
ESTUDIOS / RESEARCH STUDIES

Creación de capital social en la biblioteca pública

Cristina Barrios-Martínez*, Aurora Cuevas-Cerveró**, José-Antonio Gómez-Hernández***

Universidad Complutense de Madrid (España).

*Correo-e: cribarri@ucm.es | ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-3274-1845>

**Correo-e: macuevas@ucm.es | ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-0928-0403>

***Universidad de Murcia (España).

Correo-e: jgomez@um.es | ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-4532-1142>

Recibido: 28/02/2022; 2ª versión: 03/05/2023; Aceptado: 07/06/2023. Publicado: 13/03/2024

Cómo citar este artículo/Citation: Barrios-Martínez, C., Cuevas-Cerveró, A., Gómez-Hernández, J. A. (2024). Creación de capital social en la biblioteca pública. *Revista Española de Documentación Científica*, 47 (1), e380. <https://doi.org/10.3989/redc.2024.1.1453>

Resumen: En este trabajo, de carácter exploratorio, se estudia el fenómeno de la creación de capital social en las bibliotecas públicas con el objetivo de visibilizar de qué manera la biblioteca pública posibilita la creación de capital social. Refrendamos la investigación a través de una revisión sistemática de literatura científica en torno a la generación de capital social en la biblioteca pública, especialmente desde los enfoques ofrecidos por las teorías del tercer lugar y de los grupos de interés (o stakeholders). Aunque los resultados obtenidos en la investigación evidencian la posición activa y positiva de la biblioteca pública como generadora de capital social, no se ignoran problemas asociados, como el capital social negativo, la medición del capital social y el encaje del espacio virtual de la biblioteca.

Palabras clave: Capital social; confianza social generalizada; bibliotecas públicas; teoría del tercer lugar; teoría de stakeholders.

Creating social capital in the public library

Abstract: In this work, of an exploratory nature, the phenomenon of the creation of social capital in public libraries is studied with the objective of making visible how the public library makes possible the creation of social capital. We base the research through a systematic review of scientific literature on the generation of Social Capital in public libraries, especially from the approaches offered by the theories of the third place and interest groups (or stakeholders). Although the results obtained in the research show the active and positive position of the public library as a generator of social capital, associated problems are not ignored, such as negative social capital, the measurement of social capital and the fit of the virtual space of the library.

Keywords: Social capital; generalized social trust; public libraries; third place theory; stakeholders theory.

Copyright: © 2024 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 capacidad de generar capital social (CS) de la biblioteca pública (BP) es uno de los argumentos sobre los que descansa una concepción más moderna de la institución, que pretende completar sus tradicionales funciones de mediación en el acceso a la información y fomento de la lectura.

El CS se ha convertido en uno de los valores más resaltados de la institución bibliotecaria. Así lo creen Johnson (2010) al expresar que la contribución de CS a la comunidad puede ser la misión más importante de la BP, Sørensen (2021) al indicar que la BP contribuye a la promoción de la democracia con la creación de CS y confianza, y Kranich (2001) para quien la BP fomenta el compromiso cívico a través de la generación de CS.

Este trabajo exploratorio, descriptivo y propositivo tiene como objetivo evidenciar los mecanismos que permiten producir el intangible CS dentro de la BP, con el foco puesto en la teoría del *tercer lugar* y la de los *grupos de interés*, y mostrando, asimismo, las problemáticas afloradas.

1.1. El Capital social

El constructo CS es difícil de delimitar en una única definición, ya que su idea es fluida y cambiante en función del ámbito de aplicación y de la época. Lo que parece inmutable en su naturaleza es que está íntimamente relacionado con las redes sociales, con las estructuras de vínculos establecidos entre personas o entre personas y grupos, y que sirven como vehículo para la satisfacción de necesidades o la consecución de objetivos.

Se deduce de la tesis de Bourdieu (2012), quien asocia el CS a la idea de categoría social y de vínculos fuertes dentro de redes, y de la tesis de Coleman, para quien el CS es una variedad de entidades unidas por algún tipo de estructura social y que permite el logro de ciertos fines a sus componentes o actores (Coleman, 1988).

Un enfoque diferente sobre el CS es el que considera que se trata de una característica de comunidades y naciones, que pueden beneficiarse de él para producir compromiso cívico y bien público. Putnam es un representante fundamental de esta corriente, y estima que el CS se basa en "los aspectos de organización social, como las redes, las normas la confianza, que facilitan la coordinación y la cooperación en beneficio mutuo" (Putnam, 1993).

Bourdieu, Coleman y Putnam son la inspiración de un nutrido grupo de estudiosos que han pro-

fundizado en la naturaleza del CS, como Woolcock y Narayan (2000), quienes consideran que el CS no solo tiene un carácter multidimensional sino que además las diversas combinaciones de CS vínculo y puente dan lugar a diferentes resultados por parte de los agentes que operan este mecanismo.

CS vínculo y puente (*bonding* y *bridging*) son dos tipos de relaciones que pueden darse dentro de una red. El primero hace referencia a las relaciones de cercanía, las que se producen dentro de un mismo grupo; son los enlaces fuertes. El CS puente o conectivo se basa en las relaciones que se establecen con actores de otros grupos; son los enlaces débiles.

Se verá más adelante que las redes basadas en vínculos débiles cobran una importancia sustancial en la activación del CS en la BP, ya que dichos enlaces son un factor clave para la red personal del individuo, al permitirle obtener beneficios adicionales por su acceso a más recursos de los que posee dicha persona o su red cohesiva (Wojciechowska, 2021a), y también respecto a la comunidad, reconociéndoseles su contribución en la mejora de su capacidad de resiliencia (Johnson y Griffis, 2009).

Frente a los enfoques anteriores, que consideran la creación de CS desde una Perspectiva Social, está la Perspectiva Institucional, que establece que las instituciones (incluida la BP) generan CS siempre y cuando exista un nivel suficiente de confianza social generalizada (CSG) y ésta, a su vez, es la consecuencia de desarrollar instituciones, políticas y servicios universales, justos y eficientes (Vårheim, 2007).

La confianza se convierte, pues, en un elemento central en la creación de CS, junto a la reciprocidad y el compromiso (Luloff y Bridger, 2003², citado en Grzeslo, 2019).

Siendo el CS y la CSG caminos por los que está discurriendo la BP actual, en la forma en que lo mencionan los ya aludidos Johnson (2010), Sørensen (2021) y Kranich (2001), cabe preguntarse de qué forma la institución está creando o puede crear este bien intangible.

2. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

La recopilación de la evidencia científica que respalda esta investigación se ha realizado por medio de la revisión sistemática de literatura científica en torno a la generación de CS en la BP, especialmente desde los enfoques ofrecidos por las teorías del *tercer lugar* y de los *grupos de interés*.

2.1. Planteamiento de las preguntas de investigación

Este estudio pretende visibilizar las maneras de que dispone la BP para materializar la creación de CS. En concreto las preguntas de investigación son:

¿Qué mecanismos tiene la BP para poder generar CS desde su posición como institución, en tanto que servicio público de larga tradición al servicio de su comunidad y, por extensión, de toda la sociedad?

¿Qué mecanismos tiene la BP para poder generar CS teniendo en cuenta su rol

- de espacio público arraigado en el territorio, y circunscrito a unas funciones, servicios y recursos (presupuestarios y de personal, esencialmente) concretos y limitados;
- y de agente del territorio y mediador de relaciones entre agentes de la red que conforma la comunidad?

2.2. Búsqueda y selección de la literatura científica

Para construir el corpus documental finalmente analizado se han interrogado tres base de datos: *Web of Science*, *Scopus* y *Library Science Collection* (de Proquest).

Los criterios de búsqueda utilizados han sido los siguientes:

1. Términos de búsqueda: *librar*/ public librar** combinados con *social capital, trust, third place, y stakeholder*. De manera adicional se ha realizado una búsqueda paralela con los mismos términos en español.
2. Campos en los que se ha buscado: *Topic (Web of Science)*, *Article title-Abstract-Keywords (Scopus)* y cualquier campo excepto el texto completo en la búsqueda en *Library Science Collection* (Proquest).
3. Idiomas del texto completo: inglés, español, francés, portugués, italiano, catalán o gallego.
4. Acceso al texto: palabras clave, resumen y texto completo.
5. Criterios de búsqueda específicos: según se indica para cada base de datos.
 - a. *Web of Science*. Criterio de búsqueda específico: *WoS clasification ? Information Science, Library Science*. Criterio de búsqueda para refinar: *Citation Topics Meso*
 - b. *Scopus*. Criterio de búsqueda específico: *Subject area ? Social Science*. Criterio para refinar: *Keywords*.
 - c. *Library Science Collection* (de Proquest).

Criterio de búsqueda específico: Evaluado por expertos. Criterio para refinar: Materias.

6. Refinado: si los resultados de la búsqueda inicial son superiores a 200 referencias.

En la Tabla I se muestran las búsquedas realizadas y los resultados obtenidos¹, tanto originalmente como después de un proceso de refinado o filtrado adicional aplicado según criterio preestablecido.

El sumatorio de los resultados brutos obtenidos para *Web of Science* es de 462 referencias, para *Scopus* es de 548 referencias, y para *Library Science Collection* es de 411 referencias.

Los resultados obtenidos con las búsquedas en español, aun siendo casi anecdóticos en comparación con los resultados de las búsquedas en inglés, han permitido completar lagunas.

Dada la estrecha relación conceptual de los términos de búsqueda empleados se ha previsto la devolución de referencias redundantes tanto dentro de cada base de datos, como en la suma de registros final. Para alcanzar los resultados únicos se ha realizado un proceso de cribado de referencias redundantes en dos fases, que queda reflejado en la Tabla II, y que arroja la cifra de documentos únicos totales $n=1127$.

A este paso le ha seguido un proceso de construcción de una hoja de cálculo con los resultados únicos obtenidos que ha requerido la comprobación y reparación de las referencias que presentaban algún tipo de error al exportarse desde las bases de datos originales.

La fase de selección sobre el total de los resultados únicos obtenidos en las búsquedas de las tres bases de datos ($n=1127$) se ha ejecutado en tres etapas de exclusión progresiva de referencias no pertinentes: lectura del resumen, primera lectura del documento completo y lectura en profundidad del documento completo, según puede verse en el Gráfico 1.

El producto de este proceso de búsqueda, identificación y selección de documentos es una biblioteca formada por 53 documentos (ver <http://bit.ly/3kynP5p>), cuyo análisis ha derivado en la descripción del escenario y maquinaria por los que, según la literatura estudiada, se desarrolla CS de y en la BP.

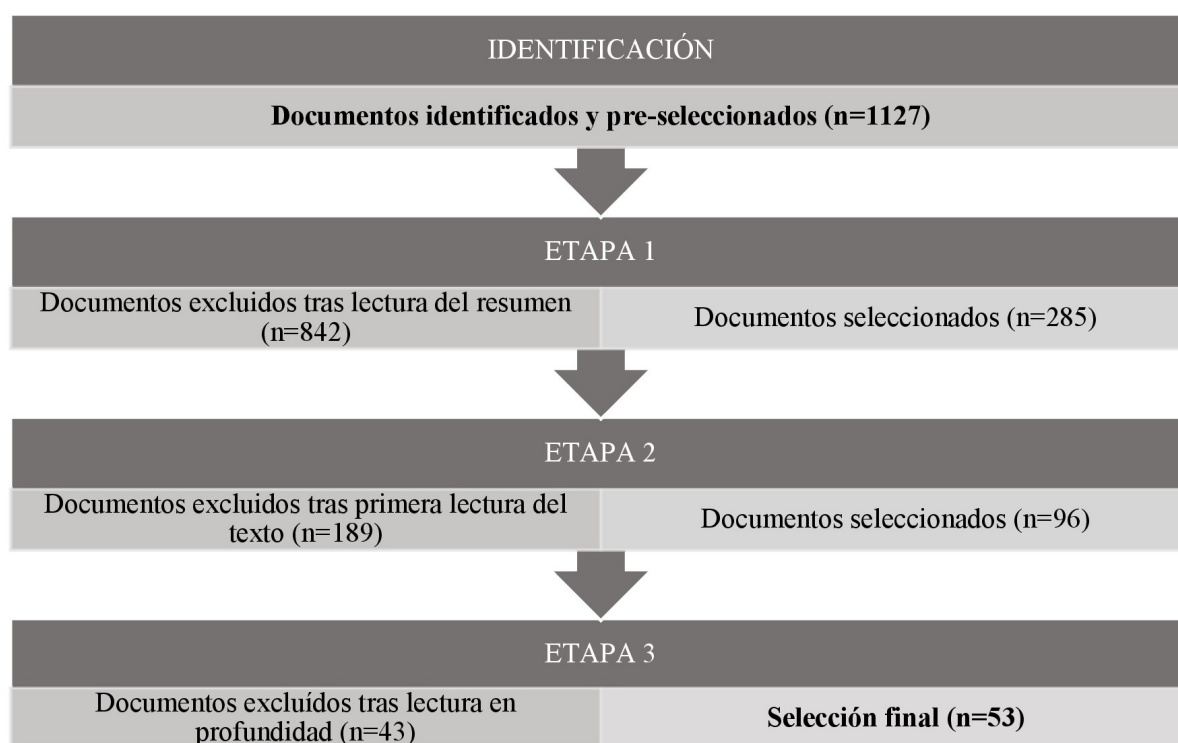
Se ha utilizado bibliografía de apoyo para construir el contexto requerido por la investigación, fundamentalmente para presentar el concepto de CS, así como las teorías del *tercer lugar* y de los *grupos de interés*.

Tabla 1: Búsquedas realizadas.

WEB OF SCIENCE					
Búsqueda	Topic	Topic	Resultados	Refine	Resultados
1	Librar*	<i>Social capital</i>	132	-	132
2	Librar*	<i>Trust</i>	386	<i>Citation Topics Meso</i>	81
3	Librar*	<i>Third place</i>	81	-	81
4	Librar*	<i>Stakeholders</i>	669	<i>Citation Topics Meso</i>	163
5	Biblioteca*	Capital social	3	-	3
6	Biblioteca*	Confianza	1	-	1
7	Biblioteca*	Tercer lugar	0	-	0
8	Biblioteca*	Grupos de interés	1	-	1
SCOPUS					
Búsqueda	Topic	Topic	Resultados	Refine	Resultados
1	Public librar*	<i>Social capital</i>	127	-	127
2	Public librar*	<i>Trust</i>	161	-	161
3	Public librar*	<i>Third place</i>	68	-	68
4	Public librar*	<i>Stakeholders</i>	349	<i>Keywords</i>	179
5	Biblioteca*	Capital social	11	-	11
6	Biblioteca*	Confianza	1	-	1
7	Biblioteca*	Tercer lugar	0	-	0
8	Biblioteca*	Grupos de interés	1	-	1
LIBRARY & INFORMATION SCIENCE COLLECTION (PROQUEST)					
Búsqueda	Topic	Topic	Resultados	Refine	Resultados
1	Public librar*	<i>Social capital</i>	123	-	123
2	Public librar*	<i>Trust</i>	178	-	178
3	Public librar*	<i>Third place</i>	21	-	21
4	Public librar*	<i>Stakeholders</i>	202	Materias	45
5	Biblioteca*	Capital social	23	-	23
6	Biblioteca*	Confianza	6	-	6
7	Biblioteca*	Tercer lugar	5	-	5
8	Biblioteca*	Grupos de interés	10	-	10

Tabla 2: Identificación de referencias y cribado de registros redundantes

Base de datos	Resultados brutos	Redundantes	Resultados únicos por base de datos	Sumatorio	Redundantes entre las 3 bases de datos	Resultados únicos totales
WoS	462	16	446	1333	206	1127
Scopus	548	39	509			
L&ISC	411	33	378			

Figura 1: Proceso de Selección de la Literatura Científica

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La literatura ha permitido identificar dos perspectivas desde las cuales la BP es generadora -al menos, en potencia- de CS: la Institucional y la Social, situándose dentro de esta última la aplicación de las teorías del *tercer lugar* y la de los *grupos de interés*.

3.1. Perspectiva Institucional

La BP, como institución, está dentro de un engranaje en el que disfruta de un alto nivel de confianza de la ciudadanía -siempre que materialice el principio de universalidad de sus servicios y refleje las expectativas de su comunidad- (Wojciechowska, 2021b), al tiempo que contribuye a la generación y circulación de CSG no solo respecta a ella, sino en cuanto a su comunidad y a la sociedad, en términos más globales, en un proceso que se retroalimenta.

Esta función de la institución bibliotecaria de creadora de CSG favorece el desarrollo de las capacidades de la congregación a la que sirve, y forma parte de otra triada indispensable para generar CS, con la interacción y el sentimiento de igualdad dentro de la comunidad local (Vårheim, 2007 y 2014a y b; Vårheim *et al.*, 2008), y que lleva implícita la cooperación con asociaciones y voluntarios (Svendsen, 2013).

3.2. Perspectiva Social

O *hipótesis de contacto*, según Vårheim *et al.* (2008), se basa en la propuesta de Putnam (2001) de que es la interacción entre personas en la vida asociativa y en las relaciones informales lo que lleva a la creación de CSG, precursora de la generación de CS.

Desde esta óptica, la BP es un espacio propicio que demuestra su potencialidad para crear confianza, ya que pertenece a la esfera pública, sus servicios son universales y actúa de lugar de reunión e interacción informal de la comunidad.

Se deduce de lo expuesto que la BP está en posición de crear CS desde dos de las principales perspectivas que observa la Sociología- Institucional y Social. Así lo manifiesta expresamente Vårheim (2011), quien añade que estas dos perspectivas se complementan en la BP en la producción de CS. Este proceso de creación de CS se puede activar de manera intencionada y fruto de la planificación racional, o de manera natural, como efecto de la actividad bibliotecaria (Wojciechowska, 2021a).

La literatura científica permite distinguir cinco ámbitos sobre los que la BP puede hacer hincapié para generar CS:

Servicios y actividades. Tanto los tradicionales como los nuevos se caracterizan por su universalidad, la atención a grupos específicos de su comu-

nidad y el énfasis en desarrollar una ciudadanía informada (Drueke, 2006; Vårheim, 2007; Ferguson, 2012; Wojciechowska, 2021a). La BP, además, permite empoderar a los usuarios por medio del acceso al aprendizaje y la educación (Pors, 2010; Brewster, 2014; Vårheim, 2014b; Yoshida, 2016), y sirve de punto de acceso universal a información e interacción con el gobierno, especialmente el electrónico (Jaeger y Fleischmann, 2007).

Espacio. Juega un importante papel en la creación de CS a pesar (o, quizás, a consecuencia) del aumento de la virtualización (Johnson, 2012; Audunson *et al.*, 2018). La BP sirve de lugar de encuentro e interacción entre todo tipo de personas, primando el respeto y la aceptación de la diversidad (Caidi, 2006; Vårheim, 2007; Houghton *et al.*, 2013; Wood, 2020; Thiele y Klagge, 2021), al constituirse como un lugar acogedor, calmante, reconfortante y fortalecedor (Brewster, 2014).

Colección. Es clave para reforzar la universalidad del servicio bibliotecario y la CSG (Wojciechowska, 2021a). Actualmente, el foco se pone en una construcción planificada y consciente, que abarque todas las perspectivas (Audunson *et al.*, 2018), frente a la antigua práctica de acumulación de materiales.

Personal. Los y las profesionales de la BP y gestores son responsables de consolidar la BP como institución modelo de CSG, actores dentro del entramado de relaciones que se desarrollan en la misma (Wood, 2020), y poseedores de un alto CS individual (Wojciechowska, 2020 y 2021b) y de habilidades para aportar apoyo social que favorece la creación de CS (Johnson, 2010 y 2012; Miller, 2014; Vårheim, 2017; Lo *et al.*, 2019).

Dinámica de funcionamiento. La BP genera CS en sí misma, al modo en que indican Putnam *et al.* (2003), a través de sus actividades cotidianas y la cortesía mostrada entre sus habitantes, que estimulan y enriquecen las conexiones de los miembros de la comunidad.

Entre los efectos derivados del desarrollo de la CSG y del CS de la BP está el combate contra el CS negativo, la alineación de la institución con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y la mitigación del discurso del odio (Fundación Musol, 2018).

Esta contribución de la BP a la generación de CS y de CSG es también una aportación a la mejora de cohesión social de la comunidad. Ése es, al menos, el resultado que obtiene el trabajo de Griffis y Johnson, (2014) sobre bibliotecas públicas rurales, que, además, concreta varios papeles de la BP en la mejora de la cohesión social local: centro so-

cial e informativo, que promueve la integración de minorías y recién llegados, que aviva la identidad local propia y que sirve como uno de los soportes de las redes comunitarias.

Dicha contribución se ve también en el trabajo de revisión de Igarashi *et al.* (2022) sobre la aportación de la BP en la reducción de la división social y la desigualdad de la comunidad.

Dos enfoques dentro de la Perspectiva Social permiten profundizar en la capacidad de la BP para producir CS: las teorías del *tercer lugar* y de los *grupos de interés*.

3.3. La teoría del *tercer lugar* aplicada a la biblioteca pública

Para muchas personas, la BP es su hogar lejos del hogar (Vårheim, 2009: 160), un espacio de comodidad y consuelo (Audunson *et al.*, 2011), en el que pasar el tiempo en soledad o relacionándose en un marco no comercial (Audunson *et al.*, 2007; Thiele y Klagge, 2021); un lugar de encuentro local (Pors, 2010) para la cooperación e inspiración (Houpert, 2019), dotado de la capacidad de conseguir mayor cohesión social y crear comunidad al proporcionar el medio ambiente para que la ciudadanía conecte (Putnam *et al.*, 2003; Drueke, 2006; Chen y Ke, 2017) compartiendo recursos comunes con personas poco o nada conocidas (Lo *et al.*, 2019), reduciendo la exclusión y la incertidumbre (Wojciechowska, 2021a) y relativizando las diferencias. Un lugar, en fin, cada vez más significado como una fuerza para aumentar el CS.

Es el *tercer lugar* enunciado por Ray Oldenburg. La teoría del autor plantea, muy resumidamente, que existe un primer lugar que se corresponde con el hogar, un segundo que es el entorno laboral, y un tercer espacio donde las personas se relacionan con la comunidad. La plenitud del individuo se encuentra en el equilibrio entre estas tres realidades, construidas sobre relaciones apropiadas para cada ámbito y desarrolladas en espacios físicamente diferentes (Oldenburg, 1989: 40).

Según Oldenburg, los dos primeros lugares concentran los círculos de relaciones próximas (como familiares, amigos y compañeros). Son los vínculos fuertes de las personas, a través de los que éstas construyen y moldean su personalidad y encuentran el sistema de apoyo directo necesario para sobrevivir (Audunson *et al.*, 2007). El tercer lugar es una denominación genérica referida a lugares públicos en los que se producen de manera regular reuniones voluntarias e informales con otros miembros de la comunidad que no pertenecen a los círculos más cercanos del individuo, es decir

que están más allá del hogar y del trabajo (Oldenburg, 1989: 41).

Aunque el autor no incluye la BP en la relación de terceros lugares, aquélla cumple los criterios para serlo (Houghton *et al.*, 2013): es un espacio de perfil bajo, pero cómodo y atractivo para permanecer en él; que acoge una congregación de habituales, pero manteniéndose abierto y en actitud de bienvenida ante la diversidad y las nuevas incorporaciones; que ampara la neutralidad y tiene un efecto de nivelador social; y en el que se cultivan (especial, aunque no exclusivamente) relaciones de naturaleza informal (Oldenburg, 1989).

Esta teoría ha tenido una buena acogida en el contexto de la BP, a tenor de la bibliografía revisada. Sin embargo, no todos los autores ven en ella ventajas. Elmborg (2011) considera que seguir esa senda significaría que la BP adapte prácticas de tipo comercial, abandonando la idea de seguir siendo una institución socialmente significativa con una vocación y función más altas. Es decir, que la BP pase de ser un espacio *absoluto* a un espacio *abstracto*, según la teoría de *producción del espacio* Henri Lefebvre. Por otra parte, no toda BP está en posición de funcionar adecuadamente como: a) *tercer lugar* general, conclusión que se extrae del estudio de Most (2011) realizado sobre bibliotecas públicas rurales de Florida (Estados Unidos) y del trabajo de Audunson *et al.* (2007) que explora la función de lugar de encuentro informal de la comunidad en entidades bibliotecarias muy diferentes (Estados Unidos y Noruega); o b) *tercer lugar* en contextos concretos, que es un aspecto que queda patente en el estudio de caso de Lin *et al.* (2015) sobre la Biblioteca de Jurong (Singapur) y los jóvenes.

La propuesta de Oldenburg (1989) y la teoría de Audunson *et al.* (2007) de *lugares de encuentro con diferentes niveles de intensidad* se alían para explicar mejor cómo se crea CS en la BP a través de la interacción social.

Los primeros y segundos lugares de Oldenburg ilustrarían algunos de los espacios de encuentro de alta intensidad presentados por Audunson, en tanto que están habitados por las personas con las que se tienen vínculos fuertes. Por su parte, los terceros lugares encajarían en la noción de espacio de encuentro de baja intensidad, es decir, aquéllos a los que las personas acuden sin un trasfondo de obligatoriedad y que reúnen individuos con diferentes valores, ideas y culturas, provocando una exposición a éstas (Audunson *et al.*, 2018).

La BP se erige en un *tercer lugar* y entorno de encuentros de baja intensidad que tiene como eje

central el establecimiento de relaciones conectivas (informales) o vínculos débiles, concepto procedente de la teoría de Granovetter (1973), quien postula la importancia de estas relaciones en tanto que gracias a ellas se alcanza a un número mayor de personas (contactos de otras redes) y se atravesaría una mayor distancia social.

En la institución bibliotecaria estos encuentros de baja intensidad y el cultivo de relaciones informales se traslada a la práctica en forma de interacciones diversas del tipo conversaciones, debates o intercambios de opiniones de los miembros de la comunidad, y llega a constituirse en función específica regulada de la BP, como ocurre en Noruega y que queda reflejado en su Ley de Bibliotecas (Skansen y Tammaro, 2023).

La literatura revisada permite el acercamiento a varios ejemplos reales de cómo la BP, en tanto que *tercer lugar*, contribuye a la construcción de CSG y de CS dentro de su comunidad. Uno de ellos es el trabajo de Khoir *et al.* (2017), que analiza la relación entre la integración de inmigrantes asiáticos en Australia y la BP y concluye que ésta desempeña un papel relevante para la ampliación y fortalecimiento del CS puente de los investigadores. Otro es el de Vårheim (2011) que muestra que las clases de inglés de la BP para la población inmigrante en varios centros estadounidenses constituyen un primer paso significativo de un proceso que culmina con el establecimiento de puentes de la comunidad inmigrante con grupos diferentes. Un tercer ejemplo lo encontramos en la investigación de Serra y Revez (2023) sobre el papel de las bibliotecas del área metropolitana lisboeta (Portugal) en la inclusión social de refugiados, entre cuyos hallazgos está el reconocimiento que este grupo hace de la BP como espacio acogedor, informal y cercano.

Estudios de caso que abordan el papel de la BP de *tercer lugar* no solo para colectivos minoritarios sino de manera integral son los de Audunson *et al.* (2007) realizado en la ciudad de Oslo (Noruega), Johnson y Griffis (2009) desarrollado en Ontario (Canadá), Svendsen (2013) ejecutado en las bibliotecas públicas rurales de Dinamarca, y Appleton y Hall (2022) ubicado en Inglaterra y Escocia (Reino Unido). En los cuatro estudios se confirma que la BP sí funciona como *tercer lugar*, un espacio de encuentros informales de baja intensidad con otros miembros de la comunidad (usuarios y personal bibliotecario).

Sin embargo, ésta no es la única manera de aumentar la CSG y la producción de CS en el marco espacial que proporciona la BP. Así lo entiende Svendsen (2013), para quien la BP es un lugar donde pueden seguir desarrollándose relaciones

intra-grupos y establecerse nuevas relaciones inter-grupos. En su teoría articula la creación del CS en la BP en dos niveles: a) *Meso*, vinculada a la Perspectiva Institucional de creación de CS y b) *Micro*, que se adecúa a la Social, pero recogiendo las subdivisiones de CS conectivo (basado en *vínculos débiles*) y CS cohesivo (fundamentado en *vínculos fuertes*).

Dentro de la literatura científica se encuentran los estudios de caso de Audunson *et al.* (2011) en las ciudades noruegas de Tønsberg y Larvik, el de Aabø y Audunson (2012) en Oslo, y el de Chen y Ke (2017) en la Biblioteca de Singang (Taiwán) que aportan la demostración de que las interacciones personales en el contexto bibliotecario fluctúan entre la alta y la baja intensidad. Aabø y Audunson (2012), incluso, van más allá al afirmar que la BP no solo ejerce de *tercer lugar* dentro de la teoría de Oldenburg, sino que también desempeña funciones de *primer* y *segundo lugar*, en tanto que los individuos que la habitan “flotan entre roles y esferas” (p.144).

Estas diferentes combinaciones de tipos e intensidades de interacciones permiten comprender y vehicular la relación de la institución con sus grupos de interés.

3.4. La teoría de los grupos de interés aplicada a la biblioteca pública

La teoría de los *grupos de interés* (o *stakeholders*) surge en la gestión empresarial al buscarse una fórmula que explicara los problemas organizacionales relacionados con altos niveles de incertidumbre y cambio (Parmar *et al.*, 2010), concluyéndose que las organizaciones no existen *per se* sino por su red de relaciones con diferentes partes interesadas, y que el éxito empresarial depende de los grupos de interés (Phillips, 2003).

Parte interesada es todo grupo o persona que puede afectar o se ve afectado por una organización o sus actividades, o bien que pueda ayudar a definir las proposiciones de valor de una organización (Krick *et al.*, 2006).

Este modelo de gestión ha ganado mayor profundidad y consistencia por su aplicación a otros aspectos organizacionales como los principios de responsabilidad social y sostenibilidad y el desarrollo de la participación ciudadana (Ríos-Hilario y De-Sousa-Guerreiro, 2015), el aumento de la confianza entre entidad y partes interesadas o el proceso de informar e influenciarse mutuamente en aras de llevar los procesos de decisión a un nivel más elevado (Krick *et al.*, 2006).

Pese a que el modelo surge con un encuadre empresarial, según Freeman (2010³, citado en Par-

mar *et al.*, 2010), su enfoque está utilizándose en disciplinas diversas y también a otras formas organizativas ajenas a la gran corporación. En este contexto se engloba la BP, institución que guarda importantes similitudes con cualquier empresa de prestación de servicios y que concentra una diversidad de intereses legítimos propios de entornos corporativos (Koontz, 2004), con la diferencia principal de ser una entidad pública.

Este modelo de gestión aplicado a la BP se materializa, según se desprende de la literatura analizada, de una manera continuada e incorporada a la dinámica de funcionamiento de la institución, o de manera puntual en busca de un objetivo concreto.

En el primero de los supuestos, se trata de la explicitación, planificación y sistematización de las relaciones formales e informales que la entidad tiene con sus grupos de interés, lo que permite consolidar dichas relaciones y mejorar el conocimiento mutuo: la BP de su entorno interno y externo, y los grupos de interés del propio desempeño bibliotecario (Ríos-Hilario y De-Sousa-Guerreiro, 2015). El trabajo de Díaz Castillo *et al.* (2019) sobre el CS relacional generado en y desde la BP Rubén Martínez Villena de La Habana Vieja (Cuba) ilustra esta categoría: la BP, que es parte interesada de la comunidad, reconoce a otros agentes pertenecientes a diferentes categorías y aborda colaboraciones con ellos.

El segundo supuesto se centra en la consulta de la BP a sus grupos de interés con respecto a un problema dado, y tiene más un carácter puntual, utilitarista y unilateral. La revisión de Sørensen (2020) de investigaciones sobre el valor de las bibliotecas desde la percepción de las partes interesadas aporta numerosos ejemplos; también resulta reseñable el estudio de caso realizado por Sen (2014) en las bibliotecas de Cumbria (Reino Unido) en el que se utiliza la recopilación de la visión que tienen los grupos de interés de la BP sobre el servicio para determinar y planificar las orientaciones estratégicas de la red bibliotecaria.

Adicionalmente a estas dos formas de entender la aplicación de la teoría de las partes interesadas en la BP, existe una tercera propuesta que plantearon Herson y Schwartz en un editorial ya en 2011 y que supone un dar un giro a las relaciones de la BP y sus grupos de interés al orientarlas hacia la contribución de la BP al cumplimiento de la misión de la organización matriz, de la organización o Administración de la que depende.

Para cualquiera de los tres enfoques de las relaciones entre BP y sus grupos de interés el papel desempeñado por los y las profesionales de la BP

resulta clave para aumentar el CS de los miembros de la comunidad, al funcionar a modo de nodo de contacto entre redes y poder desarrollar relaciones positivas y más cercanas dentro de los grupos y congregaciones (Dunne, 2020; Wojciechowska, 2021b).

En el capítulo de beneficios que la BP obtiene de la aplicación de esta teoría se encuentran: a) dar respuesta (a través de los servicios y actividades) a las necesidades y demandas de los grupos de interés (Granda Revilla y Trujillo Fernández, 2011); b) conseguir el apoyo de estos grupos para las decisiones de gestión de la entidad (Koontz, 2004); c) facilitar la gestión del riesgo y de la reputación (Krick *et al.*, 2006); d) resignificar la BP a través de la participación ciudadana (Ríos-Hilario y De-Souza-Guerreiro, 2015); y e) fomentar la combinación de recursos con el objetivo de alcanzar objetivos que la organización (la BP y los diferentes agentes del territorio) no podría alcanzar de manera independiente (Krick *et al.*, 2006).

Dentro de las lógicas del CS, las iniciativas de una institución que lleven a una mayor transparencia, escucha y participación ciudadana (bases de la teoría de *los grupos de interés*) van a revertir en un aumento de la CSG y de la universalidad del servicio, que son pilares para la generación de CS.

4. PROBLEMÁTICAS

El examen de la literatura seleccionada ha llevado a identificar varias problemáticas respecto a la generación de CS en la BP.

Existencia de CS negativo. Según Portes (1998) los mismos mecanismos que crean CS positivo pueden ser utilizados por individuos o grupos para sus propios intereses, generando la versión negativa. Vårheim *et al.* (2008) señalan dos orígenes adicionales para la ruptura de la confianza dentro de una comunidad y la aparición de CS negativo: que un grupo se sienta humillado por otros por el hecho de recibir beneficios, o que un grupo se sienta maltratado por no recibir los mismos beneficios que otros.

Los factores falta de confianza, CS positivo poco consistente y CS negativo pueden darse en cualquier entorno en el que se entablen relaciones sociales, por lo que la BP también puede sufrirlo. El quiebre de la confianza en el entorno bibliotecario conduce a la reducción o eliminación de la cooperación con la entidad por parte de usuarios y otros grupos de interés de la comunidad (Wojciechowska, 2021b).

Sin embargo, la escasez de investigaciones en esta área concreta deja pocos ejemplos prácticos.

Tres de ellos son la investigación en una biblioteca noruega que describe cómo el CS y la CSG generados a partir del trabajo con población inmigrante disminuye con el tiempo (Vårheim, 2014a); la de las bibliotecas rurales de Ontario (Canadá) en la que se concluye que a pesar del potencial que tienen para crear CS éste es irrelevante, e incluso contraproducente, al existir ya otras redes sociales superpuestas cumpliendo ese rol en sus comunidades (Johnson y Griffis, 2014); y la investigación sobre el caso de la Biblioteca de Osceola (Estados Unidos) que analiza la generación de CS negativo como consecuencia de un conflicto derivado del intento de un grupo de interés de la comunidad de aprovechar el CS de la red para su beneficio exclusivo y excluyente (Koontz, 2004).

La dificultad de medición del CS. El CS carece de una metodología de medición establecida y consolidada, lo que se puede explicar por la naturaleza multidimensional del concepto y la evolución en el tiempo de sus características (Woolcock y Narayan, 2000) así como por la complejidad de saber si se están midiendo los mismos indicadores de CS (Johnson, 2015).

Esta problemática se ve aumentada en la BP por los limitados y limitantes sistemas tradicionales de valoración de esas instituciones, que, en opinión de Johnson y Griffis (2009) no deberían restringirse a medir únicamente la circulación dejando de lado los beneficios sociales del uso de la biblioteca.

Se localizan, eso sí, trabajos que exploran diferentes metodologías para medir el CS de la BP, entre ellos el de Díaz Castillo *et al.* (2019), y el de Khoir *et al.* (2017).

También cabe destacarse el trabajo de Gong *et al.* (2008), aunque por motivos diferentes. Esta investigación resalta por su enfoque y por la aportación a una posible metodología de medición del CS. El estudio se fundamenta en el análisis sobre la manera en la que el CS preexistente de tres barrios neoyorkinos influye en el uso que la población de cada barrio hace de su BP, y sugiere dos dimensiones nuevas para la medición del CS: las dimensiones estructural y espacial.

Compatibilidad del espacio virtual. La BP tradicional se basa en espacios físicos, en edificios (Elmborg, 2011), pero la digitalización amplía o sustituye, según las circunstancias, esa tangibilidad por espacios virtuales, que deberían poder convertirse también en *terceros lugares* virtuales (Lawson, 2004), en los que se desarrollan relaciones fuertes o cohesivas y débiles o conectivas (Johnson, 2015), aunque faltan estudios y experiencias que ahonden en este ámbito.

5. CONCLUSIONES

La literatura científica ha puesto de manifiesto distintas maneras en que la BP puede materializar la creación de CS.

Por una parte, se ha visto que, desde la posición como institución, la BP está en situación de generar CSG, ingrediente básico de la creación de CS. Por otra parte, la BP puede crear este intangible en tanto que espacio público con funciones, servicios y recursos definidos: es por medio de su carta de servicios y actividades, instalaciones, colección, personal y dinámica de funcionamiento que la BP puede generar CS *in situ*, desde dentro, desde los propios recursos bibliotecarios.

También se ha detectado que la BP juega un papel importante (al menos, en potencia) en la facilitación del establecimiento y desarrollo de relaciones o vínculos de diferente intensidad dentro de la comunidad en la que está inserta, que constituye una tercera vía de la BP para producir CS. Lo consigue, además, con dos proyecciones: una más centrada en su propio espacio, al constituirse en *tercer lugar* (según la perspectiva de Oldenburg), en lugar de encuentro e interacción de diferentes personas y colectivos; y con una proyección hacia fuera, al erigirse en agente del territorio, que colabora con otros actores o *grupos de interés* que conforman la red en la que se desarrolla la comunidad.

La revisión ha permitido determinar que detrás de la función de la BP como generadora de CS y de CSG está su papel de entidad que promueve la cohesión social y el fortalecimiento de la convivencia, que facilita el incremento de la resiliencia de la comunidad, al tiempo que ofrece las herramientas para el crecimiento personal y social de los individuos y para el ejercicio de una ciudadanía participativa y plena de éstos.

La literatura examinada es rica en referencias que vinculan la BP y el *tercer lugar*, y se ha comprobado que, aunque de manera muy minoritaria, no todas las voces coinciden en la creencia de que la BP puede encontrar en su evolución como *tercer lugar* un camino para resignificarse. Por otra parte, la revisión ha mostrado una menor presencia de trabajos que aborden y exploren en la capacidad de la BP para generar CS desde su posición como institución (la Perspectiva Institucional de creación de CS) y en su papel de agente del territorio y *parte interesada* dentro de la comunidad. Este último aspecto abre una línea necesaria de investigación, ya que en el contexto social actual están desarrollándose nuevos caminos para la participación ciudadana en los que la BP tiene ya un papel⁴, que puede llegar a ser mucho más importante.

Asimismo, se echan en falta investigaciones que profundicen en las problemáticas detectadas de generación de CS negativo (en sus distintas manifestaciones, por ejemplo, el discurso del odio), de concreción de metodologías propias de medición de CS en la BP, y de progreso de la BP virtual como *tercer lugar* y su rol dentro de las relaciones de los distintos grupos de interés del entorno, a la hora de generar CSG y CS al servicio de una comunidad más cohesiva, resiliente y enlazada con otras.

Finalmente, se encuentra otra vía de investigación en la realización de más estudios de caso enfocados en comunidades completas y que trabajen sobre el fenómeno de creación, o no, de CS (positivo o negativo) en bibliotecas o redes concretas. Estos estudios vendrán a combatir varias necesidades actuales: servir como modelos a seguir para la institución, mostrar las limitaciones de la creación de CS en la BP, y corregir el sesgo resultante de una producción científica que ha fijado más la atención en la creación de CSG y CS de la BP con respecto a colectivos minoritarios y en riesgo de exclusión (especialmente, migrantes) que en relación a la totalidad de los colectivos que compone su comunidad.

Todas estas propuestas pueden contribuir a confirmar o refutar la función social de generación de CS que tiene la institución bibliotecaria.

6. AGRADECIMIENTOS

Este trabajo ha sido financiado a través del proyecto “Competencias en información para afrontar el discurso de odio en Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato (CIADOE)”, del grupo de investigación INFOBISOC de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, financiado por Programa Estatal para Impulsar la Investigación Científico-Técnica y su Transferencia, del Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación 2021-2023.

ACKNOWLEDGMENTS

This work has been financed through the project “Competences in information to face hate speech in Highschool”, of the INFOBISOC research group of the Faculty of Documentation Sciences of the Complutense University of Madrid, funded by the State Program to Promote Scientific-Technical Research and its Transfer, of the State Plan for Scientific, Technical and Innovation Research 2021-2023.

7. NOTAS

- 1) Búsquedas realizadas con fecha de 20 de febrero de 2023.
- 2) Referencia: Luloff, A.E., y Bridger, J.C. (2003) Community agency and local development. En D.L. Brown,

- y L.E. Swanson (Eds.), *Challenges for Rural America in the Twenty-First Century* (pp. 203-213) University Park, PA: The Pennsylvania State University Press.
- 3) Referencia: Freeman, R.E.; Harrison, J.; Wicks, A.; Parmar, B.; de Colle, S. (2010) *Stakeholder theory: The state of the art*. Cambridge: Cambridge University Press.
 - 4) En estas circunstancias se encuentran los laboratorios en bibliotecas públicas para la participación ciudadana, como los surgidos del proyecto Laboratorios Bibliotecarios del Ministerio de Cultura de España. Información adicional en: <https://labsbibliotecarios.es/>. Consulta: 20/02/2023.
- ## 8. REFERENCIAS
- Aabø, S., y Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*, 34(2), 138-149. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>.
- Appleton, L., y Hall, H. (2022). The public library as public sphere: A longitudinal analysis. *Journal of Documentation*, 79(1), 1-18. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-02-2022-0031>.
- Audunson, R., Vårheim, A., Aabø, S., y Holm, E. D. (2007). Public libraries, social capital, and low intensive meeting places. *Information Research*, 12(4).
- Audunson, R., Aabø, S., Blomgren, R., Evjen, S., Jochumsen, H., Larsen, H., Rasmussen, C. H., Vårheim, A., Johnston, J., y Koizumi, M. (2018). Public libraries as an infrastructure for a sustainable public sphere: A comprehensive review of research. *Journal of Documentation*, 75(4), 773-790. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-10-2018-0157>
- Audunson, R., Essmat, S. y Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library and Information Science Research*, 33(3), 220-227. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.01.003>.
- Bourdieu, P. (2012). *Las estrategias de la reproducción social*. Siglo XXI Editores.
- Brewster, L. (2014). The public library as therapeutic landscape: A qualitative case study. *Health and Place*, 26, 94-99. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2013.12.015>.
- Caidi, N. (2006). Building "civilisational competence": a new role for libraries?, *Journal of Documentation*, 62(2), 194-212. DOI: <https://doi.org/10.1108/0022041061065329>.
- Chen, T. T., y Ke, H. R. (2017). Public library as a place and breeding ground of social capital: A case of Singang Library. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 22(1), 45-58. DOI: <https://doi.org/10.22452/mjlis.vol22no1.4>.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94, 95-120. DOI: <https://doi.org/10.1086/228943>.
- Díaz Castillo, L., Medina González, V., y Cárdenas Berrio, M. K. (2019). Dimensión relacional del capital social en bibliotecas públicas: Un estudio de caso. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 15(3), 349-363.
- Drueke, J. (2006). Researching local organizations: Simple strategies for building social capital. *Reference & User Services Quarterly*, 45(4), 327-333.
- Dunne, M. (2020). Enhancing social capital in our stakeholder networks. *Insights: The UKSG Journal*, 33, 1-8. DOI: <https://doi.org/10.1629/uksg.530>.
- Elmborg, J. K. (2011). Libraries as the spaces between us: Recognizing and valuing the third space. *Reference & User Services Quarterly*, 50(4), 338-350. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.50n4.338>.
- Ferguson, S. (2012). Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *Australian Library Journal*, 61(1), 22-33. DOI: <https://doi.org/10.1080/00049670.2012.10722299>.
- Fundación Musol (2018). *Bibliotecas y objetivos de desarrollo sostenible: Manual para trabajar la Agenda 2030 de desarrollo sostenible en las bibliotecas municipales*. MUSOL.
- Gong, H., Japzon, A. C., y Chen, C. (2008). Public libraries and social capital in three New York City neighbourhoods. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, 99(1), 65-83. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9663.2008.00440.x>.
- Granda Revilla, G., y Trujillo Fernández, R. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Economía industrial*, 381, 71-76.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380. DOI: <https://doi.org/10.1086/225469>.
- Griffis, M. R., y Johnson, C. (2014). Social capital and inclusion in rural public libraries: A qualitative approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(2), 99-109. DOI: <https://doi.org/10.1177/0961000612470277>.
- Grzeslo, J. (2019). Building communities, bridging divides: Community technology centers and social capital. *The Journal of Community Informatics*, 15, 78-97. DOI: <https://doi.org/10.15353/joci.v15i.3429>.
- Hernon, P., y Schwartz, C. (2011). Viewing libraries from the perspective of multiple stakeholders. *Library and Information Science Research*, 33(2), 101-102. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.01.002>.
- Houghton, K., Foth, M., y Miller, E. (2013). The continuing relevance of the library as a third place for users and non-users of IT: The case of Canada Bay. *Australian Library Journal*, 62(1), 27-39. DOI: <https://doi.org/10.1080/00049670.2013.771764>.
- Houpert, C. (2019). The new role of libraries: Places for all. *European Journal of Creative Practices in Cities and Landscapes*, 2(2), 175-184. DOI: <https://doi.org/10.1002/j.2042-7670.2019.tb00226.x>.
- Igarashi, T., Koizumi, M., y Widdersheim, M. M. (2022). Overcoming social divisions with the public library. *Journal of Documentation*, 79(1), 52-65. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-12-2021-0244>.
- Jaeger, P. T., y Fleischmann, K. R. (2007). Public libraries, values, trust and e-government, *Information Technology and Libraries*, 26(4), 34-43. DOI: <https://doi.org/10.6017/ital.v26i4.3268>.
- Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library and Information Science Research*, 32(2), 147-155. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.12.006>.
- Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library and Information Science*

- Research*, 34, 52-62. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.009>.
- Johnson, C. A. (2015). Social capital and library and information science research: Definitional chaos or coherent research enterprise? *Information Research*, 20(4), 1-24.
- Johnson, C. A., y Griffis, M. R. (2009). A place where everybody knows your name? Investigating the relationship between public libraries and social capital. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 33(3/4), 159-191.
- Johnson, C. A., y Griffis, M. R. (2014). The effect of public library use on the social capital of rural communities. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(3), 179-190. DOI: <https://doi.org/10.1177/0961000612470278>.
- Khoir, S., Du, J. T., Davison, R. M., y Koronios, A. (2017). Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library and Information Science Research*, 39, 34-45. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>.
- Koontz, C. M. (2004). Los "stakeholders" de la biblioteca pública: intereses / conflictos potenciales: un estudio de caso. En *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*. Berlin: IFLA, 1-11.
- Kranich, N. (2001). Libraries create social capital. *Library Journal*, 126(19), 40-41.
- Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., y Sillampää, M. (2006). *El compromiso con los stakeholders: manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés*. AccountAbility; United Nations Environment Programme.
- Lawson, K. (2004). Libraries in the United States as traditional and virtual "third places". *New Library World*, 155, 125-130. DOI: <https://doi.org/10.1108/03074800410526758>.
- Lin, H., Pang, N., y Luyt, B. (2015). Is the library a third place for young people? *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(2), 145-155. DOI: <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2018-0056>.
- Lo, P., He, M., y Liu, Y. (2019). Social inclusion and social capital of the Shanghai Library as a community place for self-improvement. *Library Hi Tech*, 37(2), 193-214. DOI: <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2018-0056>.
- Miller, J. (2014). A comparative study of public libraries in Edinburgh and Copenhagen and their potential for social capital creation. *Libri*, 64(4), 316-326. DOI: <https://doi.org/10.1515/libri-2014-0025>.
- Most, L. R. (2011). The rural public library as place: A theoretical analysis. *Advances in Library Administration and Organization*, 30, 51-149. DOI: [https://doi.org/10.1108/S0732-0671\(2011\)0000030005](https://doi.org/10.1108/S0732-0671(2011)0000030005).
- Oldenburg, R. (1989). *Great good place cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangout at the heart of the community*. Paragon House.
- Parmar, B. L., Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Purnell, L., y De Colle, S. (2010). Stakeholder theory: The state of the art. *Academy of Management Annals*, 4(1), 403-445. DOI: <https://doi.org/10.5465/19416520.2010.495581>.
- Phillips, R. (2003). *Stakeholder theory and organizational ethics*. Berret-Koehler Publishers.
- Pors, N. O. (2010). Leadership and service provision in public libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, January, 37-46. DOI: https://doi.org/10.1142/9789814299701_0005.
- Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.24.1.1>.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: social capital and public life. *The American Prospect*, 13, 35-42.
- Putnam, R. (2001). *Bowling alone*. Simon & Schuster.
- Putnam, R. D., Feldstein, L. M., y Cohen, D. J. (2003). *Better together: Restoring the American community*. Simon & Schuster. DOI: <https://doi.org/10.1145/358916.361990>.
- Ríos-Hilario, A. y De-Sousa-Guerreiro, J. (2015). Stakeholders o cómo aplicar la teoría de los grupos de interés en las bibliotecas públicas. *El profesional de la Información*, 24(1), 71-76. DOI: <https://doi.org/10.3145/epi.2015.ene.09>.
- Sen, B. (2014). Multiple strategic orientations: The public library as a societal organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 147(0), 111-119. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.126>.
- Serra, S., y Revez, J. (2023). Social inclusion of refugees and asylum seekers: The role of public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1-18. DOI: <https://doi.org/10.1177/09610006221146549>.
- Skansen, K., y Tammara, A. M. (2023). Libraries as third place and digital space: Interview with Knut Skansen. *Digital Library Perspectives*. 39(1), 124-127. DOI: <https://doi.org/10.1108/DLP-02-2023-137>.
- Sørensen, K. M. (2020). The values of public libraries: A systematic review of empirical studies of stakeholder perceptions. *Journal of Documentation*, 76(4), 909-927. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-10-2019-0201>.
- Sørensen, K. M. (2021). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library and Information Science Research*, 43, 1-10. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101067>.
- Svendsen, G. L. H. (2013). Public libraries as breeding grounds for bonding, bridging and institutional social capital: The case of branch libraries in rural Denmark. *Sociologia Ruralis*, 53(1), 52-73. DOI: <https://doi.org/10.1111/soru.12002>.
- Thiele, K., y Klagge, B. (2021). Third places and educational justice: Public libraries in the context of Covid-19. *Erdkunde*, 75(1), 31-49. DOI: <https://doi.org/10.3112/erdkunde.2021.01.03>.
- Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29(3), 416-428. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.04.009>.
- Vårheim, A. (2009). Public libraries: Places creating social capital? *Library Hi Tech*, 27(3), 372-381. DOI: <https://doi.org/10.1108/07378830910988504>.
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library and Information Science Research*, 33, 12-18. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005>.
- Vårheim, A. (2014a). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship*

- and *Information Science*, 46(1), 62-69. DOI: <https://doi.org/10.1177/0961000614523636>.
- Vårheim, A. (2014b). Trust in libraries and trust in most people: social capital creation in the public library. *Library Quarterly: Information, Community Policy*, 84(3), 258-277. DOI: <https://doi.org/10.1086/676487>.
- Vårheim, A. (2017). Public libraries, community resilience, and social capital, *Information Research*, 22(1), 1-19. Uppsala
- Vårheim, A., Steinmo, S., e Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), 877-892. DOI: <https://doi.org/10.1108/00220410810912433>.
- Wojciechowska, M. D. (2020). Social capital, trust and social activity among librarians: Results of research conducted in 20 countries across the world. *Library and Information Science Research*, 42(4), 1-9. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101049>.
- Wojciechowska, M. D. (2021a). The role of public libraries in the development of social capital in local communities – a theoretical study. *Library Management*, 42(3), 184-196. DOI: <https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139>.
- Wojciechowska, M. D. (2021b). Trust as a factor in building cognitive social capital among library workers and users. Implications for library managers. *Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102300. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102300>.
- Wood, E. (2020). Libraries full circle: The cross section community, the public sphere and third place. *Public Library Quarterly*, 40(2), 144-166. DOI: <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1737491>.
- Woolcock, M., y Narayan, D. (2000). Social capital: Implications for development theory, research, and policy. *World Bank Research Observer*, 15(2), 225-249. DOI: <https://doi.org/10.1093/wbro/15.2.225>.
- Yoshida, Y. (2016). Creating a space for autonomous learning and citizen involvement in collaboration with a public library. *New Library World*, 117(9-10), 659-672. DOI: <https://doi.org/10.1108/NLW-04-2016-0023>.