



ESTUDIOS / RESEARCH STUDIES

Análisis de la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona

Luisa Cervantes-Martínez*, Marisol Navas-Luque**, Isabel Cuadrado-Guirado**

*Biblioteca. Universidad de Almería

**Facultad de Humanidades y Psicología. Universidad de Almería
Correos-e: lcmartin@ual.es, msnavas@ual.es, icudad@ual.es

Recibido: 05-06-2014; 2ª versión: 13-11-2014; Aceptado: 18-11-2014.

Cómo citar este artículo/Citation: Cervantes-Martínez, L.; Navas-Luque, M.; Cuadrado-Guirado, I. (2015). Análisis de la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona. *Revista Española de Documentación Científica*, 38(3): e098. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2015.3.1192>

Resumen: El objetivo de este artículo es analizar la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona utilizando como referencia el documento Comunidades Multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario, elaborado por la *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA). La adopción de estas Directrices convierte a las bibliotecas públicas en entornos que pueden facilitar la cohesión social, el conocimiento e intercambio cultural y la interacción entre usuarios de distintas culturas. Para llevar a cabo este estudio se han revisado distintas fuentes de información y se ha entrevistado a dos responsables del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona. Los resultados obtenidos evidencian la existencia de un alto nivel de cumplimiento de las Directrices en la red Bibliotecas de Barcelona. Se discuten las posibles implicaciones de estos resultados en relación con el papel de las bibliotecas públicas como espacios de interacción e intercambio cultural.

Palabras clave: Bibliotecas públicas; Bibliotecas de Barcelona; servicios interculturales; inmigrantes; IFLA; cohesión social; intercambio cultural.

Analysis of services to immigrants in Bibliotecas de Barcelona network

Abstract: The aim of this paper is to analyze the quality of library service provision to immigrants in the Bibliotecas de Barcelona network using as a reference IFLA's *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. By adopting these guidelines, public libraries can become environments capable of facilitating social cohesion, knowledge and cultural exchange, as well as interaction between users from different cultures. To carry out this study, several information sources were reviewed and two library managers from the Barcelona Library Consortium were interviewed. The results show a high level of compliance with the *Guidelines* by the Bibliotecas de Barcelona network. The possible implications of these results are discussed in relation to the role of public libraries as spaces of interaction and cultural exchange.

Keywords: Public libraries; Bibliotecas de Barcelona network; multicultural services; immigrants; IFLA; social cohesion; cultural exchange.

Copyright: © 2015 CSIC. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Attribution-Non Commercial (by-nc) Spain 3.0.

1. INTRODUCCIÓN

En la última década han proliferado las publicaciones sobre las bibliotecas como generadoras de capital social, confianza social, o como lugares de encuentro y espacios relacionales (Aabø y otros, 2010; Audunson, 2005; Audunson y otros, 2007; Fisher y otros, 2007; Kretzman y Rans, 2005; Vårheim, 2011, 2014). Audunson (2005) se refiere a las bibliotecas públicas como "lugares de encuentro de baja intensidad" porque son visitadas por personas y grupos muy diferentes entre sí, que probablemente nunca coincidirían en otros lugares. Considera muy importante su existencia porque ese encuentro, en el mismo espacio, podría propiciar la interacción positiva entre personas y grupos heterogéneos. Por su parte, el Proyecto *PLACE (Public Libraries – Arenas for Citizenship: An investigation of the public library as a meeting place in a digital and multicultural context, 2007-2012)*, desarrollado en Noruega a partir de 2007, ha llevado a cabo varios estudios sobre el papel de la biblioteca como espacio público y lugar de encuentro, físico y virtual. El proyecto parte de la premisa de que la biblioteca pública, como espacio público visitado por muchos segmentos de la sociedad, y como centro de conocimiento y cultura, posee un gran potencial para ser un eje vital de la comunidad.

La biblioteca pública también se concibe como "tercer lugar". Este concepto fue introducido por Oldenburg (1999), que distingue entre "primer lugar", para referirse al ámbito del hogar, "segundo lugar" para el ámbito laboral, y "tercer lugar" para hacer referencia a los espacios dedicados a la vida social en comunidad, donde las personas pueden encontrarse, reunirse e interactuar de manera informal. Aunque Oldenburg no incluye a la biblioteca entre los terceros lugares, Meyrick (2007) afirma que la biblioteca cumple todos los criterios para ser clasificada de este modo y tiende a convertirse en un espacio de intercambio por excelencia. Así, Putnam y otros (2003) citan como ejemplo de tercer lugar la red de bibliotecas públicas de Chicago. Considera esta biblioteca una parte activa y receptiva de la comunidad y un agente de cambio que puede atraer a diferentes tipos de comunidades. Aabø y Audunson (2012) afirman que las bibliotecas públicas también pueden funcionar como primer y segundo lugar, porque en ellas se realizan actividades propias del entorno familiar y un alto porcentaje de sus usos están relacionados con el trabajo y la educación.

Estas publicaciones se refieren a un modelo de biblioteca pública que amplía sus funciones tradicionales y proporciona "espacios sociales de aprendizaje, pensamiento y lectura, en los cuales la gente pueda compartir sus experiencias y conocimientos" (Herrera-Viedma y López-Gijón, 2013). En esta línea, la *International Federation of Library Associations and Institutions* (en adelante IFLA) la define como "agente de cambio" y espacio de interacción social:

"La biblioteca pública tiene una función importante como espacio público y lugar de encuentro. Este servicio es especialmente necesario en comunidades donde hay pocos espacios para que se reúna la gente. Utilizar la biblioteca para buscar y encontrar información permite a la población establecer relaciones informales con otros miembros de la comunidad, lo cual es una experiencia social positiva" (IFLA, 2013).

Las características que confieren a la biblioteca pública estas capacidades están plasmadas en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública* (1994), que, además, recomienda prestar especial atención a los colectivos más desfavorecidos, como minorías étnicas, lingüísticas, inmigrantes o personas con discapacidad. La prestación de servicios bibliotecarios a minorías culturales y lingüísticas es objeto de estudio de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA, concebida como una plataforma de intercambio de experiencias y de promoción de la cooperación bibliotecaria internacional en este campo. Esta Sección ha elaborado y publicado documentos específicos, tales como el Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural (2009) y las Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario (2009) (en adelante Directrices de la IFLA).

La diversidad cultural de las sociedades modernas, propiciada por el aumento de las migraciones internacionales, es una realidad. Las bibliotecas públicas, en tanto que instituciones públicas gratuitas, atienden a usuarios de diferentes edades, sexos, ideologías, condición social y, también, de diversa procedencia geográfica y cultural. Los inmigrantes son un grupo específico de usuarios, con necesidades diferenciadas del resto. A pesar de ser un grupo muy heterogéneo, los inmigrantes comparten el hecho de ser grupos minoritarios en la sociedad que les acoge y, en la mayor parte de los casos, están en desventaja con respecto a la población autóctona.

Las capacidades de las bibliotecas públicas descritas en las publicaciones mencionadas son especialmente importantes en las sociedades multiculturales, porque facilitarían el conocimiento e intercambio cultural, la interacción entre usuarios de distintas culturas y contribuirían a reducir la brecha informacional y digital, convirtiéndose, de esta forma, en instrumentos de cohesión social (Arranz, 2007; Cosials, 2003; García López y Monje Jiménez, 2002). Ahora bien, para que puedan desarrollar con éxito las funciones que se les atribuyen deberían cumplir dos requisitos. En primer lugar, reunir las condiciones óptimas para desarrollar servicios útiles para los inmigrantes, que cubran sus necesidades específicas y que los atraigan hacia la biblioteca y, en segundo lugar, deberían desarrollar esos servicios en colaboración con instituciones o agentes sociales que tengan atribuidas competencias sobre inmigración y con las propias asociaciones de inmigrantes. El Manifiesto IFLA/UNESCO

por la biblioteca multicultural (2009) aborda el papel de la biblioteca ante la diversidad cultural de la sociedad, y las Directrices de la IFLA proporcionan un marco de referencia con recomendaciones para la prestación de servicios interculturales, lo cual no debe suponer la duplicidad de servicios, sino su incorporación en la planificación general de la biblioteca (IFLA, 2009). Entendemos que la adopción de las Directrices de la IFLA es una condición indispensable para que las bibliotecas públicas puedan ejercer las funciones que se les atribuyen.

El objetivo de este artículo es analizar la calidad de la prestación de servicios bibliotecarios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona utilizando como referencia las Directrices de la IFLA. Hemos seleccionado este contexto para llevar a cabo la presente investigación por dos razones: las características migratorias de la ciudad de Barcelona y la existencia de la red Bibliotecas de Barcelona, tal y como desarrollaremos a continuación.

Barcelona ha sido tradicionalmente una ciudad receptora de inmigrantes. Desde principios del siglo XX hasta la década de 1970 se produjeron varias oleadas de inmigración procedentes de otras regiones españolas, ligadas a las diferentes épocas de desarrollo industrial de la ciudad, siendo en el periodo 1950-1975 cuando la ciudad recibe el mayor número de inmigrantes, atraídos "por una economía dinámica y salarios seguros y más elevados que en el resto del país" (Miret, 2001).

Asimismo, producto de las oleadas migratorias hacia España en las últimas décadas, la inmigración extranjera en Barcelona aumenta de manera espectacular durante la primera década del siglo XXI, pasando del 3,5% sobre el total de la población en el año 2000 al 18,1% en el año 2009 (Ayuntamiento de Barcelona, 2012). Según datos del Padrón, Barcelona poseía en 2013 un 21,78% de población nacida en el extranjero (INE, 2013).

Cabe destacar igualmente el interés manifiesto del Ayuntamiento de Barcelona por la interculturalidad. En este sentido, desde 1997 se han elaborado varios planes municipales interculturales, el último es el Plan Barcelona Interculturalidad (2009); la declaración de *Barcelona Diálogo Intercultural* (2008), coincidiendo con la declaración por la Unión Europea de Año Europeo del Diálogo Intercultural, puso de manifiesto la voluntad de promover iniciativas y acciones en favor de la convivencia; el *Plan de trabajo de inmigración, 2012-2015*, "apuesta decididamente por la perspectiva intercultural" (Ayuntamiento de Barcelona, 2012).

Por su parte, en 2013, Bibliotecas de Barcelona ha sido, por octavo año consecutivo, el servicio público mejor valorado por los barceloneses, según los resultados de la *Encuesta de servicios municipales de Barcelona* (Ómnibus Municipal). Se trata de una red compuesta por 39 bibliotecas públicas con presencia en todos los barrios de la ciudad.

Más de la mitad de los ciudadanos de Barcelona posee carné de biblioteca. Según datos extraídos de la Web Bibliotecas de Barcelona, en 2013 hay un total de 905.060 usuarios inscritos, lo que supone el 53% de la población de Barcelona. Asimismo, en las bibliotecas hay una presencia importante de inmigrantes. Según datos suministrados por el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, en 2013 hay 245.222 usuarios extranjeros con carné de biblioteca, lo cual supone el 27,1 % del total de usuarios.

La red Bibliotecas de Barcelona está coordinada por un Consorcio que establece una política bibliotecaria común y ha elaborado un plan de desarrollo, el II Plan de bibliotecas de Barcelona para el periodo 2011-2020, *Bibliotecas de Barcelona, 10 años +. Nuevos retos, nuevas oportunidades*, que incluye como uno de sus grandes objetivos "fomentar el contacto, la socialización y la cohesión" (Bibliotecas de Barcelona, 2011). En este sentido, Bibliotecas de Barcelona organiza, desde hace varios años, la *Jornada biblioteca pública i cohesió social*, que anteriormente se presentaba como *Jornada de biblioteca pública i immigració*.

Los servicios bibliotecarios ofrecidos a inmigrantes, también llamados interculturales, han sido evaluados en diversas ocasiones dentro y fuera de nuestro país. Por ejemplo, en los estudios de Jönsson-Lanevka (2005) y Picco (2008) en Borås (Suecia) y en Toronto (Canadá), respectivamente, o en los realizados en España (García López, 2007; García López, 2009; García López y otros, 2012). Estas últimas publicaciones presentan una exhaustiva evaluación de los programas y servicios a inmigrantes en bibliotecas públicas españolas. Las primeras evaluaciones se realizan hasta el año 2007 y la última abarca el periodo 2007-2010, en la cual se han recopilado datos de 15 comunidades autónomas, lo que representa el 88,8% del territorio nacional. El estudio muestra que el 60% de las comunidades autónomas han desarrollado algún tipo de iniciativa para prestar este tipo de servicios, fundamentalmente proyectos y programas, pero ninguna ha elaborado un plan estratégico de alcance más amplio. El resto de las comunidades no proporciona servicios bibliotecarios específicos a inmigrantes. Tomados en conjunto, estos resultados ofrecen una imagen bastante aproximada de la situación en la que se encuentra la prestación de servicios bibliotecarios a inmigrantes en España. Entendemos que un estudio tan ambicioso no puede pormenorizar en los aspectos evaluados, por lo que consideramos necesario complementar este tipo de trabajos con análisis detallados de cada uno de los programas, tal y como pretendemos en este artículo.

Asimismo, se han realizado diversas investigaciones, tanto en nuestro país (Romera Iruela, 2008a, 2008b, 2009), como en Suecia (Atlestam y otros, 2011), destinadas a conocer las necesidades de información de los inmigrantes. Sin embargo, nuestro estudio pretende dar a conocer la situa-

ción de prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona, así como analizar los factores que determinan el desarrollo del servicio.

Por tanto, el objetivo de este artículo es comprobar el grado de adaptación de las Directrices de la IFLA en la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona.

2. METODOLOGÍA

Para comprobar la aplicación de las Directrices de la IFLA en la red Bibliotecas de Barcelona hemos realizado una revisión documental, una revisión de distintas Web institucionales, el seguimiento de los perfiles *Facebook* de las bibliotecas de la red, y una entrevista a dos responsables del Consorcio de bibliotecas de Barcelona. Concretamente, hemos revisado los siguientes documentos, unos obtenidos en la Web y otros proporcionados por el Consorcio: *Bibliotecas de Barcelona, 10 años +. Nuevos retos, nuevas oportunidades* (II Plan de Bibliotecas de Barcelona para el periodo 2011-2020), *Plá d'acció 2014* de Bibliotecas de Barcelona, Plan anual de las bibliotecas de la red, *Política de desenvolupament de la col.lecció de les biblioteques de Barcelona* (s.d.), *Política de desenvolupament de la col.lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* (2012), *Pla Barcelona interculturalitat* (2010), *Catàleg d'activitats per combatre els rumors i estereotips sobre diversitat cultural* (2011), *La població estrangera en Barcelona. Año 2013* y, finalmente, la memoria anual de las bibliotecas de la red, *Biblioteques de Barcelona. Memoria 2013*.

Se han revisado las Web de la red Bibliotecas de Barcelona y BCN Acció Intercultural. Finalmente, la entrevista ha sido realizada a la Directora Técnica de Servicios y a la Secretaria Técnica del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona.

3. RESULTADOS

El análisis de los resultados se estructura en siete categorías, que proceden de un guión que elaboramos utilizando como fuente de referencia las Directrices de la IFLA. Se trata de las siguientes: planificación de servicios multiculturales, estudio de usuarios y análisis de necesidades, recursos de información, recursos humanos, actividades culturales y formativas, difusión de la biblioteca y presencia de las bibliotecas en la Web 2.0.

3.1. Planificación de servicios multiculturales

Según las Directrices de la IFLA, "Todas las bibliotecas deberían fijar claramente sus objetivos, metas, estrategias, prioridades y políticas en relación con sus servicios dirigidos a las comunidades multiculturales, los cuales deberían formar parte del programa de desarrollo de la biblioteca" (punto 3.2).

Bibliotecas de Barcelona ha publicado diferentes planes de desarrollo, a largo y a corto plazo, que incluyen la prestación de servicios interculturales.

El II Plan de Bibliotecas de Barcelona para el periodo 2011-2020 presenta, como uno de sus objetivos, "Fomentar el contacto, la socialización y la cohesión" (Bibliotecas de Barcelona, 2011) y establece, entre otras, las siguientes líneas de actuación para contribuir a la sociedad intercultural: participación activa en los programas del Plan Municipal por la Interculturalidad; activación de programas para facilitar la convivencia; realización de actividades para el conocimiento intercultural; fomento del aprendizaje de lenguas; incorporación a las bibliotecas de profesionales con bagajes culturales diversos.

El *Plá d'acció 2014* establece, entre otras, las líneas de actuación anuales para facilitar la inclusión social de personas y colectivos con riesgo de exclusión.

El Plan anual, elaborado por cada biblioteca de la red, establece acciones concretas en el ámbito de la inclusión social, entre otros, a desarrollar a lo largo de un año.

3.2. Estudio de usuarios y análisis de necesidades

Las Directrices de la IFLA señalan que "Los servicios bibliotecarios multiculturales deberían basarse en el conocimiento de las comunidades culturalmente diversas a las que sirven, y en sus necesidades. Dicha información servirá para garantizar que los servicios no se desarrollen ni se proporcionen sobre la base de suposiciones o buenas intenciones. Estos datos se obtienen mediante la realización de un análisis de la comunidad y una evaluación de necesidades" (punto 3.1).

Bibliotecas de Barcelona posee un amplio conocimiento de la población a la que sirve y de los usuarios de sus bibliotecas porque tiene acceso a los estudios de población elaborados por el Ayuntamiento, lleva a cabo estudios propios, y evalúa las necesidades de sus usuarios.

Según información obtenida mediante la entrevista, Bibliotecas de Barcelona participa en las encuestas Ómnibus Municipal y analiza las estadísticas de población anuales, ambas elaboradas por el Ayuntamiento de Barcelona; elabora sus propios estudios de población con la aplicación informática Vista y con datos sociodemográficos de usuarios; y algunas bibliotecas realizan estudios de usuarios potenciales con el objetivo de desarrollar nuevas estrategias para aumentar el número de usuarios reales. Asimismo, evalúa las necesidades de sus usuarios a partir de la encuesta de satisfacción que realiza la Diputación de Barcelona para usuarios mayores de 14 años.

En las memorias anuales de las bibliotecas hemos podido confirmar la existencia de numerosos y variados datos e información sobre población y usuarios que analizan estas bibliotecas.

3.3. Recursos de información

3.3.1. Planificación de la colección

Las Directrices de la IFLA recomiendan que se establezca una política de gestión para recursos de información multilingües y multiculturales, realizada en colaboración con las comunidades multiculturales de la comunidad, e incluida en la política general de gestión de la colección de la biblioteca (punto 4.2).

En la revisión de los documentos *Política de desenvolupament de la col.lecció de les biblioteques de Barcelona* (s.d.) y *Política de desenvolupament de la col.lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* (2012) no hemos encontrado ningún apartado con recomendaciones para desarrollar la colección multilingüe o una colección para extranjeros, aunque el segundo documento establece que uno de los principios básicos en el desarrollo de la colección es "La representación de les dues llengües oficials, el català i el castellà, així com aquelles altres llengües amb representació significativa dins la població actual" (p. 10) [La representación de las dos lenguas oficiales, el catalán y el castellano, así como aquellas otras lenguas con representación significativa en la población actual]. Este mismo documento establece que el 9% de la colección de las bibliotecas debe estar en lenguas diferentes del catalán o del castellano. Aunque dicho documento refleja un interés por desarrollar colecciones equilibradas, en varios idiomas, ello no significa que exista una gestión planificada de los recursos multilingües y multiculturales.

3.3.2. Selección, adquisición y catalogación de la colección

Las directrices de la IFLA recomiendan realizar la selección, adquisición y catalogación de la colección multicultural de forma centralizada (procedimiento por el cual una biblioteca central, que normalmente funciona como cabecera de un sistema bibliotecario, asume la adquisición de los fondos y los distribuye entre el resto de las bibliotecas, en función de sus características y necesidades) o cooperativa con otras bibliotecas, siempre que sea posible, con la finalidad de hacer un mejor uso de los recursos poco comunes, de prevenir duplicados y de rentabilizar el presupuesto (punto 4.5).

Los resultados de nuestro estudio evidencian que en la red Bibliotecas de Barcelona la selección, adquisición y catalogación de todos los recursos de información se realiza de forma centralizada, aunque el procedimiento varía dependiendo de la

procedencia de los recursos. Según información obtenida en la entrevista, los recursos de información procedentes de la Diputación de Barcelona son seleccionados por cada biblioteca de una lista de títulos previamente establecida, adquiridos por la propia Diputación y catalogados en sus servicios bibliotecarios centrales. Los recursos de información procedentes del presupuesto de Bibliotecas de Barcelona son seleccionados por cada biblioteca, y adquiridos de dos formas: la mayor parte de forma centralizada mediante concurso de Bibliotecas de Barcelona, y otra parte de forma individual por cada biblioteca. Los recursos adquiridos mediante concurso llegan catalogados a las bibliotecas y los adquiridos por éstas se catalogan, de forma centralizada, en las bibliotecas de distrito.

La selección de los recursos de información para extranjeros se realiza utilizando catálogos especializados de editoriales, buscando asesoramiento en librerías especializadas y con interlocutores en las librerías. En otras ocasiones se lleva a cabo en colaboración con asociaciones culturales, como Casa Asia o Casa África, y con asociaciones de inmigrantes.

Asimismo, la CePSE (Central de Préstamo y Servicios Especiales), órgano dependiente de la Subdirección General de Bibliotecas de la *Generalitat de Catalunya*, tiene por objetivo rentabilizar los recursos económicos de las bibliotecas fomentando la adquisición cooperativa. La CePSE funciona como central de préstamo para las bibliotecas del Sistema de Lectura Pública de Cataluña y, entre otros servicios, elabora lotes documentales para apoyar las actividades de las bibliotecas públicas y de las bibliotecas de centros penitenciarios y educativos (Ferrer Condomines y Planet Rabascall, 2010). Entre los lotes disponibles, destacamos los dirigidos a los clubes de lectura en catalán, castellano, inglés, francés, alemán e italiano; lotes de recursos en las lenguas no oficiales de Cataluña (con un total de 14 lenguas); y lotes de recursos para apoyar el aprendizaje del catalán y del castellano y para dar soporte a las actividades de integración social organizadas por las bibliotecas para inmigrantes recién llegados. Estos lotes están accesibles en las Web *Lots per a clubs de lectura*, *Lots de llengües no oficials parlades a Catalunya* y *Lots per a l'aprenentatge de les llengües*.

3.3.3. Acceso en línea a revistas y diarios del mundo

Las Directrices de la IFLA establecen una clasificación de los tipos de materiales que deberían formar parte de la colección multicultural, tales como "prensa y publicaciones periódicas actuales, con acceso en línea a los periódicos de todo el mundo" (punto 4.3.3).

Bibliotecas de Barcelona ofrece acceso Web a dos servicios en línea de prensa internacional: *Diaris del Mon* y *Kiosco.net*.

3.3.4. Acceso a servicios electrónicos multilingües con información práctica para inmigrantes y recién llegados

Las Directrices de la IFLA recomiendan que las bibliotecas proporcionen acceso a servicios electrónicos multilingües con información práctica para inmigrantes y otros recién llegados sobre la vida en el país de acogida o sobre las normas nacionales, regionales o locales (punto 4.8.6).

El servicio *Nouvinguts*, disponible en la Web de Bibliotecas de Barcelona, ofrece información muy breve a los inmigrantes recién llegados sobre cómo asesorarse en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cómo consultar la prensa de diferentes países, cómo aprender catalán o castellano en las bibliotecas y cómo acceder a documentos en varios idiomas. Asimismo, algunas bibliotecas de la red ofrecen acceso local al servicio *l'Espai d'acollida*, que proporciona información sobre documentación y trámites habituales relacionados con la escolarización y la sanidad, así como sobre asociaciones y otros temas relacionados con la ciudad y la comunidad. Entendemos que el tipo de servicio recomendado por la IFLA significaría difundir los contenidos locales de *l'Espai d'acollida* en el formato Web de *Nouvinguts*.

3.4. Recursos humanos

Las Directrices de la IFLA señalan que la composición del personal de las bibliotecas debería reflejar la multiculturalidad de la comunidad en la que prestan sus servicios (punto 5.2.1).

Según información obtenida mediante la entrevista, en la red Bibliotecas de Barcelona trabaja una bibliotecaria de origen marroquí. Aunque sería recomendable que el personal de las bibliotecas reflejase la diversidad étnica de la ciudad de Barcelona, se trata de un objetivo de difícil cumplimiento porque las ofertas de empleo público están abiertas a todos los aspirantes que reúnan los requisitos establecidos en las convocatorias y establecer una discriminación positiva para favorecer la contratación de personas en función de su origen étnico iría en contra del ordenamiento jurídico europeo y nacional.

Las Directrices de la IFLA recomiendan también formación específica para que los bibliotecarios sepan atender la diversidad cultural (punto 5.2.4).

Según información obtenida mediante la entrevista, el personal de la red Bibliotecas de Barcelona recibe distintos tipos de formación para atender la diversidad cultural: cursos organizados por la Dirección de Inmigración e Interculturalidad del Ayuntamiento para trabajadores de distintas áreas del municipio; asistencia anual a la *Jornada de BP i cohesió social*, organizada por Bibliotecas de Barcelona, con la colaboración del *Goethe-Institut* y el *Institut Français*; y cursos específicos para el personal de Bibliotecas de Barcelona, como el coordinado por la Biblioteca de *Sant Pau i Santa Creu*.

Las tareas del personal bibliotecario están apoyadas por mediadores culturales, procedentes del distrito donde se ubican las bibliotecas, que colaboran en el desarrollo de los objetivos marcados.

3.5. Actividades culturales y formativas

3.5.1. Actividades culturales

Según las Directrices de la IFLA, "las bibliotecas, como lugares de reunión, pueden constituir espacios de interacción entre personas de todas las culturas" y por ello recomiendan "La celebración de actos, exposiciones y sesiones conjuntas sobre temas culturales y compromiso social" (punto 1.4.5).

Según información obtenida de la Web BCN Acció Intercultural, éste colabora con Bibliotecas de Barcelona para organizar distintos tipos de actividades, como debates ciudadanos en las bibliotecas, que forman parte de la *Estrategia antirumores* del Plan, y los talleres de interacción ciudadana *Biblioteca viviente*.

Según información extraída de la Web Bibliotecas de Barcelona, en el año 2013 se organizó el ciclo de charlas *Tot un mon. Diàlegs*, protagonizadas por personas de origen extranjero que han participado en el programa de TV3 del mismo nombre. El objeto de las charlas es reflexionar "sobre la diversidad cultural, la lengua, las identidades y sobre los estereotipos y rumores que dificultan la convivencia intercultural".

Según información obtenida en la entrevista, Bibliotecas de Barcelona colabora con instituciones como Casa Asia o Casa África para organizar actividades culturales.

Por otra parte, cada biblioteca de la red puede organizar sus propias actividades en colaboración con las instituciones de su entorno. Según información extraída de la Web de una biblioteca de la red, el proyecto de ilustración urbana *Binomio* surge de la colaboración de esta biblioteca con el Servicio de dinamización juvenil del barrio y los educadores *A partir del carrer*. En este proyecto participan jóvenes de distintas procedencias culturales. En 2014 se ha puesto en marcha la segunda edición del proyecto.

3.5.2. Actividades formativas

Según las Directrices de la IFLA, las bibliotecas deben ejercer como centros de aprendizaje y, en este sentido, recomiendan (1.4.2): "fomentar y ofrecer el aprendizaje de lenguas, especialmente para los estudiantes por cuenta propia; proporcionar recursos que faciliten el aprendizaje de la lengua o lenguas nacionales y de otras lenguas; promover o copatrocinar actividades sobre temas como ciudadanía, empleo y servicios sociales para ayudar a los inmigrantes recién llegados a adaptarse a su nuevo país". En el mismo documento tam-

bién se recomienda (punto 3.4): “facilitar la utilización de las tecnologías ofreciendo el hardware y el software y formando a la comunidad”.

Según información obtenida de las Webs revisadas y del seguimiento de los perfiles en Facebook de las bibliotecas de la red, Bibliotecas de Barcelona ofrece los siguientes servicios formativos:

- Programa Barcelona *t’acull*. Se desarrolla en colaboración con la Dirección de Inmigración e Interculturalidad del Ayuntamiento. Está dirigido a adolescentes recién llegados a la ciudad por reagrupamiento familiar durante los meses anteriores al verano. Tiene como objetivos facilitar el conocimiento de Barcelona, el aprendizaje del catalán y ayudar a la integración escolar de los recién llegados.
- Aprendizaje de idiomas. Mediante una selección de recursos de información especializados accesibles desde la Web y la organización de grupos de conversación y de clubes de lectura en catalán y en otros idiomas que tienen lugar en las bibliotecas.
- Búsqueda de trabajo. Mediante una selección de recursos de información especializados y la organización de talleres sobre búsqueda de empleo y capacitación digital impartidos en las bibliotecas y desarrollados en colaboración con los siguientes proyectos: *Treball als barris*, *Connecta’t*, *Llença’t*, y *T’acompanyem*.
- Formación en TIC. Todas las bibliotecas ofrecen acceso a Internet y conexión WiFi y disponen de espacios multimedia que centran su actividad en la programación de cursos y talleres de alfabetización digital y de soporte personalizado en las TIC, que se imparten de forma gratuita. Asimismo, algunas bibliotecas de la red son centros colaboradores ACTIC (Acreditación de Competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación), el certificado acreditativo de la competencia digital emitido por la Generalitat de Catalunya. Estas bibliotecas ofrecen cursos basados en competencias ACTIC y ponen a disposición de sus usuarios las instalaciones y los recursos para realizar la prueba de evaluación.

3.6. Difusión de la biblioteca

Las Directrices de la IFLA recomiendan a todas las bibliotecas que difundan sus páginas Web en los idiomas representativos de las culturas de su comunidad (punto 4.8.4).

Las Web de Bibliotecas de Barcelona se difunden en catalán, castellano e inglés. Según datos del Informe estadístico *La población extranjera en Barcelona, Año 2013*, elaborado por el Ayuntamiento de Barcelona, los tres colectivos de extranjeros más numerosos proceden, por este orden, de Ita-

lia (8,7%), Pakistán (7,7%) y China (5,8%) y las áreas geográficas más representadas son Latinoamérica (36,3%) y la Unión Europea (de los 27, 27,6%). El castellano es, por tanto, el idioma más utilizado por los extranjeros que viven en la ciudad. Asimismo, la guía *M’hi acompanyes?*, disponible en quince idiomas, ofrece información práctica sobre los fondos y los servicios de las bibliotecas en italiano, urdú y chino.

3.7. Presencia de la biblioteca en la Web 2.0

Las Directrices de la IFLA estiman que “Las bibliotecas ofrecen un entorno ideal para que las personas y las comunidades creen su propio contenido web utilizando y personalizando las tecnologías de la Web 2.0 para satisfacer sus necesidades. Esto es especialmente importante para las comunidades multiculturales que carecen de publicaciones impresas, recursos audiovisuales o contenido web en su lengua, y para las que están geográficamente dispersas”. Entre esas tecnologías recomiendan el uso de blogs y wikis, redes sociales, intercambio de imágenes digitales, marcadores y anotadores sociales, *Web feeds*, contenido social impulsado por usuarios y agregadores y etiquetado (punto 3.4).

Como hemos mencionado anteriormente, la red Bibliotecas de Barcelona ofrece acceso gratuito a Internet y conexión WiFi, imparte talleres sobre alfabetización digital y proporciona a sus usuarios soporte personalizado en las TIC.

Asimismo, la red utiliza varias tecnologías de la Web 2.0, según información obtenida de la Web: el blog *Bibarnabloc.cat*; las redes sociales *Youtube*, *Facebook* y *Twitter*; la plataforma musical *Spotify*; la plataforma de intercambio de imágenes *Instagram*; la plataforma de contenidos *ISSUU*; y la *Web feeds RSS*. Según información obtenida en la entrevista, las bibliotecas utilizan estas aplicaciones con distintos fines: difundir sus servicios y actividades en tiempo real; mostrar el interior de las bibliotecas con imágenes; interactuar con los usuarios a través de las actividades que se desarrollan en el blog o a través de *Twitter*; y conocer sus preferencias y opiniones, analizando la actividad que generan los post de las bibliotecas. En opinión de las responsables entrevistadas, las tecnologías de la Web 2.0 fomentan “la participación del usuario en la biblioteca, y además de forma directa”.

4. CONCLUSIONES

El objetivo general de este artículo era analizar la calidad de la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona utilizando como fuente de referencia las Directrices de la IFLA. Para la recogida de datos hemos revisado distintas fuentes de información y hemos llevado a cabo una entrevista.

Los resultados obtenidos nos permiten concluir la existencia de un alto nivel de cumplimiento de las Directrices de la IFLA seleccionadas para la presta-

ción de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona. Se han planificado y establecido los objetivos del servicio a largo y corto plazo; se realizan periódicamente estudios a usuarios y evaluación de sus necesidades; los procesos de adquisición y catalogación de la colección están centralizados; se ofrecen servicios Web de acceso a prensa internacional y a información práctica sobre las bibliotecas para inmigrantes recién llegados; se organizan actividades interculturales en colaboración con otras instituciones y asociaciones; se ofrece una amplia oferta formativa; las Web de Bibliotecas de Barcelona se difunden en el idioma más representativo de los extranjeros que viven en la ciudad; y las bibliotecas tienen presencia activa en las tecnologías de la Web 2.0. Asimismo, el personal bibliotecario recibe formación específica para atender la diversidad cultural.

Sin embargo, la planificación de la colección multilingüe y multicultural no se ajusta a los requerimientos de las Directrices de la IFLA. El desarrollo planificado de la colección intercultural es especialmente importante porque ésta cumple una triple función: 1) apoyar el proceso de integración de los inmigrantes en la sociedad huésped con materiales de autoaprendizaje del idioma, y con documentos, en su lengua materna, para el conocimiento de la cultura del país de acogida; 2) permitirles el mantenimiento de vínculos con su cultura origen; y 3) facilitar el conocimiento de otras culturas a la población autóctona. Hemos encontrado muestras del interés de Bibliotecas de Barcelona por la adecuación de los fondos de sus bibliotecas a la diversidad cultural de la ciudad en dos estudios que realizan un balance de la composición de la colección y un análisis de usuarios, fondos y usos que la comunidad extranjera hace de las bibliotecas (Carnicer Crous y otros, 2008). Asimismo, la *Política de desenvolupament de la col.lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* (2012) recomienda el desarrollo de la colección en los idiomas más representativos de la ciudad. Evidenciado el interés de Bibliotecas de Barcelona y de la Diputación de Barcelona en desarrollar una colección equilibrada, sería deseable que elaborasen una política específica para poblaciones multiculturales y la incluyesen en las respectivas políticas generales de desarrollo de colecciones.

Los servicios electrónicos de recursos multilingües con información práctica sobre la sociedad de acogida son especialmente útiles para los inmigrantes recién llegados porque les proporcionan información, en su propia lengua, sobre los primeros trámites a realizar para instalarse en el nuevo entorno. El servicio *Nouvinguts* intenta dar respuesta, de forma muy sucinta, a algunas cuestiones de interés para los inmigrantes recién llegados pero no se ajusta al tipo de servicio recomendado por la IFLA. Entendemos que *Nouvinguts* sería la mejor forma de difundir la información práctica que, hasta el momento, ofrecen de forma local algunas bibliotecas de la red en *l'Espai d'acollida*.

La presentación de las Web de las bibliotecas en los idiomas más representativos de la comunidad es un elemento fundamental para atraer a nuevos usuarios porque permite difundir los servicios entre los inmigrantes recién llegados que aún no dominan el idioma de la sociedad de acogida. Las Web de Bibliotecas de Barcelona se adecuan a las recomendaciones de la IFLA porque se difunden, entre otros, en castellano, que es el idioma más utilizado por los extranjeros que viven en la ciudad. La guía *M'hi acompanyes?* ofrece información práctica sobre las bibliotecas en quince idiomas, entre los que se encuentran los de los tres colectivos de extranjeros más representativos.

Los resultados también nos permiten confirmar la abundancia de fuentes de información públicas, de distintas tipologías, para recopilar datos sobre los servicios bibliotecarios en la red Bibliotecas de Barcelona. A ello hay que sumar la disposición de los responsables del Consorcio para proporcionarnos toda la documentación solicitada.

La red Bibliotecas de Barcelona demuestra una fuerte planificación de sus servicios con la existencia de un plan de desarrollo a largo plazo (actualmente está vigente el II Plan para el periodo 2011-2020), la elaboración de planes anuales, por el Consorcio y por cada una de las bibliotecas, y el desarrollo de colecciones siguiendo las recomendaciones establecidas en la *Política de desenvolupament de la col.lecció de les Biblioteques de Barcelona* (s.d.) y la *Política de desenvolupament de la col.lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* (2012). Esta fuerte planificación podría explicarse por la existencia de una política bibliotecaria común en la red Bibliotecas de Barcelona, que está gestionada por un Consorcio. El Consorcio de Bibliotecas de Barcelona es un ente que gestiona la red de las bibliotecas públicas de la ciudad y tiene las competencias de planificación y gestión del servicio bibliotecario; la dirección, la formación y gestión de los recursos humanos adscritos por los entes consorciados; la gestión de los bienes materiales para la prestación del servicio; la gestión, coordinación y difusión de los servicios y actividades bibliotecarias; la creación de nuevos proyectos; el desarrollo de las colecciones (de forma coordinada con la Diputación Provincial de Barcelona); y el mantenimiento de relaciones con las administraciones públicas (Clari Padrós y Muñoz Creus, 2005).

No queremos finalizar sin señalar que durante el desarrollo de nuestra investigación hemos observado un fuerte respaldo institucional y una estrecha colaboración en la red Bibliotecas de Barcelona. El Consorcio es un ente interinstitucional en el cual participan el Ayuntamiento y la Diputación de Barcelona. Los estudios de usuarios y el análisis de sus necesidades se realizan con instrumentos y recursos procedentes de estas dos entidades, al igual que el desarrollo de las colecciones, la formación del personal de las bibliotecas y de los usuarios, y

la organización de actividades interculturales. Las bibliotecas de la red colaboran, igualmente, con instituciones culturales de la ciudad y asociaciones de su comunidad para desarrollar proyectos concretos.

En definitiva, nuestros resultados reflejan que Bibliotecas de Barcelona es un sistema bibliotecario sólido que planifica, marca objetivos y los desarrolla en colaboración con otras instituciones y organismos de la ciudad. Es posible que el seguimiento de la mayoría de las Directrices de la IFLA

que hemos seleccionado para nuestra investigación les permita conseguir el objetivo de "Fomentar el contacto, la socialización y la cohesión social" que han marcado en su II Plan de Bibliotecas y convertirla a las bibliotecas de la red en espacios inclusivos de interacción y de intercambio cultural. En nuestra opinión, sería interesante plantear una segunda investigación con una muestra de usuarios de las bibliotecas, tanto españoles como inmigrantes, para comprobar su percepción del grado de cumplimiento de estos objetivos.

5. REFERENCIAS

- Aabø, S.; Audunson, R.; Varheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library and Information Science Research*, vol. 32 (1), 16-26. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>
- Aabø, S., Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*, vol. 34 (2), 138-149. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>
- Arranz, J. J. (2007). Las bibliotecas públicas, espacios para la cohesión social. Proximidad e inclusión en las bibliotecas públicas de Barcelona. En *73rd IFLA General Conference and Council*. Disponible en: <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Arranz-en.pdf>. [Consulta 05-05-2014].
- Atlestam, I; Brunnström, A. C; Myhre, R. (2011). Collection development for immigrants - what to purchase, and why? findings in Gothenburg, Sweden. *IFLA Journal*, vol. 37 (1), 69-79. <http://dx.doi.org/10.1177/0340035210397308>
- Audunson, R. (2005). The public library as a meeting place in a multicultural and digital context: the necessity of low-intensive meeting places. *Journal of Documentation*, vol. 61 (3), 429-441. <http://dx.doi.org/10.1108/00220410510598562>
- Audunson, R.; Varheim, A.; Aabo, S.; Hola, E. D. (2007). Public libraries, social capital, and low intensive meeting places. *Information Research*, vol. 12 (4). Disponible en: <http://www.informationr.net/ir/12-4/colis20.html> [Consulta 12-03-2014].
- Barcelona. Ayuntamiento (2011). *Catàleg d'activitats per combatre els rumors i estereotips sobre diversitat cultural*. Disponible en: <http://interculturalitat.bcn.cat/historic/bcnantirumors/quisom/materials-de-la-xarxa/guia/cat%C3%A0leg-d%E2%80%99activitats-combatre-els-rumors-i-estereotips-sobre-diver> [Consulta 30-06-2015].
- Barcelona. Ayuntamiento (2010). *Pla Barcelona interculturalitat*. Disponible en: http://www.bcn.cat/novaciudadania/pdf/ca/dialeg/programes/Pla_BCN_Interculturalitat_ca.pdf [Consulta 30-06-2015].
- Barcelona. Ayuntamiento. BCN Acció Intercultural [sitio web]. Disponible en: <http://interculturalitat.bcn.cat/bcnacciointercultural/> [Consulta 30-06-2015].
- Barcelona. Ayuntamiento (2012). Plan de trabajo de inmigración 2012-2015. Disponible en: http://www.bcn.cat/novaciudadania/pdf/pla_immigracio/pla_immigracio_es.pdf [Consulta 02-05-2014].
- Barcelona. Ayuntamiento. *La població estrangera en Barcelona, Año 2013* [sitio Web] Disponible en: <http://www.bcn.cat/estadistica/castella/dades/inf/pobest/pobest13/index.htm> [Consulta 26-03-2014].
- Barcelona (Provincia). Diputación (2012). *Política de desenvolupament de la col.lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. Disponible en: http://www1.diba.cat/libreria/lstDetall_Publicacions.asp?Opener=Diputacio&ID=52332 [Consulta 30-06-2015].
- 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 [Consulta 26-03-2014].
- Bibliotecas de Barcelona (2014). Memòria 2013. Disponible en: <http://w110.bcn.cat/Biblioteques/Continguts/Documents/memoria2013.pdf> [Consulta 02-06-2014].
- Bibliotecas de Barcelona (2013). *Pla d'acció 2014*. Disponible en: http://w110.bcn.cat/Biblioteques/Continguts/Documents/pla_accio_bb_2014.pdf [Consulta 12-04-2014].
- Bibliotecas de Barcelona (s.d.). *Política de desenvolupament de la col.lecció de les Biblioteques de Barcelona*. Disponible en: http://issuu.com/bibliotequesbcn/docs/pdc_maquetat_5_def [Consulta 30-06-2015].
- Biblioteques de Barcelona* [sitio Web]. Disponible en: <http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques> [Consulta 26-03-2014].
- Biblioteques Públiques de Catalunya. *Lots de llengües no oficials parlades a Catalunya* [sitio Web]. Disponible en: http://biblioteques.gencat.cat/ca/biblio_tematic/suport_biblioteques/cepse/colleccio/lots_disponibles/lots_llengues_no_oficials_cat/ [Consulta 30-06-2015].
- Biblioteques Públiques de Catalunya. *Lots per a clubs de lectura* [sitio Web]. Disponible en: http://biblioteques.gencat.cat/ca/biblio_tematic/suport_biblio

- teques/cepse/colleccio/lots_disponibles/lots_activitats_foment_lectura/ [Consulta 30-06-2015].
- Biblioteques Públiques de Catalunya. *Lots per a l'aprenentatge de les llengües* [sitio Web]. Disponible en: http://biblioteques.gencat.cat/ca/biblio_tematic/suport_biblioteques/cepse/colleccio/lots_disponibles/lots_aprenentatge_llengues/ [Consulta 30-06-2015].
- Carnicer Crous, E.; Reyes Fernández, E.; Terma Grasa, J. (2008). La diversidad cultural en la colección de las bibliotecas públicas de Barcelona. En *BP: Bibliotecas Populares: IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 315-326. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/547/1/com_292.pdf [Consulta 26-03-2014].
- Clari Padrós, M.; Muñoz Creus, M. (2005). El Consorcio de Bibliotecas de Barcelona. *El Profesional de la Información*, vol. 14 (3), 208-215. <http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2005/mayo/6.pdf>
- Cosials, A. (2003). Biblioteca pública y cohesión social. *Educación y Biblioteca*, núm. 136, 88-92.
- Ferrer Condomines, S.; Planet Rabascall, A. (2010). Desenvolupament de polítiques de suport al préstec de les biblioteques mitjançant la Central de Préstec i Serveis Especials. En 12 Jornades catalanes d'informació i documentació. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Disponible en: http://www.cobdc.net/12JCD/wp-content/materials/comunicacions/FERRER_cepse_suport_prestec.pdf [Consulta 22-10-2014].
- Fisher, K. E.; Saxton, M. L.; Edwards, P. M.; Mai, J. (2007). *Seattle Public Library as place: reconceptualizing space, community, and information at the central library*. Washington: University. Disponible en: http://jenserikmai.info/Papers/2007_SPLas-Place.pdf [Consulta 30-06-2015].
- García López, F. (2007). Evaluación de servicios bibliotecarios para la población inmigrante en las bibliotecas públicas españolas. *Forinf@: Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, vol. 35. Disponible en: <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/132/147> [Consulta 13-04-2014].
- García López, F. (2009). *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas: evaluación y propuestas*. Gijón: Trea.
- García López, F.; Caridad Sebastián, M.; Morales García, A. M. (2012). Comparative analysis of the development of multicultural library services in the Spanish public library network (2007-2010). *Information Research*, vol.17 (4). Disponible en: <http://www.informationr.net/ir/17-4/paper554.html#.U0raoqKewuc> [Consulta 13-04-2014].
- García López, F.; Monje Jiménez, T. (2002). Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales. En *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1150/1/CongresoNacionalBP_01.pdf [Consulta 05-05-2014].
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, E. (2013). Libraries' social role in the information age. *Science*, núm. 339, 1382. <http://dx.doi.org/10.1126/science.339.6126.1382-a>
- Instituto Nacional de Estadística (2013). *INE: Instituto Nacional de Estadística* [sitio Web]. Madrid: INE. Disponible en: <http://www.ine.es/>. [Consulta 05-05-2014].
- International Federation of Libraries Associations (2009). *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. 3ª ed. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf> [Consulta 30-06-2015].
- International Federation of Libraries Associations (2013). *Directrius de l'IFLA per al servei de les biblioteques públiques*. 2ª ed. rev. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-ca.pdf> [Consulta 02-06-2014].
- International Federation of Libraries Associations (2009). *Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural. La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*. The Hague: IFLA. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>. [Consulta 05-05-2014].
- Jönsson-Lanevska, Y. (2005). The gate to understanding: Swedish libraries and immigrants. *New Library World*, vol. 106 (3-4), 128-140. <http://dx.doi.org/10.1108/03074800510587345>
- Kretzman, J.; Rans, S. (2005). *The engaged library: Chicago stories of community building*. Evanston: Northwestern University. Disponible en: <http://www.abcdinstitute.org/docs/ULCReport.pdf> [Consulta 12-04-2014].
- Meyrick, K. (2007). Libraries with latte: the new third place. *Australasian Public Libraries and Information Services*, vol. 20 (4), 145-152.
- Miret, M. (2001). Las aportaciones de la inmigración al proceso de metropolización: el caso de Barcelona. *Scripta Nova: Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, núm. 94. Disponible en: <http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-72.htm> [Consulta 02-05-2014]
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Emeryville: Marlowe & Co.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura; International Federation of Library Associations and Institutions (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>. [Consulta 02-05-2014].

- Picco, P. (2008). Multicultural libraries' services and social integration: the case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly*, vol. 27 (1), 41-56. <http://dx.doi.org/10.1080/01616840802122443>
- PLACE: public libraries – arenas for citizenship: an investigation of the public library as a meeting place in a digital and multicultural context* (2013) [sitio Web]. Disponible en: <https://www.cristin.no/app/projects/show.jsf?id=288092id=288092> [Consulta 30-06-2015].
- Putnam, R; Feldstein, L; Cohen, D. (2003). *Better together. Restoring the American community*. New York: Simon & Schuster.
- Romera Iruela, M. J. (2008a). La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. *Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación*, vol. 11, 219-234.
- Romera Iruela, M. J. (2008b). Orientaciones para una innovación en las bibliotecas públicas de la provincia de Segovia basada en las necesidades de información de los inmigrantes. *El Profesional de la Información*, vol. 17 (2), 155-164. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2008.mar.04>
- Romera Iruela, M. J. (2009). La integración de los colectivos de inmigrantes de la provincia de Ávila a través de las bibliotecas. *Migraciones*, núm. 25, 155-183.
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library and Information Science Research*, vol. 33 (1), 12-18. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005>
- Vårheim, A. (2014). 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*, vol. 46 (1), 62-69. <http://dx.doi.org/10.1177/0961000614523636>