan, 1985). La ansiedad genera estereotipos negativos sobre el exogrupo, sensaciones de amenaza, miedo e inseguridad. También puede producir la evitación del contacto o el esta-

blecimiento de contactos superficiales e interacciones breves sin efectos positivos sobre las actitudes (Stephan, 2014). Por tanto, reducir la ansiedad a través del contacto positivo es un requisito imprescindible para mejorar las actitudes intergrupales mutuas (Islam y Hewstone, 1993).

Finalmente, la empatía es un constructo multidimensional que integra componentes cognitivos y afectivos (Davis, 1980). La dimensión cognitiva se refiere a la capacidad de adoptar la perspectiva de otras personas. La dimensión afectiva hace referencia a la capacidad de los individuos para experimentar sentimientos de compasión y preocupación hacia otra persona. La empatía propicia intimidad y confianza, características de la amistad (Tausch y Hewstone, 2010; Visintin y otros, 2017), y su papel ha sido crucial en algunos procesos de pacificación de conflictos armados, como los acaecidos en Irlanda del Norte (Hewstone y otros, 2006), Bosnia Herzegovina (Cehajic y otros, 2008) o Liberia (De Tezanos-Pinto y otros, 2017). Su relevancia se debe a que facilita la generalización de actitudes positivas hacia todo el exogrupo.

Pettigrew y Tropp (2008), a través de su conocido meta-análisis sobre el efecto de los tres mediadores en la relación contacto intergrupal-prejuicio, pusieron de manifiesto que los mediadores afectivos (la ansiedad y la empatía) son más efectivos que los cognitivos (el conocimiento del exogrupo) en la reducción del prejuicio a través del contacto.

1.3. El presente estudio

El objetivo general de esta investigación es conocer si las bibliotecas públicas que cumplen las Directrices IFLA son contextos favorecedores del contacto y de actitudes positivas entre distintos grupos de usuarios (inmigrantes y autóctonos) en mayor medida que aquéllas que no cumplen dichas Directrices. Por tanto, el presente trabajo pretende realizar una aportación novedosa a la literatura sobre bibliotecas, así como a la psicosocial sobre contacto y actitudes intergrupales.

Para cumplir dicho objetivo, los participantes en el estudio se seleccionaron de bibliotecas públicas de la red Bibliotecas de Barcelona, que cumplen las Directrices IFLA (véase Cervantes y otros, 2015, para una descripción de estas bibliotecas y su contexto) y de bibliotecas públicas municipales de la provincia de Almería, que no las cumplen (véase Cervantes y Navas, 2013, para una descripción de estas bibliotecas y su contexto). Se trata, por tanto, de cuatro grupos de usuarios, españoles y marroquíes, de dos grupos de bibliotecas con características diferenciadas y radicadas en contextos socioculturales también muy diferentes.

Nuestra hipótesis general es que los usuarios (españoles y marroquíes) de las Bibliotecas de Barcelona presentarán más contacto intergrupal y más cercano (dentro y fuera de las bibliotecas), una actitud intergrupal más positiva (medida a través de estereotipos, emociones y distancia social), más conocimiento del exogrupo, más empatía y menos ansiedad intergrupal que los usuarios (españoles y marroquíes) de las Bibliotecas de Almería.

2. MÉTODO

2.1. Participantes

La muestra estaba compuesta por 443 usuarios (M_{edad} = 29 años, *DT* = 12,18; 55,7% mujeres) de cuatro bibliotecas públicas municipales de Almería y cinco de Barcelona. Del total de participantes, 254 son españoles (116 de Almería –Grupo AE– y 138 de Barcelona –Grupo BE–), y 189 marroquíes (100 de Almería –Grupo AM– y 89 de Barcelona –Grupo BM–).

El muestreo fue incidental, teniendo en cuenta los criterios de selección definidos, que fueron: el país de origen (nacidos en España o en Marruecos), tener un mínimo de 16 años y poseer el carné de biblioteca. No se incluyeron participantes nacidos en España de padres marroquíes.

2.2. Instrumentos

Se crearon dos versiones idénticas de un cuestionario en el que cambiaba únicamente el grupo evaluado. Los participantes españoles respondieron a un cuestionario sobre marroquíes y éstos sobre españoles. Todos los cuestionarios estaban en castellano. Las variables y los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

2.2.1. Contacto intergrupal

Se midió con una adaptación de la escala de Islam y Hewstone (1993), que contempla aspectos cuantitativos y cualitativos del contacto intergrupal. La adaptación se ha realizado para medir el contacto intergrupal, dentro y fuera de la biblioteca.

Contacto intergrupal dentro de la biblioteca

Se emplearon dos preguntas. La primera medía cantidad de contacto: "¿Cuánto contacto tiene con españoles/marroquíes en la biblioteca?". La escala de respuesta oscilaba de 1 (*nada*) a 5 (*mucho*). La segunda pregunta medía calidad del contacto: "¿Cómo califica el contacto que tiene en la biblioteca con usuarios españoles/marroquíes?". La escala

de respuesta oscilaba de 1 (*muy superficial)* a 5 (*muy cercano –de amistad–).*

Contacto intergrupal fuera de la biblioteca

Los participantes respondían también a dos preguntas, con cuatro ítems cada una. La primera medía cantidad de contacto: "Por favor, indique cuánto contacto tiene con españoles/marroquíes en los siguientes lugares: en el trabajo; en el vecindario; en asociaciones; en un centro de estudios (universidad, instituto, academia, etc.). La escala de respuesta oscilaba de 1 (*nada*) a 5 (*mucho*). La segunda pregunta medía calidad del contacto: "¿Cómo califica este contacto, en cada uno de estos lugares?". La escala de respuesta oscilaba de 1 (*muy superficial)* a 5 (*muy cercano –de amistad–*). La consistencia interna (*alfa* de Cronbach) de la escala de cantidad de contacto en cada grupo fue: AE: 0,33; AM: 0,63; BE: 0,68 y BM: 0,60, y de la escala de calidad de contacto: AE: 0,70; AM: 0,73; BE: 0,62 y BM: 0,82.

2.2.2. Estereotipos

Se utilizó una escala de nueve ítems (López-Rodríguez y otros, 2013) que considera tres dimensiones estereotípicas. Los participantes debían responder a la siguiente pregunta: "¿En qué medida cree usted que los españoles/marroquíes son personas: honestas, sinceras, de fiar (dimensión de *moralidad*), agradables, amistosas, cálidas (dimensión de *sociabilidad*), inteligentes, hábiles y competentes (dimensión de *competencia*)?", utilizando una escala de respuesta de 5 puntos (1 = *nada*; 5 = *mucho*) en cada ítem. Los coeficientes *alfa* de Cronbach de las subescalas en cada grupo fueron: Moralidad, AE: 0,90; AM: 0,74; BE: 0,90 y BM: 0,75; Sociabilidad, AE: 0,90; AM: 0,72; BE: 0,85 y BM: 0,77; Competencia, AE: 0,82; AM: 0,74; BE: 0,79 y BM: 0,78.

2.2.3. Emociones

Las emociones hacia el exogrupo se midieron con una escala de siete ítems (Rojas y otros, 2012): tres ítems de emociones positivas (admiración, respeto y simpatía) y 4 ítems de emociones negativas sutiles (desconfianza, indiferencia, inseguridad e incomodidad). Los participantes debían indicar "en qué medida habían sentido cada una de esas emociones hacia los españoles/marroquíes", usando una escala de respuesta de 5 puntos (1 = *nada*; 5 = *mucho*). La consistencia interna (*alfa* de Cronbach) de estas subescalas en cada grupo fue AE: 0,73; AM: 0,68; BE: 0,73 y BM: ,53, en emociones positivas; y AE: 0,84; AM: 0,82; BE: 0,86 y BM: 0,86, en emociones negativas.

2.2.4. Distancia social preferida con el exogrupo

Se midió con un solo ítem (Navas y Rojas, 2010): "Si pudiera elegir, ¿hasta dónde estaría usted dispuesto/a a llegar en su relación con españoles/marroquíes"? Las cinco alternativas de respuesta oscilan desde la preferencia por mantener una relación muy estrecha con personas del exogrupo ("*A formar una familia con una persona del exogrupo*", valorada con 1 punto), hasta la preferencia por "*no tener relación con personas del exogrupo*" (valorada con 5 puntos), pasando por opciones intermedias. Los participantes podían señalar varias opciones, empleándose para los análisis la opción más inclusiva (la que indicaba una preferencia por mantener una relación más íntima con personas del exogrupo).

2.2.5. Ansiedad intergrupal

Se ha empleado la versión modificada (Stephan y otros, 2002) de la escala original elaborada por Stephan y Stephan (1985), compuesta por 12 ítems. Los participantes debían responder a la pregunta: "¿Cómo se siente cuando se relaciona con españoles/marroquíes?: nervioso/a, amistoso/a, inseguro/a conmigo mismo/a, cómodo/a, preocupado/a, me inspiran confianza, amenazado/a, siento confianza en mí mismo/a, incómodo/a, a salvo, ansioso/a, a gusto", mediante una escala de respuesta de 5 puntos (1 = *nada*; 5 = *mucho*). Se han invertido las puntuaciones de los sentimientos positivos, para que valores más altos indiquen un mayor grado de ansiedad durante el contacto con el exogrupo. La consistencia interna de la escala (*alfa* de Cronbach) en cada grupo fue: AE: 0,93; AM: 0,84; BE: 0,88 y BM: 0,84.

2.2.6. Conocimiento del exogrupo a través de biblioteca

Se midió a través de dos preguntas de elaboración propia: a) "¿En qué medida los siguientes servicios y actividades de la biblioteca le han permitido conocer cosas sobre los españoles/marroquíes?: La colección (libros, películas, música, materiales de autoaprendizaje de idiomas, prensa); Los clubes de lectura; Las actividades culturales y de promoción de la lectura; Los talleres". b) "Las relaciones que usted establece en la biblioteca con usuarios españoles/marroquíes, ¿en qué medida le han permitido conocerlos?". En ambos casos se utilizó una escala de respuesta de 5 puntos (1 = *nada*; 5 = *mucho*). El *alfa* de Cronbach en cada grupo fue: AE: 0,83; AM: 0,71; BE: 0,78 y BM: 0,80.

2.2.7. Empatía

Se midió mediante una adaptación de la Escala de Empatía Etnocultural (*Scale of Ethnocultural Empathy, SEE*; Wang y otros, 2003). Concretamente, seleccionamos 11 ítems –cuya carga factorial era superior a .50 (máximo .77 y mínimo .54)– agrupados en dos dimensiones similares a las originales: *Empatía Emocional* (7 ítems; p.e., "Me muestro ofendido/a cuando la gente cuenta chistes racistas sobre los marroquíes/españoles") y *Toma de Perspectiva Empática* (4 ítems; p.e., "Para mí, es fácil entender lo que se siente al ser una persona marroquí/española"). La escala de respuesta oscilaba de 1 (*totalmente en desacuerdo*) a 5 (*totalmente de acuerdo*). Se han invertido las puntuaciones de los tres ítems negativos, para que valores más altos indiquen un mayor grado de empatía. La consistencia interna (*alfa* de Cronbach) de la subescala de empatía emocional en cada grupo fue: AE: 0,83; AM: 0,77; BE: 0,82 y BM: 0,79, y en toma de perspectiva empática: AE: 0,70; AM: 0,61; BE: 0,67 y BM: 0,45.

2.2.8. Variables sociodemográficas

Los participantes proporcionaban información sobre sexo y edad.

2.3. Procedimiento

En primer lugar se llevó a cabo la selección de las bibliotecas. La ausencia de información sobre las bibliotecas públicas municipales de Almería determinó la metodología de recogida de datos. La mayoría de las bibliotecas no poseía página Web, los informes anuales de la Junta de Andalucía mostraban agrupaciones de datos a nivel provincial o por grupos de bibliotecas, y el Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales tampoco aportó datos sobre las bibliotecas de la provincia. El único recurso disponible para la selección fue la Web del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía, que mostraba las bibliotecas adscritas, pero no ofrecía ningún otro tipo de información sobre las mismas ni tampoco un contacto para consultar las dudas. De esta forma, se seleccionaron las bibliotecas adscritas al Proyecto, denominadas interculturales, ubicadas en municipios con alto índice de población marroquí. La posterior entrevista con los responsables de esas bibliotecas, única fuente de información sobre las mismas, corroboró que el grupo mayoritario de usuarios extranjeros era de origen marroquí.

La selección de bibliotecas de la ciudad de Barcelona fue más sencilla. El Consorcio de Bibliotecas de Barcelona las seleccionó en función del número de usuarios de origen marroquí inscritos en ellas.

Los cuestionarios, en formato lápiz y papel, fueron entregados individualmente a los participantes tras comprobar que éstos cumplían los criterios de selección definidos y que accedían voluntariamente a participar en la investigación. Los participantes, que se autoadministraron los cuestionarios, invertían un tiempo medio en completarlos de 20 minutos. No recibieron ninguna gratificación económica por su participación.

3. RESULTADOS

3.1. Contacto intergrupal

Como muestra la Tabla I, existen diferencias estadísticamente significativas en la *cantidad de contacto* con miembros del exogrupo *dentro de la biblioteca*, $F(3, 438) = 71{,}55$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}33$, y *fuera de ella*, $F(3, 434) = 60{,}30$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}30$. Concretamente, los marroquíes (AM y BM) tienen más contacto con españoles que los españoles (AE y BE) con marroquíes dentro y fuera de la biblioteca (todas las *ps* < 0,001).

Por otra parte, el ANOVA realizado reveló la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la *calidad del contacto* que mantienen con miembros del exogrupo *dentro de la biblioteca,* $F(3, 228) = 6{,}25$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}08$, y *fuera de ella*, $F(3, 400) = 32{,}32$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}20$. Concretamente, los marroquíes (AM y BM) mantienen un contacto más cercano con españoles, dentro y fuera de la biblioteca, que los españoles (AE y BE) con marroquíes ($p = 0{,}02$ y $p = 0{,}03$, respectivamente, en contacto dentro de la biblioteca; $p < 0{,}001$ en todos los casos en contacto fuera de la biblioteca). Véase Tabla I.

3.2. Actitud intergrupal: Estereotipos, emociones y distancia social

Como se aprecia en la Tabla II, existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en las *dimensiones estereotípicas* de *moralidad*, $F(3, 416) = 8{,}07$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}06$, *sociabilidad,* $F(3, 417) = 9{,}93$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}07$, y *competencia*, $F(3, 416) = 8{,}21$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}06$. Concretamente, los españoles de Almería consideran que los marroquíes son menos morales y menos sociables de lo que los consideran los españoles de Barcelona ($p = 0{,}003$ y $p < 0{,}001$, respectivamente). Asimismo, los marroquíes de Almería evalúan a los españoles como menos morales y menos sociables que los marroquíes de Barcelona ($p = 0{,}025$ y $p < 0{,}001$, respectivamente). Respecto a la dimensión de competencia, los españoles de Almería consideran que los marroquíes son menos competentes de lo que los consideran los españoles de Barcelona ($p = 0{,}002$).

Tabla I. Estadísticos descriptivos de cantidad y calidad del contacto con el exogrupo dentro y fuera de biblioteca

	Grupo									
	AE		**AM**		**BE**		**BM**		**Total**	
	M	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*
Cantidad contacto en biblioteca	1,51	0,87	2,73	1,28	1,46	0,74	3,09	1,21	2,08	1,24
Cantidad contacto fuera de biblioteca	2,15	0,90	3,35	0,93	2,06	0,91	3,27	1	2,62	1,11
Calidad contacto en biblioteca	2,59	1,07	3,21	0,92	2,81	1,10	3,36	1,02	3,09	1,04
Calidad contacto fuera de biblioteca	2,62	1,02	3,37	0,97	2,36	1,12	3,60	0,99	2,94	1,15

Nota. AE: Almería españoles. AM: Almería marroquíes. BE: Barcelona españoles. BM: Barcelona Marroquíes.
Las puntuaciones oscilan entre 1 y 5. A mayor puntuación, más cantidad/calidad de contacto.

En cuanto a las *emociones positivas*, también se encuentran diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, $F(3, 430) = 14{,}32$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}09$. Los marroquíes (AM y BM) sienten más emociones positivas hacia los españoles que los españoles (AE y BE) hacia los marroquíes (todas las *ps* = 0,001). Asimismo, los españoles de Barcelona sienten más emociones positivas hacia los marroquíes que los españoles de Almería ($p = 0{,}016$). Respecto a las *emociones negativas*, también hay diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, $F(3, 429) = 6{,}40$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}04$: los marroquíes de Barcelona (BM) sienten menos emociones negativas hacia los españoles que los españoles de Almería ($p < 0{,}001$) y de Barcelona ($p = 0{,}003$) hacia los marroquíes (véase Tabla II).

Finalmente, no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos evaluados ($p > 0{,}05$) en *distancia social*.

3.3. Ansiedad intergrupal, conocimiento del exogrupo a través de biblioteca y empatía

Existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la *ansiedad* experimentada durante el contacto intergrupal, $F(3, 425) = 7{,}39$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}05$. Concretamente, los españoles de Almería experimentan más ansiedad en el contacto con marroquíes que los españoles de Barcelona ($p = 0{,}06$) y que los marroquíes de Barcelona ($p < 0{,}001$) en el contacto con españoles (véase Tabla III).

También se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en el *conocimiento del exogrupo a través de la biblioteca*, $F(3, 439) = 95{,}83$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}40$. Concretamente, los marroquíes (AM y BM) adquieren más conocimientos sobre los españoles en la biblioteca que los españoles (AE y BE) sobre los marroquíes (todas las *ps* < 0,001). Véase Tabla III.

Tabla II. Estadísticos descriptivos de las dimensiones del contenido de los estereotipos, emociones y distancia social

	Grupo									
	AE		**AM**		**BE**		**BM**		**Total**	
	M	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*
Moralidad	2,92	0,98	3,11	0,78	3,31	0,84	3,48	0,80	3,19	0,88
Sociabilidad	3,01	1,01	3,32	0,79	3,52	0,84	3,61	0,78	3,35	0,89
Competencia	3,43	0,90	3,30	0,82	3,80	0,61	3,51	0,82	3,52	0,87
Emociones positivas	2,99	0,87	3,40	0,85	3,30	0,80	3,73	0,62	3,32	0,83
Emociones negativas	2,67	0,97	2,41	0,92	2,57	0,94	2,11	0,89	2,48	0,95
Distancia social	2,75	1,29	2,55	1,03	2,64	1,21	2,42	1,02	2,60	1,16

Nota. AE: Almería españoles. AM: Almería marroquíes. BE: Barcelona españoles. BM: Barcelona Marroquíes.
Las puntuaciones medias pueden oscilar desde 1 a 5. A mayor puntuación en la escala mayor valor de la variable.

Tabla III. Estadísticos descriptivos de ansiedad intergrupal, conocimiento del exogrupo y empatía (emocional y toma de perspectiva empática)

	Grupo									
	AE		**AM**		**BE**		**BM**		**Total**	
	M	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*	*M*	*DT*
Ansiedad intergrupal	2,20	0,81	1,97	0,62	1,97	0,70	1,73	0,57	1,98	0,71
Conocimiento exogrupo	1,57	0,72	2,80	0,83	1,56	0,66	2,86	0,91	2,10	0,99
Empatía emocional	3,55	0,80	3,44	0,73	3,91	0,69	3,79	0,61	3,68	0,74
Toma de perspectiva empática	2,87	0,86	3,33	0,86	2,76	0,86	3,42	0,76	3,05	0,89

Nota. AE: Almería españoles. AM: Almería marroquíes. BE: Barcelona españoles. BM: Barcelona Marroquíes.
Las puntuaciones oscilan entre 1 y 5. A mayor puntuación, mayor valor de la variable.

Asimismo, existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la *empatía emocional* hacia el exogrupo, $F(3, 437) = 10{,}55$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}07$, y en la *toma de perspectiva empática*, $F(3, 436) = 16{,}19$, $p < 0{,}001$, $\eta_p^2 = 0{,}10$. Concretamente, los españoles y los marroquíes de Barcelona (BE y BM) experimentan más empatía emocional hacia el exogrupo que los españoles y marroquíes de Almería ($p < 0{,}001$ y $p = 0{,}006$, respectivamente). Finalmente, los marroquíes (AM y BM) experimentan más *toma de perspectiva empática* hacia los españoles que los españoles (AE y BE) hacia los marroquíes (todas las *ps* < 0,001). Véase Tabla III.

4. DISCUSIÓN

El objetivo fundamental de este trabajo era analizar el contacto, las actitudes intergrupales y las variables clásicas que la literatura psicosocial ha identificado en la relación contacto-actitud en dos grupos etnoculturales diferentes: españoles e inmigrantes marroquíes. Entre las aportaciones novedosas del trabajo destaca, en primer lugar, el contexto en el que se analizan dichas variables: las bibliotecas públicas municipales. Estas instituciones son consideradas por algunos autores (Aabø y otros, 2010; Audunson, 2005) lugares de encuentro y espacios relacionales que, además, reúnen dos condiciones facilitadoras del contacto (Allport, 1954): estatus igualitario entre todos los grupos de usuarios y respaldo institucional del contacto. Por tanto, cabría pensar que las bibliotecas públicas podrían ser lugares que faciliten el contacto entre grupos culturales diferentes y contribuyan a mejorar las actitudes intergrupales.

En segundo lugar, se han seleccionado dos tipos de bibliotecas, situadas en contextos con características diferentes: aquellas que cumplen las Directrices IFLA (IFLA, 2009b), en la ciudad de Barcelona, y aquellas que no lo hacen, en zonas de la provincia de Almería con elevado índice de inmigrantes marroquíes. Las Directrices establecen recomendaciones para planificar recursos y servicios en bibliotecas con elevada presencia de extranjeros.

Teniendo en cuenta lo anterior, esperábamos que los usuarios (españoles y marroquíes) de las bibliotecas que cumplen las Directrices IFLA (en Barcelona) presentarían un mayor y más cercano contacto intergrupal (dentro y fuera de las bibliotecas), una actitud intergrupal más positiva (medida a través de estereotipos, emociones y distancia social), más conocimiento del exogrupo, más empatía y menos ansiedad intergrupal que los usuarios (españoles y marroquíes) de las bibliotecas que no cumplen esas Directrices (en Almería).

Nuestros resultados apoyan parcialmente estas predicciones porque las diferencias entre los usuarios de las bibliotecas de Barcelona y de Almería se producen sólo en algunas variables. Concretamente, los españoles de Barcelona, en comparación con los de Almería, perciben mejor a los marroquíes en las tres dimensiones estereotípicas (moralidad, sociabilidad y competencia), experimentan más emociones positivas hacia ellos, y sienten menos ansiedad en el contacto intergrupal y más empatía emocional. Igualmente, los marroquíes de Barcelona, en comparación con los de Almería, perciben a los españoles como más morales y sociables y experimentan más empatía emocional hacia ellos. Estos resultados ponen de manifiesto una actitud intergrupal general más positiva en los usuarios (marroquíes pero sobre todo españoles) de las bibliotecas de Barcelona, que cumplen las Directrices IFLA.

En el resto de las variables del estudio las diferencias se producen entre el grupo de usuarios

españoles y el de marroquíes, independientemente del grupo de bibliotecas al que pertenezcan. En general, los marroquíes, en comparación con los españoles, señalan mantener más cantidad de contacto y más cercano con españoles (dentro y fuera de la biblioteca), experimentan más emociones positivas hacia ellos, adquieren más conocimiento sobre ellos en las bibliotecas y muestran más toma de perspectiva empática.

Los resultados obtenidos desconfirman, a nivel particular, que las bibliotecas que cumplen las Directrices IFLA favorecen el contacto intergrupal positivo en mayor medida que las que no las cumplen, puesto que las diferencias en la variable de contacto se establecen entre marroquíes y españoles. Sin embargo, es evidente que la pertenencia a un grupo de bibliotecas afecta a las relaciones que se establecen entre sus usuarios españoles y marroquíes. Así, los usuarios de las bibliotecas de Barcelona presentan mejores valores que los de Almería en variables de tipo emocional (menos ansiedad intergrupal, más empatía emocional), que resultaron ser mediadores más eficaces que los de tipo cognitivo en la reducción de la actitud prejuiciosa (véase meta-análisis de Pettigrew y Tropp, 2008). Por tanto, estos usuarios presentaban unas actitudes mutuas más positivas que las de los usuarios de Almería.

Aunque la investigación pretende comparar dos tipos de bibliotecas con características diferentes (cumplimiento o no de Directrices IFLA), no podemos olvidar que las elegidas están situadas en dos contextos geográficos y socioeconómicos muy diferentes: la provincia de Almería y la ciudad de Barcelona. En Almería, la inmigración está vinculada a la agricultura, al sector servicios y a la construcción. Las condiciones de vida de los inmigrantes están estrechamente ligadas a sus condiciones laborales, caracterizadas por la precariedad, la temporalidad o la inestabilidad (Aneas y otros, 2012). También por las dificultades para acceder a una vivienda digna, sobre todo en el caso de marroquíes y subsaharianos (Carbajosa, 2016), y para acceder y mantener una situación de legalidad (Navas y otros, 2004; Pumares e Iborra, 2008). Por el contrario, la política migratoria de la ciudad de Barcelona se caracteriza por una tendencia al arraigo, por la aplicación de acciones para fomentar la convivencia (Plan de trabajo de inmigración 2012-2015, 2012), así como por el "reconocimiento como ciudadanía de todas las personas, independientemente de su origen o de su situación administrativa" (Plan de trabajo del Consejo Municipal de Inmigración de Barcelona, 2016-2019, 2016).

Aunque nuestro trabajo no analiza la influencia de estos contextos sobre las actitudes intergrupales, las políticas para la gestión de la inmigración (o la ausencia de ellas) en pueblos de la provincia de Almería y en la ciudad de Barcelona sí afectan a los servicios de las bibliotecas públicas municipales. Los resultados del estudio realizado en Almería (Cervantes y Navas, 2013) muestran que las bibliotecas interculturales de la provincia (que no cumplen las Directrices IFLA) desarrollan sus servicios de forma independiente, sin planificación previa y sin el respaldo de la administración local ni del Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía (al que pertenecen). Tampoco colaboran con otros servicios públicos ni asociaciones locales. Además, adolecen de una escasez importante de recursos humanos. Por el contrario, las bibliotecas de Barcelona (que sí cumplen las Directrices IFLA) gozan de un fuerte respaldo institucional, planifican los servicios a largo, medio y corto plazo (responsabilidad del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona) y mantienen una estrecha colaboración con otros servicios públicos y asociaciones de la comunidad (Cervantes y otros, 2015).

Por tanto, la aplicación o no de las Directrices IFLA trasciende al hecho de seguir unas recomendaciones a nivel interno. Más bien es el reflejo de la gestión de la inmigración a nivel local. De hecho, aplicarlas requiere respaldo institucional, diseño, planificación y gestión en equipo, análisis de resultados y, sobre todo, la participación de los usuarios. Por consiguiente, los resultados de este estudio podrían replicar las tendencias actitudinales en la ciudad de Barcelona y en la provincia de Almería.

No disponemos de estudios previos que nos permitan comparar las actitudes intergrupales mutuas hacia españoles y marroquíes en ambos contextos, por lo que cualquier inferencia en esta dirección es arriesgada. No obstante, los estudios realizados en la provincia de Almería desde hace más de una década sobre las actitudes que los autóctonos mantienen hacia los inmigrantes de diversos orígenes muestran claramente que los marroquíes (en comparación con rumanos o ecuatorianos) son el grupo peor evaluado en distintas variables: estereotipos y emociones menos positivas o más negativas, preferencia por una mayor distancia social o por tendencias comportamentales menos positivas, y percepción de una mayor amenaza (López-Rodríguez y otros, 2013; Molero y otros, 2003; Navas y otros, 2000, 2004, 2012). Todos estos datos ponen de manifiesto la existencia de una actitud intergrupal general más negativa en la provincia de Almería hacia los inmigrantes de origen marroquí que hacia otros colectivos. Y son los inmigrantes de este origen (marroquíes) los que participan en

nuestro estudio. Es posible que las actitudes generales presentes en ese contexto geográfico se extiendan al contexto particular de las bibliotecas de la provincia, en las que, por otra parte, no se cumplen las Directrices IFLA. De cualquier forma, como se ha señalado, no disponemos de estudios comparables en Barcelona para poder avanzar en esta posible explicación.

5. CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio deben ser interpretados con cautela porque muestran diferencias derivadas de la pertenencia de los usuarios a un grupo de bibliotecas (las que cumplen Directrices IFLA *vs.* las que no lo hacen) y también a un grupo etnocultural (españoles *vs.* marroquíes). Creemos que replicar el estudio con usuarios de otros colectivos de inmigrantes, con características distintas a los marroquíes, y también en contextos socioculturales distintos completaría esta investigación y ayudaría a clarificar sus resultados.

Asimismo, sería conveniente que en futuras investigaciones sobre contacto intergrupal, realizadas también en el contexto de las bibliotecas públicas, se explorarse más a fondo la relación directa, y mediada, entre contacto y actitudes intergrupales mutuas, analizando la influencia de variables mediadoras (cognitivas y afectivas) sobre las actitudes.

A pesar de sus limitaciones, el presente trabajo contribuye al conocimiento sobre las actitudes y relaciones entre grupos culturalmente diferentes y al importante papel que las bibliotecas públicas pueden desempeñar como lugares de encuentro y facilitadores del contacto entre españoles e inmigrantes.

6. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al personal de Bibliotecas de Barcelona y de las bibliotecas interculturales de la provincia de Almería su colaboración, permitiéndonos la recopilación de datos en sus instalaciones y facilitándonos el contacto con sus usuarios españoles y marroquíes.

ACKNOWLEDGEMENTS

We thank the staff of Libraries of Barcelona and the intercultural libraries of the province of Almería for their collaboration, allowing us to collect data in the libraries and facilitating us the contact with their Spanish and Moroccan users.

7. REFERENCIAS

Aabø, S; Audunson, R.; Varheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library and Information Science Research*, 32 (1), 16-26. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008

Allport, G.W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Cambridge: Adisson-Wesley.

Aneas, A.; Garreta; J.; Molina, F (2012). Ethnocultural conflict in Spain: Moroccans in Spain: So near, yet so far. A Long history of meeting. En Landis, D.; Albert, R. (eds.), *Handbook of ethnic conflict: International perspectives*, pp. 439-482. Berlin: Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-0448-4_17

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting place in a multicultural and digital context: The necesity of low-intensive meeting places. *Journal of Documentation*, 61 (3), 429-441. https://doi.org/10.1108/00220410510598562

Bibliotecas de Barcelona (2011). Bibliotecas de Barcelona: 10 años +. Nuevos retos y nuevas oportunidades. Disponible en: http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/bib10anys_cas.pdf [Fecha de consulta: 11/04/2018].

Brown, R. J. (1995). *Prejudice: Its Social Psychology*. Oxford: Blackwell.

Carbajosa, A. (9 de marzo de 2016). El cortijo de los desposeídos. *El País.com*. Disponible en: http://politica.elpais.com/politica/2016/03/08/actualidad/1457431108_328284.html [Fecha de consulta: 05/08/2018].

Cehajic, S.; Brown, R. J.; Castano, E. (2008). Forgive and forget: Antecedents and consequences of intergroup forgiveness in Bosnia and Herzegovina. *Political Psychology*, 29 (3), 351-367. https://doi.org/10.1111/j.1467-9221.2008.00634.x

Cervantes, L.; Navas, M. (2013). Las bibliotecas públicas como instrumento para la integración social: un estudio de caso. *Migraciones*, 34, 177-203.

Cervantes, L.; Navas, M.; Cuadrado, I. (2015). Análisis de la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona. *Revista Española de Documentación Científica,* 38 (3), e098. https://doi.org/10.3989/redc.2015.3.1192

Davies, K.; Aron, A. (2016). Friendship development and intergroup attitudes: The role of interpersonal and intergroup friendship processes. *Journal of Social Issues*, 72 (3), 489-510. https://doi.org/10.1111/josi.12178

Davies, K.; Tropp, L. R.; Aron, A.; Pettigrew, T. F.; Wright, S. C. (2011). Cross-group friendships and intergroup attitudes: A meta-analytic review. *Personality and Social Psychology Review*, 15 (4), 332-35. https://doi.org/10.1177/1088868311411103

Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 2-19. Disponible en: http://www.uv.es/~friasnav/Davis_1980.pdf [Fecha de consulta: 11/04/2018].

Dovidio, J. F.; Gaertner, S. L.; Kawakami, K. (2003). Intergroup contact: The past, present, and the future. *Group Processes & Intergroup Relations,* 6 (1), 5-21. https://doi.org/10.1177/1368430203006001009

Dovidio, J. F.; Love, A.; Schellhaas, F. M. H; Hewstone, M. (2017). Reducing intergroup bias through intergroup contact: Twenty years of progress and future directions. *Group Processes & Intergroup Relations*, 20 (5), 606-620. https://doi.org/10.1177/1368430217712052

Eagly, A. H.; Diekman, A. B. (2005). What is the problem? Prejudice as attitude-in context. En Dovidio, J. F.; Glick, P.; Rudman, L. A. (eds.), *On the nature of prejudice: Fifty years after Allport,* pp. 19-35. Malden, MA: Blackwell. https://doi.org/10.1002/9780470773963.ch2

Hewstone, M.; Cairns, E.; Voci, A.; Hamberger, J.; Niens, U. (2006). Intergroup contact, forgiveness, and the experience of "the troubles" in Northern Ireland. *Journal of Social Issues*, 62 (1), 99-120. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.2006.00441.x

International Federation of Libraries Associations (2009a). Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. The Hage: IFLA. Disponible en: http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf [Fecha de consulta: 11/04/2018].

International Federation of Libraries Associations (2009b). Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario (3ª ed.). Disponible en: https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf [Fecha de consulta: 22/12/2018].

International Federation of Libraries Associations (2013). Directrius de l'IFLA per al servei de les biblioteques publiques (2ª ed.). Barcelona: Collegi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Disponible en: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-ca.pdf [Fecha de consulta: 11/04/2018].

Islam, M. R.; Hewstone, M. (1993). Dimensions of contact as predictors of intergroup anxiety, perceived outgroup variability and outgroup attitude: An integrative model. *Personality and Social Psychology Bulletin,* 19 (6), 700–710. https://doi.org/10.1177/0146167293196005

Livert, D. (2016). A cook's tour abroad: Long-term effects of intergroup contact on positive outgroup attitudes. *Journal of Social Issues*, 72 (3), 524-547. https://doi.org/10.1111/josi.12180

López-Rodríguez, L.; Cuadrado, I.; Navas, M. (2013). Aplicación extendida del Modelo del Contenido de los Estereotipos (MCE) hacia tres grupos de inmigrantes en España. *Estudios de Psicología,* 34 (2), 197-208. https://doi.org/10.1174/021093913806751375

Molero, F.; Cuadrado, I.; Navas, M. S. (2003). Las nuevas expresiones del prejuicio racial: Aspectos teóricos y empíricos. En Morales, J. F.; Huici, C. (dirs.), *Estudios de Psicología Social,* pp. 85-117. Madrid: UNED.

Navas, M. S.; Cuadrado, I.; López-Rodríguez, L. (2012). Escala de Percepción de Amenaza Exogrupal (EPAE): fiabilidad y evidencias de validez. *Psicothema*, 24 (3), 477-482.

Navas, M.; Molero, F.; Cuadrado, I. (2000). Evaluación de las formas manifiestas y sutiles del prejuicio: ambivalencia de emociones, rasgos y atribuciones. En Caballero, D.; Méndez, M. T.; Pastor, J. (eds.), *La mirada psicosociológica. Grupos, procesos, lenguajes y culturas*, pp. 626-633. Madrid: Biblioteca Nueva.

Navas, M.; Pumares, P.; Sánchez, J.; García, M. C.; Rojas, A. J.; Cuadrado, I.; Asensio, M.; Fernández, 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.

Navas, M. S.; Rojas, A. J. (Eds.) (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.

Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology,* 49, 65-85. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.49.1.65

Pettigrew, T. F.; Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90 (5), 751-783. https://doi.org/10.1037/0022-3514.90.5.751

Pettigrew, T. F.; Tropp, L. R. (2008). How does intergroup contact reduce prejudice? Meta-analytic tests of three mediators. *European Journal of Social Psychology,* 38 (6), 922-934. https://doi.org/10.1002/ejsp.504

Pettigrew, T. F.; Tropp, L. R. (2011). *When groups meet: The dynamics of intergroup contact*. New York: Psychology Press.

Plan de trabajo de inmigración 2012-2015 (2012). Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Disponible en: http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/pla_immigracio/pla_immigracio_es.pdf [Fecha de consulta: 11/04/2018].

Plan de trabajo del Consejo Municipal de Inmigración para el periodo 2016-2019 (2016). Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Disponible en: http://www.bcn.cat/novaciutadania/pdf/consell/PlaTreball1619_es.pdf [Fecha de consulta: 05/06/2018].

Proyecto Bibliotecas Interculturales en Andalucía (2009) [sitio web]. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp [Fecha de consulta: 11/04/2018].

Pumares, P.; Iborra, J. F. (2008). Población extranjera y política de inmigración en Andalucía. *Política y sociedad*, 45 (1), 41-60.

Rojas, A. J.; Navas, M.; Pérez, P. J.; Cuadrado, I.; Lozano, O. (2012). Test de Actitud Prejuiciosa (TAP): estudios de fiabilidad y evidencias de validez basadas en la estructura interna en autóctonos e inmigrantes. *Anales de Psicología,* 28 (3), 922-928. https://doi.org/10.6018/analesps.28.3.156161

Stephan, W. G. (2014). Intergroup anxiety: Theory, research, and practice. *Personality and Social Psychology Review*. 18 (3), 239 –255. https://doi.org/10.1177/1088868314530518

Stephan, W. G.; Boniecki, K. A.; Ybarra, O.; Bettencourt, A.; Ervin, K. S.; Jackson, L. A.; McNatt, P. S. (2002). The role of threats in the racial attitudes of blacks and whites. *Personality and Social Psychology Bulletin,* 28 (9), 1242-1254. https://doi.org/10.1177/01461672022812009

Stephan, W. G.; Ybarra, O.; Rios Morrison, K. (2009). Intergroup threat theory. En Nelson, T. (ed.), *Handbook of Prejudice,* pp. 43-59. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Stephan, W. G.; Stephan, C. W. (1985). Intergroup anxiety. *Journal of Social Issues*, 41 (3), 157-175. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1985.tb01134.x

Tausch, N. y Hewstone, M. (2010). Intergroup contact and prejudice. En Dovidio, J.F.; Hewstone, M.; Glick. P.; Esses, V. M. (eds.), *The Sage handbook of prejudice, stereotyping, and discrimination,* pp. 544–560. Newburg Park, CA: Sage. https://doi.org/10.4135/9781446200919.n33

Tezanos-Pinto, P. de; Mazziotta, A.; Feuchte, F. (2017). Intergroup contact and reconciliation among Liberian refugees: A multilevel analysis in a multiple groups setting. *Peace and Conflict*, 23 (3), 228-238. https://doi.org/10.1037/pac0000251

UNESCO (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública. Disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_spa [Fecha de consulta: 22/12/2018].

Vincze, L.; Harwood, J. (2013). Improving intergroup attitudes via mediated intergroup contact in a bilingual setting. *Multilingua*, 32 (3), 405-421. https://doi.org/10.1515/multi-2013-0018

Visintin, E. P.; Voci, A.; Pagotto, L.; Hewstone, M. (2017). Direct, extended, and mass-mediated contact with immigrants in Italy: their associations with emotions, prejudice, and humanity perceptions. *Journal of Applied Social Psychology*, 47 (4), 175–194. https://doi.org/10.1111/jasp.12423

Wang, Y.W.; Bleier, J.; Davidson, M.; Savoy, H.; Tan, J.; Yakushko, O. (2003). The scale of ethnocultural empathy. Development, validation, and reliability. *Journal of Counselling Psychology,* 50 (2), 221-234. https://doi.org/10.1037/0022-0167.50.2.221

Zagefka, H.; González, R.; Brown, R.; Lay, S.; Manzi, J.; Didier, N. (2017). To know you is to love you: Effects of intergroup contact and knowledge on intergroup anxiety and prejudice among indigenous Chileans. *International Journal of Psychology*, 52 (4), 308-315. https://doi.org/10.1002/ijop.12229